

Logica

meet prestaties reisagent

Ook voor travel management geldt dat de ketting zo sterk is als de zwakste schakel. Reden voor procurement manager Ton Stuurman van ict-dienstverlener Logica om de prestaties van zijn reisagent

Carlson Wagonlit Travel (CWT) door middel van een audit tegen het licht te houden.

Logica (voorheen: LogicaCMG) verleent diensten op het gebied van business consultancy, systeemintegratie en IT en business process outsourcing. Het bedrijf telt zo'n 39.000 medewerkers in 36 landen. Het Nederlandse hoofdkantoor is gevestigd in Amstelveen, waar Stuurman verantwoordelijk is voor de inkoop van lease-auto's, travel en HR-gerelateerde zaken. "Eén van mijn eerste klussen toen ik deze functie zo'n zes jaar geleden aannam, was de tenderprocedure voor een nieuwe reisagent," vertelt Stuurman. "Dat is Carlson Wagonlit Travel geworden, die is aangesteld voor onze Europese landen: Nederland, Groot-Brittannië, Scandinavië, Duitsland, Frankrijk en België." Alle boekingen van de Nederlandse medewerkers van Logica zijn offline. Stuurman is van mening dat een self-booking tool Logica eerder geld zal kosten dan dat het wat oplevert. "Veel van de reizen zijn dusdanig ingewikkeld, dat de expertise van het reisbureau ons veel besparingen oplevert, ongeveer 100.000 euro per jaar. Daarnaast zijn er veel secretaresses die reizen mogen aanvragen, een stuk of tachtig. De implementatie van een self-booking tool zou dus ook enorm veel kosten aan opleiding en training." In plaats daarvan verloopt het boekingsproces volgens het traditionele stramien. De medewerker moet op reis en geeft de gegevens daarvan door aan zijn of haar secretaresse. Deze neemt contact op met het speciale CWT-team van Logica in Eindhoven. Tegelijk met het uitzoekwerk van CWT loopt de autorisatieprocedure. CWT doet dus de volledige boeking en afhandeling van de reis conform de travel policy van Logica. "We hebben een zeer strak georganiseerd

reisbeleid met als belangrijkste uitgangspunt dat de goedkoopste optie moet worden geboekt," zegt Stuurman hierover.

"Daaruit vloeit een strikt werkproces voort dat ik samen met de account manager van CWT, Sonja van Luyken, op papier heb gezet en geïmplementeerd bij het Logica-team van CWT. Wanneer iemand bijvoorbeeld om 08.00 uur 's ochtends van Amsterdam naar Londen wil vliegen, dan is de afspraak dat CWT kijkt naar de goedkoopste optie tussen 07.00 uur en 08.00 uur, dus tot één uur voor de gevraagde vertrektijd. Voor de terugweg houdt CWT tot één uur na de gevraagde vertrektijd aan. Dat is een onderdeel van de zogeheten air selling matrix, een aanvulling op het reisbeleid. De air selling matrix wordt met regelmaat aangepast aan de veranderende marktomstandigheden. Het vertalen van het reisbeleid naar het werkproces is dus een continu proces waarbij wij goed samenwerken met CWT."

Actieplan

De stellige overtuiging van Stuurman dat de samenwerking goed is, wordt gestaafd door de resultaten van de audits die hij door

de organisatie Travel Control heeft laten verrichten. "Daar zijn we drie jaar geleden mee begonnen, omdat ik de performance van de reisagent wilde meten.

De luchtvaart is ingewikkeld, met prijzen die per dag, uur en zelfs

minuut veranderen. Ik wilde weten in hoeverre wij inderdaad de goedkoopste tickets kregen, conform het reisbeleid. Parallel met de audits hebben wij vanaf 2004 elk jaar een intern klanttevredenheidsonderzoek gedaan, onder andere naar de service, klachtenafhandeling en bereikbaarheid. Uit de eerste evaluatie bleek onder andere dat de klachtenprocedure en het calamiteitenplan niet helemaal duidelijk waren. Daarvoor is een actieplan opgesteld. Ook werd niet altijd het goedkoopste ticket geboekt door het CWT-team in Eindhoven. Daarom hebben we de instructies naar de operationele CWT-medewerkers verbeterd en een benchmark afgesproken."

Met een uitstekende uitkomst: uit de audit van eind 2007 blijkt dat 99,7 procent van Logica's vliegrommelt conform het reisbeleid, dus tegen het laagste tarief in de markt, door CWT is aangeboden. "Gedurende drie maanden heeft Travel Control als extern auditbureau 300 PNR's gecontroleerd,"

zegt Stuurman.

"Zodra er een ticket werd afgegeven door CWT aan een reiziger, ging diezelfde boeking naar het auditbureau. Dat controleerde aselectief driehonderd van



de in die periode aangeboden tickets in het CWT-systeem en op internet. De combinatie van de juiste mensen en moderne systemen heeft tot een verbluffend resultaat geleid, waar ik zeer tevreden over ben.”

Zorgplicht

Nu Stuurman de luchtvaartuitgaven volledig onder controle heeft, kan hij zich richten op zijn volgende speerpunt: een hotel-programma samenstellen. Geen gemakkelijke opgave, waarop Stuurman nog dit jaar het antwoord hoopt te vinden. “Op dit moment regelt ieder voor zich zijn of haar hotel, via CWT of een lokale vestiging die eigen deals heeft met de plaatselijke accommodaties. CWT is bezig met de ontwikkeling van een specifieke online hotel booking tool, waarin hotels en de afgesproken tarieven kunnen worden geladen. De boekingen kunnen de secretaresses dan zelf via dat systeem doen.”

Stuurman is niet alleen vanwege de verbeterde onderhandelingspositie gebrand op een hotelboekingsysteem. “Mijn grootste zorg is dat ik te allen tijde wil weten waar de Logica-reizigers zich bevinden. Met de

afdeling security hebben we daarom een protocol opgesteld ter bescherming van onze reizende medewerkers. CWT heeft een alarmcentrale die 24 uur per dag bemand is. Als er ergens ter wereld iets gebeurt, krijg ik een sms’je, hopelijk met de tekst ‘Er zijn geen Logica-reizigers getroffen door de crisis c.q. calamiteit.’ Het is erg belangrijk om de mensen te overtuigen hun reis bij CWT te boeken, zodat ze bij calamiteiten centraal kunnen worden getraceerd via het Programme Management Centre van CWT. Ik kan in dat systeem inloggen en krijg dan een wereldkaart te zien. Tot op stedenniveau wordt aangegeven waar zich Logica-reizigers bevinden. Voor ons als bedrijf is dat een uitstekend hulpmiddel bij het uitvoeren van onze zorgplicht.”

De implementatie van een self-booking tool zou enorm veel kosten aan opleiding en training.

Ik wilde weten in hoeverre wij inderdaad de goedkoopste tickets kregen, conform het reisbeleid.



Ton Stuurman (derde van rechts) en het team van CWT
