



## Artikel “Terugblik 2009, vooruitblik 2010”

Door: Jan Ensink  
Datum: januari 2010  
In: Reisrevue

---

### TERUGBLIK 2009, VOORUITBLIK 2010

De automatiseringsdag in november 2009 stond in het teken van de automatisering in de komende jaren en alles wat er op ons, zeker ook binnen de reiswereld, afkomt.

We willen/moeten overal online over alle (reis)informatie kunnen beschikken, we moeten kunnen twitteren, we zijn aanwezig op sociale media als Facebook, Hyves, LinkedIn, etc. Het gaat je bijna duizelen van alle zaken en mogelijkheden die al aanwezig zijn of op korte termijn beschikbaar zijn.

Toch wil ik enige kritische kanttekeningen bij al deze zaken plaatsen:

Uiteraard bieden een aantal zaken enorme voordelen: consument informeren over vluchtvertragingen, snel contact bij problemen op de bestemming, informeren over mogelijkheden op de bestemming, etc. Maar hoeveel vakantiegangers zijn aangesloten op alle nieuwe media en zijn de reisorganisaties al gereed voor al deze mogelijkheden?

Maar wil je als reisorganisatie daadwerkelijk optimaal gebruik maken van de technische mogelijkheden en de service aan de consument verhogen dan zul je ook iets moeten doen met de ontvangen of vergaarde informatie. Voorwaarde is dat de basissystemen een goede technische basis hebben en geschikt zijn om de toekomstige mogelijkheden snel te implementeren. Zoals uit een recentelijk internationaal onderzoek onder reisorganisaties is gebleken laten de basissystemen bij veel organisaties nog te wensen over. Ook op Nederland zal dit ongetwijfeld van toepassing zijn. Hierbij valt te denken aan integratie van front- en backoffice, elektronische communicatie met leveranciers en afnemers, e-facturering, e-voucher, etc.

Er is nog veel efficiëntie verbetering mogelijk en noodzakelijk, zeker in deze moeilijke economische tijden. Laten we 2010 voor deze slag gebruiken (incl. de implementatie van de standaarden per 1-4-2010) en de basis leggen voor de implementatie van de nieuwe mogelijkheden. Als de markt weer aantrekt is iedereen dan gereed voor de extra boekingen.

Ik wens iedereen bij deze een goed (automatiseringsjaar) 2010 toe!

Jan Ensink  
Mitopics, een onafhankelijk IT-adviesbureau  
[j.ensink@mitopics.nl](mailto:j.ensink@mitopics.nl)