

# Perspektiver på Rejser og Økonomi

## NDC update – Det betyder de seneste ændringer inden for flyselskabernes distribution for rejseindkøbere



*Alle de store europæiske flyselskaber ændrer deres økonomiske modeller efterhånden som de introducerer ny teknologi som de bruger når de sælger til virksomhedskunder. Hvordan vil denne omstrukturering påvirke den måde hvorpå du booker rejser - og hvor meget du betaler for dem?*

I størstedelen af dette årti har rejseindkøbere forventet at der ville komme et Big Bang inden for flyselskabsdistribution. Nogle flyselskaber har bekendtgjort at de skifter til New Distribution Capability (se "Hvad er NDC" herunder for en forklaring). Men Big Bang er endnu ikke sket. International Air Transport Association (IATA), som præsenterede NDC helt tilbage i 2012, har indrømmet at transaktionstallene stadig er på den meget lave side.

Men selvom NDC fortsat langt fra er en hverdagsrealitet, så er forretningsmodellen omkring flyselskabsdistribution begyndt at ændre sig i forventning herom, især i Europa. De tre store flyselskabskoncerner har alle introduceret ekstragebyrer på bookinger som er foretaget via den konventionelle globale distributionsteknologi som benyttes af TMCer (Travel Management Company). Til gengæld har de tre største TMCer introduceret ekstragebyrer for deres kunder for bookinger som IKKE er foretaget gennem en GDS (Global Distribution System).

Så hvad er det der foregår, og hvor er situationen på vej hen for flyselskabernes virksomhedskunder?

### **Hvad er NDC?**

NDC er en standard benyttet af flyselskaber til at sælge flybilletter og ekstraydelser via webbaserede "rør" (pipes) (teknisk kendt som "application programming interfaces") via indirekte kanaler. Det betyder at i modsætning til de GDS "rør"(pipes) de bruger i dag vil det indhold som bliver solgt af TMCs til deres virksomhedskunder se ud meget lig det som de samme kunder ville se hvis de købte direkte fra flyselskabets website.

*TravelpoolEurope is the world's only co-sourcing consortium for business travel and expense reporting. Founded in 1991, we buy and manage €70 million of corporate travel across 27 countries for member companies. Documented figures show our members save 10-24% annually on travel spend when they manage through our multinational set-up. - Want to learn more? – tpe.org or mail info@tpe.org*

# Perspektiver på Rejser og Økonomi

I teorien betyder det at det er billigere at købe ekstraydelser, det gør det muligt for flyselskaberne at lave mere fleksible og tilpassede tilbud via den indirekte kanal, og GDSerne får konkurrence.

## Hvad har flyselskaberne foretaget sig?

Indtil videre er 55 flyselskaber begyndt at indføre NDC standarder. Nogle få af dem har koblet det sammen med også at ændre deres distributionsstrategier.

**Lufthansa Group** (Lufthansa, Austrian Airlines, Brussels Airlines og Swiss) var først på banen. I september 2015 introducerede de et gebyr, Distribution Cost Charge, på €16 per booking for reservationer foretaget gennem GDS.

I år begyndte Lufthansa desuden at skabe et incitament for at benytte ikke-GDS kanaler. De har introduceret en bonus på €1 til TMC og andre mellemænd som booker via NDC-baserede kanaler. Derudover har Lufthansa sat prisen ned med €20 per returbillet på nogle af deres korttursrejser hvis disse bookes via NDC eller direkte.

IAG-flyselskaberne **British Airways** og **Iberia** har i november 2017 indført et GDS ekstragebyr på €9,50 per fly. De gjorde dette samtidig med at de offentliggjorde et større tiltag med henblik på at implementere NDC. BA introducerede også "privat kanal"-ordninger som fritog TMC'er fra GDS ekstragebyret på den betingelse at de forpligtede sig til en "køreplan" der betyder at de med tiden vil skifte til NDC.

I mellemtiden har BA, lige som Lufthansa, lanceret deres første billetpriser som kun gælder for NDC og direkte kanaler i form af prispunkter på korttursruter.

**Air France-KLM** introducerede i april 2018 et GDS ekstragebyr på €11 per enkeltbillet. Ligesom BA har de også "privat kanal"-ordninger som fritager udvalgte TMC'er fra ekstragebyret.

## Hvad foretager GDS sig?

Det store problem for næsten alle TMC'er er at deres processer for flyreservation og post-reservation management er afhængige af GDS teknologi. TMC'er er også økonomisk afhængige af de "belønninger" (incentives) de optjener hver gang de booker via en GDS.

GDS er i færd med at skabe deres egne NDC "rør" (pipes) til flyselskaberne. Amadeus, Sabre og Travelport tilstræber alle at være klar til NDC inden for det næste år. De kan dog løbe ind i besværligheder. Den største tekniske udfordring som står i vejen for implementering af NDC er indtil videre at NDC fungerer fint med hensyn til at finde rejser og booke dem. Men NDC bookinger er inkompatible med de administrative processer som foregår efter bookingen og som leverer essentielle ydelser til TMC'ernes virksomhedskunder. Det mest åbenlyse eksempel herpå er at producere rapporter til ledelsen.

# Perspektiver på Rejser og Økonomi

For øjeblikket er TMCerne nødt til at oprette “dummy records” (også kaldet passenger name records, PNR) for NDC bookinger i GDSerne sådan at de kan udføre deres administrative opgaver. Ifølge rapporter har flyselskaber og GDSere ikke fundet en metode til at overføre NDC bookingdata til PNRs, selv ikke hvis GDS selv skulle håndtere NDC reservationer.

## Hvad foretager TMCerne sig?

American Express Global Business Travel, BCD Travel og Carlson Wagonlit Travel er blandt de TMCer som har indgået aftaler om “privat kanal” med BA/IB og AF/KL. Men de har dog stadig alle introduceret gebyrer på globalt plan for deres virksomhedskunder for bookinger som foretages uden for en GDS. Gebyrerne ligger generelt mellem \$10-\$15.

CWT forklarer i et memo til deres kunder at de opkræver mere for ikke-GDS bookinger fordi disse reservationer er dyrere at foretage for TMC. “Ikke-GDS direkte-forbindelse-modellen fragmenterer indholdet, kan ikke levere fuld transparens med hensyn til billetpriser og er et tilbageskridt hvad angår teknologi og effektivitet” sagde CWT.

## TravelpoolEurope perspektivet – Lige nu er NDC kun til gavn for leverandører, ikke købere

Kun et lille antal flybilletter sælges i dag via NDC kanaler, men alligevel påvirker den nye model allerede virksomhedsrejseprocessen – og ikke på en positiv måde. Det faktum at Lufthansa fjerner deres bedste priser fra GDS, og at TMC er begyndt at opkræve gebyrer for bookinger der ikke går via GDS, gør at rejseindkøbere er på vej væk fra deres ideal om en samlet markedsplads.

For indkøberne er den største udfordring at finde en flybillet til den bedst mulige pris. Ethvert tiltag som gør dette mere besværligt er med til at presse omkostningerne i vejret, og den eneste konklusion lige nu er derfor at NDC måske fungerer til fordel for leverandørerne, men ikke for indkøberne.

Hvis de tekniske problemer kan overvindes, kunne indførelse af NDC-baseret distribution af GDSer vise sig at være løsningen. Men hvis dette sker, vil flyselskaberne sandsynligvis forvente at GDSerne sænker deres gebyrer. Dette ville få konsekvenser, blandt andet i form af GDSer der skærer ned på deres belønninger (incentives) til agenter, og agenterne kunne derefter finde på at introducere subscriptionsgebyrer for kunder som foretager bookinger via GDS.

Måske kan subscriptionsgebyrer vise sig at være en god ting. Det ville gøre pengestrømmen inden for distribution mere transparent, og måske ville de tre store GDSer opleve konkurrence på markedet hvilket ville være med til at reducere priserne. På nuværende tidspunkt står det endnu ikke klart, men flyselskaberne har i hvert fald et stykke arbejde foran sig for at bevise at introduktionen af NDC kommer deres kunder til gavn og ikke blot flyselskaberne selv.