

TEKST: Gerrie Brand

Keuze van online booking tool: maatwerk of kant-en-klaar?

— *Technologie*

Online boeken is volgens de lezers van Zakenreis de invloedrijkste ontwikkeling van 2013. Medewerkers verwachten hun zakenreizen op dezelfde manier te kunnen boeken als hun privé-trips. Maar hoe kies je de juiste online booking tool?

Op zich zijn online booking tools geen nieuw verschijnsel. Twintig jaar geleden werden de eerste systemen al geïntroduceerd. Erg populair werden deze echter niet. Pas nu online winkelen *mainstream* is geworden, is de reizende medewerker bereid om online booking tools te gebruiken. Sterker nog, ze verwachten simpelweg dat hun werkgever deze mogelijkheid biedt.

“De marktomstandigheden zijn drastisch gewijzigd,” zegt Carol Randall van Areka Consulting. “Het is vandaag de dag veel moeilijker voor online booking tools om de vraag bij te houden, vanwege de complexiteit van het reisbeleid en de consumentachtige winkelbeleving die de medewerkers eisen.” De invoering van een online booking tool valt of staat met de strategie. Verzend in de beginfase niet in details, waarschuwt Randall. “Stel vast wat het beste past bij het reisprogramma. Vervolgens bepaal je de nullijn: is er al een tool of begin je bij het begin? Stap twee is het bepalen van de doelstelling van de tool. Welke adoptieratio streef je na? Vervolgens ga je inventariseren wat het marktaanbod is en kies je de meest geschikte tool.”

Mandaat of aanmoedigingsbeleid

Clare Murphy van consultancybedrijf Bouda geeft aan dat de online adoptieratio valt of staat met een “sexy product” en de juiste communicatie. “Het spreekt voor zich dat het systeem gebruikersvriendelijk moet zijn. Zorg er verder voor dat de medewerkers weten waarom online boeken wenselijk is, bijvoorbeeld om op de kosten te besparen of in verband met de zorgplicht van het bedrijf. Of je het gebruik van de tool verplicht moet stellen door middel van een (gedeeltelijk)

mandaat, hangt af van de bedrijfs-cultuur. Ik ken een energiebedrijf met vooral jonge, technologiegerichte medewerkers, dat voor een aanmoedigingsbeleid heeft gekozen met een adoptieratio van 76 procent als gevolg. Wat helpt, is wanneer de reizigersprofielen worden geïntegreerd in de tool, zodat er minder gegevens hoeven te worden ingevuld en de persoonlijke voorkeuren al bekend zijn.” Recent onderzoek onder travel managers wijst volgens Randall uit, dat van de geschikte reizen zo’n 70 procent met de online booking tool worden geregeld. “De medewerkers geven de tool een gemiddeld rapportcijfer van 6,3, wat dus niet erg hoog is. De grootste frustraties zijn de beschikbare content, gebruikersvriendelijkheid en de klantenservice en het account management. 80 procent van het reisprogramma wordt in de online booking tool weergegeven. Twee op de drie bedrijven heeft nog geen mobiele strategie ten aanzien van boekingsapplicaties voor smartphones en tablets. Men maakt zich met name zorgen over de kosten van dataroaming op reis.” Daar schuilt een gevaar in, want het ontbreken van mobiele boekingsmogelijkheden werkt *out of policy* boeken in de hand, waarschuwt Murphy. “De nieuwe generatie



zakenreizigers wil hun trips overal en altijd kunnen boeken. Gelukkig bestaan er tools die alsnog de data verzamelen. Alleen toegang tot de tool via de pc is niet voldoende, je moet ook mobiele toepassingen aanbieden.”

Culturele verwachtingen

Wie een online booking tool mondiaal wil invoeren, moet rekening houden met regionale en lokale gevoeligheden. Er is niet één perfecte tool, die alle regio’s wereldwijd afdekt, met alle gewenste functionaliteiten en content. Je zult altijd een afweging moeten maken tussen de mondiale behoefte aan rapportages en de lokale behoefte aan content en functionaliteit, aldus Randall. “Wij zien dan ook steeds vaker, dat bedrijven kiezen voor verschillende online booking tools, afgestemd op de karakteristieken van de regio’s waar zij actief zijn.”

Overigens is een tool niet voor alle landen de oplossing, benadrukt Randall. “Deze sys-

Lees verder op pagina 32

temen worden bijvoorbeeld zelden gebruikt in Latijns-Amerika en het Midden-Oosten, ook niet door bedrijven met een volwassen reisbeleid. In Japan, China en Afrika is de houding ten opzichte van online boeken ook afwachtend. Dit hangt samen met het aanbod van lokale GDS'en en met culturele verwachtingen. Sommige landen zijn erg gericht op persoonlijke service, maar het kan ook zijn dat offline boeken goedkoper is dan online."

Maatwerk of kant-en-klare tool

Bij de keuze van een online booking tool zijn er twee mogelijkheden: ofwel je opteert voor maatwerk en sluit direct een contract af met de tool provider, ofwel je maakt gebruik van een kant-en-klare tool die de reisagent aanbeveelt. Volgens Randall kiezen met name grote bedrijven voor directe contracten. "Voordeel daarvan is dat je meer controle hebt over hoe het systeem wordt ingericht. Daarnaast ben je niet afhankelijk van de reisagent, dus de online booking tool kan gewoon in gebruik blijven als je overstapt naar een andere TMC. Je kunt de tool dus ook op verschillende markten met verschil-

lende TMC's gebruiken. De contractperiode is voor bepaalde tijd en de adoptieratio's zijn meestal erg hoog, omdat de tool precies is afgestemd op de wensen van het bedrijf. Nadelen zijn dat het veel tijd en geld kost om een tool te kiezen en te implementeren. De financiële voorwaarden zijn complex en de tool is mogelijk duurder dan die van een reisagent, want zij hebben meer volume." Wie kiest voor een online booking tool via de reisagent, krijgt te maken met simpeler voorwaarden. Het contract met de tool wordt immers gemanaged door de TMC. Randall: "Het is veelal goedkoper dan maatwerk en is een goede keus voor wie lokaal voor het eerst een tool wil invoeren. Nadelen zijn dat er geen transparantie van tarieven is en de tool is verbonden met de TMC, dus wanneer je op een ander overstapt, moet je mogelijk ook een nieuw systeem invoeren. Bovendien heb je niet zoveel controle over content en functionaliteiten." Naast de beslissing direct of via een tussenpersoon, zijn de specificaties van de online booking tool natuurlijk erg belangrijk. Geen twee aanbieders zijn hetzelfde, zegt

Randall. "Ze zijn verbonden met verschillende GDS'en. De visuele displays zijn anders. Niet iedereen biedt dezelfde content – denk aan low-cost carriers, treinen, ancillary toeslagen en webtarieven van luchtvaartmaatschappijen. Is het mogelijk om one-way tarieven te boeken in de tool? Welke talen zijn beschikbaar? Krijg je technische ondersteuning in elke regio? Is er account management in elke regio? Hoe flexibel zijn de providers?"

Controle van tarieven

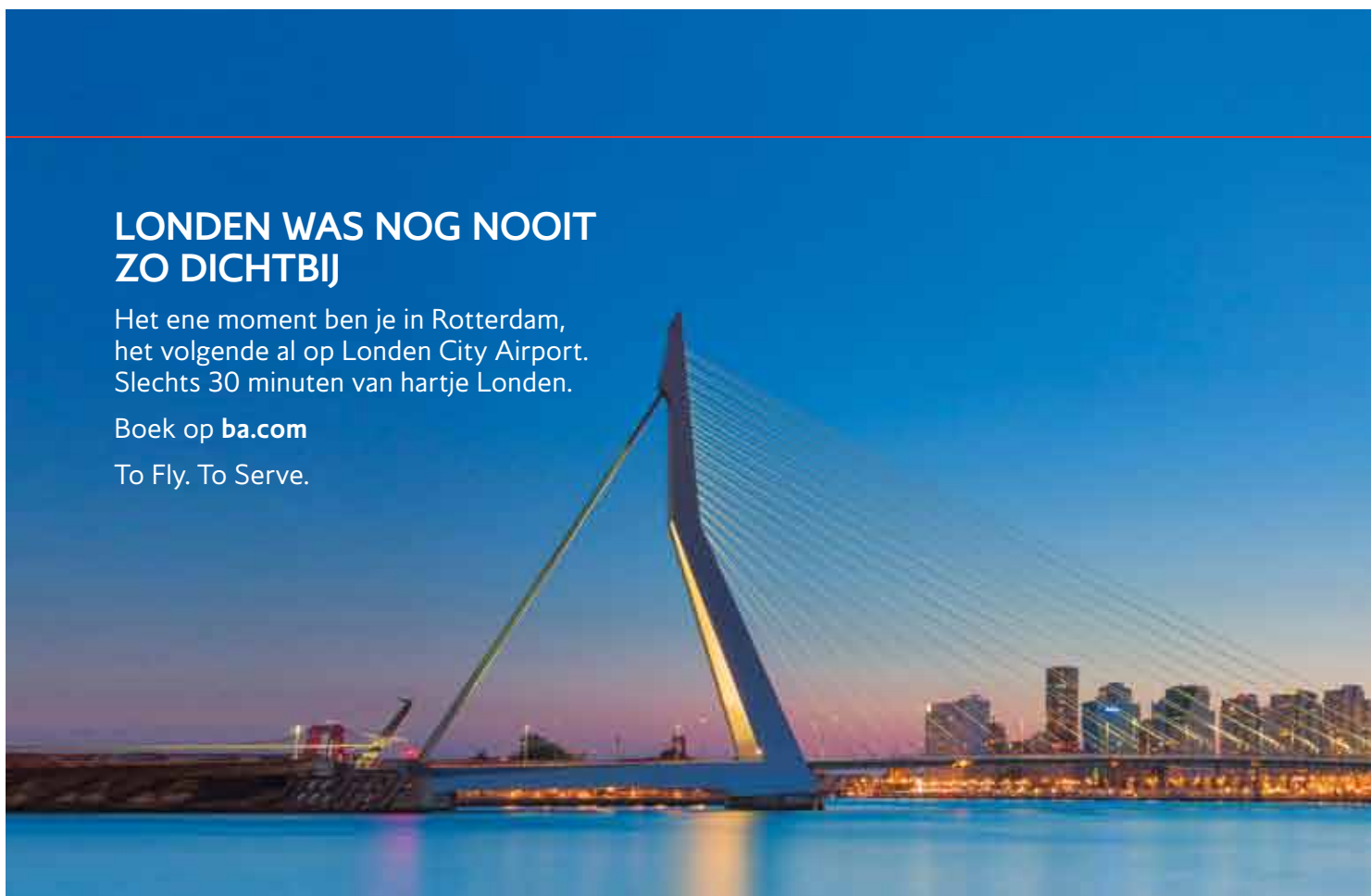
Murphy heeft ook nog een aantal aandachtspunten die van belang zijn voor de keuze van een tool. "De traditionele tools maken gebruik van de content van GDS'en. Maar er zijn ook nieuwe systemen, die externe bronnen meenemen. Als je reisprogramma veel lokale content heeft, kan zo'n nieuwe tool erg handig zijn. Je hebt namelijk maximale content nodig, want als de reiziger het gewenste hotel niet kan vinden, gebruikt hij het systeem niet meer. Wat ook handig is om te weten, is dat sommige tools de zoekopdracht heel strikt nemen. Wanneer je vraagt om

LONDEN WAS NOG NOOIT ZO DICHTBIJ

Het ene moment ben je in Rotterdam, het volgende al op Londen City Airport. Slechts 30 minuten van hartje Londen.

Boek op **ba.com**

To Fly. To Serve.



een economy class-ticket, krijg je alleen die opties te zien, terwijl de economy tussenklasse misschien een aanbieding heeft die goedkoper is.”

Randall adviseert tot slot om de afspraken met de tool provider of de reisagent goed vast te leggen. “Salesmensen zullen op al je verzoeken ja zeggen, maar of die vervolgens worden doorgevoerd in de tool is een tweede. Zorg er daarom voor dat je alle gevraagde functionaliteiten en content op schrift zet en dat je een service level agreement (SLA) afsluit met de tool-aanbieder. Test het systeem vooral en vraag andere gebruikers naar hun ervaringen. Dat betekent dus dat je niet te veel aanbieders moet selecteren in je offerteprocedure, anders kost deze fase veel te veel tijd. Voer ook een controle uit van de tarieven in de GDS en die in de online booking tool. Mijn ervaring is dat drie verschillende tools ook drie verschillende tarieven bieden voor dezelfde reisaanvraag. Zodra je de gewogen eisen hebt bepaald waaraan de tool moet voldoen, is mijn advies: *pick your battles*. Je krijgt nooit alles wat je wilt, want het leven is niet perfect.”

Nieuw bij Carlson Wagonlit Travel: KDS Neo

Carlson Wagonlit Travel is een exclusief partnerschap aangegaan met KDS voor de introductie van *KDS Neo*, een deur-tot-deur online booking tool. Dit betekent dat het systeem vooralsnog alleen beschikbaar is voor CWT-klanten, vertelt Jan Latenstein van Voorst, director Sales & Marketing Benelux. “In principe kunnen wij onze klanten elke gewenste booking tool aanbieden. Het voordeel voor de klant is dat zij met hun vragen bij één loket terecht kunnen. Bovendien profiteren zij van een lagere license fee, want wij hebben als CWT natuurlijk een groot volume. Prettig is ook dat online booking tools worden gelinkt aan onze database met reizigersprofielen, zodat het niet uitmaakt of een boeking online of offline wordt gemaakt – je hebt altijd toegang tot dezelfde informatie.”

Waar de traditionele online booking tools erg lijken op hoe een consument bij een online reisagent een vakantie regelt, gaat KDS Neo een stapje verder. Je vult het startadres in, bijvoorbeeld dat van thuis of kantoor en het adres op de plaats van bestemming. Het systeem laat op basis van het criterium goedkoop, snel of groen de ideale beschikbare route zien, inclusief de vlucht of trein en het hotel, elk met de actuele, boekbare prijs. Het is ook mogelijk om bijkomende onkosten in te stellen, zoals grondtransport en maaltijden ter plaatse, zodat de boeker een volledig overzicht krijgt van de totale reiskosten. Bovendien is KDS Neo simpel uit te breiden met een onkostenmodule, die het indienen van declaraties erg gemakkelijk maakt. “Je maakt een foto van je bonnetje in de KDS Neo-app en vervolgens worden deze onkosten automatisch in het systeem geladen,” aldus Latenstein. “Dat komt de snelheid van terugbetalen zeker ten goede.” Het is bij CWT nog niet mogelijk om de online booking tool KDS Neo via smartphone of tablet te gebruiken. Aan het boeken via de eigen app CWT To Go wordt gewerkt, vertelt Latenstein. “In zo’n app wil je ook het reisbeleid van het bedrijf kunnen laden. Dat is ingewikkeld, maar niet onoverkomelijk. Wij beginnen binnenkort met het boekbaar maken van hotels via onze CWT To Go-app op klantniveau, dus inclusief de reisregels. Daarna gaan we kijken naar andere boekingsfunctionaliteiten.”

Lees verder op pagina 34



Amadeus e-Travel Management

Content

- **Vluchten:** uit de GDS van Amadeus, maar e-Travel werkt ook op andere GDS'en. Wel is het zo dat nieuwe functionaliteiten in de online booking tool het eerst worden geïntroduceerd bij Amadeus-gebruikers. Webtarieven worden eveneens weergegeven.
- **Low-cost:** zeventig low-cost carriers zijn boekbaar, onder wie easyJet en Transavia. Eventuele corporate tariefafspraken kunnen eveneens worden geladen.
- **Ancillaries:** hangt af van de airline. In Nederland zijn o.a. Economy Comfort en bagagetoelagen van KLM boekbaar.
- **Hotels:** zowel vanuit de GDS als vanuit externe bronnen, zoals HRS en Hotels.de. In totaal zijn er nu 300.000 hotels boekbaar. Later dit jaar komen er zes belangrijke externe partijen bij. Amadeus introduceert dan ook Trusted Reviews, recensies van de medewerkers van het bedrijf.
- **Rail:** SNCF, Deutsche Bahn en Swedish Rail wordt samen met air weergegeven. Thalys en Eurostar zijn via BeNeRail (NS en NMBS) in een aparte treinmodule te boeken.

Overig

- **Beschikbaar via smartphone/tablet app:** ja, conform het reisbeleid, met online en offline inzicht in reisschema's en inclusief eventueel autorisatieproces.
- **Integratie met declaratiesysteem:** SAP, MobileExpense, Concur en Dimo Gestion.
- **Waardoor onderscheidt uw systeem zich?** Amadeus e-Travel Management is de eerste wereldwijde online booking tool. Het gebruik brengt een besparing tot wel 50 procent op de ticketing- en transactiekosten en kan de gemiddelde ticketprijs met zo'n 10 procent omlaag brengen. Daarnaast kan door toepassing van het reisbeleid gemiddeld 23 procent op directe reiskosten worden bespaard.

Concur

Content

- **Vluchten:** verschillende GDS'en, zoals Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Abacus en Worldspan. Hierbij worden ook functies ondersteund die uniek zijn voor de GDS (bijvoorbeeld Fare Families in Amadeus).
- **Low-cost:** directe links en TravelFusion.
- **Ancillaries:** bij de airlines waarmee Concur een directe connectie heeft, kunnen ancillary fees worden geboekt. Wanneer de geïntegreerde declaratietool wordt ingezet, krijg je ook zicht op andere ancillary fees.

- **Hotels:** GDS'en, HRS en hotels.de. Hotels die in geen enkele van deze bronnen voorkomen (zoals lokale B&B's) kunnen aan de resultaten worden toegevoegd.
- **Rail:** nationale treinmaatschappijen (vb. Deutsche Bahn, SNCF) binnen en buiten Europa, alsook Thalys en Eurostar.

Overig

- **Beschikbaar via smartphone/tablet app:** ja, boekbare apps op iPhone, iPad, Android, Blackberry en Windows Phone. Tripit maakt ook deel uit van de apps die Concur aanbiedt en is geïntegreerd in de online booking tool.
- **Integratie met declaratiesysteem:** Concur kan een volledig geïntegreerde oplossing voor Travel & Expense aanbieden. De medewerkers kunnen dan binnen dezelfde app of online toepassing boeken en declareren (ook zonder dataroaming).
- **Waardoor onderscheidt uw systeem zich?** Concur Travel heeft een mondiaal bereik, waarbij specifieke lokale behoeften per markt worden ondersteund. Concur blijft innoveren. Voorbeelden daarvan zijn de recente integratie met travel risk management en dynamische communicatie met de zakenreiziger tijdens de reis, zoals een sms na het landen op de bestemming met advies over vervoer naar hotel.

GetThere

Content

- **Vluchten:** GDS'en (Sabre, Travelport, Amadeus, Abacus).
- **Low-cost:** GDS'en en webtarieven via low-cost carrier aggregators.
- **Ancillaries:** ruimbagage, voorrang bij instappen, online inchecken, inchecken op de luchthaven, maaltijden.
- **Hotels:** Sabre ehotel, Travelocity, niet-GDS-hotels via Travelfusion.
- **Rail:** directe link met SNCF en SNCB, andere partijen via aggregator SilverRail Technologies.

Overig

- **Beschikbaar via smartphone/tablet app:** nee. Smartphones kunnen gebruikmaken van de Engelstalige mobiele website, met boekingsmogelijkheden voor vliegtickets en hotels, afgestemd op het reisbeleid van de klant. Autohuur is in ontwikkeling, evenals de mogelijkheid om wijzigingen door te voeren in bestaande boekingen. Tablets worden automatisch doorverwezen naar de desktopversie van GetThere.

- **Integratie met declaratiesysteem:** ja, met de bekende systemen.
- **Waardoor onderscheidt uw systeem zich?** Doordat GetThere geen gebruikmaakt van een smartphone app, maar van een website is het systeem veiliger. Verder kunnen videoconferenties worden geboekt met real-time beschikbaarheid (eigen videoconferentieruimtes of via derde aanbieders).

KDS

Content

- **Vluchten:** GDS'en en webtarieven.
- **Low-cost:** GDS'en en webtarieven.
- **Ancillaries:** hangt af van wat er in de GDS boekbaar is.
- **Hotels:** GDS'en en hotel aggregators.
- **Rail:** de gebruikelijke internationale hogesnelheidsroutes.

Overig

- **Beschikbaar via smartphone/tablet app:** ja.
- **Integratie met declaratiesysteem:** KDS Neo heeft een eigen systeem, KDS kan worden geïntegreerd met de bekende aanbieders.
- **Waardoor onderscheidt uw systeem zich?** KDS biedt een nieuwe deur-tot-deur tool aan in samenwerking met CWT (zie kader).

Traveldoo

Content

- **Vluchten:** GDS'en.
- **Low-cost:** webtarieven via low-cost carrier aggregators.
- **Ancillaries:** hang af van de airline.
- **Hotels:** GDS'en en derde partijen zoals HRS, Hotel.info, Expedia, BSI, HotelHub en HotelCorpo. Offline hotels kunnen indien gewenst aan de database van de klant worden toegevoegd.
- **Rail:** directe link met alle grote spelers in Europa, waaronder SNCF, Eurostar, Deutsche Bahn, Thalys, the Train Line, Rail1, SBB, SJ. Renfe en Trenitalia volgen dit jaar.

Overig

- **Beschikbaar via smartphone/tablet app:** ja.
- **Integratie met declaratiesysteem:** ja, met de bekende systemen.
- **Waardoor onderscheidt uw systeem zich?** Traveldoo biedt een geavanceerde gebruikerservaring en een uitgebreide content. De tool kan naadloos worden aangesloten op bestaande systemen in het bedrijf. Traveldoo heeft daarnaast sterke relaties met de mondiale travel management companies. ■