

Anforderungen gemäß STRING Expertenworkshops 06-09/2024

1. Up- und Cross-Selling

Im Sinne des vorliegenden Projekts werden diese beiden Begriffe wie folgt unterschieden:

Up-Selling: höherwertiges Angebot, das ein bestehendes Angebot ersetzt. Voraussetzung für ein Up-Selling ist daher immer mindestens ein vorliegendes Produkt bzw. Produktbestandteil oder eine Buchung.

Cross-Selling: hierunter werden verstanden:

- a) Zusätzliche Angebote, die ein Produkt ergänzen
- b) Alternative Reiseangebote, sofern das angefragte Angebot nicht verfügbar ist.

Cross-Selling ergänzt damit in der Regel eine bestehende Buchung oder ein Angebot vor Buchung.

Treiber des **Up-Sellings** ist somit einzig der Reiseveranstalter als Anbieter. Dies kann erfolgen bei

- Suche nach Produkten
- BA oder anderen Transaktionen vor BA (z.B. Preisabfrage oder Vakanzabfrage)
- Buchung.

Ob ein Up-Selling Angebot vakanzgeprüft ist, sofern es angeboten wird, obliegt der Entscheidung des Reiseveranstalters. Letztlich spielen sich Up-Selling Prozesse in erster Linie VOR einer Buchung ab und sind daher für STRING nur von begrenzter Bedeutung.

Ein Preisvergleich zu anderen Reisetagen für identische Leistungen/Pauschalen ist nicht Gegenstand eines Up-Selling-Prozesses, sondern einer Preisoptimierung bzw. Kombination aus Preis- und Vakanzprüfung. Es wird jedoch erwogen, in STRING (Stammdaten oder pro Buchungsanfrage) einen Flag zu setzen, ob aus Reisevertriebssicht eine solche Prüfung erfolgen soll. Daher soll ein solcher Flag in STRING integriert werden; es obliegt jedoch jedem Reiseveranstalter zu entscheiden, ob er auf diesen Flag reagiert oder hier strikt seine eigene Upsell-Regeln anwendet.

Cross-Sellings können hingegen zu jeder Zeit im Buchungsprozess, also auch nach der initialen Buchung einer Leistung, angeboten werden. Auch hier liegt die Verantwortung beim Reiseveranstalter (Hinweis: STRING als Buchungsschnittstelle für angeschlossene Leistungsträger betrachtet ausschließlich Cross-Sellings von in einer Buchung integrierten Leistungsträgern bzw. Reiseveranstaltern. Cross-Sellings von Reisebüros aufgrund eigener Verträge (z.B. Reiseversicherungen) oder von anderen, bisher nicht in die Buchung involvierten Leistungsträgern wie z.B. Mietwagenanbietern werden aus Sicht von STRING nicht betrachtet, obwohl der rein technische Buchungsprozess für die Leistung weitgehend identisch zu den Angeboten involvierter Leistungsträger und Reiseveranstalter sein dürfte).

Besondere Beachtung erfordert das Cross-Selling, sofern bei einem Anbieter bisher erst eine Leistung (z.B. Beförderung) gebucht wurde. Hier kann ein Cross-Selling dazu führen, dass sich der Rechtsstatus zwischen Leistungsanbieter und Kunden ändert, beispielsweise von der Vermittlung einer einzelnen Reiseleistung oder von Händler auf Reiseveranstalter. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass eine Rules Engine nicht Gegenstand von STRING ist. Ob und mit welchen Konsequenzen solche Anpassungen erforderlich werden, ist daher durch die dahinterstehenden Anbietersysteme zu entscheiden und ggfs. umzusetzen. Dies gilt beispielsweise auch in Hinblick auf eine Marken-übergreifende Betrachtung innerhalb einer rechtlichen Entität eines Anbieters (Leistung 1 wird bei Marke A gebucht, Leistung 2 bei Marke B – beide Marken gehören zum gleichen Unternehmen) oder in Hinblick auf die im Rahmen der Novellierung der Pauschalreiserichtlinie diskutierten zeitlichen Befristung für die Zubuchung in Hinblick auf die Generierung einer Pauschalreise.

Die **technische Umsetzung beim Up-Selling** soll so gestaltet werden, dass ein Paket mit alternativen einzelnen Reiseleistungen zurückgespielt wird, nicht jedoch das Gesamtpaket inklusive der geänderten Up-Selling-Leistungen. Für die Preislieferung werden zwei Varianten benötigt:

- a) Es wird für alle Varianten (also Ursprungspaket und alternative Einzelleistungen) nur der Gesamtpreis des Pakets geliefert. Das Frontend kann als optionale Funktion anhand dieser Informationen eigenständig entscheiden, ob es ebenfalls nur die Gesamtpreise ausweist oder die Differenz zwischen den Angeboten ermittelt und ausweist.
- b) Es wird für Up-Selling-Produkte immer nur die Preisdifferenz mitgeliefert, nicht jedoch der Gesamtpreis. Hier kann das Frontend ggfs. als eigene Funktion anbieten, aus dem Basispreis des ursprünglichen Pakets sowie den Up-Selling-Leistungen und zugehörigen Aufpreisen den jeweils neuen Gesamtpreis zu ermitteln.

Grundsätzlich ist auch denkbar, dass ein Veranstalter den Gesamtpreis am Paket inklusive Upselling-Leistung festmacht und somit das Ursprungspaket als Minus-Differenz dargestellt wird.

Beim **Cross-Selling als Option zu ausgebuchten, angefragten Leistungen** sind folgende Reaktionen der Veranstalter möglich:

- a) Es wird rein eine Information eingeblendet, dass die angefragte Leistung nicht verfügbar sei (zum definierten Termin); Cross-Selling-Angebote werden nicht angezeigt.
- b) Zusätzlich zur Information, dass das gewünschte Produkt ausgebucht ist, werden eine oder mehrere andere Angebote angezeigt. Es obliegt dem Reiseveranstalter zu entscheiden, nach welchen Kriterien diese Angebote ausgewählt werden und ob diese bei Anzeige vakanzgeprüft sind. Es wird empfohlen, nur vakanzgeprüfte Angebote anzuzeigen.

Die Haupt-Anforderung an STRING besteht im Bereich **Cross-Selling als Zusatzverkäufe**. Dabei handelt es sich stets um einzelne Leistungen, die separat angeboten werden – trifft dies nicht zu, ist es als Up-Sell zu behandeln. Allerdings können auch eigenständige Zusatzleistungen von anderen Leistungen innerhalb einer Leistung des Pakets oder der Einzelleistung sein – Beispiel: Wellnesspaket in

einem bestimmten Hotel. Letztlich entscheidet stets der Reiseveranstalter bzw. Reiseanbieter, ob eine Cross-Selling-Leistung nur in Verbindung mit einer oder mehreren Hauptleistungen buchbar ist oder ob diese auch separat gebucht werden kann. Ebenso entscheidet der Anbieter, ob er beim Cross-Selling einen separaten Preis für die jeweilige Cross-Selling-Produkt darstellt oder einen neuen Gesamtpreis für alle Leistungen inklusive des Cross-Selling-Produkts.

Dies bedeutet, dass in STRING zwei Arten von Cross-Selling-Produkten zur Anwendung gelangen:

- a) Eigenständige Cross-Selling-Produkte, die für sich individuell buchbar sind.
- b) Cross-Selling-Produkte, die nur in Verbindung mit einer konkreten einzelnen Leistung oder einem Leistungstyp (z.B. Flug) kombiniert angeboten werden können.

Ferner ist bei Cross-Selling-Produkten zu unterscheiden:

- a) Push-Produkte, d.h. Reiseveranstalter bzw. Leistungsträger bietet diese aktiv im Rahmen des Verkaufsprozesses bzw. Buchungsprozesses an.
- b) Pull-Produkte, d.h. Reisebüro oder Kunden sind Treiber der Nachfrage nach einer konkreten Zusatzleistung.

Up- und Cross-Selling stellen in Hinblick auf STRING insbesondere bei Kreuzfahrten wichtige Elemente der Buchungsstrecke dar. Als Cross-Selling kommen hier in Frage:

- Getränkepakete
- Internetpakete
- Anreisepakete und vieles mehr, je nach Reederei.

Wird eine solche Leistung VOR Buchung angeboten, soll der Prozess wie folgt aussehen:

- Übermittlung der Leistungen inklusive Cross-Selling durch den Veranstalter als Response auf die Buchungs- und Produkthanfrage
- Buchungsrequest als Auswahl aus den angebotenen Leistungen (d.h. im Buchungsrequest wird ausgewählt, ob und wenn ja, welche Cross-Selling-Leistungen vom Kunden ausgewählt werden).

Einen Sonderfall stellen Leerwochen vor Ort dar, diese sollen auch künftig nicht per Schnittstelle unterstützt werden und sind nur über die Reedereien und deren Inventory-Systeme verfügbar.

In der Response des Veranstalter- bzw. Reederei-Systems ist klar zu kennzeichnen, ob bestimmte Leistungen fest mit anderen gebuchten Leistungen verknüpft sind. Wird keine solche Verknüpfung geliefert, können Front-End-Systeme und Schnittstelle davon ausgehen, dass alle Leistungen für sich eigenständig stehen.

Ein weiterer, wesentlicher Bereich im Cross-Selling sind **Reiseversicherungen**. Sie sind in mehrfacher Hinsicht zu beachten:

- Als eigenständiges Cross-Selling-Produkt (teilweise sogar als Cross- und Up-Selling, wenn z.B. ein Aufstocken von Versicherungssummen zusätzlich möglich ist).

- als entweder in das Paket inkludierte oder gegen zusätzliches Entgelt zubuchbare Leistung.

Wurde für einen Vorgang bereits eine Reiseversicherung abgeschlossen bzw. ist diese Teil der Reise, können Up- und Cross-Sellings folgende Auswirkungen auf die bestehenden Reiseversicherungen haben:

- Reisepreis ändert sich (d.h. ggfs. andere Tarifstufe der Versicherung)
- Anzahl der Personen ändert sich
- Dauer der Reise ändert sich.

Durch Up- und Cross-Selling entstehende, versicherungsrelevante Änderungen können von einer Schnittstelle nicht erkannt werden. Daher soll in STRING eine Funktion bereitgestellt werden, über die eine „manuelle“, systemgestützte Anpassung erfolgen kann. Dies gilt ausschließlich für den Fall, dass es sich um eine über den Reiseveranstalter zubuchbare Versicherung handelt. Hierzu soll die Buchung nochmals als Anfrage in Hinblick auf „Versicherungsleistungen prüfen/optimieren“ an den Veranstalter geschickt werden, welcher anhand der neuen Informationen den Tarif im Inventorysystem prüfen und ggfs. anpassen kann. Hierbei ist zwischen Einzelpolicen und Jahrespolicen zu unterscheiden.

Wurde die Versicherung z.B. als separate Vermittlungsleistung durch ein Reisebüro abgeschlossen, greift diese Logik nicht, da keine Verknüpfung zwischen Veranstalterbuchung und Versicherungsbuchung auf Systemebene besteht. Hier ist eine Anpassung auf dem Wege durchzuführen, auf dem die Versicherung gebucht wurde. Für STRING soll geprüft werden, wie bei Realisation der STRING-Versicherungsschnittstelle ein solcher Prozess systemseitig unterstützt werden kann.

Grundsätzlich wird zum Bereich Reiseversicherungen über STRING festgehalten:

- Wurde eine Versicherungsleistung über einen Reiseveranstalter im Zusammenhang mit einer Pauschalreise gebucht, soll sowohl der Abschluss als auch eine mögliche Umbuchung/Tarifanpassung durch Up- und Cross-Selling über STRING unterstützt werden.
- Für alle separat, insbesondere bei den Versicherungsanbietern direkt abgeschlossenen Versicherungen wird innerhalb des Pauschalreise-Segments von STRING keine Unterstützung angeboten, die Anforderungen werden jedoch bei der Realisation von STRING Versicherungen berücksichtigt und geprüft.

Bei der Vermittlung von Reiseversicherungsleistungen ist zudem die Prämienhöhe in Verbindung mit dem Tippgeber-Modell zu berücksichtigen. Ob ein Reiseveranstalter oder Reisebüro auf Basis des Tippgebers arbeitet, kann nur aus dem Agenturstamm bzw. Veranstalterstamm des Inventory-Systems abgeleitet werden, nicht aus STRING selbst. Daher ist es Aufgabe des Inventory-Systems, über STRING zu melden, wenn der Abschluss einer angebotenen Versicherung mit dem Rechtsstatus des Vermittlers kollidiert. Die Implementierung durch die Front Ends können bei Erhalt einer entsprechenden Meldung Workarounds entwickeln, um einerseits die erforderlichen

Kundenabfragen zu tätigen, andererseits aber auch den weiteren Prozess zum Abschluss einer Reiseversicherungen zu unterstützen.

Eine intensive Diskussion und Analyse ergab zudem, dass die Reiseveranstalter den Umfang ihrer Versicherungen unterschiedlich auslegen. Daher soll STRING folgende Optionen unterstützen:

- Eine Versicherung kann immer nur Leistungen abdecken, welche bei dem Veranstalter, über den die Reiseversicherung abgeschlossen wird, gebucht wurden. Dadurch ist sichergestellt, dass Reisepreis, Personenzahl und Destination stets mit der zugehörigen Reiseversicherung korrelieren. Zudem erfährt der Veranstalter bei Umbuchungen und Änderungen aus der Initialbuchung, welche Änderungen durchgeführt werden und kann über sein Inventory prüfen, ob aufgrund dieser Änderungen auch bei der zugehörigen Versicherungsleistung eine Anpassung nötig und möglich ist.
- Ein Veranstalter bietet an, Reiseversicherungen auch für nicht über ihn gebuchte Leistungen abzuschließen, insbesondere für zusätzliche Leistungen zur gleichen Reise (z.B. direkt gebuchter Mietwagen). Für diesen Fall soll STRING die Erfassung einer Leistungszeile für „weitere versicherungsrelevante Leistungen“ unterstützen, deren Zweck einzig darin besteht, dem versicherungsgebenden Veranstalter die für die tariflich korrekte Preisberechnung notwendigen Daten zu übermitteln. Dazu zählt beispielsweise der Preis dieser Leistungen, mögliche Stornostaffeln, Buchungsdatum, Leistungszeitraum, Destination (wg. Risikoevaluierung). Der Expertenkreis stimmt darin überein, dass der Veranstalter hier eine andere Rolle einnimmt: die des Versicherungsvermittlers. Daher sollen solche Informationen nicht über den Bereich STRING Pauschalreisen, sondern über das noch zu entwickelnde Modul STRING Versicherungen bearbeitet werden. Alternativ können Veranstalter hier auf eine systemgestützte Bearbeitung verzichten, so dass derartige Anpassungen nur über das Servicecenter des jeweiligen Veranstalters möglich wären.

Sofern ein Reiseveranstalter Versicherungen auch für nicht über ihn gebuchte, aber zu einer Reise gehörenden Leistungen anbieten möchte, ist dies als Up-Selling innerhalb von STRING anzusehen. Hierzu sollen zwei Möglichkeiten vorgesehen werden:

- Über eine zusätzliche Leistungszeile werden die mit zu versichernden, extern gebuchten Leistungen und insbesondere deren Reisepreis an den Veranstalter übermittelt. Dies kann je nach Veranstalter für alle diese Leistungen in Summe oder pro einzelner Leistung erfolgen.
- Kunde oder Reisebüro melden den neuen Gesamtreisepreis inklusive extern gebuchter Leistungen und fordern über einen Transaktionscode eine entsprechende Höheversicherung an.

Hier ist zu berücksichtigen, dass je nach Versicherung und Reiseleitung unterschiedliche Up-Selling-Angebote benötigt werden, z.B. für Kreuzfahrten, Flugreisen oder Bahnreisen.

2. E-Rechnungen

Die Diskussion ergab, dass derzeit noch keine Standard-Formate im Rahmen der zulässigen E-Rechnungsformate für die Touristik erkennbar sind. Alle Teilnehmer bekräftigten, dass die bisher bekannten Formate wie z.B. ZUGfERD die für Reisebüros wichtigen Zusatzinformationen nicht beinhalten. Herr Althoff wies nach Rücksprache mit dem DRV darauf hin, dass eine solche Ergänzung zu den möglichen XML-Formaten aus kartellrechtlichen Gründen nicht unter Federführung des DRV als Empfehlung oder XSD-Datei erarbeitet werden könne.

Aus Sicht von STRING ergeben sich durch E-Rechnungen keine zusätzlichen Anforderungen, da sämtliche Dokumente bei STRING als Anhang mitgeliefert werden. Somit ist hier lediglich z.B. eine heutige PDF-Datei durch eine künftige E-Rechnung zu ersetzen, Auswirkungen auf STRING in Hinblick auf Formate oder notwendige sonstige Anpassungen bestehen nicht. Somit ist auch keine Differenzierung zwischen STRING inklusive bzw. exklusive E-Rechnung erforderlich.

Bensheim, 05.12.2024
Gez. Michael Althoff