

BROCHURE “VAN ZOEKEN NAAR BOEKEN”

Verbeteren van de vindbaarheid en boekbaarheid van kleinschalige logiesaccommodaties

Case-beschrijving Zuid-Limburg

De toeristische markt is erg in beweging: nieuwe bestemmingen komen op, mede door ontwikkelingen in de low cost luchtvaart, de concurrentie op de Nederlandse vakantiemarkt verhardt en Internet heeft geleid tot een geheel nieuw zoek- en boekgedrag van de consument. Internet wordt steeds belangrijker als informatiemedium. Door de snelle ontwikkelingen binnen de digitalisering van informatieprocessen en de interactieve media moet ook het VVV-bedrijf snel anticiperen op de veranderende marktprocessen.

VVV Zuid-Limburg heeft een eigen realtime, on-line boekingsmodule ontwikkeld. Vanaf 1 maart 2004 kan direct bij een accommodatie geboekt en betaald worden via de website van VVV Zuid-Limburg.

Uit onderzoek ten tijde van de introductie van het on-line boekingsstelsel bleek dat ruim 70% van de geboekte vakanties via Internet gereserveerd werden. Door het ontwikkelen van een eigen realtime boekingsmodule speelde VVV Zuid-Limburg in op een behoefte en liet zien dat het taakveld van een VVV breder en commerciëler kan zijn, dan vaak wordt gedacht.

Deelname aan de boekingsmodule is exclusief voorbehouden aan contribuanten van VVV Zuid-Limburg. Ook de kleinschalige logiesverstrekkers (kleinere familiehotels, vakantiehuisjes en appartementen) kunnen deelnemen. De accommodaties bepalen zelf de voorwaarden van de verhuur (wanneer, hoelang, prijs etc). Op ieder moment van de dag kunnen gegevens bekeken, aangepast of verwijderd worden. Bij de bouw van het on-line boekingsstelsel is met al deze factoren rekening gehouden.

Doelstelling

Een overzichtelijk en makkelijk hanteerbare boekingsmodule voor grootschalige en kleinschalige logiesverstrekkers voor bezoekers van de Internetsite www.vvvezuidlimburg.nl of VVV frontoffice waar door de VVV-medewerkers on-line realtime boekingen gemaakt kunnen worden.

Voor welke partijen is de module bedoeld?

Een module voor de centrale informatie- en reserveringsafdeling van VVV Zuid-Limburg, waar de bezettingsgraad van de accommodaties direct zichtbaar is en ook boekingen snel en efficiënt kunnen worden gerealiseerd.

Een module voor de VVV-vestigingen van de VVV Zuid-Limburg, waar de bezettingen bekeken kunnen worden en boekingen kunnen worden gerealiseerd.

Een module voor de bezoeker van Internet en dus de potentiële boeker, die de boeking daadwerkelijk zelf kan maken.

Een module voor de accommodatieverschaffers zelf, waarbij de logiesverstrekkers zelf hun bezettinggraad muteren en toepasbaarheid voor eigen bedrijfsgebruik mogelijk is.

Kort samengevat: een module geschikt voor meerdere gebruikers/partijen met als doel het verbeteren van de efficiency op het gebied van bereikbaarheid, snelheid en zekerheid.

Eigen ontwikkeling module versus inhaken op bestaande modules

Aan de hand van een eisenpakket zijn de diverse mogelijkheden onderzocht. Er zijn gesprekken gevoerd met diverse aanbieders van bestaande boekingsmodules. Voordelen van samenwerking met bestaande aanbieders zijn o.a. de kennis en know how

op het gebied van digitale reserveringsservice. Veelal zijn de kosten van inhaken op bestaande modules beduidend lager dan het zelf ontwikkelen van een module. Echter al snel bleek hier ook een nadeel aan te kleven, namelijk het niet op maat gesneden zijn. Dus de perfecte aansluiting op de specifieke eisen en de bedrijfsfilosofie van VVV Zuid-Limburg. Een aantal voorbeelden:

Binnen een toeristische regio ofwel werkgebied zijn er verschillende soorten logiesverstrekkers. Te denken valt onder andere aan: hotels, pensions, vakantiehuisjes, appartementen, bungalows. Er was geen module te vinden die toepasbaar was bij alle soorten logiesverstrekkers.

Er waren geen frontoffice modules, dus ook toepasbaar als reserveringssysteem om direct voor een klant aan de VVV-balie een reservering te realiseren.

Er was geen systeem voorhanden waarbij realtime boekingen gemaakt konden worden. De hoge aankoop- en bemiddelingskosten.

Geen online verbindingen met de accommodaties.

Er waren alleen Nederlandse versies en geen Duitse en/of Engelse versie voorhanden.

Waar was behoefte aan?

Parallel aan het onderzoek van inhaakmogelijkheden liep het onderzoek naar eigen ontwikkelmogelijkheden.

De diverse reserveervormen die opgenomen moesten worden waren:

1. online realtime reservering met online betaling
2. online realtime reservering met offline betaling
3. offline reserveringsverzoek via telefoonaanvraag bij de VVV.
4. offline reserveringsverzoek via e-mail aanvraag bij de VVV.

Bij de online reservering wordt alles online getoond en afgehandeld (controle beschikbaarheid, de prijsberekening, de betaling en de reserveringsbevestiging). Dit levert een enorme tijdwinst op voor alle partijen (accommodaties, bezoekers en VVV) en reservering zonder tussenkomst van personen, 24 uur per dag, 7 dagen per week.

Bij de offline reservering wordt alles of een gedeelte offline afgehandeld.

De voordelen: de module is voor iedereen te gebruiken (ook kleinschalige accommodatieverschaffers, die nog niet of pas in het gedigitaliseerde proces zijn gestapt. En de boekers die nog geen Internet hebben of wel Internet hebben maar geen creditcard om betaling online over te maken.

Nadeel van deze werkwijze is de minimale tot geen tijdbesparing in reserveringstraject, tussenkomst van personen is noodzakelijk om boeking van begin tot het einde op een goede manier af te wikkelen en reservering slechts mogelijk binnen kantooruren.

Waar is voor gekozen?

De keuze is uiteindelijk gevallen op het ontwikkelen van een eigen boekingsmodule. Dit na zorgvuldige afweging van de voor- en nadelen.

Hierbij gold de afweging van het geschikt zijn voor een zo breed mogelijk ondernemersveld als één van de leidende aspecten.

Er werd een module op maat voor VVV Zuid-Limburg geschreven, waarbij een verdere doorontwikkeling vanuit marktbehoefte mogelijk is. De kosten bestonden uit éénmalige kosten plus/minus € 10.000,- (ontwikkeling) en periodieke kosten plus/minus € 1.800,- per maand (o.a. hosting, tussentijdse aanpassingen en betalingsverkeer).

Er worden voor deelname aan de boekingsmodule geen extra kosten doorberekend aan de ondernemer. De ondernemer dient wel een participatieovereenkomst met de VVV te sluiten, waarin voorwaarden zijn opgenomen van samenwerking.

Aan de kleinschalige accommodatieverschaffers, die nog geen Internetaansluiting hebben, biedt VVV Zuid-Limburg de service dit zelf voor de ondernemer te doen. Hiertoe is een speciale procedure door de VVV geschreven waarbij de ondernemer tijdelijk per fax de bezetting per verblijfsperiode aan de VVV kan doorgeven. De VVV reserveringsmedewerkers voeren vervolgens de betreffende gegevens in.

Voor de reserveringsmedewerkers en voor het participerend bedrijfsleven zijn procedures en werkinstructies geschreven om snel en eenvoudig de nodige processen te doorlopen.

Promotie

De boekingsmodule is breed onder de aandacht gebracht. Hiertoe heeft VVV Zuid-Limburg een speciale promotiecampagne opgezet. Advertenties zijn o.a. in een landelijk dagblad, landelijke special interest bladen, weekbladen en vakantiespecials geplaatst. Op prominente zoekpagina's werden buttons en links geplaatst die doorverwijzen naar de on-line boekingsmodule. Er zijn op diverse landelijke beurzen plastic tasjes uitgegeven met hierop het Internetadres. Direct mail acties zijn opgezet en promotiestunts georganiseerd met als doel de eindgebruiker kennis te laten nemen van het boekbaar zijn op Internet van het accommodatieaanbod in Zuid-Limburg.

Verder zijn er inhaakcampagnes ontwikkeld, zoals de digitale Nieuwsbrief, waarbij de accommodatieverschaffers gratis de mogelijkheid werd geboden om, mits zij participeren bij de boekingsmodule van VVV Zuid-Limburg, een aanbieding te plaatsen en extra onder de aandacht te komen.

Kort samengevat

Het gebruik van de module is exclusief voorbehouden aan bedrijven die zijn aangesloten bij VVV Zuid-Limburg.

De module is op maat gemaakt en geschikt voor alle soorten accommodatieverschaffers en zelfs voor bedrijven die nog geen Internetaansluiting hebben.

De module is ontwikkeld om de efficiency van boekingsprocessen te vergroten.

De evaluatie

De ontwikkeling heeft plaatsgevonden in de verwachting dat na een bepaalde termijn het bestaande handmatige boekingssysteem zou kunnen vervallen en volledig zou kunnen worden overgenomen door de digitale boekingsmodule. Temeer omdat het digitaliseringproces niet meer te stuiten is.

In de praktijk blijkt echter dat accommodatieverschaffers (veelal kleinschalige) geen Internetaansluiting hebben en/of geautomatiseerd zijn en/of hiertoe geen investering in de nabije toekomst willen doen en/of geen interesse hebben om te participeren.

De faxprocedure die ontwikkeld is om deze bedrijven toch te laten meeliften op de digitale snelweg van een boekingssysteem was bedoeld om tijdelijk de periode te overbruggen tussen het niet of nauwelijks geautomatiseerd zijn tot het volledig geautomatiseerd zijn van bedrijven en ze dus zelf zouden kunnen participeren bij de digitale boekingsmodule. Echter in de praktijk blijkt het proces van automatisering trager te verlopen dan verwacht. Tevens is de animo om gebruik te maken van deze tijdelijke oplossing gering.

Doordat er dus nog bedrijven niet of nauwelijks geautomatiseerd zijn, krijgt VVV Zuid-Limburg geen volledige dekking van het accommodatieaanbod binnen haar eigen boekingsmodule. Het gevolg is dat het bestaande handmatige boekingssysteem gehandhaafd blijft en er dus nog steeds met twee verschillende boekingsystemen gewerkt wordt (digitaal en handmatig) om een zo volledig mogelijke dekking te houden van reserveringsbemiddeling binnen het totaal van de bij de VVV aangesloten logiesverstrekkers.

VVV Zuid-Limburg is van mening dat het ontwikkelen van een digitale boekingsmodule toch de juiste keuze was. Innoveren in digitale en interactieve technieken om aanbod vindbaar en boekbaar te maken kan niet uitblijven, wil men het taakveld 'reservering en bemiddeling' goed uitvoeren als VVV.

VVV Zuid-Limburg blijft zich ook naar de toekomst toe inspannen om de participatie door het bedrijfsleven aan de digitale boekingsmodule te verhogen.