

Toelichting online portal / booking tool

Met de term portal c.q. booking tool bedoelt ArtEZ een online portal/omgeving waarmee het volledige proces rondom reisaanvragen en -boekingen wordt ondersteund. Denk hierbij aan het indienen van een reisaanvraag, het ontvangen en vergelijken van reisopties/offertes, het maken van een keuze en eventuele goedkeuring, het definitief boeken en het beschikbaar stellen van reisbescheiden en bijbehorende documenten.

1.1 Eén centrale plek voor aanvraag, overzicht en reisdocumenten

De portal is voor ArtEZ de centrale plek waar boekers én reizigers een actueel en compleet overzicht hebben van (geboekte) reizen, zoals vluchten, trein/boot, hotels en autohuur/OV. Waar mogelijk ziet ArtEZ graag dat boekings- en statusinformatie eenduidig en actueel wordt ontsloten (bijvoorbeeld via koppelingen met relevante boekingsplatformen of via het verwerken van statusupdates).

Een belangrijk uitgangspunt is dat reisbescheiden en relevante documenten (tickets, bevestigingen, vouchers, etc.) beschikbaar zijn voor de boeker en/of de reiziger(s). Het is toegestaan dat opdrachtnemer deze documenten buiten de portal om (bijvoorbeeld per e-mail of via een andere veilige route) aan iedere reiziger verstrekt, mits de documenten altijd herleidbaar zijn vanuit de portal (zodat het dossier compleet blijft).

Daarnaast vindt ArtEZ het belangrijk dat iedere reiziger direct toegang kan krijgen tot de portal en daarmee tot zijn/haar eigen reisbescheiden.

1.2 Werkwijze: zelf boeken of full service – beide worden ondersteund

Bij ArtEZ komen op verschillende manieren reizen tot stand. De portal moet beide werkwijzen goed ondersteunen:

- Zelf boeken (door medewerker/boeker): de boeker voert de reisdetails in (bijv. data, bestemmingen, voorkeuren, deelcomponenten zoals trein/vlucht/boot, accommodatie, lokaal vervoer). Vervolgens worden de reisbescheiden na boeking beschikbaar gesteld (bijv. per e-mail), en zijn ze herleidbaar in het portaldossier.
- Full service door de reisagent: de boeker vraagt een reis aan, waarna de reisagent binnen de afgesproken termijn een prijsvoorstel met meerdere reismogelijkheden en een kostenoverzicht aanbiedt. Na akkoord/goedkeuring wordt de reis definitief geboekt en worden tickets en documenten beschikbaar gesteld aan de reiziger(s), met registratie in de portal.

Ter ondersteuning van snelheid en kwaliteit zien wij als wenselijke (optionele) functionaliteit dat de portal werkt met reizigersprofielen (bijv. naam zoals in paspoort/ID, voorkeuren/wensen). Een actueel profiel maakt het boekingsproces sneller en verkleint correctierondes.

1.3 Groepsreizen: dezelfde werkwijze, met extra ondersteuning waar nodig

Voor groepsreizen is een (deels) afwijkende procedure niet gewenst. Dat betekent dat het aanvraag-/offerte-/bevestigingsproces zoveel mogelijk via de portal verloopt en dat ook reizen die telefonisch of per e-mail worden aangevraagd, door Opdrachtnemer in de portal worden vastgelegd. Zo blijft het overzicht compleet en is de status voor betrokkenen terug te vinden.

1.4 Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet

ArtEZ gelooft in het voordeel van digitalisering (overzicht, uniformiteit, traceerbaarheid), maar ziet ook dat “alles volledig digitaal” in de praktijk soms frustratie kan geven. Daarom vindt ArtEZ het belangrijk dat er naast de portal voldoende ruimte blijft voor telefonische en persoonlijke afstemming, zeker bij complexe (groeps)reizen, wijzigingen of tijdsdruk. Dit sluit aan bij de gewenste dienstverlening en bereikbaarheid.

1.5 Toegang, veiligheid en randvoorwaarden (in het kort)

De portal is web-based en gebruiksvriendelijk (responsive), met keuze voor Nederlands en Engels. Daarbij gelden eisen rondom o.a. logging, hosting/security en opslag/verwerking van gegevens binnen de EER. ArtEZ eist een betrouwbare en veilige portal met aandacht voor Europese digitale soevereiniteit en bij voorkeur met passende certificering.