

Pressestimmen

Juli 2016

Touristik Aktuell, 11 Juli 2016



Foto: iA

Über Google zum Erfolg? Immer mehr Reisebüros setzen auf Apps

Mit und ohne App

Sinnvoll und notwendig? Oder zu teuer und überflüssig?

Von Matthias Gürtler

Die Meinungen und Strategien der Reisebüro-Organisationen zum Thema Endkunden-App gehen nach wie vor weit auseinander. „Extrem wichtig und eine Chance für die Zukunft“, sagen die einen. „Völlig überbewertet und zu teuer“, sagen die anderen.

Zu den Skeptikern gehört neben TVG-Chefin Birgit Aust auch TSS-Chef Manuel Molina. „Ich weiß nicht, ob das die Lösung für die Zukunft ist“, blickt der Vertriebsstrategie, der sich in den vergangenen Jahren einen Ruf als „Mister Multichannel“ erarbeitet hat, nach wie vor argwöhnisch auf den App-Hype. Aus seiner Sicht könnten Chat-Funktionen wie etwa beim DER schnell nach hinten losgehen, wenn der Kunde gelangweilt am Strand liegt und sein Reisebüro zu Hause nach einem guten Restaurant auf Mallorca fragt.

Websites als Alternative

Aus der Sicht von Molina und Aust sind responsive Web-Seiten, die sich den genutzten Geräten anpassen, nach wie vor die bessere und preiswertere Lösung. Auch auf ihnen könnten zusätzliche Infos eingestellt werden, die sonst etwa über Tripadvisor gesucht würden.

Kooperationen wie RTK und Best-Reisen sowie zahlreiche Ketten sehen das anders. Am weitesten ist RTK, als jüngster Clou ist eine GPS-gesteuerte „Bring-me-Home-Funktion“ integriert. Außerdem gibt es nunmehr die Möglichkeit, die Tagebuch-Funktion für Fotos und Texte auch in PDF umzuwandeln.



Rainer Gnyp



Cornelius Meyer

Zum Standard der RTK-App gehört eine Schnittstelle zu den Backoffice-Systemen der Reisebüros, die seit April auch für Nutzer des Bewotec-Tools Myjack gilt. Neu ist seit dem Frühjahr auch ein Tool für Infos über die Umgebung („Around me“).

„Entscheidend ist, dass die Reisebüros zu 100 Prozent eingebunden sind und über Push-Nachrichten und Termine jederzeit ihren Kunden zusätzliche Informationen und Services senden können“, sagt Marketing-Chef Rainer Gnyp.

Einen ähnlichen Ansatz haben LCC, Reiseland und Best-Reisen, die ihre App allerdings nicht selbst entwickelt haben, sondern auf eine Basisversion von Amadeus aufbauen. Reiseland kommt bereits auf „vierstellige“ Nutzerzahlen und verweist auf neue Tools wie Buchungsmöglichkeiten für Events, Parkplätze und Mietwagen sowie das Versenden von Push-Nachrichten durch die jeweiligen Reisebüros.

Apps als Türöffner

Best-Reisen ist später gestartet und kommt bislang auf 100 Reisebüros, die die App für ihre Kunden nutzen. Mittelfristig erwartet Marketing-Chef Cornelius Meyer, dass Apps „im Mittelpunkt aller Reisebuchungen des Kunden“ stehen werden. Deshalb baue man die eigene Applikation so auf, dass sämtliche Buchungen dort einfließen – auch die, die nicht über das Reisebüro gebucht werden.

So weit geht das DER bislang nicht. Aber auch DER-Geschäftsführer Andreas Heimann hat hohe Erwartungen an die neue Technik. Jüngste Weiterentwicklung ist das Einbinden von Buchungen für Ausflüge. Auch die Büros von Thomas Cook und Neckermann Reisen sind inzwischen mit von der Partie: Sie können seit Kurzem die Myjack-App von Bewotec nutzen.

Noch nicht ganz so weit ist TUI Travel Star: Die Joint Venture von TUI und RT-Reisen befindet sich mit seiner App in der Programmierung. Dabei werde „viel Wert auf Qualität statt auf Schnelligkeit gelegt“, sagt Geschäftsführer Oliver Grimsehl.

Die in der DTPS-Allianz von DER Touristik vereinigten Kooperationen Tourcontact, Deutscher Reiserling sowie Protours/RCE warten dagegen nach wie vor ab. „Wir orientieren uns am Konzern“, heißt es unisono aus den Zentralen. Das könnte sich am Ende als clever herausstellen: Was etwa beim DER funktioniert, könnte übernommen werden. Was nicht, lässt man einfach weg.

i

Apps: Darum geht es

Bei den Apps der Ketten und Kooperationen geht es darum, den Kunden eigene Applikationen zu bieten, egal, bei welchem Veranstalter die Reise gebucht wurde. Wichtigste Ziele sind eine enge Bindung des Kunden an das Reisebüro und ein Rundum-Service für die gesamte Reise. Letzteres bieten auch die Apps von TUI (Meine TUI) und Thomas Cook (Travelguide) – aber eben nur für Reisen dieser Veranstalter.