



Servico

Reisorganisatoren: de organisatie van data

Boekt u telkens met blij gemoed uw volgende vakantie? Veertien dagen een oergezellig, traditioneel huisje in de Ardèche? Of een all-in reis naar een viersterrenhotel in Marokko? Of misschien een rondreis met de mobilhome door de Verenigde Staten? Wat uw smaak ook is, uw reisbureau zal u graag helpen. Aan het plezier dat u net geboekt hebt, is er echter ook een enorme hoeveelheid data verbonden. Uw persoonlijke gegevens, vertrek- en aankomstdatum, hotelgegevens, reisbijstand, bijzondere uitstappen... Of misschien bent u wel vegetariër? In ieder geval moeten al die gegevens op het juiste moment bij de juiste organisatie en de juiste persoon terechtkomen. Veel kans dat die datastroom in goede banen geleid wordt dankzij Servico Computer Systems. Zij ontwikkelen softwareprogramma's die de reisbureaus administratief ondersteunen. Servico zelf steunt daarbij al jaren op de Caché Database van Intersystems.

Het is inmiddels al meer dan twintig jaar geleden dat vader en zoon Moons Servico oprichtten. Begin van de jaren 80 waren zowat de digitale oertijden en softwareleveranciers werden nog geacht van alle sectoren en alle soorten toepassingen kaas gegeten te hebben. Zoiets was toen nog mogelijk. Zo ook voor de beide heren Moons, die van in het begin totaalservice hoog in het vaandel voerden. "Vanaf dat eerste moment begonnen wij in Mumps (nu vervangen door Caché) te programmeren." De taal bleek zo eenvoudig dat na een dag beide heren het programmeerprincipe doorhadden en de basis voor een nu al meer dan twee decennia lange samenwerking gelegd werd. Die eenvoud maakt overigens de sterkte uit van de ontwikkelomgeving, ondertussen bekend als Caché-software van Intersystems. Samen met Caché groeide het bedrijf jaar na jaar. Nu stelt zaakvoerder Erik Moons een 25-tal mensen te werk en is zijn bedrijf de grootste leverancier van softwaresystemen aan de Belgische reissector (reisbureaus, touroperators en autocarbedrijven).

Na de algemene ontwikkeling van software voor KMO's dook Servico eind jaren 80 bijna toevallig de reiswereld in, dankzij een maatproject voor Best Tours. "We zagen dat de toeristische wereld in expansie was en heel wat opportuniteiten bood. Bovendien is dit een aangename wereld met een leuk product," vertelt Erik Moons. Omstreeks diezelfde tijd werd het overigens duidelijk dat het bedrijf zich moest specialiseren. "Vanaf begin jaren negentig werd de reiswereld onze belangrijkste doelgroep." De beslissing om zich op het toerisme toe te spitsen, legde het bedrijf geen windeieren. De concurrentie slonk gestaag, zodat Servico op nagenoeg alle software-reisfronten de onbetwiste marktleider kon worden.

Drie pakketten en het web

Servico is voortdurend op zoek naar mogelijkheden om de administratie in de reiskantoren en touroperators efficiënter te laten verlopen. Het bedrijf levert een drietal soorten pakketten voor verschillende niches in de toeristische sector. Swingtravel is de administratieve toepassing voor de reisbureaus. De volledige functionaliteit van het programma werd in een full-windows pakket gegoten en het pakket richt zich zowel tot het eenvoudige agentschap als de keten van reisbureaus. Het wordt gekenmerkt door een uiterst efficiënt en flexibel dossierbeheer met ondersteunende modules als kassabeheer, groepsreizen, statistieken of mailing. Er is een koppeling met Amadeus, Galileo, Worldspan, en Sabre (met controle van de BSP-afrekening). En er is een volledige en waterdichte integratie met het door Servico ontwikkelde boekhoudpakket ServiCount. Bovendien werd er ook een efficiënte multikantoorversie ontwikkeld, die een centrale boekhouding en controle mogelijk maakt.

Daarnaast ontwikkelde Servico ook ServiTour, een uiterst krachtig, snel en uitgebreid systeem dat de administratie van de touroperator automatiseert en de gebruiker de mogelijkheid biedt het geheel efficiënt



en adequaat te beheren. Het pakket wordt door een 35-tal touroperators gebruikt, waaronder Best Tours, Bosphorus, Transeurope Citytrips en ook Liberty. Voor dit reisbureau, dat verwant is met Liberty TV, wordt nu de link tussen TV-aanbiedingen en reisbureau tot stand gebracht.

De touroperators beschikken met Swingline nu over een module die hen toelaat on-line boekingen te registreren op het Internet.

ServiTour is opgebouwd uit een reeks modules die een aantal zaken mogelijk maken. Het begint met het opmaken van het contract tussen de reisorganisatie en bijvoorbeeld het hotel. Dit wordt getransfereerd naar het softwaresysteem en op basis daarvan is er een automatische berekening van brochureprijzen, die uitgaat van de aankooprijzen en de bijhorende winstmarges. De hele handel gaat vervolgens geautomatiseerd naar de drukker, derwijze dat de prijstabellen correct in de brochures worden opgenomen. Bovendien biedt men een snelle registratie van boekingen met controle van contingenten, opzoeken van beschikbaarheden en beheer van requests. Beheersmatig bestaat de mogelijkheid om uitgebreide statistieken te genereren. Ook hier is er weer een naadloze integratie met het boekhoudpakket Servicount. Met controle van de aankoopfacturen en terugkoppeling naar het contract dat bij de aanvang van de boekingscyclus werd opgesteld.

Servicar is het derde softwarepakket van Servico. Dit beheert de volledige administratie van het autocarbedrijf. Offertes en bestellingen worden probleemloos gecreëerd en gedrukt. Hieraan is een capaciteitsplanning gekoppeld met controle van de beschikbare vervoerscapaciteit en de opdrachten voor de chauffeur. Er worden duidelijke opvolging- en overzichtlijsten gegenereerd en inherent daarmee worden vaste ritten beheerd. Beheer van het wagenpark en bijhorend onderhoud, opvolging van personeel of berekening van tarieven behoren eveneens tot de mogelijkheden. Servicar kan meteen zorgen voor statistieken die de omzet per klant, datum, bus en land weergeven, evenals de rentabiliteit per car. Ook hier is er volledige integratie met Servicount.

Servico heeft 400 reisbureaus als klant. Van de Thomas Cook-keten tot het reisbureau om de hoek. Om vooral de kleinste bureaus zo goed mogelijk te bedienen, ontwikkelt Servico voor hen de internetapplicatie Serviweb. "Een reisagent mag het Internet immers niet langer als een bedreiging ervaren maar moet er constructief gebruik van maken." Serviweb biedt elke reisagent de mogelijkheid om op een eenvoudige manier over een eigen website te beschikken.

Stabiliteit is belangrijk

Het is vrij duidelijk dat de forse uitbreiding van Servico ook een sterke softwareomgeving vereist. Gezien de hoeveelheid data die 'verhandeld' wordt, moet het bedrijf op een sterke database kunnen steunen. Die vond Servico in de Caché Database van Intersystems. "Onze programma's van twintig jaar geleden zouden nog altijd kunnen draaien, mocht het nodig zijn." De stabiliteit is meteen ook de sterkte van Caché, getuigt Erik Moons. "Natuurlijk heb je altijd programma's die zogezegd meer kunnen. Maar dankzij Caché zijn de investeringen in Servico-programma's nog nooit nutteloos of overbodig geworden."

Vlugge antwoorden

Die continuïteit komt de klantenservice van Servico uiteraard ten goede. Vroeger vormden de snelheid van de database en de hoeveelheid gegevens die op een kleine harde schijf konden, een verkoopargument. Dat is nu niet meer het geval, simpelweg omdat de wegschrijfcapaciteit nu vrijwel onbeperkt is. "Voor ons is de continuïteit belangrijk, zodat we alles wat we door de jaren heen hebben opgebouwd, kunnen blijven gebruiken. Sommige mensen werken hier al 20 jaar en zij maakten de volledige evolutie van onze programma's mee. Zulks kan alleen maar onze klanten ten goede komen."



Wie een reisbureau runt, wenst voor zijn klanten een snel antwoord op vragen als: "Ik wil binnen de 14 dagen naar Spanje vertrekken. Waar is er nog plaats? Op welke dag kan ik vertrekken? Welke hotels zijn er in die streek nog beschikbaar en hoe staat het met de bezetting van de vluchten?" Het is Caché die hier in de Servico-applicatiesoftware een belangrijke facilitator is. "Voor ons een heel stevige basis. Voor de klant telt alleen dat de toepassing werkt. De sterkte van Caché is ook dat het de enorme evolutie die op de informaticamarkt plaatsvond, moeiteloos volgde. De openheid van Caché maakt het eveneens bijzonder aangewezen voor dergelijke toepassingen. Hierdoor kan hun continuïteit verzekerd worden."

Erik Moons haalt graag het voorbeeld aan van Swingtravel multikantoor, dat met hoofd- en bijkantoren werkt. "Alle gegevens worden op geregelde tijdstippen doorgeboekt naar het hoofdkantoor, waar de database vervolgens gesynchroniseerd wordt." Wat niet zo eenvoudig is als het klinkt. Betaalt de ene klant bijvoorbeeld contant in het bijkantoor en stort hij tevens op de rekening van het hoofdkantoor dan moet het systeem ervoor zorgen dat dit allemaal in het juiste dossier terecht komt. "Dat vergt een sterke analyse. In een dergelijk programma kruipt dan ook maanden ontwikkeling. Eén enkel reisbureau kan dat niet betalen." Nu worden de kosten over al onze klanten verdeeld. En ze krijgen er ook nog een drie dagen durende opleiding bovenop. "Meer is echt niet nodig!" .