clavenda

MODUL-BROSCHÜRE

Portale & Buchungsmaske

Einmal pflegen, überall verkaufen. Direkt buchen ohne Provision.

FÜR HOTELS, DIE

Booking.com, Expedia und HRS aus einer Hand bedienen wollen

AUF EINEN BLICK

Sechs Dinge, die Sie wissen sollten

Portale und Buchungsmaske sind ein Modul von clavenda. Verfügbarkeit, Preise und Buchungen laufen in derselben Oberfläche wie Belegungsplan und Rechnungen.

Einmal pflegen

Verfügbarkeit, Preise und Restriktionen stehen an einer Stelle und gehen automatisch an alle angebundenen Portale und an die eigene Buchungsmaske. Im Extranet der Portale pflegen Sie das nicht mehr.

Booking.com, Expedia, HRS

Angebunden über den Channel-Manager Channex. Den Zugang richtet clavenda ein.

Buchungen laufen ein

Neue Buchungen und Stornos aus den Portalen stehen automatisch im Belegungsplan.

Rückprüfung nach jedem Versand

clavenda liest zurück, was beim Channel-Manager angekommen ist, und zeigt Abweichungen an. Eine Ampel zeigt den Zustand der Anbindung.

Eigene Buchungsmaske ohne Provision

Fünf Schritte, im Design des Hauses, barrierefrei nach WCAG 2.2 AA. In jeder clavenda-Lizenz enthalten.

Online-Zahlung über Stripe

Voller Betrag, Anzahlung oder Karte als Garantie. Das Geld geht auf das eigene Stripe-Konto des Hauses, die Anzahlungsrechnung entsteht automatisch.

PREIS

Buchungsmaske inklusive. Portalanbindung ab 49 € je Haus und Monat. Die Staffel steht auf Seite 18.

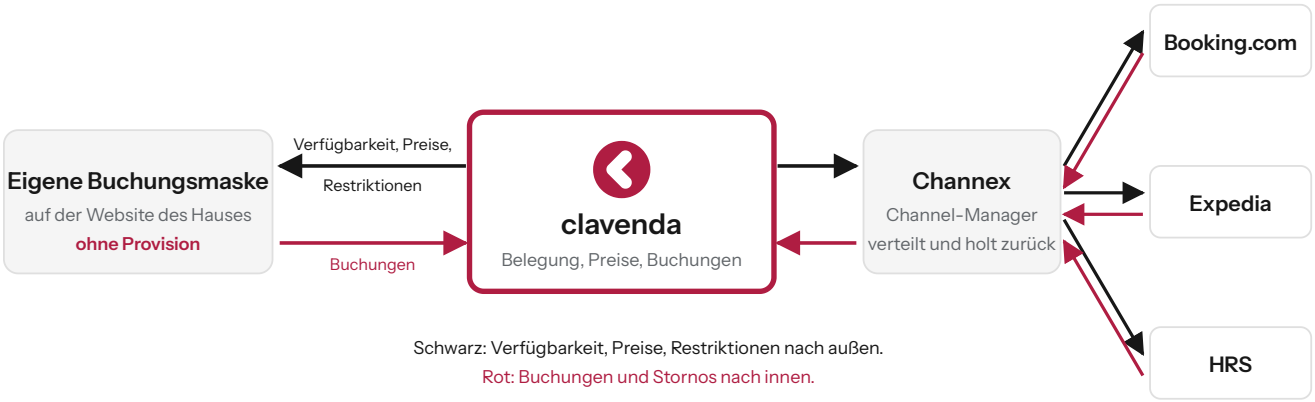
FÜR WEN

Inhaber, Hotelleitung und Büro kleiner und mittlerer Hotels, die Booking.com, Expedia und HRS aus einer Hand bedienen wollen.

SO FUNKTIONIERT ES

Ein Stand für alle Kanäle

clavenda ist die eine Quelle. Nach außen gehen Verfügbarkeit, Preise und Restriktionen, nach innen kommen Buchungen und Stornos.



Schwarz: Verfügbarkeit, Preise, Restriktionen nach außen.
Rot: Buchungen und Stornos nach innen.

Ein Stand in clavenda. Kein zweiter Stand im Extranet der Portale.

1

BÜRO · IN CLAVENDA

Preis oder Sperre ändern

Preis, Mindestaufenthalt oder Verkaufsstopp. Einmal, an einer Stelle.

2

AUTOMATISCH

Geht an alle Portale und die Buchungsmaske

Automatisch an alle angebundenen Portale und an die eigene Buchungsmaske, meist nach Sekunden. clavenda liest zurück, was angekommen ist.

3

GAST

Gast bucht auf Booking.com oder der eigenen Website

Auf dem Portal oder in fünf Schritten auf der eigenen Buchungsseite, dort ohne Provision.

4

AUTOMATISCH

Buchung steht im Belegungsplan

Portalbuchungen werden automatisch angelegt, das Hotel bekommt je Portalbuchung eine Mail.

5

AUTOMATISCH

Neue Verfügbarkeit geht sofort an alle Portale

Nach jeder Buchung geht die neue Zahl freier Zimmer sofort raus.

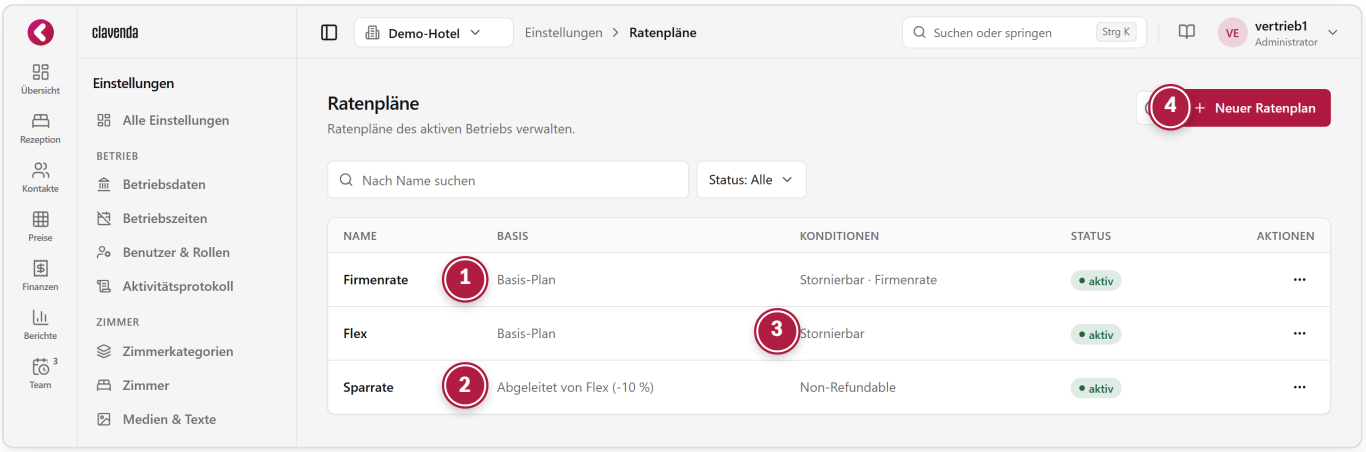
1 Preise und Verfügbarkeit

Die eine Quelle für alle Kanäle. Ratenpläne, Saisons und Preise pflegen Sie einmal in clavenda. Portale und Buchungsmaske holen sich denselben Stand.

Ratenpläne · Saisons · Preis-Matrix · Auslastungspreise · Verfügbarkeit & Restriktionen

Ratenpläne Einstellungen › Preise › Ratenpläne

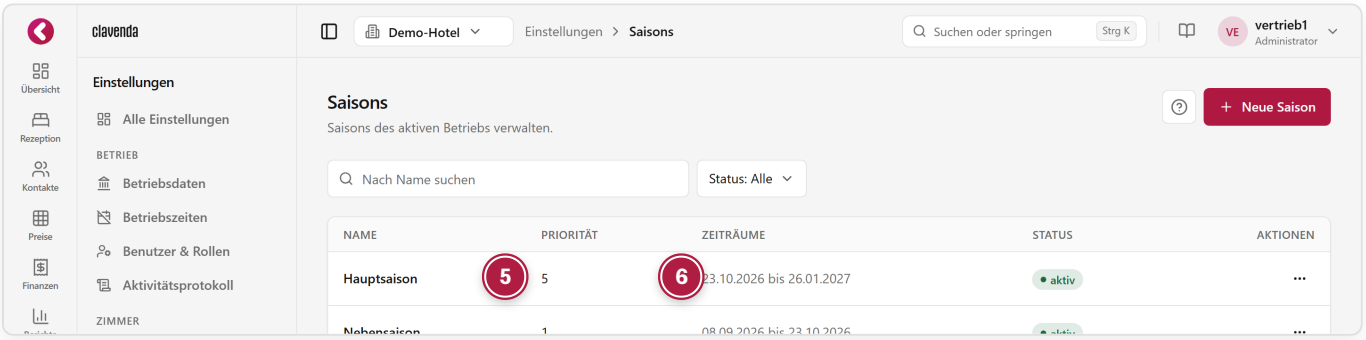
Ein **Basis-Plan** hat eigene Preise. Ein **abgeleiteter Plan** ist ein Auf- oder Abschlag auf einen Basis-Plan, in Prozent oder Euro. Die Ableitung geht nur eine Ebene tief.



Ratenpläne. Demo-Hotel: ein Basis-Plan „Flex“ und ein abgeleiteter Plan „Sparrate“ mit 10 Prozent Abschlag.

1. **Basis-Plan.** Eigene Preise je Kategorie und Saison.
2. **Abgeleiteter Plan.** Hier 10 Prozent Abschlag auf „Flex“. Ändert sich der Basis-Plan, folgt die Ableitung.
3. **Stornobedingung.** Je Ratenplan: erstattbar mit Frist in Stunden oder nicht erstattbar.
4. **Neuer Ratenplan.** Auf Wunsch mit enthaltenen Leistungen, zum Beispiel Frühstück als Paket.

Saisons Einstellungen › Preise › Saisons



5. **Priorität.** Überschneiden sich zwei Saisons, gewinnt die mit der höheren Priorität.
6. **Zeiträume.** Auf diese Zeiträume beziehen sich die Preise in der Preis-Matrix.

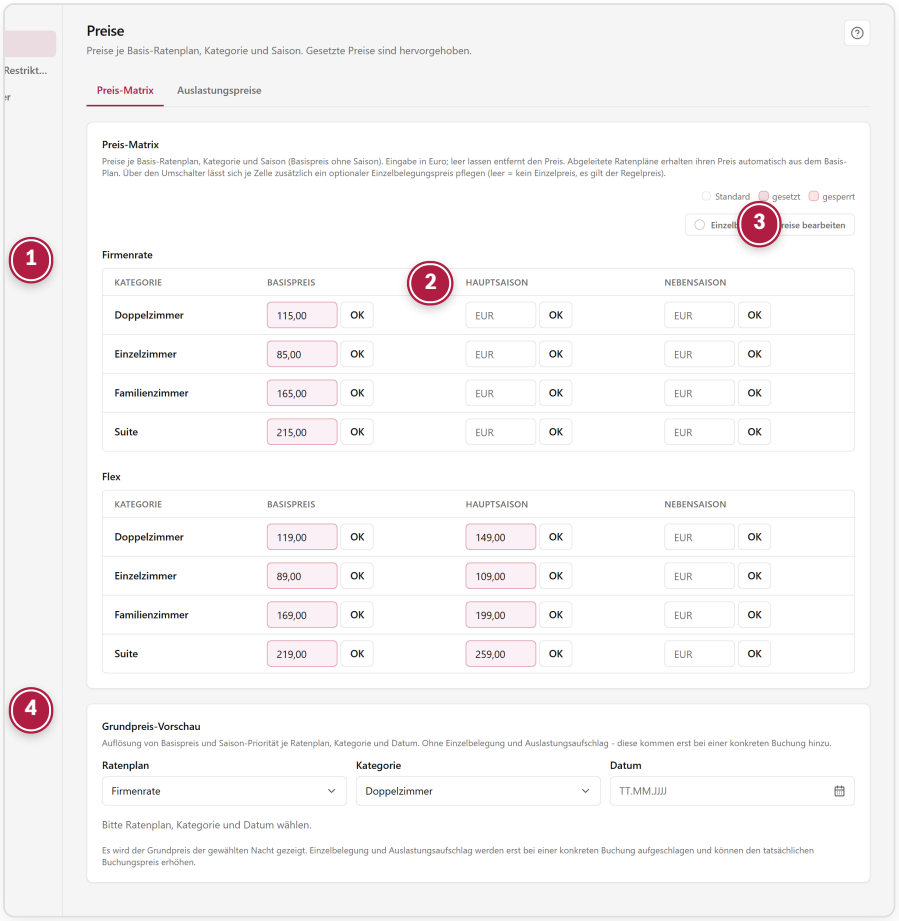
WELCHE ZIMMER WOHIN

Je Zimmer legen Sie fest: „Über Webseite buchbar“ und „Über Channelmanager buchbar“. Die Portale sehen nur Zimmer mit „Über Channelmanager buchbar“ und nie die Überbuchungs-Toleranz.

PREISE UND VERFÜGBARKEIT · MATRIX, AUSLASTUNG, RESTRIKTIONEN

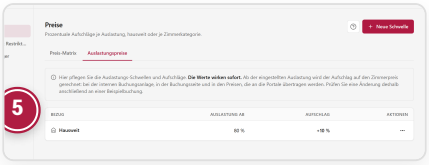
Preis je Kategorie, Ratenplan und Saison

In der Preis-Matrix stehen alle Preise auf einer Seite. Auslastungspreise und Restriktionen gelten auf allen Kanälen.

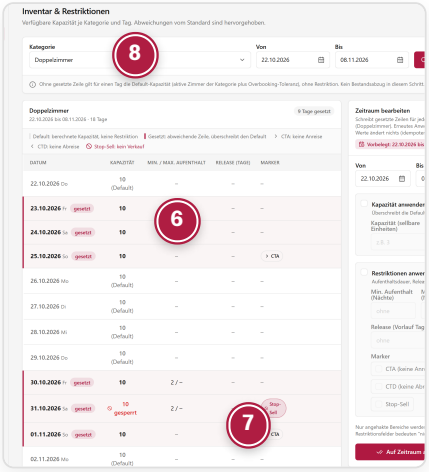


Preis-Matrix. Preise › Preise. Je Basis-Ratenplan eine Tabelle, unten die Vorschau.

1. **Je Basis-Ratenplan.** Preis je Kategorie und Saison. Abgeleitete Pläne bekommen ihren Preis automatisch.
2. **Saisonpreis.** Preis je Saison, gesetzte Preise sind hervorgehoben.
3. **Einzelbelegungspreise.** Je Zelle zusätzlich pflegbar.
4. **Vorschau.** Zeigt den tatsächlichen Preis für Ratenplan, Kategorie und Datum.
5. **Auslastungspreis.** Aufschlag ab einer Auslastungsschwelle, hier 10 Prozent ab 80 Prozent. Gilt auch auf den Portalen. Nach jeder Buchung gehen die Preise aller Kategorien neu raus.
6. **Mindestaufenthalt.** Je Tag, auf Wunsch je Ratenplan. Auch Maximalaufenthalt, Anreise gesperrt, Abreise gesperrt.
7. **Verkaufsstopp (Stop-Sell).** Der Tag wird auf keinem Kanal verkauft.
8. **Kategorie und Zeitraum.** Bis zu 370 Tage in einem Schritt. Dazu Anreisefrist (Release) und Überbuchungs-Toleranz. Die Portale sehen die Toleranz nie.



Auslastungspreise. Tab in Preise › Preise.



Verfügbarkeit & Restriktionen. Je Kategorie und Tag, Ausschnitt.

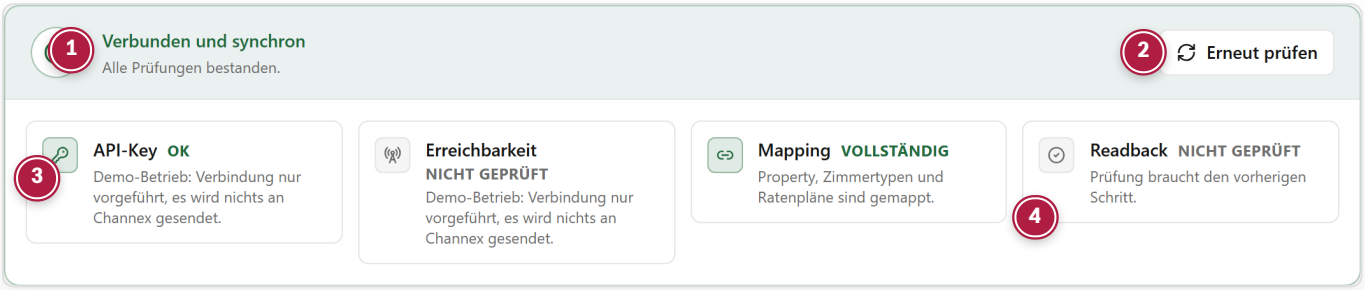
2 Channel-Manager

Ein Channel-Manager ist ein Vermittler: Er verteilt die Daten aus clavenda an alle Portale und holt deren Buchungen zurück. clavenda nutzt dafür Channex.

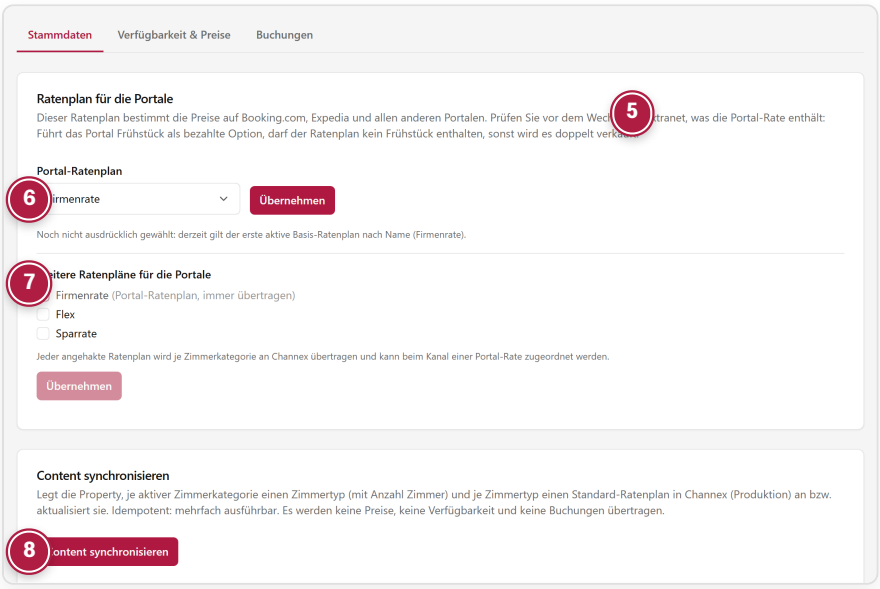
Zustand der Anbindung · Stammdaten · Kanal verbinden · Übertragung und Rückprüfung · Portalbuchungen

Zustand der Anbindung Preise › Channel-Manager

Eine Ampel zeigt auf einen Blick, ob alles läuft: „Verbunden und synchron“, „Mit Hinweisen“ oder „Problem“. Darunter vier Prüfpunkte.



1. **Ampel.** Verbunden und synchron, mit Hinweisen oder Problem.
2. **Erneut prüfen.** Alle vier Prüfpunkte auf Knopfdruck.
3. **Zugang (API-Key).** Dazu Erreichbarkeit und Zuordnung (Mapping).
4. **Rückprüfung (Readback).** Ob der Channel-Manager den gleichen Stand hat wie clavenda.



Tab Stammdaten. Ratenplan für die Portale und Stammdaten übertragen, Ausschnitt.

5. **Tipp aus der Hilfe.** Führt das Portal Frühstück als bezahlte Option, einen Ratenplan ohne Frühstück wählen, sonst wird es doppelt verkauft.
6. **Portal-Ratenplan.** Sie wählen selbst, welcher Ratenplan die Portalpreise bestimmt.
7. **Weitere Ratenpläne.** Auf Wunsch weitere Pläne für die Portale, auch abgeleitete.
8. **Stammdaten übertragen.** Ein Klick überträgt Haus, Zimmertypen mit Zimmerzahl und Ratenpläne und liest zur Kontrolle zurück. Mehrfach ausführbar, ändert nur, was sich unterscheidet.

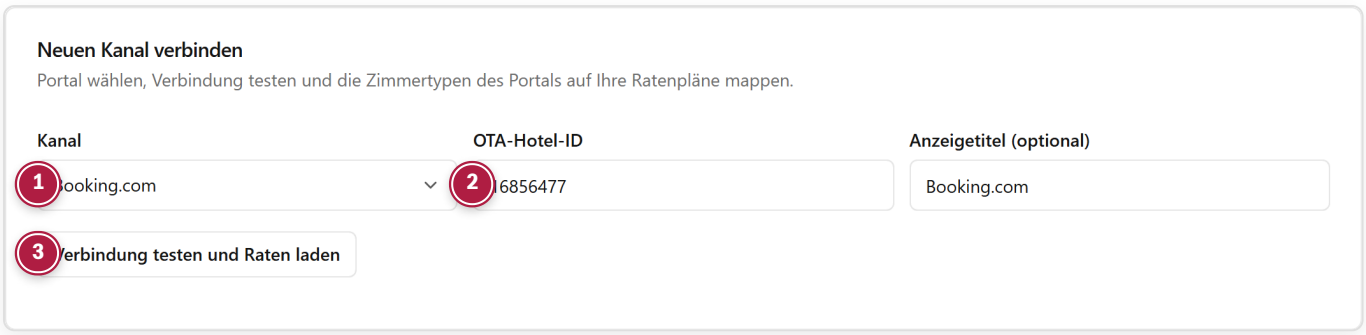
KEIN EIGENER VERTRAG

Den Channex-Zugang richtet clavenda ein. Das Hotel braucht keinen eigenen Vertrag mit Channex. Portale: Booking.com, Expedia, HRS.

CHANNEL-MANAGER · KANAL VERBINDEN UND ZUORDNEN

Je Portal ein Kanal

Portal wählen, Hotel-ID eintragen, Verbindung testen, Zimmer und Raten zuordnen, aktivieren. Danach läuft der Verkauf.



Neuen Kanal verbinden. Integrationen › Channel-Manager.



Verbundene Kanäle. Booking.com, Expedia und HRS, alle aktiv.

1. **Portal wählen.** Booking.com, Expedia oder HRS.
2. **Hotel-ID des Portals.** Zugangsdaten zu den Portalen werden in clavenda nicht gespeichert.
3. **Verbindung testen und Raten laden.** Holt die Zimmertypen und Raten des Portals.
4. **Aktiv.** Ein neuer Kanal ist zunächst inaktiv. Erst „Aktivieren“ öffnet den Verkauf.
5. **Aktivieren und Deaktivieren.** Erst „Aktivieren“ öffnet den Verkauf.
6. **Je Portal ein Kanal.** Jeder mit eigener Hotel-ID und eigener Zuordnung.

ZUORDNUNG (MAPPING)

Jedem Portal-Zimmertyp und jeder Portal-Rate ordnen Sie einen Ratenplan zu, als „Kategorie · Ratenplan“. Dann den Kanal anlegen. Die Zuordnung wird einmal eingerichtet.

BOOKING.COM BESTÄTIGT IM EXTRANET

Bei Booking.com bestätigt das Hotel die Anbindung zusätzlich im Extranet. Booking.com schickt dafür einen Briefcode an die Hoteladresse.

GRENZEN, EHRLICH GESAGT

- Portal-Raten mit Preis je Person lassen sich nicht zuordnen. clavenda rechnet je Zimmer.
- Anreisefrist (Release), Einzelbelegungspreise, Schließzeiten und Kinderbelegung gehen nicht an die Portale.

CHANNEL-MANAGER · ÜBERTRAGUNG MIT RÜCKPRÜFUNG

Was rausgeht, wann es rausgeht, und ob es ankommt

clavenda überträgt automatisch und liest nach jedem Versand zurück. Abweichungen sehen Sie in der Liste „Letzte Pushes“.

WAS ÜBERTRAGEN WIRD (RAUS)

- Freie Zimmer je Zimmertyp. Nie negativ, bei Überbuchung 0.
- Preis je Ratenplan.
- Mindestaufenthalt (ab Anreise), Maximalaufenthalt.
- Anreise gesperrt, Abreise gesperrt, Verkaufsstopp.
- Zeitraum: **500 Tage** im Voraus.

WANN ÜBERTRAGEN WIRD

- Automatisch nach jeder Änderung an Preisen, Verfügbarkeit oder Restriktionen.
- Nach jeder Buchung, jedem Storno, Check-in, Check-out und jeder Zimmersperre.
- Änderungen werden kurz gebündelt und gehen meist nach Sekunden raus. Im Einzelfall können Minuten vergehen.
- Zusätzlich **jede Nacht ein voller Abgleich** des ganzen Zeitraums.
- Knopf „ARI jetzt pushen“ für sofortige Übertragung.

Rückprüfung: Liste „Letzte Pushes“

Nach jedem Versand liest clavenda die Werte zurück. Jeder Lauf bekommt ein Ergebnis.

ERGEBNIS	WAS ES BEDEUTET
Readback bestätigt	Der Channel-Manager hat genau die Werte, die clavenda gesendet hat.
Abweichungen (n)	Aufgeklappt je Zeile steht, was abweicht, zum Beispiel „Preis weicht ab“: clavenda gegen Channel-Manager. Knopf „Erneut pushen“.
Fehlgeschlagen	Der Lauf kam nicht durch. Fehlgeschlagene Läufe werden automatisch mehrfach wiederholt.
Läuft	Der Versand ist gerade unterwegs.

Überbuchungsschutz

Jede Buchung, egal aus welchem Kanal, prüft und reserviert die Zimmer in einem gesperrten Datenbankschritt. Zwei gleichzeitige Buchungen können nicht beide das letzte Zimmer bekommen. Danach geht die neue Verfügbarkeit sofort an alle Portale.

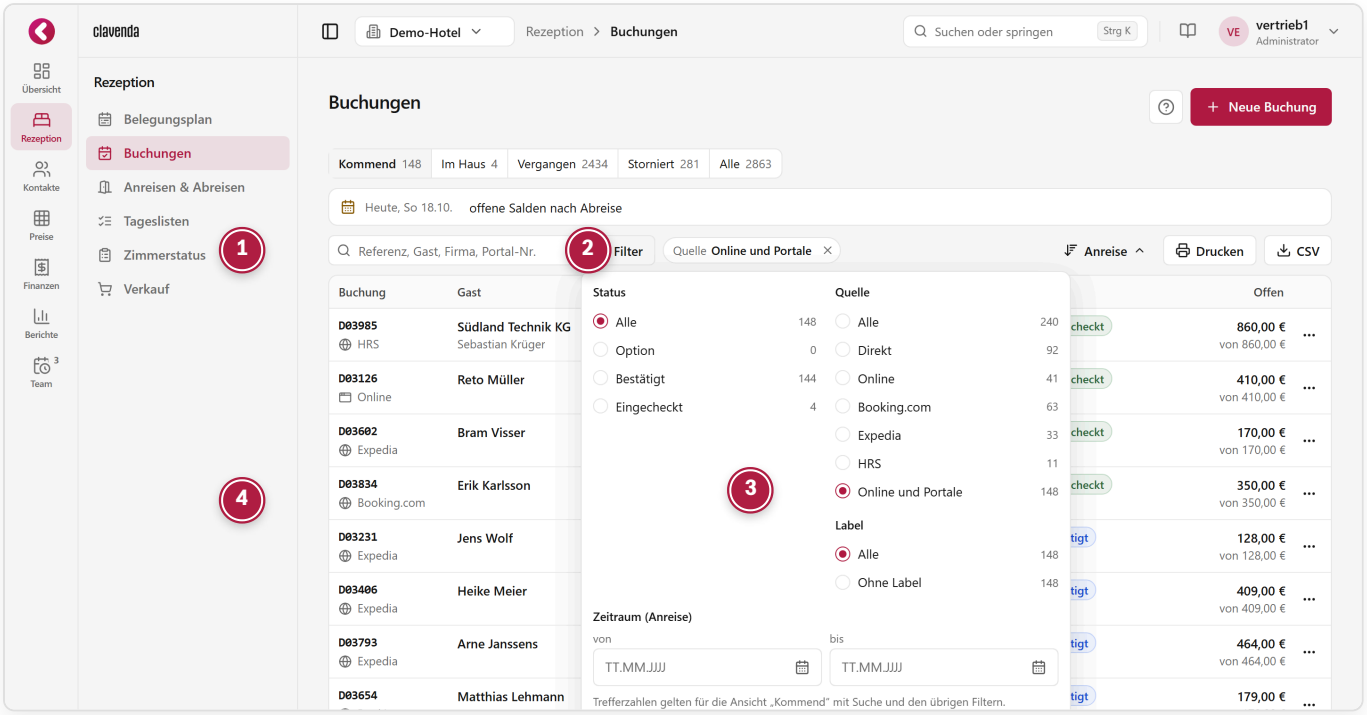
EHRLICH GESAGT

Ganz ausschließen lässt sich eine Überschneidung zwischen Portal und Haus bei zeitgleichen Buchungen nicht: Das Portal verkauft, bevor die neue Zahl ankommt. Dann landet die Buchung ohne Zimmer in der Ablage des Belegungsplans oder wird als fehlgeschlagen angezeigt, und der Empfang klärt sie mit dem Gast. Nie geht eine Buchung stillschweigend verloren.

CHANNEL-MANAGER · PORTALBUCHUNGEN UND ÄNDERUNGEN

Portalbuchungen stehen in der Liste wie alle anderen

Neue Buchungen und Stornos aus den Portalen werden automatisch angelegt. Änderungen aus dem Portal prüft das Büro bewusst von Hand.



Buchungsliste. Buchungen, Filter nach Quelle geöffnet.

1. **Suche.** Auch nach der Portal-Buchungsnummer.
2. **Filter nach Quelle.** Hier „Online und Portale".
3. **Quellen.** Direkt, Online (Buchungsmaske), Booking.com, Expedia, HRS.
4. **Quelle an der Buchung.** Jede Portalbuchung trägt ihr Portal. „Beim Portal bezahlt" wird übernommen, wenn das Portal kassiert hat.

WAS HEREINKOMMT

- Neue Buchungen und Stornos werden automatisch angelegt beziehungsweise storniert. Je Portalbuchung bekommt das Hotel eine Mail.
- Eine neue Portalbuchung erscheint in der Regel nach kurzer Zeit, spätestens nach **15 Minuten** (regelmäßiger Abruf als Sicherung).
- Der Gast wird mit Vorname, Nachname, E-Mail, Telefon und Land angelegt.
- Jede Buchung wird nur einmal angelegt, auch wenn sie doppelt ankommt.

ÄNDERUNGEN AUS DEM PORTAL

Ändert ein Gast zum Beispiel den Zeitraum auf dem Portal, übernimmt clavenda das **bewusst nicht automatisch**. Die Änderung erscheint unter „Zu prüfen (Änderungen)" mit Zähler am Tab und per Mail. Das Büro zieht sie von Hand nach.

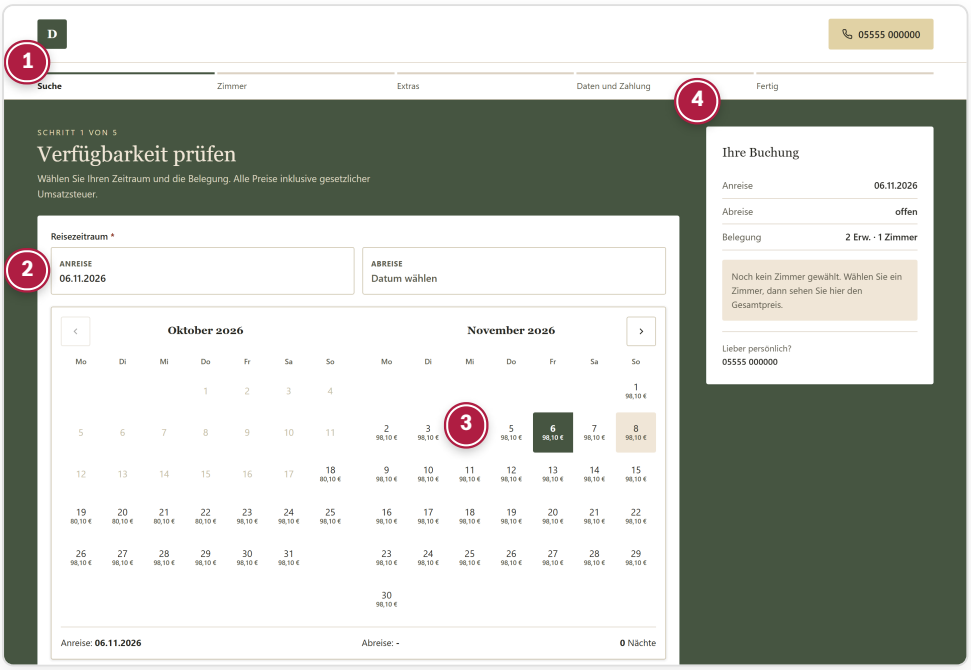
GRENZEN, EHRLICH GESAGT

- Ein Storno im Haus wird nicht an das Portal gemeldet. Zusätzlich im Extranet stornieren.
- Stornogebühren aus Portalbuchungen bucht das Büro selbst.
- Zahlungen der Portale, zum Beispiel eine virtuelle Kreditkarte, werden nicht automatisch belastet.

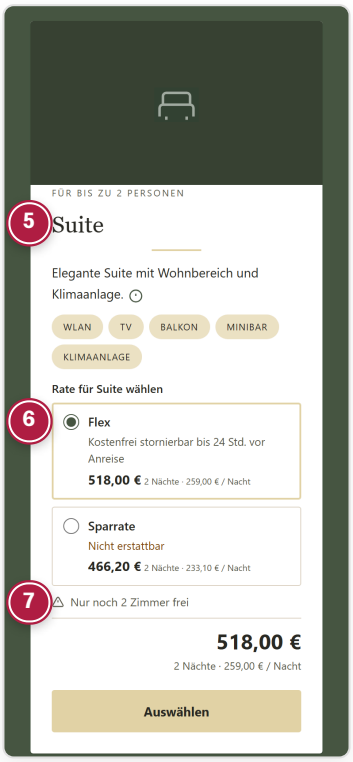
3 Buchungsmaske

Eine eigene Buchungsseite des Hotels unter einer festen Adresse, in den Farben des Hauses. Verfügbarkeit und Preise kommen aus denselben Ratenplänen wie bei den Portalen. Keine Provision.

Fünf Schritte aus Gastsicht · Zimmer und Extras · Gestaltung · Einbau auf der Website · Vertrauensleiste



Schritt 1: Suche. Demo-Hotel in seinen eigenen Farben, Ausschnitt.



Schritt 2: Zimmer auf dem Handy.

1. **Fünf Schritte.** Suche, Zimmer, Extras, Daten und Zahlung, Bestätigung.
2. **Anreise und Abreise.** Dazu Erwachsene, Kinder, Zimmer. Bis 30 Nächte, bis 500 Tage im Voraus.
3. **Kleinster Nachtpreis am Datum.** Der Gast sieht schon im Kalender, was die Nacht kostet.
4. **Ihre Buchung.** Zeitraum, Belegung und Preis im Überblick.
5. **Kategorie.** Bilder, Ausstattung, Gesamtpreis und Preis je Nacht.
6. **Mehrere Raten je Kategorie.** Zum Beispiel mit und ohne Frühstück, mit Stornobedingung und Inhalt. Mehrere Zimmer in einer Buchung, jedes mit eigener Rate.
7. **„Nur noch 2 Zimmer frei“.** Bei knapper Verfügbarkeit.

MOBIL ZUERST

Für das Handy gebaut. Vorschau Desktop und Mobil in clavenda unter Medien & Texte.

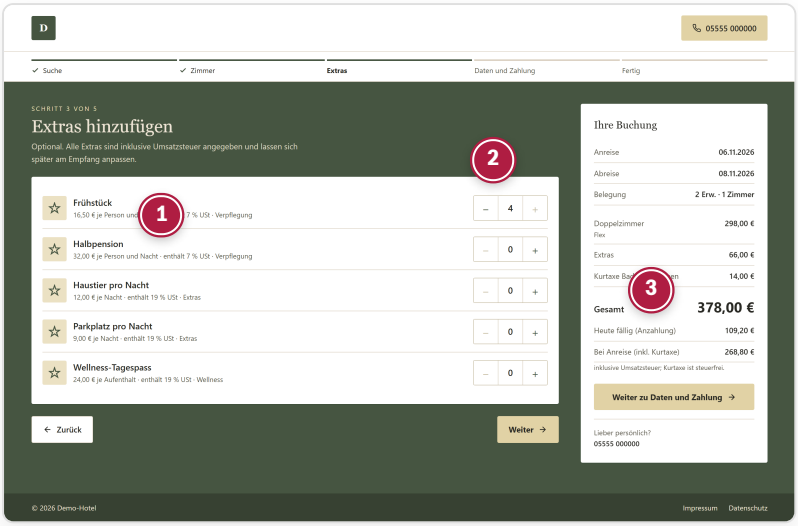
SICHER GERECHNET

Mindestaufenthalt und Sperren gelten auch hier. Der Preis wird immer auf dem Server berechnet, der Gast kann ihn nicht beeinflussen. Doppeltes Klicken führt nicht zu einer Doppelbuchung.

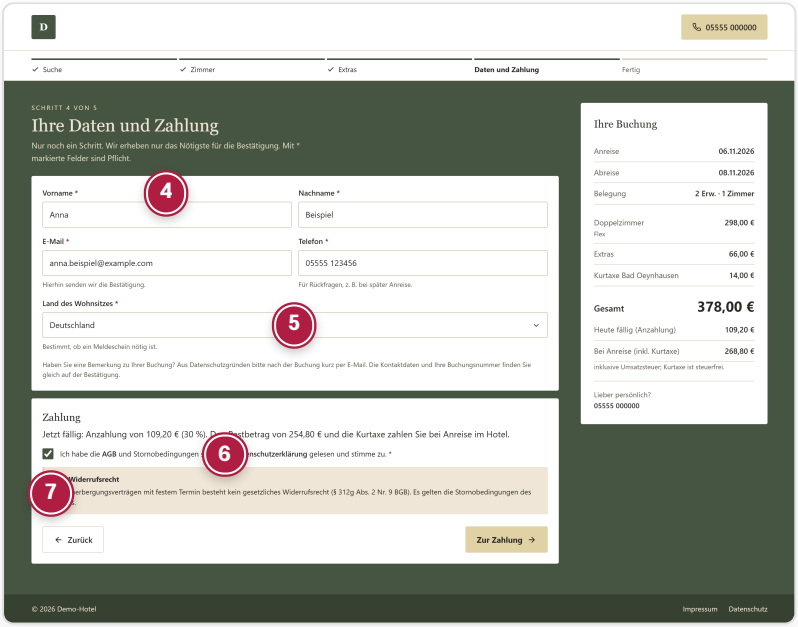
BUCHUNGSMASKE · SCHRITTE 3 BIS 5

Extras, Daten und Zahlung, Bestätigung

Pflicht sind nur Vorname, Nachname, E-Mail, Telefon und Land des Wohnsitzes. Am Ende steht „Buchung bestätigt“ mit Buchungsnummer.

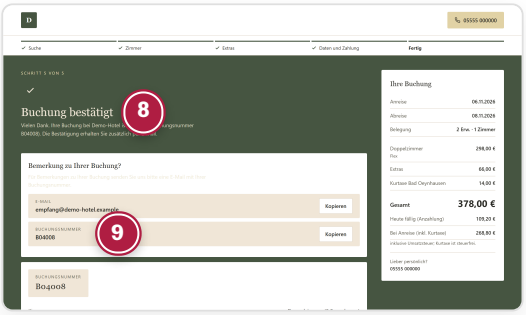


Schritt 3: Extras.



Schritt 4: Daten und Zahlung.

1. **Extras.** Zusatzleistungen je Aufenthalt, je Nacht, je Person, je Person und Nacht oder je Zimmer und Nacht.
2. **Menge vorbelegt.** Hier Frühstück für zwei Personen und zwei Nächte.
3. **Heute fällig und bei Anreise.** Bei Anzahlung sieht der Gast beide Beträge getrennt.
4. **Pflichtfelder.** Vorname, Nachname, E-Mail, Telefon, Land des Wohnsitzes. Mehr nicht.
5. **Land des Wohnsitzes.** Nur bei Wohnsitz im Ausland zusätzlich die Angaben für den Meldeschein.
6. **Zustimmung.** AGB, Stornobedingungen und Datenschutz.
7. **Kein Widerrufsrecht.** Hinweis nach § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB bei Beherbergungsverträgen.
8. **Buchung bestätigt.** Mit Buchungsnummer, dazu Bestätigungsmail an den Gast.
9. **Buchungsnummer.** Steht auch in der Bestätigungsmail.



Schritt 5: Bestätigung. Ausschnitt.

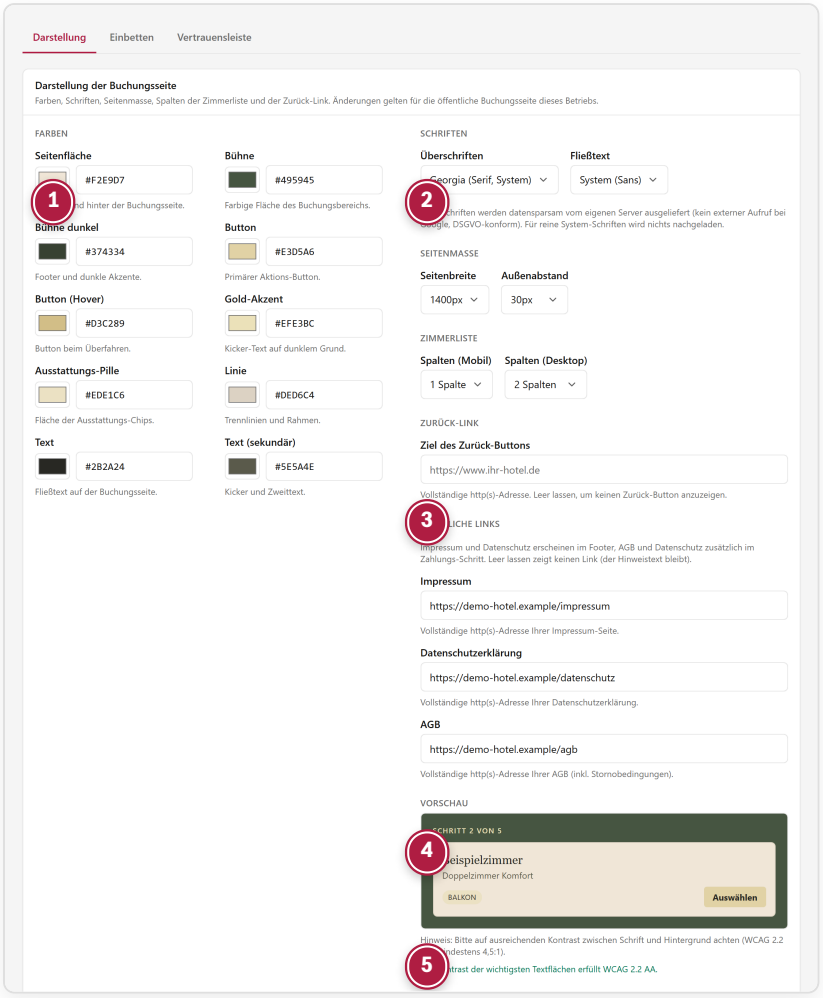
GRENZEN, EHRLICH GESAGT

- Nur auf Deutsch.
- Gäste können online nicht selbst stornieren oder ändern. Das läuft über das Hotel.
- Keine Gutschein- oder Rabattcodes. Kein freies Bemerkungsfeld, bewusst (siehe Seite 16).

BUCHUNGSMASKE · GESTALTUNG, EINBAU, VERTRAUENSLEISTE

Im Design des Hauses, auf jeder Website

Farben, Schriften und Links stellen Sie selbst ein. Die Website verlinkt die Buchungsseite, zum Beispiel über einen Knopf „Jetzt buchen“.



Tab Darstellung. Einstellungen › Buchungsseite.



Tab Einbetten. Der Link zur Buchungsseite.

1. **Zehn Farben.** Seitenfläche, Bühne, Button, Text und mehr.
2. **Schriften.** Georgia, Cormorant Garamond, Playfair Display, Inter, Lato oder Systemschrift. Ausgeliefert vom eigenen Server, ohne Google.
3. **Links.** Zurück-Link zur Website, Impressum, Datenschutz und AGB. Dazu Seitenbreite, Spalten, eigenes Logo.
4. **Vorschau.** So sieht die Buchungsseite mit den gewählten Farben aus.
5. **Kontrastprüfung.** Meldet sofort, ob die Farben WCAG 2.2 AA erfüllen.
6. **Feste Adresse.** Die Buchungsseite liegt unter clavenda.com/widget/…
7. **Aktiv.** Buchungsseite aktivieren oder deaktivieren mit einem Klick. Jede Änderung wird protokolliert.
8. **Kopieren.** Den Link auf der Website verlinken. Das geht mit jedem Website-System (WordPress, Baukasten, eigene Seite) und auch in Mails und Social-Media-Profilen.

VERTRAUENSLEISTE

Auf Wunsch „Bestpreis-Garantie“ und „Keine Vermittlungsgebühr“ im Kopf der Seite. Der Hinweis zur kostenfreien Stornierung kommt aus den Ratenplänen. Die Bestpreis-Garantie ist eine Zusage des Hotels, clavenda vergleicht keine Portalpreise.

INTERNE NACHRICHT

Bei jeder Online-Buchung geht auf Wunsch eine Mail an eine interne Adresse des Hotels.

4 Online-Zahlung

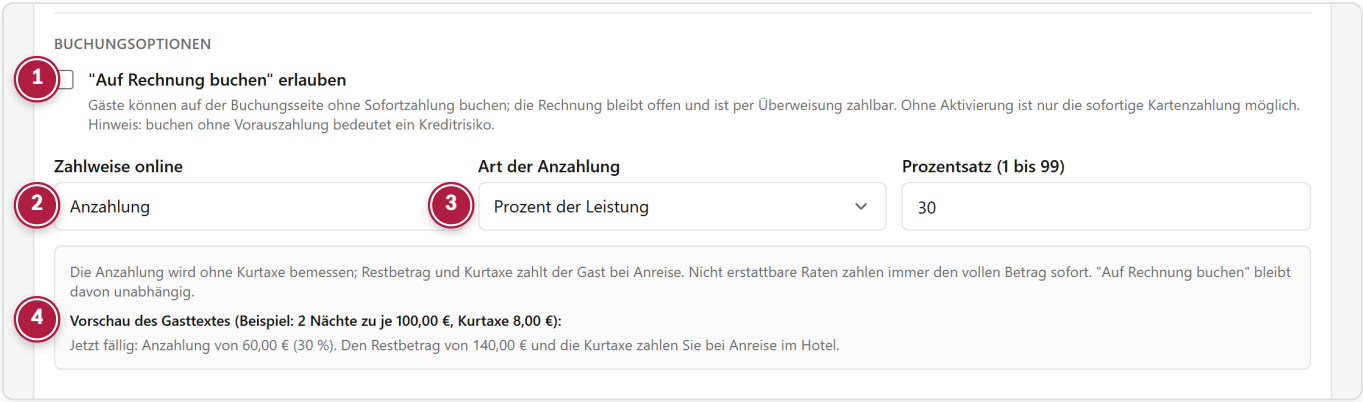
Zahlungen gehen direkt auf das eigene Stripe-Konto des Hauses. clavenda hinterlegt die Zugangsschlüssel bei der Einrichtung und schlägt nichts auf.

Zahlweisen · Anzahlungsrechnung · Kartengarantie · Erstattung · Bestätigungsmails

Zahlweise online

Einstellungen › Buchungsseite, Buchungsoptionen

Je Haus wählbar. Der Gast sieht den Text zur Zahlung schon im Buchungsschritt.



1. **Auf Rechnung.** Zusätzlich zuschaltbar, ab Werk aus. Kreditrisiko liegt beim Hotel.
2. **Zahlweise online.** Voller Betrag, Anzahlung oder Karte als Garantie.
3. **Art der Anzahlung.** Prozent der Leistung (1 bis 99) oder erste Nacht.
4. **Vorschau des Gasttextes.** So liest der Gast die Zahlungsbedingung.

VOLLER BETRAG

Sofort per Karte. Nicht erstattbare Raten zahlen immer sofort den vollen Betrag.

ANZAHLUNG

Prozent der Leistung oder erste Nacht. Rest und Kurtaxe zahlt der Gast bei Anreise. Der Gast sieht „Heute fällig (Anzahlung)“ und „Bei Anreise“ getrennt.

KARTE ALS GARANTIE

Karte wird mit Bankbestätigung (3-D Secure) hinterlegt, beim Buchen wird nichts abgebucht. Belasten darf das Hotel die Karte nur auf eine Rechnung oder einen Stornogebühr-Beleg. Die Karte wird 30 Tage nach Abreise automatisch gelöst.

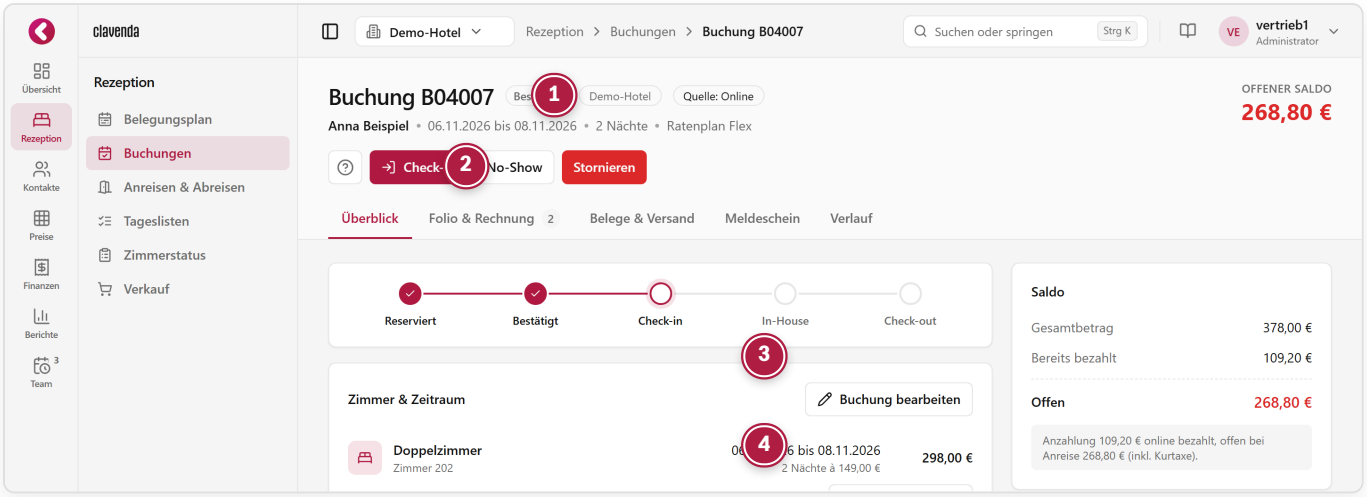
ZAHLARTEN

Vorauszahlung und Anzahlung mit Kreditkarte, Apple Pay, Google Pay, PayPal und weiteren Zahlarten, je nach Einstellung im Stripe-Konto des Hotels. Kartengarantie nur mit Kreditkarte. Langsame Zahlarten wie Lastschrift werden nicht angeboten. Stripe-Gebühren rechnet Stripe direkt mit dem Hotel ab.

ONLINE-ZAHLUNG · WAS AUTOMATISCH ENTSTEHT

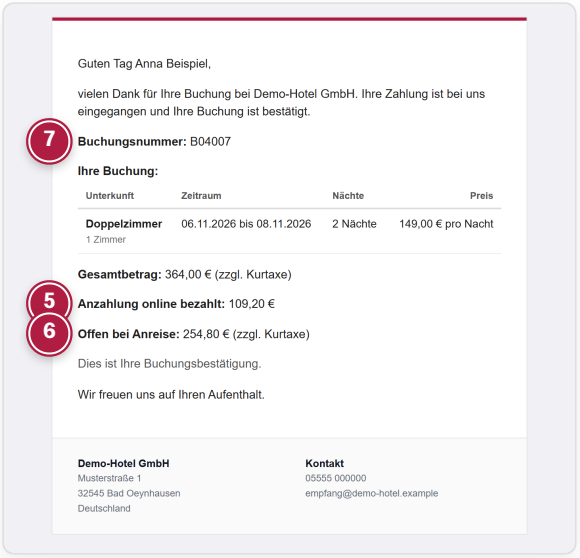
Zahlung, Anzahlungsrechnung und Mail, ohne Zutun

Nach der Online-Zahlung steht die Zahlung an der Buchung, die Anzahlungsrechnung ist geschrieben und der Gast hat seine Bestätigung.



Buchung mit Online-Anzahlung. Buchungen › Buchung, Ausschnitt.

1. **Quelle: Online.** Die Buchung kam über die Buchungsmaske.
2. **Stornieren.** Mit Online-Zahlung erstattet clavenda über Stripe aus dem Storno-Dialog, auch teilweise oder mit Stornogebühr-Beleg.
3. **Bereits bezahlt.** Die Zahlung „Online-Vorauszahlung“ steht an der Buchung.
4. **Offen bei Anreise.** Rest und Kurtaxe zahlt der Gast im Haus.
5. **Anzahlung online bezahlt.** Die Bestätigungsmail nennt den gezahlten Betrag.
6. **Offen bei Anreise.** Auch in der Mail. Bei Kartengarantie steht stattdessen die hinterlegte Karte, zum Beispiel „Visa ···· 4242“.
7. **Buchungsnummer.** In der Mail an den Gast.



Bestätigungsmail an den Gast.

ANZAHLUNGSRECHNUNG

Zu jeder Online-Zahlung entsteht automatisch eine Anzahlungsrechnung über genau den gezahlten Betrag, mit fortlaufender Nummer. Die Schlussrechnung setzt sie später ab.

ZIMMER ZWISCHENZEITLICH VERGEBEN

Wird das Zimmer zwischen Zahlung und Anlage vergeben, erstattet clavenda die Zahlung vollständig. Bei Kartengarantie wird nichts belastet.

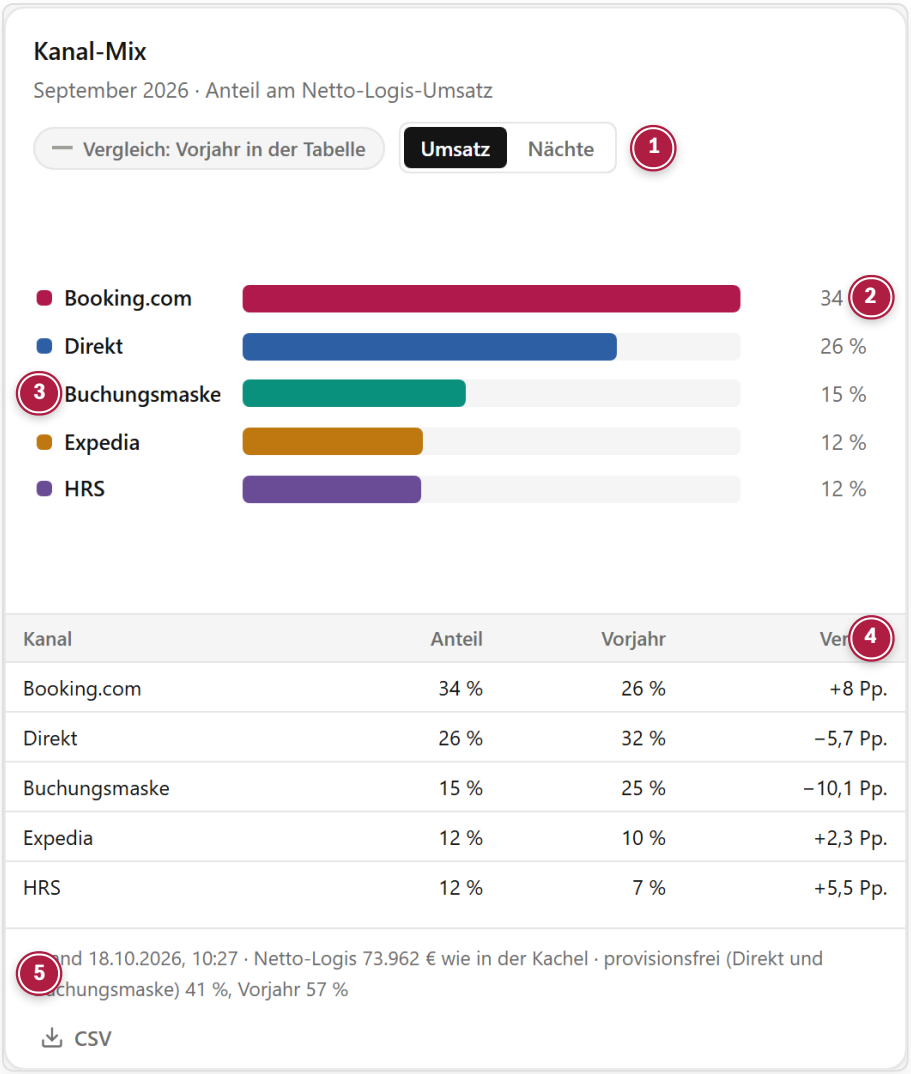
KARTENDATEN

Gespeichert werden nur Marke, letzte vier Ziffern und Ablauf. Die Kartennummer liegt ausschließlich bei Stripe.

5 Auswertung nach Kanal

Welcher Kanal bringt wie viel Umsatz, und wie groß ist der provisionsfreie Anteil? Die Kennzahlen zeigen es.

Kanal-Mix · Direktanteil · Storno-Quote je Kanal



Kanal-Mix. Berichte › Kennzahlen, Demo-Hotel September 2026.

WAS SIE SEHEN

1. **Kanal-Mix.** Im Demo-Hotel: Anteil am Umsatz, umschaltbar auf Nächte.
2. **Anteil je Kanal.** Booking.com, Direkt, Buchungsmaske, Expedia, HRS.
3. **Buchungsmaske als eigener Kanal.** So sehen Sie, was die eigene Buchungsseite bringt.
4. **Tabelle.** Im Demo-Hotel mit Vorjahr und Veränderung.
5. **Provisionsfrei.** Direkt und Buchungsmaske zusammen. Das ist der Direktanteil.

STORNO-QUOTE JE KANAL

Im Tab Analyse stehen Zimmernächte und Storno-Quote je Kanal.

VERKAUFSARGUMENT

Jede Direktbuchung spart die Provision. Der provisionsfreie Anteil ist die Zahl, an der Sie den Erfolg der eigenen Buchungsmaske ablesen.

RECHT UND DATENSCHUTZ

Welche Vorschrift, was clavenda tut

Barrierefreiheit, Datensparsamkeit und Kartendaten sind eingebaut, nicht nachgerüstet.

VORSCHRIFT	WAS CLAVENDA TUT
BFSG (seit 28.06.2025) / WCAG 2.2 AA	Buchungsmaske nach WCAG 2.2 AA gebaut, bei jeder Änderung automatisch geprüft (Tastatur, Kontrast, Screenreader-Regeln). Kontrastprüfung bei der Farbwahl.
DSGVO Datensparsamkeit	Pflichtfelder nur Name, E-Mail, Telefon, Land. Meldeschein-Angaben nur bei Wohnsitz im Ausland. Kein freies Bemerkungsfeld, weil Gäste dort Gesundheitsdaten eintragen könnten.
Bundesmeldegesetz	Kein Meldeschein für deutsche Gäste. Bei ausländischem Wohnsitz entsteht der Meldeschein als Entwurf an der Buchung.
Kartendaten (PCI)	Kartennummer nur bei Stripe. In clavenda nur Marke, letzte vier Ziffern, Ablauf.
Webschriften	Vom eigenen Server ausgeliefert, kein Aufruf bei Google.
BGB § 312g Abs. 2 Nr. 9	Hinweis „kein Widerrufsrecht“ bei Beherbergungsverträgen auf der Buchungsseite.
Informationspflichten	Links zu Impressum, Datenschutz, AGB im Footer und in der Zustimmung im Zahlungsschritt.
GoBD	Anzahlungsrechnung automatisch, fortlaufende Nummer. Korrekturen über Storno, nichts wird gelöscht.
Nachvollziehbarkeit	Jede Änderung an Buchungsseite, Preisen, Buchungen im Änderungsprotokoll (wer, was, wann).
Mandantentrennung	Daten jedes Hotels in der Datenbank getrennt. Zugriff nur mit Rolle des eigenen Betriebs.

Diese Seite beschreibt, was die Software tut. Sie ersetzt keine Rechtsberatung.

ROLLEN UND RECHTE

Wer darf was

Admin und Sekretariat pflegen Preise und Kanäle. Der Empfang bearbeitet Buchungen. clavenda kümmert sich um Zugänge und Schlüssel.

	ADMIN	SEKRETARIAT	EMPFANG	CLAVENDA
Ratenpläne, Saisons, Preise, Restriktionen pflegen	✓	✓	– lesend	–
Channel-Manager bedienen, Kanäle verbinden	✓	✓	–	–
Portalbuchungen bearbeiten (Buchungsliste)	✓	✓	✓	–
Änderungen aus dem Portal prüfen	✓	✓	–	–
Buchungsseite gestalten, freischalten, Zahlweise	✓	–	–	–
Stornieren	✓	✓	✓	–
Kennzahlen nach Kanal	✓	✓	–	–
Channex-Zugang, Stripe-Schlüssel, Wechsel in den Echtbetrieb	–	–	–	✓

✓ = darf · – = darf nicht

ADMIN

Pflegt Preise und Kanäle, gestaltet die Buchungsseite, schaltet sie frei und wählt die Zahlweise. Sieht die Kennzahlen nach Kanal.

SEKRETARIAT

Pflegt Preise und Restriktionen, bedient den Channel-Manager, prüft Änderungen aus dem Portal, bearbeitet und storniert Buchungen.

EMPFANG

Bearbeitet und storniert Buchungen in der Buchungsliste. Sieht Preise und Restriktionen lesend.

CLAVENDA

Richtet den Channex-Zugang ein, hinterlegt die Stripe-Schlüssel und schaltet in den Echtbetrieb.

EINRICHTUNG UND PREIS

In sechs Schritten eingerichtet

Zimmer, Ratenpläne, Buchungsseite, Channel-Manager, Kanäle. clavenda richtet den Channex-Zugang ein und begleitet die Umstellung. Bestehende Zukunftsbuchungen kommen beim Umzug mit.

1. **Zimmer vorbereiten**
   Zimmerkategorien mit Bildern und Texten. Je Zimmer „Über Webseite buchbar“ und „Über Channelmanager buchbar“ setzen.
2. **Preise anlegen**
   Ratenpläne, Saisons und Preise.
3. **Buchungsseite gestalten**
   Farben und Schriften, rechtliche Links eintragen, Zahlweise wählen. Den Stripe-Zugang hinterlegt clavenda vorher.
4. **Buchungsseite freischalten**
   Aktivieren und auf der Website verlinken.
5. **Stammdaten übertragen**
   Haus, Zimmertypen und Ratenpläne an den Channel-Manager, Portal-Ratenplan wählen.
6. **Kanäle verbinden**
   Je Portal: Kanal verbinden, Zimmer und Raten zuordnen, im Extranet den Channel-Manager bestätigen, aktivieren.

EIGENE BUCHUNGSMASKE

0 € inklusive

In jeder clavenda-Lizenz enthalten. Keine Provision auf Direktbuchungen.

VORAUSSETZUNG

Eine clavenda-Lizenz. Preise unter **clavenda.com/preise**. Einrichtung und Umstellung nach Aufwand.

Portalanbindung

je Haus und Monat, netto zzgl. Umsatzsteuer

START	PLUS	PRO	WEITERES PORTAL
49 € je Monat	**79 €** je Monat	**119 €** je Monat	**19 €** je Monat
1 Portal	2 Portale	bis 5 Portale	je zusätzliches Portal

ALLES ABGEDECKT

Mit der Portalanbindung ist der Channel-Manager enthalten. Es gibt keine zusätzliche Rechnung an das Hotel. Abgerechnet wird bewusst je Haus, weil die Anbindung für jedes Haus einzeln bezahlt wird.

ONLINE-ZAHLUNG

Zahlungen gehen auf das eigene Stripe-Konto des Hauses. Stripe-Gebühren rechnet Stripe direkt mit dem Hotel ab. clavenda schlägt nichts auf.

Preisstand 09/2026.

HÄUFIGE FRAGEN

Was Hotels uns fragen

Kurze Antworten auf die Fragen, die in fast jedem Gespräch kommen.

Welche Portale gehen?

Booking.com, Expedia und HRS über den Channel-Manager Channex.

Muss ich im Extranet noch etwas pflegen?

Verfügbarkeit, Preise und Restriktionen nicht mehr. Die Zuordnung der Zimmer und Raten wird einmal eingerichtet.

Wie schnell ist eine Preisänderung auf Booking.com?

Automatisch nach der Änderung, meist nach Sekunden, im Einzelfall nach Minuten. Nachts zusätzlich ein voller Abgleich.

Was passiert bei einer Überbuchung?

Die Verfügbarkeit geht nach jeder Buchung sofort raus. Bei zeitgleichen Buchungen ist eine Überschneidung nicht ganz auszuschließen. Dann zeigt clavenda die Buchung zur Klärung an.

Ändert ein Gast seine Buchung auf Booking.com?

clavenda zeigt die Änderung zur Prüfung an und schickt eine Mail. Das Büro zieht sie von Hand nach.

Was kostet eine Direktbuchung?

Keine Provision. Nur die Gebühren des Zahlungsdienstleisters.

Wie kommt die Buchungsmaske auf meine Website?

Als Link, zum Beispiel hinter einem Knopf „Jetzt buchen“. Auch in WordPress.

Kann ich eine Anzahlung verlangen?

Ja, Prozent der Leistung oder erste Nacht. Oder die Karte nur als Garantie.

Kann der Gast online stornieren?

Nein, das läuft über das Hotel.

Gibt es die Buchungsmaske auf Englisch?

Nein, derzeit nur auf Deutsch.

NÄCHSTER SCHRITT

Sehen Sie sich die Buchungsmaske und den Channel-Manager im Demo-Hotel an: **clavenda.com/demo**. Die sechs Schritte zur Einrichtung stehen auf Seite 18.

CLAVENDA

Ein System für das ganze Haus

Portale und Buchungsmaske sind ein Modul von clavenda, der Hotelsoftware für Belegung, Buchungen, Rechnungen und Team.

So erreichen Sie uns

Drei Wege zum Support. Jede Anfrage bekommt eine Ticketnummer, die Antwort kommt per E-Mail.

IN DER SOFTWARE

Oben rechts im Benutzermenü auf **Problem melden** klicken. Beschreiben, wie dringend es ist, bei Bedarf ein Bildschirmfoto anhängen. Haus, Seite und Programmversion gehen automatisch mit. Unter **Meine Anfragen** sehen Sie Status und Verlauf.

PER E-MAIL

support@clavenda.com
Am besten von der Adresse, mit der Sie sich bei clavenda anmelden. Anhänge bis 3 MB, größere Dateien über das Formular.

IM HILFECENTER

Formular ohne Anmeldung unter **clavenda.com/hilfe/support**. Dort finden Sie auch die Anleitungen zu Preisen, Channel-Manager und Buchungsseite.

DEMO

Demo-Hotel mit Buchungsmaske und Channel-Manager:
clavenda.com/demo

EINRICHTUNG

clavenda richtet den Channex-Zugang ein, hinterlegt den Stripe-Zugang und begleitet die Umstellung.

MEHR ZU CLAVENDA

clavenda.com · Lizenzpreise unter **clavenda.com/preise**

clavenda

Modul-Broschüre Portale & Buchungsmaske · Stand Oktober 2026 · Preisstand 09/2026. Alle Bildschirmfotos aus dem Demo-Hotel, Namen erfunden. Funktionsstand bei Drucklegung.