

# O NLINE BOOKING: DE STAND VAN ZAKEN

**Reizende bedrijven blijven, ondanks de economische opleving, zoeken naar manieren om te besparen op hun reisuitlegaven. Het snel en onbepaald beschikbaar over informatie en middelen om de vooropgestelde reisdoelen te behalen is essentieel. De self of online booking tools (SBT en OBT) zijn daarbij niet meer weg te denken. De Travel Management Companies (TMC's) faciliteren deze tools, op een enkele uitzondering na, via een derde partij. Online boeken is bij veel bedrijven al jaren een manier om zakenreizen te boeken, maar het is niet heilig. Het moet passen binnen de bedrijfscultuur en het soort reizen die bij een bedrijf worden gemaakt. Vandaar dat er ook nog steeds bedrijven zijn die het op de traditionele manier willen blijven doen, omdat voor hen de personal touch belangrijker is.**

De Global Business Travel Alliance (GBTA), de brancheorganisatie voor de zakenreisindustrie, noemt het online boeken door bedrijven cruciaal om vanaf de boeking tot de aankomst op de plaats van bestemming inzicht te hebben. Disruptors als Uber en Airbnb maar ook chatbots en het gebruik van AI (Artificial Intelligence), machine learning en blockchain verhogen de druk op de zakenreisindustrie om met passende technologische oplossingen te komen. Zakenreizigers verwachten bij het boeken van hun zakelijke reizen dezelfde ervaring als bij het boeken van een vakantietrip.

De rol van de TMC is, naast het bieden van service op het zakenreis pakket, ervoor te zorgen

dat hun rol en kennis dusdanig up-to-date blijft dat ze klanten voorbereiden en helpen in een nieuwe fase, waarbij ook het gebruik van voorspellende data een steeds belangrijkere rol gaat spelen. Het boeken van reizen verschuift al van het gebruik van de computer op kantoor naar de mobiele telefoon onderweg. De beschikbaarheid van wifi in hotels, treinen en in vliegtuigen, maar ook het afschaffen van roamingkosten binnen Europa zijn hierbij een belangrijke basis.

We laten een tweetal TMC's aan het woord die beiden een actieve rol vervullen bij het faciliteren van het online boeken van reizen. Ook spraken we met twee professionals aan de corporate kant - de gebruikerskant - over hun visie, wensen en ervaringen.

---

TEKST: Rob Somsen en Marijke Poppink

---



**BARBARA PITT, OPERATIONEEL DIRECTEUR BIJ VCK TRAVEL:****'BREED PAKKET AAN MOGELIJKHEDEN OM OBT IN TE ZETTEN'**

"We hebben in de basis drie varianten voor onze klanten die een online booking tool willen gebruiken. Dat varieert van het raadplegen van vluchten en tarieven tot het volledig zelf boeken van relatief uitgebreide reizen met alle toebehoren, zoals als hotels, autohuur, treinen, taxi's en 'ancillary'-producten", zegt Barbara Pitt, operationeel directeur bij VCK Travel. "De mensen die werken met onze boekingsoplossing zijn vaak de travel-arrangers, zoals secretaresses, maar meer en meer boeken reizigers ook zelf via onze online booking tool, of raadplegen ze die. Men kiest voor online boeken vanwege de efficiëntie, het overzicht, de bewustwording van

kostenbesparing en een eenvoudig goedkeuringsproces van reizen."

Pitt is 25 jaar actief bij VCK Travel en heeft de ontwikkeling van telex-communicatie tot de huidige communicatiemiddelen van heel dichtbij meegemaakt. "Binnen ons klantenportfolio bevinden zich aan de ene kant de MKB-bedrijven en daarnaast bedrijven met meerdere kantoren in binnen- en buitenland. Dat betekent over het algemeen een ander reisgedrag en een andere behoefte om een reis te boeken. We kunnen als het ware een 'instap-oplossing' bieden, waarbinnen bijvoorbeeld alleen tarieven en routes bekeken worden, tot de meer complexe vragen met uitgebreide mogelijkheden. De kosten van de implementatie van zo'n systeem hangen af van de complexiteit en worden later terugverdiend, omdat

het een hogere efficiency oplevert en lagere handlingskosten van ons naar de klant kent, omdat het bedrijf ons in wezen een stuk werk uithanden neemt."

VCK Travel, met kantoren verdeeld over heel Nederland, heeft een online booking tool ontwikkeld die de naam AirGo heeft meegekregen. Er draaien twee boekingsysteem onder AirGo: E-Travel Management (ETM) en Cytric, beide producten van technologiebedrijf en Global Distribution System Amadeus. Laatstgenoemde oplossing is het product dat VCK nu met name implementeert. "Er zijn nog klanten die via ETM werken en dat kan prima. Cytric is alleen het meest up to date product van Amadeus. We

zijn dan ook in gesprek met ETM-gebruikers onder onze klanten om te kijken of we ze kunnen migreren naar Cytric. De klant bepaalt echter het tempo, en óf en wanneer hij over wil. Men is vaak gewend aan het werken met dit systeem", aldus Pitt. "Cytric groeit met de tijd mee, ETM niet."

"Wij zien een enorme ontwikkeling van de online bookingtool voor onze klanten. Ging het eerst om het boeken van de op-en-neer-vluchten tussen twee steden, nu zie je dat steeds meer ook de complexere vluchten geboekt kunnen worden. Daarnaast kunnen er ook meer zaken geboekt worden dan alleen een vlucht, bijvoorbeeld ook een hotel en huurauto. Er kunnen nu ook vliegtuigmaaltijden en zaken als bagage en een specifieke stoelvoorkeur, waarop een toeslag van toepassing is, worden geboekt. Maar vanuit ons systeem kan er ook een link worden gelegd met bijvoorbeeld de hotelproviders HRS en Booking.com. Mocht een klant in een complexe boeking zitten en er niet uitkomen, dan kan er gebeld worden met het serviceteam dat aan de klant is toegewezen. Dit team neemt de boeking dan over."

VCK Travel heeft binnen de klantenkring bedrijven die zeelieden boeken en waar speciale tarieven op van toepassing zijn. Ook deze tarieven zijn per klant in de online bookingtool beschikbaar en boekbaar.

Hoewel de TMC actief de producten van leverancier Amadeus in het aanbod naar klanten verwerkt, wordt ook samengewerkt met andere systemen zoals Concur, To get there en KDS. "Amadeus is onze preferente leverancier en levert ons de beste oplossing. In wezen kopen we voor de klant de basis van Amadeus in en perfectioneren de oplossing verder zodat die voldoet aan de boekings- en informatiebehoefte van het bedrijf", besluit Pitt.

♥ Barbara Pitt: "Men kiest voor online boeken vanwege de efficiëntie". Foto: VCK Travel.

