

Service Excellence Clinic

3 april 2019

**Excellent visit
value door
business
partnerschap**

Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Even voorstellen...



- Strategisch Manager Passenger Centricity bij Schiphol
- Schiphol: Aviation Marketing, Cargo
- Overig: Product Marketing, Marketing Communicatie, Product Management, Business Development
- Ooit piloot willen worden..
- Maar uiteindelijk werd het marketeer..
- Klantgericht van nature
- Registered CRM Professional
- ...



Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Wayfinding



**Schiphol,
luchthavencomplex**



Context van de case



Service Excellence in
partnerschap



Reis tot nu toe



Break-out dilemma's

Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport



Key figures

Amsterdam Airport Schiphol 2018

327
direct
destinations
(329 in 2017)

71.1
million
travellers
(+3.7%)

1.7
million tonnes
of cargo
(-2.5%)

499,444
air transport
movements
(+0.5%)

1.5 billion
revenue (+3.5%)

67,000
jobs on
airport





Complexe omgeving



Medewerkers



Airlines



Reizigers



Omwonenden

- Omgevingsraad Schiphol
- Regionale Tafels van Alders
- Bewonersaanspreekpunt Schiphol



Sectorpartners

- Luchtvaartmaatschappijen
- Luchtverkeersleiding Nederland
- Afhandelaren
- Douane
- Koninklijke Marechaussee



Overheden

- Omliggende gemeente
- Provincies
- Ministeries



Financiële Stakeholders

- Aandeelhouders
- Banken
- Obligatiebeleggers



Businesspartners

- Concessionarissen
- Huurders
- Beveiligingsbedrijven
- Facilitaire dienstverleners
- Bouw- en installatiebedrijven



Netwerk- en belangenorganisaties

- ACI
- IATA
- ICAO
- BARIN
- SAOC



Kennisinstellingen

Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Publiek-privaat



Business areas

Aviation



Airlines



Passagiers



Log. Dienstv.



Afhandelaren

Consumer Products & Services



Parkeren



Winkels



Privium



Premium Services

Real Estate



Huurders



Makelaars



Werknemers

Alliances & Participations



Brisbane



New York



Parijs



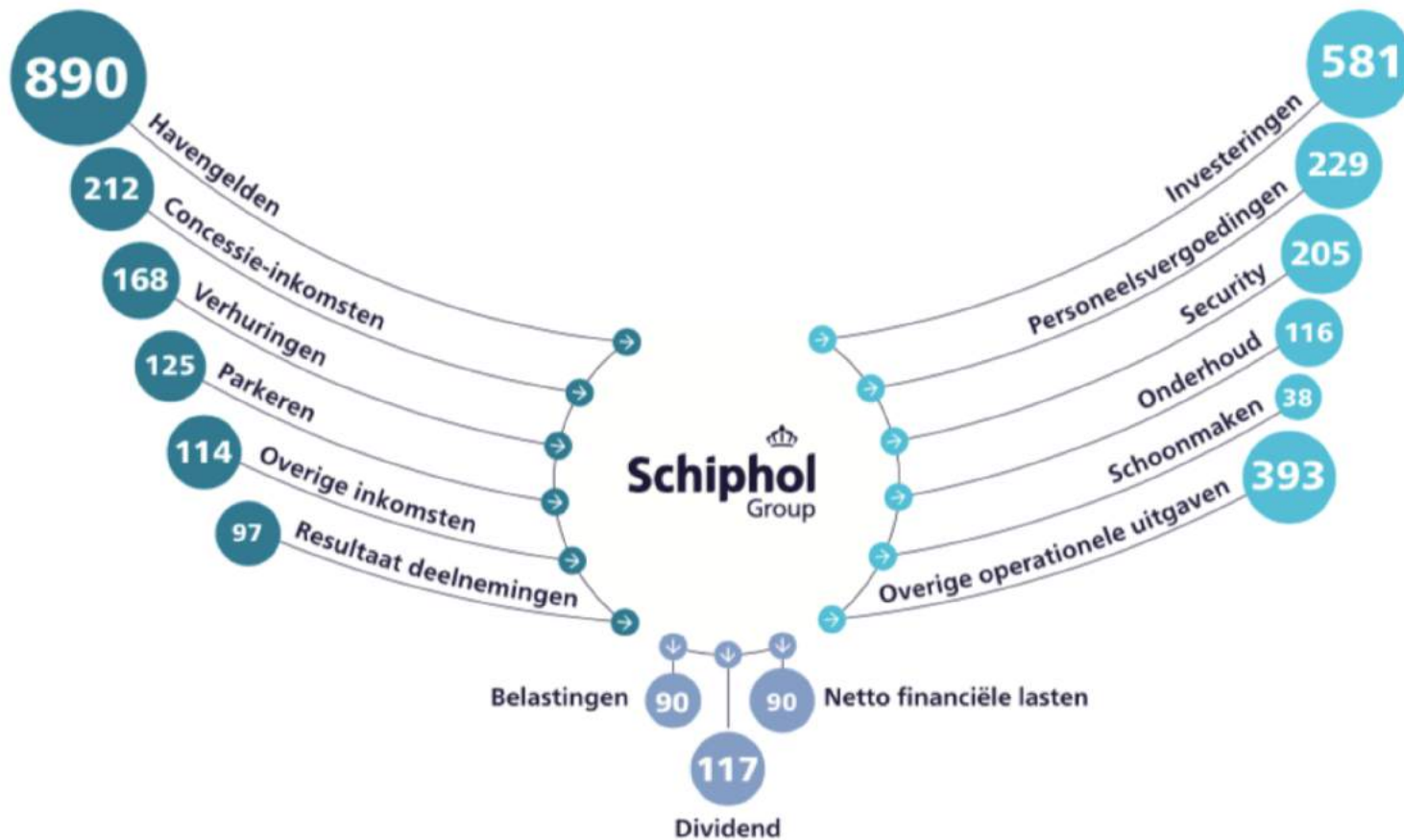
Regionaal

Schiphol

come to Amsterdam Airport

Businessmodel

(x EUR miljoen)



Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Europe's Preferred Airport

Faciliteren van



De beste verbindingen

Strategische prioriteiten:

- Ontwikkel een onderscheidend en uitgebreid Mainport gerelateerd netwerk – zowel voor ICA als voor Europa optimaal faci
- Ontwikkel re in de context hiermee ver de hub en het Mainport netwerk op Schiphol
- Promoot AAS luchthavens
- Accommode voldoende capaciteit op een flexibele en duurzame manier met publiek en politiek draagvlak
- Vergroot de bereikbaarheid van de luchthaven
- Bouw voort op de Mainport visie gezamenlijk met alle stakeholders

- Behoud een gezonde en veilige (werk)omgeving waarin het voorkomen van verlies, ongelukken en schade prioriteit krijgt t.o.v. andere belangen
- Versterk afstemming met onze stakeholders en omgeving

Aanbieden van



Een aantrekkelijke luchthaven

Strategische prioriteiten:

- Stel luchtvaartmaatschappijen meer centraal: optimaliseer operationele (hub) processen en

vertaal passagiersbehoeften in:

- aan duurzame omzetgroei
- Bied concurrerende condities aan om verdere ontwikkeling van vracht te stimuleren
- Creëer een 'digitally enabled' luchthaven
- Bied een concurrerende prijs-kwaliteit verhouding

Realiseren van



Een toplocatie

Strategische prioriteiten:

- Ontwikkel AirportCity 3.0:
 - Behoud en vergroot de

• verbeter de kwaliteit van de werkomgeving

indirecte gronden

- Stimuleer de logistieke sector in de regio actief
- Identificeer en ontwikkel nieuwe business kansen om toekomstige omzetstromen te genereren

Creëren van

Duurzaamheid & veiligheid



- Care about People
- Care about Planet
- Care about Profit: financieel robuust met A-rating en gezonde resultaten

} 4 CR speerpunten

Versterken van



Een sterke groep

Strategische prioriteiten:

- Vergroot internationale activiteiten teneinde de Mainport te versterken

• Zet de ontwikkeling richting een (internationale)

principes toe

- Vergroot de integrale coördinatie op grote projecten en capaciteitsplanning
- Bevorder een innovatieve omgeving
- Vergroot afstemming en synergiën binnen de Group

De beste verbindingen – een onderscheidend en uitgebreid Mainport gerelateerd netwerk

De voorkeursluchthaven van Europa zijn voor passagiers, luchtvaartmaatschappijen...

Wayfinding



**Schiphol,
luchthavencomplex**



Context van de case



Service Excellence in
partnerschap



Reis tot nu toe



Break-out dilemma's

Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Operations

- Airside operations
- Passenger operations
- Baggage operations
- Landside operations
- Bird control
- Snow fleet

Asset Management

- Terminal infrastructure
- Infrastructure aircraft handling
- Baggage infrastructure
- Utilities

Safety, Security & Environment

- Safety terminal and airside
- Security
- Fire Brigade
- Environmental and Work safety supervision

Aviation Marketing and Cargo

- Airlines
- Customer experience
- Cargo
- Travel trade

Aviation Marketing



**“Ondersteunen
van airlines in
netwerk- en
business
development”**

Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

(Voorlopige?) limiet op groei



Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Druk op ambitie



Toenemend belang van (goede) CX





DELTA

easyJet



TUI

JET AIRWAYS





**WHO
IS MY
CUSTOMER?**



Passenger Experience



Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Wayfinding



**Schiphol,
luchthavencomplex**



Context van de case



**Service Excellence in
partnerschap**



Reis tot nu toe



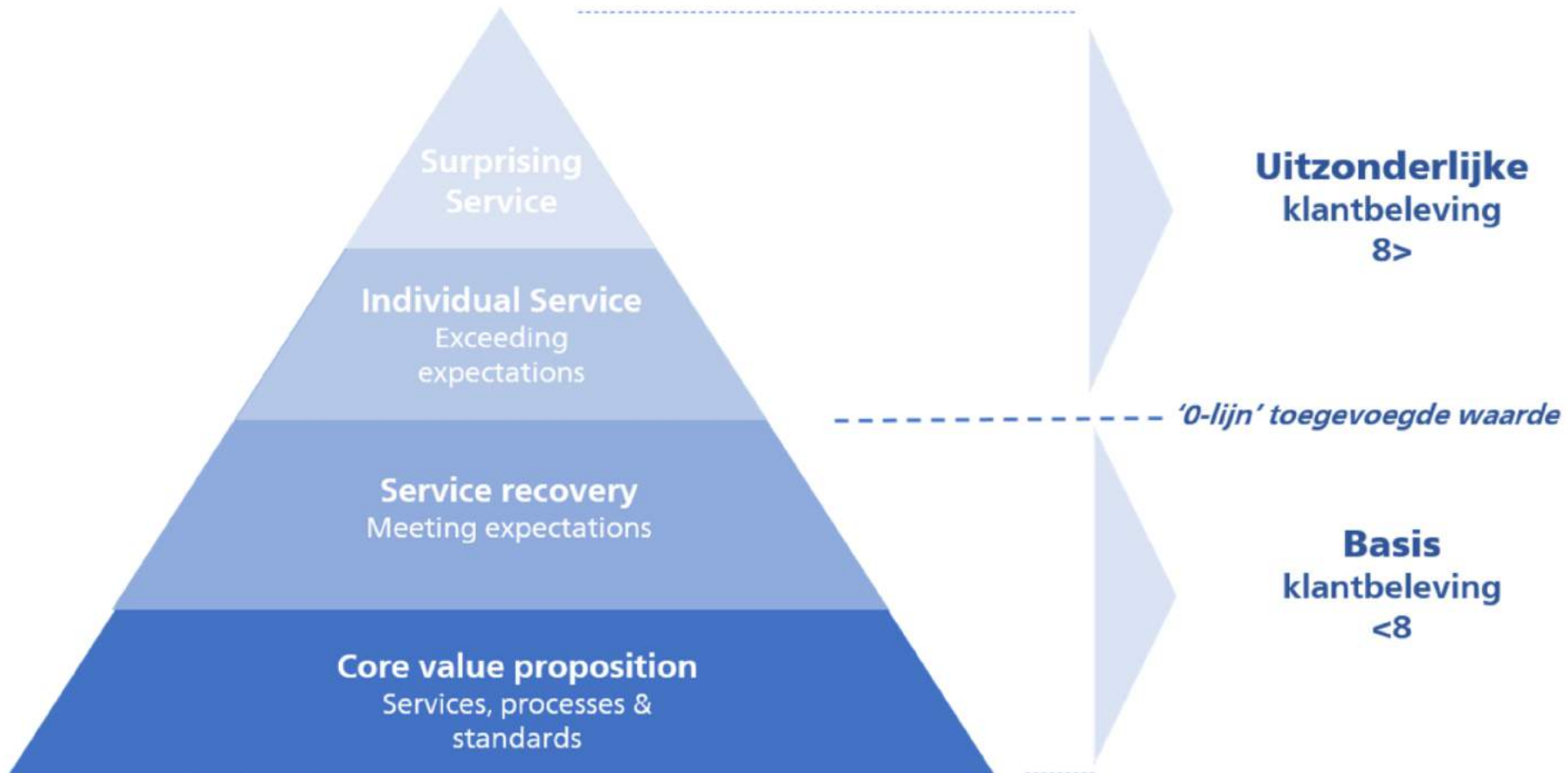
Break-out dilemma's

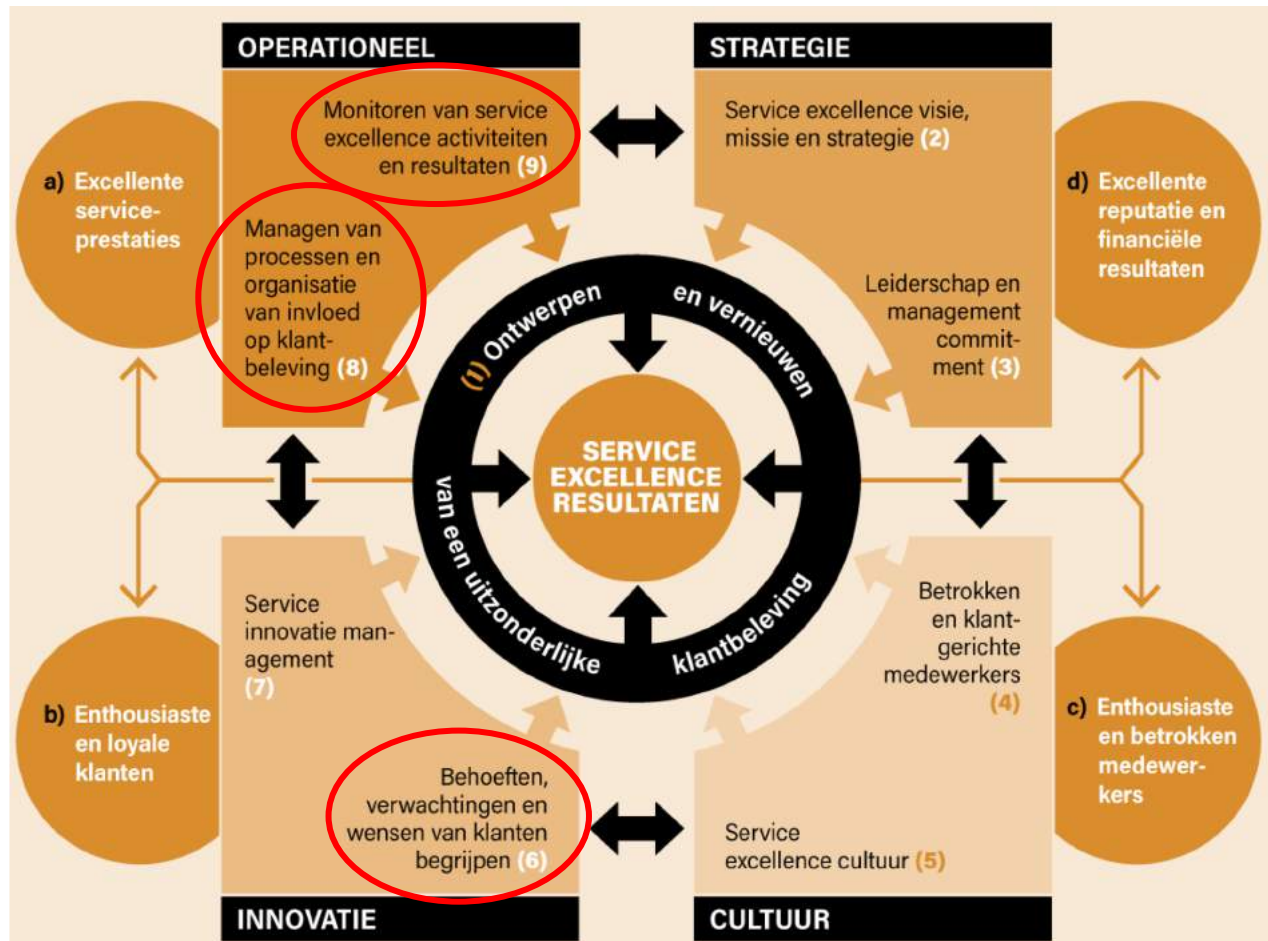
**Hoe de focus op service excellence
in partnerships met airlines de
klantbeleving van airlines én
passagiers vergroot...**



Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

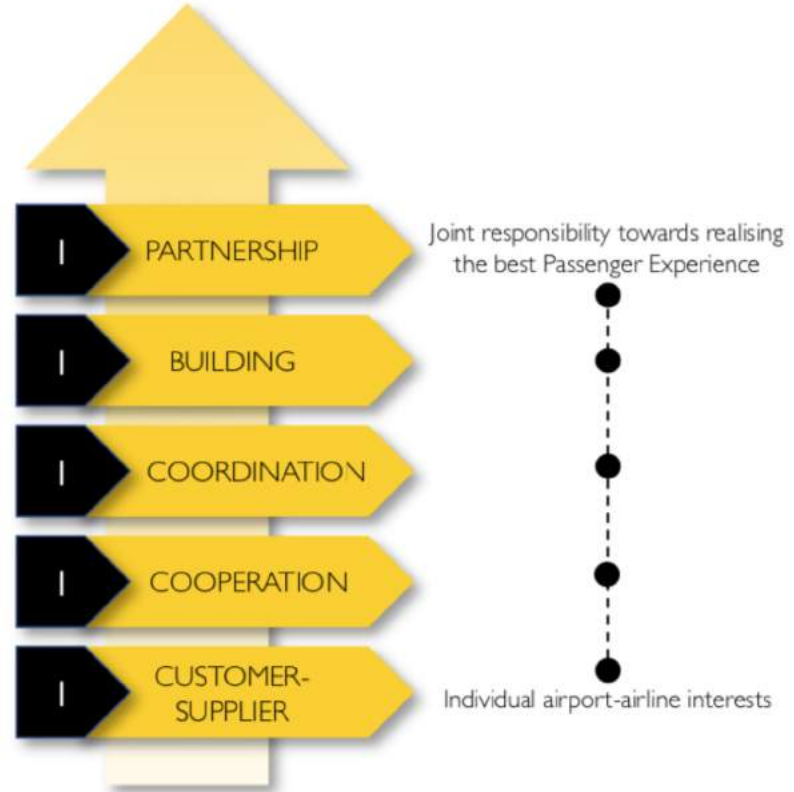




Klantstrategie Airlines

‘| + | = 3’

Develop the requirement for broader support by **airlines** into a business partnership by creating an undisputed ‘Voice of the Airline’ within **Schiphol**, to improve their Visit Value and align with them to collectively improve the experience for their **passengers**, in order to counter the limited growth opportunities and increasing pressure on the quality perception at Schiphol, and fulfil our ambition to be Europe’s Preferred Airport for both customer groups.



Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Schiphol



Airline
journey



Passenger
journey



Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Data in de reissector..



Thomas
Cook



transavia



Schiphol

Reduction of information



online travel organisation
WTC uni

easyJet

swissport

Schiphol

Mostly one way



UNIGLOBE
Travel

amadeus



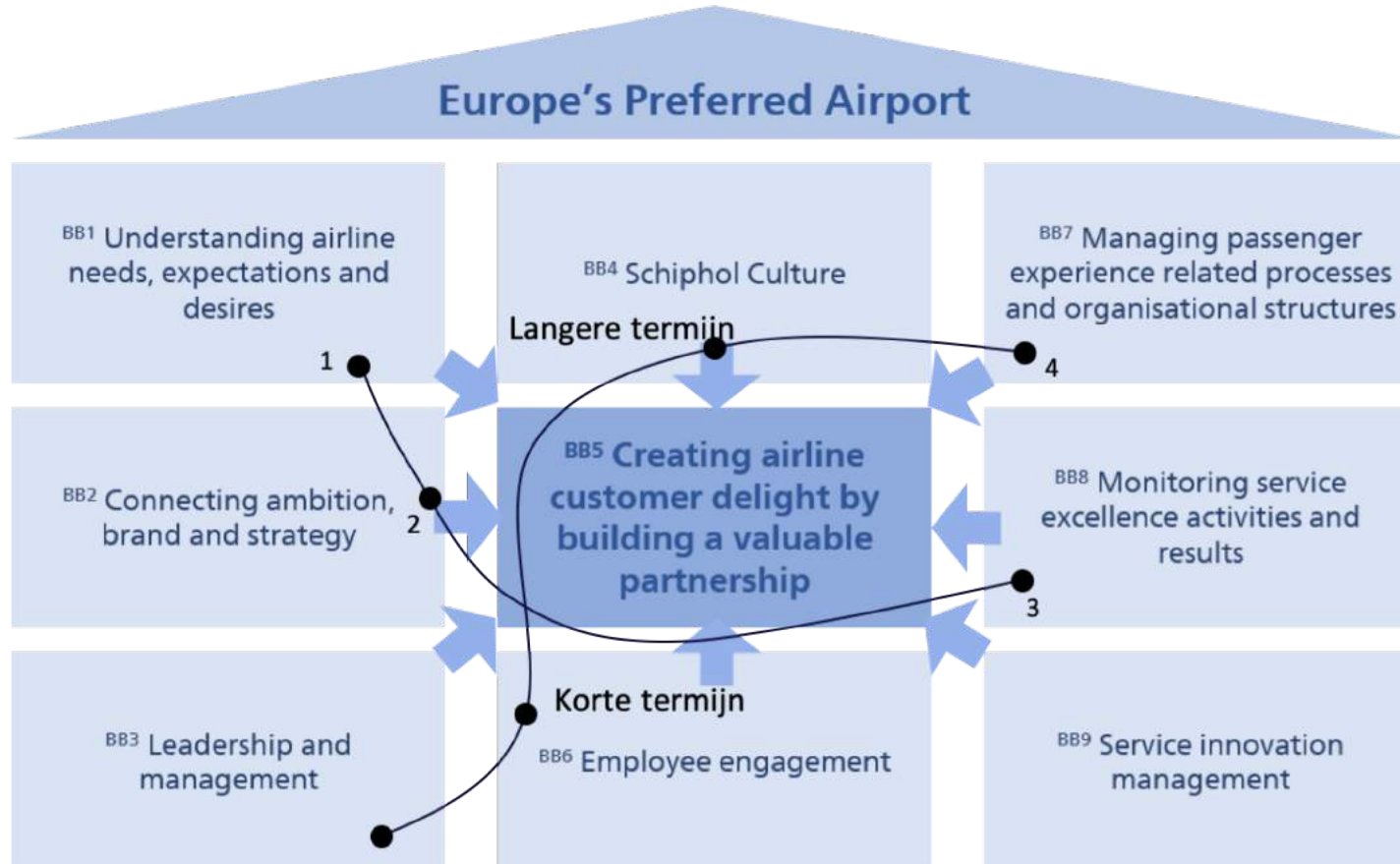
Schiphol

And is not shared across players

Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Route richting klantgericht Schiphol



Wayfinding



**Schiphol,
luchthavencomplex**



Context van de case



**Service Excellence in
partnerschap**



Reis tot nu toe

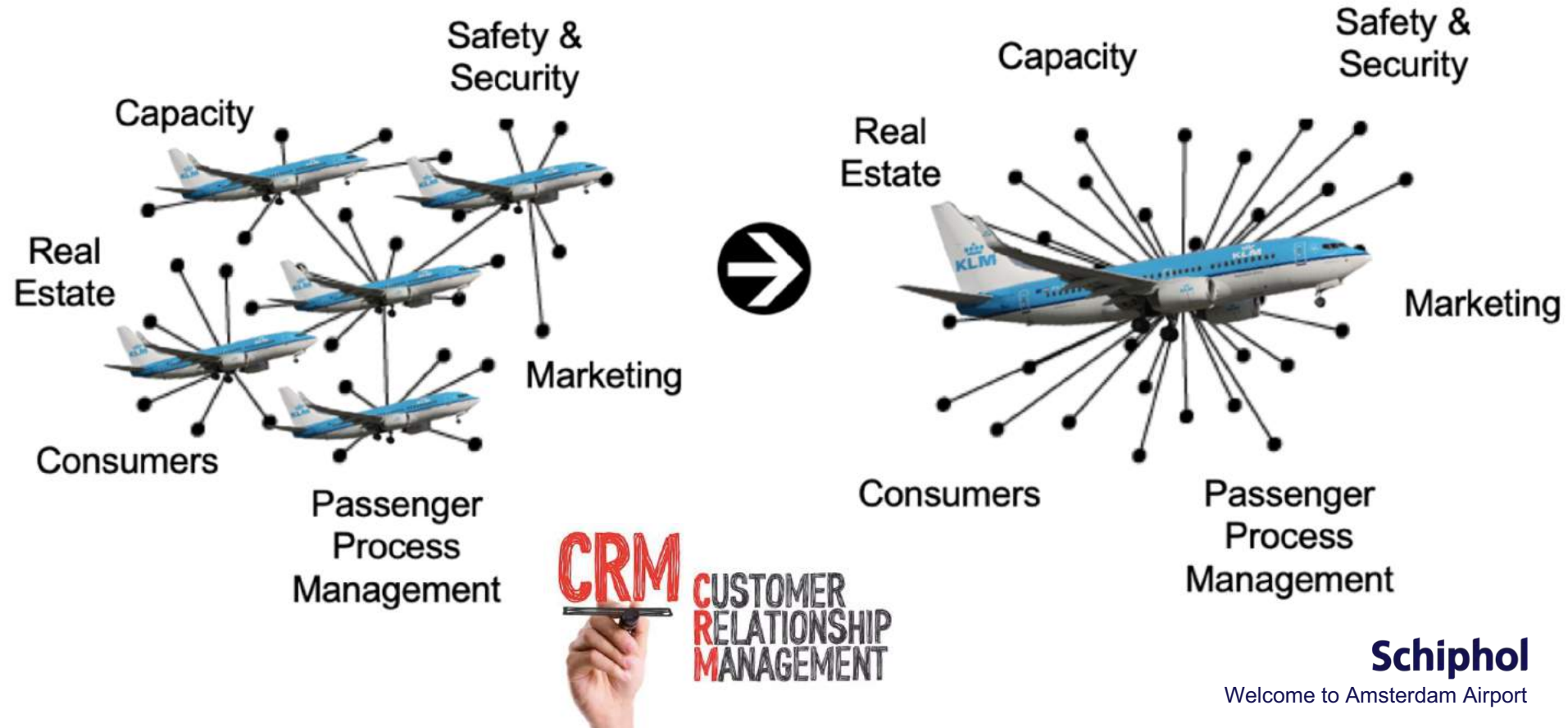


Break-out dilemma's

Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

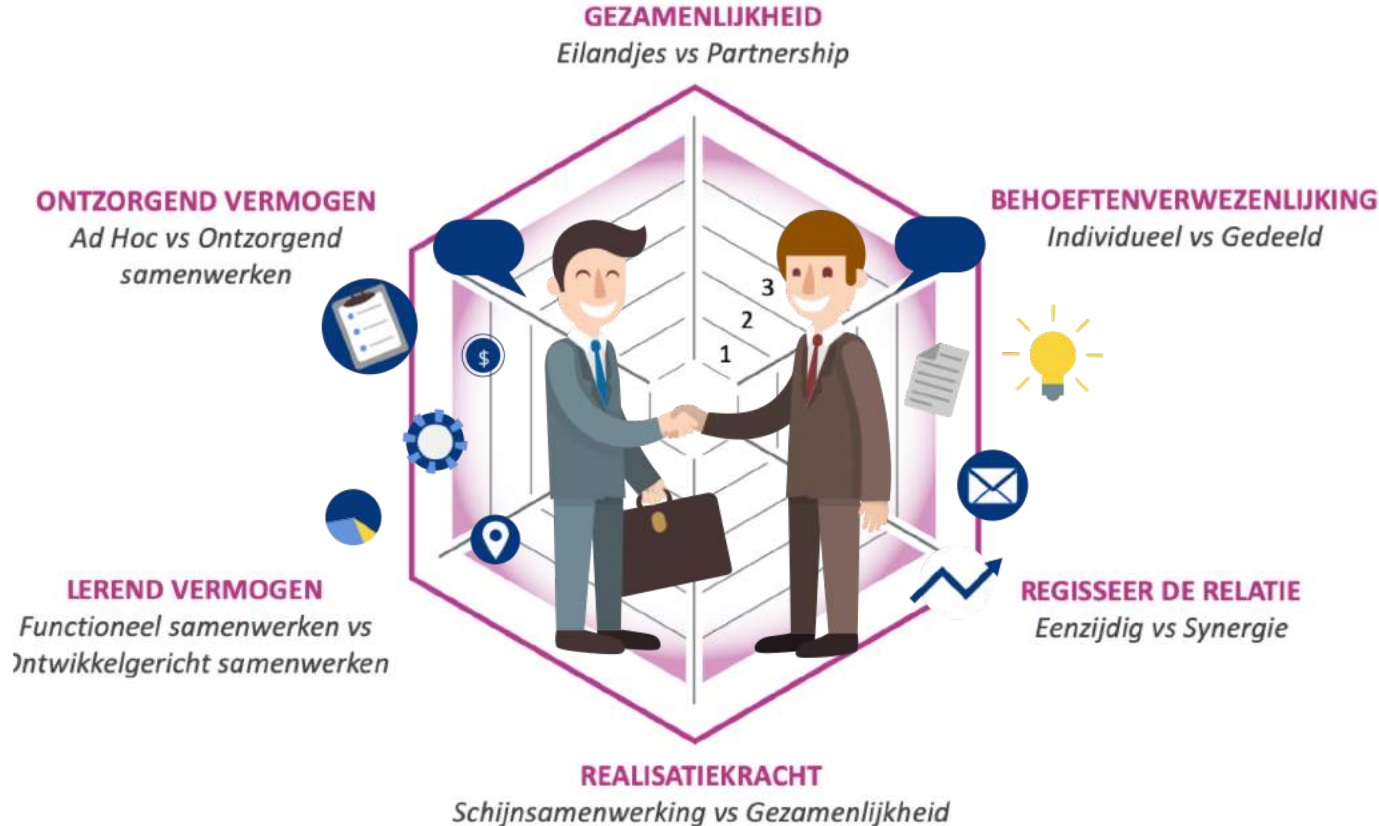
Convergeren van klantkennis



Inzicht in de airline klantreis



Deep-dive in de relatie



Functionele relatie; vastgelegd in contracten en SLA's die meetbaar maken wat er verwacht wordt aan dienstverlening.

Emotionele relatie; deze wordt bepaald door de wijze waarop medewerkers en managers de relatie invullen.

Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Integraal meten klanttevredenheid

Survey Report

1. Looking at the last 6 months, what is your overall opinion on Amsterdam Airport Schiphol as an organization?



2. Looking at the last 6 months, what is your opinion on Amsterdam Airport Schiphol as an airport operator?

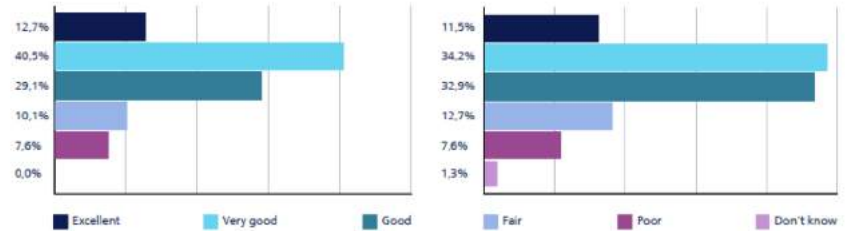


3. Related to this survey, may we contact you in the future? If yes, please fill out your email address in the open text box below.



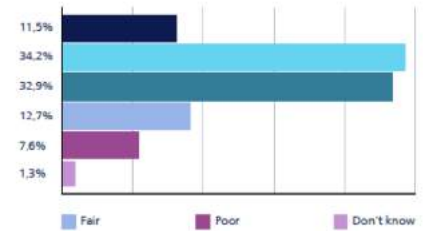
1 Opinion on Schiphol as an organization?

Average score: 60 out of 100



2 Opinion on Schiphol as an airport operator?

Average score: 57 out of 100



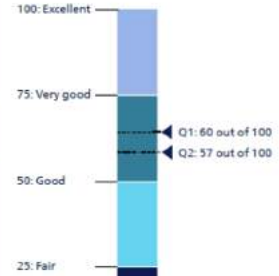
Poor

- Latam Airlines Group S.A. Cargo
- TUI Nederland
- Arkia Israeli Airlines
- SunExpress
- American Airlines
- British Airways
- China Airlines

Fair

- Pegasus Airlines
- British Airlines
- China Airlines
- Emirates
- Turkish Airlines
- American Airlines
- Etihaad Airways
- EVA Air
- Garuda Indonesia
- Sun Express

Explanation of average score



Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Gezamenlijk verbeteren CX passagiers



Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Excellent Visit Value Airlines

Excellent Visit Value Passagiers

Excellent Business Partnerschap

Continu en gezamenlijk proces



Wayfinding



**Schiphol,
luchthavencomplex**



Context van de case



**Service Excellence in
partnerschap**



Reis tot nu toe



Break-out dilemma's

Dilemma's



1 - Wat is nu juiste volgorde van stappen richting SE organisatie?



2 - Hoe ga je om met SE in relatie tot alle andere belangrijke onderwerpen/dossiers in de organisatie?



3 - Hoe balanceer je de behoefte aan korte-termijn concrete verbeteringen t.o.v. Vereiste langere termijn stappen?



4 - Hoe zorg je voor de juiste mix van metrics om verbetering van de klantbeleving te richten?



5 – Wie zijn de echte kartrekkers?



6 – Hoever reikt je ecosysteem van Service Excellence?



WHEN DIGITAL BECOMES HUMAN

Schiphol

De dag van vandaag..



Schiphol

Welcome to Amsterdam Airport

Zicht op het doel...

