

REFERENTIE

Door van Excel gedreven naar data-gedreven te gaan maakt Center Parcs het DNA van elke accommodatie centraal inzichtelijk

THE BEST
OF ICT WITH A
HUMAN TOUCH

Center Parcs biedt zijn gasten een onbezorgde vakantie op een van de 28 parken in 4 landen. De afgelopen 2 jaar werkte de organisatie aan een applicatie die alle data van de accommodaties centraal beschikbaar stelt. Tegelijkertijd werd een systeem opgezet dat moet zorgdragen voor de uniformiteit van de onderscheidende aspecten van een accommodatie. Axians, expert in het verzamelen, verrijken en ontsluiten van data en met ruime ervaring in de leisure sector, ondersteunde Center Parcs in dit traject.

Elk park van Center Parcs heeft zijn eigen kwaliteiten, voorzieningen en bijzonderheden. De gasten kunnen kiezen uit cottages in verschillende luxe-klassen, bijzondere accommodaties (woonboot, boomhuis, lodgetent), appartementen en hotelkamers. Er is veel informatie beschikbaar over de staat en kwaliteit van de verblijfsaccommodaties. Die gegevens gebruikt Center Parcs voor het onderhoud, de reparaties en vervanging.

E-MAILVERKEER

"Wij waren echter een heel Excel gedreven organisatie", vertelt William Manders, Senior E-service Manager bij Center Parcs. "Per afdeling of dienst, denk aan huishouding, groenonderhoud, technisch, verwerkten wij de gegevens uit de afzonderlijke systemen in Excelbestanden die we onderling via e-mailverkeer uitwisselden. Het ontbrak ons aan een centraal overzicht. Ook bestond het risico dat niet iedereen met de laatste versie werkte. Voor een grote dienstverlenende organisatie als Center Parcs is een dergelijke werkwijze niet efficiënt. Kortom, er viel een verbeterslag te maken."

DNA-APP

Center Parcs heeft een eigen development afdeling waar al met SharePoint en Azure gewerkt werd, maar voor deze grote aanpassing vroeg Manders de ondersteuning van Axians. Was het oorspronkelijke idee om bepaalde apps in SharePoint te ontwikkelen, gezien de omvang van het project adviseerde Axians om vanuit Azure te werken. "Dat betekende dat de transitie naar Azure, waar Center Parcs al mee bezig was, versneld werd," zegt Jacob Hoeflaken, Technology Leader bij Axians. "Met onze ruime ervaring met Azure, konden wij daarin ondersteunen. Vervolgens ontwikkelden wij, op basis van het systeem dat William ontworpen heeft, een applicatie die van Center Parcs de toepasselijke naam DNA kreeg. Deze DNA-app bestaat uit een Angular front-end en een .NET back-end en werkt via Azure App Services. Alle informatie over de accommodaties zoals bouwtekeningen en technische installaties is met de DNA-app als interface nu centraal in te zien. Het beheer van de gegevens ligt bij de afzonderlijke diensten."

NIEUW SYSTEEM

Center Parcs draagt zorg voor uniformiteit van de kwaliteitselementen die bij een bepaalde accommodatie horen. Zodat de gasten die een accommodatie boeken, altijd de juiste voorzieningen krijgen, denk aan serviesgoed, gordijnen, kinderbedjes, bubbelbad of sauna.

"Axians is heel goed in staat om de koppelingen te ontwerpen en tot een inzichtelijke dataoplossing te komen."

William Manders - Center Parcs

Manders: "De gegevens ervan stonden vooral op Excellijsten en waren nog niet in een systeem ondergebracht, dat hebben we, onder de naam Quality Drive nieuw gebouwd. We hebben nu centraal inzichtelijk wat er in een bepaalde accommodatie aanwezig moet zijn. Ook zijn ze te beoordelen via een geïntegreerd goedkeuringsproces."

Om de data voor Quality Drive te verkrijgen deed Manders en zijn projectteam een beroep op de verschillende diensten. "Er kwam ook wat verwachtingsmanagement bij kijken. De DNA-applicatie kreeg voorrang, daarna zijn we Quality Drive gaan ontwerpen. Voor sommigen kon dat niet snel genoeg gaan."

RENOVATIE

Inmiddels is Center Parcs 2 jaar verder en de centrale DNA-app draait naar behoren. Manders: "Er staat een groot renovatietraject voor de parken op de planning. Het is fijn dat we de gegevens centraal kunnen inzien en dat iedereen over de laatste en dus meest actuele informatie beschikt. Dat werkt efficiënt en de kans op fouten is vele malen kleiner." In de volgende fase wil Manders DNA uitbreiden met andere systemen. Ook zal de data in DNA via API beschikbaar komen voor andere applicaties. Daarnaast is het de bedoeling dat er meerdere dashboards en rapporten worden ontwikkeld met behulp van Power BI dashboarding en rapportage. Met het bijhouden van de historie en het toevoegen van toekomstige wijzigingen, krijgt Center Parcs beter en tijdiger inzicht in de staat van de accommodatietypen en accommodaties.

GESLAAGD

Terugkijkend is William Manders tevreden met het resultaat. "Het proces heeft wel wat hobbels gekend. Het was een breed opgezet projectteam en het idee om de scrummethode toe te passen, werkte niet zoals gedacht. De projectleider van Axians pakte dat goed op door per afdeling aan de slag te gaan en de watervalmethode toe te passen: bouwen, testen, en pas na een positieve evaluatie de volgende fase bouwen. Ook waren er wijzigingen in het team bij Axians, maar de projectleden hebben zich er hard voor gemaakt om de samenwerking goed te houden. Je moet elkaar tijdens zo'n proces eerlijk in de ogen kunnen blijven kijken. Er waren veel nieuwe aspecten in dit traject, we hebben veel moeten uitvinden en we zijn daarin geslaagd."

KLANT IN HET KORT

Bedrijf: Center Parcs

Branche: Leisure

Werknemers: 5.000+

Activiteiten: verhuur van cottages, appartementen en hotelkamers op 26 Center Parcs parken in Nederland, België, Duitsland en Frankrijk en 2 Sunparks parken in België.

Operationeel sinds: 1953

Geleverde oplossing: DNA master dataoplossing