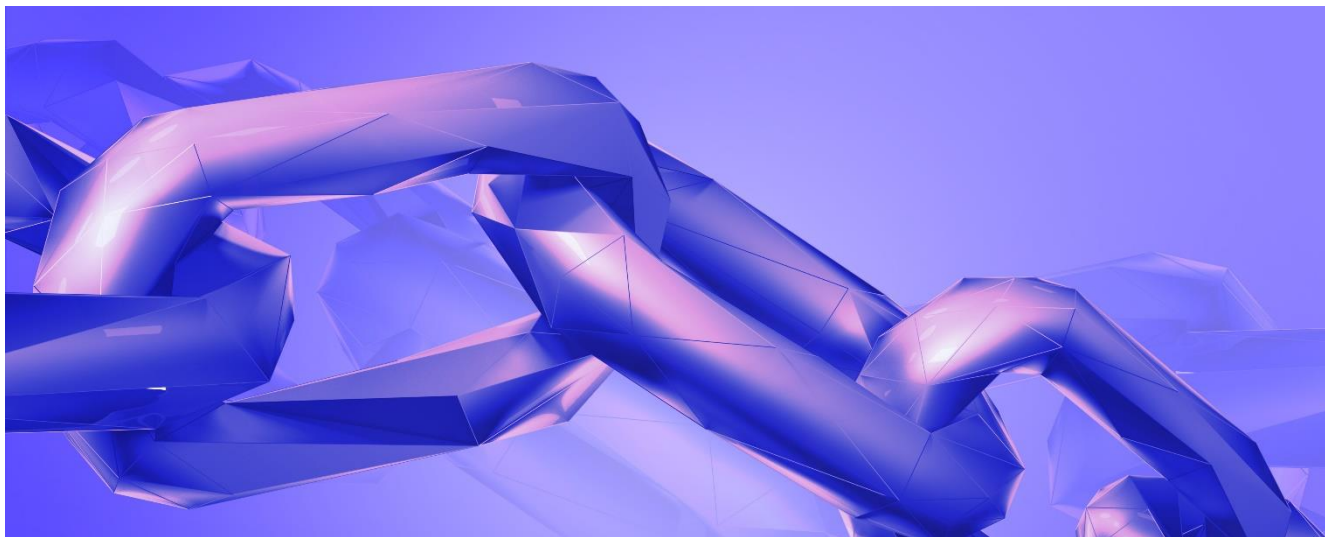


Blockchain er alletiders – men er smarte kontrakter med hoteller en dum idé?



Blockchain har potentiale til at ændre mange forretningsprocesser, men der sættes stadig spørgsmålstejn ved en af de første foreslåede anvendelser inden for virksomhedsrejser: selvregulerende "smarte" hotelkontrakter. Kunne disse rent faktisk øge jeres udgifter til indlogering i stedet for at reducere dem?

Det er en teknologi som "vil forandre verden", ifølge magasinet *Fortune*. Men for andre er det blot den seneste legemliggørelse af H.C. Andersens eventyr *Kejserens Nye Klæder*. Alle inden for forretningsverdenen prøver at regne ud hvad blockchain er (se Infobox nedenfor for en kort definition), hvorvidt det vil blive taget i brug i stor stil og hvad dette vil betyde for hver enkelt sektor inden for forretningsverdenen.

Virksomhedsrejser er ingen undtagelse. Mange potentielle anvendelsesmuligheder er blevet foreslået for indkøbere af rejser, og deres rejsende, inklusive en lavpris-plattform til booking af flybilletter og hotelværelser, og en kortløs ny metode til at betale for dem (se Infobox). Blockchain kunne også benyttes til at lagre rejsendes profildata, hvilket ville gøre det nemmere at sikre at kun relevant data overføres til leverandører og serviceudbydere, i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen.

En anvendelsesmulighed for blockchain som ofte foreslås i forbindelse med rejseindkøb er selvregulerende "smarte" kontrakter, især med hoteller. En smart kontrakt er en aftale som ikke skrives ned men i stedet programmeres ind i en permanent, fælles "blok" af information. Når visse forhold/betingelser i aftalen er opfyldt, udløses de prædefinerede konsekvenser af disse forhold/betingelser automatisk.

Perspektiver på Rejser og Økonomi

For eksempel har det franske forsikringselskab AXA bekendtgjort at de vil lancere en police, baseret på smart kontraktkonceptet, som automatisk kompenserer de policeindehavere hvis fly er forsinkede. Programmeringen af smartkontrakten sikrer at der ikke kan opstå strid om hvorvidt kompensationen skal udbetales eller ej, og det sparer indehaveren af policen den administrative byrde ved at skulle indgive et krav.

Med hensyn til virksomheders hotelaftaler er tanken at smartkontrakter vil verificere at hotellet opkræver kunden den aftalte pris. Og derefter, når en "udløser" er nået, det kunne for eksempel være på 200 bookede overnatninger, så anvendes der automatisk en yderligere rabat. Alternativt kunne hotel og kunde for eksempel indgå aftale om en pris på €100 per nat, men hvis kunden derefter booker færre end 50 overnatninger på en måned, så stiger prisen automatisk til €120.

Denne model lyder attraktiv, siger Søren Schødt, administrerende direktør for TravelpoolEurope, især eftersom der er meget der taler for at den nuværende hotelindkøbsproces ikke virker. Virksomhedskunder er frustrerede over at hoteller ofte ikke har værelser tilgængelige til den aftalte pris, og hoteller er frustrerede når kunderne ikke booker så mange hotelværelser som de har forpligtet sig til

I princippet ser Schødt et stort potentiale i blockchain. "Det er et betroet filformat som kunne skabe en meget sikker dataoverførselsproces hvor man kan være sikker på at al informationen er blevet verificeret, og at når det først er blevet verificeret, så ændres det ikke," siger Schødt. "Vi har mange filoverførsler frem og tilbage med de 75 leverandører vi er integrerede med."

Blandt de mulige anvendelsesområder inden for rejser peger Schødt på sikker lagring af de rejsendes profiler og hurtige nye betalingsmuligheder. Men selvom Schødt forstår tiltrækningskraften ved blockchain-baserede smarte hotelkontrakter og tror at de kunne være succesfulde på lang sigt, mener han at det kan vise sig at være problematisk at realisere dem nu, både af praktiske og strategiske grunde.

Den første praktiske udfordring ville være som køber at finde ressourcerne til at implementere smarte kontrakter. "Vi indgik i 2018 aftaler med 500 hoteller på vegne af vores medlemmer," siger Schødt. "Det ville tage lang tid at programmere alle detaljerne i disse kontrakter." Det samme gælder hos leverandørerne selv. "Blockchain kunne være med til at gøre IT-infrastrukturen mere robust, men det kan tage 10-20 år inden der sker noget," siger Schødt. "Det vil være nødvendigt at oplære mange IT-folk."

Det drejer sig heller ikke kun om at opdatere personalet. "Især hoteller benytter ret gammel teknologi," fortsætter han. "De forandrer sig kun langsomt." Hotelindustrien er trods alt en af de få brancher der stadig benytter sig af faxmaskiner, til bekræftelse af bookinger og betaling. Det ville kræve en særdeles magtfuld teknologivirksomhed som tog initiativ til at fremtvinge omfattende ændringer i hele branchen - ikke umuligt, men heller ikke nemt.

Perspektiver på Rejser og Økonomi

Man kan også diskutere hvorvidt hoteller ville have særlig travlt med at gennemføre ændringer. De synes måske ikke det er i deres bedste interesse at introducere teknologi som gør det svært at undgå at tilbyde virksomhedskunder den pris man har indgået aftale om.

Og denne manglende fleksibilitet er også noget som køberne bør overveje: ønsker de virkelig bindende kontrakter med hotellerne? I dag er aftalerne mellem hoteller og virksomhedskunder ikke egentlige kontrakter. De er mere hensigtserklæringer. Fraværet af kontraktlige forpligtelser passer ofte også køberne godt. Det giver dem mulighed for ikke at benytte det hotel, eller selv hvis de gør, behøver de ikke at booke det til den forhandlede virksomhedspris.

“En tredjedel af de hotelbookinger vi foretager er til lavere priser end de forhandlede fordi vi booker til den bedste pris på dagen via tredjeparter som Booking.com eller HRS,” siger Schødt. “Smarte kontrakter kunne også fjerne vores fleksibilitet. Ubøjeligheden ved en kontrakt kunne føre til at vi misser dynamiske muligheder på markedet.”

Kontrakter med virksomheder er faktisk lige så stille ved at gå af mode efterhånden som leverandører i stigende grad benytter sig af yield management, maskinlæring og prædiktiv analytik til konstant at ændre deres prissætning. Teknologi som New Distribution Capability inden for luftfartsmarkedet gør dynamisk prissætning og evnen til at distribuere denne prissætning, nemmere.

Schødt advarer derfor om at man risikerer at øge udgifterne frem for at reducere dem hvis man indgår i bindende kontrakter med leverandører. Dette sker på to måder. Den første er at en virksomhedskunde måske ikke når sit volumenmål (hvilket kan føre til at smartkontrakten ikke udløser en given rabat) hvis deres rejsemønster ændrer sig i løbet af et år. Den anden er argumentet om dynamisk prissætning. “Hvis jeres virksomhed er den slags virksomhed som kan benytte sig af priserne på ferierejser, så vil den dynamiske prissætning være lavere størstedelen af tiden, ” siger han.

“I dag kan man kun undgå dynamisk prissætning hvis virksomhedspriser bliver lavere end ferierejsepriserne - og det kommer ikke til at ske, fordi ferierejseprissætningen kun er der for at fylde flysæder og hotelværelser som ellers ville være tomme.” Det kan vise sig at være en dårlig idé at lænke sig fast til blockchain.

Perspektiver på Rejser og Økonomi

TravelpoolEurope perspektivet – Vær forsigtig med hvad du ønsker dig

Der er endnu et pænt stykke vej at gå før vi kan se hvor stor en game-changer blockchain vil vise sig at være. Det samme kan siges om blockchain-drevne smarte kontrakter. Men selv inden smarte kontrakter bliver en realitet, kan alene tanken om dem være med til at få købere til at genoverveje hvad de virkelig vil have ud af deres leverandøraftaler. Efterhånden som vi i stigende grad skifter til dynamisk prissætning, er en teknologi som gør kontrakter faktisk bindende måske mindre attraktiv end den ser ud til.

HVAD ER BLOCKCHAIN?

Blockchain er blevet beskrevet som "Hovedbogen/protokollen over alting". Det er en decentraliseret, krypteret database delt over et netværk af stakeholdere - på sit mest simple plan, en køber og en sælger - som kan verificeres og derfor er pålidelig.

Enhver transaktion mellem parter i netværket konfigureres til en "blok" og deles med alle parter inden for netværket, indeholdende essentiel information såsom købers og sælgers identitet, transaktionsdetaljer, værdien i købers digitale "tegnebog" fra hvilken betalingen tages, og den ubrugte saldo returneres til køber. Transaktionen er øjeblikkelig og registreringen af den ikke til at ændre. Blokken tilføjes dernæst til en kæde, som registrerer hele den irreversible transaktionshistorik i en offentlig hovedbog/protokol.

Blockchain blev oprindeligt udviklet som den underlæggende teknologi for kryptovalutaen Bitcoin. Kryptovalutaer fungerer som tokens /symboler for overførslen af penge inde i en blockchain.

POTENTIELLE ANVENDELSESMULIGHEDER FOR BLOCKCHAIN INDEN FOR REJSER

- Smarte kontrakter – se hovedartiklen.
- Sporing af servicelevering og pengestrøm for en booking, for eksempel logning af flybilletsalg sammen med dertilhørende kundegebyr til travel management company (TMC), billet betalt til flyselskab af TMC, og incitamentsbelønning fra flyselskab betalt til TMC.
- Decentraliseret distributionsplatform (f.eks. Winding Tree).
- Gøre rejseloyalitetsprogrammer indbyrdes kompatible
- Sporing af flybagage.
- Identificering af rejsende i forbindelse med paskontrol eller indgang til lufthavn
- Som støtte til eller endda erstatte virtuelle kortbetalinger.
- Håndtering af identificering og betaling for indlogeringswebsites som for eksempel Airbnb