



VCK Travel

Ed Berrevoets
VP Commercial Benelux

Focus VCK Travel

“Drie dingen sprongen er het afgelopen jaar bij ons uit: NDC, het winnen van het overheidsproject en Data Privacy. NDC is nog niet helemaal uitgekristalliseerd en remt de ontwikkeling rond de softwareontwikkeling van nieuwe standaardisering af. Data Privacy is buitengewoon belangrijk aan het worden, mede door de robotisering en automatisering die op steeds grotere schaal worden ingezet. Robotisering is het bindmiddel tussen al onze activiteiten.

“Ik denk dat een vliegtaks van 14 euro op vertrekkende vluchten uit Nederland geen enkel effect voor het milieu zal opleveren. Voor twee biertjes op een terras in Parijs ben je evenveel kwijt. Er zal niet minder om worden gevlogen.”

Dat geldt zeker ook voor ons overheidsproject. Dat is volstrekt anders gelopen dan wij hadden verwacht. Wij hadden voor één perceel ingeschreven maar wonnen de drie overige door de overheid uitgeschreven percelen er ook bij. De impact daarvan op onze organisatie is heel groot geweest. Hun jaarlijkse omzet bij ons bedroeg ongeveer 30 miljoen euro. We kregen er in één klap 50 miljoen per jaar bij, waardoor we onze bedrijfsvoering en financiën volledig op de nieuwe situatie

hebben moeten afstemmen. Na de definitieve gunning hadden we twee maanden om het geheel vlekkeloos te laten draaien. Dat is extreem kort. Het is een hele uitdaging geweest om ook dit aspect goed af te dekken. Het betekende ook een aanslag op ons werkkapitaal. De totale omzet van de aanbesteding is zo'n 85 miljoen per jaar. Dat is omgerekend 4 tot 7 miljoen euro per maand. Als facturen twee maanden openstaan voordat ze betaald worden, moet je 14 miljoen voorfinancieren.”

Distributie

“Onze focus ligt van huis uit op het mkb en de marinesector. Dat zal niet veranderen. Wij geloven echter sterk in een platform-economie richting de klant. Zonder dat zij ook maar één auto of één hotelbed bezitten, zijn Uber en Airbnb tot heel grote marktpartijen uitgegroeid. Op een vergelijkbare manier willen wij een platform creëren waarbij wij een verscheidenheid aan diensten, producten en businessmodellen kunnen bundelen. De connectie van onze systemen maakt het mogelijk een breed palet te integreren en in één transactie naar de klant toe aan te bieden. Met Tripdrive hebben we een paar jaar geleden een eerste stap in deze richting gezet. We zijn nog niet zo ver, maar zo gaat het wel worden. Wanneer de airlines klaar zijn met NDC zullen we weer een stuk verder zijn. Wat de klant van ons wil, is dat wij hem het werk uit handen nemen. Daarop zal ook de vergoeding gebaseerd zijn. Je praat dan

niet meer over een fee per ticket. Maar je kunt alleen een reële beloning verwachten als je er iets van waarde tegenover zet.”

Online en mobiel

“De onlineboekingsmogelijkheden via mobiele media worden inderdaad geavanceerder. Online Travel Agents hebben weliswaar een vlucht genomen, maar bieden in feite retourtickets aan tegen de laagste prijs voor ABA-vervoer. Hun werkwijze is niet te vergelijken met die van TMC's. Wij bieden heel andere diensten eromheen aan, zoals track & trace, data security, in-policy, boeken, inkoop, processen, efficiency. Om zo efficiënt mogelijk te zijn, leggen wij ons toe op de verdere ontwikkeling van robotica. We hebben vijf programmeurs die zich daarmee bezig houden. Voor Machine Learning beschikken we nog niet over de benodigde hoeveelheid data. We hebben hier andere grote gespecialiseerde partijen zoals GDS'en en Concur voor nodig. Toepassing van kunstmatige intelligentie is makkelijker omdat we daar onze eigen logaritmes op kunnen loslaten.”

Zakenreisprogramma

“Het belangrijkste aandachtspunt in onze service is en blijft: alles uit handen van de klant nemen wat met complexiteit te maken heeft. Als je als TMC daar volmondig ja tegen zegt, moet je 24/7 ondersteuning geven. Dan is er bij de klant ook de bereidheid om te betalen. Over het geheel genomen zien wij het besef over Data Security langzaam maar zeker toenemen, zeker sinds de algemene persoonsbeveiliging AVG is ingevoerd.”

Ancillaries

“Met ancillaries is het zo dat veel klanten in hun reisbeleid hebben opgenomen welke aanvullende

serviceproducten mogen worden bijgeboekt. Niet-noodzakelijke ancillaries staan er doorgaans niet in. De airlines gaan uit van de loyaliteit van hun klanten. Toch halen zij service-elementen uit hun producten weg. Voor aanvullende service moet de klant extra betalen en is hij uiteindelijk meer kwijt. Al met al is het big business geworden. Jaarlijks worden er voor vele tientallen miljarden aan ancillaries geboekt.”

Duurzaamheid

“Over duurzaamheid kan ik kort zijn. Klanten doen nog weinig aan de compensatie van hun CO₂-uitstoot. Een uitzondering vormen de overheid en bedrijven die zelf een product of dienst aanbieden met een directe relatie tot milieuzorg. Wat wij wél zien, is dat er op afstanden van 500 tot 600 kilometer vaker met internationale treinen wordt gereisd. Wordt het aanbod van internationale treinreizen groter, dan verwacht ik dat dat automatisch een grotere vraag bij de klant zal creëren.”

Taksen

“De plannen van het kabinet voor een vliegtaks en een accijnsheffing op kerosine vind ik kort door de bocht. Weer wil Nederland met dit soort voorstellen vooroplopen in Europa, desnoods alleen op nationaal niveau. Ik denk trouwens dat een vliegtaks van 14 euro op vertrekkende vluchten uit Nederland geen enkel effect voor het milieu zal opleveren. Voor twee biertjes op een terras in Parijs ben je evenveel kwijt. Er zal niet minder om worden gevlogen. Het enige wat echt zou werken? Wanneer je vliegtuigen met een maximale CO₂-uitstoot verbiedt om op Europese luchthavens te vliegen.”