

De servitization van een industrie.. En hoe wij dat dan doen...

Katinka Bergema

Wie ben ik?



Bsc & Msc



PhD



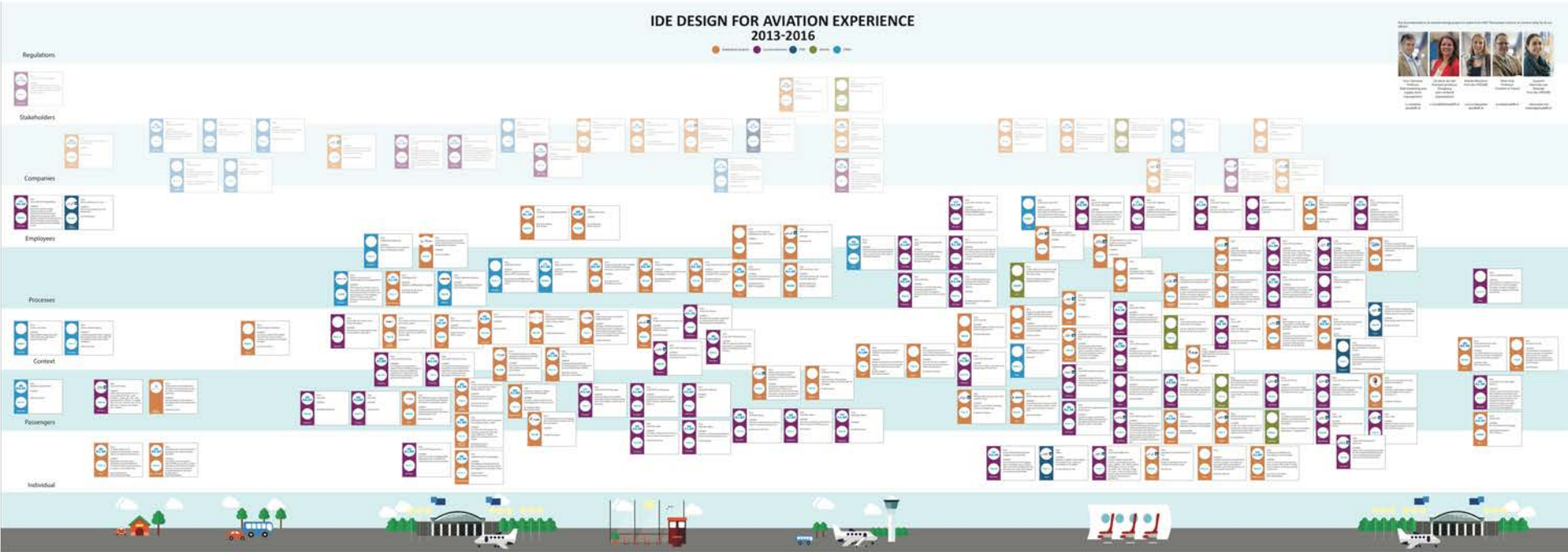
Owner



Postdoc



Designing for our future travel experiences



Initiatieven rondom toekomstige bagage services

PASSME

Verminderen van de deur-tot-deur reistijd binnen Europa met 60 min

Verbeteren van de passagiers ervaring en reduceren van stress

BAGGAGE AS A SERVICE 

Ontwikkelen innovatie agenda voor bagage handling

Passagiers gericht & met innovatieve business modellen

VANDERLANDE

Bestuderen van de toekomst van bagage en hoe mensen reizen met bagage

Onderzoeken hoe deze services en 'design doing' kan worden geadopteerd door het bedrijf en de industrie

Verschillende bagagestromen



Future multi-stream luggage journeys

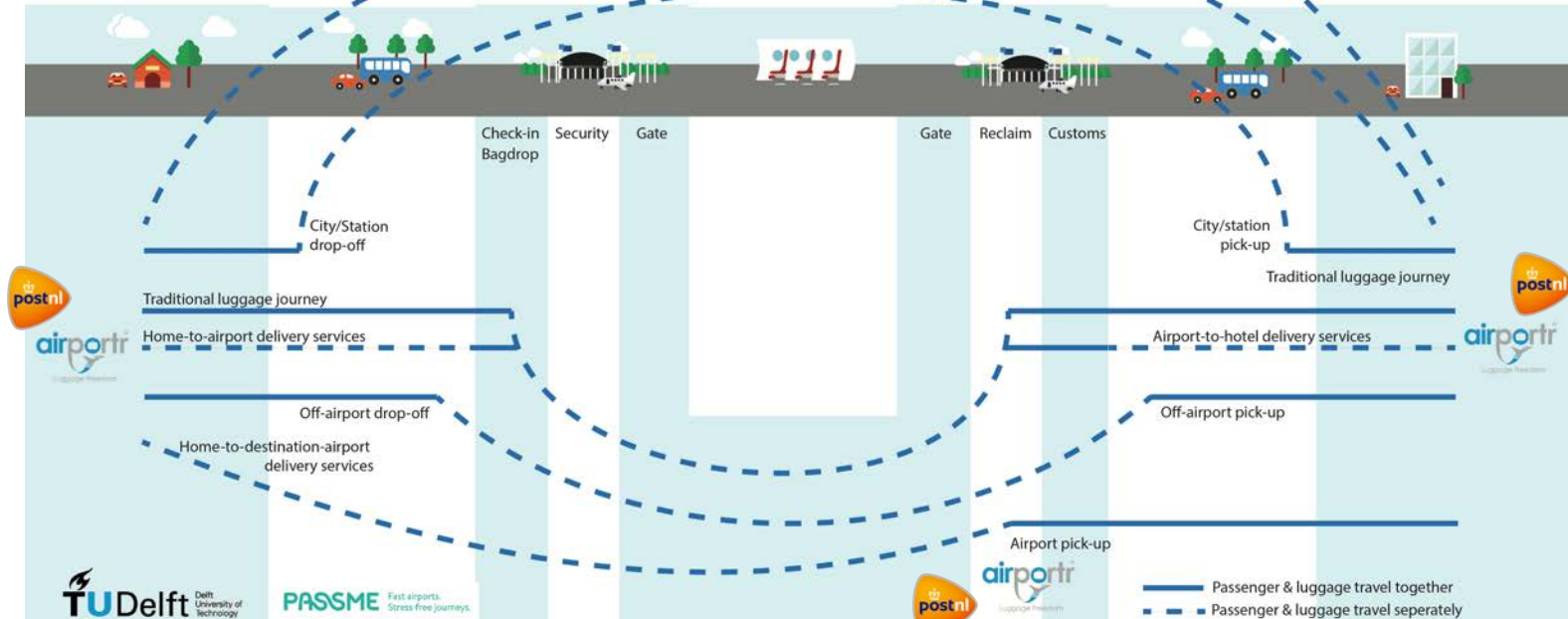
Draft Katinka Bergema, Dec 2016



Online clothing storage & delivery services
DUFL ↑

TRAVELIGHT

Door-to-door services
(not necessarily through the airport)



De oplossing lijkt simpel



Maar dan opschalen...



Maar dan opschalen...



Wat doen wij om deur-tot-deur
bagage services realiteit te maken?

In een complex netwerk van stakeholders

Gewoon beginnen & steeds de volgende stap bepalen



Betrekken van 'alle' stakeholders

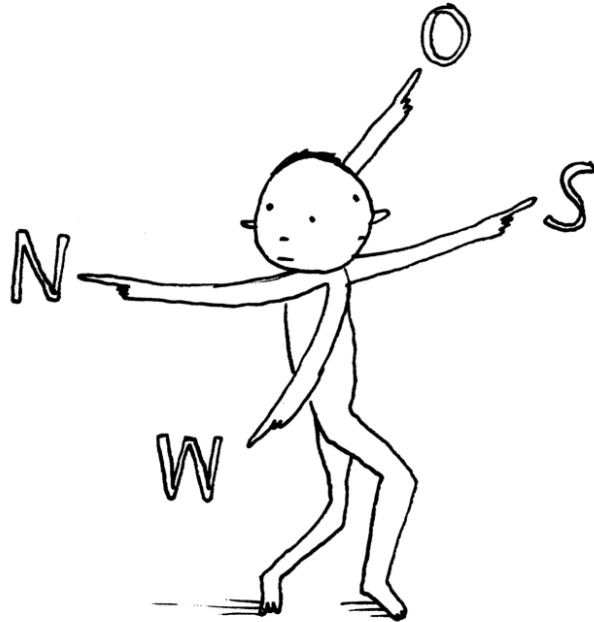


Als universiteit zijn we onafhankelijk en hebben geen commercieel belang...

The logo for TU Delft, featuring a stylized black flame icon above the text. The text 'TU Delft' is rendered in a bold, sans-serif font. The 'U' is colored blue, while the 'T', 'D', 'e', 'l', 'f', and 't' are black.

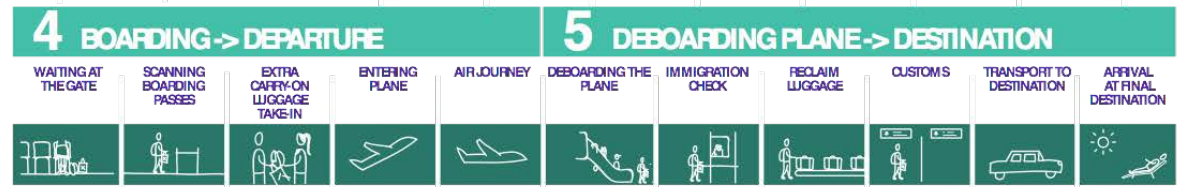
TU Delft

Passagier centraal zetten

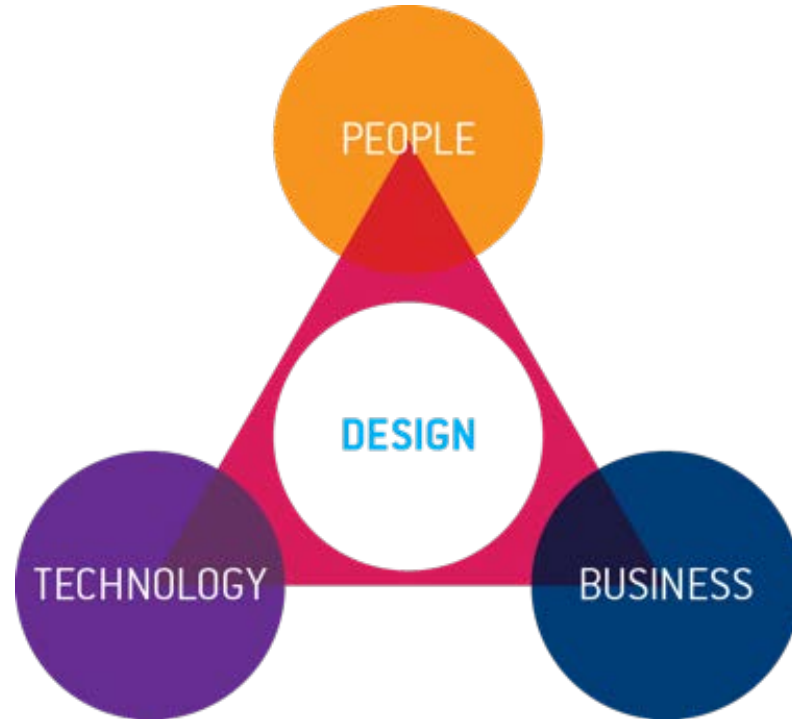


THE USER IS
A COMPASS

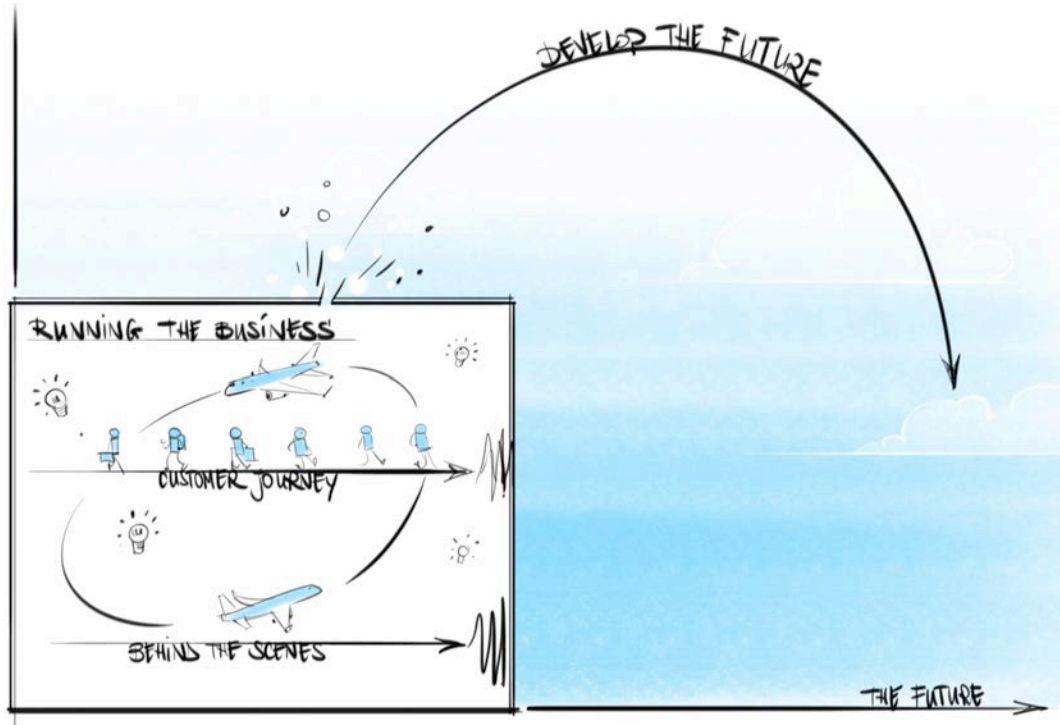
Kijken naar de hele passagiers journey



Integreren van 'people, business & technology'



Kijken naar de toekomst



Testen & prototypen



Samen met de talenten van de TU



Elise de Kok
KLM
Hand luggage



Amandine Marié
KLM
Door-to-door



Shosha Boute
Schiphol
Baggage reclaim



Saba Rakhshandehroo
KLM
Tax Free luggage



Jeppe Bijker
KLM
Hand luggage



Julius Blaauw
TU Delft
Door-to-door



Rick Boellaard
Schiphol
Baggage reclaim



Vincent Baas
KLM
Cargo tracking



Kinge Gardien
Transavia
Long-term vision



Lisanne Boersema
Vanderlande
Door-to-door



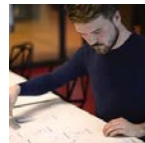
Paula Besterman
KLM
Baggage reclaim



Xander van der Broek
KLM
Baggage streams

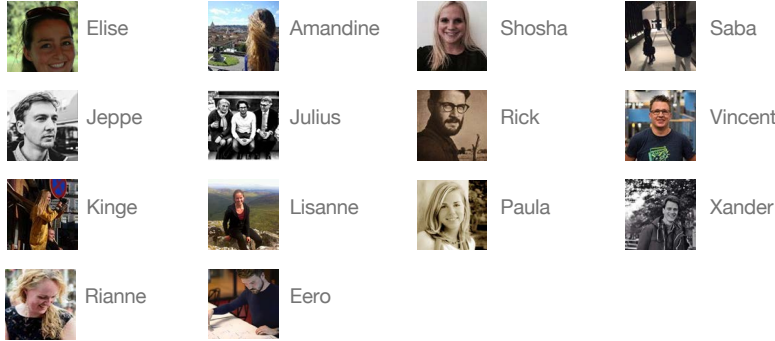


Rianne Ham
Transavia
Short-term vision



Eero Ervast
Schiphol
Door-to-door

Heel veel verschillende initiatieven



Een 'hype' creëren

INSPIRATION CATALYSTS

SEPT 7	SEPT 8	SEPT 9
UBER SAS JETBLUE TECHNOLOGY VENTURES WOW AIR AMTRAK LUFTHANSA INNOVATION HUB KOREAN AIR ZERO2INFINITY SITA LAB COGNIZANT BMW GROUP DESIGNWORKS	WAYBLAZER LOS ANGELES WORLD AIRPORTS HEATHROW ALL NIPPON AIRWAYS LUFTHANSA SCARABEE ONEWORLD UNITED AIRLINES OPEN DOORS ORGANIZATION ROCKWELL COLLINS BRUSSELS AIRLINES GATWICK AIRPORT BOEING WESTJET AMERICAN AIRLINES LUFTHANSA SYSTEMS VIRGIN AUSTRALIA	HILTON WORLDWIDE HEATHROW GOVERNMENT OF ARUBA ROOMSTORM VIRGIN ATLANTIC MINNEAPOLIS - SAINT PAUL INTERNATIONAL AIRPORT THOUGHTFULL DESIGN ALASKA AIRLINES TU DELFT QATAR AIRWAYS TOURS MCCARRAN INTERNATIONAL AIRPORT TECHNOVATION CENTRE

FUTURE TRAVEL EXPERIENCE
GLOBAL

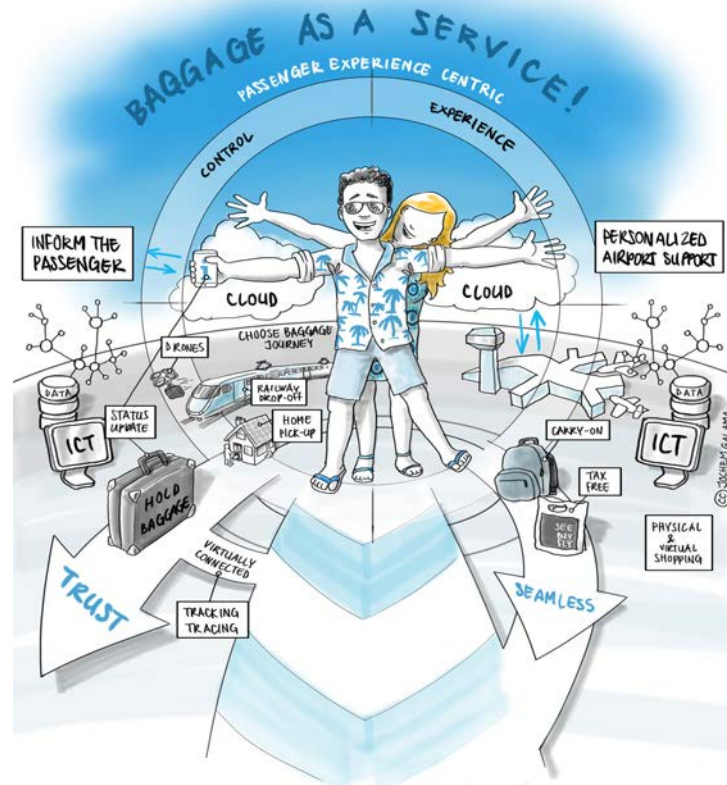
THE BEST WAY TO PREDICT THE FUTURE IS TO INVENT IT

7-9 SEPTEMBER 2016
MANDALAY BAY RESORT, LAS VEGAS

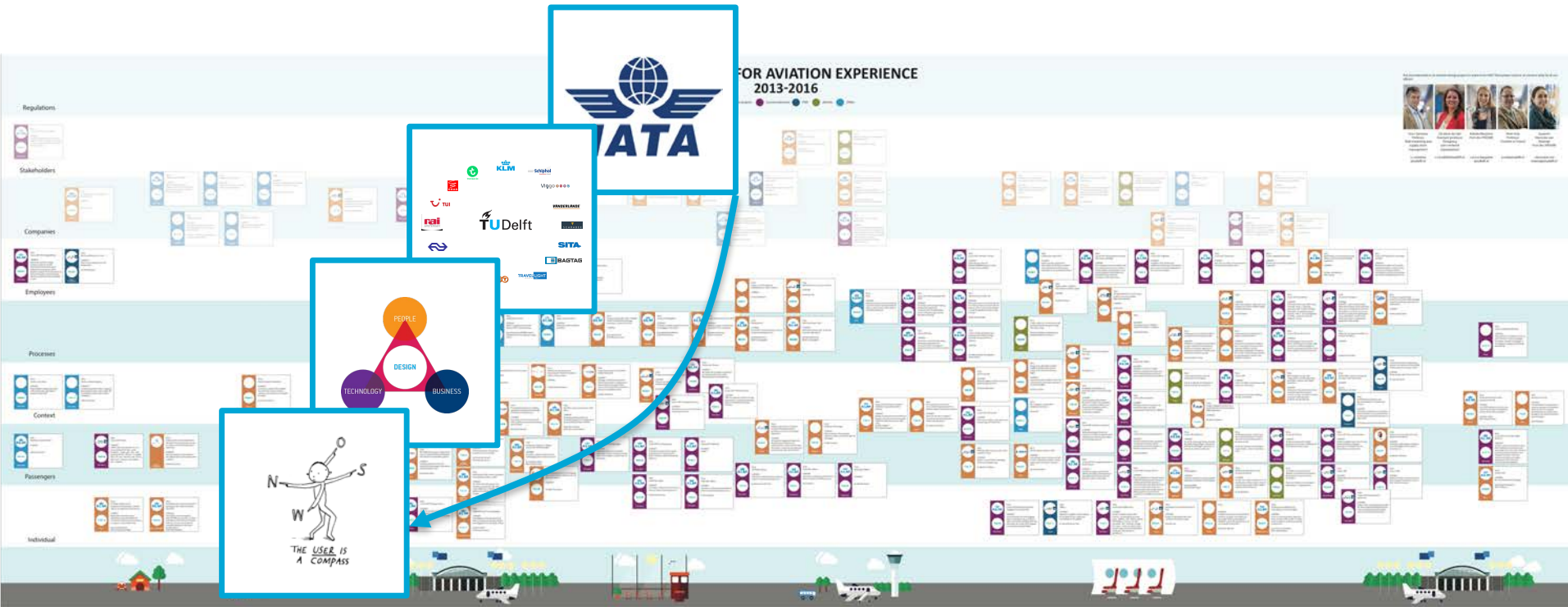
Instecken op verschillende management niveaus



Delen van inzichten en resultaten



Van individuele passagier tot wetgeving



Een repertoire van activiteiten voor de 'servitization' van een industrie.

En als bij-effect in de toekomst hopelijk nooit meer gesleep met koffers.

Bedankt!

Katinka Bergema

c.p.a.m.bergema@tudelft.nl