

Fase	Een geschikte zaal zoeken	Beschikbaarheidsinfo zoeken	Authenticeren	Initiatie van de aanvraag	Betaling	Afhandeling van reservatie	Toegangscontrole
Interactiepunt	Ik ben lid van een vereniging en wil een zaal reserveren voor de maandelijkse vergadering. Ik vind alle informatie over onze zalen op de website. Op basis van de behoeften die ik ingeeef op de website vb. aantal personen, rolstoeltoegankelijk, ... krijg ik een overzicht van alle mogelijke zalen die aan deze voorwaarden voldoen.	Bij het zoeken van de zalen ben ik ook in de mogelijkheid om 'realtime' de beschikbaarheid van de zaal controleren.	Ik heb gekozen welke zaal ik wil huren. Ik druk op de button 'reserveren'. Ik krijg de vraag om mij aan te melden op de website via ACM/IDM.	Ik kom op een pagina om de zaal te huren die ik wens te huren. Ik vul mijn gegevens in. Ik duid de datum en de uren aan dat ik de zaal wens te reserveren. Er komt automatisch een overzicht van de te betalen kosten. Via deze zaalreservatietool kan ik ook aanduiden of ik deze aanvraag in naam van de vereniging doe. Ik kan meteen mijn betaling uitvoeren ik hoef gewoon te bevestigen.	Ik heb mijn reservatie bevestigd. Ik kies hoe ik de betaling wens te volbrengen. Dit kan rechtstreeks online (geniet de voorkeur). Ik heb ook de mogelijkheid om op factuur te betalen.	Na de betaling word ik automatisch teruggestuurd naar de pagina van de zaal. Ik krijg daarnaast direct alle noodzakelijke en praktische instructies van de zaal via email. Ik krijg ook een code om op het desbetreffende tijdstip (met tijds marge) de zaal te betreden.	Het moment dat ik de zaal heb gereserveerd is eraan gekomen. Ik kan via een cijfercode de zaal betreden.
Medium	website stad Mortsel	website stad Mortsel	website stad Mortsel	website stad Mortsel	website stad Mortsel	website stad Mortsel	klaviercodes en tablets aan de deur
Ervaring							
Frontoffice	www.mortsel.be/zaalverhuur	www.mortsel.be/zaalverhuur	www.mortsel.be/zaalverhuur	www.mortsel.be	'Betaalapplicatie (bancontact, payconiq)	www.mortsel.be/zaalverhuur Er wordt een bevestigingsbericht automatisch gegenereerd met infofiche met praktische instructies en afspraken en persoonlijke toegangscode. Deze worden gecommuniceerd naar gebruiker volgens de voorkeuren van de gebruiker (bv. eBox als daar toestemming voor is)	Cijferklavier: unieke cijfercode wordt ingegeven
Backoffice	Informatie rond zalen wordt maandelijks up-to-date gehouden.	De zaalbeschikbaarheid wordt zichtbaar gesteld een jaar vooruit.	'Aanmelden op de website gebeurt op basis van SSO (Single Sign On), zodat de burger niet opnieuw moet aanmelden voor elke dienstverlening. Dit principe wordt automatisch vervat in het gebruikers- en toegangsbeheer van Vlaanderen (ACM/IDM)	Het midofficesysteem registreert de aanvraag en start een workflow. Door een actuele contactpersoonfiche die gekoppeld is aan een vereniging wordt deze gebruiker herkend als vertegenwoordiger van een vereniging. Hij of zij kan aanduiden of deze reservatie voor zijn of haar vereniging is. Op basis hiervan wordt de prijs voor de zaal gegenereerd. Achterliggend wordt deze reservatie ook afgecheckt met zowel onderhoud als technisch nazicht, zodat wordt gegarandeerd dat de zaal zowel qua onderhoud en technisch in orde is.	Vanuit de applicatie wordt de klant doorgestuurd naar een betaalmodule of wordt een trigger gegeven aan het mid-officesysteem dat een factuur gemaakt moet worden voor de reservatie van de zaal.	Er wordt een informatiefiche automatisch uit het systeem getrokken om door te sturen naar de klant. Vanuit het toegangssysteembeheer wordt een code gegenereerd die doorgestuurd wordt naar de persoon die de reservatie heeft gemaakt. De beschikbaarheidsinformatie wordt geupdatet zodat er geen dubbele boekingen kunnen plaatsvinden.	Toegangscontrole-programma zorgt ervoor dat de gebruiker met zijn unieke code toegang krijgt tot de zaal. Dit programma registreert op basis van deze unieke cijfercodes alle IN en UIT van deze zalen.
Vershil huidige aanpak (wanneer van toepassing)	Er is geen verschil in aanpak. De website werd recent helemaal vernieuwd. De zalenzoeker werd volledig herdacht en op een heldere manier weergegeven op de website.	Deze beschikbaarheid van onze zalen wordt momenteel niet ontsloten via de website.	'Recent werd de website aangepast. We gebruiken voortaan ACM/IDM als SSO binnen lokaal bestuur Mortsel en proberen al onze toepassingen hier op te aligneren.	Momenteel is de klant niet in de mogelijkheid om plaats- en tijdsafhankelijk een zaal te reserveren. Hiervoor moet steeds een medewerker gecontacteerd worden. De contactmogelijkheden bevinden zich tijdens de kantooruren.	Betaling gebeurt via factuur en niet automatisch online.	Momenteel is er geen automatische en digitale ontsluiting bij reservaties. Elke stap in het proces moet door een medewerker gedaan of opgevolgd worden.	Momenteel hebben we een toegangssysteem dat werkt met een badge. Het systeem is niet sluitend (er zit een aanzienlijke foutmarge op) en er zijn dikwijls moeilijkheden met performantie. Daarnaast moet de medewerker altijd een fysiek contact hebben met de gebruiker om de badge te geven of te versturen.