

# E-Commerce, CRM & Marketing



HOSPITALITY SALES  
& MARKETING ASSOCIATION

## Anforderungskatalog für die Auswahl einer Buchungsmaschine

### 1. Standard-Anforderungen

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

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

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

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

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

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

## **2. Weiterführende Anforderungen**

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

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

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

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

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

### **3. Wünschenswertes**

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

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

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

<b>d. Installation &amp; Support</b>	Vorhanden	nicht vorhanden	laut Anbieter in Arbeit	Für mich irrelevant
<b>Installations- und Update Wizard</b>				