

Schiphol Travel opent datacenter

Voor internationaal opererende bedrijven is de mondiale dekking van de reisagent een belangrijke keuzefactor. Immers, wanneer alle vestigingen van het bedrijf met dezelfde agent werken, vergemakkelijkt dat het verzamelen van data over de reisuittgaven.

Keerzijde van de medaille voor kleinere zakenreisbureaus is, dat zij ondanks een bevredigende samenwerking aan de kant kunnen worden gezet, omdat vanuit het hoofdkantoor van hun klant is bepaald dat er met één reisagent moet worden gewerkt. Daan Lenderink, directeur van Schiphol Travel International, is maar al te bekend met de problematiek. "Wij richten ons op multinationals die een hoog serviceniveau verwachten van hun reisagent en niet willen worden afgescheept met een call center. We zijn de afgelopen tijd een aantal keer geconfronteerd met een klant die heel tevreden was over ons, maar van hogerhand kreeg opgelegd dat er met één reisagent moest worden samengewerkt in Europa in het kader van de dataconsolidatie. Vergis je niet in

de impact van zo'n besluit: het levert veel problemen op binnen een organisatie. Vergelijk het met een ingreep in

de leasevloot: hoe vertel je je personeel dat ze niet langer BMW mogen rijden, maar moeten overstappen op een Golf?"

Geen lid van agentennetwerk

Voor Lenderinks eigen bedrijf is het natuurlijk ook vervelend wanneer er klanten vertrekken. Hij heeft daarom een oplossing bedacht voor het dataprobleem. "We hebben een eigen bedrijf opgericht in Zwitserland, Swiss Data Technologies genaamd. Dit is een data warehouse, waar alle agenten waarmee het bedrijf werkt, de reisdata naar kunnen uploaden. Wij zorgen er vervolgens voor dat er een rapportage uitkomt in één format, zodat de klant online inzage heeft in de reisuittgaven in heel Europa of indien gewenst zelfs de hele wereld. Dit alles zonder dat de lokale agent de deur hoeft te worden gewezen, zodat waardevolle relaties behouden blijven. Het is een veel gemakkelijker traject dan overstappen op één keten – deze wijziging is sneller realiseerbaar, goedkoper en zorgt voor intern draagvlak."

We kunnen onze klanten de gewenste werelddekking bieden, zodat 'gedwongen huwelijken' worden voorkomen.

Schiphol Travel International is natuurlijk niet de enige relatief kleine agent, die naar een oplossing zoekt voor het dekkingprobleem van grote klanten. VCK Travel heeft om Heineken binnen te halen, een structuur opgezet waarbij er keiharde *service level agreements* worden afgesloten met agenten in de landen waar Heineken actief is, zodat er een minimumdienstverlening wordt gegarandeerd. Andere agenten zijn lid geworden van een mondiaal netwerk van gelijkgestemde zielen. Lenderink is bij zijn weten het eerste zakenreisbureau dat de dataconsolidatie in eigen hand heeft genomen. "Vanuit het hoofdkantoor kun je hier natuurlijk een service level agreement voor lokale reisagenten aan koppelen, maar Swiss Data Technologies gaat puur om het

verzamelen van informatie, ter ondersteuning van het reisbeleid en het sturen van de reiskosten. Wij geloven dat dit de kern vormt van de beslissing van een bedrijf om het aantal agenten te consolideren. We zijn dan ook niet van plan om lid te worden van een netwerk."

Beveiligde verbinding

De eerste klant, een grote multinational, heeft al getekend voor de dienstverlening via Swiss Data Technologies, zegt Lenderink. "Dat bedrijf was bezig met het opzetten van een tender. De reiscoördinator had al een roadshow achter de rug, waarbij alle vestigingen werden bezocht om ze te doordringen van de noodzaak tot consolidatie. Dat stuitte lokaal op weerstand en het bedrijf was heel blij met onze oplossing."

Lenderink heeft gekozen voor Zwitserland als vestigingsland van de data warehouse, om de neutrale positie van Swiss Data te benadrukken. "De gegevens worden via een beveiligde verbinding door de lokale agenten geüpload, waarna Swiss Data ze automatisch verwerkt tot rapportages. Uiteraard zijn de gegevens alleen voor het bedrijf zelf toegankelijk.



Daan Lenderink, STI

De travel manager krijgt via de afgeschermdede website snel inzage in de bestedingen per land, de gemiste besparingen en medewerkers die het reisbeleid niet volgen. Het spreekt voor zich dat alle regels van het reisbeleid worden geladen en gekoppeld aan de data. Wanneer voor een retourtje New York een ticket is geboekt voor 2.000 euro, terwijl het ook voor 1.500 euro kon, dan kan de travel manager precies zien wie verantwoordelijk is voor deze gemiste besparing. Alles wat de travel manager wil weten, staat erin."

Geen gedwongen huwelijken meer

De dienstverlening van Swiss Data Technologies is voorsnog voorbehouden aan klanten van Schiphol Travel in Nederland en Engeland. Voor de klant zijn er geen kosten verbonden aan het systeem. De data-protectie is geregeld via een *non-disclosure agreement*. De implementatie is bovendien 'supersnel', aldus Lenderink. "Het enige wat er hoeft te gebeuren, is dat er een mailtje wordt verstuurd aan alle lokale reisagenten met instructies voor het uploaden van data. Dat is alles. Daarna kan de travel manager indien gewenst dagelijks de reisuittgaven online bekijken, vormgegeven in overzichtelijke grafieken, waaraan gedetailleerde informatie is gehangen."

Lenderink denkt met het initiatief een *unique selling point* in handen te hebben. "Een van de weinige zwakke plekken waarmee wij werden geconfronteerd, is nu opgelost. We kunnen onze klanten de gewenste werelddekking bieden, zodat 'gedwongen huwelijken' worden voorkomen."