

La Vacanza – een online reisbureau

Een verhoogd aantal nieuwe boekingen door de inzet van IBM Lotus Sametime

Steeds vaker worden transacties volledig afgewikkeld via het web en inmiddels is internet uitgegroeid tot de enige vestigingsplaats van veel bedrijven. Ook reisspecialist La Vacanza heeft alleen een online vestiging.



Gespecialiseerd in accommodaties in Italië

La Vacanza is een klein reisbureau dat gevestigd is in Hoogeveen. Het reisbureau is gespecialiseerd in het verzorgen van accommodaties voor Nederlandse en Belgische vakantiegangers in Italië. Het bedrijf heeft meer dan 150 accommodaties in beheer, waaronder appartementen, villa's en landhuizen in Italië. De accommodaties zijn onder andere gesitueerd in Sicilië, Sardinië en de meren in het Noorden.

Het is alweer acht jaar geleden dat Jeanette Kampman (42) de stoute schoenen aantrok en zelf een reisbureau oprichtte. "Ik heb een aantal jaren in de reisindustrie gewerkt, en ik ergerde me aan de slechte klantenservice van grote reisbureaus. Ik besloot mijn eigen bedrijf op te zetten en goede vakantieaccommodaties te zoeken in Italië voor Nederlandse reizigers" vertelt Kampman.

Enkele duizenden boekingen per jaar

Over de toestroom van nieuwe klanten heeft ze geen enkele reden tot klagen: "Dit is jaren geleden begonnen als een uit de hand gelopen hobby en nu hebben we enkele duizenden boekingen per jaar, afkomstig uit Nederland en België. De zaken gaan heel goed. Natuurlijk zijn er mensen die nog huiverig tegenover het internet staan en liever een reisbureau binnenlopen, maar de trend om via het web te boeken is nog steeds stijgende."

Een klein bedrijf online runnen

Bij La Vacanza werken slechts twee mensen, waarvan er een het grootste deel van het jaar in Italië werkt. In tegenstelling tot traditionele reisbureaus, hebben ze geen kantoor dat door klanten bezocht kan worden. Alle zaken van het bedrijf worden via de telefoon, per e-mail of online via www.lavacanza.nl afgehandeld.


"De website is essentieel voor het succes van ons bedrijf – zonder de website zouden klanten nauwelijks weten dat we bestaan," zegt Jeanette Kampman. "Omdat we niet fysiek aanwezig zijn met een kantoor, is onze online aanwezigheid de belangrijkste manier van communiceren met onze klanten en om ze te laten zien wat we te bieden hebben."

Content management vereenvoudigen

Een logisch gevolg van het hebben van een online winkel is dat je dag en nacht open bent. Mensen verwachten een directe respons op vragen en een boeking willen ze zo snel mogelijk bevestigd zien. "Wij handelen alles binnen 24 uur af, het liefst dezelfde dag nog. Ook als we zelf in Italië zitten draait de winkel gewoon door, aldus Kampman." Praktisch overal en altijd weet zij wat er speelt,

als ze maar toegang heeft tot e-mail en internet. Omdat het aanbod van La Vacanza regelmatig verandert en wordt uitgebreid, was het raadzaam dat het beheer van de website niet langer werd uitbesteed aan een externe consultant. Het aanvragen van aanpassingen en het wachten tot deze werden doorgevoerd, kostte veel tijd en werkte vertragend.

Eenvoudige aanpassingen maken zonder kennis van webdesign

"We waren op zoek naar een manier om de site zelf te beheren, maar we wilden niet alles moeten leren over de technische kant van het maken en onderhouden van webpagina's," vertelt Jeanette Kampman. Op basis van deze wensen werd er door onze Lotus  PEOPLE Partner een content managementsysteem gebouwd op het Lotus Notes en Lotus Domino platform. Met de Lotus Domino toepassing CMware is het maken en publiceren van nieuwe webpagina's met behulp van vooraf ontwikkelde sjablonen mogelijk. Zo kunnen niet-technische medewerkers informatie, foto's en andere inhoud op de site plaatsen zonder kennis van web design of programmeren.

"Met de web content management toepassing is het voor ons eenvoudig onze website bij te werken met de nieuwste en leukste informatie over Italiaanse vakantiebestemmingen," zegt Kampman. "We gebruiken de Lotus Notes client ook voor e-mail en agendatoepassingen, dus het is voor ons een bekende interface en heel gebruiksvriendelijk."

Instant messaging introductie

Na het succes van de oplossing met Lotus Notes en Domino heeft La Vacanza de dienstverlening uitgebreid door Lotus Sametime voor instant messaging op het internet te installeren.

"We hadden instant messaging gezien op de sites van grote bedrijven en vroegen ons af of het voor ons ook een optie zou kunnen zijn," legt de eigenaresse van La Vacanza uit. "Met de instant messaging functionaliteiten van IBM Lotus Sametime kunnen klanten direct chatten met medewerkers van La Vacanza. Zij krijgen dan direct een antwoord op vragen die ze hebben over accommodatie of beschikbaarheid. Ook algemene informatie over vakanties in Italië delen wij via chat. Het online op onze website chatten met onze klanten, door middel van IBM Lotus Sametime, heeft al een groot verschil gemaakt voor onze zaken."

Snellere, persoonlijkere klantenservice

"Vroeger ontvingen we vragen per e-mail en hoewel we die snel beantwoordden, kreeg de klant het antwoord niet voordat hij de eerstvolgende keer zijn e-mail controleerde. Dit kon weleens een dag of soms wel een week later zijn," zegt Jeanette Kampman. "Met Lotus Sametime krijgen ze direct een antwoord en dit leidt vaak tot een directe boeking. Zelfs 20 procent van onze nieuwe klanten legt nu voor de eerste keer contact met ons via instant messaging."

"Afgezien van de reactiesnelheid kunnen we in de online chats met onze klanten laten zien dat we echt veel weten en houden van Italië en de accommodatie die we ze bieden, in tegenstelling tot de onpersoonlijke service die door de meeste grote reisbureaus geboden wordt. Dit is voor ons een belangrijk onderscheidingspunt, waarmee we een groep loyale klanten kunnen opbouwen die ieder jaar weer bij ons terugkomt."

Ze vervolgt: "De Lotus  PEOPLE Partner kan onze wensen vertalen in eenvoudige, betaalbare technische oplossingen en biedt ons toegang tot IBM technologieën waarvan de betrouwbaarheid getest en bewezen is door veel grotere bedrijven. Met Lotus Notes, Lotus Domino en Lotus Sametime hebben we een platform waarmee we ons gehele bedrijf online kunnen runnen en de kosten laag kunnen houden, zonder in te hoeven leveren op onze service." "Kwaliteit, service en originaliteit vormen de basis van dit bedrijf. Deze basis kunnen wij onze klanten bieden met de IBM Lotus oplossingen".

