

Inventarisatie IST situatie Zelfregistratie en versnelde toegang

Datum
Auteur
Onderwerp
Opdrachtgever(s)
Versie

15 maart 2016
Marianne Gort
Inventarisatie IST situatie Zelfregistratie en versnelde toegang
Marcel Westerbrink
V1.0



INHOUDSOPGAVE

1	Introductie.....	3
2	Huidig proces.....	5
3	Huidige inrichting entreegebied.....	7
4	Huidige registratie tijden	8
5	IST situatie ICT	9
6	Definitielijst	11

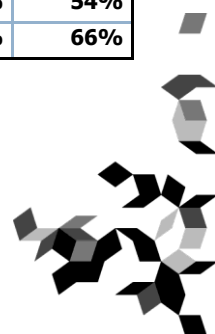


1 INTRODUCTIE

Het huidige registratie proces binnen Holland Casino (HC) kent een aantal stappen waardoor de registratie en verwerking van gastenstromen niet optimaal verloopt. Op piektijden worden er in entreegebieden tussen de 150 en 550 gasten per uur geregistreerd. Dit zorgt voor wachtmomenten voor al onze gasten.

Deze gasten worden verdeeld in dagkaarthouders en Favoritescardhouders/Loyaltycardhouders. Onderstaand en overzicht met de percentages dagkaart en loyaltycardhouders op piekmomenten van alle vestigingen met uitzondering van Schiphol (Schiphol valt buiten scope). Bron: Helios, uitgangspunt is drukste dag uit 2014 uitgedrukt in bezoeken per uur.

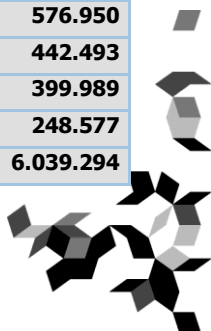
Drukste dag in 2014: 27-12-2014		TOTAAL BEZOEKEN	DAGKAART	LOYALTY CARD	DAG %	LOYALTY %
Amsterdam	19.00-20,00 uur	289	107	182	37%	63%
	20,00-21,00 uur	376	174	202	46%	54%
	21,00-22,00 uur	405	205	200	51%	49%
	22,00-23,00 uur	506	289	217	57%	43%
	23,00-00,00 uur	470	252	218	54%	46%
Breda	19.00-20,00 uur	154	47	107	31%	69%
	20,00-21,00 uur	222	85	137	38%	62%
	21,00-22,00 uur	283	135	148	48%	52%
	22,00-23,00 uur	276	140	136	51%	49%
	23,00-00,00 uur	150	64	86	43%	57%
Eindhoven	19.00-20,00 uur	121	38	83	31%	69%
	20,00-21,00 uur	233	97	136	42%	58%
	21,00-22,00 uur	282	118	164	42%	58%
	22,00-23,00 uur	216	109	107	50%	50%
	23,00-00,00 uur	131	56	75	43%	57%
Enschede	19.00-20,00 uur	136	37	99	27%	73%
	20,00-21,00 uur	294	120	174	41%	59%
	21,00-22,00 uur	335	158	177	47%	53%
	22,00-23,00 uur	306	142	164	46%	54%
	23,00-00,00 uur	220	90	130	41%	59%
Groningen	19.00-20,00 uur	140	62	78	44%	56%
	20,00-21,00 uur	170	67	103	39%	61%
	21,00-22,00 uur	227	117	110	52%	48%
	22,00-23,00 uur	176	75	101	43%	57%
	23,00-00,00 uur	104	45	59	43%	57%
Leeuwarden	19.00-20,00 uur	101	20	81	20%	80%
	20,00-21,00 uur	175	67	108	38%	62%
	21,00-22,00 uur	230	116	114	50%	50%
	22,00-23,00 uur	221	119	102	54%	46%
	23,00-00,00 uur	125	63	62	50%	50%
Nijmegen	19.00-20,00 uur	115	39	76	34%	66%
	20,00-21,00 uur	235	99	136	42%	58%
	21,00-22,00 uur	327	162	165	50%	50%
	22,00-23,00 uur	166	77	89	46%	54%
	23,00-00,00 uur	126	43	83	34%	66%



Rotterdam	19.00-20,00 uur	209	51	158	24%	76%
	20,00-21,00 uur	362	131	231	36%	64%
	21,00-22,00 uur	465	210	255	45%	55%
	22,00-23,00 uur	428	157	271	37%	63%
	23,00-00,00 uur	282	99	183	35%	65%
Scheveningen	19.00-20,00 uur	223	85	138	38%	62%
	20,00-21,00 uur	282	114	168	40%	60%
	21,00-22,00 uur	324	139	185	43%	57%
	22,00-23,00 uur	431	245	186	57%	43%
	23,00-00,00 uur	269	133	136	49%	51%
Utrecht	19.00-20,00 uur	238	50	188	21%	79%
	20,00-21,00 uur	370	134	236	36%	64%
	21,00-22,00 uur	402	151	251	38%	62%
	22,00-23,00 uur	337	153	184	45%	55%
	23,00-00,00 uur	306	119	187	39%	61%
Valkenburg	19.00-20,00 uur	221	65	156	29%	71%
	20,00-21,00 uur	250	98	152	39%	61%
	21,00-22,00 uur	280	125	155	45%	55%
	22,00-23,00 uur	299	159	140	53%	47%
	23,00-00,00 uur	229	109	120	48%	52%
Venlo	19.00-20,00 uur	202	57	145	28%	72%
	20,00-21,00 uur	251	81	170	32%	68%
	21,00-22,00 uur	226	84	142	37%	63%
	22,00-23,00 uur	179	74	105	41%	59%
	23,00-00,00 uur	144	38	106	26%	74%
Zandvoort	19.00-20,00 uur	103	27	76	26%	74%
	20,00-21,00 uur	171	69	102	40%	60%
	21,00-22,00 uur	206	82	124	40%	60%
	22,00-23,00 uur	141	59	82	42%	58%
	23,00-00,00 uur	115	35	80	30%	70%

De verwerking van dagkaarthouders en loyaltycardhouders verschilt essentieel in zowel tijd als ook arbeidsintensiteit.

Aantal bezoeken	2015 realiteit	2016 forecast
Amsterdam	859.381	911.997
Breda	564.736	575.994
Eindhoven	353.773	360.500
Enschede	306.283	324.998
Groningen	236.346	243.353
Leeuwarden	146.031	150.570
Nijmegen	324.067	337.285
Rotterdam	795.521	794.316
Scheveningen	575.909	603.267
Schiphol	71.632	69.005
Utrecht	539.636	576.950
Valkenburg	431.158	442.493
Venlo	382.029	399.989
Zandvoort	245.213	248.577
All	5.831.715	6.039.294



2 HUIDIG PROCES

Voor het registreren van onze gasten maakt HC de volgende onderverdeling:

1. Dagkaart houders

Dit zijn gasten die een papieren dagkaart krijgen nadat ze geïdentificeerd en geregistreerd zijn. Dit kunnen verschillende soorten bezoekers zijn:

- First Time Visitor
- Niet loyaltycardhouder
- Introductie van loyaltycardhouder
- Gratis dagkaart bezoekers (actie hotels, arrangementen etc.)

2. Loyaltycardhouders

Gasten met een Favoritecard. HC heeft een gradatie in haar loyaliteitsprogramma.

Er zijn verschillende loyaltycards:

- Favorites card Black 4-12 bezoeken
- Favorites card Platinum 13-24 bezoeken
- Favorites card Diamond 25-> bezoeken
- Favorites card Diamond + alleen op voordracht casino

Daarnaast heeft HC nog 2 kaarten die niet gekoppeld zijn aan het loyaliteitsprogramma:

- Evenementen kaart
- Bijzondere relatie kaart

Onderstaand een overzicht van het aantal cardhouders per 1 november 2015. Het aantal cardhouders fluctueert omdat het aantal bezoeken leidend is voor het type kaart. Indien loyaltycardhouders meer, dan wel minder bezoeken per jaar afleggen verschuift men binnen de verschillende groepen.

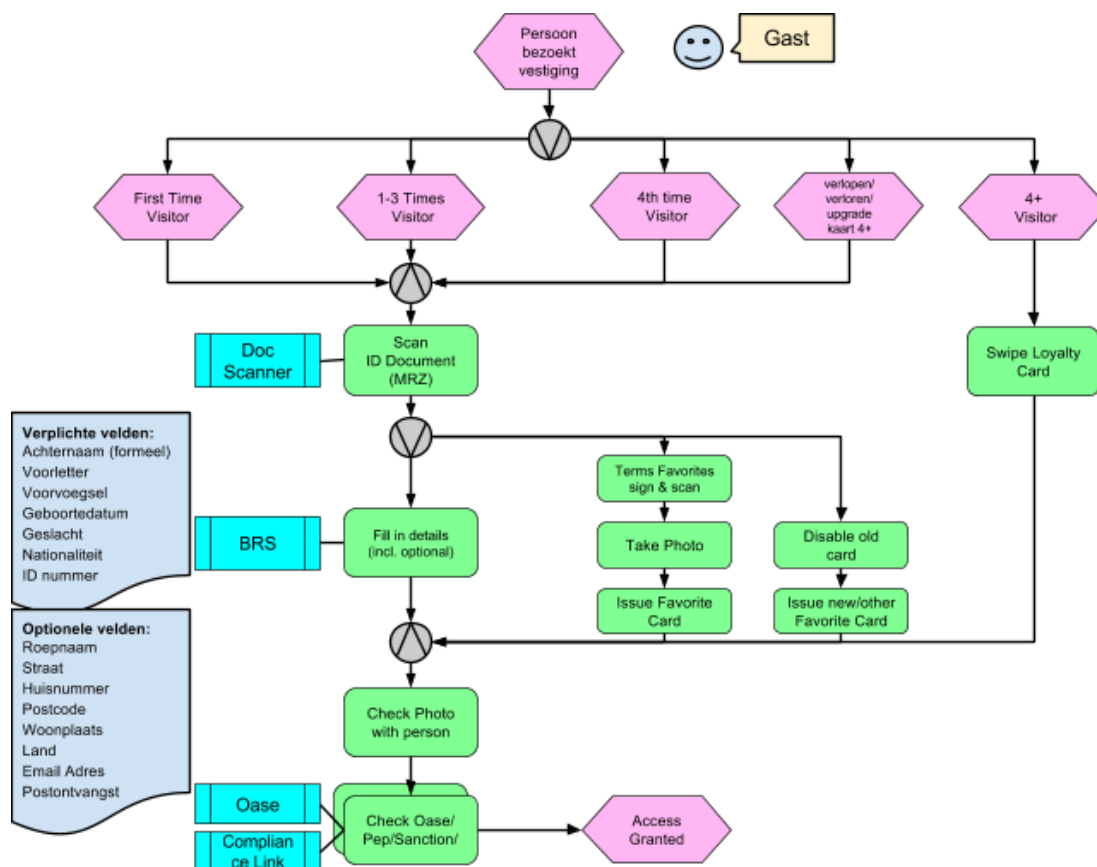
Omschrijving	Aantal
Bijzondere relatie kaart	15
Back Favoritecard	210.270
Diamond Favoritecard	52.606
Diamond+ Favoritecard	499
Platinum Favoritecard	51.298

Gemiddeld heeft HC ongeveer 300.000 loyaltycardcardhouders.

Voorbeeld verschillend Favoritecards



Schematische weergave registratieproces



1. First time visitor -> Scan ID (MRZ) + Opvoeren alle (optionele) gegevens als er tijd voor is.
2. 2de en 3de -> Scan ID (MRZ) -> Match uit bestaand BRS record.
3. 4de keer bezoek -> Als de gast het wil een favorites deelnameformulier invullen & scannen + extra gegevens opvoeren (Adres + pasfoto) + uitgeven Harde Kaart.
4. 4+ bezoek -> Afhandelen verlopen/ingetrokken/verloren/upgrade/etc kaart.
5. 4+ bezoek -> swipe loyalty card + check pasfoto met gezicht (face 2 face).

HC hanteert voor wat betreft de richtlijnen voor geldige ID bewijzen de kaders welke wordt aangegeven vanuit de WWFT (de Wet ter voorkoming van Witwassen en Financiëren van Terrorisme).

First Time Visitors (FTV) en niet loyaltycardhouders van HC ontvangen na registratie een papieren dagkaart. Deze betaalde dagkaart (€ 5) geeft recht tot toegang tot het casino.

Indien een gast binnen een periode van 1 jaar vier keer een casino bezoekt mag de gast deelnemen aan het Favorites programma. De gast dient de voorwaarden te ondertekenen (zie voorbeeld) en er wordt een foto van de gast gemaakt. Deze getekende voorwaarden en foto worden opgeslagen bij de gastgegevens in BRS.



Algemene voorwaarden geaccepteerd door F. Jansen, M, 25-04-1933 [Wijzigen]

☒ Voorwaarden geaccepteerd

Mutatiedatum/tijd
04-11-2011 13:09:33

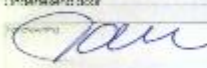
Mutatievestiging
Scheveningen

Gemuteerd door
4480

☒ Als ik wil dat mijn gegevens worden gebruikt voor het afgeven van informatie over de voorwaarde
☒ Als ik wil dat mijn gegevens worden gebruikt voor het afgeven van informatie over de voorwaarde

☐ Niet per post ☐ Niet elektronisch

Datum: 3/11/11 Plaats van ondertekening:

Ondertekent door: 

Ga naar hollandcasino.nl voor meer informatie

Zoom Omhangen AV OK Annuleren

De gast ontvangt een Favoritescard waarmee de gast gratis toegang wordt verleend op basis van het aanbieden van de kaart.

De kaart wordt door een kaartlezer gehaald en de gastgegevens inclusief foto verschijnen op het beeldscherm. Aan de hand van de foto wordt de aanbieder geïdentificeerd en wordt de gast toegang verleend.

De voorwaarden worden eenmalig opgeslagen, een foto van een gast wordt iedere 2 jaar vernieuwd.

N.B. Voordat de gast toegang wordt verleend wordt tijdens de registratie van de gast (realtime) gecontroleerd of er geen bijzonderheden/ afwijkingen zijn opgenomen in VIPS (BRS+/ OASE). Denk hierbij aan controle 18+, bezoekbeperking, entreeverbod n.a.v. intern incidentmelding of melding vanuit PEP sanctie wetgeving, enz.

3 HUIDIGE INRICHTING ENTREEGEBIED

HC kent 3 soorten registratiebalies.

A) Bouncebalie

Deze balie kenmerkt zich door het feit dat er identificatie en registratie van gasten plaatsvindt maar er wordt niet direct toegang verleend tot het casino. De gast moet altijd na registratie bij een bouncebalie naar een snelregistratiebalie alwaar men nogmaals de ontvangen dagkaart en het ID bewijs moet overhandigen aan een medewerker Services. De bouncebalie wordt uitsluitend gebruikt voor registratie van FTV en niet loyaltycardhouders en voor gasten waarvan de favoritescard verloren, defect of verlopen is dan wel een upgrade van een kaart krijgen.

B) Flowbalie

Deze balie kenmerkt zich door het feit dat bij iedere balie een mogelijkheid bestaat om direct toegang tot het casino te krijgen. Middels een toegangspoort kan de gast toegang worden verleend nadat deze is geïdentificeerd en geregistreerd. Deze balie kan zowel door Favorites gasten als ook door FTV en niet loyaltycardhouders worden gebruikt.

C) Snelregistratiebalie

Deze balie is ontworpen voor een snelle verwerking van vooral Favorites gasten. De gast biedt zijn of haar kaart aan, de kaart wordt geswiped, de gegevens vanuit BRS



verschijnen op het scherm, de gast wordt geïdentificeerd als zijnde de aanbieder van de kaart en er wordt toegang verleend.

In een entreegebied met bouncebalies dient de reeds geregistreerde FTV gast met een dagkaart nogmaals de kaart en het ID bewijs te overleggen bij de medewerker Services aan de snelregistratiebalie alvorens toegang tot het casino te verkrijgen.

Daarnaast heeft ieder casino een garderobegebied met een garderobebalie waar gasten een jas e.d. in bewaring kunnen geven.

Alle balies zijn bezet met medewerkers, afhankelijk van de bloktijden is er meer of minder personeel inzetbaar in het entreegebied.

Elke vestiging van Holland Casino verschilt van inrichting (oppervlakte, sfeer, stijl, aantal balies en soorten receptiebalies).

4 HUIDIGE REGISTRATIE TIJDEN

Bron: opname tijden registratie dagkaarthouders Holland Casino Venlo maart 2009:

Tijdsregistratie FTV gasten gemiddeld paspoort / ID kaart	
Onderdeel	Tijd in seconden
Ontvangen en inscannen ID document	15
Invoeren ontbrekende gegevens (vragen promotable adres/mail)	10
Overige tijd (afdrukken van dagkaart en overhandingen)	15
Totale registratie tijd bij registeren FTV paspoort/ ID kaart	40

Bron: opname tijden registratie dagkaarthouders Holland Casino Venlo maart 2009:

Tijdsregistratie FTV gasten gemiddeld rijbewijs	
Onderdeel	Tijd in seconden
Ontvangen en inscannen ID document	15
Invoeren ontbrekende gegevens (vragen promotable adres/mail)	25
Overige tijd (afdrukken van dagkaart en overhandingen)	15
Totale registratie tijd bij registeren FTV rijbewijs	55

Bron: opname tijden registratie dagkaarthouders Holland Casino Venlo maart 2009:

Tijdsregistratie niet loyaltycardhouders gemiddeld paspoort / ID kaart / rijbewijs	
Onderdeel	Tijd in seconden
Ontvangen en inscannen ID document	15
Overige tijd (afdrukken van dagkaart en overhandingen)	15
Totale registratie tijd bij registeren FTV	30



Bron opname tijden registratie Fav. card houders Holland Casino Breda 2015:

Tijdsregistratie Favoritescard gasten	
Onderdeel	Tijd in seconden
Uitleggen aan de gast dat men kan/mag deelnemen aan Favoritesprogramma	14
Overhandigen algemene voorwaarden aan de gast	9
Invullen van de gegevens door de gast (en evt lezen)	19
Ontvangen en inscannen van de voorwaarden	11
foto maken van de gast	8
Overige tijd (drukken en uitprinten card en overhandigen)	13
Totale registratie tijd bij registreren Favoritescard gasten 1 ^{ste} keer	74

Momenteel is Holland Casino 365 dagen per jaar geopend, waarbij de eerste vestiging iedere dag om 06.30 uur opent en de meeste vestigingen om 03.00 uur sluiten.

5 IST SITUATIE ICT

In de huidige situatie bestaat het landschap uit een combinatie van vele standaardapplicaties zoals CasinoLink, EZPay, Epiphany, Intus Planning en SAP, aangevuld met maatwerkapplicaties. Dit landschap is in vele jaren gevormd en bevat technologieën van diverse generaties. Veel van deze applicaties zijn onderling verbonden via zelf ontwikkelde interfaces om data tussen deze applicaties uit te wisselen. Ook zijn er maatwerk functionaliteiten ontwikkeld om standaardapplicaties beter te laten aansluiten op de processen waarvoor ze gebruikt worden.

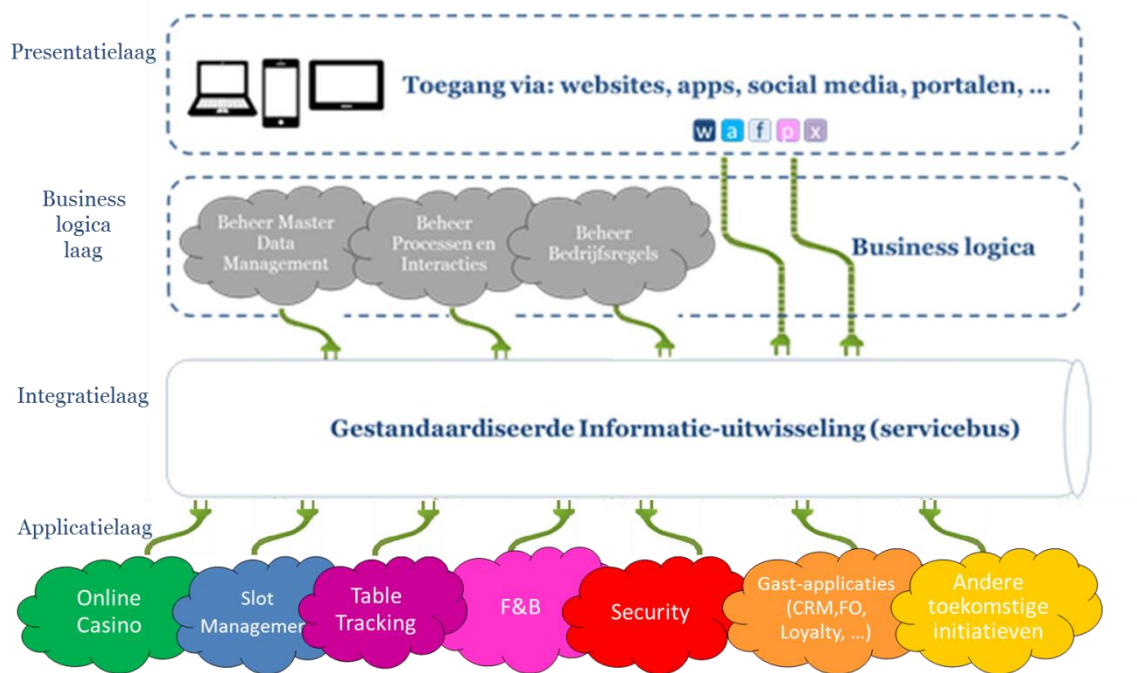
In het huidige registratieproces spelen een aantal applicaties een belangrijke rol. Centraal staat BRS, het Bezoekers Registratie Systeem. In dit systeem worden de bezoeken van de gasten van Holland Casino geregistreerd, in combinatie met hun NAW gegevens, waarmee BRS de functie van basisregistratie voor gasten vervult. Het systeem bevat ruim 3 miljoen records met gastdata, waarvan 1 miljoen records met een foto van de betreffende gast. Vanwege het enorme ruimtebeslag, in combinatie met de huidige inrichting van het infra- en applicatielandschap worden foto's in BRS in lage resolutie opgeslagen. De foto mag maximaal 12 KB bedragen, hetgeen een zeer lage resolutie oplevert. Dit is een reden dat biometrie in de vorm van gezichtsherkenning nog niet toegepast kon worden op VIPS. Een andere reden is dat de belichting van de foto's vaak niet optimaal is (tegenlicht, etc)

BRS is op dit moment geïntegreerd met OASE, het Incident Management systeem van Holland Casino. In OASE wordt een diversiteit aan incidenten geregistreerd en de eventueel daarbij behorende sancties, zoals een bezoekbeperking of entreeverbod. Daarnaast is OASE een belangrijk systeem in de handhaving van het PBK- en WWFT beleid. OASE wordt op korte termijn vervangen door een nieuw standaardpakket van een externe leverancier. Ook de communicatie tussen BRS en OASE zal vervangen worden door communicatie via de ESB.

Daarnaast zijn BRS en OASE gekoppeld met Compliance Link, een externe lijst van natuurlijke personen waarmee van overheidswege geen (financiële) transacties gedaan mogen worden. Bij elk bezoek wordt geautomatiseerd gecontroleerd op deze lijst en dit kan leiden tot een entreeverbod.

HC werkt aan een architectuur die er als volgt gaat uitzien:





Bovenstaand figuur: schematische weergave van de doelarchitectuur

De volgende onderdelen zijn in deze architectuur zichtbaar:

- **Presentatielaag:** Regelt geautoriseerde toegang voor gebruikers tot applicatie en data vanaf elke plaats, op elk moment via elk apparaat.
- **Master Data Management:** Regelt eenduidige toepassing van datadefinities over alle applicaties heen, zodat op die data kan worden gestuurd.
- **Beheer processen en interacties:** Modelleert processen eenduidig en genereert daaruit nieuwe functionaliteiten. Versnelt proceswijzigingen en -optimalisaties.
- **Beheer Bedrijfsregels:** Legt veel gebruikte bedrijfsregels vast en regelt centraal dat afspraken in alle applicaties worden doorgevoerd. Maakt ook lokale instellingen mogelijk.
- **Informatie-uitwisselingslaag:** Verbindt de lagen en de applicaties daarin op standaardwijze, zodat nieuwe (online) kanalen en applicaties adequaat en snel zijn toe te voegen of te vervangen.
- **Applicatielaag:** Deze laag verzorgt de specifieke functionaliteit van de diverse applicaties. Applicaties “praten” op dezelfde manier via de servicebus met andere applicaties.

De Oplossing voor zelfregistratie en versnelde toegang moet naadloos integreren met de architectuurcomponenten die nu en in de toekomst voorzien zijn. Een nadere uitwerking van deze architectuur is vastgelegd in het document “Architectuurprincipes en niet-functionele randvoorwaarden t.b.v. Best Value Procurement trajecten” en toegevoegd als Bijlage E.



6 DEFINITIELIJST

Dagkaarthouder – gast in bezit van dagkaart, heeft nog geen recht op loyaltykaart
Favoritescardhouder – gast in bezit van Favoritescard/Loyaltycard.
Favoritescard – loyaltykaart van Holland Casino, is gebaseerd op aantal bezoeken per jaar
First Time Visitor – (FTV) bezoeker die voor de eerste keer een vestiging van Holland Casino bezoekt
BRS+ – door Holland Casino gebruikt geautomatiseerd Bezoekers Registratie Systeem
OASE – incidentmanagement systeem gebruikt door Holland Casino
VIPS – verzamelnaam (suite) van de programma's BRS+ en OASE
Bezoekbeperking – door gast zelf of door Holland Casino opgelegde beperking tot het toegelaten worden in Holland Casino
Entreeverbod – door gast zelf of door Holland Casino opgelegd verbod tot toegelaten worden in Holland Casino
Helios – door Holland Casino gebruikt management informatiesysteem
Bouncebalie – type balie in entreegebied, waar gast zich registreert en zich daarna nog bij snelregistratiebalie moet melden voor toegang tot casino
Flowbalie – type balie in entreegebied, waar gast zich registreert en vandaar rechtstreeks het casino kan betreden
Snelregistratiebalie – type balie in entreegebied waar geen dagkaarten uitgegeven kunnen worden. FC gasten kunnen hier wel terecht voor toegang tot casino

