

Status på IATA's NDC (New Distribution Capability) | juni 2017

IATA Business Travel Summit 2017 (#IBTS17) er netop afholdt i Geneve. IATA havde samlet over 150 deltagere fra hele distributionskæden: flyselskaber, rejsebureauer, GDS'er, teknologivirksomheder og ikke mindst en række travel managers fra store europæiske virksomheder. Konferencen er arrangeret af IATA i samarbejde med Festive Road og målet er samle alle parter til dialog, information og et samarbejde omkring NDC. IATA har samlet en Travel Manager Advisory Group (TMAG), som Jens Liltorp fra LEO Pharma er formand for og Danmark er dermed godt repræsenteret.

Fra DBTA deltog udover LEO Pharma også LEGO, Mette Bank og Anders Nesager-Bech samt undertegnede.

DBTA afholdt første møde om NDC i januar 2013. Vi havde inviteret IATA og Danmarks Rejsebureau Forening til at give deres bud på, hvad det kom til at betyde for forretningsrejser. Selvom vi har været i gang længe, så er NDC både nemt og svært at forstå. For NDC er "bare" en XML standard, som IATA medlemmer og alle led i distributionskæden kan certificeres til.

En XML standard, hvor svært kan det være!? – og hvorfor er der brug for en standard?

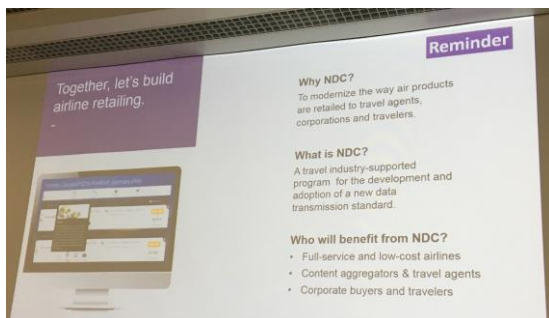
Målet med NDC er at kunne levere bedre indhold (content), dvs. alle serviceydelser til tredje part.

På direkte kanaler – for eksempel flyselskabernes egne hjemmesider - er der mulighed for i høj grad at beskrive produkterne med billeder, ord osv. Kunden kan tilkøbe ekstra ydelser/ancillary services, som f.eks. mad, bagage, fast track, priority boarding, sædereservation osv.

Rejsebureauer og virksomheder booker ikke via leverandørernes egne hjemmesider. De benytter sig af indirekte kanaler, som f.eks. GDS'er (bl.a. Amadeus, Travelport/Galileo og Sabre) og virksomheder/forretningsrejsende bruger online booking tools som f.eks. Cytric (Amadeus), Travelport, KDS, Concur osv. Disse systemer er en del af distributionskæden i et professionelt miljø, næsten alle leverandører kan bookes her, priserne kan sammenlignes og disse systemer bruger et kodesprog, som alle, der arbejder med denne del af branchen, kender. Men i de indirekte kanaler er der ikke mange billeder eller andre muligheder for at oplyse og vise virksomheden/den rejsende om de fordele, som de enkelte airlines tilbyder i forbindelse med de forskellige produkter.

Med NDC standarden taler alle i kæden samme sprog og airline tilbud vil kunne personaliseres i GDS'er og online booking tools, således at det f.eks. kan indeholde specifikke kontraktelementer, som man har forhandlet som virksomhed – eller som bestemte medarbejdere eller grupper må få adgang til. Og uden at sætte rejsepolitik og kontrol over styr. Kun fantasien sætter grænser ...

IATA indledte IBTS17 med denne reminder om, hvad NDC er:



Hvilke fordele giver NDC virksomhedernes travel manager/rejseindkøber?

Man kan med rette sætte spørgsmålstegn ved, om NDC er mest til kundens fordel eller for luftfartsselskabets skyld!? Ingen kan være i tvivl om, at flyselskaberne gerne vil sælge mest muligt til den rejsende og virksomhederne gerne vil styre både de rejsende og økonomien. Så her er der naturligvis en konflikt. På den anden side er der en fælles interesse for at sikre, at den rejsende oplever at få den rigtige service og det rette produkt. Alle taler om personalisering og NDC kan medvirke til, at den rejsende oplever en skræddersyet "door – to – door" oplevelse og at virksomhedens aftale med flyselskabet samtidig afspejles i rejsepolitikken og i booking systemerne.

Flyselskaberne argumenterer for, at NDC giver bedre mulighed for at skræddersy aftalerne med virksomhederne. På konferencen hørte vi bl.a. Lufthansa og KLM Air France, som begge er meget aktive omkring NDC implementering. Men også en lang række andre selskaber er i fuld gang. Men er det overhovedet muligt at indgå en sær aftale med så mange virksomheder, som der findes bare i Europa? Nej, der bliver selvfølgelig et standardprodukt, men alt tyder på, at det i høj grad bliver muligt at tilpasse produkterne hurtigere og enklere efter virksomhedernes ønsker.

TMC'erne (erhvervsrejsebureauerne) var også godt repræsenteret på konferencen og selvom de var forholdsvis tavse i debatten, så bliver deres rolle selvfølgelig også at tilpasse sig NDC. Dog havde BCD Travel og HRG ordet og de gjorde bl.a. opmærksom på, at der findes endnu ikke en "tag ned fra hylden"-løsning, at GDS'erne stadig er hovedleverandør og der er mange teknologier, der skal spille sammen. Men alle er ved at få "traction" og spørgsmålet er ikke længere "om NDC" men "hvornår NDC. HRG har endda oprettet en [hrqtec](#) afdeling.

NDC er en modernisering af hele distributionskæden og samme sprog/XML standard giver selvfølgelig fordele. De kommende år vil NDC kræve, at alle i værdikæden udvikler og tilpasser systemer og teknologier og det vil selvfølgelig kræve ressourcer og omkostninger. Fordelen vil være, at alle kommer up-to-date og opnår en mere ensartet proces.

Hvem bestemmer i sidste ende? Er det luftfartsselskaberne, virksomheden eller den rejsende? I virkeligheden vil alle flyselskaber vel helst handle direkte med den rejsende. Denne strategi er flere lykkedes med, bl.a. SAS, som via et af verdens mest succesfulde bonusprogrammer, har fået direkte adgang til den rejsende. På den anden side, så er omsætningen på forretningsrejser så stor, at ingen har råd til at se bort fra dette segment. Så selvfølgelig giver det mening af holde fokus på virksomhedernes rejseindkøb og sikre, at et samarbejde kan fungere optimalt for alle parter.

Udover NDC præsenterede IATA også en række bud på fremtiden på #IBTS17. Det er næsten skræmmende at tænke på, at man forventer at antallet af flyrejsende vokser 100% over de næste 20 år, fra ca. 3,5 passagerer i 2016 til 7 mia. passagerer i 2036!

Få mere information om NDC via disse links:

<http://ndcbiztravel.iata.org/>

Travel Manager Change Readiness Guide - hvad er NDC og hvad skal man tænke på?

<http://www.iata.org/whatwedo/airline-distribution/ndc/Documents/ndc-change-readiness-travelmanager.pdf>

Demo-version af NDC i et OBT – eksempel:

<http://ndcbiztravel.iata.org/demonstrator.htm>

Anne Mette Berg
General Manager, DBTA | Danish Business Travel Association
Juni 2017