

**Council Member Inquiry Form**  
**Demande de renseignement d'un membre du Conseil**

**Subject: Bookings Systems Scenario, Reservations**

**Objet : Scénarios pour le système de réservations**

**Submitted at:** Community and Protective  
Services Committee

**Présenté au:** Comité des services  
communautaires et de protection

**From/Exp.:**

**Date:** April 21, 2022

**File/Dossier :**

Councillor/Conseiller(e) : T.  
Tierney

**Date:** le 21 avril 2022

CPS 02-22

**To/Destinataire:**

GM Recreation, Cultural & Facility Services

DG, Direction générale des Loisirs, de la Culture et des Installations

**Inquiry:**

**Text of Inquiry**

Given that, the City is now working on the complete replacement of Class with a provider-hosted solution with sufficient server capacity to meet the concurrent user volumes currently causing delays on opening nights of registrations, and the system is on target to be running by the end of 2022;

In the following scenario, when looking at the new booking system, if there are twenty slots open for swim lessons at a particular facility, is it possible that a percentage (e.g., 25%) be reserved, for in-person booking only, at that facility?

**Demande de renseignement:**

Étant donné que la Ville travaille maintenant au remplacement complet du système CLASS par une solution hébergée par un fournisseur possédant une capacité de serveur suffisante pour répondre aux volumes d'utilisateurs simultanés qui entraînent actuellement des retards lors des soirées d'ouverture des inscriptions, et que le système devrait être activé d'ici la fin de 2022 :

Dans le scénario suivant, en considérant le nouveau système de réservation, s'il y a vingt places pour des cours de natation dans un établissement particulier, est-il possible qu'un pourcentage (par exemple, 25 %) soit mis de côté pour les réservations en personne uniquement dans cet établissement?

**Response** (Date: 07 June 2022)

The City of Ottawa has a long-standing partnership with Active Network Ltd who is retiring the current CLASS software used for facility bookings and program registrations. Recreation, Cultural and Facility Services is working on the complete replacement of CLASS by Q4 2022, with a provider-hosted solution, known as ACTIVENet. The ACTIVENet solution has been on the market for over 10 years and is now one of the leading product choices for large municipalities. This move to the new solution gives the City the opportunity to modernize our business processes to better serve residents and meet our evolving technology, transaction reliability, and security needs.

The main advantages of the new system include:

- Allowing for scalability during peak registration periods to avoid delays,
- Maintaining a modern solution using SaaS (Software as a Service) technology that continuously adapts to changes in the industry,
- Providing a mobile-friendly, online web interface with responsive design that allows for a consistent user experience across multiple devices, and
- Generating opportunities to integrate with other enterprise systems to provide efficiencies and enhance the client experience.

Addressing the suggestion of reserving a number of spaces for in-person booking only, staff have confirmed that the initial launch of the new service will not have that functionality. The system will only allow an “all or nothing” approach to the application of business rules, which means that it will not initially be possible to designate specific spots within a class or program for exclusively on-line or in-person registration. It is believed that the new high capacity for concurrent registrations to take place on-line at peak periods will properly address wait times and concern with not gaining access to the system.

With short timelines until year-end to implement the new system, input program information and train staff on system functionality, there are insufficient resources to carefully review the potential for development of the proposed feature. However, once the system is launched and stabilized, staff will be in a better position to further refine business processes in the system and expand functionality with the provider later in 2023 and beyond.

## **Réponse** (Date: le 07 juin 2022.)

La Ville d'Ottawa entretient un partenariat depuis longtemps avec Active Network Ltd, qui est en train de retirer le logiciel CLASS actuel utilisé pour les réservations d'installations et les inscriptions aux programmes. La Direction générale des Loisirs, de la Culture et des Installations travaille au remplacement complet de CLASS d'ici le quatrième trimestre de 2022 par une solution hébergée par un fournisseur et connue sous le nom de ACTIVENet. La solution ACTIVENet, qui est sur le marché depuis plus de dix ans, est désormais l'un des produits les plus utilisés dans les grandes municipalités. Cette transition donne l'occasion à la Ville de moderniser ses processus opérationnels pour mieux servir les résidents, répondre à l'évolution des besoins technologiques et garantir la fiabilité et la sécurité des transactions.

Les principaux avantages du nouveau système comprennent les éléments suivants :

- il offre la flexibilité nécessaire pour répondre aux inscriptions lors de périodes de pointe tout en évitant les retards;
- il reste à jour grâce à la technologie Saas (logiciel-service), qui s'adapte aux changements de l'industrie;
- il comporte une interface Web conviviale conçue pour procurer une expérience uniforme aux clients, peu importe l'appareil utilisé;
- il peut s'intégrer aux autres systèmes d'entreprise et ainsi offrir des gains d'efficacité et une meilleure expérience client.

En réponse à la suggestion de réserver un certain nombre d'espaces pour les réservations en personne uniquement, le personnel a confirmé que le nouveau service n'aura pas cette fonctionnalité au moment de son lancement initial. Le système ne permettra qu'une approche « tout ou rien » concernant l'application des règles opérationnelles, ce qui signifie qu'il ne sera pas possible, initialement, de réserver des places spécifiques dans une classe ou un programme pour l'inscription exclusivement en ligne ou en personne. On estime que le nouvel accroissement des capacités pour les inscriptions simultanées en ligne aux périodes de pointe permettra de résoudre les problèmes liés au temps d'attente et à l'impossibilité d'accéder au système.

Compte tenu des délais serrés d'ici la fin de l'année pour mettre en œuvre le nouveau système, saisir les renseignements sur le programme et former le personnel sur la fonctionnalité du système, les ressources sont insuffisantes pour examiner soigneusement la possibilité d'élaborer la fonction proposée. Cependant, une fois le système lancé et stabilisé, le personnel sera mieux placé pour peaufiner les processus opérationnels du système et étendre ses fonctionnalités en collaboration le fournisseur plus tard en 2023 et les années suivantes.

### **Standing Committees / Commission Inquiries:**

### **Demande de renseignements des Comités permanents / Commission :**

*Response to be listed on the Community and Protective Services Committee Agenda 27 of 16 June 2022.*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du 27 prévue le 16 juin 2022.*