

E-Commerce, CRM & Marketing

Anforderungskatalog
für die Auswahl einer Buchungsmaschine

1. Standard-Anforderungen

a. Design	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
Responsives Design				
Design funktioniert bildschirmübergreifend				
kein getrenntes Design/URL für mobil/Desktop				
Einfache und intuitive Nutzbarkeit				
Gute Blickführung				
Preisanzeige: Auswahl zwischen pro Person und pro Nacht				
Beschreibung von Kategorien und Raten				
Individualisierungen (Corporate Design: Logo, Farbe, Schriften etc.)				

b. Funktion	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
Mehrsprachigkeit				
für relevante Zielmärkte				
Einfachheit der Contentbefüllung und Pflege				
Raten				
Texte				
Bilder				
Stornierungsmöglichkeiten von Buchungen (seitens des Gastes)				
Hinweise, wenn Buchung nicht/nicht mehr stornierbar ist				
Individualisierte Buchungsbestätigung (sowie Änderungs- und Stornierungsbestätigung)				
Einstellung von Stornierungsregeln/Buchungsbedingungen				
Anpassbarkeit des Buchungsformulars (Felder und Pflichtfelder)				

Anbindung an Meta-Search Kanäle und Preisvergleichsportale mit Darstellung von Streichpreisen für Member Rates				
Kalender mit Preisübersicht und Anreiserestriktionen				
Personalisierungsmöglichkeit (z.b. bei Eingabe von Kindern in der Suche Familienangebote hervorheben)				

c. Technische Anforderungen	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
Reporting/Tracking				
Einbindung eines Tracking-Systems (z.B. Google Analytics etc)				
Reporting: Sammeln der folgenden Daten:				
Vorausbuchungsfrist				
Ratenkategorie				
Zimmerkategorie				
Zusatzleistungen				
Aufenthaltsdauer				
Durchschnittspreis				
Warenkorb				
Kompatibilität mit anderen Systemen				
Two-Way-Interface zum PMS / CRS				
Two-Way-Interface zum Channelmanager				
Redaktions-/ Nutzerrechte				
unterschiedliche Nutzerrollen (Content, Zahlung, Restriktionen, Reservierungsdaten)				
Backup- und Historyfunktion				
Schnelle Ladezeiten (gut = bis 2,5 Sekunden)				
Möglichkeit einer Deeplink-Struktur				
Übergabe des Datums				
Übergabe der Personenzahl				
Übergabe der Kategorie				

d. Installation & Support	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
Dokumentation/Schulungsmaterial (Installationsguide, Deeplinks etc)				
Deutschsprachiger, persönlicher Support				

	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
e. Rechtskonformität				
DSGVO				
PSD2				
Datenschutz				
Cookies				
Möglichkeit Cookies zu setzen				
Möglichkeit Cookies zu verwalten				
Cookie-Banner nach aktuellem DSGVO-Standard				
Cross-Domain-Tracking				
https (http ist nicht mehr erlaubt)				
PCI Compliance				
sichere Ein- und Übergabe der Kreditkartendaten				
Aufführen von Impressum, Datenschutz etc.				

2. Weiterführende Anforderungen

	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
a. Design				
Individualisierungsmöglichkeiten (Design und Sprache)				
Möglichkeit Icons anstelle von Texten einzusetzen				
Optimierte Preisdarstellung				
Highlight				
Streichpreise				
Discounts				
Warenkorb-Ansicht				
Filterfunktion der Angebote und Zimmer				
Reihenfolge der Anzeige von Angeboten und Kategorien				

	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
b. Funktion				
Unterschiedliche Währungen				
Widget: OTA-Preisvergleich				
Raten- und Zimmervergleich				
Möglichkeit eine Buchung online zu ändern				
Auto-Fill Assistent für Formulare				
inklusive Überprüfung der Adress- und Kontaktdaten auf Korrektheit				
Nutzbarkeit von Apple Wallet bzw. Google Wallet für die Reservierungsbestätigung				

Import des Buchungsdaten in den persönlichen Kalender				
Bei Unternehmen mit mehreren Hotels oder Appartements				
Stadtübersicht				
Cross-Sell Funktion				

c. Technische Anforderungen	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
System Log-In: Zwei-Faktor Authentifizierung				
Unterscheidung zwischen Raten/ Arrangements				
Möglichkeit der Zubuchung von Zusatzverkäufen				
Mit Möglichkeit der Restriktion				
Kategorisierung der Zusatzleistungen				
Online-Buchbarkeit von Abrufkontingenten				
Kompatibilität mit anderen Systemen				
Gutscheintool				
Tischreservierungssysteme				
Zahlungsdiensteanbieter				
Kartengebundene Zahlung				
Alternative Zahlungsmethoden				
Tracking: Conversion-Funnel				
Tracking des Ausstieg-Punktes				
Buchungsmöglichkeiten für mehr als zwei Personen				
Familienzimmer und Zimmer mit Verbindungstür				

d. Installation & Support	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
Videotutorials (Integration / Setup / Handling)				

3. Wünschenswertes

a. Design	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
Reservierungsbestätigung: Bilder je nach Buchung				
Möglichkeit Videos einzubinden				

b. Funktion	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
Buchungs- und Bonuscodes				
Eigene Conversion- und Upselling-Funktionen				
Möglichkeit zur Speicherung von Buchungsanfragen				
Guest-Profile Management				
Anlegen eines Kundenbenutzerprofils				
Individuelle Raten				
Kundenbindungsprogramm				
Wartelistenfunktion				
Reporting: Anzeige des Nachfrageverhaltens				
Möglichkeit für Social-/ Environmental Responsibility				
Verkauf von Zusatzleistungen/ Upsell nach dem Abschluss der Zimmerbuchung (Integration von entsprechenden Tools)				
Open API (Schnittstelle) oder einfache und kostengünstige Zertifizierung				
Eigene CRM Funktionalitäten inkl. Email-Marketing und Membership				
Buchungs- und Bonuscodes				
Eigene Conversion- und Upselling-Funktionen				

c. Technische Anforderungen	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
CRM-System-Anbindung				
Mobile Pflege möglich (Inhalte, Verfügbarkeiten, Raten etc.)				
Integrationsmöglichkeit von externen Conversion Tools				
Möglichkeit der API-Einbindung von externen Newsletter-Systemen (per Double Opt-In)				
A-B-Test Funktionalitäten				
Kategorien-, Arrangements- und Raten-Ersetzungscodes für das CMS				

d. Installation & Support	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
Installations- und Update Wizard				