

11 oktober 2010

Wereldwijd

## Voorbereid zijn op crisissituaties: wederopstanding uit de vulkanische as

*Om beter voorbereid te zijn op crisissituaties is het noodzaak om van eerdere ervaringen te leren. Op die manier kan het reactievermogen worden verbeterd voor een volgende keer dat er een ontwrichtende gebeurtenis plaatsvindt. Dankzij de voortdurende optimalisering van responsplannen en –processen, kunnen Carlson Wagonlit Travel (CWT) en onze klanten bij een crisissituatie hun bedrijfscontinuïteit maximaliseren.*

*In de nasleep van de uitbarsting van de IJslandse vulkaan Eyjafjallajökull en de daaropvolgende sluiting van het Europese luchtruim, werd het woord “ongekend” veel in de mond genomen. Het was de grootste sluiting van het Europese luchtruim sinds de Tweede Wereldoorlog en de gevolgen ervan waren over de hele wereld merkbaar: zo’n 10 miljoen reizigers strandden op luchthavens, en luchtvaartmaatschappijen leden verliezen van rond de 2 miljard dollar.*

*Sindsdien verzamelt en analyseert CWT statistische en kwalitatieve informatie van over de hele wereld om zo goede initiatieven te catalogiseren maar ook om verbeterpunten vast te stellen. De feedback die we hierover kregen van zowel travelmanagers van klanten als reizigers was overweldigend positief. Dit resulteerde zo nu en dan helaas in een slechtere bereikbaarheid van onze service centers door een recordaantal aanvragen. Maar ook de positieve en negatieve lessen die we uit dit incident hebben getrokken, gebruikt CWT om haar toekomstige producten en diensten te verbeteren.*

### Onze reactie op de aswolk

De impact van de vulkanische aswolk op de zakelijke reismarkt was onmiskenbaar. CWT-teams schatten dat wereldwijd 150.000 reizigers waren gedupeerd en hulp nodig hadden.

Terwijl deze gebeurtenis zich voltrok, had het voor CWT topprioriteit om, samen met haar klanten, gestrande reizigers tijdig van informatie te voorzien en ervoor te zorgen dat ze zo snel mogelijk en op een zo goed mogelijke manier konden worden gerepatrieerd.

- Dankzij een goed uitgewerkt **plan voor onvoorziene gebeurtenissen** dat betrekking heeft op Bedrijfscontinuïteit heeft CWT snel kunnen bepalen hoe de werklast het beste kon worden verdeeld om de situatie het hoofd te kunnen bieden. Bijzondere maatregelen die werden genomen, bestonden onder andere uit het instellen van langere werktijden, het doorverbinden van binnenkomende oproepen en het inzetten van extra personeel.

- Om ervoor te zorgen dat reizigers zo snel mogelijk konden worden gerepatrieerd of in hotels konden worden ondergebracht, werkte CWT nauw samen met **aanbieders**, zoals bus- en veerdienstbedrijven.
- Naast een golf van *CWT-Alerts*, waarmee reizigers op de hoogte werden gesteld van luchthavens die gesloten en weer heropend werden, regelde CWT ook regelmatig *CWT Hot News-communicaties* waarin praktische tips werden gegeven aan zowel reizigers als travelmanagers. Ook creëerde CWT een toepassingsgericht dashboard voor meldingen over het laatste nieuws. Op die manier konden actuele updates overzichtelijk op één plek worden weergegeven.

“Hartelijk dank voor jullie **bijzonder snelle reactie** op de “Lijst met gestrande reizigers” gisteren. Van de oorspronkelijk 150 reizigers, zijn er nu nog maar 39 reizigers over die nog moeten terugkeren. Al deze 39 reizigers zijn terecht en zullen worden gerepatrieerd of hebben we andere afspraken mee gemaakt. Op het moment van dit schrijven, zijn velen van hen zelfs al onderweg.

Ik heb kennis genomen van de talrijke reacties van dankbare reizigers die dankzij u en uw team konden worden thuisgebracht. Zij waren allemaal vol lof en bewondering. Een klein wonder verrichten is al een knappe prestatie op zich, maar op zo'n grote schaal en in zo'n korte tijd is **werkelijk ongelooflijk. Als we al een reden nodig hadden om dit travelmanagementbedrijf in te schakelen, dan hebben we die nu gevonden!!**”

Global Procurement & Sourcing V.K. & Ierland,  
Alcatel Lucent

## Toekomstige vooruitgang

Elke crisis waar de reissector mee te maken heeft gehad, heeft CWT er weer toe aangezet om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen die ons helpen effectiever te kunnen handelen bij een ontwrichtende gebeurtenis en bij onze dagelijkse travelmanagement-taken. Sinds de aswolk werkt CWT namens onze klanten nóg harder aan de optimalisering van onze internationale producten en processen.

## Responscoördinatie

Toen het nieuws over de aswolk zich langzaam over Europa verspreidde, was het in eerste instantie onduidelijk hoe groot de impact van de aswolk zou zijn. De eerste nieuwsberichten suggereerden dat de wolk snel over zou waaien. Dit bleek echter niet het geval, en terwijl de vulkaan as bleef spuwen, begon de coördinatie tussen de verschillende landenteams van CWT steeds soepeler te verlopen.

## Activiteiten

- CWT-teams van over de hele wereld hebben hun ervaringen volledig uit de doeken gedaan zodat ze van elkaars lessen en ‘best practices’ hebben kunnen leren.
- CWT heeft zijn functie-overschrijdende, internationale groep versterkt om zo de consistentie van onze reactie naar klanten te verbeteren en om onze middelen bij een incident sneller te kunnen mobiliseren,

zodat onze klanten in elk land verzekerd zijn van een zorgvuldig gecoördineerde aanpak.

## Reizigers traceren

Het *Program Management Center* (PMC) van CWT is een bekroond managementinformatiesysteem dat tijdens de crisis voor travelmanagers van onschatbare waarde is gebleken bij het traceren van reizigers.

## Activiteiten

CWT werkt momenteel aan:

- het ontwikkelen van een executive summary/snapshot in het PMC van waar reizigers zich bevinden. Dit om belangrijke gegevens beter toegankelijk te maken en wachttijden te reduceren.
- het vergroten van de capaciteit van het PMC en het introduceren van een functie die klanten door middel van rapporten op de hoogte stelt van de stand van zaken, zoals “plaats in rij” en “opdrachtstatus”.

“Ik wilde u en uw team graag langs deze weg bedanken voor de enorme inspanningen die jullie de afgelopen week hebben verricht en de toewijding die jullie hebben getoond om onze reizigers thuis te krijgen. Ook wil ik jullie graag bedanken voor jullie huidige inzet en dan vooral met betrekking tot **langere werktijden en het overwerk dat jullie het afgelopen weekend hebben verricht.**”

Corus Financial Shared Services

## Communicatie met de reizigers

In veel gevallen werden berichten voor reizigers via de travelmanagers doorgegeven. Door meer informatie direct op de reiziger over te brengen, worden de snelheid en de toevoer van informatie vergroot.

Een van de belangrijkste lessen die we van deze ingrijpende gebeurtenis hebben geleerd, is tegelijkertijd een van de eenvoudigste. Een simpele stap die iedere bedrijfstravelmanager kan zetten om ervoor te zorgen dat reizigers verzekerd zijn van de beste dienstverlening als er een ontwrichtende gebeurtenis plaatsvindt, is simpelweg ervoor te zorgen dat reizigersprofielen compleet en actueel zijn.

“Ik reis vaak... Mijn meest recente ervaring was buitengewoon bijzonder... Ik heb het werk dat mijn CWT-counselor heeft verzet om mij uiteindelijk bij mij eindbestemming te brengen enorm gewaardeerd. Maar nog belangrijker is dat ik blij ben dat echte klantenservice nog niet dood is; in uw bedrijf is het zelfs nog springlevend.”

### Reiziger, Noord-Amerika

Tijdens de crisis had CWT namelijk moeite om reizigers te bereiken doordat mobiele nummers en e-mailadressen niet in de *CWT Portrait*-profielen waren opgenomen.

#### Activiteiten

CWT werkt momenteel aan:

- het regelmatig onder de aandacht brengen van het belang van up-to-date contactinformatie in *CWT Portrait*-profielen. In het geval van een ontwrichtende gebeurtenis kan een travel counselor van CWT namelijk proactief proberen telefonisch of via e-mail contact op te nemen.
- het opnemen van mobiele nummers en e-mailgegevens uit de *CWT Portrait*-profielen in PMC-rapporten over de locatie van reizigers.
- het ontwikkelen van nieuwe communicatiemiddelen die geïntegreerd kunnen worden met PMC en *CWT Itinerary & E-Ticket* en die een rechtstreekse verbinding hebben met de reiziger.
- het demonstreren van de belangrijke rol die *CWT Policy Messenger* speelt bij het tijdig communiceren met reizigers.
- het uitbreiden van het gebruik van sms-diensten, het dashboard met nieuwsmeldingen en sociale media in de communicatie met reizigers.

#### Toegang tot beschikbare middelen

Tijdens de crisis werkte CWT nauw samen met aanbieders om een voorrangspositie te verkrijgen bij de toewijzing van het beperkte aantal beschikbare hotelkamers en

#### Blijf op de hoogte

Sla onze [news alert dashboard](#) op in je favorieten.

Meld je aan voor [CWT Hot News RSS feed](#)

Volg ons op [Twitter](#)

vliegtuigstoelen om ervoor te zorgen dat onze reizigers met voorrang gerepatrieerd werden of van geschikte accommodatie werden voorzien. Hoewel we daar in veel gevallen in zijn geslaagd, denkt CWT dat we het een volgende keer nog beter kunnen doen door gebruik te maken van onze positie als wereldwijde marktleider en op die manier toegang te verkrijgen tot de gewenste beschikbare middelen van aanbieders.

#### Activiteiten

CWT werkt momenteel aan:

- het gebruik maken van onze sterke zakelijke banden met belangrijke aanbieders om in het geval van een ernstige, ontwrichtende gebeurtenis voorrang te krijgen en zo toegang te kunnen bieden tot de beschikbare middelen van luchtvaartmaatschappijen, hotels en aanbieders van landvervoer.

#### Samenvatting

Van de aswolk is nu misschien weinig meer over dan een vage herinnering, maar met behulp van haar wereldwijde, functieoverschrijdende crisismanagementteam streeft CWT ernaar om toekomstige incidenten nog effectiever voor onze wereldwijde klanten af te handelen. Om dit te bereiken zal CWT haar producten en diensten blijven verbeteren. Als een mondiale marktleider op het gebied van zakelijk travelmanagement zal het bedrijf ook klanten ondersteunen bij het consolideren van hun regionale of internationale reisprogramma's om zowel in tijden van crisis als bij de normale dagelijkse bedrijfsvoering een betere efficiëntie en een hogere omzet te behalen.

Hoewel de gevolgen van de aswolk ongekend waren en onze generatie een dergelijke gebeurtenis misschien wel nooit meer zal meemaken, zullen gebeurtenissen die een ontwrichtende werking kunnen hebben op de reiswereld nooit volledig te voorkomen zijn. Daarom bereidt CWT zich voortdurend voor op onverwachte gebeurtenissen.

#### Contact

Voor meer informatie over de tools die in deze *CWT ViewPoint* zijn genoemd, kunt u contact opnemen met uw CWT-vertegenwoordiger.

[www.carlsonwagonlit.com](http://www.carlsonwagonlit.com)

## Hoe CWT u kan ondersteunen bij het opstellen van een plan waarmee u beter op een crisis bent voorbereid:

- **CWT Portal**—de centrale toegangspoort tot alle online reisdiensten van CWT. Deze portal biedt reizigers 24 uur per dag, zeven dagen per week toegang tot boekingsdiensten, profielgegevens, beveiligingsnieuws en –meldingen, informatie over de bestemming, gezondheidsinformatie en tools voor reizigers.
- **CWT Portrait**—een web-based profielmanagementtool waarmee reizigers en reisorganisatoren 24 uur per dag, zeven dagen per week hun reizigersprofielen kunnen bijwerken om zo te zorgen voor correcte boekingen, nauwkeurige rapportage en directe toegang tot contactgegevens bij een noodgeval.
- **CWT Program Management Center**—een travelmanagement-interface dat alle prestatiestatistieken en benodigde informatie, zoals rapporten over de locatie van reizigers (zowel op internationaal, regionaal als lokaal niveau), op één plek verzamelt.
- **CWT Policy Messenger**— maakt het voor travelmanagers mogelijk om met geautomatiseerde berichten, gebaseerd op boekingen bij reisbureaus en/of betaalkaartgegevens, individuele reizigers te benaderen en de flexibiliteit hiervan te optimaliseren, zodat u precies weet waar uw reizigers zich bevinden.
- **CWT Safety & Security**—een algemene suite met diensten die uiteenlopen van geautomatiseerde reismeldingen, informatie over de plaats van bestemming en een reizigertraceersysteem tot ondersteuning waarmee u klanten kunt helpen bij het proactief vermijden of het effectief inperken van reisrisico's.

“Nu de storm is gaan liggen, wil ik de gelegenheid aangrijpen om het hele CWT-team te bedanken voor al het werk dat jullie in die periode hebben verzet. Ik weet dat de boekers en reizigers van Alstom jullie **zeer dankbaar zijn voor jullie hulp in een periode die voor iedereen moeilijk was**. Ik weet ook dat jullie allemaal overwerkten etc., dus allemaal hartelijk dank voor de inzet.”

**V.K. Purchasing Manager, Alstom Ltd**