

Nyhedsbrev 23. jun. 2021

Status på nyt bookingsystem

Vi har nu i godt 3 måneder kørt med det nye bookingsystem, og det har været en rigtig fin og smidig overgang, når man tager i betragtning, hvor omfattende det er at skifte sådan et system, især midt inde i en sæson.

Der skal lyde en stor ros til vores kunder, som har taget rigtig godt imod det nye system. Tak for tålmodigheden i forbindelse med, at vi måtte flytte bookinger og betalinger fra det gamle til det nye system. Og tak for tålmodigheden i forbindelse med nyoprettelse af brugere og tilknytning af ø-kort. Der har ind imellem været lidt ekspeditionstid, men langt de fleste ø-kort kunder er nu oppe at køre helt selvstændigt.

Vi er meget glade for de tilbagemeldinger, vi har fået på det nye system. Vi får til stadighed stor ros for både online bookingportalen, den nemme måde at ændre og annullere en billet samt selve indtjekningen.

Vores faste kunder har også fundet ud af, hvor let det nu er at rejse på ø-kort - især hvis man tilmelder sig automatisk betaling.

Også vores erhvervs kunder er generelt godt tilfredse med skiftet, da også de nu let kan betjene sig selv og har et langt bedre overblik over deres fremtidige bookinger.

Skiftet til et meget mere kundevenligt og funktionelt online bookingsystem har ikke kun givet mere tilfredse kunder, det har også betydet, at færgens terminalpersonale ikke længere bruger alt deres tid på at booke billetter over telefonen, men i stedet kan de nu komme ud på pladsen og yde en mere direkte kundeservice i forbindelse med afgang.

På sigt er det målet, at vi kan flytte mandskabsressourcer fra decideret terminaldrift til mere administrative opgaver på tværs af hele kommunen, så vi kan udnytte ressourcerne bedre afhængig af årstiden.

I lavsæsonen er det således planen, at terminalerne skal være mindre bemandede, da systemet er bygget til, at skibet på afgang med lav belægning skal kunne håndtere lastningen og betjeningen af de få kunder, der ikke kan booke online.

I højsæsonen vil vi derimod sætte ekstra ressourcer i terminalerne, da det stigende antal udsolgte afgang kræver ekstra mandskab, for at vi fortsat kan yde god kundeservice, håndtere de mange chancebilister og hjælpe hinanden med at holde havneanløbet på 20 minutter, så vi fortsat kan sejle op til 8 ture på de travle dage.

Her i opstarts- og indkøringsfasen bruger vi rigtig mange ressourcer på at holde øje med, om både system og kunderne opfører sig, som vi forventer. Får man booket de rigtige billetter? Får man tjekket rigtigt ind? Passer antallet af biler i banerne, og bliver de sorteret rigtigt? Har vi booket den rigtige mængde på skibet? Osv.



Derfor møder man i øjeblikket terminalpersonalet meget intensivt ude i banerne, hvor de behandler og kontrollerer alle biler via håndskanneren. På den måde kan vi se, hvad der er sket med den enkelte bil, og om alt er som forventet. De erfaringer vi gør os pt., bruger vi til at lave små tilrettelser i systemet, som sikrer, at alt foregår mest hensigtsmæssig og effektivt, og at du som kunde får den bedste oplevelse med systemet.

Læsøfærgen er således med til at tilpasse og udvikle det nye bookingsystem, da vi er det første rederi, der bruger Team Bookings nye modul med nummerpladeskanning og automatisk check-in. Vi har således dagligt et meget tæt samarbejde med Team Booking, hvor vi har rigtig stor indflydelse på, hvordan systemet i sin endelige form kommer til at se ud, og hvilke funktioner der er hensigtsmæssige i de forskellige situationer.

Det er en hel unik mulighed, vi her har fået, hvor vi er med til at sætte vores præg på et standardsystem, som andre kunder på sigt også kan anvende.

Det betyder, at både nyudvikling og fremtidige driftsomkostninger kan holdes på et meget lavere niveau end vores gamle system, da vi ikke er alene om at betale for de løsninger, der passer perfekt til os og vores kunder.

Det er rigtig vigtigt for os, at vi får skabt den bedst mulige kundeoplevelse med det nye system, så det bliver let og bekvemt både at booke og rejse med Læsøfærgen, derfor er vi også glade for alt den feedback, vi får fra kunderne - både ris, ros og gode ideer.

Højsæson, sommerpakke og kampagner

Højsæsonen står for døren, og vi håber, at vi med regeringens sommerpakke får en forlænget sæson, hvor rigtig mange kunder tager turen med Læsøfærgen. Vi har søgt om midler til gratis billetter i perioden fra d. 9. august til 30. september. Vi får svar på vores ansøgning senest d. 30. juni.

Perioden er valgt, så den ligger på et tidspunkt, hvor både færgen, men især også øens erhvervsdrivende, hoteller, restauranter og seværdigheder mm., har kapacitet til at tage imod flere gæster. Vi oplevede sidste år med de gratis billetter i juli måned, at rigtig mange ikke fik den gode oplevelse, der var tiltænkt, da Læsø i lighed med mange andre småøer ikke kunne servicere det store rykind

Nu får vi forhåbentlig muligheden for at forlænge sæsonen, så endnu flere kan få en god oplevelse på vores skønne ø.

Mens vi venter på sommerpakken, kører vi en række kampagner med nedsatte billetpriser og dagsture, som alle kan ses og bookes på vores hjemmeside.

Til efteråret

Efter højsæsonen påbegynder vi fase 2 af det nye bookingsystem

Her har vi blandt andet planer om at se på følgende:

- Mulighed for tilmelding af betalingskort for alle kunder.
- Mulighed for billetsalg via håndskanneren eller lignende ude på pladsen.
- Ventelistesystem til faste kunder.
- Optimering af indtjekning for lastbiler.

Vi ønsker alle vores gode kunder en rigtig dejlig sommer.

Med venlig hilsen
Læsøfærgen