

Internet im Tourismus und ein neuer Beruf in der Tourismusbranche

Internet ist ein Weltnetz von über 45000 lokalen PC Vernetzungen mit Millionen von Computern, die die globale weltweite Kommunikation ermöglichen. Ursprünglich diente die elektronische Vernetzung für forschungs- und wissenschaftlichen Datenaustausch. Heute wird Internet von über 25 Millionen Verbraucher benutzt sowie für den geschäftlichen und auch für den privaten Gebrauch wie z. B. :die elektronische Post, Datenaustausch, der elektronische Handel, Telebanking, Multimedia Übertragungen usw.

Auch die Geschäftsprozesse in der Tourismusbranche sollen durch die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologie effektiver werden.

Zuerst werde ich anführen wie Internet entstanden ist und wie hat sich in eine globale elektronische Vernetzung entwickelt, auch »World Wide Web« genannt.

Den Zeitpunkt zu markieren, an dem die Geschichte des Internets begann, ist keine leichte Aufgabe. Zum wichtigsten und entscheidenden Vorläufer für das Internet in seiner heutigen Form wurde ein Netz, das erst in den späten 60er Jahren dieses Jahrhundert in den Vereinigten Staaten entstand: das ARPANET.

Als eine von mehreren Reaktionen auf den Sputnik-Schock hatte das amerikanische Verteidigungsministerium 1958 eine Forschungsbehörde unter dem Namen Advanced Research Projects Agency (ARPA) gegründet. Als Kind des kalten Krieges stand die ARPA unter der Vorgabe, im Dienste der Landesverteidigung den technologischen Vorsprung der Vereinigten Staaten durch Förderung hierzu geeigneter Projekte zu sichern. Ausdrückliche Zielsetzung der ARPA war es, neue, innovative Technologien zu entwickeln und dabei auch nach Visionen und verrückten Ideen Ausschau zu halten, um sie auf ihre Realisierbarkeit zu prüfen.

Die Vernetzung von Computern erschien ihm dabei als wesentlicher evolutionärer Schritt in der Rechnerentwicklung, die von der reinen Zahlenfresserei wegführen und einen interaktiven Dialog zwischen den Benutzern ermöglichen würde. Unter den vom IPTO unter Lickliders Leitung finanzierten Projekten waren viele wegweisende Entwicklungen wie die Implementierung von Time-Sharing-Betriebssystemen, die Herstellung graphischer Computerterminals und grundlegende Forschungen zur künstlichen Intelligenz.. Von den geförderten Projekten sollte jedoch dasjenige zur Errichtung eines nationalen Computernetzwerks die größte Bedeutung erlangen.

Die vergessene Anwendung

Die ersten beiden Anwendungsprogramme für das neue Netzwerk waren, wie von den Verantwortlichen geplant, ein Programm zur Fernsteuerung fremder Rechner (telecommunications network, "Telnet") und ein Programm für den Austausch von Dateien mit anderen Rechnern (file transfer protocol, "FTP"). In der Anfangszeit wurde das ARPANET allerdings bei weitem nicht so intensiv genutzt, wie es seine Erbauer sich vorgestellt hatten. Das änderte sich schlagartig mit dem Aufkommen einer neuen Anwendung, an die bei der Errichtung des Netzes nicht gedacht worden war, die sich jedoch zur

Überraschung der Konstrukteure als die wichtigste Ressource des Netzes erweisen sollte: die elektronische Post ("eMail").
Und die Entwicklung geht weiter... bis heute.

Heute ist Internet sehr wichtige Werbeträger, besonders im Tourismus. In diese Branche muss man richtig sehr schnell reagieren und arbeiten.
Das Internet eröffnet der Tourismusbranche die Chance, neue Märkte und Zielgruppen zu erschliessen.
Sehr wichtig ist auch schnelle und aktuelle Informationen den potentiellen (**Potentialitäten???**-**kaj je to?**) Gästen weiterreichen, z. B. mit der elektronischen Post.

Die elektronische Post hatte viele offensichtliche Vorteile: sie war viel schneller als die normale Post, erheblich billiger als ein Ferngespräch, konnte vom Empfänger zu einem für ihn angenehmen Zeitpunkt gelesen und bearbeitet werden und eröffnete für die Computerwissenschaftler die Möglichkeit, landesweit mit ihren Kollegen zu kommunizieren. Als weiteren Vorteil des neuen, informellen Kommunikationsmediums sahen viele den Wegfall der Notwendigkeit an, in die Formulierung und die formale Gestaltung eines Schreibens so viel Mühe zu investieren wie in einen normalen Postbrief.
Durch Vernetzung können Tourismusregionen ihren Gästen einen noch besseren Service bieten und dabei effizienter und kostengünstiger arbeiten, erläutern viele Leute, welche im Kommunikationszweig arbeiten.

Tourismusregionen rüsten auf

Im Local Area Network einer vernetzten Region können die einzelnen Teilnehmer gebührenfrei telefonieren und Daten übertragen. Gemeinsam mit den Kunden wird die erste Situation erhoben und die optimale Lösung geplant.
Das Angebot diesen Center umfasst unter anderem Call Center-Lösungen, Informations- und Ticketing-Systeme, Reportsgeneratoren, Buchungsprogramme, Hoteltelefonanlagen und Hotelmanagementsysteme.
Eine Reihe von Tourismusregionen hat sich bereits für solche Systemlösungen entschieden.
In Österreich kann man schon viele Vorgesetzten finden (in der Tourismusbranche), welche "mittmachen" wollen.

Rauris im salzburgischen *Unterpinzgau*, zwischen *Gasteinertal* und *Glocknerstrasse* gelegen, ist keine Gemeinde wie jede andere. Ein ambitioniertes Projekt hat aus dem bekannten Fremdenverkehrsort mit jährlich rund 370.000 Nächtigungen ein "Net-Dorf" gemacht. Bürgermeister berichtet, das sie überlegt haben, wie Tourismus, Kultur und Bürgerservice mit Hilfe neuer Medien, darunter auch das Internet, vernetzt werden können.
Rückgrat des "Net-Dorfs" ist LAN (Local Area Network). Diese Lösung wurde gewählt, weil keine kostengünstigen Kupferleitung vorhanden sind und das lokale Kabel-TV-Netz nur **bedingt???**(poglej v original tekst). Als besonders attraktive Telekommunikationslösung ist der Call Center, welcher im Gebäude des Tourismusverbandes eingerichtet ist.

An diese Anlage werden neben dem Tourismusbüro, dem Gemeindeamt und den Bergbahnen auch die Telefonanlagen der Hotels über IP (Internet Protocol) - Gateways angebunden.

Telearbeitsplätze ergänzen die Gesamtlösung. Die ersten beiden haben bereits die *Salzburger Stadtwerke* als Auskunftplätze eingerichtet. Damit eröffnet sich für *Rauris* die Möglichkeit Dienstleistungen für Firmen zu übernehmen und damit Arbeitsplätze in einer schönen Landschaft zu schaffen. Das ist eine grosse Chance für unser Tal, schwärmt der Bürgermeister. Die gesamte Bandbreite der Nutzungsmöglichkeiten lässt sich heute noch nicht absehen.

Im Fremdenverkehr eröffnen sich für den Gast völlig neue Kommunikationswege. Das beginnt schon beim Buchen. Ein User im Ausland, der sich im Web über das Tourismusangebot von *Rauris* informiert, kann direkt über Internet – Telefonie zu Internet – Kosten anrufen. Er braucht nicht ins konventionelle Telefonnetz zu wechseln. Vom Call Center kann sein Anruf zu den Hotels oder Pensionen weitergeleitet werden.

Vor Ort stehen dem Urlauber unter anderem ein Online – Buchungssystem, Anmeldungen zur Teilnahme an touristischen Angeboten, Abrechnungen über Kredit – oder Kundenkarten, Ticketsysteme und allgemeine Informationen zur Verfügung. Das offene Serverkonzept erlaubt jederzeit die Einbindung weiterer Dienstleistungen. Ein eigener Kulturserver wurde für die Rauriser Literaturtage eingerichtet, die heuer zum 30. mal abgehalten wurden. Interessenten konnten dort umfangreiches Bild und Tonmaterial abrufen. Die Einrichtung eines " Bürgernetzes " als Intranet eröffnet eine neue Dimension im kommunalen Zusammenleben.

Auch Video-Applikationen sind in das Netzwerk (Panoramabilder) eingebunden.: Panoramakameras erfassen die Region; ihre Bilder werden morgens vom Fernsehen ausgestrahlt. Dazu werden in kurzen Intervallen aktuelle Fotos in das Internet gestellt, so das sich der interessierte Gast stets in Echtzeit über die Situation im Gebiet des *Kitzsteinhorns* informieren kann. In einer weiteren Ausbaustufe soll ein Call Center installiert werden. Das Call Center – und damit die erste Anlaufstelle für die gesamte *Pyhrn-Priel* (Oberösterreich) wurde in *Hinterstoder* installiert. Das Ziel ist, dem Gast, den Schifaren und ausserhalb der Wintersaison den Wanderern in dieser geografisch unterschiedlich strukturierten Regionen eine Ansprechstelle zu bieten, von der er zum Teil durch automatisierte Vorgänge, zum Teil auch vom persönlichen Telefondienst ohne lange Wartezeiten und umständliche Neuwahl genau die Informationen erhält, die er will.

Jetzt ist die Zeit für die neue Arbeitsplätze. Der Modeberuf kommt: Call Center Agents. Nächstes Jahr werden in Österreich 5000 Call Center – Mitarbeiterinnen gesucht. In zwei Jahren soll es bereits 50.000 Call Center – Arbeitsplätze geben. Professionelle Ausbildung bietet die im vergangenen September gegründete Wiener Call Center Akademie an.

Als multimediale Kundenservicecenter sind Call Center zu den Senkrechtstartern unter den modernen Dienstleistern geworden. Mit gutem Grund, denn Untersuchungen zeigen es schwarz auf weiss: Hochqualifizierte Serviceleistungen versprechen den Unternehmen Zuwachsraten von 25 bis 30

Prozent pro Jahr. Die Nachfrage nach Call Center Lösungen für Unternehmen aller Branchen und Grössen sowie nach qualifiziertem CC Personal steigt rasant. Für diese Arbeit muss man Professionelle Ausbildung haben. Siemens bietet diese Ausbildung in gegründete Call Center Academy.fhg

Hier können sich Interessenten in drei verschiedenen Kursen zum Call Center Agent ausbilden lassen. Die Kurse sind in mehrere Module unterteilt, die je nach Bedarf auch einzeln gebucht werden können. Der komplette Lehrgang für die Dauer von sechs Wochen kann mit einem Diplom abgeschlossen werden. Auch die Job-Aussichten der CCA – Absolventen sind überaus gut. " Bevor noch unser erster Kurs beendet war, hatten 80 Prozent der Teilnehmer bereits ein Jobangebot in der Tasche ", berichtet CCA-Projektleiter *H. Lifka* aus Wien. Der Kurs ist von folgenden Kapitel zusammengesetzt: Stimm & Sprachtraining, Training online und Kundengewinnung. Die Zielgruppe der CCAcademy ist einerseits die wachsende Zahl der Unternehmen, die ein eigenes Center betreiben. Und auf der anderen Seite Einzelpersonen, die sich beispielsweise für einen Berufswechsel umschulen lassen möchten. Die Nachfrage nach den CCA – Kursen ist gross.

Mit einem Wort können wir sagen: Die Informatikzeit ist eingetreten. Die elektronische Medien werden Haupt Informations- und Arbeitsmittel. Besonders im Tourismus, wo die schnelle Informationen sehr wichtig sind, spielen das Internet und elektronische Post eine sehr wichtige Rolle.

Im Internet können wir viele interessante Informationen über die Reisen und auch brauchbare Infos über verschiedenen Länder finden. Wir können durch Netz auch unsere Buchungen für Hotels, Flüge, Reisen,..durchführen.

Als Beispiel wie nützlich kann das Internet sein, nenne ich für Tourismus verschiedene interessante Web Adressen:

Was bieten die Reisebüros in Slowenien?

www.kompas-holy.si

www.apjupiter.co

www.collegium.si

www.dober-dan.si

www.emona-globtour.si

Einer von den bekanntesten Verläge für Reiseführern Lonely Planet auf der Seite

www.lonleyplanet.com.au

Auf diesen Seiten finden wir eine Vielfalt von Informationen, Reiseführern, Fotos, Reisetips usw..

Die Seiten www.fodors.com sind sehr schön gestaltet, bieten kostenlose Auskünfte an und ermöglichen die Vorbereitung eigenes Reiseführers in 99 Städte der Welt.

Verschiedene Auskünfte über Weltreisen sind auf der Seite <http://travel.epicurious.com/> zu finden.

Informationen über Grosstädte der Welt auf der Seite www.citysearch.com sind sehr nützlich.

Für die umfangreiche Feiertagsliste in verschiedenen Ländern der Welt ist auf der Seite: www.rubicon.com/passport/holidays/holidays.htm besorgt.

Für den Reisenden sind auch nachstehenden Seiten interessant:

www.rubicon.com/passport/holidays/holidays.htm.

<http://travel.discovery.com/>,

<http://euroshell.shell.com/euroshell/routeplanner>.