

Air^{net}h



Column www.luchtvaartnieuws.nl

15 september 2010

door Guillaume Burghouwt (directeur Airneth)

' The real thing' : over videoconferenties en zakenreizen

Wat was u laatste zakelijke vliegreis? Wellicht een tripje naar Londen voor een acquisitiesprek met een klant. Misschien was het om een 'in-company' training in de VS te volgen, te overleggen met uw collega's in Parijs of om een luchtvaartcongres in Porto bij te wonen. Nu nog een vraag: zou een videoconferentie een alternatief geweest zijn voor uw laatste reis?

De vraag of videoconferentie uw zakenreis per vliegtuig zal gaan vervangen houdt onderzoekers al geruime tijd bezig. Toen videoconferentie net zijn intrede deed, waren de verwachtingen hooggespannen. De gordijntjes voorin het vliegtuig konden de mottenballen in. De frequent flyer lounge een maatje kleiner. De behoefte aan zakelijk luchtverkeer zou sterk gaan verminderen. 'Telecommuting' had de toekomst.

Toen deze vroege voorspellingen in de loop van de jaren negentig niet uit bleken te komen, werd het debat genuanceerder. Enerzijds zou het gemak en kostenvoordeel van videoconferencing zakelijke contacten tussen

personen stimuleren en daarmee juist tot meer vliegreizen leiden. Anderzijds waren er onderzoeken die een gematigde substitutie van zakenreizen door videoconferencing verwachtten. Zo voorspelde Arthur D. Little in 1993 dat videoconferencing in 2010 10% van het zakelijke vliegverkeer in de VS zou hebben vervangen. Weer andere onderzoekers wezen op het feit dat telecommunicatie veelal complementair is aan vervoer: het vindt plaats zonder dat sprake is van vervanging of generatie van fysieke verplaatsingen.

De mate waarin videoconferencing zakelijke vliegreizen heeft vervangen is tot nu toe beperkt geweest. Zo concludeerde Jon Denstadli van het Institute of Transport Economics in Oslo dat videoconferencing binnen Noorse bedrijven maximaal 3,5% van de vliegreizen vervangen heeft. Canadees onderzoek komt tot soortgelijke getallen. Denstadli laat zien dat de 'vervideoconferencing' van zakelijke contacten vooral reguliere contacten tussen werknemers van dezelfde ondernemingen op verschillende locaties betreft. De belangrijkste argumenten om voor deze contacten videoconferencing te gebruiken zijn enerzijds

kosten- en reistijdbesparingen en anderzijds het sneller kunnen nemen van beslissingen.

Voor andere zakelijke contacten blijven 'face-to-face' ontmoeting vaak essentieel. Of dat nu is om vertrouwen te kweken bij uw klant in een verkoopgesprek, om een nieuw systeem bij uw collega's in het buitenland te introduceren of simpelweg om te netwerken met vakgenoten. Het beeldscherm haalt het dan niet bij 'the real thing'.

Maar we staan aan de vooravond van een doorbraak. De adoptie van videoconferencing door bedrijven komt komende jaren in de stroomversnelling. Althans, als we de videoconference-industrie moeten geloven. Dat komt door meerdere factoren. De economische crisis heeft de adoptie van videoconferencing gestimuleerd om zo te kunnen besparen op reiskosten. Maar ook de aswolk heeft bedrijven doen inzien dat een videoconferentie een goed alternatief kan zijn voor face-to-face ontmoeting (en misschien wel een noodzakelijke back-up).

Maar misschien wel het belangrijkste: de videoconference-technologie is afgelopen jaren met sprongen vooruit gegaan terwijl de kosten zijn gedaald. Het beeldscherm komt inmiddels akelig dicht bij 'the real thing'. Kijkt u maar eens op de website van Cisco. En hebt u zo'n mooi videosetje zelf nog niet in huis, geen probleem: een videoconference-locatie boekt u via internet inmiddels net zo makkelijk als een vliegticket.

Wanneer videoconferencing inderdaad op grote schaal doorbreekt en daarmee zakelijke vliegreizen gaat vervangen, dan heeft dat nogal wat consequenties voor de luchtvaartindustrie. Het duurdere premiumsegment van de netwerkmaatschappijen betreft weliswaar een relatief beperkt aandeel van de passagiers maar een relatief groot deel van de opbrengsten. En dit terwijl dit segment toch al onder druk staat omdat op korte afstanden een deel van de premiumpassagiers vaker kiest om economy of low-cost te vliegen.

Wilt u weten of videoconferencing voor uw volgende zakenreis een alternatief is? En ook of we werkelijk aan de vooravond van een doorbraak staan en wat dat dan betekent voor de luchtvaartindustrie? Dan nodig ik u van harte uit voor het Airneth-seminar op 14 oktober over videoconferencing en het veranderend gedrag van zakelijke reizigers. Even inschrijven via www.airneth.nl. Ik zie u graag daar, gewoon, 'face-to-face'.

Guillaume Burghouwt

Directeur Airneth