Anforderungen gemäß STRING Expertenworkshop vom 01.02.2024

1. Modify

Da STRING rein als Schnittstellen-Definition ausgelegt ist, sehen die Experten es als nicht notwendig an, für einzelne Umbuchungsarten unterschiedliche Transaktionen einzuführen. Auch soll darauf verzichtet werden, Änderungstransaktionen mit unterschiedlichen vertraglichen oder kommerziellen Auswirkungen (kostenfreie versus kostenpflichtige Änderungen der Reiseverträge, Höhe möglicherweise anfallender Kosten etc.) abzubilden. Es besteht Einigkeit, dass dies letztlich Bewertungen einzelner technischer Transaktionen durch die Business Logik der Veranstaltersysteme darstellt und somit nicht durch die Schnittstelle selbst zu leisten ist. Auch soll nicht durch die Art der Anfrage über STRING vorgegeben werden, ob ein Reiseveranstalter für diese gewünschte Änderung den bestehenden Vertrag modifiziert oder aufgrund der gewünschten Änderung beispielsweise eine Stornierung plus Neubuchung als erforderlich ansieht. Auch dies ist Inhalt der jeweiligen Implementierung im Inhouse-System eines Reiseveranstalters.

Vor diesem Hintergrund soll über die Schnittstelle lediglich der Änderungswunsch (gewünschter Soll-Zustand einer bestehenden Buchung) gemeldet werden, das Veranstaltersystem entscheidet (und meldet über den Response), ob dies als Änderung einer bestehenden Buchung durchgeführt werden kann oder ob eine Stornierung mit anschließender Neubuchung erforderlich wird.

Daraus ergibt sich folgender Best Practice-Ablauf:

- Über STRING wird eine Anfrage zu einer Umbuchung an den Veranstalter eingereicht
- Der Veranstalter antwortet mit
  - Geht bzw. geht nicht
  - Möglichen, mit der Ausführung verbundenen Kosten (Umbuchungskosten und mögliche Änderungen des bisherigen Reisepreises)
- Über das Frontend wird die Entscheidung des Kunden (ggfs. eingereicht über das zuständige Reisebüro) gemeldet, d.h. erst mit dieser Antwort/Zustimmung wird die Umbuchung tatsächlich ausgelöst.

Vor diesem Hintergrund werden zwei unterschiedliche Arten der Transaktion „Darstellen“ angeregt:

a) Reines Darstellen einer Buchung: Anzeige der gebuchten Leistungen, Teilnehmerinformationen und sonstigen Daten (Vertragspartner etc.).
b) Darstellen zwecks Umbuchung und Stornierung: bei dieser Variante sollen Veranstalter direkt kennzeichnen können, welche der in einer Buchung enthaltenen Leistungen und Informationen geändert werden können. Dabei ist auch eine Kennzeichnung möglich, ob diese Änderungen kostenfrei oder kostenpflichtig sind (Umsetzung obliegt dem Frontend, z.B. durch unterschiedliche farbliche Darstellung).

Der Expertenkreis spricht sich daher für folgende Herangehensweise aus:

a) Grundlage einer möglichen Umbuchung ist zunächst ein Darstellen der bestehenden Buchung.
b) Für eine Umbuchung wird anschließend der neue, angestrebte Umfang der bestehenden Buchung gemeldet. Hierzu soll die Buchung als neuer Status übermittelt werden, der eine Soll-Situation beschreibt.
c) Je nach betroffener Leistung und Veranstaltersystem kann eine solche Änderung direkt erfolgen oder mit einer vorherigen Suche und Vakanzprüfung (z.B. bei Änderung von Reisetagen oder bei Wechsel eines Hotels innerhalb des gebuchten Reisezeitraums) erfordern. Es ist zu prüfen, ob daher bei Leistungsänderungen (inklusive Datum) direkt per Schnittstelle im Request mit übergeben wird, ob die Veränderung bereits vakanzgeprüft ist oder ob sie eine reine Anforderung ohne Vakanzprüfung darstellt.
d) Das Veranstaltersystem entscheidet, welche der gewünschten Änderungen möglich sind und welche nicht und meldet dies im Response.
e) Auf Basis des Responses entscheidet der Anwender, ob die Änderung tatsächlich durchgeführt werden soll.

Als Stornierung wird innerhalb von STRING weiterhin ausschließlich das Voll-Storno angesehen. Teil-Stornierungen innerhalb eines bestehenden Reisevertrags werden grundsätzlich als Änderung/Modify betrachtet und behandelt.

Grundsätzlich sollen auch von Veranstaltern initiierte Änderungen über STRING an Kunden oder Agenturen transportiert werden können. Dabei sind zwei Arten von Änderungen möglich:

- Änderungen, die vor Ausführung einer Zustimmung des Kunden erfordern.
- Änderungen, die seitens der Veranstalter bereits durchgeführt wurden und keine Zustimmung des Kunden mehr erfordern (z.B. kleine Änderungen bei Flugzeiten).

Um ein solche Kommunikation über STRING zu ermöglichen, wird letztlich eine Queue benötigt, die über STRING angesprochen und aufgerufen werden kann. Da STRING sich rein als Schnittstelle versteht, wird der Betrieb einer solchen Queue nicht als zum Leistungsumfang zugehörig angesehen – dies wäre Aufgabe eines Frontend-Systems. Daher wird STRING hier lediglich die entsprechenden Requests und Responses definieren – mit dem Sonderfall der Statusänderung bei einer Buchung (d.h. keine Zustimmung des Kunden erforderlich), welche letztlich als Response lediglich erwartet, dass der Aufruf der Änderung quittiert wird und sich beim indirekten Vertrieb damit das Reisebüro verpflichtet, diese an den Kunden weiterzuleiten. Bei direkter Kommunikation mit den Endkunden kann als Response auch eine Lesebestätigung versandt werden. STRING soll daher zwei Arten von Push-Nachrichten unterstützten:

a) Vorgang wurde geändert, Kunde muss nicht zustimmen oder hat bereits – beispielsweise in direkter Kommunikation zwischen Reiseveranstalter und Kunde – zugestimmt.
b) Vorgang soll geändert werden, hierfür ist jedoch aktives Handeln (Einholung der Kundenzustimmung) erforderlich.

2. Internes Buchen

Die Diskussion ergab, dass dies aus Sicht der Experten primär die Implementierung betrifft. Hintergrund ist, dass im Wesentlichen über Rechte und Rollen Zugriffe auf bestimmte Informationen und Funktionen gewährt oder verweigert wird.

Die Experten werden daher um Prüfung gebeten, welche Informationen für internes Buchen erforderlich sind, derzeit aber noch nicht in STRING abgebildet wurden.

Bensheim, 29.02.2024
Gez. Michael Althoff