

Inhalt

	Seite
1. Aufgabenstellung und Methoden der Studie	1
1.1 <i>Ausgangssituation</i>	1
1.2 <i>Aufgabenstellung</i>	2
1.3 <i>Zur Methode der Untersuchung</i>	3
2. Begriffliche Abgrenzungen zum Thema "elektronische Informations- und Reservierungssysteme"	8
2.1 <i>Informationssysteme im Reiseverkehr generell</i>	8
2.1.1 Personelle Informationssysteme	8
2.1.2 Rechnerunterstützte Informationssysteme im Reiseverkehr	8
2.2 <i>Elektronische Informations- und Reservierungssysteme</i>	10
2.2.1 Informationssysteme mit zentraler Datennutzung	11
2.2.2 Informationssysteme mit dezentraler Datennutzung	11
2.2.3 Weitere Gliederungsmerkmale der Informations- und Reservierungssysteme im Reiseverkehr	12
3. Anforderungen an ein Informations- und Reservierungssystem aus der Sicht des Reisenden und die Konsequenzen für den Vertriebsweg	14
3.1 <i>Anforderungen an ein Informations- und Reservierungssystem aus der Sicht des Reisenden</i>	14
3.2 <i>Reisebüro und Btx als bestgeeignete Informations- und Reservierungsmöglichkeit für den Reisenden</i>	16

	Seite
4. Bestandsaufnahme der in der Bundesrepublik Deutschland installierten Systeme	20
4.1 Überblick über die wichtigsten installierten Systeme	20
4.2 Realisierte Lösungswege und deren Zielsetzung	22
4.3 Darstellung ausgewählter Lösungen	24
4.3.1 Funktionen und Leistungsbeschreibung von Systemen auf Gebietsebene: Beispiel "Frankenwald"	24
4.3.2 Beispiel für Systeme auf Landesebene	38
4.3.3 Beispiel für ein überregionales System: abres	45
4.3.4 Beispiel für den Anschluß an ein überregionales System	51
4.4 Investitions-, Betriebskosten, Einnahmen und Deckungsbeiträge am Beispiel ausgewählter Systeme auf Orts- bzw. Gebietsebene	52
4.5 Informations-Distributionssysteme in Reisebüros	56
4.5.1 Gesamtüberblick	56
4.5.2 Das START-Distributionssystem	59
4.5.3 Btx in Reisebüros	61
4.6 Struktur der in der Bundesrepublik Deutschland installierten Datennetze	68
4.6.1 Grundsätzliche Bemerkungen	68
4.6.2 Telefonnetz	69
4.6.3 Integriertes Text- und Datennetz (IDN)	71
4.6.4 Kosten unterschiedlicher Netze	74
4.6.5 Zukunftsaussichten	77

	Seite
5. Informations- und Reservierungssysteme im Meinungsumfeld von Fremdenverkehrsstellen, Beherbergungsbetrieben und Reisebüros	78
5.1 <i>Verhalten, Einstellung und Anforderungen von Fremdenverkehrsstellen</i>	78
5.1.1 Aufgaben der Fremdenverkehrsstellen angesichts steigender Anforderungen	78
5.1.2 Kommunikationsverhalten und Voraussetzungen der Fremdenverkehrsstellen	79
5.1.3 Akzeptanzvoraussetzungen für ein elektronisches Informations- und Reservierungssystem	80
5.1.4 Die bevorzugte Ausgestaltung des Systems	83
5.1.5 Bedingungen zur Realisierbarkeit des Systems	87
5.1.6 Zusammenfassung der wichtigsten Untersuchungsergebnisse aus der Befragung der Fremdenverkehrsstellen	89
5.2 <i>Verhalten, Einstellung und Anforderungen von Beherbergungsbetrieben</i>	91
5.2.1 Gästegewinnung im innderdeutschen Reiseverkehr	91
5.2.2 Voraussetzungen für ein elektronisches Informations- und Reservierungssystem	93
5.2.3 Die bevorzugte Ausgestaltung des Systems	95
5.2.4 Bedingungen zur Realisierbarkeit des Systems	97
5.2.5 Zusammenfassung der wichtigsten Untersuchungsergebnisse aus der Befragung der Beherbergungsbetriebe	99
5.3 <i>Verhalten, Einstellung und Anforderungen von Reisebüros</i>	101
5.3.1 Kommunikationsvoraussetzungen im Reisebüro	101
5.3.2 Einstellung zum Produkt "Urlaub in Deutschland"	104
5.3.3 Gestaltungsmerkmale eines für die Reisebüros sinnvollen Systems	106
5.3.4 Zusammenfassung der wichtigsten Untersuchungsergebnisse aus der Reisebüro-Befragung	108

	Seite
5.4 <i>Überblick über die Befragungsergebnisse</i>	110
5.4.1 Allgemeine Einstellung zu elektronischen Informations- und Reservierungssystemen	110
5.4.2 Nutzen-Erwartungen der Zielgruppen an ein elektronisches Informations- und Reservierungssystem	112
5.4.3 Wichtige Akzeptanz-Voraussetzungen des Systems im Markt	113
5.4.4 Bereitschaft zur Übernahme der mit der Realisierung bzw. Nutzung des Systems verbundenen Aufgaben bzw. Kosten	114
5.4.5 Ausgestaltungs-Präferenzen	116
5.4.6 Bei der Realisierung des Systems zu bewältigende Hindernisse	118
6. Lösungsalternativen für verbesserte Informations- und Reservierungsmöglichkeiten für den deutschen Fremdenverkehr	120
6.1 <i>Das generelle Konzept eines elektronischen Informations- und Reservierungssystems für den deutschen Fremdenverkehr</i>	120
6.1.1 Aufbau auf der dezentralen regionalen Struktur des deutschen Fremdenverkehrs	121
6.1.2 Berücksichtigung der nicht gebietsbezogenen Reisebedürfnisse	122
6.1.3 Integration der bereits bestehenden Lösungen	122
6.1.4 Einbeziehung ausländischer Märkte	123
6.1.5 Die Kosten des Systems tragen grundsätzlich die Systemnutzer	123
6.1.6 Keine bundesdeutsche Informations- und Reservierungszentrale sondern lediglich eine Koordinationsstelle für ein umfassendes Angebot in einheitlicher Darstellungsform und Suchstruktur	123

	Seite
6.2 <i>Verbesserung der Informations- und Buchungsmöglichkeiten über das zeitlich verfügbare Angebot für den bisherigen Vertriebsweg einer Fremdenverkehrsstelle</i>	125
6.2.1 Ausgangssituation	125
6.2.2 Darstellung möglicher Alternativen	126
6.2.3 Generelle Aufgaben der Fremdenverkehrsstelle	137
6.3 <i>Verbesserung der Informationen über das zeitlich verfügbare Angebot für zusätzliche Vertriebswege</i>	139
6.3.1 Ausgangssituation	139
6.3.2 Darstellung möglicher Alternativen	143
6.4 <i>Das umfassende Angebot des deutschen Fremdenverkehrs für Reisebüros und Reisende in einheitlicher Darstellung und Suchstruktur</i>	151
6.4.1 Begründung und Zielsetzung	151
6.4.2 Kriterien für ein umfassendes Angebot in einheitlicher Darstellung und Suchstruktur	154
6.4.3 Alternative Lösungsansätze	157
6.4.4 Koordinationsstelle zur Sicherstellung und Pflege einer touristischen Informations-Norm des deutschen Fremdenverkehrs	165
7. Informations- und Reservierungssysteme im Rahmen des Marketing-Mix	170
7.1 <i>Grundsätzliches</i>	170
7.2 <i>IRS in Verbindung mit Prospekt und Katalog</i>	172
7.3 <i>IRS in Verbindung mit dem Vertriebsweg "Reisebüro"</i>	173
8. Ausblick	176
Anhang	177