FWI: Ein-Blick ins virtuelle Reisebüro

Das Tiscover Alpenportal verbindet Angebot und Nachfrage. Online. Das virtuelle Reisebüro ist immer am neuesten Stand, einfach zu benützen und rund um die Uhr geöffnet. Damit Aktualität und Flexibilität auch in den internen Geschäftsprozessen sichergestellt sind, setzt Tiscover auf FWI Information Technology und Microsoft Dynamics AX.

Die Tiscover GmbH ist ein Full-Service-Dienstleister für die professionelle Online-Vermarktung von Unterkünften, Orten und Destinationen. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Innsbruck entwickelte sich vom IT-Startup von 1991 zu einem der erfolgreichsten Online-Urlaubsportale. Heute bietet das Tiscover Alpenportal - seit März

Abbildung: Das Tiscover Bett in den Alpen als sympathischer Werbeträger

2008 eine 100%-Tochter der deutschen HRS Hotel Reservation Service Robert Ragge GmbH - über 25.000 buchbare Unterkünfte im Alpenraum und zählt mit 23 Mio. Nutzern, 420 Mio. Seitenaufrufen und mehr als einer Mio. Anfragen und Buchungen zu den weltweit erfolgreichsten Reisewebseiten. Immer mehr Internetuser planen und buchen ihren Urlaub online. Für den potentiellen Gast bietet das Alpenportal einen hohen Conveniencefaktor: Umfangreiche Informationen zu über 2000 Urlaubsregionen und –orten in den Alpen, rund 800 Skigebieten und 700 Badeseen ermöglichen die individuelle Urlaubsplanung. Darüber hinaus unterstützen Services, wie Wetter- und Schneeberichte, Live-Cams, Routenplaner und Bildergalerien, aber auch zahlreiche, von den Usern generierte Unterkunftsbewertungen bei der Auswahl. Zu den Tiscover Kunden zählen einerseits Leistungsträger wie Tourismusbetriebe und Werbewirtschaft, wie z.B. die Österreich Werbung, andererseits aber auch Privat- und Geschäftsreisende.

Die Ausgangssituation

Das sehr technikaffine Unternehmen hat schon vor Jahren Microsoft Dynamics AX aufgrund seiner hohen Flexibilität als richtiges ERP-System für seine Zukunft erkannt und eingeführt. „Doch erst als FWI Information Technology als IT-Partner gewonnen wurde und den laufenden Support unterstützte, kam die Performance richtig in Schwung“, resümiert der ERP-Projektleiter Mag. Manfred Granbichler, Director Finance & Human Resources bei Tiscover. FWI optimierte die internen Geschäftsabläufe und betreut nun den Einsatz von Microsoft Dynamics AX in den Bereichen Finance, Trade & Logistics und CRM. Darüber hinaus wurden Zusatzmodule maßgefertigt, um die individuellen Bedürfnisse von Tiscover zu erfüllen.

tiscover.com
Mein Bett in den Alpen

Komplexe Abrechnung nach Maß

Eine große Herausforderung war die Verwaltung und Abrechnung der Buchungskommissionen, die Tiscover den Leistungsträgern bzw. Buchungspartnern verrechnet. - Für den Gast sind Online-Buchungen ja gratis! Aufgrund seiner Komplexität konnte das Abrechnungssystem nicht durch eine Standardlösung abgedeckt werden. Deshalb entwickelte FWI ein Zusatzmodul auf Basis Microsoft Dynamics AX, das die Prozesse wesentlich „vereinfacht“. Damit werden nun alle Aktivitäten von der Registrierung der Online-Buchung über die automatisierte Fakturierung bis zum elektronischen Zahlungsverkehr abgebildet.
Die Tiscover Buchungskommission wird zwar immer als prozentueller Anteil des jeweiligen Buchungsumsatzes berechnet, allerdings werden die Einnahmen in Abhängigkeit vom Vertriebskanal auf einzelne Buchungs- bzw. Kooperationspartner aufgeteilt

(Revenue Sharing). Je nachdem, ob direkt via Alpenportal oder indirekt via Homepage eines Tourismuspartners oder einer Urlaubsdestination gebucht wird. Darüber hinaus werden mit dem ERP-Zusatzmodul auch Gutschein-Aktionen verwaltet und automatisch verrechnet. Der Gast bezahlt dann den reduzierten Buchungsbetrag an das Hotel, das die Differenz mit Tiscover rückverrechnet.

Herausforderung: Relaunch

Im Zuge der Eingliederung in die HRS-Gruppe gab es eine Reihe interner Umstrukturierungen: der Tiscover Fokus wurde auf den Alpenraum konzentriert und die Orientierung am Markt und dem potentiellen Gast weiter forciert. Auch auf das ERP-System gab es Auswirkungen, denn das Abrechnungssystem musste modifiziert werden: Während die Leistungsträger bzw. Buchungspartner früher ein jährliches Fixum für ihre Webpräsenz plus eine variable Buchungsprovision zu zahlen hatten, fallen jetzt nur mehr die variablen Buchungskommissionen an. Und diese werden erst im Nachhinein verrechnet! Denn die Zahlungsweise wurde von Prepayment (Vorauszahlung mit Kreditkarte) auf Selfpayment (Einzugsermächtigung oder Zahlschein) umgestellt. „Die engagierten FWI Experten haben uns bei allen Herausforderungen äußerst professionell und effizient unterstützt. Es war und ist uns eine Freude, mit einem so verlässlichen Partner wie FWI zusammenzuarbeiten, der auf Anfragen schnell reagiert und immer termingetreu liefert“, zieht Mag. Manfred Granbichler Bilanz über die Zusammenarbeit mit FWI.

„Microsoft Dynamics AX ist bereits ein fixer, kultureller Bestandteil unseres Unternehmens“, Mag. Manfred Granbichler, Director Finance & Human Resources bei Tiscover

Kundenbeziehungen mit Mehr-Wert

Im CRM-Modul des ERP-Systems sind sämtliche Leistungsträger im Alpenraum registriert. Alle Einträge und Informationen sind immer am aktuellsten Stand und auf einer übersichtlichen Bildschirmmaske, die den Mitarbeitern durch das typische Look&Feel von Microsoft vertraut ist, zu überblicken. Zu jedem Partner gibt es sofort seine komplette Historie dazu, die natürlich laufend aktualisiert und weiter gepflegt wird: Von der E-Mail-Adresse über Kontaktdaten bis zur Website, von Buchungen über Umsätze bis zu Rechnungen, offenen Posten und Zahlungseingängen. Auch alle Kontakte und Korrespondenzen sind vermerkt. „Microsoft Dynamics AX ist bereits ein fixer, kultureller Bestandteil unseres Unternehmens. Eine tägliche Arbeit ohne CRM wäre für unsere Mitarbeiter gar nicht mehr vorstellbar“, so der ERP-Verantwortliche Mag. Manfred Granbichler. Dank CRM-Modul ist es auch ganz einfach möglich, spezifische Marketingaktivitäten für exakt definierte Zielgruppen rasch und kostengünstig durchzuführen.

Top-informiert auf einen Klick

Die schnelle Verfügbarkeit von aktuellen Informationen ist das Um und Auf des Online-Urlaubsportals. Das wissen natürlich auch die erfahrenen FWI Experten, die die Tourismusbranche und auch deren Informationsbedürfnisse bestens kennen. Deshalb entwickelten sie ein spezifisches Reportingmodul, das zusätzlich zu den AX-Standardberichten auch eine Reihe individueller Auswertungsmöglichkeiten bietet. Aufgrund seiner Aktualität wird es als Grundlage für fundierte Entscheidungen sehr gerne und intensiv genutzt. „Wir verfügen jetzt über ein integriertes Informationssystem, das uns auf Knopfdruck immer genau die Informationen liefert, die wir gerade benötigen“, erläutert Mag. Granbichler. „So können wir schneller und gezielter auf dem Markt agieren, statt erst im Nachhinein zu reagieren.“ Ein Klick genügt, und schon stehen topaktuelle Ergebnisse, wie z.B. Anzahl der Buchungen pro Tag, Anzahl der Buchungen über bestimmte Vertriebskanäle, Kommissionserlöse nach Regionen, Hotels oder für bestimmte Zeitintervalle (Monat, Tage, Stunden), etc. zur Verfügung. Es lassen sich aber auch Trends und Entwicklungen ablesen sowie Potenzialanalysen durchführen. Diese geben Aufschluss darüber, in welchen Tourismusregionen es weiteres Wachstumspotenzial gibt bzw. welche Orte oder Gebiete noch Ausbaumöglichkeiten bieten. „Durch diese Informationen können wir schneller gezielte Schritte für die Bearbeitung einzelner Marktsegmente einleiten“, erklärt Mag. Manfred Granbichler.

Abbildung: Die Tiscover Reisewebseite bietet einen hohen Conveniencefaktor

Zukunftsperspektiven

Im Alpenraum steckt enormes Potenzial, das in Zukunft weiter erschlossen und auch werbewirksam genutzt werden wird. So soll das buchbare Urlaubsangebot der Tiscover bald um den französischen und slowenischen Alpenraum erweitert werden. Darüber hinaus plant Tiscover laufend neue, zusätzliche Mutationen und Aktualisierungen, die sich im Geschäftsmodell der HRS-Gruppe ergeben.

Fakten:
Tiscover GmbH
Maria-Theresien-Straße 55-57
6010 Innsbruck
Mitarbeiter: rund 80
E: office@tiscover.com
www.tiscover.com

Kontakt:
FWI Information Technology GmbH
Im Stadtgut B2, 4407 Steyr-Gleink
T: +43 50551-11
E: office@fwi.at
www.fwi.at