

feratelDeskline®





Zielsetzung des feratel Destinationsmanagement Systems Deskline® ist die Verwaltung und erfolgreiche Vermarktung aller touristischen Leistungen in einer modernen, mandantenfähigen Datenbanklösung, der Anschluss an alle relevanten Vertriebskanäle und vor allem die effiziente und automatisierte Abwicklung der täglichen Arbeitsabläufe von touristischen Organisationen.

Die erfolgreiche Basis des feratel Systems bilden ein modernes, innovatives Backofficemodul mit der technischen Einbindung der Leistungsträger. Die Arbeitsabläufe über sämtliche Netzwerkebenen, vom Vermieter über lokale Infostellen bis hin zum Regionalbüro oder zur Landesorganisation werden voll unterstützt. Eine besondere Stärke des Systems ist die Vereinigung einzelner Bausteine eines Destinationsmanagement Systems zu

einer leistungsfähigen, integrierten Gesamtlösung. Sämtliche Arbeitsabläufe einer touristischen Organisation, von der Vermietervermarktung über Gästeanfragen, Adressverwaltung, Zimmerinformation, Onlinebuchung bis zur Meldescheinverwaltung können über ein einziges System »feratel Deskline® 3.0« abgewickelt werden.





Verlieren Sie weder Zeit noch Gäste!

Bereits über 4.000 Orte in Mittel- und Osteuropa setzen bei der Vermarktung ihrer Destination erfolgreich auf feratel Deskline® 3.0. Und Sie?

Das perfekte Zusammenspiel zwischen Ihnen als Tourismusorganisation, Ihren Leistungsträgern (Vermieter, Hoteliers, FEWO ...) und Leistungspartnern (Gastronomie, Freizeiteinrichtungen, Veranstaltungsanbieter ...) einerseits und der Anbindung Ihres Gesamtangebotes an sämtliche touristisch relevanten Vertriebskanäle andererseits ist die Basis Ihres Erfolges. feratel Deskline® 3.0 mit seinem umfangreichen Leistungsspektrum ist eines der effizientesten Informations- und Reservierungssysteme. Als Systempartner können Sie auf einen Lieferanten zugreifen, der es in den letzten Jahren wie kein anderer verstanden hat, die einzelnen Bausteine eines »Destination Management System« zu einer leistungsstarken, integrierten Gesamtlösung zu vereinen. Dieses e-touristische Gesamtkonzept macht es Ihnen möglich, vielfältigste Vermarktungschancen zu nutzen und alle Aufgaben technologiegestützt abzuwickeln. Individuell und effizient.

Dazu gehören:

- › Die Online-Buchung auf Ihrer Destinationsseite
- › Die Ergänzung Ihres Online-Auftrittes durch umfassende Internetapplikationen für die Bereiche Zimmersuche, Packages, Events ...
- › Die Information, Reservierung und Buchung in der Tourismusorganisation
- › Die Anbindung Ihres Destinationsangebotes an alle relevanten Vertriebskanäle - Online Services, Channelmanagement, Infoterminals, Mobile Services, GästeCard ... bis hin zum Callcenter
- › Die Ausstellung und Verwaltung elektronischer Meldescheine
- › Die Analyse bestehender und Konzeption neuer Marketingaktivitäten mit Hilfe eines umfangreichen Adressmanagementtools (CRM)
- › Der elektronische Anfragepool, der Angebotsassistent oder das Statistik- und Benchmarkingtool



LEISTUNGSANBIETER >

Herzstück des feratel Destinationsmanagementsystems ist eine via ASP (Application Service Providing) betriebene, zentrale Datenbank, die es Destinationen ermöglicht, sämtliche Leistungen/Informationen zu verwalten. Die Datenwartung erfolgt mittels ExpertClient (Backoffice-Tool) durch die touristischen Organisationen selbst sowie durch angebundene Leistungsträger mittels dem sogenannten WebClient (Online-Wartungstool) oder dem HotelGateway (Schnittstelle zum Hotelprogramm / Anbindung PMS und Channelmanagementsysteme).

feratel Deskline® 3.0 ist zur Gänze mandantenfähig und beliebig skalierbar. Alle Kunden-, Leistungsträger- und Produktdaten sowie Destinationsinformationen werden in einem einzigen Pool verwaltet und je nach Bedarf in den jeweiligen Mandanten, Buchungsstellen und Geschäftsfeldern verfügbar gemacht. Als Ergebnis dieser Datenstruktur entsteht z.B. ein Adressbestand in der ganzen Region und übergreifende Auswertungen aller touristischen Organisationen. Es gibt grundsätzlich keine Festlegung auf ein zentrales oder dezentrales Regionskonzept. Im Administrationsbereich der Mandantenstruktur können beliebige Konzepte umgesetzt oder Einstellungen getroffen werden.

Angebots- und Vertriebs Ebenen sind voneinander getrennt, so dass pro Vertriebskanal (Channels, Affiliatepartner, Geschäftsfälle) Produkte, Preise, Verfügbarkeiten, Buchungsbedingungen, sowie Beschreibungen und Bilder differenziert verwaltet und eingesetzt werden können. Durch die Client- / Servertechnologie (ASP - Application Service Providing) ersparen sich Destination-Management-Organisationen die Verwaltung eigener Server. Vor allem aber sind die Daten optimal betreut und in allen Bereichen immer auf dem gleichen Stand.

Die folgende Darstellung zeigt lediglich einen Auszug der möglichen Funktionalitäten von feratel Deskline® 3.0.

ExpertClient - Wartungstool für DMO

- > Zugriff auf sämtliche Daten über Backoffice-optimiertes Frontend
- > Umfangreiches Berechtigungskonzept
- > Wartungshistorie, Logfiles
- > Überblick über Datenqualität und Systemnutzung
- > Steuerung der WebClient Selbstwartungszugänge

WebClient - Extranet Selbstwartung

- > Einfache, intuitive Benutzeroberfläche
- > Passt sich je nach Nutzungskomplexität an Vermieter an
- > Responsives Design
- > Umfangreiches Berechtigungskonzept
- > Integrierte Qualitätskontrolle
- > Intelligentes Anfragemanagement mit Angebotsassistent
- > Statistiken, Reports, Bewertungen
- > Nutzung für Vermieter und alle anderen Leistungsanbieter
- > GästeführerClient
- > EventClient
- > POIClient

PMS - Channelmanager Datenimportschnittstelle

- > OTA-Standardschnittstelle
- > Für beliebige Hotelprogramme und Channelmanager einfach umzusetzen
- > Derzeit über 70 verschiedene PMS / Channelmanager angeschlossen
- > Automatischer Import der Daten für die verknüpften Produkte bei Änderungen
- > Import von Verfügbarkeit, Preis, Mindestaufenthalt, Anreisetage, Stornoregel
- > Übergabe der Buchung mit Adresse

Einbindung externer Dienstleister

- > Anbindung von Leistungen aus Fremdsystemen
- > Skidata-Ticketbuchung
- > Schnittstelle Europäische Reiseversicherung

Stammdatenmanagement

Verwaltung aller touristischen Leistungen einer Destination:

- > Unterkünfte (Zimmer, Appartement, Camping)
- > Zusatzleistungen (Tickets, Verleih, Eintritte, Kurse, etc.)
- > Führungen
- > Pauschalen
- > Veranstaltungen
- > Prospekte
- > Artikel
- > Infothemen (Essen & Trinken, Routen & Touren, Sport & Freizeit, Wellness & Gesundheit, Kunst & Kultur, Point of Interest, Mobilität & Verkehr, Infrastruktur)

Alle Leistungen verknüpfbar und kombinierbar

Adressmanagement - CRM

- > Leistungsträger und Partneradressen
- > Gäste / Stammgäste
- > Reisebüros / Reiseveranstalter
- > Integriertes CRM für Gästemarketing
- > Gästehistory - Aktionenverwaltung
- > Marketing- / Interessens- / Motivkeys
- > Auswertungen / Statistiken
- > Serienbriefe- / Mailingfunktion
- > Mailinghouse-Anbindung
- > Importfunktion
- > CRM-Schnittstelle zu Newsletter-systemen

Infomanagement

- > Verwaltung und Abruf der gesamten touristischen Infrastruktur - Points of Interest - mit Spezialmasken für die einzelnen Bereiche
- > Essen & Trinken
- > Routen & Touren
- > Sport & Freizeit
- > Wellness & Gesundheit
- > Kunst & Kultur
- > Sehenswürdigkeiten
- > Mobilität & Verkehr
- > Sonstige Infrastruktur

Eigener WebClient je Objekt für direkte Datenwartung

< DATENMANAGEMENT-SYSTEM >

Eventmanagement

- > Abbildung des gesamten Veranstaltungskalenders
- > Eigener WebClient zur Pflege je Veranstalter mit Freigabefunktion
- > Umfangreiche Druck- und Exportfunktionen
- > Intelligente Einbindung in den Buchungsablauf
- > Top Events, Kategorien, Veranstaltungsserien
- > Mehrere Adressen (Buchungsadresse, Veranstaltungsart, Infodresse ...)

Anfragemanagement

- > Abwicklung sämtlicher Gästeanfragen Online und Backoffice
- > Prospektbestellung mit Stapeldruck und Lagerverwaltung
- > Prospekt-Gewichtskalkulation für optimierten Versand
- > Callcenter-optimierte Abläufe
- > Einbindung des gesamten Contents in Anfragebeantwortung
- > Flexible Steuerung konkreter Zimmeranfragen - an Hotel oder an Callcenter
- > Umwandeln von konkreten Zimmeranfragen in Angebote / Buchungen
- > Anfragefunktion für Destinations- und Hauspauschalen

Anfragepool - Bettenbörse

- > Modul zur Verteilung konkreter Zeiträume an passende Vermieter
- > Zugriff für Vermieter via WebClient
- > Intelligente Verteilung und Steuerung der Zugriffsrechte je Anfrage
- > Integrierter Angebotsassistent zur Erstellung professioneller Angebote durch Vermieter
- > Zahlreiche Funktionen zur Qualitätskontrolle
- > Automatisierte Followup-Antwortmails an den Gast

Channelmanagement

- > Aufschalten eigener Vertriebskanäle
- > Zuschalten von zahlreichen direkt angeschlossenen Vertriebsportalen
- > Integrierter Channelmanager zu booking.com, Tiscover und HRS
- > Schnittstelle zu einer Vielzahl von Channelmanager-Systemen

Buchungsmodul

- > Individual- und Reisebürobuchungen
- > Direktbuchung, Optionsbuchung und Buchung auf Rückfrage mit Frist für Vermieter
- > Gruppenbuchungen und Kongressabwicklung
- > Gemischter Warenkorb mit flexibler Zahlungssteuerung je Produkt
- > Zubuchung Reiseversicherung - Schnittstelle ERV
- > Umbuchung, Teilstorno, Vollstorno, Buchungsgebühr, Stornogebühr
- > Buchung ohne Kontingent mit voller Übersteuerung der Stammdaten
- > Buchungshistorie
- > Automatisierte, mehrsprachige Dokumentensteuerung
- > Flexible Provisionssteuerung mit Splitting, abhängig von Vermieter, Vertriebskanal und Salespoint
- > Vollkassa an Buchungsstelle auf Rechnung, Kreditkarte oder Lastschriftverfahren mit An-/Restzahlung
- > PCI-konforme Kreditkartenabwicklung (Abbuchung, Autorisierung (Garantie))
- > Anzahlung an Hotel per Überweisung oder Kreditkarte, Kreditkartengarantie, garantierte Buchung ...
- > Sichere Weiterleitung Kreditkarte an Vermieter
- > Abbildung individueller Stornokonditionen je Produkt und Saison
- > Integriertes Bewertungssystem, Schnittstelle zu Meta-Bewertungssystemen

Packagemodul

- > Abwicklung von Hotelpauschalen
- > Dynamic Package durch Bündelung beliebiger Leistungen im Warenkorb, sowohl online als auch via Backoffice
- > Intelligente Zusteuerung von Zusatzleistungen im Online Warenkorb je nach Zeitraum und Portal
- > **Destinationspauschale**
- > Beliebige Abschnitte, Kategorien und Dauer je Pauschale definierbar
- > Feste oder dynamische Preise pro Person oder Pauschale
- > Einbindung optionaler Bausteine
- > Rundreisepauschalen mit zeitlicher Abhängigkeit der einzelnen Abschnitte
- > Themen- und Zielgruppenzuordnung

Gästeführermodul

- > Verwaltung und Buchung von Führungen und Touren
- > Kategorien, Themen, Beginnzeiten, Dauer, Sprachen, Treffpunkte
- > Gästeführer-Verwaltung mit Foto, Beschreibung, Verfügbarkeiten, Sprachen
- > Zuweisung Gästeführer zu Touren mit Verfügbarkeit
- > WebClient für Gästeführer

Meldewesenmodul

- > Meldescheinverwaltung
- > Meldescheinerfassung
- > Abrechnung / Vorschreibung
- > Statistiken / Auswertungen
- > Elektronischer Meldeschein

Abrechnungsmodul

- > Abrechnungsmodul für Provisionen und Pauschalen mit Rechnungslegung an Vermieter
- > Flexibles Regelwerk zur Provisionsberechnung (Berechnungsbasis, Steuer)
- > Vorschaufunktion
- > Integrierte Debitoren und Kreditorenverwaltung inkl. Offene-Posten-Verwaltung, Einzahlungen und Mahnwesen
- > Kontierung der Geschäftsfälle mit Überleitung an Finanzbuchhaltung
- > Unterstützung zahlreicher FIBU-Schnittstellen, offenes System - jederzeit erweiterbar
- > Unterstützung Bankeinzug / SEPA Files, VESR (Schweiz), einlesen von DTA Files
- > Steuerlich korrekte Buchungsabwicklung als Veranstalter oder Vermittler
- > Abrechnungsunterstützung für Kreditkartenbuchungen
- > Abrechnungsversand an Vermieter per Mail oder Fax sowie Anzeige im WebClient
- > Modul zur Erstellung eigener Rechnungen (wiederkehrende Rechnung) z. B. für Jahresbeiträge oder Katalogeinschaltungen

Statistik / Reportingmodul

- > Erstellung eigener Auswertungen und Listen
- > Leistungsfähiger Reportserver mit zahlreichen Statistiken und Reports
- > Moderne Datawarehouse-Technologie für vorberechnete Statistiken, Entlastung des Produktionssystems
- > Hinterlegung eigener Abfrageprofile für Wiederaufruf
- > Abofunktion mit E-Mail-Versand bestimmter Reports
- > Excel-Pivot-Zugriff auf Datawarehouse

< VERMARKTUNG >

DMOs, Reservierungszentrale, Callcenter

- > Callcenter-optimiertes Frontend
- > Höchste Performance
- > Individuelle Such- und Ergebnisprofile
- > Mehrsprachige Dokumentenverwaltung
- > Mandantenübergreifender Überblick über sämtliche Transaktionen
- > Perfekte Gästebetreuung
- > Steuerung sämtlicher Vorgänge
- > Kongress- und Gruppenabwicklung

AgenturClient (B2B)

- > Online Buchungsfond für Partneragenturen
- > Geschützter Zugriff via Login und Passwort
- > Buchung von Partnerobjekten
- > Individuelles Provisionssystem

Online Services - Website Integration (B2C)

- > Modernster Info- und Buchungsfond, entwickelt von Usabilityexperten
- > Parametrisierbar und anpassbar
- > Einfache Integration in Websites
- > Einfachste Nutzung für Kampagnen und Landingpages
- > SEO-optimiert
- > Benutzerfrontend in 14 Sprachen komplett übersetzt
- > Höchste Performance und Konversion
- > Volle Anpassung an Businesslogik

Online Services - Webservice Integration

- > Zugriff auf sämtliche Daten per Webservice-Schnittstelle
- > Abfrage freie Zimmer, Preisberechnung, Buchungsstatus
- > Volle Buchungstrecke mit Warenkorb und Zahlungsoptionen

Online Services - Mobile

- > Websitemodul in responsiver Ausführung
- > Nutzung auf mobilen Seiten
- > Integration in eigene Apps
- > Integration in diverse Special-Interest-Apps

Channelmanagement - Portalanbindung

- > Vollautomatische Verteilung der Daten und Buchbarkeit auf Partnerkanälen
- > Individuell je Produkt steuerbar
- > Aufschaltung beliebiger eigener Partnerkanäle
- > Vertrieb über ferale Partnerkanäle
- > Anbindung an booking.com, Tiscover, HRS

Infoterminals

- > Indoor- / Outdoorterminals
- > Touch-optimierte Oberfläche
- > Einbindung des Contents: Vermieter, Restaurants, Ausflugsziele und Events, Zimmersuche mit Druck- und Buchungsfunktion
- > Anzeige freie Zimmer
- > Intelligente Contentsteuerung (Standortspezifische Anreisebeschreibung, Verfügbarkeiten ...)



© MODELHART.AT

Österreich:

feratel media technologies AG

A-6020 Innsbruck, Maria-Theresien-Str. 8, Tel: +43 512 7280-0,
Fax: +43 512 7280-1080, E-Mail: info@feratel.at, www.feratel.at

feratel media technologies AG

A-5452 Pfarrwerfen, Laubichl 60, Tel: +43 6468 8901-0,
Fax: +43 6468 8901-2674, E-Mail: info@feratel.at, www.feratel.at

Deutschland:

feratel media technologies GmbH

D-88605 Meßkirch, Meßkircher Str. 17/2, Tel: +49 7575 9210-0,
Fax: +49 7575 9210-92, E-Mail: info@feratel.de, www.feratel.de

Schweiz:

feratel Schweiz AG

CH-6343 Rotkreuz, Riedstrasse 1, Tel: +41 41 79950-50,
Fax: +41 41 79949-50, E-Mail: info@feratel.ch, www.feratel.ch