

CASE STUDY

TRAINWORLD

VLOTTE BEDIENING EN SNELLE DOORSTROOM NAAR HET WALHALLA VAN DE TREIN



Train World is een unieke beleving binnen het Brusselse toeristische aanbod. Het museum biedt de bezoeker een opwindende kijk in de geschiedenis van de Belgische spoorwegen en het werpt ook een blik in de toekomst. Voor een vlotte afhandeling van de bezoekersstroom ging Train World op zoek naar een performante en gebruiksvriendelijke oplossing. Uiteindelijk gaven het gebruiksgemak en de aanpasbaarheid van ReCreateX de doorslag.

Train World opende op 25 september 2015 de deuren en kent sindsdien een groot succes. Het museum, dat gehuisvest is in het historische station van Schaarbeek, toont de mooiste en meest unieke stukken uit de geschiedenis van de Belgische spoorwegen en brengt het historisch treinmaterieel, spoorwegobjecten, archiefstukken, foto's en filmmateriaal op een interactieve manier

tot leven.

Train World kan alvast op veel erkenning rekenen, zowel van bezoekers als van de professionele sector. Dat bewijzen onder meer de drie sterren in de Groene Gids Michelin editie 2016, de hoge score op Trip Advisor en de toekenning van de visit. brussels Award 2016 in de categorie "New Event & Touristic Location 2015".

UITDAGINGEN

"Voor een vlotte verwerking van de bezoekersstroom is Train World in 2014 op zoek gegaan naar een betrouwbare en gebruiksvriendelijke oplossing," aldus Lieve Van Mello, Facility Manager bij Train World. "Onze mogelijke leverancier moest alvast rekening houden met een aantal technische uitdagingen, onder meer het feit dat het museum uit twee verschillende gebouwen bestaat en dus dat er een dubbele toegangscontrole nodig is."

Zoals gebruikelijk bij openbare aanbestedingen – Train World is dan ook een initiatief van de NMBS – ging een grondige marktbevraging vooraf aan de toekenning van het project. Na het beoordelen van verschillende selectie- en gunningscriteria werd ReCreateX geselecteerd als voorkeursoplossing.


RECREATEX, SNELLE EN VLOTTE BEDIENING



Voor een snelle en vlotte afhandeling van de bezoekersstromen maakt Train World gebruik van verschillende ReCreateX modules, die allemaal naadloos met elkaar geïntegreerd zijn.

De ReCreateX kassamodule, aan de ingang en in de bookshop, en de daaraan gekoppelde elektronische toegangscontrole vormen de ruggengraat van de bezoekersverwerking. De toegangscontrole werd geïnstalleerd in zowel het historische gebouw als in de nieuwbouw ernaast. Daarnaast maakt Train World ook gebruik van online ticketverkoop, die bezoekers toelaat snel en vlot een ticket te bestellen.

"We hebben vijf administrators die toegang hebben tot het ReCreateX-systeem en zeven medewerkers die meehelpen met de kassaverkoop," zegt Lieve Van Mello. "Allemaal zijn we absoluut heel tevreden met het ReCreateX pakket!"



“Naast het grote gebruiksgemak is de aanpasbaarheid van ReCreateX aan de noden van de klant zeker een meerwaarde. We kunnen alle informatie toevoegen die we nodig hebben en het systeem genereert zeer bruikbare statistieken en rapporteringen.”

GEBRUIKSGEMAK

Gebruiksgemak is van groot belang bij een kassasysteem zoals ReCreateX. De kassamodule heeft een zeer intuïtieve bediening, zeker in combinatie met het touchscreen, en de interface kan volledig gepersonaliseerd worden. Het biedt medewerkers niet alleen een aangename werkomgeving, maar het maakt ook een vlotte verwerking van de bezoekersstroom mogelijk.

“Het kassasysteem van ReCreateX is zeer eenvoudig in gebruik,” aldus Lieve Van Mello. “Het laat onze medewerkers toe om onze bezoekers heel vlot te bedienen en om wachttijden tot een minimum te beperken. In de afgelopen kerstvakantie bijvoorbeeld hadden we een enorm hoge bezoekerspiek. En hoewel we slechts gebruik maken van twee kassa's, hebben

STAPGEWIJZE UITBREIDING

Eén van de sterktes van het ReCreateX softwarepakket is dat de gebruiker gemakkelijk stapsgewijs kan uitbreiden met nieuwe modules, volgens de specifieke noden van het moment en het beschikbare budget.

Zo heeft Train World onder meer nog het uitrollen van de reservatiemodule op de planning staan, waarbij losse reserveringen, serie- of reeksreserveringen kunnen worden geboekt op een snelle en eenvoudige manier, rekening houdende met openingstijden, sluitingsdagen en vakantiekalenders.

Ook de module 'bezoekers- en gidsenplanning' staat bij Train World op de verlanglijst. Het museum wil hiermee een snel en betrouwbaar overzicht hebben van de beschikbaarheid en praktische vaardigheden van zijn gidsenaanbod.

MEEDENKEN MET DE KLANT

“Naast het grote gebruiksgemak is de aanpasbaarheid van ReCreateX aan de noden van de klant zeker een meerwaarde,” aldus Lieve Van Mello. “We kunnen alle informatie toevoegen die we nodig hebben en het systeem genereert zeer bruikbare statistieken en rapporteringen.”

Flexibiliteit is bij Syx Automations meer dan een buzzword, want specifieke wensen van de klant worden zo goed mogelijk ingewilligd. Bezoekers kunnen niet alleen via de website van Train World tickets bestellen. Syx Automations zorgde ook voor de integratie van Train World in het online B-Dagtrips aanbod van de NMBS, een voordelige combinatie van een treinrit met een culturele of toeristische attractie. Syx Automations levert zelf de specifieke barcodes die de registratie van dergelijke B-Dagtrips mogelijk maken.

“Maar we appreciëren ook dat Syx Automations verder met ons meedenkt en dat we gebruik kunnen maken van de innovaties die het bedrijf op de markt brengt,” zegt Lieve Van Mello. “Zo werd al het voorstel gelanceerd om tijdens drukke periodes eventueel gebruik te maken van draagbare kassa's, een innovatie waar we zeker naar uitkijken.”

Maar er is meer. Het eerste jaar van Train World is alvast een ongezien succes. Maar de museumuitbaters willen ook voorbij het honeymoon-effect kijken. In de toekomst zal Train World wellicht meer tijdelijke exposities gaan organiseren. Online tickets aanschaffen binnen op een specifiek tijdstip en binnen een bepaalde uur marge moet dan ook tot de mogelijkheden behoren. Het zijn ontwikkelingen waarbij het museum ongetwijfeld opnieuw een beroep zal kunnen doen op de expertise van Syx Automations en de vele mogelijkheden van ReCreateX.