

**“Dankzij de app
ervaren reizigers
meer rust en heeft
ons team minder
druk.”**

Maarten Lips,
General Manager



Reisorganisatie



Opgericht in 1984



Noord-Brabant, Nederland

Het bedrijf

Solmar is een gevestigde reisorganisatie die al meer dan 40 jaar comfortabele en betaalbare busreizen aanbiedt naar populaire zonbestemmingen in Spanje. Het familiebedrijf staat bekend om zijn klantgerichte aanpak en persoonlijke service, en vervoert jaarlijks duizenden vakantiegangers vanuit België en Nederland.

ARC is een Belgische technologiepartner gespecialiseerd in het digitaliseren van processen binnen mobiliteit, logistiek en transport. Door slimme data-integraties en maatwerkoplossingen helpt ARC bedrijven om efficiënter te werken en hun klantenservice te verbeteren. In dit project vervulde ARC de rol van integrator tussen de app van Solmar en het Webfleet-platform.

De uitdaging

Voorheen kreeg de klantenservice van Solmar regelmatig telefoontjes van reizigers die zich afvroegen waar hun bus bleef. Dit leidde tot stress bij passagiers en een hogere werkdruk bij het serviceteam. Solmar ging op zoek naar een oplossing die klanten actuele informatie kon bieden over de locatie en aankomsttijd van hun bus, rechtstreeks in de Solmar-app.



VOICE OF THE CUSTOMER

“De transparantie van de app zorg ervoor dat onze klanten precies weten waar ze aan toe zijn.”

De oplossing

Samen met ARC lanceerde Solmar een innovatieve app-functie die reizigers in staat stelt om eenvoudig en in real-time de exacte locatie van hun bus te volgen. De informatie is rechtstreeks gekoppeld aan Webfleet, het betrouwbare fleetmanagementplatform dat de touringcars van partner Staf Cars uitrust met GPS-tracking. Reizigers kunnen zo zelf zien waar hun bus zich bevindt en of er sprake is van vertraging.

Een belangrijk aandachtspunt tijdens de implementatie was het gebruiksgemak voor de chauffeurs. In eerste instantie moesten zij handmatig een rit starten in het systeem. In overleg met ARC werd dit proces geautomatiseerd. Zodra de chauffeur de app opent, start de tracking automatisch zonder dat deze extra handelingen hoeft te doen.

Verder speelde ARC een cruciale rol bij het vertalen van deze data naar een gebruiksvriendelijke ervaring in de Solmar-app. Door nauw samen te werken met de appontwikkelaar en zorgvuldig rekening te houden met privacyregels zoals GDPR, slaagde ARC erin om de data-infrastructuur snel én veilig te integreren. Het resultaat is een krachtige digitale tool die transparantie biedt aan reizigers en de dienstverlening van Solmar naar een hoger niveau tilt.

De voordelen

Door reizigers te voorzien van duidelijke en actuele informatie hoeven zij niet langer te bellen met vragen over aankomsttijden, wat leidt tot een hogere klanttevredenheid. Tegelijkertijd zorgt de automatisering ervoor dat het aantal inkomende telefoontjes fors is gedaald, waardoor de klantenservice zich kan richten op andere taken en de service efficiënter verloopt. Daarnaast profileert Solmar zich als een klantgerichte en innovatieve reisorganisatie, wat het imago van het bedrijf naar een hoger niveau tilt.