

Success Story

Management Summary



Seit 1930 steht der Name Steigenberger für hohe europäische Hotelqualität, die sich heutzutage auch in einem repräsentativen, modernen Webauftritt fortsetzt. Die inexweb GmbH konnte ein umfassendes Informationssystem realisieren, das auf Basis des Content Management Systems pirobase® seit Ende Mai 2002 verwaltet und betrieben wird. Rechtebasiert können die Mitarbeiter ohne jegliches technisches Know-how schnell, einfach und dezentral die Internetseiten pflegen und doch – durch vorgegebene Layout-Templates und Formulare – das Corporate Design der Hotelkette wahren. Ein redaktioneller Workflow ermöglicht die stetige Kontrolle und Freigabe aller Inhalte durch ein eigens von der inexweb GmbH entwickeltes „Internet Control Center (ICC)“. Mit der Entwicklung und Anbindung eines konzernweit einheitlichen Online-Buchungssystems, eines Routenplaners und XML-Daten des Deutschen Wetterdienstes konnte das Serviceangebot zusätzlich erweitert werden.

Ausgangslage und Zielsetzung

Die Steigenberger Hotels AG blickt auf mehr als siebenzig Jahre Tradition zurück. In dieser Zeit entwickelte sich aus dem einzelnen Steigenberger Hotel in Baden-Baden der Steigenberger Konzern – mit europaweit 78 Hotels und über 5.000 Mitarbeitern.

Nachdem es zwar bereits ein proprietäres Content Management System zur Pflege des Online-Auftritts gab, stieß man mit steigendem technischen und optischen Anspruch bald an die Grenzen des Machbaren. Man wollte einen gemeinsamen, anspruchsvollen Webauftritt schaffen, den jedes Hotel zwar für sich pflegen kann, der den Besuchern aber trotzdem ein einheitliches, zielgruppenorientiertes Bild bietet. Ganz wichtig war dabei die Entwicklung eines zentralen Buchungssystems.

Nachdem die Vergangenheit gezeigt hat, dass es bei einer zentralen Technologieplattform gerade auch auf langfristige Wirtschaftlichkeit ankommt, hat sich die Steigenberger Hotels AG für die Systemagentur inexweb entschieden..

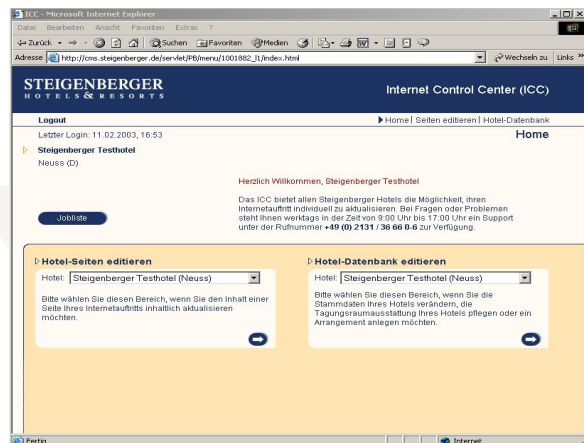
Realisierung

Seit Ende Mai 2002 kann nun unter www.steigenberger.de die virtuelle Steigenberger Erlebniswelt im Internet „bereit“ werden. Für die erfolgreiche technische Umsetzung hat sich inexweb für das CMS **pirobase** entschieden.

▪ 58 Hotelsites – ein Auftritt

Hinter den Themenfeldern „Urlaub & Freizeit“, „Geschäftsreise & Tagung“, „Award Programm“ und „Konzern“ verbirgt sich ein vielfältiger Informationspool – von Unternehmensinformationen über das Award Programm zur Kundenbindung bis hin zu den regionalen Webauftritten der einzelnen Hotels. Die Pflege von Design und Inhalt der Hotelsites erfolgt über

vorgegebene Templates oder über Formulare. Hotelspezifische und regionale Sonderaktionen werden auf diese Weise ganz einfach durch den lokalen Redakteur online gestellt. Das Besondere: Das extra eingerichtete, personalisierte „Internet Control Center (ICC)“. Dieses liegt wie eine Schablone über dem System. Die Redakteure loggen sich mit ihrem Passwort ins ICC ein und bekommen auf Basis ihrer Zugriffsrechte automatisch nur „ihre“ Bereiche zur Überarbeitung angeboten. Strukturierte Daten, wie Preisinformationen, werden formularbasiert verwaltet, während die übrigen Inhalte der Hotelsite über entsprechende hinterlegte Templates editiert werden. So ist es möglich, dass das Design – Schriften, Farben usw. – je Hotel fest definiert und bis auf die eigentlichen Inhalte vom Redakteur nicht zu verändern sind.

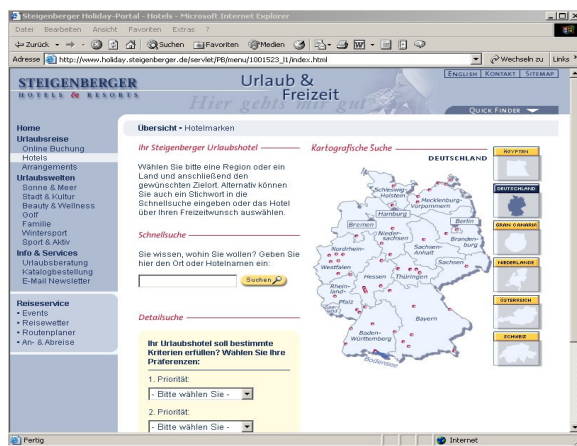


Über das ICC kann jeder Hotelauftritt einfach gepflegt werden

Über die vier Themenfelder werden die (Internet-) Reisenden zielgruppenspezifisch angesprochen und weitergeleitet. Alternativ kann über eine kartographische oder thematische Suche ein passendes Hotel oder Arrangement – wie „Weekend-Special“, „Familienwoche“ oder „Tagungspauschale“ – auch ganz gezielt recherchiert werden. Die Suche basiert auf einer

Success Story

umfangreichen Datenbank, in der alle Hotelparameter, Zimmerkontingente und über 500 verschiedene Arrangements hinterlegt sind. Alles direkt online per Mausclick buchbar. Um dem Gast eine strukturierte Präsentation zu bieten, werden sämtliche Auswahloptionen vom Autor schon bei der Inhaltserfassung kategorisiert. Ergebnis für die Nutzer: Kein „blindes“ Surfen auf der Suche nach der passenden Unterkunft, sondern gezieltes Navigieren. So erhält nun beispielsweise auch der Familienvater schnell und treffsicher eine Liste der kindgerechten Hotels. Technische Basis dieser Funktionalität: die Kategorisierung, die eine alternative Navigation auch nach Rubriken und Themen ermöglicht.



Hotelsuche im Holiday-Portal

Hohe Qualität und Kundenservice sind bei Steigenberger selbstverständlich. Deshalb wurden weitere attraktive Internet-Services, wie z.B. 4-Tage-Wettervorhersage oder Routenplaner, zu jedem Hotel integriert. Die Anbindung der Wetterdaten vom Deutschen Wetterdienst erfolgt über eine XML-Schnittstelle, während beispielsweise der Map24-Routenplaner parametrisiert und über eine Layout-Schablone im „Steigenberger-look-and-feel“ zur Verfügung gestellt wird. Auf diese Weise kann die Servicepalette fast beliebig erweitert werden, ohne auf das gewohnte Corporate Design zu verzichten.

Steigenberger intern

Die neue Website ist nicht nur hochinformativ, sondern eröffnet auch den Einzelhotels vielfältige Möglichkeiten in der Adhoc-Veröffentlichung, z.B. von Sonderangeboten. „Mit pirobase® und dem von inexweb entwickelten System werden die Mitarbeiter unserer Hotels und Fachabteilungen in die Lage versetzt, die eigenen Internetseiten einfach und schnell zu pflegen. So können wir viel schneller auf veränderte Gegebenheiten, wie kurzfristig freie Kapazitäten, reagieren. Sogar die Corporate Identity- und Corporate Design-Richtlinien bleiben gewahrt,“ erklärt Frau Dietlind Bente,

Projektmanagerin Internet bei der Steigenberger Hotels AG. Denn durch die einfache Bedienbarkeit des von inexweb entwickelten Systems ist es für die berechtigten Mitarbeiter auch ohne technisches Know-how ein Kinderspiel, die hoteleigenen Seiten zu pflegen. Darüber hinaus wird die formale „Richtigkeit“ der zu veröffentlichenden Seiten durch die Nutzung der integrierten Workflow-Funktionalität gewährleistet. Denn nach Abspeichern einer editierten Seite durch den Redakteur wird über das ICC ein Prozess initiiert, der erst nach Freigabe durch die vorgesetzte Stelle geschlossen wird und dann die Seite automatisch online stellt. Schon bei der Evaluierung hat Dietlind Bente auf diese Funktionalität geachtet: „Ein ausgeklügeltes Workflowsystem war neben der Wirtschaftlichkeit des Gesamtsystems für uns von größter Wichtigkeit.“

Resümee und Ausblick

Mit dem Relaunch der Website ist eine homogene und komplexe Technologieplattform für alle Einzelhotels zum Einsatz gekommen, die auch den wachsenden technischen Anforderungen eines modernen Hotelkonzerns gerecht wird. Durch das konsequente Einhalten des Corporate Designs mittels zentraler Layout-Vorschriften und Eingabe-Formularen hat inexweb einen äußerst attraktiven und stets aktuellen Internetauftritt umgesetzt. Derzeit in der Überlegung: Die Ausweitung von Online-Services für Gäste bis in das einzelne Hotelzimmer. Doch die Planungen im Unternehmen gehen noch weiter. Zukünftig soll ein Intranet auf Basis der gleichen Plattform die Geschäftsprozesse auch innerhalb der Hotelgruppe optimieren und für eine reibungslose interne Kommunikation sorgen.

Projektdaten im Überblick

Eingesetzte Software:

- Content Management: pirobase® 4.2
- Datenbank: Oracle 8.1.7

Server-Hardware:

- SUN E420R mit Storage Array A1000
- Solaris 5.8

Auslastung:

- 70 Redakteure
- 1,8 Mio. Page Impressions / mtl.

Highlights:

- Workflow-Funktionalität
- Entwicklung eines zentralen Buchungssystems
- Umfangreiche Hotel- & Arrangementsuche