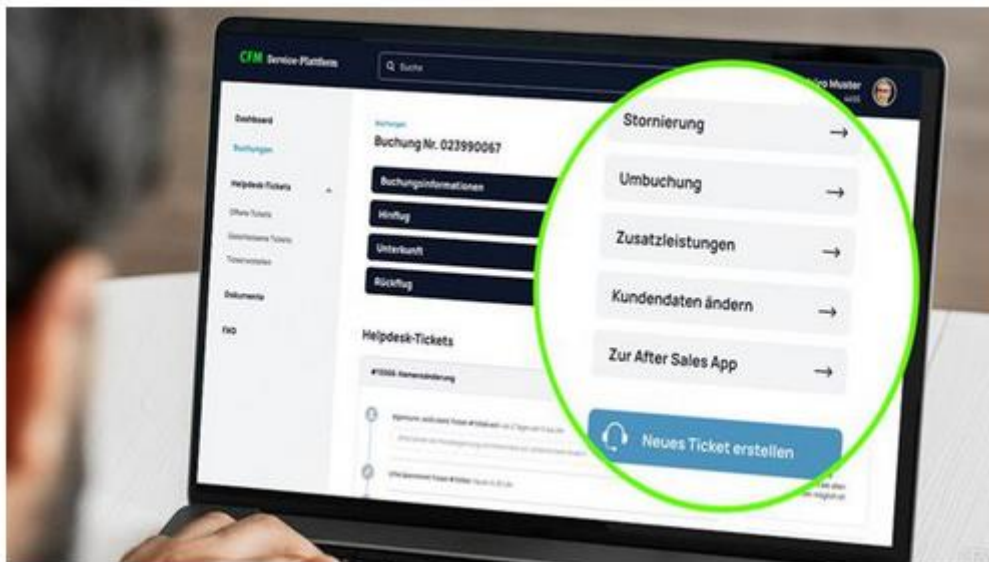


Reisebüros sollen Buchungen selbst ändern können

von Jochen Eversmeier | Dienstag, 21. März 2023



So sieht das Service-Portal My Booking Area von CFM aus. Über das Tool kann der Vertrieb die wichtigsten Änderungswünsche selbst vornehmen.

Das IT-Haus CFM startet eine Service-Plattform, mit der Reisebüros bestehende Buchungen direkt beim Veranstalter anpassen können. Das Ziel: weniger lästige Handarbeit bei Veranstaltern und Reisebüros.

Stornierungen, Umbuchungen – und der Veranstalter ist, auch wegen des Mangels an Fachpersonal, mal wieder nicht zu erreichen. Ein Ärgernis für Reisebüros. Eine technische Lösung für den schon lange schwelenden Konflikt will CFM-Chef Frank Müller mit My Booking Area schaffen. Mit der neuen Service-Plattform sollen Reiseverkäuferinnen und -verkäufer bestehende Buchungen selbst bearbeiten können.

Die Idee: Die Schnittstelle, über die Veranstalter-Systeme Reiseangebote in die Vertriebswelt einspeisen, müsste sich doch auch in umgekehrter Richtung zur Änderung von Buchungen nutzen lassen. Müller klopfte zuerst bei WBS Blank an, das viele Veranstalter nutzen, und bekam dort grünes Licht.

Mit Pilotpartner **Bentour** soll im zweiten Quartal der erste Blank-Veranstalter auf My Booking Area starten, **Olimar** und **1A Vista** sollen folgen. "Über die Plattformen werden sich Reisebüros ihre Buchungen von diversen Veranstaltern anschauen und ändern können", sagt Müller.

Der CFM-Chef ist dabei, neben weiteren Blank-Kunden auch Betreiber anderer Veranstalter- sowie Mid- und Backoffice-Systeme zum Mitmachen zu gewinnen. Von Bewotec, Midoco und anderen gebe es schon positive Signale.

Und was wird zum Start bereits funktionieren? Reisebüros können sich auf My Booking Area mit bestehenden Daten, etwa Agenturnummer oder E-Mail, bei Veranstaltern anmelden. Dann können sie über die Plattform selbstständig Stornierungen und Buchungsänderungen vornehmen. Zusätzlich gibt es ein Ticketsystem für offene Fragen und Anliegen, die Veranstalter direkt über das Backend beantworten können.

Schnell sollen weitere Funktionen folgen, etwa Zusatzverkäufe wie Transfers, Mietwagen und Touren und auch deren Änderung. Das Ziel: weniger lästige Handarbeit bei Veranstaltern und Reisebüros – und somit zufriedener Endkunden.