

VCK Travel



Ed Berrevoets, directeur

Trends

“De belangrijkste actuele ontwikkelingen voor mij zijn GDPR – de wetgeving ten aanzien van dataprivacy – en NDC. De bescherming van persoonsgegevens heeft al heel lang onze aandacht: identiteitsfraude moet te allen tijde worden voorkomen. De risico’s daaromtrent worden in mijn optiek onderschat. Ten aanzien van NDC zijn er nog veel vraagtekens. Net zoals bij andere TMC’s wordt de bulk van onze processen door een GDS verzorgd. De grote vraag is of de GDS’en klaar zijn om NDC te faciliteren of dat er alternatieve technologieaanbieders zijn die dit wel kunnen. Wij zullen als TMC altijd streven naar de meest kosteneffectieve oplossing voor onze klanten. Vooralsnog is een GDS daarvoor het efficiëntste platform. Of de achterliggende techniek nu Edifact of NDC is, is op zich minder relevant. Airlines willen graag meer producten en diensten voor het voetlicht brengen – rijke content tonen – en dat kan beter dankzij NDC. Wij willen onze klanten vooral de beste reisopties bieden en daarvoor moeten wij de producten en diensten van verschillende leveranciers kunnen vergelijken. Daarom is toegang tot het volledige aanbod, *full content*, zo belangrijk. Als je niet weet wat er op de markt te koop is, kun je er ook niet zeker van zijn dat je de beste optie hebt gekozen voor de klant.”

Impact van NDC

“De techniek achter NDC maakt een veel uitgebreider aanbod mogelijk van allerlei secundaire onderdelen van de vliegreis. Dat betekent dat het makkelijker is om *ancillaries* te boeken, zoals wifi aan boord, die niet zijn opgenomen in het reisbeleid van het bedrijf. Maar door deze extraatjes kunnen de zakenreisuitgaven enorm oplopen.

Corporates moeten dus bepalen hoe zij hiermee om willen gaan; welke faciliteiten die airlines via NDC etaleren wel of niet worden betaald door het bedrijf. Wij zijn vaak de bewakers van hun reisbeleid en in die rol zullen wij ervoor zorgen dat wat de klant wil, ook daadwerkelijk wordt opgevolgd. Dat betekent ervoor zorgen dat de toegestane opties in de online booking tools worden geïntegreerd, dat de juiste verrekening plaatsvindt en dat de data-rapportage volledig en correct is. Dit is één per klant-setting, dus de impact vanuit tijdsperspectief kan enorm zijn. Tegelijkertijd zorgen wij ervoor dat alle data uit de front-systemen ook doorlopen naar mid- en backoffice-systemen en rapportagesystemen. De grote variatie en complexiteit per klant is hier de grootste uitdaging. Er speelt nóg een aspect. Met de aantrekkende economie en de verwachte schaarste aan goed personeel zal *traveller centricity* nog verder aan belang toenemen. Deze ontwikkeling raakt NDC: mag een reiziger een

van je paspoort laten maken. In sommige landen moet je je paspoort zelfs afgeven gedurende je verblijf. Dan kun je hier verzinnen wat je wilt. Brancheverenigingen en overheden zullen gezamenlijk actie moeten ondernemen om dit geregeld te krijgen, anders gaat het niet lukken.”

Ontwikkelingen in de branche

“Door de toenemende complexiteit van beschikbaarheid en tarieven in combinatie met de groei van het aantal producten per aanbieder, zullen de travel consultants nog veel meer moeten leunen op technologie. De rol van TMC als consultant op allerlei gebieden – zoals accountmanagement, inkoop, automatisering en Duty of Care – wordt versterkt, terwijl het boeken en uitgeven van tickets naar de achtergrond verdwijnt. Dat zal – op termijn – leiden tot een omslag in verdienmodellen in de branche. Er zijn nu al zoveel elementen in een reis die niet zijn gerelateerd aan een transactie, dat het onzinnig is de vergoeding van een

*“De techniek achter NDC maakt het makkelijker om ancillaries te boeken, zoals wifi aan boord, die niet zijn opgenomen in het reisbeleid. Corporates moeten dus bepalen hoe zij hiermee om willen gaan: welke faciliteiten die airlines via NDC etaleren wel of niet worden betaald door het bedrijf.”*

upgrade kopen aan de gate, is betaalde lounge-toegang toegestaan, mag hij gebruikmaken van wifi aan boord, enzovoort? Wil je dat gefactureerd hebben door de TMC of moet de reiziger dat zelf declareren? Dit soort vragen zijn relevant voor de corporate om nu mee bezig te zijn.”

Dataproductie

“Als VCK Travel hebben wij de WBP (Wet bescherming persoonsgegevens) altijd heel serieus genomen en zijn daardoor ook ver met de voorbereiding op GDPR. Maar we kunnen het niet alleen. We zijn mede afhankelijk van veel andere partijen in de keten. Een bewerkersovereenkomst met een papa-mamahotel op de Noordpool is redelijk kansloos. Of ze daar de modernste VPN hebben om *phishing* of *snooping* te voorkomen is eveneens twijfelachtig. Juist daar kan het fout gaan. Binnen Nederland en binnen de EU kunnen we grote stappen zetten, maar in de Verenigde Arabische Emiraten moet je bijvoorbeeld een kopie

TMC daaraan te hangen. Natuurlijk kun je de werkzaamheden delen door het aantal transacties, en op die manier op een bedrag per transactie uitkomen. Maar als de directe relatie ontbreekt, is dit nutteloos en geeft het alleen maar een vertroebeld beeld. Dan is een abonnement, een maandelijkse fee of management fee een veel logischer oplossing. Ik verwacht dat er een hybride vorm komt, waarbij de basis transactie fee wel blijft bestaan, maar er een alternatieve vorm van vergoeding komt voor de overige aspecten van onze dienstverlening. Ten slotte vind ik dat wij gezamenlijk de verantwoordelijkheid hebben om oplossingen te bedenken en in te voeren voor het beperken van de CO2-uitstoot en het verbruik van fossiele brandstoffen. Dat is een element dat ik in de discussie over de groei van luchthavens te weinig hoor.”