

Factfile

Uitdaging:

- Softwarematige ondersteuning voor het e-ticket
- Verwerken XML-gegevens uit centraal reserveringssysteem tot e-ticket
- Verzenden e-tickets via verschillende communicatiekanalen
- Realisatie van verschillende adresseringsvormen

Voordelen:

- Genereren op reiziger afgestemde communicatie
- Eenvoudige koppeling met bestaand reserveringssysteem
- Reductie aantal benodigde documenten per vlucht

KLM

StreamServe: automatische piloot achter e-ticketing van KLM

KLM Koninklijke Luchtvaart Maatschappij is een internationaal opererende luchtvaartmaatschappij. De thuisbasis is Amsterdam Schiphol Airport. Ook KLM Cityhopper en Transavia maken deel uit van KLM groep. Samen vliegen zij naar meer dan 350 steden, in 73 landen op zes continenten. Tot de taken van de groep behoren: passagiersvervoer, vrachtvervoer, vliegtuigonderhoud en de uitvoering van charters en low cost lijndiensten. Bij de KLM neemt het verstrekken van e-tickets een grote vlucht.

Steeds meer passagiers reizen met een elektronische versie van een vliegticket: het e-ticket. De IATA (International Air Transport Association) heeft zelfs besloten dat er voor 2008 een eind komt aan het gebruik van papieren vliegtickets. Voor luchtvaartmaatschappijen én passagiers heeft het e-ticket veel voordelen. De passagier kan zijn e-ticket nooit meer vergeten of kwijtraken. Ook kan een e-ticket nooit gestolen worden en voor de luchtvaartmaatschappij is een e-ticket veel efficiënter. Daarnaast stimuleert KLM bijkomend internet check-in. Hiermee kan de reiziger zichzelf via internet tot 30 uur voor vertrek inchecken, zodat lange rijen worden voorkomen. Het e-ticket is van Noord-Amerika overgewaaid naar Europa. KLM nam twee jaar geleden een kijkje in de keuken bij o.a. de Amerikaanse partner Northwest Airlines.

KLM kon het systeem niet integraal overnemen, want de adrestypering van e-tickets leverde moeilijkheden op. Gerard Bakker, manager fulfilment bij KLM, legt uit waarom: "Meer dan 95% van de binnenlandse vluchten in de Verenigde Staten verlopen bij Northwest Airlines via e-ticketing. De bevestigingsdocumenten hoeven dan slechts op één manier te worden geadresseerd. Als KLM hebben we te maken met verschillende adresseringsvormen, omdat we op alle continenten vliegen. Een adres in Singapore is compleet anders dan een adres van iemand in Frankrijk of Zuid-Afrika. Na de aanpak van Northwest Airlines te hebben gekozen, zochten we een Europese softwareleverancier om de output van bevestigingsdocumenten te verzorgen. Onze keuze viel daarbij op de StreamServe-software om een aantal redenen. StreamServe kan

“E-ticketing maakt het boeken van vluchten voor KLM passagiers makkelijker, sneller en voordeliger”



overweg met de XML-gegevens uit ons centrale reserveringssysteem, heeft een standaard connector met IBM MQ-series en is in staat om de verschillende soorten adresseringsvormen uniform en correct opgemaakt af te handelen.”

Implementatie op het bestaande reserveringssysteem

Het proces achter een e-ticket verschilt volledig van het proces achter een papieren ticket. De lijnen zijn korter. Op het moment dat iemand een boeking maakt voor een vlucht via een reisagent, telefonisch of direct per internet, ontvangt die persoon na betaling een boekingsbevestiging. De reservering komt terecht in het centrale reserveringssysteem van KLM Corda, een legacy systeem. De XML-gegevens uit Corda gaan naar StreamServe. Die plaatst de gegevens in de juiste template en verzendt de bevestiging naar de klant van KLM. Reizigers kunnen daarbij kiezen uit zes verschillende talen én aangeven hoe zij het document willen ontvangen: per mail, post of fax. Gerard Bakker benadrukt dat het bevestigingsdocument in principe geen waarde vertegenwoordigt. “Het document bevestigt alleen dat onze database een document bevat, waarin staat dat de klant het desbetreffende ticket heeft gekocht. De enige waarde is een bewijs van zekerheid aan de klant. Het elektronische ticket kan namelijk nooit zoekraken. Bij verlies kunnen wij direct een nieuw bevestigingsdocument uitdraaien. De laatste tijd vereisen veel landen en vaak ook de douane echter uit veiligheidsoogpunt dat reizigers wel een fysiek bewijs in hand hebben. In dat geval volstaat het bevestigingsdocument. Dankzij StreamServe weten wij zeker dat dit document de juiste gegevens bevat.”

Enorme boost direct sales KLM

E-ticketing maakt het boeken van vluchten voor passagiers makkelijker, sneller en voordeliger. Het brengt een enorme besparing aan algemene en distributiekosten met zich mee: processen op de luchthaven verlopen efficiënter en KLM kan flexibeler inspelen op de wensen van klanten. Bovendien is KLM een belangrijke partner in een mondiale alliantie van luchtvaartmaatschappijen en kan daarom niet achterblijven op het gebied van e-business. “Het afgelopen jaar heeft de verkoop van e-tickets bij KLM een enorme boost gekregen”, verduidelijkt Jorgen Lindberg. “Wij verstrekken nu 50.000 e-tickets per maand. Dit aantal willen wij in 2005 graag verdubbelen. Het is niet exact aan te geven hoeveel kosten KLM hiermee uiteindelijk bespaart. Volgens de standaard die geldig is binnen onze industrie is de directe kostenbesparing ongeveer 6 tot 8 Euro per e-ticket. Denk bijvoorbeeld ook aan indirecte kostenbesparingen. Om een voorbeeld te noemen: een zakenman of -vrouw verandert gemiddeld één op de vijf keer van vlucht. Is de persoon in kwestie in het bezit van een e-ticket dan is het aantal administratieve handelingen ten gevolge van een wijziging relatief klein.” Maar de capaciteit voor e-tickets bij de KLM is enorm. Momenteel kan de reiziger voor 83% van alle KLM bestemmingen gebruik maken van een e-ticket en per eind juli 2004 zal dit percentage zijn opgelopen tot 89%.

“ Het afgelopen jaar heeft de verkoop van e-tickets bij KLM een enorme boost gekregen ”

Over StreamServe

StreamServe is leverancier van e-business communicatiesoftware. StreamServe stelt bedrijven in staat om de stroom van kritische bedrijfsinformatie tussen en met hun klanten, leveranciers, interne medewerkers en relaties te beheren, automatiseren en personaliseren

StreamServe is in 1995 opgericht in Zweden. In de afgelopen negen jaar is het bedrijf sterk gegroeid en heeft nu kantoren in de Verenigde Staten, Singapore, Duitsland, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Nederland, Finland, Denemarken, Spanje en Noorwegen. StreamServe heeft meer dan 4.000 klanten in diverse branches, die zowel de 'oude' als de 'nieuwe' economie vertegenwoordigen. Het bedrijf heeft samenwerkingsverbanden met de grote bedrijfsapplicatieproducenten, zoals IBM, SAP, Oracle, IFS, Intenia, Baan, Unit 4 Agresso en Scala.

StreamServe ®, Business Communication Platform, StreamServe BCP, soon all business will be done this way en het logo van StreamServe zijn allemaal handelsmerken van StreamServe Inc. Andere merken zijn handelsmerken of geregistreerde handelsmerken van de organisaties met welke zij een verband heeft.

Bij het ter perse gaan van deze brochure is de informatie correct. Desalniettemin behoudt StreamServe het recht om op elk tijdstip de specificaties, samenstellingen of beschikbaarheid van de producten of diensten zoals hierin beschreven zonder aankondiging te wijzigen. Deze informatie maakt geen deel uit van een verklaring, waarborg of andere verplichtingen van StreamServe met betrekking tot alle producten of diensten en StreamServe verwerpt hierbij alle garanties, duidelijk of geïmpliceerd, wat betreft de nauwkeurigheid en geschiktheid voor welk doel dan ook of voor de volledigheid ervan.

© StreamServe Inc. 2004

Weg vrij voor aanvullende klantenservice

Nu KLM StreamServe eenmaal in huis heeft, openbaren zich ook andere mogelijkheden.

Achter elke vlucht die vanaf Schiphol vertrekt, gaan duizenden documenten schuil. In Noord-Amerika is men al een stap verder met de digitalisatieslag. Bij Northwest Airlines werken ze bijvoorbeeld al met electronic travel credit vouchers (e-tcv) gebaseerd op hetzelfde principe als de e-tickets. Reizigers die in geval van overboeking vrijwillig overstappen op een volgende vlucht ontvangen daarvoor een voucher met een korting op een toekomstige vlucht. Die informatie komt rechtstreeks in de database te staan en de klant ontvangt automatisch een bevestigingsdocument. Dit heeft voordelen aan beide kanten. De klant kan de voucher nooit meer kwijtraken en krijgt automatisch de korting op een volgende vlucht. En Northwest Airlines maakt zijn administratieve handelingen inzichtelijker. Ook bij KLM gaan we op korte termijn kijken of dit voor ons haalbaar is.



Contact

Om meer te weten te komen over StreamServe en haar oplossingen kunt u onze website bezoeken
www.streamserve.nl

óf ons bellen:
+31 (0)10 7115100