

La Vacanza maakt persoonlijk online contact met klanten met behulp van IBM Lotus Sametime Instant Messaging

Bedrijfsprofiel

■ De uitdaging

Als klein reisbureau moet La Vacanza snelle, persoonlijke en vriendelijke service bieden aan vakantiegangers in Nederland en België, maar het bedrijf is alleen werkzaam op het internet en heeft geen persoonlijk contact met haar klanten.

■ De oplossing

Metaware (www.metaware.nl), een IBM Business Partner, heeft La Vacanza geholpen bij de integratie van IBM Lotus Sametime Instant Messaging in haar website, zodat het personeel online met klanten kan communiceren. De site wordt onderhouden via het gebruiksvriendelijke contentmanagementsysteem Cmware dat gebouwd is op IBM Lotus Notes en Domino.

■ Belangrijkste voordelen

- Lotus Sametime helpt La Vacanza bij het bieden van persoonlijke, directe service.
- Met het contentmanagementsysteem Cmware kunnen niet-technische medewerkers informatie en foto's op de website bijwerken.



La Vacanza is een klein reisbureau dat gevestigd is in Hoogeveen, en dat gespecialiseerd is in het regelen van accommodatie voor Nederlandse en Belgische vakantiegangers in o.a. Italië. Het bedrijf heeft meer dan 150 accommodaties in beheer, waaronder appartementen, villa's en landhuizen in Italië, Sicilië en Sardinië.

Jeanette Kampman, oprichtster van het bedrijf, legt uit: "Ik heb een aantal jaren in de reisindustrie gewerkt, en ik ergerde me aan hoe slecht de klantenservice van grote reisbureaus was. Ik besloot mijn eigen bedrijf op te zetten en echt goede vakantieaccommodaties te zoeken in Italië voor Nederlandse reizigers. Het begon in eerste instantie als een hobby – maar het werd al snel een full-time baan."

Een klein bedrijf online runnen

Bij La Vacanza werken slechts twee mensen – waarvan er een het grootste deel van het jaar in Italië werkt – en in tegenstelling tot traditionele reisbureaus, hebben ze geen kantoor wat klanten kunnen bezoeken. 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 onze belangrijkste manier van communiceren met klanten en om ze te laten zien wat we te bieden hebben."

Web contentmanagement vereenvoudigen

De originele website van La Vacanza werd ontwikkeld en onderhouden door een externe consultant. Dit was geen ideale situatie omdat telkens wanneer het bedrijf nieuwe inhoud wilde, ze een verandingsaanvraag moesten doen en moesten wachten tot de site werd bijgewerkt.



“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,” zegt Jeanette Kampman. “We vroegen een consultant van Metaware om advies en hij stelde voor een eenvoudig contentmanagementsysteem te bouwen op het Lotus Notes- en Domino-platform.”

De consultant van Metaware heeft geholpen bij het ontwerp en de implementatie van een Lotus Domino-toepassing, Cmware genaamd, waarmee het maken en publiceren van nieuwe webpagina’s met behulp van vooraf ontwikkelde sjablonen mogelijk is, 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 contentmanagementtoepassing van Metaware is het voor ons eenvoudig onze website bij te werken met de nieuwste en leukste informatie over Italiaanse vakantiebestemmingen,” zegt Jeanette 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 introduceren

Na het succes van de oplossing met Lotus Notes en Domino heeft La Vacanza Metaware gevraagd de oplossing uit te breiden door 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,” vertelt Jeanette Kampman. “Metaware heeft ons geholpen IBM Lotus Sametime te integreren in onze bestaande oplossing om deze functionaliteit te bieden – en het heeft al een heel verschil gemaakt voor onze zaken.”

Snellere, persoonlijkere klantenservice

Met Instant Messaging op de website kunnen klanten direct contact maken met medewerkers van La Vacanza, die meteen antwoord kunnen geven op vragen die ze hebben over accommodatie, beschikbaarheid of algemene informatie over vakanties in Italië.

“Vroeger ontvingen we vragen per e-mail, en hoewel we die snel beantwoordden, kreeg de klant het antwoord niet voordat hij de volgende keer zijn e-mail controleerde, wat een dag of soms weleens een week later kon 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 terugkomt.”

Ze vervolgt: “Metaware is een uitstekend partner om zaken mee te doen – haar consultants kunnen onze wensen vertalen in eenvoudige, betaalbare technische oplossingen en bieden ons toegang tot IBM-technologieën waarvan de betrouwbaarheid getest en bewezen is door veel grotere bedrijven. Met Lotus Notes and 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 klantenservice.”

Belangrijkste Onderdelen

- IBM Lotus Notes & Domino
 - IBM Lotus Sametime
-



IBM Nederland hoofdkantoor

Johan Huizingalaan 765
1066 VH Amsterdam

De hoofdpagina van IBM vindt u op ibm.com

IBM, het IBM-logo, ibm.com, Domino, Lotus, Notes en Sametime zijn handelsmerken van International Business Machines Corporation, geregistreerd in vele rechtsgebieden over de hele wereld. Een bijgewerkte lijst met IBM-handelsmerken is verkrijgbaar op het internet onder “Copyright and trademark information” op <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>.

Andere bedrijfs-, product- of dienstnamen kunnen handelsmerken of dienstmerken zijn van andere bedrijven.

IBM en Metaware zijn afzonderlijke bedrijven en ieder is verantwoordelijk voor haar eigen producten. IBM noch Metaware geeft enige garantie, expliciet en impliciet, op de producten van de ander.

Verwijzingen in deze publicatie naar IBM-producten, programma's of diensten betekenen niet dat IBM van plan is deze beschikbaar te stellen in alle landen waar IBM actief is. Iedere verwijzing naar een product, programma of dienst van IBM houdt niet in dat uitsluitend het product, programma of dienst van IBM kan worden gebruikt. Alle functioneel gelijkwaardige producten, programma's of services mogen in plaats daarvan worden gebruikt.

Alle geciteerde klantvoorbeelden geven weer hoe sommige klanten producten, programma's of diensten van IBM gebruikt hebben en de resultaten die zij daarbij hebben behaald. Feitelijke omgevingskosten en prestatiekenmerken zijn afhankelijk van de individuele configuraties en voorwaarden van de klant.

De hardwareproducten van IBM zijn vervaardigd uit nieuwe onderdelen of nieuwe en gebruikte onderdelen. De hardware is in sommige gevallen mogelijk niet nieuw en kan eerder geïnstalleerd zijn. In alle gevallen zijn de garanti voorwaarden van IBM van toepassing.

Deze publicatie is enkel bedoeld als algemeen advies.

Foto's kunnen betrekking hebben op ontwerpmodellen.

© Copyright IBM Corp. 2009. Alle rechten voorbehouden.