

Quel est le principe ?

Un site internet spécial remplace l'agenda papier du secrétariat. Ce dernier enregistre par internet les réservations reçues au club par téléphone ou par e-mail.

Les membres du club, qui ont reçu un code d'accès, peuvent alors réserver eux-mêmes un terrain par internet.

Les réservations sont automatiquement contrôlées sur base de « règles », différentes si elles sont prises par les membres ou par le secrétariat (celui-ci a en général beaucoup plus de liberté de réservation).

Il peut y avoir plusieurs types de membres, chacun ayant ses règles propres.

Quels sont les avantages ?

Pour les membres

- ✓ Possibilité de réserver un terrain à n'importe quel moment, en journée, mais aussi quand le club est fermé, le matin, le soir, la nuit !
Et ceci, depuis chez soi, au bureau, ou même de l'étranger sans souci du décalage horaire et sans coût téléphonique important.
- ✓ Pouvoir avoir une confirmation de la réservation par e-mail, pour celui qui réserve mais aussi pour ses partenaires (s'ils ont validé cette option).
- ✓ Etre informé immédiatement, lors de la réservation, d'un message spécial ou d'information diverses.
- ✓ Même pendant les heures d'ouverture du secrétariat, surtout à certaines heures « chaudes », la réservation par internet peut éviter au membre l'attente due à une surcharge d'appels au secrétariat.

Pour le secrétariat

- ✓ Diminution du temps consacré aux réservations par téléphone.
Particulièrement apprécié lorsque le personnel du club est surchargé.
- ✓ Diminution des énervements et tensions, lors des heures « chaudes » de réservation et lorsque les membres s'impatientent au téléphone ou essaient de contourner les règles de réservation.
- ✓ Aide efficace à la gestion des réservations par le secrétariat.
Les changements de terrains, les interversions, les suppressions et autres modifications sont facilités par les fonctions d'aide (notamment pour les parties impliquant quatre joueurs).
- ✓ Les règles de réservation et autres contraintes sont prises en compte automatiquement par le programme, ce qui facilite la vie du secrétariat.
- ✓ Aide à la gestion des sommes dues par les joueurs (cotisation payée, invités devant acquitter un droit d'entrée, éclairage payant, etc.).
- ✓ Aide à la gestion des cas spéciaux (terrains loués par des sociétés, etc.)
- ✓ Les possibilités de recherche automatiques dans les réservations (pour un membre particulier, par exemple), font gagner du temps et améliore la qualité du service rendu aux membres.

Pour le club lui-même

- ✓ Amélioration du respect des règles de réservation et diminution des « cas particuliers » non désirés (parfois sous pression de certains membres). Bien que l'on puisse laisser beaucoup de liberté au secrétariat si on le désire.
- ✓ Les règles de réservation peuvent être plus complexes que ce qu'il était possible de faire avec l'agenda papier. De nouveaux types de membres (avec des règles différentes) peuvent être créés. Le club peut ainsi mieux s'adapter aux besoins et offrir un meilleur service global à ses membres.

- ✓ Le contrôle automatique des règles de réservation et la gestion facilitée de ces réservations permettent de faire disparaître certaines contraintes qui étaient indispensables avec l'agenda papier. Par exemple on peut permettre de réserver plus longtemps à l'avance. A nouveau, le club peut offrir un meilleur service à ses membres.
- ✓ Une meilleure organisation du travail peut être trouvée, car plusieurs personnes au club peuvent gérer les réservations, en même temps mais sur des PC différents. Ces personnes peuvent être géographiquement éloignées si la configuration des locaux le nécessite.
- ✓ La situation des réservations et de l'occupation des terrains peut être supervisée depuis n'importe quel PC, au club ou ailleurs.
- ✓ Le contrôle de la perception des cotisations et sommes dues diverses liées aux joueurs est plus efficace.
- ✓ La charge de travail du secrétariat diminue et le temps peut être récupéré pour d'autres tâches.
- ✓ Les facilités supplémentaires offertes aux membres renforceront l'image du club. Cela assurera la sympathie des membres existants et attirera de nouveaux membres.
- ✓ Possibilité de faire payer les « Sponsors » pour des publicités efficaces car vues à chaque prise de réservation par un membre.
- ✓ Les fonctions statistiques sur les réservations et l'occupation des terrains, aideront à gérer le club et à prendre les bonnes décisions (aménagement, nouveaux terrains).
- ✓ De façon générale, la diminution de la charge de travail, les nouveaux membres attirés par de meilleurs avantages que dans d'autres clubs, la meilleure gestion des sommes dues, le sponsoring, des prises de décisions mieux éclairées, auront un impact très favorable sur le budget du club.

Quelles sont les caractéristiques générales du système ?

Les « acteurs »

- Les membres qui réservent par internet.
- Le secrétariat qui enregistre les réservations par téléphone ou par visite des membres au bureau du club et gère l'ensemble des réservations en cours.
- L'administrateur du système, qui modifie les paramètres de base, supervise et récolte des informations utiles pour la gestion du club.

Les « vues »

- *La vue du membre qui réserve par internet*
Elle montre sous forme de tableau, pour chaque terrain, pour chaque jour et pour chaque période de jeu, si on peut réserver ou pas.
Une page de confirmation est affichée et peut être imprimée si besoin. Une confirmation par e-mail est également possible.
Un code d'accès est bien sûr indispensable pour réserver.
- *La vue du secrétariat*
Elle montre également par terrain, jour et période, si on peut réserver ou pas.
Mais d'autres informations sont également disponibles : nom de chaque joueur, somme encore à payer, remarque éventuelle, etc.
De plus, des couleurs différentes donnent d'autres renseignements : réservation prise par le membre lui-même, montant à encaisser, etc.
Depuis cette vue, le secrétariat peut déplacer des réservations, en supprimer, modifier certaines caractéristiques, etc.

Les « terrains »

- Le nombre de terrains est adapté aux besoins de chaque club.
- Les périodes de jeu sont fixées au départ : par heure, par demi-heure, etc.
En général, les membres ne peuvent réserver par internet que des périodes fixes (par exemple 1 heure = 2 périodes de ½ heure), tandis que le secrétariat indique pour chaque réservation le nombre de périodes désirées.
- Chaque période peut être bloquée pour empêcher de réserver (réfection du terrain, ...)
- Un terrain peut être « affecté », par le secrétariat, pour une longue période à une activité déterminée (tournoi, location par une société, etc.).

Le « fichier des membres »

- Un fichier contient tous les membres, avec leurs caractéristiques : nom, adresse, mot de passe pour réservation par internet, etc.
- Pour chaque membre, on peut limiter les terrains sur lesquels il peut jouer.

Les « règles de réservation »

- Ces règles sont propres à chaque club.
- Il y a des règles qui peuvent être outrepassées par le secrétariat. En général, la réservation par les membres sur internet est beaucoup plus restrictive que pour le secrétariat.
- Elles définissent les conditions dans lesquelles une réservation peut être acceptée par le système. Exemples : 1. Un membre ne peut réserver qu'une partie à la fois. 2. Un membre de type « semainier » ne peut pas réserver pour un samedi ou un dimanche.

Les « menus et les programmes »

- Il y a un menu pour le secrétariat et un menu pour l'administrateur du système.
- Chaque menu permet d'accéder à des « programmes » spécifiques :
 - ✓ Blocage immédiat de la réservation externe par les membres
En cas de problème interne au club. Mais le secrétariat peut continuer à gérer les réservations.
 - ✓ Feuille de réservation des terrains,
pouvant être imprimée pour avoir un aperçu synthétique.
 - ✓ Liste des dernières réservations passées.
 - ✓ Liste des prochaines réservations.
 - ✓ Modification des paramètres,
permettant d'adapter le système aux besoins.
 - ✓ Gestion des membres,
création, suppression, modification, listing, étiquettes, importation.
 - ✓ Recherche des réservations passées ou futures pour un membre précis.
 - ✓ Statistiques sur les réservations,
utiles pour aider la gestion du club et les prévisions d'activité.

Le fichier des « paramètres »

- Certains paramètres sont fixés au départ, d'autres sont modifiables par le secrétariat et/ou l'administrateur du système.
- Exemple de paramètres modifiables : Message d'information aux membres, ...

Ce système peut-il évoluer ?

- Des améliorations et de nouvelles fonctionnalités sont régulièrement apportées.
- Un club peut proposer une amélioration. Si elle est retenue et qu'elle peut intéresser la majorité des clubs utilisant le système, elle peut être incorporée dans une nouvelle version du système de réservation.
- Un club peut demander, moyennant un montant à évaluer, une adaptation spécifique à son système de réservation.

Quelles sont les contraintes d'utilisation ?

- GV-TECH n'installe aucun matériel ni logiciel dans les locaux du club pour les besoins du système de réservation. Ce système fonctionne en totale autonomie sur des serveurs externes au Club. Les seules contraintes sont de fournir au personnel du club chargé de la gestion des réservations un accès confortable à Internet.
- Le club doit donc prévoir un ou plusieurs PC. Le nombre et la puissance des PC dépend du nombre de terrains, et du nombre de réservations à gérer aux heures de pointe (celles reçues par téléphone, e-mail, ou au bureau du secrétariat). Pour une dizaine de terrains, un PC récent normal suffira. Pour un petit club, le PC pourra également être utilisé à d'autres tâches en dehors des heures de pointe.
- Il faut également avoir une connexion rapide et permanente à Internet. Le club peut choisir le fournisseur de son choix.
- Il ne faut pas perdre de vue que les réservations au secrétariat du club se font **toutes** par le système internet (hormis certains cas spéciaux), car c'est la seule façon de savoir si un terrain est encore libre. Mais par contre la charge de travail diminuera avec l'extension progressive des réservations externes par les membres.

Que doit faire le club avant le démarrage ?

- Le club doit recenser tous les cas normaux et spéciaux existant, et s'assurer que le nouveau système de réservation pourra les traiter. Les différents types de membres seront également recensés.
- Le club devra peut-être revoir les règles de réservation en fonction des nouvelles possibilités. Les règles doivent en tout cas être clairement définies avant le démarrage du système (elles peuvent évidemment évoluer ultérieurement).
- Le fichier des membres devra être introduit par le club dans le système, et maintenu par la suite. Si un fichier existe déjà sur un support informatique dans un format courant, GV-TECH pourrait réaliser un programme de conversion automatique (mais une petite étude préalable de faisabilité est à prévoir).
- La formation du personnel du club, chargé des réservations, est à prévoir.
- Des essais approfondis, par le club, seront indispensables pour valider le système avant le démarrage.
- La politique d'attribution des codes d'accès aux membres doit être étudiée (tout le monde tout de suite, ou par étapes). La forme de communication de la future présence du nouveau système sera aussi décidée.

Comment intégrer le nouveau système avec l'existant ?

Si le club possède déjà un site internet

Il demandera au fournisseur de son site de prévoir un lien vers le système de réservation. Si besoin est, GV-TECH peut collaborer avec ce fournisseur pour obtenir un niveau d'intégration maximal. Mais il est cependant possible d'avoir un système de réservation totalement séparé du site existant. L'adresse de ce site ne sera alors communiquée qu'aux membres pouvant l'utiliser.

Si le club ne possède pas encore un site internet

Le système de réservation peut se suffire à lui-même.

Mais GV-TECH peut aussi se charger de développer quelques pages internet complémentaires pour obtenir un mini-site englobant le système de réservation.

D'autres renseignements ? → Contactez-nous. → Demandez une démonstration.

Votre club mérite un système de réservation moderne