

# Clickandgo

Travel Agent Newsletter



Amadeus is  
uw partner bij  
uitstek

**PAGINA 3**

Amadeus Business Travel Portal

**PAGINA 4-5**

Amadeus Ticket Changer  
Amadeus Credit Card Fees  
Amadeus Master Pricer

**PAGINA 6-7**

Consulting & Services

**PAGINA 8-9**

Raptim, Táki Tálá en Jetair

**PAGINA 10-11**

Rail 1: met de train is het altijd  
een beetje vakantie

**PAGINA 12**

Amadeus, expert in  
het boeken van LCC  
Een warm hart toedragen voor  
de kleine reisagent

## Woelige tijden



We hoeven het heus niet onder stoelen of banken te steken, de laatste maanden zit de schrik en de krimp er duidelijk in.

De kredietcrisis is, zoals het in de sterren stond geschreven, inderdaad op de reële economie overgeslagen.

Maatregelen om het tij te doen keren volgen elkaar in sneltreinvaart op. Hier wordt beknipt op de kosten, daar wordt het mes in het aanbod gezet. Een rooskleuriger toekomst ligt wellicht wat verder in het verschiet, maar toch. Volgens het 'Forecast 2020' rapport voorspellen alle partijen immers forse groei in het vlieggebeuren. Ook in het verleden diende onze sector al menig keer het hoofd te bieden aan malaise en tegenspoed, maar ondanks alles zet de pijl op de groeicurve zijn klim gestaag voort.

Dat is meteen ook de reden waarom Amadeus vasthoudt aan een strategie gericht op technologische innovatie en differentiatie van de service en van het productaanbod. Het komt er nu immers vooral op aan in vertrouwen te bouwen aan de toekomst. Bij Amadeus wordt die visie op zowel centraal als lokaal niveau iedere dag opnieuw in de praktijk gebracht.

U leest er meer over in het artikel Amadeus Solutions Services Center

op pagina 6 en 7 van deze newsletter. Hier worden u via lokale consultancy services oplossingen aangereikt om de kosten te drukken, de productiviteit te verhogen en derhalve de rendabiliteit op te krikken. Niet alleen grote bedrijven en organisaties stellen zich alsmaar kritischer op ten aanzien van reiskosten en meer in het algemeen het reisbeleid. Ook de KMO/MKB markt heeft oren naar zuinigere oplossingen en besparingen waar die via automatisering kunnen worden gerealiseerd. Amadeus Business Travel Portal komt aan die trend in hoge tegemoet.

Amadeus is dan ook de partner bij uitstek die u door deze woelige tijden kan loodsen omdat we sterk geloven in een gezamenlijke toekomst. Hoe dat in zijn werk kan gaan, leest u verder in deze nieuwe editie van onze Click and Go. En als u zich van een en ander met eigen ogen wilt overtuigen, nodigen we u graag uit op 10 en 11 december aanstaande op BTEXpo in Tour & Taxis aan de Havenlaan in Brussel.

Alvast veel leesplezier,

**Amadeus is dan ook de partner bij uitstek die u door deze woelige tijden kan loodsen omdat we sterk geloven in een gezamenlijke toekomst.**



**Luc Pannecoek**  
General Manager Amadeus Benelux



## Winnares wedstrijd Jet Airways.

De gelukkige winnares van de Jet Airways wedstrijd is Mevrouw Brenda Evers van Isropa Reizen vanuit Zaandam (Nederland).

# Business Travel Portal, de slimme zelfboekings-oplossing voor kleinere ondernemingen

Voor wie geen behoefte aan de toeters en de bellen van een allesomvattend zelfboekingsysteem, is er nu de Amadeus Business Travel Portal waarmee de kleinere corporate klant - zeg maar de KMO/MKB-markt - zijn reisbeleid kan automatiseren en optimaliseren.

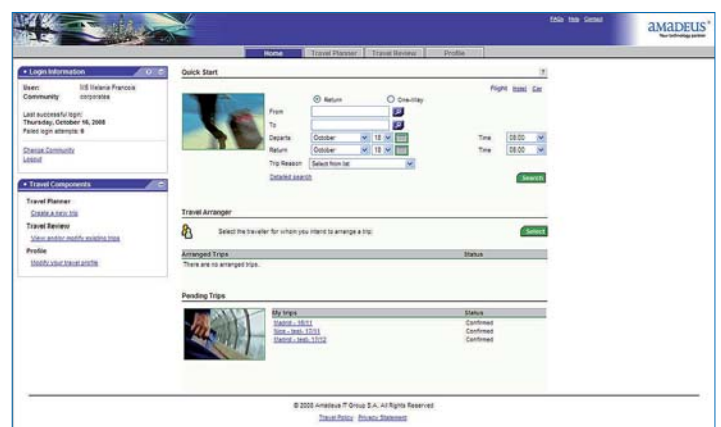
Het is een eenvoudige, browsergestuurde applicatie die bijzonder vlot en tegen lage kostprijs kan worden geïmplementeerd. Het hele proces, van bestellen tot opstarten, vraagt nauwelijks 1 week. Uit onderzoek bij meer dan 150 bedrijfsleiders is duidelijk naar voren gekomen dat steeds meer kleinere ondernemingen op hun reisbudget willen besparen en hun reisagent vragen om hen de nodige middelen en tools aan te reiken waarmee ze die doelstelling kunnen halen. En precies aan die trend kun je als reisagent met de Amadeus Business Travel

Portal tegemoetkomen. Het boeken van vliegreizen, inclusief huurwagen en hotel (in de loop van het eerste kwartaal van 2009 worden daar nog railfunctionaliteiten aan toegevoegd), verloopt uitermate vlot en vergt geen enkele specifieke voorkennis. Op het scherm verschijnt een overzicht van alle beschikbare vluchten met aanduiding van de preferred carriers. Reisagenten met meerdere corporate klanten kunnen bovendien voor elk van die bedrijven het 'policy' lijstje los van elkaar invullen. Meer complexe reizen kunnen door de

corporate klant worden voorbereid en ter controle naar de reisagent worden gestuurd. Het volstaat daartoe op de "Find someone else to complete your trip" knop te klikken. Vervolgens stuurt het systeem een mail naar de reisagents, die de trip verder uitwerkt, voorstellen voor route en prijs formuleert en het hele pakketje ter goedkeuring terug aan de klant stuurt. Die laatste kan tot slot de trip al dan niet definitief bevestigen.

## Voordelen voor de corporate gebruiker:

- Overzicht van de verschillende hotels in een bepaalde stad met aanduiding van de precieze ligging op een kaart
- Informatie over de annulerings- en aanpassingsvoorwaarden voor zowel de vluchten als de hotels
- Reservering voor individuele reizigers, maar ook voor groepen tot 6 medewerkers van eenzelfde bedrijf
- Bij het boeken van de reizen wordt er rekening gehouden met het reisbeleid van de betrokken onderneming
- Uitgebreide informatie over de vluchten, het type van vliegtuig, de cabinelay-out, ...
- Uitgebreide informatie over de luchthaventerminals met plattegrond
- Gedetailleerde gezondheids- en visuminformatie



# Amadeus Ticket Changer, veilig en snel tickets re-issuen

Passengers											Information										
ATC TRAVEL																					
Cities	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Fare basis	Tkt designator	NVA	MYB	Baggage											
RVN HEL	AY	422	K	01OCT	09:20	KSPCLE		20JUN	20JUN	PC											
HEL OUL	AY	351	K	10OCT	06:00	KSPCLE		20JUN		PC											
					Original travel currency			Reissue currency													
Old base fare					EUR			240.00													
New base fare					EUR			251.00													
Fare balance								EUR			11.00										
											Payment currency										
Old tax					EUR			48.37													
New tax					EUR			49.61													
Tax balance					EUR			1.24			EUR 1.24										
Ticket difference					EUR			12.24			EUR 12.24										
Penalty											EUR 50.00										
Total additional collection											EUR 62.24										
Grand total											EUR 62.24										
Other information																					

**Reissue has been successfully completed.**

In case of new MCO for penalties and/or residual value and reissued TST:  or:

Met Amadeus Ticket Changer reikt u uw klanten, waar ook ter wereld, de mogelijkheid aan om in een mum van tijd hun tickets te wijzigen tegen het correcte tarief en met de bijbehorende toeslagen. Airline debit memo's, lange en moeizame telefoontjes met reizigers, evenals dure expertcursussen voor u en uw reisagenten behoren voorgoed tot het verleden.

Amadeus Ticket Changer verwerkt in een handomdraai alle informatie, terwijl u daar vroeger makkelijk een half uur voor moest uittrekken. De berekening van de kosten voor het nieuwe ticket en de voorbereiding voor de uitgifte van alle inherente documenten verloopt volledig automatisch via een tweetal nieuwe, eenvoudige

entry's. De kans op fouten is nagenoeg onbestaande. Voor de juistheid van de tarieven en toeslagen staat Amadeus garant. Kortom, Amadeus Ticket Changer drukt niet alleen de verwerkingskosten, maar verhoogt tegelijk aanzienlijk de productiviteit. De oplossing stelt uw agenten bovendien in staat om zich vol vertrouwen te richten tot de klanten en zich toe te spitsen op de verkoop. Tot slot draagt ze bij tot het versterken van de klantenbinding door verdere optimalisatie van de kwaliteit van uw service.

Het is u wellicht ook niet ontgaan dat met de enorme boost van het e-ticket de laatste jaren de vraag naar ticketwijzigingen evenredig toeneemt. Alsof het verdwijnen van het papieren ticket een bepaalde barrière bij de reiziger wegneemt. Het re-issuen van tickets was en is nog steeds een bijzonder complex gebeuren. Alleen merkt u dat niet meer. Het hele proces verloopt nu bijzonder vlot en eenvoudig

en dus een stuk goedkoper dan voorheen. Amadeus Ticket Changer is immers een gebruikersvriendelijke oplossing die geen extra training of opleiding vergt, ook voor wie niet vertrouwd is met het re-issuen van tickets. Bovendien is de tool zowel in de grafische als in de cryptische modus beschikbaar.

De eerste pilots binnen de Beneluxmarkt zijn gepland voor midden december en worden, als alles naar wens verloopt, afgerond begin 2009. Het uitrollen bij de reisagent wordt dan in de loop van het eerste semester van 2009 opgestart.

Overzicht van de Benelux BSP airlines die voldoen aan de criteria voor het re-issuen van e-tickets met Amadeus Ticket Changer\*:

UNITED AIRLINES	AIR FRANCE
NORTHWEST AIRLINES	BAHAMASAIR
US AIRWAYS	AIR ASTANA
LTU INTERNATIONAL AIRWAYS	AIR CANADA
AIR BERLIN	QANTAS
FINNAIR	IBERIA
BRITISH AIRWAYS	SAS
CARIBBEAN AIRLINES	CIMBER AIR
AMERICAN AIRLINES	ALITALIA
DELTA AIRLINES	KENYA AIRWAYS
CONTINENTAL AIRLINES	AIR AUSTRAL
AEROMEXICO	AIR CARAIBES
KLM	MIDDLE EAST AIRLINES
ICELANDAIR	

\* Lijst van Amadeus Ticket Changer compatibele airlines per 30 november 2008; wordt continu verder aangevuld.

## Amadeus Credit Card Fees, een stand van zaken

Op vraag van de luchtvaartmaatschappijen zette Amadeus zich aan het ontwikkelen om een oplossing uit te werken rond het integreren van credit card fees in de diverse Amadeus booking tools.

Tot nog toe diende er bij het maken van een reservering slechts rekening te worden gehouden met tarieven en met taksen. Voortaan kan echter ook een credit card fee in rekening worden gebracht. Omwille van de complexiteit werd het project onderverdeeld in twee fasen. In een eerste fase wordt de software geladen ter voorbereiding van alle benodigde verwerkingen – reserveringen, pricing, ticketing, BSP-rapportage, etc. – zodat die volledig automatisch kunnen verlopen. In een tweede fase wordt de Amadeus Credit Card Fees oplossing voorzien van content. Momenteel is de Amadeus software klaar voor implementatie. Gezien de grote impact van deze ontwikkeling op de verschillende Amadeus booking tools en dus op de werkstromen en werkprocessen



van de reisagenten willen we hier geregeld via diverse kanalen over communiceren. Mede afhankelijk van de planning van de luchtvaartmaatschappijen, is de Amadeus Credit Card Fees oplossing met content

voorzien voor de eerste helft van 2009. Een gewaarschuwd reisagent ...

## Amadeus Master Pricer - Expert Edition, meer en beter

De ontwikkeling van software voor open systemen heeft geleid tot een nieuwe, flexibelere, meer accurate en gebruikersvriendelijke oplossing die het huidige Amadeus Value Pricer product zal vervangen.

Met de nieuwe “Expert Edition” in de reeks van bestaande Amadeus Master Pricer oplossingen wordt het beste van twee werelden in één tool samengebracht: de flexibiliteit van Master Pricer in combinatie met de kwaliteit en precisie van Value Pricer. In een eerste fase, die nu al loopt, is Amadeus Master Pricer - Expert Edition beschikbaar via Amadeus Application Program Interface (API) en Amadeus Web Services. In een latere fase, voorzien in de loop van 2009, wordt de oplossing ook geïntegreerd in het Amadeus Selling Platform. Het spreekt vanzelf dat dit de tijd de huidige oplossingen behouden blijven.

Meerwaarde van Amadeus Master Pricer - Expert Edition voor de reisagent:



- Zoekmogelijkheden en connectiviteit zijn vergelijkbaar met die van het huidige Value Pricer product
- Zoekopdrachten kunnen complexer worden samengesteld dan bij Value Pricer – tot 6 “requested segments” zonder enige beperking met betrekking tot het aantal steden
- Uitgebreide functionaliteiten met betrekking tot flexibiliteit waaronder ticketability pre-check, optie om airlines te kunnen uitsluiten/toevoegen bij zoekopdrachten, no split optie, ...

# Amadeus Solution Services Center: de klant staat centraal

Met de regelmaat van de klok doen zich op de reismarkt ontwikkelingen voor die de sector op zijn grondvesten doen daveren. Om het hoofd te bieden aan al die veranderingen en inherente druk is een flexibele structuur een absolute must.

In het verlengde van die visie en strategie werd recent binnen Amadeus Benelux een compleet nieuwe structuur uitgetekend. De afdeling Customer Delivery, aangestuurd door Bart Bellers, is daar onder meer het resultaat van. Om nog korter op de bal te spelen en nog preciezer en directer aan de behoeften van de klanten tegemoet te komen werd deze afdeling verder onderverdeeld in drie units: een Technical Services Center (hardware, installaties, ...), een Customer Services Center (helpdesk, customer care & training) en "last but not least", het Solution Services Center onder de deskundige leiding van Inge Van Dooren zij doet ons verhaal.



## Veranderende markt-omstandigheden

“Waar projecten vroeger binnen Amadeus veelal versnipperd werden beheerd over de verschillende kennisdomeinen, wordt voortaan alles gecentraliseerd binnen het Solution Services Center,” steekt Inge van wal. “Op die manier wordt er beter tegemoetgekomen aan de behoeften en verwachtingen van de reisagent en kan Amadeus bovendien garant staan voor een optimale service. De markt wordt overigens alsmat complexer en steeds meer reisagenten vragen ons om hen te helpen bij het doorlichten van hun processen en het uitrollen van de voorgestelde optimalisaties. Je zou kunnen stellen dat de reisindustrie van een productmarkt naar een projectmarkt is geëvolueerd, waar al dan niet op basis van een standaardpakket en na grondige analyse van de huidige situatie, een oplossing wordt uitgewerkt die volledig in de bestaande infrastructuur van de reisagent wordt ingepast en volgens zijn specifieke behoeften gefinetuned.

Om hem hierbij te helpen biedt onze afdeling vier belangrijke soorten van services aan: Implementation services, Consulting services, Training services en tot slot Development services.”

## Implementation services

“Je zou het kunnen zien als een waaier van services die we de reisagent aanbieden om onze oplossingen te implementeren op het vlak van zowel het mid- & backoffice, als het e-commerce en frontoffice gebeuren,” gaat Inge verder. “Amadeus stelt daarbij intern een projectmanager aan die, als uniek aanspreekpunt voor de reisagent, het uitrollen van de gekozen oplossing van A tot Z begeleidt. Binnen het Solution Services team kunnen we dan een beroep doen op specialisten voor de verschillende front-to-back deelgebieden. Indien nodig, zal de projectmanager de nodige medewerkers uit diverse interne en externe afdelingen rond de tafel brengen om het project in goede banen te leiden.”

## Mid- en backoffice

“Bij het implementeren van mid- en backoffice projecten gaat het over het algemeen over Amadeus Agency Manager en aanverwante producten,” verduidelijkt Inge, “en kunnen we buiten onze lokale expertise een beroep doen op onze centrale TOPS-organisatie.”

## Frontoffice

“Op frontoffice niveau kunnen we bijvoorbeeld een Amadeus Web Services project begeleiden en klanten assisteren bij het ontwikkelen van applicaties en tools op basis van het centrale systeem. Sterker nog, Amadeus Benelux heeft zelf de kennis in huis om applicaties op basis van webservices te ontwikkelen en die als kant-en-klare oplossing aan te bieden. Een ander voorbeeld in het frontoffice gebeuren is Amadeus Custom Desktop, meer bepaald het ontwikkelen en schrijven van diverse soorten van scripts. Ook daar kunnen we de reisagent helpen bij de

analyse van zijn bestaande applicaties en hem wijzen op mogelijke verbeteringen. We stellen daarbij een auditrapport op met aanbevelingen en leggen hem uiteindelijk een voorstel voor van wat waar kan worden geautomatiseerd.

Daarna gaan we aan de slag om een en ander concreet uit te werken. Eveneens belangrijk op frontoffice niveau is de GDS-migratie. Bij een migratie komt immers heel wat kijken en dankzij jarenlange ervaring zorgt Amadeus Benelux ervoor dat die migratie een minimale impact heeft op de lopende bedrijfsvoering van de betrokken reisagent.

Daartoe wordt ook hier bij Amadeus een projectmanager aangesteld, die het hele projecttraject in kaart brengt en er uiteindelijk voor zorgt dat de overgang vlot en naadloos verloopt.”

## E-commerce

“Ook bij e-commerce komen heel wat ‘Implementation services’ kijken,” vervolgt Inge. “Sommige reiskantoren zijn zelf lokale reseller van de Amadeus e-Travel Management applicatie, zeg maar de Amadeus corporate booking tool. Die reisagenten worden diepgaand getraind in de mogelijkheden van onze oplossing en begeleid in het opzetten van hun Amadeus e-Travel Management site. Ook bij het uitwerken van een eerste installatie bij hun corporate klanten, staan



Johan Vervoort - Dieter Devlieghere  
Inge Van Dooren - Stéphane Grandjean

wij aan de zijlijn om het project mee te sturen. Na het succesvol afronden van een dergelijk begeleidingsproject, wordt de betrokken reisagent als lokale reseller gecertificeerd.”

## Amadeus e-Retail Engine

“Amadeus e-Retail Engine is dan weer de module die draait achter de website van reisagenten die actief zijn op de leisure markt en die via hun website ook tickets verkopen.

Het gebeurt wel vaker dat reisagenten bij Amadeus aankloppen om de look&feel van hun website te optimaliseren,” vertrouwt Inge ons verder toe. “Ook hier wordt een workshop opgezet en geanalyseerd wat precies de behoeften en verwachtingen zijn om uiteindelijk een oplossing uit te werken en uit te rollen.”

## Consulting services

“Bij Consulting services leveren we advies op maat van de klant. En dat kun je heel ruim zien,” lacht Inge.

“Onder die titel voeren we bijvoorbeeld business assessments uit bij de klant waarbij de huidige arbeidsprocessen en datastromen van naaldje tot draadje worden geanalyseerd en er vervolgens voorstellen worden geformuleerd die tot betere processen moeten leiden. Afhankelijk van het type en de complexiteit van de vraag van de klant gaan we met onze “front-to-back” specialisten rond de tafel zitten om de klant optimaal te begeleiden. Flexibiliteit staat daarbij centraal.”

## Development services

“De laatste jaren heeft Amadeus zeer sterk geïnvesteerd in e-commerce oplossingen en webservices op het centrale systeem waarbij heel wat ontwikkelingswerk gepaard ging en gaat,” licht Inge toe. “Amadeus Benelux heeft binnen Amadeus e-Travel Management zelf een railoplossing ontwikkeld zodat ook

de lokale spoorwegen – NMBS en NS – binnen de tool online kunnen worden geboekt. Buiten development bieden wij ook technical consultancy, zodat we standaardoplossingen ombuigen naar de behoeften en verwachtingen van de klant. Neem nu een corporate klant die in zijn organisatie een approval tool gebruikt die hij in de toekomst wil blijven gebruiken, maar dan wel in combinatie met onze Amadeus e-Travel Management module. Amadeus kan hier zowel instaan voor de support van deze ontwikkeling, als voor het complete ontwikkelingsproject en de implementatie ervan. Beide opties zijn perfect mogelijk.”



Michiel Kossen, Erica Evers, Michael Franken en Antje Osterloh (niet op de foto).

## Training service

“Tot slot kunnen we ook ‘à la carte’ trainingen opzetten rond e-commerce en mid- & backoffice projecten,” licht Inge toe. “Een e-Travel Management reseller kan bijvoorbeeld bij Amadeus terecht om binnen zijn organisatie een team op te leiden dat op zijn beurt de oplossing aan zijn klanten kan verkopen en implementeren,” besluit ze.



## Raptim, reizen met een missie



Het gedreven team van Raptim zendt met Amadeus zijn ngo'ers uit

**“Vooral ngo's die zich toespitsen op acute en structurele noodhulpverlening, op landbouw, op educatie, etc. kloppen voor het boeken van hun reizen bij Raptim aan,”**

hebben op de een of andere manier wat te maken met hulpverlening of liefdadigheid. We krijgen van de airlines dan ook speciale ngo-tarieven die we op onze beurt aan onze klanten kunnen aanbieden. ‘To serve those who serve the World’ luidt overigens het mission statement van Raptim”.

### Het Amadeus verhaal

“Onze eerste kennismaking met Amadeus dateert van augustus 2006. Aanleiding was de lovende kritiek die we over Amadeus in de vakpers hadden gelezen,” vervolgt Kees. “Amadeus was bovendien al de huisleverancier van tal van Raptim kantoren in de rest van de wereld. Italië, dat recent was gemigreerd en waar ik nauwe banden mee onderhoud, was eveneens laaiend enthousiast. We wilden overigens ook graag een meer Europese GDS qua lay-out, gebruiksmogelijkheden en ondersteuning. En aan die verzuchtingen kwam Amadeus vele keren beter tegemoet dan de concurrentie. Concreet wisten we

al snel dat Amadeus onze GDS-provider zou worden. Te meer ook omdat onze belangrijkste leveranciers – KLM, Lufthansa, Air France, ... - de overstap naar Amadeus maakten. Ook het feit dat met het Amadeus Selling Platform groepsreserveringen snel kunnen worden aangemaakt, geboekt, aangepast en verwerkt, was voor ons een belangrijk punt. Dat ongeveer 150 airlines zelf met Amadeus werken, was eveneens een overtuigend argument. Vooral omdat we vluchten tot in alle uithoeken van de wereld boeken, van Juba tot aan Honiara en Iquitos. In juli 2007 zetten we onze handtekening onder de overeenkomst en op 12 december van datzelfde jaar migreerden we naar Amadeus. Intussen had onze zusteronderneming, Multatuli Travel, in Amsterdam zich bij ons aangesloten zodat we het hele voorbereidende traject samen hebben doorlopen. Zowel over de voorbereiding, de speciaal voor ons verzorgde twee weken lange training, de migratie, als de opvolging achteraf zijn we een en al lof,” besluit Kees.

## Táki Tálá: een succesverhaal

Het Luxemburgse reiskantoor met de vrolijke naam werd in 1977 opgericht. Van bij het begin spitste Táki Tálá zich toe op de organisatie van reizen naar het zonnige Portugal en zijn eilanden, evenals naar Brazilië en Kaapverdië. Nu meer dan 30 jaar later zijn dat nog steeds de voorkeurbestemmingen, maar kan de reiziger met Táki-Tálá tevens naar uitgelezen plekken in Afrika en China. Een gesprek met Domingos Fernandes, Office Manager.

“Táki-Tálá betekent in het Portugees zoveel als ‘ik ben hier, ik ben daar,’” lacht Domingos. “Sinds Táki-Tálá deel uitmaakt van de groep Sales-Lentz, met in totaal 19 kantoren in Luxemburg en Frankrijk,

wordt onze specialiteit nu via de hele groep aangeboden. Het merendeel van de klanten – zo'n 90% – klopt bij Táki-Tálá aan voor een vakantiereis, maar ook zakenlui weten onze specifieke

marktkennis zeer te waarderen. Hoewel Luxemburgse reiskantoren nagenoeg standaard voor het Start Amadeus Platform opteren, doen wij dat niet. Het leeuwendeel van onze collega's werkt met Duitse touroperators en met de Duitse spoorwegen. Wij werken echter vooral met de eigen producten en verder met de Belgische touroperators."

"Na de overname van Táki-Tálá door Sales-Lentz leek het ons handiger om allemaal met hetzelfde GDS-systeem te werken. Eind 2006 migreerden we dan ook naar Amadeus. Sindsdien worden facturatie- en boekhoudgegevens vlot tussen de

verschillende kantoren van de groep uitgewisseld. Het maakt het werken een stuk eenvoudiger en aangenamer. De technische migratie verliep als van een leien dakje, de psychologische aanpassing voor onze medewerkers lag wat moeilijker. Na een korte inlooperperiode en de nodige trainingen op het vlak van reserveringen en ticketing liep het boeken en reserveren met Amadeus echter als een trein. Ook vandaag nog volgt geregeld een van onze medewerkers een vervolmingscursus rond nieuwe functionaliteiten of om bepaalde mogelijkheden van het Amadeus systeem verder uit te diepen. Daarna wordt de opgedane ervaring en kennis



Domingos Fernandes, Marco Marques, Julieta Ribeiro, Carmo Balsas, Elisabete Carvalho, Paula Afonso

doorgegeven aan de andere medewerkers van het kantoor. En dat werkt prima," rondt Domingos het gesprek af.

## Jetair, België's grootste reismark, trekt resoluut de Amadeus kaart



Afgelopen jaar vertrouwden maar liefst 1,7 miljoen reizigers hun vakantie toe aan Jetair en aan de andere merken van de groep: VIP Selection, Sunjets, VTB en Seagull. Het aanbod is dan ook enorm: tal van vliegvakanties naar 71 zonnige regio's, 11 landen waar je met de eigen wagen naartoe kunt, 30 steden die je tijdens een citytrip kunt ontdekken en daarbovenop nog eens 25 landen in alle uithoeken van de wereld, waar exotische vakanties of verre ontdekkingsreizen worden voorgesteld. Jetair maakt deel uit van TUI Travel, de grootste reisorganisator ter wereld. Om een en ander mee in goede banen te leiden doet Jetair sinds februari 2008 een beroep op Amadeus. Jona Demuyser, Seat Manager Regular, doet het verhaal.

"Toen de overeenkomst met onze toenmalige provider afliep, wilden we wel eens zien hoe groen het gras aan de overkant was - en dat leek aardig mee te vallen," valt Jona met de deur in huis. "Onze eerste contacten met Amadeus waren uitermate positief en ook van de productdemonstraties waren we zeer onder de indruk. De Amadeus' kreet "your technology partner" is echt niet op los zand gebouwd; een heel belangrijk punt voor ons omdat technologische innovatie



Het Jetair IATA-team met van links naar rechts: Peggy Van Der Kelen, Jona Demuyser, Evie Vervaecke, Sabrien Casier, Sophie Dewilde, Wim Termote en Barbara Mylle.

ons na aan het hart ligt. Het verbeteren van de service aan de klanten staat daarbij steeds centraal. Logisch dus dat onze sterke IT-afdeling het al snel met Amadeus kon vinden."

### Naadloze migratie

"Begin 2007 voerden we de eerste gesprekken met Amadeus", vervolgt Jona. "Eind oktober van datzelfde jaar ondertekenden we de overeenkomst. Drie maanden later, in de nacht van 6 op 7 februari 2008, vond de eigenlijke migratie plaats. We wilden absoluut zeker spelen en eerst alles achter de schermen testen. Onze klanten mochten van die migratie

immers geen enkele hinder ondervinden. En daar zijn we samen met Amadeus voor het volle pond in geslaagd. Mede dankzij de intensieve voorbereidingen en de uitgebreide trainingssessies. Daarbij gingen niet minder dan 60 medewerkers van onze verschillende merken in onze kantoren in Oostende en Mechelen op cursus. Die trainingen verliepen bijzonder vlot ook al omdat heel wat van onze medewerkers kunnen bogen op jarenlange IATA-ervaring. Op de dag van de migratie waren er op onze beide sites Amadeus medewerkers aanwezig om eventuele problemen op te vangen, maar die zijn er vrijwel nooit geweest. We reden samen met Amadeus dan ook een vlekkeloos parcours."

### Technologische innovatie

"De samenwerking tussen de IT-afdeling van Jetair en het Amadeus Solutions Services Center is erg intensief en steeds toegespitst op het verbeteren van de productiviteit en dus van de rentabiliteit. Momenteel loopt er een project rond het uitwerken van ontwikkelingen op backoffice niveau. Het is de bedoeling dat aan het eind van de rit Amadeus een kant-en-klare oplossing voorlegt. Kortom, met Amadeus hebben we een solide en technologisch sterke partner," besluit Jona.

# Met de trein is het altijd een beetje vakantie, ook voor de drukke zakenreiziger

Volgens een intern onderzoek van een vooraanstaande Belgische zakenreisorganisatie loopt een op de twee zakenreizen binnen Europa over het spoor. Een trend die de komende jaren alleen maar aan belang kan toenemen. Hoogste tijd dus om ons oor te luisteren te leggen bij Brecht Vanhee, Manager Business Travel - Rail1.

"Rail1 distribueert het internationaal treinverkeer naar de reismarkt," zet Brecht de toelichting in. "Daartoe werken we onderzijds met een eigen platform - @atlantis2 - en anderzijds een online booking tool voor reisagenten die niet over de nodige toelatings en infrastructuur beschikken om zelf trenbiljetten uit te geven. Om de biljetten bij de reisagent af te drukken gebruiken we dan weer de ATB-printers van onder meer Amadeus. We voorzien ook de mogelijkheid om alle dossiers automatisch te integreren naar de backoffice.

## e-Ticketing

"Het spreekt vanzelf dat de airline sector het heel wat makkelijker heeft met e-ticketing," stelt Brecht onomwonden. "Bij vliegtrips wordt immers alleen met point-to-point bestemmingen gewerkt en moeten de reizigers steeds langs een check-in. Bij treinreizen kunnen de passagiers in elk station op- en afstappen, is er geen controle vooraf en kan er achteraf ook niet worden gecheckt dat een biljet werd gebruikt. Toch hebben we al een paar e-oplossingen uitgewerkt. Wie met de Thalys reist, kan bijvoorbeeld ticketless de trein op. Daartoe moet de reiziger zich wel eenmalig registreren. Hij krijgt dan een klantnummer toegewezen, dat nadien bij elke reservering wordt ingebracht. Op de trein kan de begeleider met zijn satellietgestuurde handcomputer, waarin voor het vertrek alle informatie werd gedownload, aflezen wie voor deze trein geboekt heeft en aanvinken of het biljet

werd gebruikt. Voorlopig is deze optie enkel beschikbaar bij Thalys."

## Home Print, extra flexibel

"De Home Print oplossing bestaat al jaren voor het binnenlandse treinverkeer, maar is voortaan ook beschikbaar voor het internationale treinverkeer tussen Amsterdam, Brussel en Luxemburg. Een vergelijkbare oplossing werd eerder al op de markt uitgerold, maar dan uitsluitend voor niet-wijzigbare, niet-annuleerbare biljetten. Niet echt handig voor de zakenreiziger, "lacht Brecht. "Met de nieuwe optie stuur je als reisagent je klant na reservering een e-mail met een hyperlink naar een pdf-ticket, dat hij dan thuis of op kantoor kan afdrukken. Zolang het biljet niet wordt gedownload, kan het worden geannuleerd en aangepast."

## Nieuwe ontwikkelingen

"Zodra de HST-lijn Brussel-Amsterdam operationeel is, wordt de reistijd tussen beide hoofdsteden gehalveerd en neemt ze niet meer dan 1u30 in beslag," verklapt Brecht. "Met de nieuwe Albatrostreinen, die eveneens vanaf volgend jaar op deze lijn worden ingezet, bedraagt de reistijd 1u45. Ook de frequentie wordt opgevoerd. Dagelijks sporen er dan 32 Albatrostreinen en 8 tot 10 Thalystreinen tussen beide steden. Wanneer de HST-lijn naar Frankfurt wordt opengesteld, zal de reistijd van Brussel naar Frankfurt, met onder meer een stop in Keulen, nog slechts 2u50 bedragen, tegen 3u30 nu. De frequentie ligt met drie treinen heen en terug per dag nog wat laag, maar ook die zal vermoedelijk worden opgevoerd. Net zoals de HST als feeder voor Air France dient, en de Beneluxtrein voor KLM, kan ook de lijn naar Frankfurt uitgroeien tot feeder voor de luchtvaartmaatschappijen die vanuit Frankfurt opereren."



# RAIL 1

one platform to all trains

## Rail 1 Wedstrijd

### Vraag 1:

Wat wordt de toekomstige reistijd met ICE van Brussel naar Frankfurt?

- A: 2u50
- B: 3u
- C: 2u30

### Vraag 2:

Geef de juiste term voor het thuis afdrukken van een treinticket op een A4 blad voor het internationale treinverkeer tussen Amsterdam, Brussel en Luxemburg.

### Persoonlijke gegevens

Naam : .....

Voornaam : .....

Adres reisbureau : .....

.....

Postcode : .....

Plaats : .....

Naam reisbureau : .....

Terugsturen voor 28 februari 2008 aan:  
Amadeus Benelux – Medialaan 30/1  
B-1800 - Vilvoorde  
Fax: +32 (0)2 460 03 84



Brussel - Keulen >> vanaf 2u20

# Keulen

**DB** BAHN

## Een wereldstad op mensenmaat

*Gezellig, bijzonder charmant, bruisend van activiteit. En nog dichtbij ook. Dat is Keulen.*

### **Keulen: musea, bistro's en natuurlijk de Dom met de ICE**

Drie keer per dag verbindt de ICE hogesnelheidstrein Brussel met Keulen. Vanaf begin 2009 doet ICE er nog amper 1u40 over. Leun achterover en geniet van de unieke comfortfilosofie van de ICE. Of installeer u in de gezellige restaurantwagons voor een lunch of diner in goed gezelschap. Welke comfortklasse u ook preferereert, u beschikt altijd over een stopcontact.

### **Restaurants à Gogo**

Hoog boven de Rijn verheffen zich de prachtige klokkentorens van de Dom. Trotse getuigen van de rijke geschiedenis van

### **Vertrekken Brussel-Zuid >> Keulen**

ICE International: 06u59 / 11u59 en 17u59

### **Vertrekken Keulen >> Brussel-Zuid**

ICE International: 08u44 / 14u44 en 19u44

**Ter info:** Brussel - Frankfurt >> vanaf 3u30

Duitslands oudste metro-pool. Een geschiedenis die liefst tweeduizend jaar teruggaat in de tijd. In de verkeersvrije buurt rond de Hohe Straße hangt altijd een feestelijke sfeer, terwijl de Rijn de stad een heel aparte uitstraling geeft. De meeste musea, kerken, boetieks en kunstgalerijen bevinden zich dicht bij elkaar in het centrum, zodat ze makkelijk te voet bereikbaar zijn. In Keulen valt altijd iets te beleven, van Duitslands beroemdste carnaval tot en met de feërieke kerstmarkt. Het hele jaar is één aaneenschakeling van feesten en culturele evenementen. Keulen telt niet minder dan 3.000 cafés, restaurants en tavernes.



**RAIL 1**

one platform to all trains

**Voor meer info,  
contacteer uw reisagent  
[www.rail1.be](http://www.rail1.be)**

**ICE**   
International

## Amadeus, expert in het boeken van Low Cost Carriers!

Recent bestelde Amadeus een onafhankelijk onderzoek om meer inzicht te verwerven in de manier waarop reisagenten binnen Europa LCC-vluchten boeken. De Low Cost Carrier (LCC) markt groeit in Europa immers sneller dan in enig ander continent. LCC zijn binnen Europa momenteel goed voor 25,7% van het totale stoelaanbod.



Tegen 2010 zal ruim 40% van het stoelaanbod wereldwijd worden ingevuld door LCC, niet alleen voor vakantiereizigers, maar evenzeer voor zakenreizigers. Tegelijk werden de verschillende mogelijke boekingswijzen geëvalueerd en worden er aanbevelingen aangereikt om de verschillende processen te verbeteren. In het onderzoek werd gepeild naar de productiviteit bij het boeken van een LCC-vlucht, enerzijds via de websites van

de betrokken airlines en via websites die gebruikmaken van de screen scraping techniek en anderzijds bij boekingen via het Amadeus Selling Platform in combinatie met Amadeus Ticketless Access.

Het onderzoek toont aan dat boekingen via Amadeus nagenoeg 63% sneller verlopen dan via de best scorende alternatieve oplossing. De redenen liggen voor de hand. Reisagenten hoeven hun vertrouwde werkomgeving niet te verlaten, het LCC-aanbod verschijnt op het scherm naast de vluchten van de traditionele carriers, aanpassingen aan

het ticket gebeuren in een handomdraai, alle informatie loopt vlot door naar het mid- en backoffice, combinaties van de vlucht met huurwagens en/of hotel worden binnen eenzelfde platform afgehandeld, ... Kortom, het gebruiksgemak, de snelheid, de complete integratie in het systeem en de extra service die de klanten kan worden aangereikt, maken dat reisagenten er alle baat bij hebben om LCC-vluchten via het Amadeus Selling Platform te boeken.

Meer weten of een exemplaar van de complete studie downloaden:  
[www.benelux.amadeus.com/LCC](http://www.benelux.amadeus.com/LCC)

## Amadeus draagt ook de kleine reisagent een warm hart toe

De voorbije zomer zette Amadeus speciaal voor kleinere reisagenten een



Rudy Kloppenborg – ABC Travel / Jasper Lonnee – Amadeus Benelux

informatiecampagne op. Daarbij werd de kleinere reisagent gewezen op de vele voordelen die het Amadeus Selling Platform ook hem te bieden heeft. Bovendien kreeg hij via een online test een oplossing voorgeschoteld op maat van zijn behoeften.

Om de actie nog aantrekkelijker te maken werden er onder de geïnteresseerde reisagenten in België en Nederland twee supersnelle laptops verloot. Intussen zijn de gelukkigen gekend. Voor Nederland is dat de heer Rudy Kloppenborg van ABC Travel uit Oldenzaal en voor België, mevrouw Beatrijs Croes van ALK Reizen uit Alken. Wij wensen hen alvast veel succes met hun nieuwe laptop. Wie meer wil



Quinten Bekaert – Amadeus Benelux / Geert Gaens - ALK Reizen

weten over deze campagne of zelf de test wil doen, surft naar:  
[www.benelux.amadeus.com/uniquesolution](http://www.benelux.amadeus.com/uniquesolution)