

Kremena Kantcheva

Die Entwicklung von CRS zu E-Commerce in der Tourismuswirtschaft

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2001 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783832454357

Kremena Kantcheva

Die Entwicklung von CRS zu E-Commerce in der Tourismuswirtschaft

Kremena Kantcheva

Die Entwicklung von CRS zu E-Commerce in der Tourismuswirtschaft

Diplomarbeit
an der Technischen Universität Dresden
Fachbereich BWL
Oktober 2001 Abgabe



Diplomica GmbH _____
Hermannstal 119k _____
22119 Hamburg _____
Fon: 040 / 655 99 20 _____
Fax: 040 / 655 99 222 _____
agentur@diplom.de _____
www.diplom.de _____

ID 5435

Kantcheva, Kremena: Die Entwicklung von CRS zu E-Commerce in der Tourismuswirtschaft /

Kremena Kantcheva - Hamburg: Diplomica GmbH, 2002

Zugl.: Dresden, Technische Universität, Diplomarbeit, 2001

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2002

Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	V
Tabellenverzeichnis	VI
Anhangsverzeichnis	VII
Abkürzungsverzeichnis	VIII
1 Einführung.....	1
2 CRS in der Tourismuswirtschaft.....	4
2.1 Definition und Leistungskomponenten.....	4
2.2 Historische Entwicklung der CRS	8
2.2.1 Die Entwicklungen in den USA.....	8
2.2.2 Die Entwicklungen in Europa.....	9
2.3 Arten von CRS: Kurzcharakteristik und Beispiele.....	11
2.3.1 Klassifizierung der CRS	11
2.3.2 Regionale CRS.....	13
2.3.3 Nationale CRS	14
2.3.3.1 Start Amadeus.....	14
2.3.3.2 Merlin	17
2.3.4 Globale CRS (GDS).....	18
2.3.4.1 Amadeus	19
2.3.4.2 Galileo.....	20
2.3.4.3 Sabre	21
2.3.4.4 Worldspan.....	22
3 Grundlagen und Rahmenbedingungen des E-Commerce in der Tourismuswirtschaft	24
3.1 Internet als Basis des elektronischen Geschäftsverkehrs.....	24
3.2 E-Commerce	25
3.2.1 Der Begriff des E-Commerce	25
3.2.2 E-Commerce im engeren Sinne	26
3.2.3 E-Commerce im weiteren Sinne	27

3.3	Marktteilnehmer und Transaktionsbereiche des E-Commerce.....	28
3.4	Elektronischer Tourismusmarkt.....	31
3.4.1	Der Begriff des Tourismusmarktes.....	31
3.4.2	Der Begriff des elektronischen Marktes	31
3.4.3	Merkmale und Bereiche des elektronischen Marktes	33
3.5	Veränderungen der touristischen Branchenstruktur durch den E-Commerce	35
3.5.1	Veränderungen der touristischen Wertschöpfungskette	35
3.5.2	Strukturveränderungen des Wettbewerbs	41
3.6	Eignung von touristischen Produkte für den E-Commerce	42
3.7	E-Commerce-Umsätze und deren Wachstumspotentiale	44
4	Ausprägungen des E-Commerce in der Tourismuswirtschaft:	
	Praxisbeispiele und aktuelle Entwicklungen	49
4.1	Beherbergungsindustrie	49
4.1.1	Kurzcharakteristik und traditionelle Vertriebswege	49
4.1.2	Integrierte Unternehmensstrategien.....	50
4.1.2.1	Hotelkooperationen.....	50
4.1.2.2	Gemeinsame Hotel-Portale.....	52
4.1.3	Internetbasierte Entwicklungen im Bereich der Reservierungssysteme.....	53
4.1.4	Zwischenfazit.....	54
4.2	Fluggesellschaften	55
4.2.1	Kurzcharakteristik und traditionelle Vertriebswege	55
4.2.2	Integrierte Unternehmensstrategien.....	57
4.2.2.1	Lufthansa: InfoFlyway.....	57
4.2.2.2	Gemeinsame Airline-Portale	62
4.2.3	Zwischenfazit.....	63

4.3	Reiseveranstalter	64
4.3.1	Kurzcharakteristik und traditionelle Vertriebswege	64
4.3.2	Integrierte Unternehmensstrategien	66
4.3.2.1	TUI Group	66
4.3.2.2	C&N Touristik	68
4.3.3	Integration der Reisebüros in die E-Commerce-Strategien der Reiseveranstalter	70
4.3.4	Zwischenfazit	71
4.4	Reisemittler	71
4.4.1	Kurzcharakteristik	71
4.4.2	Traditionelle Reisebüros	73
4.4.3	Online-Reisebüros	75
4.4.4	Internetbasierte Schnittstellen und CRS-Anwendungen	78
4.4.5	Zwischenfazit	81
4.5	Destinationen	83
4.5.1	Kurzcharakteristik	83
4.5.2	Integration von E-Commerce im Marketing einer Destination	84
4.5.3	Elektronische Marktplätze für Destinationen von kommerziellen Anbietern	89
4.5.4	Zwischenfazit	91
5	Problemfelder und Hemmnisse des E-Commerce in der Tourismuswirtschaft	93
5.1	Anbietersicht	93
5.2	Nachfragersicht	97
6	Fazit	103
	Literaturverzeichnis	XII
	Anhang	XXVI

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Systematisierung und Abgrenzung unterschiedlicher E-Commerce-Definitionen.....	26
Abb. 2: Markt- und Transaktionsbereiche des E-Commerce	29
Abb. 3: Traditionelle Wertschöpfungskette in der Tourismuswirtschaft	37
Abb. 4: Wertschöpfungsprozess über die neue IuK-Technologien.....	39
Abb. 5: „Reisen im Internet“ 2001 (Angaben in %)	47
Abb. 6: E-Commerce-Konzept der Lufthansa.....	58
Abb. 7: Loyalität bei Reisebuchungen (Angaben in %)......	100

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Klassifizierung unterschiedlicher Arten von Reservierungssystemen	13
Tab. 2: Reisebüroszenario 2010.....	66
Tab. 3: Die größten Probleme beim Einkaufen im Internet.....	97

Anhangsverzeichnis

Anhang 1: START AMADEUS - Unternehmensstruktur	XXVI
Anhang 2: START AMADEUS - Weltweite Buchungen und angeschlossene Standorte	XXVII
Anhang 3: DCS - Unternehmensstruktur	XXVIII
Anhang 4: AMADEUS - Unternehmensstruktur	XXIX
Anhang 5: AMADEUS - Weltweite Buchungen und angeschlossene Standorte	XXX
Anhang 6: GALILEO - Unternehmensstruktur.....	XXXI
Anhang 7: GALILEO - Weltweite Buchungen.....	XXXII
Anhang 8: SABRE - Unternehmensstruktur	XXXIII
Anhang 9: SABRE - Angeschlossene Standorte.....	XXXIV
Anhang 10: WORLDSPAN - Unternehmensstruktur	XXXV
Anhang 11: Vertriebswege im Tourismus	XXXVI
Anhang 12: SITA-Studie „IT-Trends 2000“	XXXVII
Anhang 13: Generierung einer Online-Buchung mit Datenbanken der Buchungsmaschine AG	XXXVIII
Anhang 14: Internet und Mobiltelefonie (Verbreitung in Westeuropa).....	XXXIX

Abkürzungsverzeichnis

AA	American Airlines
Abb.	Abbildung
abr	Amtliches Bayerisches Reisebüro GmbH
AEA	Association of European Airlines
AG	Aktiengesellschaft
AOL	America Online
BA	British Airways
BT	Bundestag
BTM	Berlin Tourismus Marketing GmbH
ca.	circa
CMS	Content-Management-Systeme
CRM	Customer Relationship Management
CRS	Computer Reservation System
DB	Deutsche Bahn AG
DCS	Dillon Communication Systems GmbH
DER	Deutsches Reisebüro GmbH
DIHT	Deutscher Industrie- und Handelstag
DIRG	Deutschland Informations- und Reservierungsgesellschaft
DRV	Deutscher Reisebüro Verband e. V.
DTV	Deutscher Tourismusverband e. V.
DZT	Deutsche Zentrale für Tourismus e. V.
E-Business	Electronic Business
E-Commerce	Electronic Commerce
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EG	Europäische Gemeinschaft
EM	Elektronischer Markt
E-Mail	Electronic Mail
etc.	et cetera
E-Tickets	Electronic Tickets

F.U.R.	Forschungsgemeinschaft Urlaub und Reisen e. V.
FAQ	Frequently Asked Questions
FAZ	Frankfurter Allgemeine Zeitung
FTI	Frosch Touristik International
FTP	File Transfer Protocol
FVW	Fremdenverkehrswirtschaft
GDS	Global Distribution Systems
GfK	Gesellschaft für Konsumforschung AG
ggf.	gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaft mit begrenzter Haftung
GNR	Guest Name Record
GPRS	General Packet Radio Service
HRS	Hotel Reservation Service
HTML	Hypertext Markup Language
i. d. R.	in der Regel
i. e. S.	im engeren Sinne
i. w. S.	im weiteren Sinne
IATA	International Air Transport Association
IBE	Internet Booking Engine
IBM	International Business Machines Corp.
INFREM	Informations- und Abrechnungssystem für Fremdenverkehrsorte
insb.	insbesondere
IRES	Internet Reservation Systems
IRS	Informations- und Reservierungssystem
IT	Informationstechnologie
ITB	Internationale Tourismusbörse
ITV	Interactive Television
IuK	Information und Kommunikation
Jupiter MMXI	Jupiter Media Metrix Inc.
KET	Kompetenzzentrum E-Business Touristik
KLM	Koninklijke Luchtvaart Maatschappij

LH	Lufthansa AG
lt.	laut
LTU	Lufttransport Unternehmen GmbH & Co. KG
M-Commerce	Mobile Commerce
Mio.	Millionen
Mrd.	Milliarden
MS	Microsoft
NMC	National Marketing Companies
NUA	Network User Assosiation
OBE	Online Booking Engine
OECD	Organisation for Ecominic Co-Operation and Development
PARS	Programmed Airline Reservations System
PC	Personal Computer
PDA	Personal Digital Assistant
PNR	Passenger Name Record
PR	Public Relations
RCB	Research Center Bornholm
SABRE	Semi-Automated Business Research Environment
SAS	Skandinavian Airlines System
SET	Secure Electronic Transaction
SITA	Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques
SRS	Steigenberger Reservation Service
SSL	Secure Socket Layer
START	Studiengesellschaft zur Automatisierung für Reise und Touristik GmbH
Tab.	Tabelle
TDSG	Teledienstdatenschutzgesetz
TIBS	Touristisches Informations- und Buchungssystem
TIN	Touristische Informationsnorm
tm	touristik management
TOMA	Touristik-Maske

TRAC	Travel Commerce AG
TUI	Touristik Union International
TWA	Trans World Airlines
u. a.	und andere(s)
u. a.	unter anderem
UA	United Airlines
UK	United Kingdom
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
US	United States
USA	United States of America
usw.	und so weiter
v. a.	vor allem
W3B	World Wide Web-Befragung
WAP	Wireless Application Protocol
WTO	World Tourism Organization
WWW	World Wide Web
z. B.	zum Beispiel
z. Z.	zur Zeit