

PERSBERICHT

Schiedam, 15 oktober 2018

Trigion blijft partner van Schiphol in PRM-dienstverlening

Axxicom Airport Caddy, onderdeel van beveiligingsorganisatie Trigion, blijft de komende jaren partner van Schiphol met haar dienstverlening voor Passengers with Reduced Mobility (PRM).

Bij Schiphol staat de beleving van de reiziger centraal, ook voor de reiziger met een beperkte mobiliteit. In Axxicom Airport Caddy vindt Schiphol de partner die zijn 'Customer Centric'-strategie ook voor de PRM-doelgroep verder doorvoert. In het vernieuwde contract ligt de focus op het verhogen van de klanttevredenheid door verbeteren van de tijdigheid – passagiers zijn op tijd bij hun vlucht en worden op tijd opgehaald bij hun vlucht – en het centraal stellen van de klantwensen.

Fijne en betrouwbare reis

Zo spiegelt Axxicom zijn bedrijfsvoeringsmodel aan dat van Schiphol om zo een nog soepeler logistiek te bewerkstelligen. Daarnaast wordt het afhandelmaterieel gemoderniseerd en uitgebreid ten behoeve van passagiers én medewerkers. Door middel van digitalisering (bijvoorbeeld de speciale PRM-app met gepersonaliseerde informatie voor de passagier over zijn reis) en innovatie werken Axxicom en Schiphol samen aan een fijne en betrouwbare reis van PRM op de luchthaven Schiphol.

Assistentie cruciaal

“Wij willen elke reiziger die op Schiphol komt natuurlijk de beste reiservaring bieden”, zegt Miriam Hoekstra-Van der Deen, directeur Airport Operations van Schiphol. “Ook passagiers met een gereduceerde mobiliteit moeten zich zorgeloos over onze luchthaven kunnen bewegen. Het werk van de passagiersassistenten is daarin cruciaal. Zij zorgen dat passagiers op een prettige manier hun vlucht halen en met een positief gevoel verder reizen. Tegelijkertijd is dit een complexe dienstverlening en weten we dat we een aantal zaken kunnen verbeteren. Die verantwoordelijkheid nemen we ook. We hebben de kans gegrepen om in het nieuwe contract een aantal dingen anders in te regelen, om een nog betere service neer te zetten. We zijn heel blij dat Axxicom, met hun jarenlange ervaring, dit met ons gaat realiseren. En hebben vertrouwen in de komende periode waarin weer vele passagiers gebruik zullen maken van de PRM diensten.”

Aanbesteding

Na een Europese aanbesteding heeft Schiphol het contract aan Axxicom Airport Caddy gegund. De nieuwe overeenkomst gaat in op 1 februari 2019 en heeft een looptijd van vier jaar, met mogelijke verlenging van nog eens vier jaar.

Vertrouwen en waardering

Business unit directeur Lex Visser van Axxicom Airport Caddy is verheugd om samen met partners en stakeholders te mogen (blijven) werken aan de beste Schipholbeleving voor de klant. "Uit het resultaat van deze aanbesteding spreekt vertrouwen en waardering voor de ontwikkeling die we sinds 2003 doormaken rond PRM-dienstverlening."

Customer excellence

Deze ontwikkelingen sluiten naadloos aan op de transitie die binnen de Facilicom Group is ingezet. Met een krachtige familiebasis heeft de organisatie zijn strategische koers aangescherpt waarbij customer excellence een stevig fundament legt onder een vernieuwde klantwaardestrategie waarbij we 'samen werken aan een inspirerende leefomgeving voor iedereen'. Trigion is onderdeel van de Facilicom Group.

Noot aan de redactie:

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Facilicom Group
Babette Sarlet, manager corporate communicatie
Karel Doormanweg 4
3115 JD Schiedam
Tel: 06-11 39 30 24
E-mail: bsarlet@facilicom.nl

Over Trigion

Trigion kijkt met andere ogen naar veiligheid, wat verder gaat dan het implementeren van standaard beveiliging en beveiligingsproducten en –diensten. Een inspirerende en veilige leefomgeving vraagt om integrale oplossingen waarbij fysieke dienstverlening wordt gecombineerd met techniek en (data) intelligentie. In Trigion vinden organisaties een partner die inspireert en veiligheid creëert, in de wereld van vandaag en die vanmorgen. Met het creëren van veiligheid levert Trigion een belangrijke bijdrage aan een onbezorgd leven, in een omgeving waar mensen zich veilig voelen én waarin ze veilig zijn. Business unit Axxicom Airport Caddy voegt daar 'samen werken aan een fijne en betrouwbare reis, altijd' als ambitie aan toe voor zijn dienstverlening binnen luchthavens en vergelijkbare omgevingen waar mobiliteitsvraagstukken aan de orde zijn.