

Online hotel-booking

**En belysning af mulighederne for etablering af links
fra www.visitdenmark.com til online booking websites.**

**Arbejdsnotat
(workingpaper)
af**

**seniorforsker
Carl Henrik Marcussen, PhD
Bornholms Forskningscenter**

28-02-2000



Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	3
2. Tekniske principper for online Internet booking.....	4
3. 'Rene' Internetbaserede online hotelbooking sites.....	9
3.1 www.bornholmbooking.dk	9
3.2 www.hrs.com, Tyskland	10
3.3 www.booking.nl.....	10
3.4 www.myswitzerland.com og andre udenlandske destinationsbaserede systemer.....	11
4. Hotel-kæde el. hotel-rep.-firma CRS baserede online hotel-booking sites: Internetdistribution + GDS-distribution.....	11
4.1 www.scandic-hotels.com	11
4.2 www.radisson.com - med SAS International Hotels.....	12
4.3 www.SRS-WorldHotels.com / Trust International	12
4.4 www.interdanhotels.dk - Inter Dan Hotels	13
4.5 www.hotelbank.com / Fidelio Nordic, tidl. Team Nordic, Sverige.....	14
4.6 www.choicehotels.com - Choice Hotels.....	15
5. Switch-company baserede online hotelbooking sites.	17
5.1 www.travelweb.com - Pegasus Systems / Thisco	17
5.2 WisCom - som worlres.com til dels bygger på.....	20
5.3 www.placestostay.com / Worldres.com, USA.....	21
5.4 www.accorhotel.com - www.PHG.dk: Baseres påworldres.com?	22
6. GDS-baserede online hotelbooking sites.	24
6.1 www.amadeus.net	24
6.2 www.hotelguide.com, Schweiz - delvist baseret påAmadeus.....	25
6.3 www.supranational.co.uk - og Columbus Reservation Services: En Amadeus løsning.....	27
6.4 www.leisureplanet.com - delvist baseret påWorldspan.....	28
6.5 Andre GDS-baserede sites med online hotel-booking	29
7. Resume af muligheder for links fra Guide DK til enkelthotel-niveauet i bookingsites.....	30
8. Bilag	31
8.1 Bilag 1 Bookingsystemet bag www.bornholmbooking.dk	31
8.2 Bilag 2 Om det destinationsbaserede system kissswiss.com	33
8.3 Bilag 3 Scanres Hospitality Solutions AB - vedr. Inter Dan Hotels.....	35
8.4 Bilag 4 Hotelguide.com's Private Label Program.....	38
8.5 Bilag 5 Hotelbooking i Leisureplanet.com.....	42
8.6 Bilag 6 Leisureplanet og Top International Hotels	43
8.7 Bilag 6 Amadeus Traveller Link - 1a – Implementeret af Supranational?	45
8.8 Bilag 7 Om at markedsføre sin website.....	47
8.9 Bilag 8 Om e-mail til e-mail suppleret med e-mail til fax booking request: Noget for vandrerhjem- eller campingplads-sammenslutninger?	48

1. Indledning.

Nærværende arbejdsnotat skal ses som et input til DT's "Internet 2000" projekt fra mit "Internet Commerce for Hotels" projekt. Sidstnævnte er - i al fald foreløbig - alene er sponsoreret af SSF, Statens Samfundsvidenskabelige Forskningsråd, som et led i forskningsprogrammet "Center uden mure for turismeforskning ...". Programmet omfatter delprojekter, der gennemføres af Bornholms Forskningscenter, RUC og Handelshøjskolen i København. Undertegnede er eneste mand på projektet "Internet Commerce for Hotels".

Begrebet online hotelbookinger skal i dette notat opfattes som hotelbookinger med omgående bekræftelse. Det er underforstået, at der tales om bookinger, som kunden foretager via Internet. Denne type bookinger kaldes også tidstro (på engelsk: real-time) bookinger. I daglig tale bruges ordet online nu ofte i betydninger 'via Internet'. Så denne notat handler altså om tidstro bookinger foretaget via Internet.

Dette notat tager sig udgangspunkt i en briefing hos DT torsdag d. 10/2. Dead-line blev oplyst til tirsdag d. 7/3. Men da der også afvikles feriedage, har tiden været meget knap. Ambitionen er derfor alene at belyse følgende:

Undersøgelsesspørgsmål:

I hvilket omfang er feltet 'online booking', der blev oprettet og annonceret i november 1999, p.t. faktisk blevet udnyttet, dvs. udfyldt med relevante links (til eksterne online booking sites for hoteller), og hvilke oplagte muligheder er der for umiddelbart at øge antallet af hoteller i Guide DK med sådanne relevante online booking links?

En udpinding af spørgsmålet eller spørgsmålene:

1. For hvor mange af de 1020 hoteller i Guide DK er der p.t. etableret links til eksterne website med mulighed for tidstro Internet-booking?

Uddybning: I hvilken grad - set i forhold til det umiddelbart mulige - ER der etableret online-booking links fra DT's Guide DK til websites, hvor der kan foretages "tidstro Internetbookinger", dvs. Internet bookinger med omgående bekræftelse af bookinganmodningen.

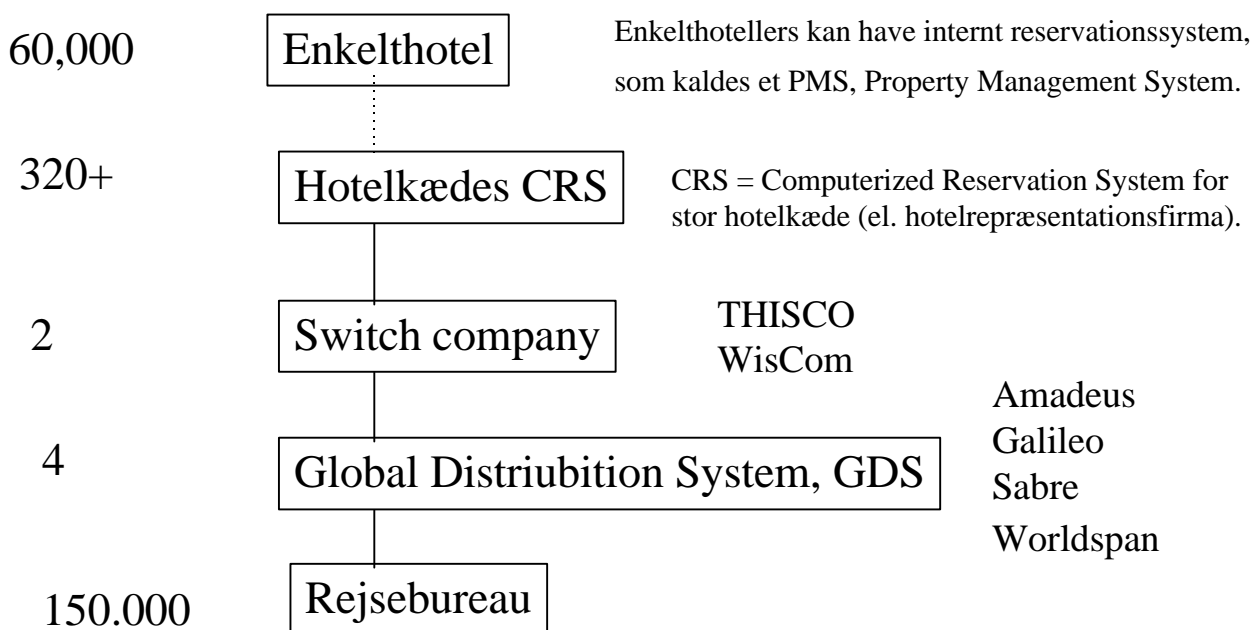
2. For hvor mange hoteller i Danmark kan - og dermed bør - der umiddelbart etableres links til hvilke konkrete eksterne websites med mulighed for tidstro booking af hotelværelser?

Uddybning: Hvilke muligheder -- rangordnet og med angivelse af antal danske hoteller (og disses evt. kæde-tilhørsforhold), der umiddelbart og uden videre kan benytte sig af disse -- kan der peges på mht. straks at etablere flere links fra hotel-niveauet i Guide DK og ideelt set direkte til hotelniveauet (altså til det samme hotel i den eksterne website som Internet-brugeren allerede har fundet frem til i Guide DK)

2. Tekniske principper for online Internet booking

Det er blot ca. 60.000 af verdens hundrede-tusindvis af hoteller, som kan bookes gennem rejsebureauernes reservationsterminaler. Disse enkelthoteller er medlemmer af enten en hotelkæde eller er tilsluttet et hotelrepræsentationsfirma, som har en stor reservations-computer, et Computerized Reservation System, CRS. Denne CRS er via telekommunikation tilsluttet et af verdens to såkaldte Switch Companies (Thisco eller Wizcom), som sørger for den videre kommunikation med verdens fire store tilbageværende GDS'er, Global Distribution Systems (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan) samt evt. nogle mindre systemer. Der er så tilsluttet ca. 150.000 af verdens i alt 450.000 rejsebureauer til (typisk) et enkelt af GDS'erne. For så vidt angår hoteldata er der typisk tale om, at alle hotelkæders data når ud til alle verdens rejsebureauer med reservationsterminaler. (Hvis de website bygger på hotel-data fra en GDS kan man altså sige, at det er ligegyldigt hvilken af GDS'erne disse data kommer fra.) Fx omfatter hotel-delen af GDS'et Amadeus i alt 315 forskellige hotelkæder o.lign. med i alt 51.300 enkelt-hoteller. Generelt er det de samme hoteller, som går igen i alle GDS'erne. Fx skriver Galileo, at deres GDS omfatter .. all the major hotel chains .. throughout the world, hvilket næppe helt korrekt, idet de også skriver, at det (blot) drejer sig om 41.000 enkelt-hoteller (jf. det højere tal for Amadeus).¹ Worldspan omfatter "200 hotel companies (representing approximately 39,000 properties)".² Endelig skriver Sabre, at deres GDS omfatter "more than 45,000 hotel properties".

Figur 1 Den traditionelle elektroniske distributionsvej for hotelovernatninger



PS: Af verdens 450.000 rejsebureauer er 1/3 nu tilsluttet et GDS

¹ www.galileo.com/about/abgbus.htm

² www.worldspan.com/about/profile.html

Efter GDS'enes angivelser omfatter Amadeus altså det største antal hoteller. Samtidig er Amadeus det mest udbredte system i Europe, og lang det mest udbredte i bl.a. Norden og Tyskland, mens Galileo er det mest udbredte system i UK og Holland.

Tabel 1 Noget GDS-statistik

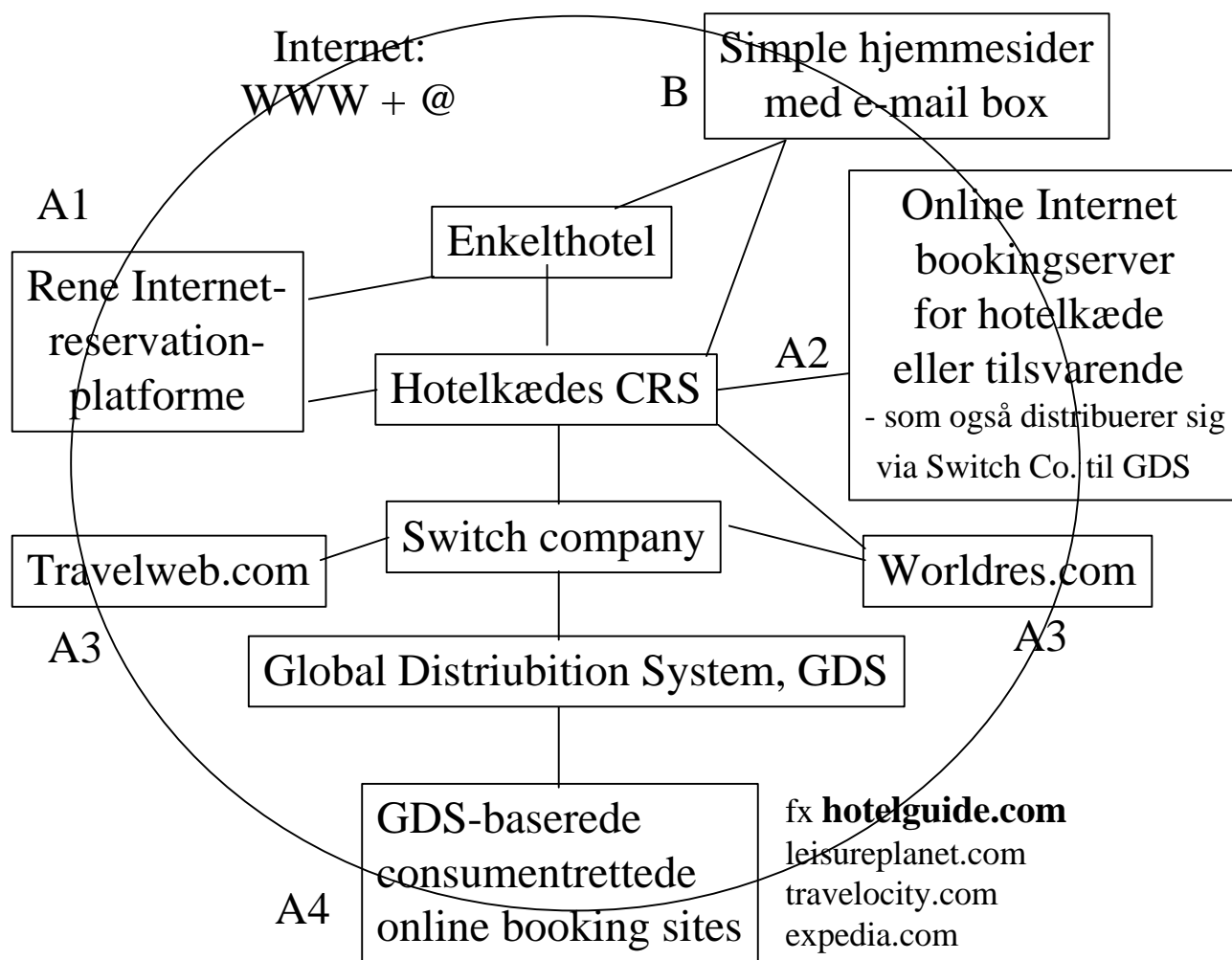
	1997	1997	1997	1997	1997	1996	1996
	Revenue	Mill. air egments	Non air segments	Non air %	Agency locataions	Agency locataions	Deraf i Europa locataions
Amadeus	1200 mill \$	244,7	18,0	7%	42587	39583	24262
Galileo	1352 mill \$	309,6	26,5	9%	37300	31055	10593
Sabre	1784 mill \$	328,6	30,6	9%	40000	30604	4131
Worldspan	575 mill \$	122,0	10,0	8%	15990	15990	5800
Total	4911 mill \$	1004,9	85,1	8,5%	135877	117232	44786
Of which: GDS hotel reservations			35,5	3,5%			
and: Other GDS reservations			49,6	4,9%			

Antallet af GDS hotelbookinger er steget med ca. 20% p.a. i løbet af hele perioden fra 1993 til 1997 og var i 1997 nået op på over 35 millioner. Dette var mindre end 4% af samtlige 'segmenter' booket i GDS'erne. Der er ingen tvivl om, at de fleste GDS-bookinger, også sva. hotel-bookinger, foretages i Nordamerika, og hovedsageligt for Nordamerikanske hoteller. I 1999 er der givetvis blevet foretaget over 40 millioner hotelbookinger via GDS'erne. Dette kan man sammeligne med antallet af hotelbookinger via Internet. Hvis vi antager, at Pegasus Systems (som i alt 70 forskellige websites trækker på deriblandt primært Travelweb) har en markedsandel på 50% globalt set af online hotelbookinger foretaget via Internettet, og vi ved at Pegasus behandlede godt 2 millioner Internet bookinger i 1999 (2,1 mill.), ja så kan vi altså beregne, at der foretages 10 gange så mange hotelbookinger via GDS'erne som via Internet (40 millioner vs. 4 millioner). Det er kun en beskedent andel af verden hotelbookinger, som foretages via GDS'erne, og altså igen en væsentlig mindre andel, som bookes via Internet - 1999. Stigningen i hotel-bookinger via Internet er dog langt større end hotel-bookinger via GDS'erne. Pegasus oplevede således en stigning i hotel-bookinger via Internet for deres vedkommende på $(2100000-750000) / 750000 = 180\%$ fra 1998 til 1999. Fjerde kvartal 1999 lå iøvrigt 165% over fjerde kvartal 1998.

GDS'erne var oprindeligt udviklede til fly-reservationer. Og der er klart, at det er dyrt at foretage bookinger - fx at hoteller - gennem GDS'er pga. de mange involverede led. Der kan nu opnås forbindelse til Internet - og elektronisk distribution af den vej - fra fx hotelkædens CRS, fra Switch firmaet eller fra en af GDS'erne. Det er muligt af forbinde et enkelthotels interne reservationssystem med Internettet, men det er uforholdsmæssigt dyrt og muligheden anvendes derfor så at sige aldrig.³ Historisk har kommunikationen mellem enkelthotel og hotelkæde foregået pr. fax, men det er nu givetvis i stigende grad tale om en form for Internet-kommunikation også det led. Rejsebureauerne ses ifm. hotel-distribution som købere, ikke som sælgere, og deres mulighed for at sælge noget via nettet skal der ikke her gøres bemærkninger om.

³ Se dog evt.: <http://www.hospitalitynet.org/?/news/4004349.htm> -- WorldRes.com and Multi-Systems, Inc. Sign Partnership - Industry Leaders Will Link Online Reservations Directly to Hotel Front Desk. - Der har også i et par eksisteret en tysk løsning i tilknytning til Fidelio's Property Management System, PMS: www.serenata.de, hvor der henvises til www.lindner.de for et eksempel.

Figur 2 Former for online hotelbooking (via Internet) - med omgående bekræftelse (A1-A4)



Det må for det første være indlysende, at hvis en hotelkæde har en egen online Internet-booking-system (med omgående bekræftelse af booking-anmodningen) vil det være den billigste og bedste form for online booking link, der kan etableres. Hvor et sådant kan etableres - men hvor det ikke er sket endnu - bør et sådanne links ufortrødent etableres. Det måske en hurtig afklaring af formaliteterne om hvem der rent praktisk skal etablere disse links. Fx kunne der fra DT's side sendes et brev til de hotelkæder, som der kan dreje sig om, og meddele, at "man har noteret sig, at kæden nu har et online booking site - tillykke med det - og at DT derfor fra beskrivelsen af det enkelte hotel i Guide DK dags dato - iøvrigt gratis - har etableret links til online booking de samme individuelle hoteller. Man går ud fra at kæde X ikke har noget imod dette, men er gerne til rådighed for yderligere info." Dette var et bud påindholdet, ikke påformen.

Når en Internet-bruger har klikket sig ind på et bestemt hotel i Guide DK, og klikker på link til 'online booking', så er det klart, at købsbeslutningen er taget. Derfor må det for det andet være indlysende, at hotellet vil ønske at få anført det pris-gunstigste link, altså links til den eksterne online booking site,

som er billigst for hotellet (provisionsmæssigt + evt. andre omkostninger) at benytte. Det kan altså her ikke spille nogen rolle hvor mange hotelbookinger der totalt set eller pr. hotel genereres pr. måned eller pr. år fra de forskellige eksterne websites. Det må være indlysende, at den dyreste form for link - provisionsmæssigt mv. - for hoteller vil være den slags links, som baserer sig på GDS-systemer (Amadeus Hotels, Worldspan, Galileo, Sabre).

Hvilke danske hoteller der er med i disse GDS-systemer kan man få et indtryk af ved at kigge på www.amadeus.net.

www.leisureplanet.com bygger også på hotel-data fra Worldspan, og det gør www.expedia.com også mens www.travelocity.com bygger på hotel-data fra Sabre.

Mellem disse yderpunkter ligger løsninger som

- www.travelweb.com (der nok ligger i den dyre ende op imod GDS-systemerne, idet travelweb har sine rødder i Thisco, der er et teknisk forbindelsesled mellem hotelkæders centrale booking computer og hver af GDS'ernes computere).

- www.placestostay.com (worldres)

- www.hotelguide.com (i CH)

m.fl.

Figur 3 Princip-skitse for typer af Internet booking muligheder for hoteller

A. Internetbooking - med omgående bekræftelse

A1. Via Internet-baserede online hotel-booking Web-sites

- uden anden form for elektronisk distribution,
dvs. udenom hotelkæder, switchfirmaerne og GDS'er, fx
www.hrs.de, bookings.nl, www.bornholmbooking.dk, Dansk FolkeFerie

A2. Via hotel-kædens el. hotel-rep.firmas - CRS på WWW

- udenom Switchfirmaerne og udenom GDS'erne fsva. Internet-distribution,
men med samtidig elektronisk distribution via Switch-co. til alle GDS'er:
fx Scandic, Inter Dan Hotels (via Scanres og derfra til HSI), Radisson SAS, Choice,
SRS-Worldhotels.com , First Hotels (via hotelbank.com fra Fidelio Nordic).

A3. Via switch company baserede Web-sites

- udenom GDS'erne, fx Travelweb.com eller placestostay.com (fra worldres.com).

A4. Via GDS-baserede Web-sites

(GDS=Global Distribution Systems, dvs. Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan)
- via stor hotelkædes el. stort hotel-rep.firmas centrale computer
fx Web-sites som Travelocity (via Sabre), og Expedia (via Worldspan),
leisureplanet.com og hotelguide.com (via Amadeus).

B. Internetbooking-forespørgsel (uden omgående bekræftelse)

B1. På særlig formular - via e-mail fra Web

- via hotelkæden eller direkte til det enkelte (evt. kædeafhængige) hotel

B2. Via e-mail fra Web-site, i ustruktureret form

B3. På særlig formular - via e-mail som fax fra Web

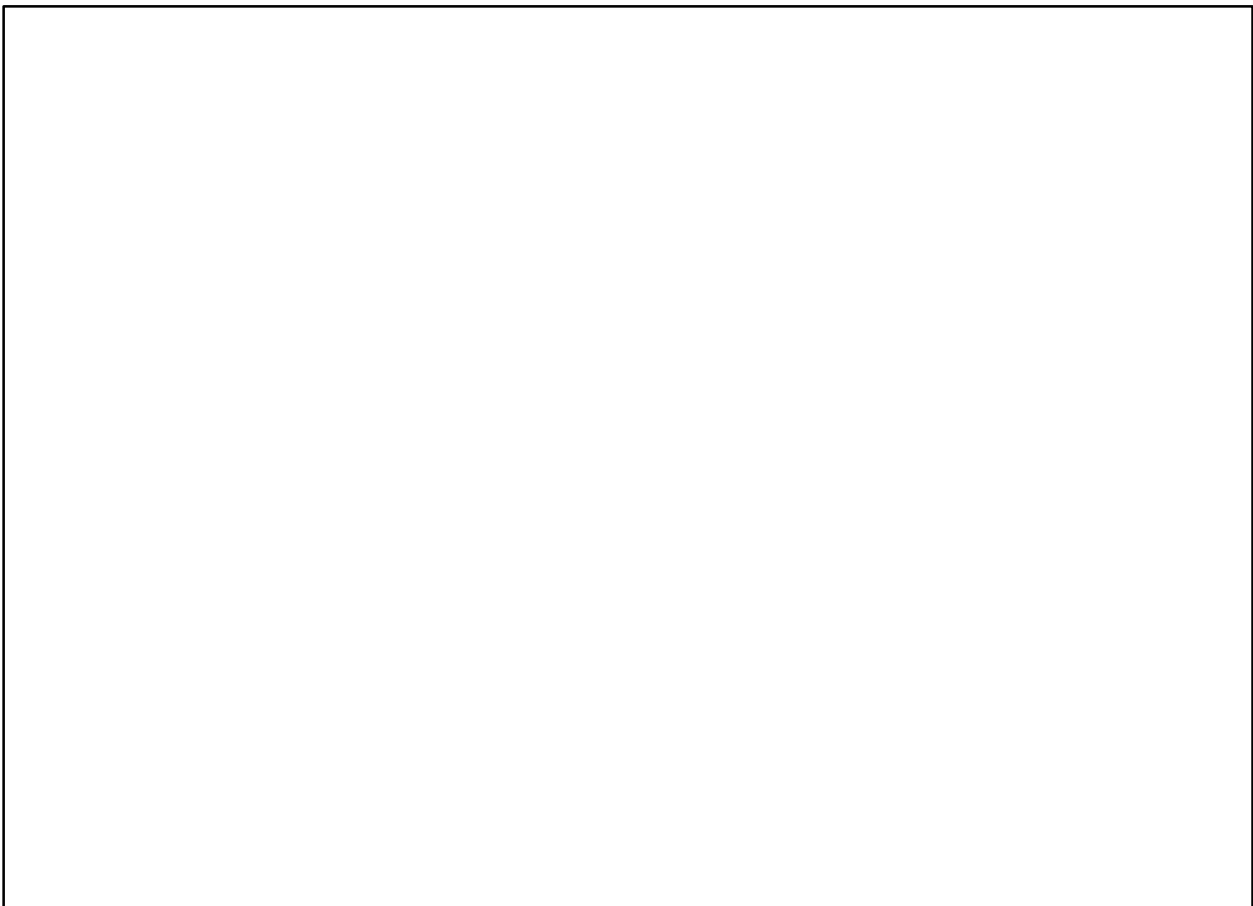
Worldres og de efterfølgende ligger helt udenfor GDS-verdenen og udenfor tekniske GDS-bindeled som Thisco el. det tilsvarende Avis-ejede Wizcom GDS-bindeled. Thisco ejes nu af Pegasus Systems, der også ejer Travelweb.com).

3. 'Rene' Internetbaserede online hotelbooking sites

3.1 www.bornholmbooking.dk

Der er pr. 28-02-2000 i alt 16 hoteller på Bornholm, som kan bookes online. Hotellerne indgår alle i Marketinggruppen for Bornholmske Hoteller, der har bestilt systemet hos P-E Rath Holm. Der er tale om et simpel system, hvis opbygning er nærmere beskrevet i Bilag. 1. Jo, Marketinggruppen har brugsretten for alt vedrørende Bornholm. Virksomheder, der ikke driver udlejning på Bornholm, kan købe brugsret til systemet. På forespørgsel har Rath Holm oplyst, at han nok mener, at systemet skulle kunne kobles til eksterne Internet-baserede online hotel-booking-agenter mhp. udveksling af tilgængelighedsdata mv.

Figur 4 Indgangsbilledet på www.bornholmbooking.dk



Det er muligt at linke direkte til enkelt-hotel-niveauet i www.bornholmbooking.dk. Af de 16 mulige online bookinglinks til hotellerne indenfor www.bornholmbooking.dk var der pr. 28-02-2000 faktisk etableret 6, mens de resterende 10 sikkert er blevet etableret, når dette læses.

3.2 www.hrs.com, Tyskland

Sidst på året 1999 blev der fundet ca. 20 danske hoteller i www.hrs.com, som vel at mærke havde ledige værelser til en bestemt nat. I februar 2000 var der kun 18 danske hoteller, som havde ledige værelser til en bestemt nat i marts måned. 16 ud af 18 fundne hoteller med ledige værelser ligger i København. Der synes ikke umiddelbart at være nogen kædemæssig fællesnævner mellem de københavnske hoteller.

Tabel 2 Københavnske hoteller i www.hrs.de

Hotel	Kæde	Online booking link p.t.:	Bemærkning
Admiral	Ingen	Ingen	Evt. linke til hrs.de
City	Best Western	Ingen	Linke til BW
Copenhagen Richmond	Accor (PHG)	Ingen	Se: Note 1.
First Hotel Dan	First	Ja (dog ikke direkte til dette hotel - rettes).	
Danmark	Danske Familie-Hoteller	Ingen	Evt. linke til hrs.de
Esplanaden	Best Western	Ingen	Linke til BW
Glostrup Park Hotel	Inter Dan Hotels	Ingen	Linke til Inter Dan Hotels
Hebron	Top International Hotels	Ingen	Evt. linke til hrs.de
Ibsens Hotel			
Komfort			
Kong Arthur			
Mayfair			
Neptun			
Nyhavn			
Opera			
Palace Hotel, The			

Note 1. Linke til www.accorhotel.com, når den site 'går live'.

De to i provisen er et Scandic hotel (i Aalborg), og Radisson SAS i Århus. I begge disse tilfælde vil det være bedre for hotellet at anføre link i Guide DK direkte til de respektive kæders egne online Internet bookingsystemer for at udgå provision til udenforstående.

Systemet er nærmere beskrevet pp. 131-133 i bogen "Internet Distribution of European Travel and Tourism Services", forfattet af Carl Henrik Marcussen, og udgivet af Bornholms Forskningscenter i okt. 1999.

3.3 www.booking.nl

Hos www.bookings.nl eller bookings.org er der opbygget et fuldstændigt Internet-baseret system. Systemet omfattede i okt. 1999 876 hoteller i 9 forskellige europæiske lande (mod kun 528 stk. i 7 lande lidt tidligere på året 1999), dog ingen i Danmark. Systemet kunne dog for det første nemt komme til at omfatte danske hoteller også og for det andet kunne et tilsvarende dansk system opbygges. Systemet er nærmere beskrevet pp. 128-131 i den ovennævnte bog af CHM, Bornholms Forskningscenter.

3.4 www.myswitzerland.com og andre udenlandske destinationsbaserede systemer

www.tiscover.com er et velbeskrevet og velkendt destinationsbaseret online bookingsystem, som der derfor ikke skal gøres nogen bemærkninger til her. For referencer, se CHM 1999 p. 134. Systemet er eksporteret til Tyskland (www.deutschlandsreise.de) og til Schweiz.

I Schweiz ligger systemet på adressen www.kisswiss.com, og skulle for alvor komme til at køre fra foråret 2000. Det blev lanceret i maj 1999 og drives af det private foretagende Kümmerly + Frey. Medio 1999 var der 23 hoteller, som var online bookbare (og 707 pårequest-basis).

Om et andet velbeskrevet og velkendt destinationsbaseret bookingsystem, Gulliver, skal det nævnes, at man fra efteråret 1999 har åbnet det for online bookinger fra Internet. For referencer, se CHM 1999 pp. 134-5.

Det Schweiziske Turistråd har et online bookingsystem, der er nyt og lidet kendt. Det findes på adressen www.myswitzerland.com. Der er en omtale af systemet i Bilag XX, som modtager en hel del bookinger. Der har været kold luft mellem de to systemer i Schweiz, men stridsøksen skulle nu være begravet.

4. Hotel-kæde el. hotel-rep.-firma CRS baserede online hotel-booking sites: Internetdistribution + GDS-distribution

THISCO sfæren:		WisCom sfæren:	
Indgangsport	2. niveau / mærke	Indgangsport	2. niveau
Best Western		Supranational / Columbus	Arp-Hansen Hotel m.fl. Dansk Kroferie
REZsolutions	Scandic Hotels	Radisson	SAS Internat. Hotels
	Utell	Fidelio Nordic	First Hotels
	Golden Tulip	Trust International	SRS Worldhotels Small Luxury Hotels
	Summit		
	Leading Hotels		
	Axcess (Airco)		
HSI	Scanres— Inter Dan Hotels		
Choice	Quality Comfort		
Website: Travelweb		Website: Worldres	

4.1 www.scandic-hotels.com

Sidst på året i 1999 åbnede Scandic Hotels en website for online hotelbookinger direkte til deres eget hotel-kæde-reservationssystem (CRS). Der er 18 (el. 19) hoteller i Danmark er anført i scandic-

hotels.com, hvor de er online bookbare, og hvortil der kan linkes direkte på enkelt-hotel-niveau. Ingen af disse mulige links er etableret i www.visitdenmark.com.

4.2 www.radisson.com - med SAS International Hotels

Radisson har et eget Internet-baseret online booking-sytem, hvor også de danske medlemmer af denne kæde kan bookes (www.radisson.com). Der er kun i 1 ud af 8 (el. 9 inkl. Hotel Koldingfjord) mulige tilfælde etableret et sådant link. Det er dog tilsyneladende ikke muligt at linke til enkelt-hotel-niveauet. Men der gives en meget interessant særlig Internet-rate (pris):

AVAILABLE RATES - Hotel Limfjord

725.00 *WEB-HOT DEALS-SPECIAL RATE FOR WORLDWIDE WEB USERS*

1035.00 CORPORATE RATE

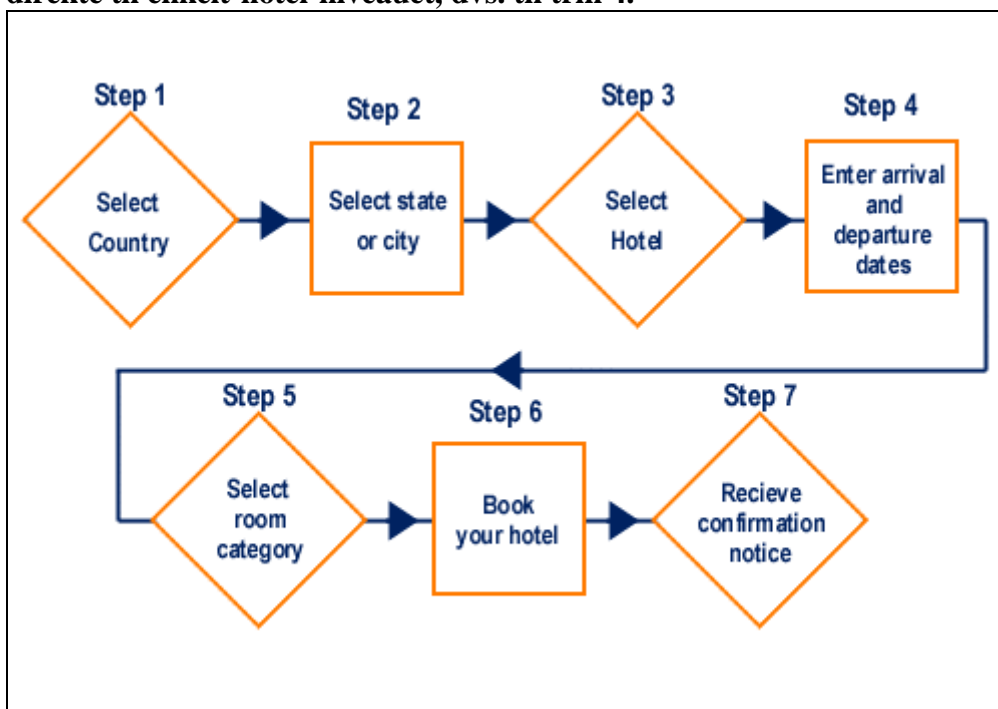
Det kan nok forventes, at der for SAS Internationaional Hotels på et tidspunkt oprettes en egen online booking website.

4.3 www.SRS-WorldHotels.com / Trust International

4 stk. SRS Worldhotels og 1 stk. fra kæden Small Luxury Hotels of the World, dvs. der er i alt hoteller i Danmark, som p.t. kan bookes online på nettet i kraft af den tekniske platform, som Trust International stiller til rådighed. Man finder de samme priser for de 4 danske SRS hoteller uanset om man anvender web-adressen www.srs-worldhotels.com eller www.trustinternational.com. Men hvis man går ind via srs-worldhotels.com kan man vælge kun at søge på de ca. 25% af hotellerne af hotellerne, som giver en særlig Internet-booking rate, der er lavere end rack-raten, men højere en corporate rate. Der findes også en endnu lavere pris end corporate rate, men den kan kun opnås af ikke-Europæere (program kaldet Dollars and Sence).

Det er muligt at linke til enkelt-hotelniveauet i www.trustinternational.com.

Figur 5 Bookingproceduren hos www.trustinternational.com, men mulighed for at linke direkte til enkelt-hotel-niveauet, dvs. til trin 4.



Kilde: www.trustinternational.com

4.4 www.interdanhotels.dk - Inter Dan Hotels

Der findes et firma i Sverige kaldet Scanres, som ejer en central reservations computer, CRS, af mærket Falcon, som er leveret af firmaet Hospitality Solutions International (HSI) i USA (visse steder benævnt Global Hospitality Solutions).

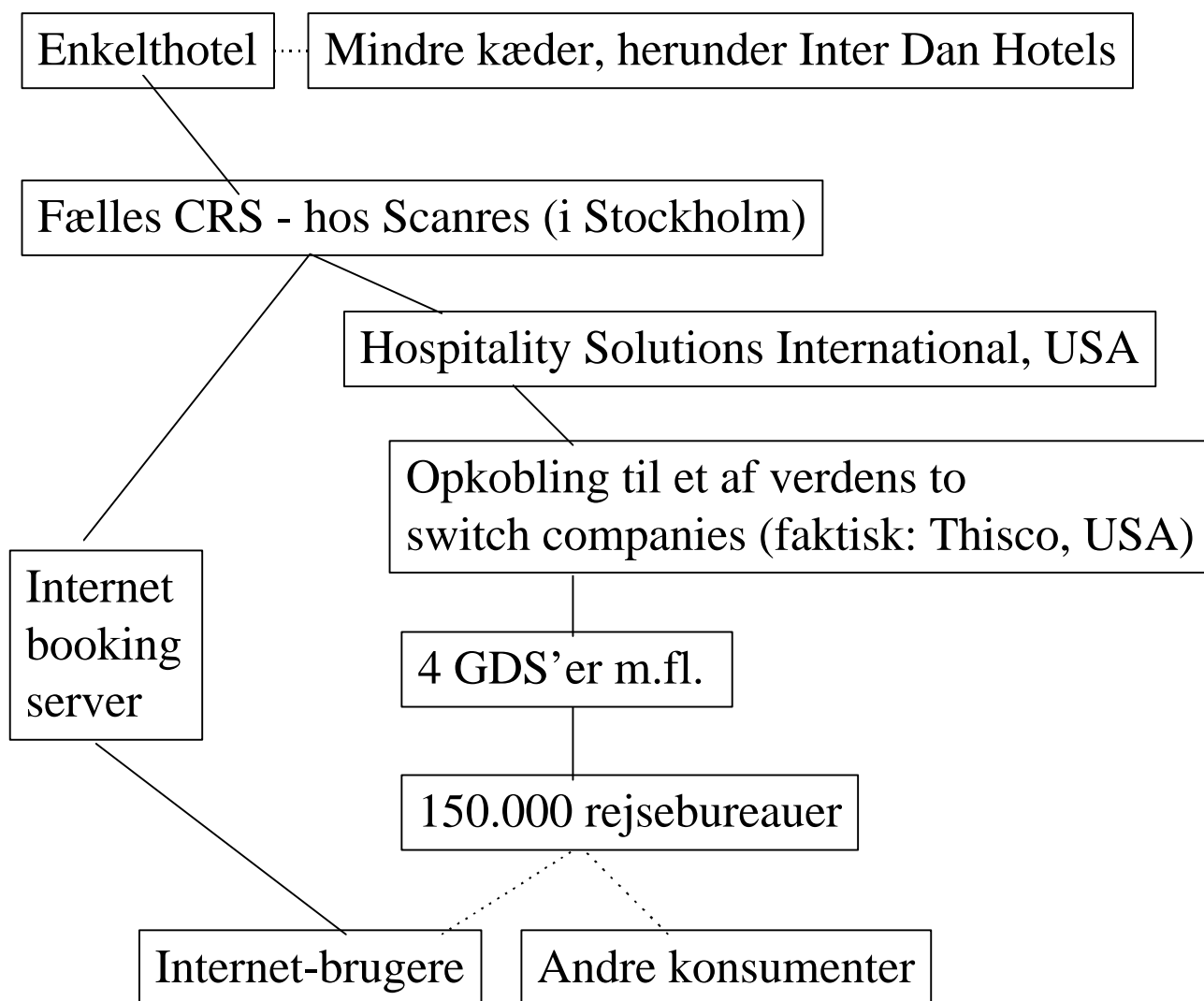
Hospitality Solutions International, Inc. (HSI) is the new corporate entity created from the strategic merger of Hospitality Systems, Inc. and Global Hospitality Solutions.⁴

HSI er iøvrigt nu medejer af Scanres. Denne Falcon CRS deles - så at sige - af en række efter international målestok mindre hotelkæder, herunder Inter Dan Hotels in Danmark. Scanres forhandler iøvrigt CRS'er af den nævnte type, hvis nogen skulle være interesseret. See Bilag 1.

Scanres søger på vegne af enkelthotellerne i en række mindre kæder - herunder ca. 20 Inter Dan Hotels i Danmark - for både Internet-distribution og GDS-distribution.

⁴ <http://www.hsi-pos.com/>

Figur 6 Fra enkelthotel - i Inter Dan Hotels kæden - til online Internet- og GDS-distribution



21 hoteller i Danmark er anført i www.interdanhotels.dk/ - hvor de er online bookbare, og hvortil der kan linkes direkte. Ingen af disse links er etableret.

4.5 www.hotelbank.com / Fidelio Nordic, tidl. Team Nordic, Sverige

Team Nordic var oprindeligt et hotel-repræsentationsfirma som Utell, for små hotelkæder eller uafhængige hoteller. Forskellen var og er, at Utell også tilbyder diverse markedsføring, mens Team Nordic var og er et rent teknisk bindeled (svarende til en hotelkædes CRS), som via switch-firmaet WizCom kan give forbindelse til GDS'erne. Team Nordic blev overtaget af Fidelio, og blev til Fidelio Nordic. Og senere blev Fidelio i Tyskland overtaget af Micros fra USA.

Iflg. en lidt ældre oversigt fra Wizcom, omfattede Fidelio Nordic Sweden AB en række kæder, hvoraf følgende er repræsenteret i Danmark:

Mærke/kæde	Hovedkontor i	Antal hoteller i Danmark
First Hotels	Sverige.	4

Scandic Hotels	Sverige.	18-19
Top International Hotels.	Tyskland.	8

Scandic Hotels optræder dog i en oversigt dateret juli 1999 nu på listen over kunder hos THISCO, så man må gå ud fra, at Scandic har skiftet switch company (fra WisCom til THISCO), dvs. skiftet fra Fidelio Nordic (der er tilknyttet WisCom) til REZsolutions (der er tilknyttet THISCO).

Fidelio Nordic har et online Internet produkt, som hedder Hotelbank (www.hotelbank.com). First Hotels tilbyder Internet-brugerne muligheden for at foretage online bookinger, idet de har købt Hotelbank-løsningen til deres website. Dette indebærer at de fire hoteller i Danmark i kæden First Hotels kan bookes online. Af disse fire mulige er der faktisk etableret online booking links fra Guide DK til et enkelt af disse. Dvs. linket er faktisk ikke lavet korrekt, idet der kun er linket til den generelle bookingmaske, ikke til booking af det bestemte hotel.

Det skulle dog være simpelt at rette linket fra den anførte generelle:

- <http://www.firsthotels.com/frameset.asp?Page=reserv>
til denne, som er en specifikke for det pågældende hotel (First Hotel Dan, Kastrup):
- <http://www.firsthotels.se/reserv/5.asp?HID=FIDA&lang=en>

I dette som i andre tilfælde findes og kopieres linket ved i Netscape at stille cursoren ovenpå det sted i hotelbeskrivelsen, hvor der står "Check availability and prices / Reserve room", klikke på højre musetast, vælge "copy link location", gå til fx et word-dokument eller et excel-dokument eller til opdateringsstedet for dandata-operatører, og trykke på "Control+V": Voila.

Det kan nævnes, at der er et reservationscenter i Holland, som har købt og implementeret in Hotelbank-løsning til GDS og Internet bookinger.⁵ Se: www.hotelres.nl/.

The Netherlands Reservation Center (NRC) has signed a five-year contract for a new reservation service called 'hotelBANK', developed by Micros-Fidelio in close association with IBM. HotelBANK is an e-commerce application which will enable the Netherlands Reservation Center to operate a call center with Web access to the outside world for destination selection, direct bookings, and bookings from Global Distribution Systems.

About NRC

Every year, the Netherlands Reservations Center takes about 400,000 bookings for hotels, restaurants and major events such as Rembrandt or van Gogh exhibitions throughout the Netherlands. The NRC cooperates closely with the Dutch Board for the Hotel and Catering Industry, and with local tourist offices. It holds an inventory of 10,000 rooms at 1,500 hotels, producing an estimated 200,000 hotel bookings annually.

4.6 www.choicehotels.com - Choice Hotels

Choice Hotels er bookbare i Travelweb.com, men har også deres eget online Internet booking-system. – Der er dog ikke utænkeligt, at der i virkeligheden er tale om en 'branded' version af Travelweb, leveret af Pegasus Systems. – Hvorom alting er: Der er tre hoteller i Danmark med i Choice, med mærkerne Quality og Comfort. – Der er etableret booking request links direkte til disse enkelt-hoteller. Der har dog indsnegget sig den fejl, at linkene er etableret som booking request links.

⁵ <http://www.hotelbank.com/newlook/pressreleaseNOVEMBER.html>

Da der i virkeligheden er tale om rigtige 'online booking' muligheder, skal linkene flyttes fra request til online.

TELE2 NORGE SKÖTER IT-VERKSAMHETEN ÅT CHOICE I SKANDINAVIEN ⁶

Tele2 Norge skall bygga upp och driva ett nätverk som knyter samman över hundra hotell i Choice-kedjan i Skandinavien. Hotellkedjan vill inte själva bygga upp en egen stor stab med IT-specialister. VD och ägaren Petter A. Stordalen säger att Choice har behov av en partner som klarar att erbjuda en total datanätjänst för hela Skandinavien. Han menar att Tele2 har visat att de är kapabla att bygga och driva en kommunikationslösning som är tillrättalagd för framtiden.

Choice Hotels Scandinavia AS Signs With Eltrax For Multiple Property Management System Installations, May 7, 1999, www.hospitalitynet.org/.

Atlanta -- Eltrax Systems, Inc. (Nasdaq: ELTX) today announced that it reached an agreement with Choice Hotels Scandinavia AS to provide hospitality automation systems for 23 of Choice Hotels Scandinavia AS's properties in Sweden, Norway and Denmark. The terms of the agreement will apply to all hotels owned by or operated by Choice Hotels Scandinavia AS as well as franchised hotels.

Choice Hotels Scandinavia AS is based in Oslo, Norway and operates 95 hotels throughout the region. Choice Hotels International franchises almost 5,000 hotels open and under development in 36 countries marketed under the brand names Comfort, Quality, Clarion, Sleep Inn, Econo Lodge, Rodeway Inn and MainStay Suites.

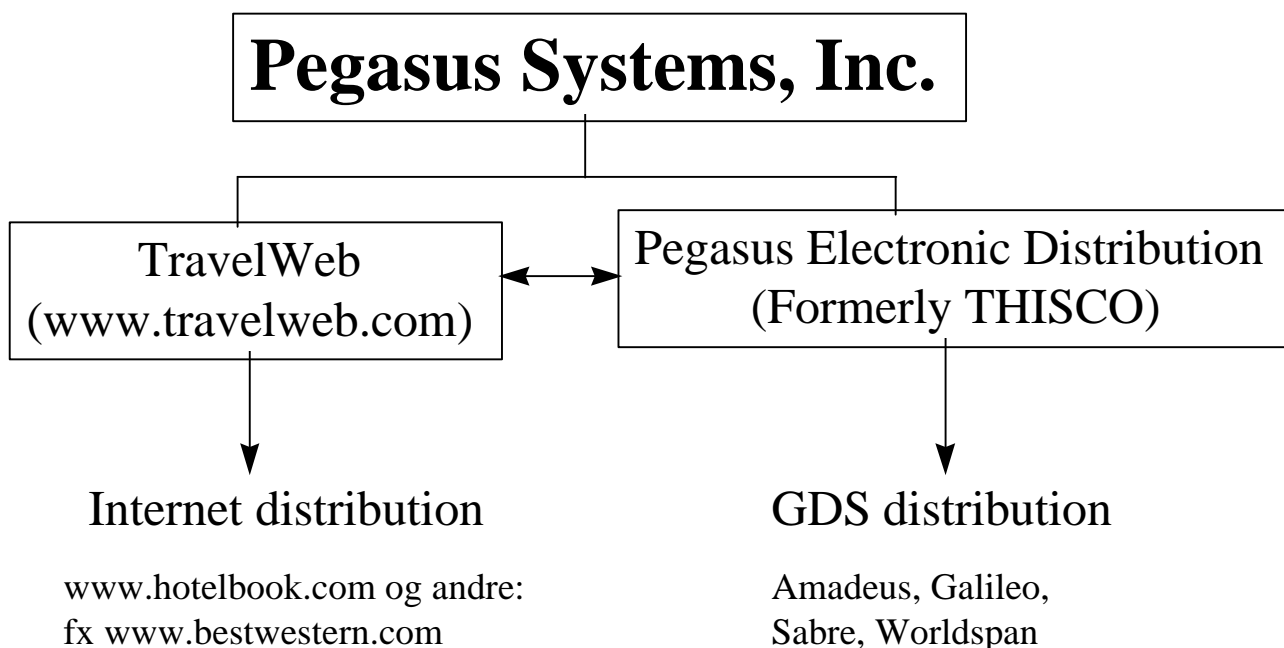
⁶ www.travelstart.net/ - Artikler - [2000-02-07]

5. Switch-company baserede online hotelbooking sites.

5.1 www.travelweb.com - Pegasus Systems / Thisco

Af verdens to switch companies er det alene Thisco, nu kaldet Pegasus Electronic Distribution, som har formået i stor stil at gøre brug af tilgængelighedsdata for hoteller, som allerede findes 'in house' til elektronisk distribution ikke blot via GDS'erne, men også via Internet.

Figur 7 Elektronisk distribution af hotellovernatninger for Pegasus Systems



Pegasus er meget stor mht. generering af omsætning for hotellerne gennem Internetbookinger. I 1999 blev det til 2,1 millioner Internet bookinger, hvilket angiveligt repræsenterer en estimeret hotelværelsesomsætning på \$500 millioner. 80% af bookingerne genereres af amerikanere (USA).

Top ti blandt booking-markederne er som følger:

1. USA
2. Canada
3. Tyskland
4. Japan
5. Storbritanien.
6. Italien
7. Brasilien
8. Schweiz
9. Holland
10. Belgien

Fsva. udbudssiden kan det nævnes, at ca. 9000 af de i alt 26000 hoteller i Travelweb ligger udenfor USA, deriblandt 71 online og 3 offline bookbare = 74 eller 0,3% i Danmark. Når man tager højde for, at en gennemsnitlig amerikaner booker mere via Internet end en gennemsnitlig dansker eller Europæer samt at hoteller gennemsnitligt er større i USA end i Danmark kan det tænkes, at kun en enkelt promille af de \$500 millioner, som blev genereret i 1999 via Travelweb.com tilfalder danske hoteller, dvs. hoteller som er tilknyttet Best Western, Choice eller REZsolution.

Af alle hotellerne tilhører langt hovedparten (nemlig 25000) en af de 100 hotelkæder, som er “inde under Pegasus’ vinger”, mens de sidste 1000 mindre kæde-uafhængige hoteller. Der er 55.000 besøg pr. dag på TravelWeb. – Man kan så beregne, at der kun går 10 besøg til at generere én booking, og det er usædvanligt få. Det er dog ikke givet, at de 55.000 er helt så nyt som det skulle være for at kunne bruges som et dags-gennemsnit for 1999. Ligeledes kan der være tale om unique visits pr. dag, der jo er et lidt lavere tal end det totale antal besøg pr. dag.

Og hvad indebærer alt dette nu for muligheder for online booking links fra www.visitdenmark.com?

- Der bør etableres 35 yderligere links - ud over de 15 der er etableret til travelweb.com.
- Tre links fra Choice-hoteller, som p.t. er anført i www.visitdenmark.com som request links, er rent faktisk booking-links.
- Scandic-hotellerne er ganske vist online bookbare i Travelweb.com, men da Scandic Hotels nu har deres egen online booking site, bør der linkes til enkelthotellerne deri (fra visitdenmark.com).

Tabel 3 Forslag til etablering af yderligere links fra visitdenmark.com fsv. Travelweb.com, Choice.com og Scandic-hotels.com

Mærke	Teknisk indgangsport til THISCO - og travelweb:			(A)	(B) Faktiske	(A) - (B):	Manglende link bør etableres til:		
	BW	Choice	REZsolutions	I alt Online	Online links fra Guide DK:	Manglende Links:	Travelweb	Choice *	Scandic
Best Western	34			34	15	19	19		
Choice		3		3	0	3		3	
Scandic			18	18	0	18			18
Utell			11	11	0	11	11		
Golden Tulip			2	2	0	2	2		
Summit (Remmen)			1	1	0	1	1		
Leading (Remmen)			1	1	0	1	1		
Axcess / Airco (Cab Inn)			1	1	0	1	1		
I alt	34	3	34	71	15	56	35	3	18

Og hvad kunne Travelweb.com så gøre for visitdenmark.com til gengæld for disse mange også for Travelweb.com/Pegasus nyttige links? - Man kunne jo være så fri at bede om gratis banner-annonce-plads for visitdenmark.com på Travelweb.com, selv om en sådan anmodning næppe vil blive imødekommet. Doupleclick.com, der har et kontor i København, står i øvrigt for salget af banner-annoncer på bl.a. Travelweb.com foruden fx på Travelocity.com. For lidt mere om banner-annoncering mv., se Bilag XX.

Diverse tidl. tekst:

www.travelweb.com (ejet af Pegasus Systems)

Travelweb.com omfatter 74 hoteller i Danmark (ekskl. 2 Choice-hoteller i Malmö) fra følgende kæder o.lign.: Best Western (34); Scandic (18); Utell (11); Choice med mærkerne Quality (2, ekskl. 1 i Malmö) & Comfort (1, ekskl. 1 i Malmö); Golden Tulip (2); Leading Hotels (1); Summit (1); Axcess (1). Disse i alt 71 ud af de i alt 74

kan bookes på tidstro vis (online). Hertil kommer Top International (med 3), som er med i Travelweb, men som ikke kan bookes 'online'. Af de 71 mulige, er der kun etableret online booking link til de 15, og det drejer sig i alle tilfælde om Best Western hoteller. Selv for BW-hotellerne er der altså etableret online booking links i mindre end halvdelen af de 34 mulige tilfælde. Der kan linkes direkte til enkelt-hotel-niveauet i Travelweb.

Best Western var en af de oprindelige deltagere i Travelweb.com og er formentlig medejer af Pegasus Systems, der nu er et børsnoteret selskab.

Scandic og Choice har nu egne online Internet bookingsystemer.

Når man set bort fra Scandic (18), Choice (3) og Top International (3) er der altså $74 - 24 = 50$ hoteller i Travelweb.com, som der burde være online booking link til fra Guide DK.

www.travelweb.com omfatter bl.a. de brandede sites www.bestwestern.com og REZsolutions'/Utell's hotelbook.com. Hvis man går ind på bestwestern.com finder man de samme 34 hoteller som er med i travelweb.com. Det gør vist ingen forskel om der linkes til bestwestern.com eller til travelweb.com.

www.bestwestern.com:

34 hoteller i Danmark er anført i bestwestern.com (som bygger på travelweb.com), hvor de er online bookbare, og hvortil der kan linkes direkte.

Kun 15-17 af disse links er etableret.

www.hotelbook.com (som nu ejes af REZsolutions):

38 hoteller i DK, herunder 15 hoteller blandt REZsolutions' egne mærker (Utell med 11 i DK, Axxess m/1 i DK, Summit Hotels and Resorts m/1 i DK, og Golden Tulip Worldwide m/2 i DK).

Utell blev i 1997 sluttet sammen med Anasazi. Det nye firma kom til at hedde REZsolutions.

REZsolutions, Inc. was formed with the 1997 merger of Utell International and Anasazi, Inc., which commenced operations in 1930 and 1979, respectively. Utell, one of the world's leading hotel reservations and marketing companies with a long-standing presence in **Europe** and Asia, merged with Anasazi, a leading supplier of technology-based solutions to the global hospitality industry to offer a comprehensive portfolio of marketing services to hotels through its hotel representation business.

I slutningen af 1999 blev REZsolutions overtaget af Pegasus Systems, der ejer Travelweb. Pegasus Systems er børsnoteret, men ejes hovedsageligt af en række hotelkæder.

Utell: 11 hoteller i Danmark er anført i travelweb.com under Utell, hvor de er online bookbare, og hvortil der kan linkes direkte. Ingen af disse links er etableret.

Andre danske hoteller i travelweb.com, som er online bookbare, og hvortil der kan linkes direkte: 73-34-11 = 28 stk. Ingen af disse links er etableret bortset fra ét Choice hotel, hvor der er linket til www.choicehotels.com

Choice Hotels og Scandic Hotels har egne hotel-booking sites: Se nedenfor.

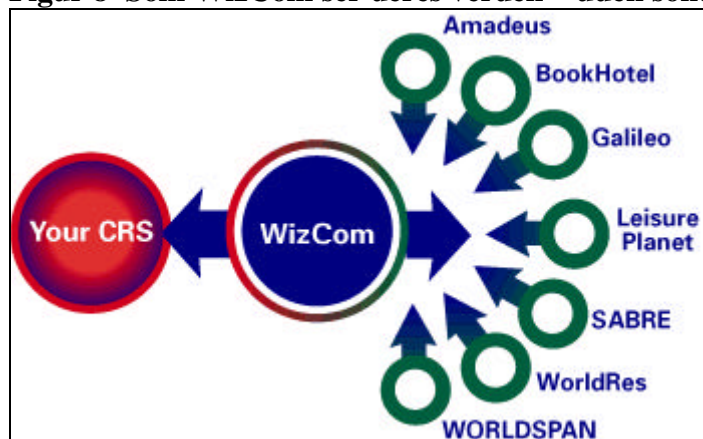
Andre danske hoteller i travelweb.com, som er bookbare på request basis: 3 stk. (Top International Hotels).

5.2 WisCom - som worlres.com til dels bygger på

What is WizCom®?⁷

- WizCom, the first switching service of the hotel and car rental industry, was founded in 1987.
- WizCom provides Global Distribution Systems (GDS) and Internet connectivity, Central Reservations Systems (CRS) and information services to the hotel, car rental and tour industries.
- As a wholly owned subsidiary of Avis Rent A Car System, Inc. from 1987 to 1996, WizCom used the framework of the highly regarded Avis Wizard® Reservation System to develop its suite of products.
- WizCom is now a wholly owned subsidiary of *Cendant Corporation* and is the world leader in reservations transactions processing for the hotel and car rental industries.

Figur 8 Som WizCom ser deres verden – uden sondring mellem de 4 store GDS'er og øvrige.



Kilde: <http://www.travelwiz.com/solution/product/>

WisCom omfatter et væsentligt mindre antal hoteller end Pegasus / Travelweb / Thisco, nemlig ca. 10000 fordelt på ca. 80 hotelkæder.

Dette andet Switch company, WisCom, har ikke gjort meget væsen af sig på nettet. Men der blev til gengæld så tidligt som i juni 1997 indgået en strategisk Internet alliance mellem Wiscom og Worldres. Denne alliance har formentlig været af helt afgørende betydning for worldres' efterfølgende

⁷ <http://www.travelwiz.com/innovation/about/>

ekspansion mht. antallet af hoteller, som er online bookbare hos worlres. I pressemeddelelsen ifm. indgåelsen af alliancen fremgår det, at den bl.a. skulle medføre en mere effektiv måde for større hotelkæder at samarbejde med worldres på. Og faktisk er hotelkæders tilgængelighedsdata, priser mv. som givet til WisCom en af de fire forskellige kilder, som Worlres anvender på deres website (se afsnit om worldres).

5.3 www.placestostay.com / Worldres.com, USA

Der er et strategisk samarbejde mellem Worldres.com og Wiscom, som indebærer, at Worldres delvist bygger på tilgængelighedsdata fra WisCom:

How to Connect to the WorldRes System⁸

WorldRes provides a number of connectivity options, making it easy for you to reap the benefits of real-time reservations.

1. Web-based

Connect to WorldRes directly over the web. Our Administration System is available 24 hours a day through a password-protected site just for WorldRes member properties.

2. Property management systems

WorldRes provides connections to PMS providers, such as MunsenWare's Guest Tracker reservation software, allowing properties to update their rates and availability on the WorldRes system automatically.

3. WizCom

Properties that currently work with WizCom can manage their rates and inventory in the WorldRes system with no additional work through our special WizCom link.

4. CRS connections

Let WorldRes create a seamless link to your central reservation system. Schedule automatic updates at regular intervals to keep your rates and inventory current.

Der er p.t. (23-2-2000) 29 danske hoteller online bookbare gennem www.worldres.com / placestostay.com - foruden gennem andre sites på nettet:

I alle tilfælde - bortset fra Choice-hotellerne - synes tilgængeligheden af danske hoteller på Worldres.com at være affødt af den nævnte elektroniske link mellem WisCom og Worldres.com. Der er tilsyneladende indgået en særlig data-udvekslings-aftale med Choice-hotellerne, der jo ligger uden for WisCom's sfære (og altså er tilknyttet det andet switch company THISCO). Det fremgår således af info. på [Worldres'](http://Worldres.com) website, at Choice Hotels International er blandt [Worldres'](http://Worldres.com) partnere. Der er altså givetvis lavet en CRS connection mellem Worldres.com og Choice's CRS, jf. mulighed nr. 4 i den foregående ramme.

⁸ http://www.worldres.com/hotel/ho_connect.html

Tabel 4 Online booking af danske hoteller i Worldres.com

Supranational's CRS kaldet Columbus, som omfatter ca. 25 forskellige hotel-mærker:	
heriblandt Arp-Hansen Hotel Group and Associates, 22 hoteller	
deraf - under Supranational navnet: 18	
- og under Dansk Kroferie: 4	
SRS Worldhotels (Trust International)	4 hoteller
+ Choice	<u>3 hoteller</u>
I alt	29 hoteller

Der findes altså hoteller, deraf ca. 3 danske, som både er online bookbare via

- www.worldres.com / placestostay.com og hos
- www.choicehotelseurope.com/

Man må her gåud fra, at det er bedst at linke til www.choicehotelseurope.com/, idet Choice-kæden har deres eget online Internet booking system.

Der findes hoteller, deraf 4 danske, som både er online bookbare via

- www.worldres.com / placestostay.com og hos
- www.srs-worldhotels.com/

Man må her gåud fra, at det er bedst at linke til www.srs-worldhotels.com/, der svarer til en hotelkæde med eget online Internet booking system.

Der findes hoteller, deraf ca. 18 danske, som både er online bookbare via

- www.worldres.com / placestostay.com og hos
- www.supranational.co.uk/

Man må her gåud fra, at det er bedst at linke til placestostay.com, idet www.supranational.co.uk/ trækker på GDS, nemlig Amadeus (www.amadeus.net).

De links, der bør etableres til worldres.com fra visitdenmark.com er altså alle de hoteller, der står med 'efternavnet' "a SNR Hotel" (18 stk.) eller "a Danish Inn".

5.4 www.accorhotel.com - www.PHG.dk: Baseres på worldres.com?

Fra tidligt i år 2000 skulle det blive muligt at booke 6 danske hoteller, som i august 1999 blev leaset for 15 år af den franske hotelgruppe Accor. For en nærmere omtale se referencen i fodnoten.⁹ Hotellerne kan findes anført på siden www.PHG.dk og omfatter disse: Plaza, Richmond, Mercur, Crown, Star og Triton.

Om det vil være en løsning, som går direkte fra Accors CRS til egen webserver, eller om det sker i samarbejde med Worldres.com vides p.t. ikke.

Der bør for disse 6 hoteller nok ikke etableres nogen online booking links før den nævnte online booking site på www.accorhotel.com går i luften.

⁹ <http://www.accor.com/ACCOR/english/g19990810b.htm>

With The Activation Of More Than 1,200 Accor Hotel Properties WorldRes.com Celebrates 10,000th Property

November 23, 1999, www.hospitalitynet.org/

SAN MATEO, Calif / Nov. 22, 1999--

WorldRes.com(TM), an online hotel distribution network for leisure travel, has crossed its 10,000th property milestone.

With the activation of more than 1,200 Accor hotel properties, WorldRes.com now boasts over 10,500 hotels, inns, B&Bs and vacation rentals worldwide. Accor is Europe's largest hotel company, featuring the Sofitel, Novotel, Mercure, Jardins de Paris and Ibis brands.

6. GDS-baserede online hotelbooking sites.

6.1 www.amadeus.net

Amadeus er næppe aktuel som direkte samarbejdspartner for fx www.visitdenmark.com. Men Amadeus har altså lagt hele deres GDS-system ud på nettet. Dette er meget bekvemt, hvis man skal checke mulige flyforbindelser til eget rejsebrug eller evt. se hvilke hoteller, som er med i Amadeus Hotels. Dette kræver ingen registrering - i modsætning til søgninger på mange af de websites, som bygger på en af de fire store GDS'er.

Fsya. hoteller er det dog kun de hoteller, som har ledige værelser i et givet tidspunkt, som fremkommer ved søgning på www.amadeus.net. Søgningen foretages geografisk med udgangspunkt i de specielle lufthavnskoder, som anvendes i GDS'erne, og som det konsument-rettede [amadeus.net](http://www.amadeus.net) stadig bygger på. Man kan altså kun få et partielt billede af hvilke danske hoteller, som er med i Amadeus ved at foretage søgning på alle de danske lufthavnskoder, idet det som nævnt kun er de hoteller med ledige værelser, som fremkommer. Amadeus.net er tydeligvis mere opdateret end www.hotelguide.com (omtales nedenfor), som bl.a. bygger på Amadues. Der er således mange medlemmer af Dansk Kroferie, som er med i Amadeus (iflg. www.amadeus.net), som (endnu) ikke er kommet med i www.hotelguide.com.

Når hoteller er bookbare i GDS'er som Amadeus og websites som bygger på disse, så indebærer dette på ingen måde, at der har været nogen form for direkte kontakter mellem hotellerne (hotelkæderne) og disse 'store spillere'. Derimod går kontakten fra en stor hotelkæde (eller stort hotelrepræsentationsfirma) til et af de to switch-firmaer, som så sørger for forbindelsen til alle fire GDS'er (jf. å). På tilsvarende vis, hvis et hotel vil gøre sig bookbar i www.hotelguide.com, som bygger på Amadeus (jf. næste afsnit), går vejen altså via en hotelkæde eller tilsvarende.

For en yderligere omtale af Amadeus.net, se de følgende afsnit om Supranational (- og Columbus m/ Dansk Kroferie) samt især afsnit om Hotelguide.com. – Sidstnævnte omfatter dog også mange hoteller, som ikke er online bookbare i GDS'er som Amadeus.

I det seneste regnskab - fra året 1999 - skriver Amadeus bla. følgende om udsigterne for år 2000:

In e-commerce to end-users, Amadeus plans to consolidate its strategy of providing e-travel technology and booking engine facilities, as well as being a leading player in e-travel websites through further regional joint ventures with world-class partners.

Der hedder endvidere om de tekniske udsigter fra/for Amadeus:¹⁰

Technology Outlook

Although travel services will continue to be offered through traditional distribution systems for the foreseeable future, Internet is changing the travel and tourism industries. Amadeus has begun to use the Internet in a number of product areas.

An interface has been introduced that maps the Amadeus products into a common presentation in the Internet. Use of the new technologies means that interfacing to the Amadeus System can be supported through almost any type of communication.

¹⁰ <http://www.global.amadeus.net/about-ama/tec.htm>

Det drejer sig muligvis om sproget XML, som anvendes ifm. den ovenfor omtalte mapping.

6.2 **www.hotelguide.com, Schweiz - delvist baseret på Amadeus**

Hotelguide baserede sig oprindeligt på en trykt hotel-vejviser. Den kom senere også som CD-ROM. Og senere blev informationerne også lagt på Internet. Det var muligt at faxe booking-forespørgsler via websiten til de enkelte hoteller, men den mulighed eksisterer nu ikke længere.

Der er bl.a. den store fordel ved hotelguide.com, at der er oplyst pris-niveauer, sådan at det er muligt at søge efter billigste hotel, generelt eller indenfor hver stjerne-kategori. Dette kan jo være nyttige oplysninger, også selv om man vælger at booke pr. telefon eller fax direkte til hotellet.

Hotelguide.com har en avanceret version af deres hotel-søge-maske, hvori den kan angives en masse forskellige krav til faciliteter mv., som det ønskede hotel skal have. Der vil i mange tilfælde nok være tale om oplysninger, som findes i Guide DK (dandata), og det kunne evt. sikkert aftales at overføre data for samtlige danske 1020 hoteller med diverse detailinformationer med jævne mellemrum til hotelguide.com. Der kan såligge en (lille?) teknisk udfordring i at få data overført på smartest mulige måde.

Figur 9 En del af den avancerede version af hotel-søge-masken i Hotelguide.com



I efteråret 1999 sprang hotelguide.com ind på området online booking. For mange af de mange hoteller i hotelguide.com er det nu muligt at foretage online booking. Der er p.t. 443 danske hoteller opført i hotelguide.com, hvilket i alt væsentligt nok er Horestas medlemmer. Af disse er der 129 stk. (29%), som skulle kunne bookes online. Dette må siges at være gevaldigt mange. Forklaringen er, at Hotelguide.com trækker således på hotel-tilgængelighedsdata fra GDS'en Amadeus!

Desværre viste der sig i alle tilfælde, hvor det blev forsøgt at foretage en online booking hos hotelguide.com, at der var noget galt med forbindelsen (til Amadeus).

We have been unable to establish a connection with the Online booking system. Please contact the hotel by email/fax using the reservation button below. We are sorry for the inconvenience.

Der var dog tale om et midlertidigt problem. Et par dage senere blev det igen forsøgt at checke tilgængelighed og lave booking af dansk kro på Hotelguide.com. Denne gang var problemet følgende, til trods for at der kun var en mulig pris (rate) at vælge:

It appears that you have requested a special discount rate which perhaps you don't qualify for. Please select a different, less restricted room rate.

Der synes altså helt klart at være nogle begyndervanskeligheder hos Hotelguide.com.

Næste forsøg går på at søge på 'Bornholm' som region. Og der var overraskende nok ikke blot et, men to hoteller, som skulle kunne bookes online. Så vi prøver:

Hotel "STRANDHOTELLET SANDVIG" has no rooms available for the dates you requested. Please select different dates or a different hotel.

Nå men det er jo ikke så mærkeligt, at der ikke er ledige værelser pga. vinterlukning. Så prøver vi med en overnatning i juni måned, men beskeden var den samme, uanset tidsrummet. Så vidt vides er det flere år siden, at Stranhotellet i Sandvig har været bookbart i et GDS.

Så prøver vi med det andet bornholmske hotel med online booking iflg. hotelguide.com, Fredensborg (BW). Og det gik fint, men 6 forskellige valgmuligheder for ledige værelser til 'i aften'. Dog blev der sluttet af med beskeden:

Error Occurred While Processing Request

Men vi prøver at vælge en af de tilbudt priser med ledigt værelse, og den efterfølgende bookingproces ser ud til at forløbe uden problemer. Der skal anføres kredit-kort-nr.

Konditionerne for hotellerne i Hotelguide.com kendes ikke, og kan vanskeligt undersøges af undertegnede. Men for www.visitdenmark.com kan det oplyses, at Hotelguide.com har et yderst interessant "Private Label Program", der indebærer, at website-ejeren (dvs. DT) får penge for de bookinger, som genereres hos Hotelguide.com. Og man kan faktisk sige, at det også kun er helt rimeligt. Hvis DT er for flink til at ville beholde pengene selv, eller købe banner-annonce-plads for pengene for at generere mere trafik til visitdenmark.com, ja så kan DT jo blot lade pengene flyde videre til hvem der nu måtte anses for at fortjene dem. Systemet ligner det affiliate program, som anvendes af amazon.com, der indebærer betaling for (elektronisk) henvisning af kunder:

1. For each reservation made online, Hotelguide.com will award you 200 points. For each email and fax reservation, Hotelguide.com will award you 5 points. You must accumulate a minimum of

5,000 points before becoming eligible to trade-in those points for compensation. At the time of eligibility you may opt to trade in the 5,000 points for:

- (a) Cash equivalent of \$100 USD
(in the form of a Swiss check)

Der kan altså ses bort fra off-line bookinger, idet de næsten ingenting giver. Der bør altså kun være tale om, at indsætte online booking links fra visitdenmark.com til hotelguide.com.

Men $5000/200=25$ bookinger giver altså 100\$, dvs. en booking giver \$4 – eller kr. 30,50!
Og det er vel meget bedre end ingenting!

Det er dog fuldstændigt klart, at hvis man vil gøre sit hotel online bookbart i Hotelguide.com, så er man nødt til at gå via en hotelkæder eller et hotelrepræsentationsfirma, som så sørger for den videre elektroniske distribution.

Da der er over 40 kroer indenfor Dansk Kroferie, som ER med i Amadeus, er det uforståeligt, at disse ikke (alle) står anført i Hotelguide.com som online bookbare. Det er dog meget takkeligt, at det blot er et spørgsmål om at afvente en opdatering.

Som det er tilfældet med næsten alle andre online booking websites kan der linkes direkte til bookingstedet for det enkelte hotel i Hotelguide.com.

Hotelguide.com synes at være langt den mest interessante mulige samarbejdspartner fsva. online bookinger. Dette skyldes flere ting:

- Der kan evt. overføres en komplet hotel-liste fra dandata til Hotelguide.com.
- Den kan overføres mange relevante oplysninger om faciliteter mv. fra dandata til Hotelguide.com.
- Hotelguide.com vil sikkert gerne gå med til, at de særlig bookingmaske anvendes (altså en maske som er skræddersyet af DT m.fl., og som evt. vil kunne påluttet andre eksterne booking sites).
- Hotelguide.com betaler for de bookinger, der genereres via link fra hotellisten i visitdenmark.com, hvis ellers detaljerne, som de fremgår af Bilag 1 er rigtigt opfattet.

Under alle omstændigheder er der basis for en grundig undersøgelse af mulighederne ifm. samarbejde mellem Hotelguide.com - med deres opkobling til tilgængelighedsdata og priser fra Amadeus - og www.visitdenmark.com (DT) med den komplette og tilnærmelsesvist konstant opdaterede hotelliste for Danmark (Robert Lawson, Director of Internet Operations Hotelguide.com)

6.3 www.supranational.co.uk - og Columbus Reservation Services: En Amadeus løsning

Amadeus har et Internet-produkt, som kaldes Traveller Link, som bl.a. hotelkæder kan købe. Det har supranational tilsyneladende gjort. For en generel beskrivelse af Traveller Link, se Bilag XX.

Der er 22 danske hoteller med i denne kæde iflg. www.supranational.co.uk, men kun 19 iflg. 19 iflg. Guide DK. fx:

<http://www.supranational.co.uk/individualhotel.asp?HotelName='Hotel%20Royal'&city='Århus'>

Hvis man går ind på www.supranational.co.uk, og vil checke tilgængeligheden på et hotel, og evt. booke det, som bliver man ekspederet videre til en variant af www.amadeus.net, hvor man låses fast på den bestemte hotelkæde.

Hvis man går ind på www.amadeus.net (og søger på hoteller fx omkring følgende danske lufthavne: CHP, AAR, AAL, BLL, ODE, ESB, RNN) opdager man, at der er en masse hoteller (kroer) i Dansk Kroferie, som er bookbare i GDS'en Amadeus, og på en tilhørende website [amadeus.net](http://www.amadeus.net). Faktisk drejer det sig om mindst 41 af de vist i alt 80 medlemmer af Dansk Kroferie.

Der er tegnet kontrakt mellem Dansk Kroferie og Supranational, eller retter den service som hedder Columbus Reservation Services, om at Dansk Kroferies kroer, eller i al fald mindst halvdelen af dem, distribueres elektronisk via Columbus CRS'en.

Hvorfor ikke alle disse mindst 40 medlemmer af Dansk Kroferie ikke automatisk fremkommer, når man går ind på fx www.worldres.com eller på www.supranational.co.uk, og søger på hoteller i Danmark, er ikke klart. Det må være et spørgsmål om tid og/eller penge, hvornår alle de mindst 40 hoteller i Dansk Kroferie, som allerede ligger i Supranationals CRS kaldet Columbus, bliver online bookbare på nettet.

6.4 www.leisureplanet.com - delvist baseret på Worldspan

Leisureplanet er svær at placere rent geografisk, med ejere i Sydafrika, stor aktionær i USA, server i USA og i Belgien, og bl.a. et datterselskab i UK

Leisureplanet har egen hoteldatabase med hotelfotos mv. - og trækker desuden enten på hoteldata fra Worldspan fsva. tilgængelighedsdata. ç synes at vise, at der er tale om hotel-tilgængelighedsdata fra WisCom, der jo kun omfatter et begrænset antal hoteller. Derimod tyder det store antal danske hoteller, som iflg. ä er med i Leisureplanet, på at der er en GDS involveret i levering af tilgængelighedsdata til Leisureplanet.com. Aktuelle regnskabsoplysninger fra Leisureplanet Holding bekræfter, at der trækkes på hoteldata fra Worldspan:

Our unique hotel inventory includes a database of over 13,000 independent hotels outside of the GDS systems. We believe that European leisure travelers prefer independent hotels over chain hotels since, according to Worldspan, approximately 30% of all hotels in the GDS system are European based hotels, while over 50% of all hotels in the GDS systems are hotels based in the United States. In addition, according to Worldspan, approximately 10% of the hotels in Spain, and approximately 27% of the hotels in France, two of the largest inbound destination markets in Europe, are included in the GDS systems. ¹¹

THE LEISUREPLANET BOOKING PROCESS. Our travel inventory includes our own inventory of over 10,000 independent hotels and access to a the Worldspan global distribution service, or GDS system. Access to Worldspan through our web sites provides our users with access to 650 major international airlines, 30,000 major hotels and all major rental car companies. Once a visitor initiates a search for a flight reservation, our search engine reviews our GDS and, at our European web sites, our private fares inventory to locate the best prices possible for the desired travel. User friendly presentation of available options that meet the customer's requests allow easy comparison shopping. To complete a purchase, customers select the air reservation of their choice and supply credit card information. Once the order is submitted, the customer receives instant online confirmation that travel has been booked and a subsequent e-mail to verify the transaction. Fulfillment is completed with printed

¹¹ Nasdaq stock exchange Filing for Leisure Planet Holding. Filing Date: 10/13/1999, Form Type: 10-K. -- http://www.nasdaq.com/asp/quotes_sec.asp?symbol=LPHL`&selected=LPHL

tickets sent to the customer according to the customer's fulfillment needs, which may include overnight delivery. The process for purchasing hotel and car rental reservations is similar, although it currently does not have the capability to search for low fares. When a customer makes a request for a reservation at one of our independent hotels, the request is sent automatically by facsimile or e-mail to the hotel to determine availability. Once the hotel confirms availability, the customer is informed by e-mail and is offered the opportunity to return to our site and complete the transaction by submitting credit card details. After we receive the customer's credit card information, the transaction is confirmed to the customer on-line and by e-mail.

In addition to accessing our inventory of travel services, our customers can use the following travel services to make better informed travel purchase decisions:

o **HOTEL CONTENT.** In addition to rates and availability, we provide in-depth content on the hotels featured on our web sites, including over 60,000 full color pictures of properties and rooms covering our database of over 10,000 independent hotels and 3,000 GDS hotels, offering our users the chance to look before they buy.

o **TRAVEL GUIDES.** We provide our users the opportunity to review our value-added travel guides. Our travel guides cover 186 international travel destinations, including 125 countries and all the states of the United States and Canada. In addition to maps, history and a variety of other travel information, our guests are also offered a unique slide show for many of the destinations in our travel guides.

Der er i alt 167 danske hoteller med i Leisureplanet.com ultimo Feb. 2000 (mod 146 ultimo Dec. 1999). Deraf er der 37 med farvefotos mv.. Nok så væsentligt er det, at der er i alt 110 stk. som er online bookbare. Det er ikke muligt at checke tilgængeligheden for et givet hotel i en given periode i Leisureplanet uden først at registrere sig som bruger. Hvis man klikker på online booking springer man til registreringsformularen. Der kan altså ikke umiddelbart linkes fra enkelt-hotel-niveauet i Guide DK til online booking i Leisureplanet.com for det valgte hotel. De hoteller, som kan bookes på online vis stammer fra Worldspans hotel-booking system (der ikke må forveksles med Worldres.com).

Tabel 5 Danske hoteller i Leisureplanet.com, Feb. 2000

	Med fotos mv.	Uden fotos	I alt
A. On line bookbare	12	98	110
B. Request booking	25	32	57
I alt	37	130	167

For nærmere beskrivelse af hvorledes hotelbooking foregår i Leisureplanet.com, see Bilag XX.

6.5 Andre GDS-baserede sites med online hotel-booking.

- www.expedia.com (baseret på Worldspan)
- www.travelocity.com - med www.previewtravel.com (baseret påSabre)
- www.travelpoint.com (baseret påGalileo)

Alle disse sites kræver, at brugeren registrerer sig for at kunne checke tilgængelighed og booke. Dette gælder ogsåforomtalte Leisureplanet.com. Der kan derfor næppe linkes til enkelt-hotel-niveauet.

Expedia.com baserer sig på data fra GDS'en Worldspan. Expedia (USA, UK, Tyskland) kan være et relevant sted at placere målrettede bannerannoncer.

Travelocity.com baserer sig på GDS'en Sabre. – Vist også hoteldata fra Worldres.com. Travelocity.com (og Travelocity.co.uk) kan være et relevant sted at placere målrettede bannerannoncer. Bl.a. har det færøske turistråd har banner-annoncer placeret på Travelocity.com - rettet mod de, som søger pårejser fra/til bestemte relevante lande (i det nævnte tilfælde: Danmark).

Previewtravel.com blev med virkning fra starten af år 2000 sluttet sammen med, eller i al fald sker det endeligt meget snart. Previewtravel.com har intet salg udenfor USA og er derfor uaktuel i relation til www.visitdenmark.com, eller i af fald er denne sites relevans begrænset til det amerikanske marked, dvs. fx som platform for bannerannoncer rettet mod amerikanere, som søger pårejser til Skandinavien påsiten Previewtravel.com.

Travelpoint.com, der baserer sig på GDS'en Galileo, er alene noget for rejsebureauer, der vil skaffe sig kunder i deres elektroniske butik (bureau).

7. Resume af muligheder for links fra Guide DK til enkelthotel-niveauet i bookingsites.

Der er alene blandt de knap 400 hoteller, som er medlemmer af mindst én hotelkæde el.lign., kun etableret 18 ud af 142 mulige online booking links (dvs. 13%!). - Disse manglende links må nok etableres fra centralt hold, dvs. enten af DT eller Horesta. -

Der er ingen af de godt 600 kædeafhængige hoteller i Danmark, som p.t. kan bookes online i nogen websites.

Der er ingen muligheder for de danske hoteller for at vælge et rent dansk adgangspunkt til online Internet-bookinger. Det gælder faktisk både kædehoteller og de uafhængige. Dansk FolkeFerie har dog tilsyneladende et online Internet bookingsystem for deres 11 100% ejede feriecentre i Danmark.

Det kunne så være interessant at vide (dvs. følge med i), hvor mange gange, der bliver klikket på 'online booking' - og fx sætte det i forhold til antal besøg, enten på hotel-niveau eller på et aggregeret niveau, og hvor mange bookinger og hvor stor (eller lille) omsætning, der så kommer ud af det i den sidste ende, men det ligger udenfor nærværende kortfristede undersøgelse.

Der er endvidere mulighed for online booking via Worldres.com, hvilket må være i kraft af den strategiske og elektroniske link fra WisCom og Worldres.com, sikkert kombineret med en form for aftale mellem disse to parter på den ene side og så Supranational på den anden. Det kunne dog også tænkes, at der er en direkte aftale mellem Worldres.com og Supranational (og deres Columbus CRS). I al fald vil det teknisk været muligt og iøvrigt oplagt med en sådan direkte forbindelse (altså uden involvering af WisCom).

8. Bilag

8.1 Bilag 1 Bookingsystemet bag www.bornholmbooking.dk

DK-WEB.COM & BornholmNet.dk RATH HOLM

* INTERNET-SERVICE og WEBHOTEL *

Almindingsvej 49 DK-3751 Østermarie Danmark,
24-timer-tlf: 5647 0001 ; fax 5644 2072 ; mobiltlf: 2016 8488 ; giro 3018903
<http://www.dk-web.com/> , E-mail: webmaster@dk-web.com

07.07.01

Seniorforsker Carl Henrik Marcussen
Bornholms Forskningscenter

Kort beskrivelse af bookingsystemet på www.BornholmBooking.dk

Bookingsystemet er fremstillet af P-E Rath Holm påbestilling af Marketinggruppen for bornholmske Hoteller. Anvendelse af systemet forudsætter medlemskab af Marketinggruppen for bornholmske Hoteller.

Brugerdel

Bookingsystemet giver Internetbrugere mulighed for at bestille ophold på de tilsluttede feriesteder over Internet for et vilkårligt antal dage, således at det straks oplyses, om en ønsket værelses/lejlighedstype er ledig på det ønskede tidspunkt, samt at få beregnet prisen for opholdet inkl. evt. perioderabatter samt evt. tillæg.

Systemet arbejder meget hurtigt, dvs. svar modtages normalt indenfor 2-3 sekunder.

Da der indenfor branchen kan være en lidt kompliceret prisberegning, er det en stor fordel, at kunne beregne prisen så hurtigt direkte på databasen.

Der er tilstræbt en stor brugervenlighed i systemet. Valget af værelse/lejlighedstype og ankomstdag ved hjælp af dropdown bokse udelukker syntaks- og tastefejl fra brugeren.

En kalender i samme skærm billede som bestillingsmodulet skifter aut. måned til valgte ankomstmåned.

Administrationsdel

De enkelte hoteller vedligeholder deres egen database i systemet ved at koble op til et administrationsmodul med login fra en webbrowser.

Hver virksomhed har sin egen database, som er helt adskilt fra de øvrige.

Systemopbygning

Systemet består af et hovedprogram, en database-engine, der behandler dataene.

Hver tilsluttet virksomhed har separate moduler, der definerer egen database med rabatberegninger o.l., samt udseende af de af hovedprogrammet genererede sider.

Herved opnås stor fleksibilitet.

Desuden har hver virksomhed egne bestillingssider til forespørgsler fra databaserne.

Programmet er udført som cgi-script i Perl, desuden er anvendt javascript.

Følgende medlemmer af Marketinggruppen for bornholmske hoteller anvender bookingsystemet:

Æblehaven

Hotel Balka Strand

Badehotel Boderne

Dueodde Badehotel

Hotel Fredensborg

Hotel Friheden

Hotel Griffen

Hotel Hoffmann

Hasle Feriepark

Hasle Hytteby

Pension Klint

Pension Koch

Pyttegården Ferielejligheder

Sandy Hook

Sjølyst

Storløkke Feriecenter

8.2 Bilag 2 Om det destinationsbaserede system kissswiss.com

Berner Zeitung BZ, Montag, 13. Dezember 1999

KÜMMERLY + FREY GEGEN SCHWEIZ TOURISMUS

Die Versöhnung zwischen den Internet-Touristikern

Aus der Goldgrube ist nichts geworden, und nun rauft man sich halt zusammen: Schweiz Tourismus und Kümmerly + Frey verhandeln über die gemeinsame Vermarktung der Schweiz im Internet.

Noch Anfang dieses Jahres ging nichts mehr zwischen Kümmerly + Frey (K + F) und Schweiz Tourismus (ST). Der Grund: Kümmerly + Frey (K + F) reservierte sich kurzerhand die Internet-Adresse «www.schweiztourismus.ch» und plante, sie für ihr Hotel-Reservationssystem Kissswiss zu nützen. Nun wollen die ehemaligen Kontrahenten zusammenspannen.

Ein Prestigeprojekt

Die «feindliche Übernahme» der Internet-Domain trieb den ehemaligen Schweiz-Tourismus-Direktor Marco Hartmann dermassen auf die Palme, dass er nur noch auf brieflichem Weg mit dem Konkurrenten kommunizierte. Der Ärger Hartmanns war nicht ganz unverständlich, bastelte er doch selbst an einer Reservierungsplattform «Switzerland Destination Management» (SDM), die damals noch nicht funktionierte, von der er sich aber grosse finanzielle Einnahmen erhoffte. Die Projekt-Kosten von 6 Millionen Franken wurden weitgehend vom Bund übernommen. Kümmerly + Frey hingegen investierte 3 Millionen Franken an privaten Mitteln in den Internet-Auftritt. In einem bis fünf Jahren sollte die Gewinnschwelle mit Kissswiss erreicht werden. Nähere Prognosen wagte K + F-Chef Sollberger im schnelllebigen E-Business nicht. Neben Kissswiss avanciert das einst traditionelle Kartenhaus mit MOGID (Ortsbestimmung per Handy) und KOP (Kartographische Online-Plattform) immer mehr zum modernen Medienunternehmen.

Keine Renner

Inzwischen ist die Goldgräberstimmung vor allem bei ST verschwunden, Hartmann zurückgetreten, und der Streit weicht dem Gespräch. Kein Wunder, denn im ersten operativen Geschäftsjahr hat die Vermarktungs-Tochter SDM die Ziele verfehlt. Der Business-Plan musste radikal angepasst werden, wie SDM-Chef Markus Busch einräumt. Für die Informationsdienste mussten mit Schweiz Tourismus neue Entgelte ausgehandelt werden. Letzte Woche wurde überdies eine Eigenkapitalerhöhung vorgenommen. Ein Lichtblick: Vor der Wintersaison ist wenigstens die Buchungsrate emporgeschnellt. Verzeichnete SDM im September erst 1800 Reservationen, waren es im November bereits 2700.

Weiter Weg zur Spitze

Mit dem neuen ST-Direktor Jürg Schmid (36), bisher Datenbankspezialist bei der Software-Firma Oracle, und Alexander Sollberger (33), Geschäftsleiter von Kümmerly + Frey, haben sich zwei

Technologie-fundierte Manager an einen Tisch gesetzt, um eine Zusammenarbeit zu erörtern, die sich bereits Mitte Januar konkretisieren soll. Eines der Ziele ist, dass künftig Hotels und Tourismusorte, die sowohl bei der ST-Verkaufsorganisation SDM über www.myswitzerland.com wie auch bei www.kisswiss.com präsent sein wollen, ihre Angaben nur noch einmal eingeben müssen. Mit dieser Vereinfachung wird die Angebotsvielfalt vergrössert, zögerten doch etliche Hotels vor dem Gang ins Internet angesichts verschiedener Plattformen und der enormen Investitionen, die namentlich ein Anschluss ans SDM nötig machten. Die Verärgerung darüber war in der Branche so gross, dass der Hotelierverein seinen Beitrag von einer halben Million Franken monatelang blockierte. Das soll sich nun alles ändern, und die Schweiz wird sich als Ferienland weltweit verstärkt präsentieren. Daran glaubt jetzt offenbar auch die Branche, denn letzte Woche hob der Hotelierverein seine Blockade auf. Mit der Kooperation soll das Internet-Angebot massiv verbessert werden. Schweiz Tourismus/SDM versteht sich dabei mit www.myswitzerland.com als Vermarktungs- und Buchungsplattform, ergänzend dazu hat www.kisswiss.com den Anspruch detaillierte Informationen über Ferien, Freizeit und Veranstaltungen in der Schweiz im Internet zu platzieren.

Weitere Kooperationen

Auf dem Weg zu einer der weltweiten Top-20-Destinationsseiten im Internet zeigt sich Schweiz Tourismus neuerdings generell sehr offen und ist bereits mit Blue Window, TA Media, TCS, Planet Holiday und Expedia Partnerschaften eingegangen. ST-Direktor Schmid rechnet bis im Jahr 2004 damit, dass 35 bis 40 Prozent aller Buchungen sowie 50 Prozent aller Informationen via Internet erfolgen. In den USA erfolgen heute schon 14 Prozent aller Reisebuchungen per Internet.

Von Gregor Waser/Arthur Rutishauser
© Berner Zeitung BZ 1999

Kilde: http://future.kisswiss.com/tiscover/About/f_homepage_presse...1.html

8.3 Bilag 3 Scanres Hospitality Solutions AB - vedr. Inter Dan Hotels

A NEW AND MORE EFFECTIVE WAY TO GET RESERVATIONS TO YOUR HOTEL.

Do you want to be available in several distribution channels? With us you only need to control your availability in one system. We take care of the distribution to Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Bookhotel and Internet. Your hotel will be bookable in 250,000 agent terminals and through internet.

You only need a PC, an internet connection and one hour of training. The system is very userfriendly and easy to learn. You update the availability directly in your PC. The reservations will be sent to you electronically and you will print them. That's why the prices are very competitive.

Our reservation system is called Falcon and it is used by Sweden Hotels, Inter Dan Hotels, Ringhotels, Ditt Hotell and some private hotels without chain connection in Sweden. The system can handle unlimited numbers of rooms, roomtypes and rates. You will get monthly reports where you can see the received number of reservations you have from each reservation systems and which travel agents have made the reservations to your hotell.

Information about Scanres

The company was originally created 1996 in order to service the electronic reservations of Sweden Hotels and Interior Hotels, but its ownership has since changed and its operations have expanded to also distribute and support the FALCON system throughout Europe.

Falcon has been written and continues to be developed by Hospitality Solutions International, based in Phoenix, Arizona, USA. The company also markets a Property Management System called Jaguar, which has full functionality and interfaces to Falcon.

Scanres is based in Stockholm and operates the Falcon System in order to process, 70,000 reservations per year for Sweden Hotels, Inter Dan and some other individual hotels.

The system is currently being installed for Best Western UK in York, Ringhotels headoffice in Munich and Ditt Hotell in Sweden. The Falcon system is also used by several hotel groups in the United States, including Allegro Resorts, the Empire Hotel Group and Microtel.

Scanres Hospitality Solutions AB sells and markets the central reservation system, FALCON, in Europa.

Existing clients:

Sweden Hotels - 100 hotels

Inter Dan Hotels - 19 hotels

Hotel Öresund in Landskrona

Best Western UK - 350 hotels

Ringhotels - 150 hotels

Ditt Hotell - 33 hotels

<http://www.hsi-pos.com/>

Om Falcon's online Internet booking funktion:

<http://www.globalaz.com/prod03.htm>

"WebRES"

Flexibility

In conjunction with Falcon, WebRES is very flexible in how and where it can be hosted (the place where customers need to go to access it).

1. Standalone

Standalone would be the most basic method. What this means is that there would be a URL (web address) that would display a web page that simply allows the user make a reservation, view an existing reservation, or cancel an existing reservation. This web page basically provides a "main menu" that allows the user to choose exactly what they want to do. With this standalone method, if the user chooses to make a reservation, then they will need to select a city, optionally select a chain, then select a hotel.

2. Bookings Via Chain Homepage

A second method a hosting WebRES is to provide links to it from a specific hotel chain's homepage. With this type of set up, the following two links, Check Availability/Rates and View/Cancel Reservation would be added to the chain's homepage. These links will navigate the user to the relevant page within WebRES. For example, if a user clicked on the Check Availability/Rates link from a chain's homepage, then a page would be loaded from WebRES which displays only the hotels that belong to that chain. The user can then select a hotel from that list.

3. Bookings Via Hotels homepage

The third and final way to host WebRES would be to provide links to it from a specific hotel's homepage. With this type of set up, the following two links, Check Availability/Rates and View/Cancel Reservation would be added to the hotel's homepage. These links will navigate the user to the relevant page within WebRES. For example, if a user clicked on the Check Availability/Rates link from a hotel's homepage, then a page would be loaded from WebRES, which allows the user to enter their stay information, such as: arrival & departure dates, number of adults, number of children,

number of rooms, etc. With this type of set up there is no need for the user to select a city, chain, or hotel, because it was done automatically since the user came from a hotel's homepage. This makes it very simple for hotels to provide online reservation booking.

Economical Advantage

Probably, one of the most exciting features about WebRES is that hotels who have not purchased the Falcon Central Reservation System can still use and benefit from this Internet application. In fact, they do not even need their own web server or other computer hardware. Global Hospitality Solutions, LLC (GHS) can "host" or place a homepage for a chain or hotel on the GHS web server. The URL (web address) to access the homepage would be the following:

www.globalaz.com/HotelName. Information about the hotel's rates, availability, and so on, would be entered into GHS's Falcon Central Reservation System (CRS). The hotel would receive a URL to another online application that would allow them to update their own rates and availability, themselves. Whenever a reservation is made through WebRES for this hotel, then GHS's Falcon CRS will automatically generate and deliver a confirmation to the hotel via email or fax informing them of the details of the reservation. This makes it possible for chains and hotels who may not have purchased the Falcon CRS to benefit from some of the power and flexibility that it provides.

8.4 Bilag 4 Hotelguide.com's Private Label Program

Welcome to Hotelguide.com's Private Label Program

Sign up for Hotelguide.com's Private Label Program

As the largest hotel directory on the Internet, our database of 60,000 listings in 200 countries worldwide adds tremendous value to an e-business. By joining the Hotelguide.com private label program, you will have access to our complete listing of hotels for integration within your web site -- and we want to pay you for it.

Set up is simple (about 15 minutes). Implementation is free. And best of all, hotel listings can be tailored to match the specific needs of your site visitors.

If adding valuable content, increasing site traffic and earning extra revenue is something of interest to your organization, sign up now.

For more details, visit our Frequently Asked Questions page.

The Benefits ...

1. Content. Your site visitors gain access to a directory of over 60,000 hotels worldwide, which they can use to make secure, online hotel reservations.
2. Added value. Using Hotelguide.com's private label system, our directory integrates seamlessly into your site. Visitors never have to know they are using our database so you can take all the credit.
3. More money. Earn revenue for every reservation made using Hotelguide.com's reservation system.
4. Flexibility. Creation and modification of your hotel listing is quick, easy and completely web-based. Updates to the design, descriptions and pricing can be made online at any time.

Where to begin:

First you register. Then you will be taken through the setup procedure step-by-step. At the end, you will have established a completed version of your hotel directory that is ready for immediate use.

If you have additional questions before you begin the setup process, consult our Frequently Asked Questions.

If you are ready to begin the set up procedure, **SIGN UP NOW**.

Private Label Program F.A.Q.

What is the Hotelguide.com private label program?

Our private label program enables you to set up your own version of the Hotelguide.com search engine and include it on your site. By offering this extra feature, your site will attract more visitors and keep users at our site longer.

What can I earn from the Hotelguide.com private label program?

There are two primary ways to earn revenue from the Hotelguide.com private label program. First, if your site includes banner ads, the Hotelguide.com search engine is a great area for attracting targeted advertisers. As your visitors come to rely on the Hotelguide.com reservation system as part of your web site, their continued visits increase ad views resulting in more money for you.

The second way you earn revenue from the Hotelguide.com private label program involves accumulating points through reservations. Each booking made adds points to your account, which you build up and redeem for cash and other benefits only available through Hotelguide.com.

How do I get paid?

For each online reservation made through your site, Hotelguide.com will award you points that are similar to airline frequent flyer miles. These points can be redeemed directly from Hotelguide.com for cash, gift certificates and more. [Click here](#) for more information on Hotelguide.com's private label payout.

What are the benefits?

1. **Content.** Your site visitors gain access to a directory of over 60,000 hotels worldwide, which they can use to make secure, online hotel reservations.
2. **Added value.** Using Hotelguide.com's private label system, our directory integrates seamlessly into your site. Visitors never have to know they are using our database so you can take all the credit.
3. **More money.** Earn revenue for every reservation made using Hotelguide.com's reservation system.
4. **Flexibility.** Creation and modification of your hotel listing is quick, easy and completely web-based. Updates to the design, descriptions and pricing can be made online at any time.
5. **Increased traffic.** If you carry banners on your site, increase ad revenue while increasing page views.

What will a co-branded private label site look like?

For a sampling of sites currently participating in the Private Label Affiliate program, [click here](#).

Does Hotelguide.com provide graphics to let users on my site know about the hotel listings?

Yes. Hotelguide.com has a suite of graphics to select from to drive traffic to your hotel listings. The three sizes are -- 120 x 90, 120 x 60 and 88 x 31.

Several graphics are animated while others are static. You can also choose graphics that display Hotelguide.com's name or use a generic graphic. To view the selections available, [click here](#).

Does my site have to be travel related to qualify?

No. All types of sites are asking to participate in the Hotelguide.com private label program. Although many range from large portal sites with travel channels to travel sites dedicated to specific geographic locations, your site does not have to be travel related to qualify. A hotel directory makes a logical addition to a variety of web sites.

Must I include a "worldwide" directory on my site?

No. If you wish, you are able to provide site visitors with a very specific list of hotels for any given town, city, country or region. For many reasons, this may be more advantageous to you than a complete listing of all 60,000+ hotels

How are online reservations handled?

Hotelguide.com uses the Amadeus central reservation system. Bookings are handled in real time. Confirmation numbers are given to the user as they book online, followed by an email confirmation containing all reservation details.

Are there restrictions on when and where I can redeem points?

There are very few restrictions for participating in the Hotelguide.com private label program. We are signing up partners all over the world with all kinds of web sites. However, we do NOT permit sites that link to or contain objectionable or patently offensive materials to join the Hotelguide.com private label network.

How will I know how many reservations are made on my site?

Hotelguide.com has established an efficient reporting system to keep private label partners informed about activity at their sites. First, you will be assigned a password to gain access to our partners-only web site where you can check weekly, monthly and cumulative totals at any time. [Click here to view a sample report.](#)

Secondly, Hotelguide.com will send you a monthly report by email. This report will show you exactly how many online, fax and email reservations have been made and subsequent points earned as a result of those bookings.

How are points calculated?

Hotelguide.com awards points based on how a reservation is made. For each online booking, we will give you 200 points. For fax and e-mail reservations, you are awarded 5 points each. [Click here for a complete description of the payment plan.](#)

When can I redeem my private label points?

You can redeem points in 5,000 increments. Once you reach the 5,000 level, fill out the trade-in request form and we will pay you at the month's end if you qualify. Of course, you can accumulate points beyond 5,000 to redeem at another time. Just notify us when you're ready to cash in. Don't forget you can check your point status at any time online.

How long does it take to set up my hotel directory?

It should take about 15 minutes to set up the directory to fit into your site. We will then point you to a page you will need to copy into your site. After completing this simple step, your custom hotel reservation system is ready to go.

How can I get additional information?

If you have additional questions, please take a moment to send us an e-mail. We will gladly answer further questions and help in any way we can. Your input and satisfaction with the Hotelguide.com private label program is of utmost importance to us.

Private Label Payment Plan

Hotelguide.com will pay you for each reservation made using the Hotelguide.com reservation system. Payments will be made in accordance with the following terms and conditions.

1. For each reservation made online, Hotelguide.com will award you 200 points. For each email and fax reservation, Hotelguide.com will award you 5 points. You must accumulate a minimum of 5,000 points before becoming eligible to trade-in those points for compensation. At the time of eligibility you may opt to trade in the 5,000 points for:

(a) Cash equivalent of \$100 USD (in the form of a Swiss check),

(b) Receive an Amazon gift certificate with a value of \$100 USD.

(d) Or...continue to accumulate points for trade-in at a later date.*

*Payment is made only in increments of 5,000. Hotelguide.com reserves the right to modify the private label program compensation package. In the near future, for example, Hotelguide.com will offer a variety of merchandise as an additional payment option.

3. If your site receives considerable traffic, and you feel it qualifies as a medium to large web site, send us an e-mail. We pledge to review your site for consideration of an elevated compensation package.

4. Payments will be made on a monthly basis. If a private label partner has accrued a minimum of 5,000 points and would like to trade-in those points for compensation, the partner must complete our trade-in request form by the 20th of each month in order to be compensated at the month's end. Point balances of less than 5,000 points are credited towards the next month. Hotelguide.com will reward compensation only in 5,000-point increments.

5. As an independent contractor, you will be solely and entirely responsible for any and all taxes and/or other fees or obligations associated with the receipt of your payment.

6. The terms and conditions of this Fee Schedule, including the fee amounts, may be changed at any time and for any reason within our sole discretion.

7. Either party may terminate this Agreement at will. Upon termination by Hotelguide.com, any Fees due You through the time of termination will be paid to You.

8.5 Bilag 5 Hotelbooking i Leisureplanet.com

There are two ways of booking hotels with Leisureplanet: online or offline. When booking online, room availability and rates are immediately confirmed and your booking is made directly. When booking offline there is a 48 hours delay before final confirmation.

Booking hotels online

After pressing the **BOOK** or **BOOK ONLINE** button for the hotel of your choice, you can check the room availability for the hotel. You immediately receive a list of available rooms and their prices. When you press **BOOK IT!**, you will need to specify your credit card details and travellers' details. You will then get a page summarising the hotel and booking details, together with your **CONFIRMATION NUMBER**.

When you check your Trip Planner or Travel Service you will get a summary of your hotel booking details. In the Travel Service you can click on the itinerary number to get the details of this booking.

You will **NOT** get a confirmation email. Please make a note of your Confirmation Number (or print the page which states your car booking details).

You can cancel the hotel booking in the Travel Service (where all your itineraries are listed).

Booking hotels offline

After pressing the **BOOK** button for the hotel of your choice, you are given a form on which to complete your booking requirements (arrival and departure dates, details of guests, special requirements, etc.). The form states clearly that Leisureplanet requires 48 hours to confirm your booking. When you click on the **BOOK** button, you are given a page summarising your booking details, again stating that you will get an email from Leisureplanet within 48 hours to confirm your hotel booking.

After booking you will get an automated email containing your booking requests, together with your **BOOKING REFERENCE NUMBER** and all booking details.

When you check your Trip Planner or Travel Service you will get a summary of your hotel booking details. In the Travel Service you can click on the itinerary number to get the details of this booking.

Leisureplanet will email you again within 48 hours with details and confirmation of your hotel booking.

You can cancel the hotel booking in the Travel Service (where all your itineraries are listed).

8.6 Bilag 6 Leisureplanet og Top International Hotels

Leisureplanet Signs Top International Hotels European Hotel Consortium With Over 230 Hotels Expanding The World's Largest Image Rich Hotel Database, Improving Customer Experience When Booking; February 22, 2000, <http://www.hospitalitynet.org/?/news/4004345.htm>

LONDON -- Leisureplanet today announced the signing of an agreement with TOP International Hotels, a leading European hotel consortium based in Dusseldorf, Germany. The full portfolio of the group will be distributed, representing an addition of a further 230 hotels to the enhanced listing on Leisureplanet's Internet travel service.

Under the agreement, each of the unique 3 to 5 star privately owned hotels belonging to the consortium will be published in Leisureplanet's full visual format and available for on-line booking through all Leisureplanet shop fronts around the world, as well as on co-branded versions of Leisureplanet's web sites. Each hotel will be included in Leisureplanet's enhanced listing, featuring a minimum of 3 pictures per property and allowing customers to make informed decisions when booking.

"The agreement with TOP International Hotels strengthens one of Leisureplanet's key assets - our contractual relationship with hotel partners, and represents a valuable addition to the content we offer consumers" said Pierre Kleinhans chief executive officer of Leisureplanet. "The decision by TOP International Hotels to choose Leisureplanet as an Internet distribution partner is another important milestone in Leisureplanet's objective to deliver to our customers the ultimate leisure travel experience"

"TOP International Hotels has a commitment to continue to add value to our membership. Our relationship with Leisureplanet compliments this strategy offering us great strength in Internet distribution and marketing." said Silvia A. Mayer, Public Relations Manager for Top International Hotels GmbH.

The agreement brings the total number of hotels with pictorial availability and on-line booking capabilities through Leisureplanet to over 18,000, giving visitors to any of the Leisureplanet shop fronts a vast range of hotel choice world wide.

About TOP International Hotels

The 230 member hotels are in Germany (80 hotels), Austria and Benelux (15 hotels), Switzerland (80 hotels), Scandinavia and Finland (20 hotels) as well as in the Czech Republic, Slovakia and Russia (10 hotels) and the remaining metropolis in Western Europe (20 hotels).

Internationally TOP ranks 15th (up from position 16 in 1999) amongst the largest hotel co-operations world wide. In Europe, TOP International Hotels is the third largest hotel co-operation, still privately owned. During the last business year of 1998/99, TOP increased the turnover for its member hotels from DM 39,1 million in 1997/98 to DM 41,1 million. The total budget in 1998/99 was DM 7,5 million.

About Leisureplanet

Leisureplanet is a leading international leisure travel e-commerce company, providing travel booking and customer service to online consumers through its own web sites, partner sites and international media companies including CNN Interactive, Yahoo!, Lycos and InfoSpace. Leisureplanet's services feature the world's largest image-rich hotel database; flight, car and hotel reservation facilities; cruises and comprehensive proprietary travel guides on more than 180 travel destinations.

Leisureplanet is committed to achieving leadership in global travel e-commerce by offering tailored services in several European and international markets supported by local customer service agents throughout Europe and other international markets and presented in the local language. Operations include a multilingual call centre and e-mail customer support facilities, two electronic publishing units, an information system and web site development unit, a hotel recruitment centre and an international travel agency partner network.

Leisureplanet is majority-owned by Leisureplanet Holdings, Ltd. (Nasdaq: LPHL - news), a publicly traded investment company whose holdings also include businesses in various industries, including value-added convenience foods and leisure products. The Leisureplanet travel service's minority shareholders include Europe@Web and CNN Interactive.

8.7 Bilag 6 Amadeus Traveller Link - 1a – Implementeret af Supranational?

<http://www.global.amadeus.net/industry/dprod/tlink.htm>

Your own travel booking service on
the World Wide Web,
24 hours every day

The world's leading travel reservation system can become one of your most powerful sales tools on the Internet.

Amadeus Traveller Link can be put to work 24 hours a day by travel agencies and travel service providers around the world that want to offer services online.

The Amadeus range of 1a-Res products provides your business with an online information and real time Web reservation system, under your own brand name and with your own logo. It can be linked and integrated into your Web site, if you have one, and hosted on a powerful array of Amadeus Web servers connected to the Internet with high-speed links. It also offers full security behind sophisticated firewall mechanisms.

Through 1a-Res, travellers can consult availability of flights, car rental and hotel accommodation, and make bookings online.

Easy to set up and use

In addition to hosting the Web reservation system, Amadeus handles the set-up process, and collaborates in system configuration and design. 1a-Res is a simple and effective way for travel service companies to implement a productive Internet presence for both information and distribution services – while maintaining your own brand image and strategy.

A user accesses your service using standard Internet browser software. You can offer the service to all Web users or to selected user groups connected to an Intranet. All existing and planned security protocols can be integrated into the Amadeus 1a-Res range of products:

1a-Res Standard the easiest way to offer bookings on the Internet

1a-Res Plus your branded Web reservation system with a series of customisable options

1a-Res Custom our top-of-the-range, fully customisable Web reservation system

E-page the simplest marketing tool to provide information on your services (which can also be linked to any 1a-Res product)

Many functions available

The 1a-Res product line offers:

Real time air schedules, availability, and bookings

Real time air fare calculation

Maintenance of traveller profiles

Real time car rental bookings

Real time hotel bookings

8.8 Bilag 7 Om at markedsføre sin website.

At være verdens bedste (NTO) site kræver nok kontakter med verdens fremmeste indenfor feltet. -- Ud over fremragende funktionalitet kræves stor trafik. God funktionallitet er næppe nok til automatisk af føre til stor trafik. At bruge penge på ting som bannerannoncering kan overvejes, ligesom det kan overvejes at betale sig til hjælp fra folk, som er eksperter i hvordan man får genereret web-trafik (ikke jeg). Fx har jeg noteret mig, at det færøske turistråd har placeret bannerannonce hos www.travelocity.com, som fremkommer automatisk blandt besøgende fra forud definerede målgrupper (fx danskere). Evt. tale med <http://www.doubleclick.com/>, DoubleClick Denmark - +45 33 36 92 50. Vester voldgade 83, 2. sal, 1552 København V

Af de i alt 1020 hoteller i Danmark (iflg. Guide DK), er der i alt 409, som er medlemmer af en af 39 forskellig hotelkæder. Der skal dog herfra trækkes en del gengangere, det vil her sige hoteller, som er med i flere kæder o.lign.. Nogle enkelte af disse har et eget online Internet-booking system (med omgående bekræftelse). Andre er bookbare i GDS-systemerne, og dermed i de websites, som bygger på hotel-data fra et GDS.

Andre hotel-sites med online booking, som retter sig mod kæde-uafhængige hoteller:

Placestostay.com / Worldres: 25 hoteller i DK, som er online bookbare.

Kan der linkes direkte?

Ingen af disse links er etableret.

Hotelguide.com: 140 hoteller i DK, som er online bookbare.

Kan der linkes direkte?

Ingen af disse links er etableret.

www.hrs.de Mindst 23 hoteller i DK, deraf 17 i København.

Kan der linkes direkte?

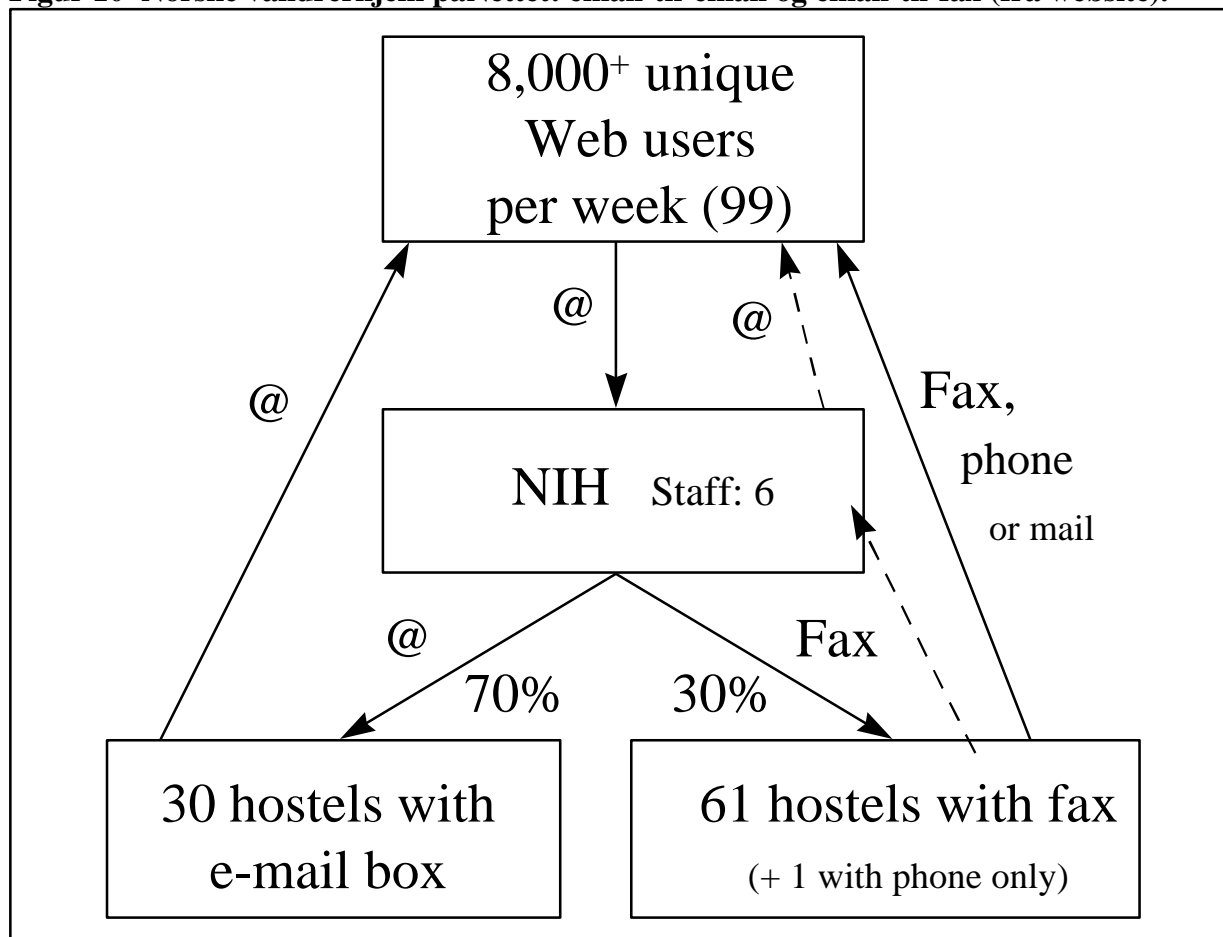
Ingen af disse links er etableret.

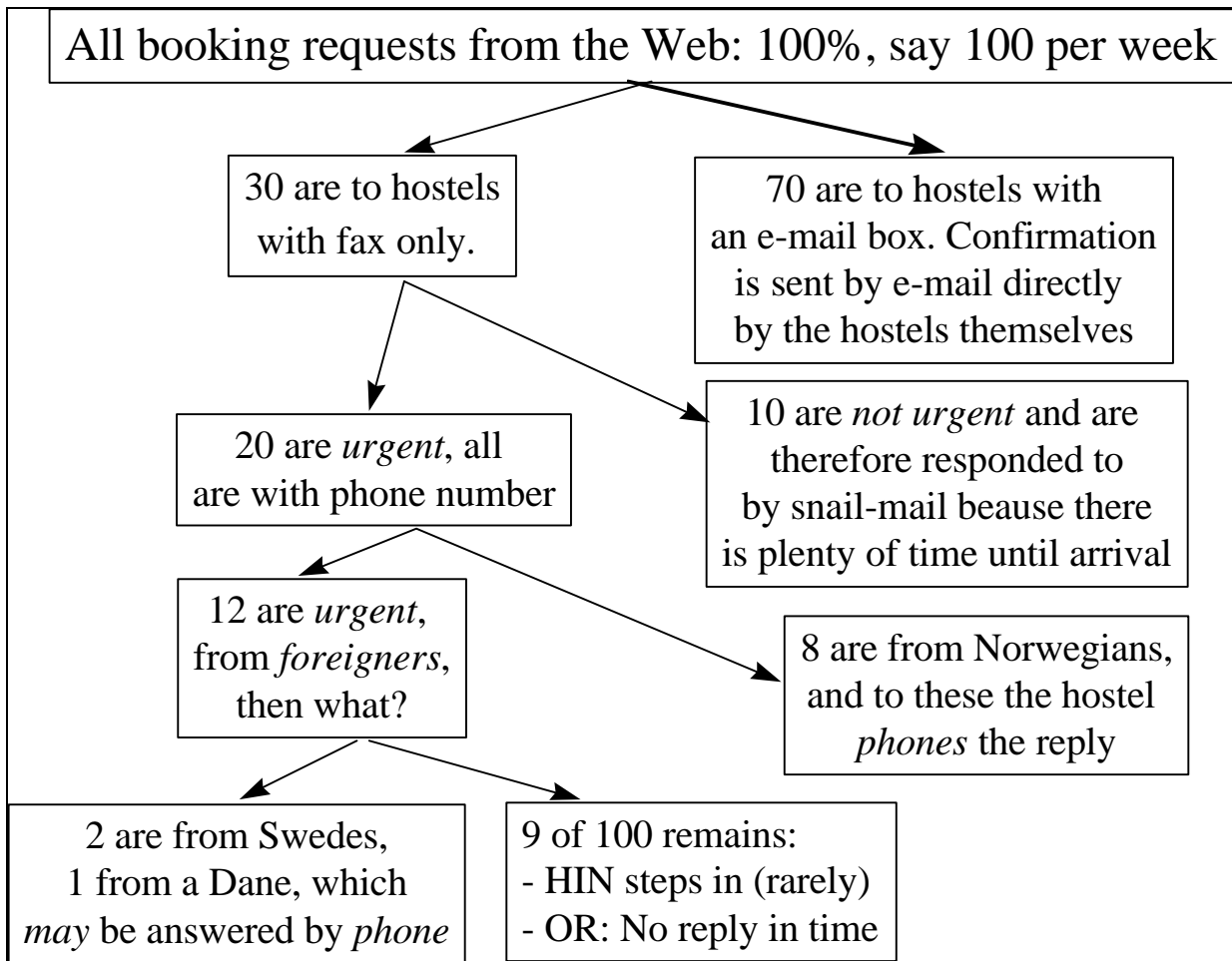
leisureplanet: ca. 146 stk. i DK, deraf ca. 28% online bookbare (i kraft af hotel-data fra GDS'en Worldspan).

8.9 Bilag 8 Om e-mail til e-mail suppleret med e-mail til fax booking request: Noget for vandrerhjem- eller campingplads-sammenslutninger?

Jeg tager til efterretning, at DT ikke har nogen interesse i at etablere nogen form for e-mail til fax løsning for hotel-booking-forespørgsler. Dermed må det også tages for givet, at ideen heller ikke har interesse for Horestas medlemmer, der jo primært er de større hoteller. Derimod kunne www.danhostel.dk etablere et system som www.vandrerhjem.no, der systemmæssigt er nærmere beskrevet i min nylige bog. Det eneste jeg vil gøre, der ligger udenfor hoteller er nok at videregive det tips til Danhostel. Mht. campingpladser mener jeg ikke umiddelbart der kan gøres noget i retning mod egentlig online Internet-baseret booking. For større campingplads-sammenslutninger kunne Internet-til-fax booking-forespørgsels løsningen dog også være en mulighed (altså naturligvis som i tilfældet vandrerhjem til supplement af den foretrukne website-til-email booking-forespørgsel mulighed).

Figur 10 Norske vandrerhjem på Nettet: email-til-email og email-til-fax (fra website).





Jeg forstår ikke, at de store feriehusudlejningsbureauer skulle have nogen som helst interesse i at lave et fælles Internet-baseret bookingsystem eller fælles bookingmaske. De har jo hver deres allerede velfungerende systemer, der resulterer i masser af Internetbookinger. Hvad de mindre bureauer så kan og bør gøre hører under delprojekt 2, der jo gennemføres separat fra delprojekt 1 (grundlæggende forbedring[er] af/i DT's Internet-platform).