



## Überblick

**Land:** Deutschland  
**Branche:** Dienstleistungen  
**Mitarbeiter:** 420

## Unternehmen

Die Nürnberger hotel.de AG ist ein international vertretener Webdienstleister, spezialisiert auf die Vermittlung und Reservierung von Hotelzimmern in aller Welt.

## Ausgangssituation

Der von hotel.de genutzte Kartendienst MapPoint war zu statisch und langsam in der Navigation. Grafiken mussten aufwendig hochgeladen werden.

## Lösung

Nach einem umfangreichen Screening entschied sich hotel.de für den Wechsel zu Microsoft Virtual Earth.

## Nutzen

hotel.de bietet seinen Nutzern mit Virtual Earth einen zeitgemäßen virtuellen Kartendienst. Die Funktion „Bird's Eye“ vermittelt von vielen Zielen einen besonders realistischen Eindruck. Dank einem Service Level Agreement (SLA) hat hotel.de die Sicherheit, dass die Karten stets verfügbar sind und jederzeit fachkundiger Support bereitsteht. Informationen, Bilder und Grafiken sind in jede Karte integriert.

Thema: Portallösungen Internet/Intranet

## Beste Aussichten, das perfekte Hotel zu finden

„Das von uns gewünschte Service Level Agreement, eines der Hauptkriterien bei der Entscheidung für einen neuen Kartendienstleister, bot uns nur Microsoft.“

Philipp Dostal, Leiter Marketing, hotel.de AG

Erst die richtige Lage macht ein Hotel perfekt. Geschäftsreisende schätzen in vielen Fällen die Nähe zum Kunden oder Lieferanten, den sie besuchen. Vielen Privatreisenden ist ein ruhiges Umfeld wichtig. Aus diesem Grund gehört eine elektronische Karte zum A und O des Serviceangebots von Unternehmen wie der hotel.de AG. Der Nürnberger Onlinedienstleister hat sich mit großem Erfolg der weltweiten Vermittlung und Reservierung von Hotelzimmern verschrieben. Gegründet 2001, zählt das Unternehmen heute bereits 420 Mitarbeiter. Eines der jüngsten Projekte in der IT war der Wechsel zu einem neuen Produkt eines international renommierten Kartendienstleisters, nachdem die bis dahin im Einsatz befindliche Lösung veraltet war und übermäßig hohen Pflegeaufwand nach sich zog. Mit der neuen Kartenlösung stehen den Nutzern mehrere Ansichtsmöglichkeiten eines Ziels zur Verfügung, sowohl grafisch als auch per Satellitenaufnahme. Für viele Städte bietet der Dienst zudem Luftaufnahmen, die schräg aus niedriger Höhe geschossen wurden und einen besonders realistischen Eindruck vermitteln.

Microsoft® Virtual Earth™

„Da unser System auf Microsoft .NET beruht, lässt sich Virtual Earth schnell und einfach an unsere Bedürfnisse anpassen.“

Philipp Dostal, Leiter Marketing,  
hotel.de AG

Gesucht, gefunden, gebucht: Immer mehr Menschen ordern ihr Hotelzimmer heute über das Internet. Ein besonders erfolgreicher Anbieter in diesem Bereich ist die Nürnberger hotel.de AG. Geschäfts- wie Privatreisende aus aller Welt buchen über das in mehreren Ländern vertretene vielsprachige Portal kostenfrei Hotelzimmer zu tagesaktuellen Vorzugspreisen – entweder direkt online oder telefonisch über das unternehmenseigene Callcenter, das rund um die Uhr besetzt ist. Bewusst liegt der Schwerpunkt bei den Geschäftsreisenden: Statistisch gesehen, übernachtet jeder von ihnen jährlich zwölfmal außer Haus – deutlich mehr als Privatreisende, klammert man den großen Jahresurlaub aus, der meist über andere Kanäle organisiert wird. Der oft günstigere Preis von hotel.de im Vergleich zur Buchung im Reisebüro ergibt sich aus den großen Buchungsvolumina, die ein Anbieter über das Nürnberger Webunternehmen erzielen kann. Im Gegenzug erhält hotel.de entsprechende Sonderkonditionen, die an die Kunden weitergegeben werden. Großkunden erhalten auf Wunsch eigene geschlossene Bereiche, inklusive gesonderter URL. Die darin enthaltenen Angebote und Funktionen sind ganz nach Wunsch des Kunden konfigurierbar.

#### Hoher Pflegeaufwand

Naturgemäß spielen Landkarten und Stadtpläne bei hotel.de eine wichtige Rolle. Die allermeisten Kunden wollen sich damit über die Lage des von ihnen gebuchten Hotels informieren. Geschäftsreisenden ist dabei häufig die Nähe zum besuchten Kunden oder Lieferanten wichtig; Privatreisende schätzen neben einer schönen und ruhigen Lage oft auch eine Vielzahl an Sehenswürdigkeiten in der Umgebung. Passt in dieser Hinsicht nicht nur das Haus, sondern auch das Kriterium Lage, steigert dies die Kundenzufriedenheit. In vielen Fällen interessiert auch die Routenplanung zum jeweiligen Objekt, zum Beispiel vom Bahnhof oder Flughafen.

Bis 2005 bediente sich hotel.de dazu noch des Microsoft-Kartendienstes MapPoint. Die rein statischen Karten genügten jedoch den gestiegenen Ansprüchen der Nutzer nicht mehr. Auch war die Navigation für heutige Maßstäbe eher langsam. Bedingt durch das Leistungsspektrum von hotel.de, war zudem der Pflegeaufwand hoch: In den geschlossenen Großkundenbereichen enthalten die Karten sämtliche Standorte des jeweiligen Unternehmens. Jeder davon wurde in MapPoint mit einer Grafik angezeigt, die stets aufwendig hochgeladen werden musste.

#### Gesicherter Support

Auf der Suche nach einer Alternative konzentrierte sich der Auswahlprozess schnell auf Google Maps und Microsoft Virtual Earth. Dass Microsoft schließlich das Rennen machte, hatte vor allem einen Grund: Im Gegensatz zu seinem Mitbewerber konnte Google zum damaligen Zeitpunkt (2006) nicht das von hotel.de gewünschte Service Level Agreement (SLA) bieten. „Für uns war einfach die Sicherheit wichtig, jederzeit guten Support zu erhalten – sowohl bezüglich möglicher Mängel beim Kartenmaterial als auch bei etwaigen Problemen bei einer eigenen Programmierung“, erklärt der hotel.de-Marketingleiter Philipp Dostal. Auch eine 99,9-prozentige Verfügbarkeit wollte sich das Unternehmen im Rahmen einer SLA-Vereinbarung garantieren lassen – beides bei Microsoft kein Problem.

Ein weiterer Minuspunkt von Google Maps waren die 2006 noch üblichen Beschriftungen von Landkarten in den jeweils landesüblichen Zeichensätzen. „Gerade für unsere Geschäftskunden wäre es sehr hinderlich gewesen, wenn Karten von Russland, Griechenland oder China auf hotel.de nur mit Beschriftung in den lokalen Zeichensätzen zur Verfügung gestanden hätten. Mit Ausnahme von Japan waren die Microsoft-Karten hingegen schon damals durchgehend mit lateini-

Der Webdienstleister hotel.de AG ist auf die Vermittlung und Reservierung von Hotelzimmern spezialisiert



Foto: hotel.de AG

schen Buchstaben versehen. Nur so lassen sich Reisen in diese Länder vernünftig am PC organisieren“, ergänzt Bernd Schäfer, der bei hotel.de als Teamleiter die Frontend-Entwicklung verantwortet.

### Einführung von Bird's Eye View

Positiv wertete hotel.de die Funktion „Bird's Eye“. Hierbei handelt es sich um Aufnahmen aus der Vogelperspektive, die in niedriger Höhe aus einem Flugzeug geschossen wurden. Sie ergänzen die beiden bekannten Varianten, nämlich die grafische Ansicht sowie hochauflösende Satellitenbilder. Bird's Eye zeigt jedes gewünschte Objekt schräg von allen vier Seiten, was einen besonders realistischen Eindruck vermittelt. Für Deutschland ist diese Funktion inzwischen für mehr als 120 Städte verfügbar. Ziel ist es, 80 Prozent der westeuropäischen Bevölkerung abzudecken. Bei hotel.de steht Bird's Eye View zwar erst seit Juni 2008 zur Verfügung, was im Rahmen des Wechsels von der Virtual Earth-Version 3 auf 6.1 geschah. Intern verfolgte das Unternehmen jedoch bereits im Vorfeld seit Längerem intensiv die Entwicklung dieser Funktion: „Anfängliche Unstimmigkeiten bei der Genauigkeit hat Microsoft inzwischen gut in den Griff

bekommen. Bild- und Lokalisierungsqualität sind wirklich überragend“, urteilt IT-Experte Schäfer.

### Reliefanzeige im Grafikmodus

Als vorteilhaft betrachtet hotel.de die Möglichkeit, eng mit den Entwicklern von Virtual Earth zusammenzuarbeiten. „Mit Microsoft USA pflegen wir einen regen Austausch“, erzählt Schäfer. Die Entwicklungsumgebung von Virtual Earth ist angenehm einfach: Bei Bedarf kopiert der Programmierer den Source-Code einer Karte, um im Nu eigene Daten auf die Karte zu legen. Da die IT von hotel.de auf Microsoft .NET-Struktur basiert, ist der Aufwand beim Entwickeln gering. Für die Mitarbeiter sehr positiv sind außerdem die regelmäßigen Schulungen, die Microsoft eigens für die hotel.de-Programmierer veranstaltet.

Das Einfügen von Standorten in den geschlossenen Bereichen von Unternehmenskunden geschieht auf denkbar einfache Art und Weise: Wie bei den Hotels werden auch dafür automatisiert Push-Pins gesetzt, die durch den jeweiligen Längen- und Breitengrad des Objekts bestimmt sind. Schritt für Schritt will hotel.de seinen Nutzern weitere praktische Funktionen und

## Technik im Überblick

### Microsoft Virtual Earth

Mit Virtual Earth nutzt hotel.de einen internetbasierten Kartendienst. Neue Hotels, Unternehmensstandorte oder allgemeine Points of Interest (POI) werden einfach anhand ihrer Geodaten integriert. Eine Besonderheit ist die Funktion „Bird's Eye“: Von vielen Städten stehen hier zu jedem Objekt auf Wunsch hochwertige Luftaufnahmen aus allen vier Himmelsrichtungen zur Verfügung. Praktisch für den Anwender: Virtual Earth braucht nicht heruntergeladen zu werden, sondern läuft direkt im Webbrowser.

## Weitere Informationen

### Referenzkunde

hotel.de AG  
Hugo-Junkers-Straße 9  
90411 Nürnberg  
Tel.: 0911 59832-0  
Fax: 0911 59832-11  
E-Mail: [info@hotel.de](mailto:info@hotel.de)  
[www.hotel.de](http://www.hotel.de)

### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 672330\*  
Fax: 0180 5 229554\*  
E-Mail: [btob@microsoft.com](mailto:btob@microsoft.com)  
\*0,14 Euro/Min., deutschlandweit  
©2008 Microsoft Corporation.  
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen  
finden Sie unter:  
[www.microsoft.com/germany/  
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)

Services im Zusammenhang mit Virtual Earth bieten. Schon bald soll in der grafischen Ansicht eine Reliefanzeige verfügbar sein. Sie erzeugt eine leicht dreidimensionale Anmutung. Vorteil für den Nutzer: Ohne das Satelliten- oder Luftbild aufrufen zu müssen, kann er bereits hier erkennen,

ob ein Hotel zum Beispiel an einem Berghang steht oder in einer Ebene liegt. Über externe Dienstleister will hotel.de außerdem sogenannte Points of Interest (POI) in jede Kartenansicht integrieren, beispielsweise Tankstellen oder Restaurants, die sich rund um ein Hotel befinden.

## Software und Services

- Microsoft Virtual Earth
- Microsoft .NET