

# Het ticketloze tijdperk

## Een gesprek met Willem Hondius, vice president Basiq Air

Door:

Eric Burger,

senior-adviseur Doxis



Willem Hondius

Midden 1999 is luchtvaartmaatschappij Transavia zijn dienstverlening ook via het internet gaan aanbieden. Het online boeken van vluchten stond nog in de kinderschoenen. Met internet kwam er een nieuw distributiekanaal beschikbaar, met geheel andere eigenschappen dan de tot dan toe gebruikelijke kanalen, zoals het eigen callcenter, of de reisagentschappen. Aanvankelijk bleef het nog bij een reserveringssysteem uit de jaren zestig in de backoffice, met een internet *front-end*. In december 2000 ging Basiq Air (ook Transavia) van start, mede als reactie op het succes van het Engelse Easyjet. Bij Basiq Air draait sinds januari 2003 een geheel vernieuwd boekingsysteem, waar ook geen papieren tickets meer aan te pas komen. Basiq Air is daarmee waarschijnlijk het grootste internet-succes van Nederland, aangezien deze maatschappij verantwoordelijk is voor ruim een kwart van de landelijke, jaarlijks via internet gegenereerde omzet. Zegt Willem Hondius, vice president ('maar zeg maar "hoofd van"') Basiq Air.

### **W** *Wennen aan de internet-economie*

Tal van bedrijven en overheidsinstellingen zijn bezig met het van de grond krijgen van e-business en e-government. Sommigen zijn daarmee verder dan anderen, maar allemaal ervaren ze een enorme bijval vanuit hun klanten, of dat nu burgers zijn die voor een document de gemeentelijke website benaderen, of klanten die een reis willen boeken bij een vliegtuigmaatschappij. Iedereen is enthousiast over de mogelijkheden, de snelheid en de vrijheid van het communiceren, kopen en zaken doen via internet. Wel moeten potentiële klanten over de schroom heenstap-

pen om zonder papieren 'bewijs' toch een transactie aan te gaan, of om gegevens achter te laten voor verificatie of commerciële doeleinden. Wat de klanten meestal niet weten, ook niet hoeven weten, is dat achter de website toch nog een organisatie schuil gaat. Een organisatie die sinds het vervangen van de fysieke balie door een virtuele balie in korte tijd een enorme omslag heeft moeten maken in haar techniek, personeel, organisatie en werkcultuur. Over deze veranderingen in de front- en met name de backoffice praat ik met Willem Hondius.



### Besparingen door e-business

Hoewel Transavia bij de start van de internet dienstverlening de vergelijking met Easyjet nog niet kon doorstaan (onder andere omdat Easyjet meteen *ticket-less* ging werken), leverde de nieuwe werkwijze gelijk een groot aantal besparingen op. Doordat klanten zelf konden gaan boeken via de website, kon bij het callcenter worden bespaard op personeel en ruimte en konden de agentencommissies krimpen. Wel betekende de vernieuwing dat taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden opnieuw beschreven moesten worden.

Sinds januari 2003 draait een nieuw reserveringssysteem met een nieuwe *ticket-less (bookings)engine*. Waar voorheen altijd de vanuit Schiphol en het buitenland geretoureerde *ticket-couponnen* moesten worden gematcht met de bij verkoop ingehouden *audit-couponnen*, om als omzet geadmistreerd te kunnen worden, wordt nu na betaling per creditcard een nummer uitgegeven en geadmistreerd. *That's it*. Nu is Basiq Air wel een echte concurrent geworden. Doordat alleen online met webkorting geboekt kan worden (of eventueel zonder korting telefonisch), kunnen steeds meer kostenposten geschrapt worden. Zoals deelname aan reserveringssystemen van agenten.

### Bang voor Big Brother?

De klant zal er aan moeten wennen dat hij voor zijn geld geen papieren ticket ontvangt (in de omslag van zijn vaste agentschap), maar een boekingsnummer, verzonden via e-mail. Ik weet nog dat ik het bij mijn eerste internet-boeking meteen ging printen, om toch maar iets op papier te hebben. Ik vraag Hondius hoe hij denkt de passagier, die mogelijk meer 'bewijs' wil zien dan het nummer op zijn scherm, gerust te stellen. Hij stelt dat als Basiq Air het voldoende vindt dat de klant met een nummer en paspoort aan de balie verschijnt, het ook aan Basiq Air is om het vertrouwen van de klant in dit systeem van reserveren te winnen en te houden.

Hondius laat desgevraagd weten de vastlegging van klantgegevens bij het internetboeken niet zo'n grote verandering te vinden ten opzichte van de oude situatie. Ook de reisagenten legden al gegevens vast in hun systemen. En ook toen waren er al waarborgen voor de klant. De gegevens komen nu rechtstreeks in

de database van Basiq Air. Ter geruststelling heeft Basiq Air een uitgebreide privacy-verklaring op zijn website geplaatst. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens heeft Transavia bij het College Bescherming Persoonsgegevens (voorheen de Registratiekamer) aangemeld hoe persoonlijke gegevens verwerkt zullen worden. Basiq Air belooft daarbij om 'zonder uw voorafgaande toestemming, geen (persoonlijke) informatie - welke te herleiden is tot u als individuele gebruiker van de website - aan derden ter beschikking' te stellen. Inmiddels is er enige publiciteit geweest rond het verstrekken van informatie over reizigers door luchtvaartmaatschappijen aan Amerikaanse overheidsinstellingen. Ik confronteer Hondius met de ongerustheid van reizigers - met bijvoorbeeld een Arabische achternaam - die een halal-dieet toevallig smakelijker vinden en door een combinatie van factoren gesignaleerd worden in een Amerikaanse database. Ook hij voelt zich niet prettig bij de gedachte dat airlines allerlei gegevens over passagiers voor aanvang van een vlucht naar douane- en immigratiediensten van de VS te moeten sturen (Basiq Air vliegt niet naar Amerika). Hoewel zij daarmee de internationale vervoersovereenkomsten nakomen, geeft het hem wel een 'unheimisch' gevoel en vertrouwt hij er maar op dat er verder niets mee gebeurt. Binnen het bedrijf is er natuurlijk wel grip op het gebruik van de passagiersgegevens. Er zijn strenge beperkingen aan de autorisaties en voor marketingactiviteiten wordt alleen gebruik gemaakt van gegevens van klanten die daarvoor vooraf goedkeuring hebben gegeven (zoals het toesturen van het e-mail magazine).

### Elektronische handtekening

Ten aanzien van de creditcardbetalingen groeit volgens Hondius het vertrouwen van de klant. Wel wordt er nogal eens na een transactie nagebeld naar het callcenter, met vragen over betalingen. De mensen raken er wel aan gewend, al is het volgens Hondius wel problematisch dat de creditcard een veel lagere penetratiegraad onder het publiek heeft dan de pinpas. In dat verband zou het wel handig zijn als de elektronische handtekening eindelijk zijn beslag zou krijgen. Dan kan je, zo stelt Hondius het zich voor, betalen met pinpas en handtekening, via internet. Als grote speler in het e-business landschap praat hij veel met verschillende partijen en probeert hij met adviezen overheid en banken vooruit te

krijgen. Hoewel de techniek van versleuteling van een unieke code al lang en breed aanwezig is, is hij teleurgesteld over de gebrekkige vooruitgang bij de invoering.

### **Medewerkers en organisatie**

Voor medewerkers en organisatie hebben de veranderingen richting e-business wel aanzienlijke consequenties gehad. En nog steeds. Hondius vraagt zich hardop af of de ontwikkelingen in de luchtvaart elkaar niet zo vlug opvolgen, dat het te snel gaat voor de organisaties. '11 september' gecombineerd met economische en technologische ontwikkelingen hebben een enorme impact in de luchtvaartwereld. Hondius verwacht dat er nog meer mogelijk is. Hij krijgt regelmatig van leveranciers de nieuwste technische snuffes aangeboden voor implementatie. Als de kosten en baten in beeld zijn gebracht wil hij zo spoedig mogelijk meedoen, zoals met inchecken via internet. Het inchecken zonder balie is op Schiphol reeds mogelijk. Maar op sommige ontwikkelingen is de omgeving op het vliegveld nog niet voorbereid, of soms zal de klant de verandering niet meteen accepteren. Veel applicaties staan bijvoorbeeld SMS-alerts toe, maar wil de klant wel al die gegevens per telefoon ontvangen, vraagt Hondius zich af. En kan de klant de zorgvuldigheid opbrengen om uitsluitend onder zijn of haar 'paspoortnaam' te boeken (problematisch soms voor gehuwde vrouwen, die een andere achternaam hanteren dan hun paspoort vermeldt), teneinde een geautomatiseerde verificatie van gegevens mogelijk te maken?

Het invoeren van e-business betekende voor Transavia - en vervolgens Basiq Air - in ieder geval dat het in stand houden van een omvangrijk verkoopapparaat niet langer nodig was. Medewerkers zijn elders ingezet of afgevloeid. Er kwamen nieuwe functies, onder andere voor het beheer van de website. Ook de administratie is afgeslankt. Er kwamen flexibele werkplekken. Het ruimtebeslag is beperkt. E-business betekende in meerdere opzichten een belangrijke katalysator voor veranderingen. Het aanbieden van goedkope vluchten zonder de voorheen gebruike-

lijke gratis maaltijden en drankjes bijvoorbeeld, betekent wel dat er van cabinepersoneel grotere communicatieve en commerciële vaardigheden worden verwacht om voedsel, drankjes en andere zaken aan de man te brengen.

### **Ticket-less, maar (nog) niet paper-less**

Als ik Hondius vraag of het ticketloze tijdperk ook het papierloze kantoor heeft gebracht, werpt hij een blik op zijn bureau waar volgens hem nog altijd veel te veel papier ligt opgestapeld. Het grootste deel hiervan bestaat uit gebruiksdocumenten. Zowel de handboeken als de beleidsdocumenten zijn met hun laatste versies zorgvuldig digitaal gearchiveerd. Alleen ten aanzien van contracten geldt voorlopig nog dat de papieren originelen - met handtekening - in de kluis van de bedrijfsjurist liggen.

