



RESERVERINGSPROCES NIET ALTIJD EVEN STANDAARD

DE COMPLEXITEIT VAN DE ALGEMENE DIENST VOOR JEUGDTOERISME VEREIST MAATWERK

Een reserveringssysteem kan toch niet zo moeilijk te vinden zijn? Er zijn toch genoeg standaardoplossingen op de markt. Denk maar aan software voor hotelbeheer, de recreatiesector, de horeca of zelfs specifieke reserveringssoftware. Maar wat als uw bedrijf niet zo standaard is? De Algemene Dienst voor Jeugdtoerisme (ADJ) is daarvan een mooi voorbeeld. “Door de complexiteit van ons reserveringsproces is maatwerk de enige optie. Dus zochten we een partner die de tijd neemt om ons te leren kennen”, vertelt Marc Mangelschots, ICT-verantwoordelijke van ADJ. “Die vonden we in 4D vision.”

De vzw ADJ baat twee vrijetijdscentra uit: de Hoge Rielen en Destelheide. Beide bieden ze een uitgebreid assortiment aan slaapgelegenheden, educatieve lokalen, sportzalen, enzovoort. Toch spreken we hier niet over een typisch vakantiepark. Mangelschots: “De twee domeinen zijn open voor iedereen, van families tot scholen. Maar in eerste instantie richten we ons op jeugdverenigingen. De overheid verleent ons subsidies om jongeren extra voordelen te bieden. Dat maakt onze situatie er niet eenvoudiger op.”

EÉN RESERVERINGSSYSTEEM OP MAAT

Het reserveringsproces is niet evident bij ADJ. Zo moeten de onthaalmedewerkers rekening houden met tal van voorwaarden. Jongeren betalen bijvoorbeeld minder, mogen vroeger boeken, ... dan andere groepen. Daarnaast brengt elke reservering een hele reeks interne taken met zich mee. De medewerkers moeten bijvoorbeeld sportbegeleiders, schoonmaakkploegen en keukenpersoneel inplannen.

Voor elke stap moesten de medewerkers een nieuw programma openen. Die situatie was niet langer houdbaar en moest dringend veranderen.

ADJ besloot op zoek te gaan naar een reserveringssysteem dat alle stappen in het reserveringsproces automatiseert. Al snel bleek dat een standaard systeem niet voldeed. “De vele aanpassingen zouden de kosten enorm de hoogte injagen”, bevestigt Mangelschots. “Onze situatie vroeg duidelijk om maatwerk.”

CASE-STORY

ALGEMENE DIENST VOOR JEUGDTOERISME



“DOOR TE LUISTEREN,
LEERDE
4D VISION ONS TOT IN
DE PUNTJES KENNEN.
ZO SLAAGDEN ZE ERIN
ÉCHT MAATWERK TE
LEVEREN.”

GRONDIGE VOORBEREIDING LEGT OPPORTUNITEITEN BLOOT

ADJ ging de uitdaging aan met 4D vision als partner. “4D vision besteedt veel aandacht aan de voorbereiding. Dat bleek al uit onze navraag bij enkele van hun referenties en dat bevestigden ze ook tijdens onze samenwerking”, vertelt Mangelschots.

ADJ nam samen met 4D vision de volledige organisatie onder de loep. Niet alleen om de werking in kaart te brengen, maar ook om ze te verbeteren. Pas nadat alle processen zo efficiënt mogelijk werden ingericht, is 4D vision overgegaan op de softwareontwikkeling. Die ontwikkeling kon dankzij het WebXTC-platform zeer snel gaan, zodat de gebruikers al in een vroeg stadium het systeem konden ontdekken en feedback geven. Op die manier kan 4D vision het systeem volledig op maat van de gebruikers afstemmen.

“4D vision ontwikkelde een volledig ERP-systeem op maat”, licht Mangelschots toe. “Het systeem verwerkt niet alleen de reserveringen, maar plant ook automatisch de bijhorende taken in, stuurt de facturatie aan, genereert prognoserapporten, enzovoort. Kortom, het maakt het dagelijkse werk van onze medewerkers er een pak eenvoudiger op.”

KLANTEN BEHEREN ZELF HUN RESERVERING

4D vision werkte ook een intuïtieve klantenportal uit. Daarmee kunnen bezoekers niet alleen online reserveren, ze kunnen er ook hun reserveringen mee beheren. “Naarmate de verblijfsdatum nadert, worden we overstelpt met vragen om de reserveringen aan te passen. De bezoekers krijgen immers steeds meer zicht op het effectieve aantal mensen dat aanwezig zal zijn, wie er zal deelnemen aan de activiteiten, enzovoort. Via de klantenportal kunnen de bezoekers hun reserveringen nu zelf aanpassen”, zegt een tevreden Mangelschots. “Het systeem werkt onze planning automatisch bij. Zo sparen we tijd uit die we nu kunnen besteden aan andere belangrijke zaken, zoals onze klantenservice.”

“DOOR HET RECHTSTREEKSE
CONTACT MET DE
ONTWIKKELAAR ZAGEN WE AL
ONZE VRAGEN STEEDS
CORRECT VERTAALD IN HET
SYSTEEM.”

RECHTSTREEKS CONTACT MET DE ONTWIKKELAAR

Het hele project is zeer vlot verlopen. Het rechtstreekse contact tussen ADJ en de ontwikkelaar bij 4D vision speelde daarin een belangrijke rol. “Als we vragen hadden, belde ik rechtstreeks naar de ontwikkelaar. Zo konden we alle twijfels meteen uitklaren en kon de ontwikkelaar de aanpassingen correct doorvoeren. Dat ligt moeilijker bij grote softwarebedrijven waarbij alles via de accountmanager moet passeren”, maakt Mangelschots de vergelijking.

EN NU TIJD VOOR DE WISH LIST

Enkele maanden na het eerste contact nam ADJ het reserveringssysteem in gebruik. Maar dat betekent niet het einde van de samenwerking. “Tijdens het project zagen we steeds meer de mogelijkheden van het nieuwe systeem. Zo zijn er tal van ideeën beginnen groeien om het systeem op termijn verder te verfijnen, op maat van onze organisatie en onze budgetten. Daar willen we samen met 4D vision werk van maken”, aldus Mangelschots.