

Discover

Travel Agents Newsletter



Avec passion et compétence en 2007

Dans l'éditorial de la première newsletter de l'année 2006, je vous avais présenté la nouvelle orientation stratégique d'Amadeus. Amadeus – Your technology partner. Tant au niveau suisse qu'au niveau mondial, Amadeus a réussi à augmenter ses parts de marché dans le secteur GDS. Mais ce qui confirme la pertinence de cette importante décision stratégique, c'est l'accroissement de la demande en matière de solutions informatiques, et ce pas uniquement auprès des grands clients. Nous avons réussi à atteindre les principaux objectifs. Le nouveau positionnement de la marque, la structure des produits et des services et l'orientation des prestations par segments de clients ont

été réalisés. Quant à la culture d'entreprise, nous avons impliqué l'ensemble des employés – à l'échelle mondiale – pour définir les principales valeurs que nous appliquons et que nous souhaitons intégrer dans notre travail au quotidien.

La technologie est importante, mais la qualité des prestations l'est tout autant ! Le sondage mandaté annuellement confirme que nous avons su rester leader en matière de satisfaction des clients l'an dernier.

suite page 2

Sommaire

PAGE 2

Conseils aux utilisateurs
Dates des cours

PAGE 3

Interview
Amadeus Selling Platform 2.3
Amadeus +SMS

PAGE 4

Holiday autos
Amadeus E-Travel Management
Sponsoring

PAGE 5

Amadeus en interne

PAGE 6

Dernières nouvelles

suite de l'éditorial

En 2006, Amadeus a été désignée numéro un européen de l'industrie du voyage en matière d'investissements effectués dans le domaine de la recherche et du développement. Ces 180 millions d'euros se répercuteront également durablement dans l'innovation des produits et constitueront une valeur ajoutée pour notre clientèle. Les conditions du marché sont en mutation, notre objectif est de vous accompagner sur ce chemin, de contribuer de façon substantielle à la réalisation de votre stratégie informatique et de vous livrer les outils et contenus nécessaires pour que vous puissiez fournir aux clients un conseil optimal.

Passion, compétence et technologie marqueront notre collaboration à l'avenir également. Nous nous en réjouissons et vous transmettons nos meilleures vœux pour une année 2007 placée sous le signe du succès.

Amadeus Marketing (Suisse) SA



Cornel Küng, General Manager

Conseils aux utilisateurs

Dans le but de vous fournir de plus amples informations, nous avons réuni dans une annexe d'importantes nouveautés et rappels concernant les domaines PNR, Queues, Fares et Ticketing.

Vous les trouverez dans notre Extranet, dans le domaine «Customer Services – News».

www.ch.amadeus.com

L'équipe de notre helpdesk est à votre disposition pour tout commentaire ou information complémentaire.

Cours Amadeus : février – juillet 2007

Hôtel & voiture de location	1 jour	Genève	25.05.2007
Cours de réorientation	3 jours	Genève	20.02.–22.02.2007
			27.03.–29.03.2007
			24.04.–26.04.2007
			19.06.–21.06.2007
Ticketing	1 jour	Genève	30.03.2007
			22.06.2007
Adv. Fares & Ticketing	1 jour	Genève	23.02.2007
			27.04.2007
Amadeus Starter	4 jours	Genève	21.05.–24.05.2007

Détails concernant les cours et inscriptions dans notre extranet.

Cap sur la croissance

Amadeus a connu une année 2006 couronnée de succès. En Suisse, la part de marché de 24% en 2005 est passée à 26.4% en 2006 (novembre 2006). Au niveau mondial, Amadeus croît également avec une part de marché de près de 33%.

Le helpdesk baisse les taxes des numéros 0900

Désormais, les clientes et les clients d'Amadeus payeront moins pour les appels passés aux numéros 0900. Le prix de la minute d'appel au helpdesk ne coûte plus que CHF 0.65.

Interview

Globus Gateway Tours dispose de la nouvelle version. Sandro Fabretto nous renseigne.

Monsieur Fabretto, fin novembre vous avez migré sur la nouvelle version 2.3. Comment s'est déroulée la mise à jour ? Vos procédures de travail en ont-elles souffert ?

Tout s'est déroulé comme sur des roulettes. La date que nous avions choisie pour la migration nous a été confirmée immédiatement après notre inscription. La mise à jour a été déclenchée quelques jours plus tard et n'a duré que 15 minutes. Ensuite, nous étions de nouveau productifs à 100%. Les procédures de travail n'ont pas été entravées puisque nous n'avons pas travaillé à nos PC durant ce quart d'heure-là.

Quels sont les avantages par rapport à la version 2.2 ?

Il y a certaines simplifications au niveau du ticketing que nous apprécions grandement. Par exemple, les procédures automatisées pour les MCOs et les Refunds, et d'autres aides graphiques. Comme nous effectuons souvent des réservations d'hôtels et de voitures de location dans le GDS, la nouvelle fonction de recherche nous aide réellement. Les photos des voitures de location sont aussi très utiles.

Sandro Fabretto
Sales Manager
Globus Gateway Tours S.A.,
Lugano

GLOBUS · GATEWAY



Quels sont les critères-clés d'un GDS ? Qu'est-ce qui simplifie votre travail ?

Un GDS doit être convivial et permettre des saisies simples et logiques. Viennent s'y ajouter certains éléments du mode graphique. Les liens directs vers le plus grand nombre possible de compagnies aériennes sont également un « must » à nos yeux.

De manière générale, êtes-vous satisfait de l'Amadeus Selling Platform (Vista) ?

L'Amadeus Selling Platform nous fournit exactement ce dont nous avons besoin. Nous sommes extrêmement satisfaits.

Innovation

Amadeus Selling Platform (Vista) : la nouvelle version 2.3 prête à l'emploi

Grâce à des saisies simplifiées, cette nouvelle version aide les agents de voyages à travailler plus rapidement et plus intelligemment et à gagner en productivité. Depuis fin novembre, bon nombre de clients ont déjà migré avec succès sur l'Amadeus Selling Platform 2.3.

Marche à suivre pour la mise à jour

Inscrivez-vous aujourd'hui encore sur notre Extranet pour migrer votre office (extranet.amadeusschweiz.com ou via Smarttab depuis l'Amadeus Selling Platform) et pour profiter dès que possible des nouveautés. Dans l'Extranet, vous trouverez aussi d'autres informations sur la nouvelle version, les conditions requises au niveau matériel et logiciel et un guide de l'utilisateur détaillé.

L'installation est très simple et ne dure que 15 minutes environ.

L'inscription via l'Extranet est un « must » pour tous les clients. Notre objectif est d'avoir migré tous nos clients sur la version 2.3 jusqu'à fin mars.

A ce sujet, lisez l'interview de Sandro Fabretto de Globus Gateway qui travaille sur la version 2.3 depuis fin novembre 2006.

Amadeus +SMS : lancement réussi sur le marché

Depuis le mois d'octobre, nous proposons un nouveau produit : Amadeus +SMS. Nous en avons déjà parlé plusieurs fois et l'avons lancé avec succès sur le marché depuis lors. Vous aussi, procurez-vous une avance innovatrice face à vos concurrents et proposez un service supplémentaire exclusif. Grâce à Amadeus +SMS, un simple SMS vous permet de communiquer les vols réservés à vos clients et ce tout simplement via l'interface de l'Amadeus Selling Platform (Vista). Vous choisissez le moment adéquat : soit directement après la réservation, soit en cas de changement d'horaire, soit comme rappel avant l'envol.

Putnik Travel utilise Amadeus +SMS depuis le mois d'octobre. Markus Hemmeler, co-directeur de Putnik Travel, confirme :

« Amadeus +SMS nous ouvre un nouveau canal de communication moderne et convivial pour les clients. L'outil est très simple à utiliser, et nos clients peuvent être joints dans les meilleurs délais. Nos clients sont enthousiastes. »

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans l'Extranet ou auprès de votre account manager.

Nouvelle version d'Amadeus e-Travel Management

Amadeus e-Travel Management, le système de réservation direct pour les voyageurs d'affaires se dote constamment de nouvelles fonctionnalités. Celles-ci aident les entreprises à satisfaire leurs besoins en matière de gestion des voyages au niveau local et international.



Options tarifaires améliorées

La nouvelle version 10.0 de l'Amadeus e-Travel Management peut présenter plusieurs tarifs pour un itinéraire de voyage donné. Ceci vaut tant pour le mode de recherche par horaire que par tarif. Les prix pour les allers simples et ceux des vols A/R sont affichés ensemble. Ainsi, le voyageur peut choisir la combinaison de vols qui lui convient le mieux. L'entreprise garde le contrôle des tarifs qui sont proposés aux collaborateurs. Grâce à la solution améliorée, les entreprises peuvent promouvoir les contrats avantageux conclus avec certaines compagnies aériennes en tenant compte des ristournes annuelles dans l'affichage des tarifs.

Efficacité et processus améliorés

De plus en plus d'entreprises jugent la capacité d'améliorer l'efficacité et les processus comme étant un des principaux avantages du travel management global. La nouvelle version de l'Amadeus e-Travel Management satisfait leur exigence.

Le système de réservation direct, Amadeus e-Travel Management, est utilisé dans différentes agences de voyages spécialisées dans les voyages d'affaires. En Suisse, il s'agit d'American Express, du groupe AVP, BCD, Carlson Wagonlit Travel, Finass et HRG.

holiday autos et Amadeus : vos avantages

Depuis peu, les clients d'Amadeus réservent également des voitures de holiday autos dans le GDS. L'été dernier, holiday autos a conclu un contrat d'exclusivité avec Amadeus. Le leader mondial en location de voitures pour les loisirs travaille dans le monde entier avec des entreprises de renom et s'engage pour une qualité à petits prix.

Et alors ? Les avantages sont évidents :

- > Tous les prestataires dans le même PNR et donc aperçu de toute la réservation
- > L'ensemble du programme de voyage peut être imprimé (all in one)
- > Changements faciles à effectuer, puisqu'il n'y a qu'un PNR
- > Saisie simple
- > Plus de segments auprès d'Amadeus (Incentive)
- > Le bon (voucher) d'holiday autos est envoyé sans délai
- > Le prix est identique à celui d'une réservation en ligne, pas de frais suppl.
- > Votre code holiday autos est automatiquement valable pour une réservation GDS

Code : HA Page d'information : GGCARHA

Sponsoring

Publicité collective de la FSAV : Amadeus, partenaire

«travel know-how, our passion, our future». Tel est le slogan de la publicité collective des membres de la FSAV et des partenaires de la branche. Amadeus soutient ses clients et tous les membres de la FSAV en tant que sponsor. En effet, nous nous engageons pour que la compétence en matière de conseils des agences de voyage se positionne en tant que qualité et assure leur succès à long terme.

Plus d'informations : www.srv.ch

Journée du tourisme : Amadeus à nouveau sponsor

Lors de la prochaine édition de la journée des spécialistes du tourisme qui se tiendra le 9 février à St-Gall, Amadeus sera à nouveau de la partie en tant que sponsor. Ne manquez pas cet événement-clé. Comme les années précédentes, de nombreux conférenciers de marque discuteront et se prononceront sur des thèmes d'actualité :

- > Josef Felder sur l'avenir de l'aéroport de Zurich
- > Des pointures de l'aviation civile sur l'actualité aérienne en Suisse
- > Des experts hôteliers sur les tarifs et le pouvoir décisionnel sur les prix
- > Des spécialistes de la distribution sur les modèles du futur
- > Des PDGs de tours-opérateurs sur le débat à propos des spécialistes

Programme et inscription sous : www.ferienmessenstgallen.ch

Amadeus en interne

We proudly present – our Sales- and Marketing Team

Dans le deuxième volet de notre série, nous avons le plaisir de vous présenter notre équipe Sales & Marketing. Sept personnes pleines d'allant que vous connaissez pour la plupart.



Stefan Angst



Marina Bassani



Conny Fuchs



Antonia Fellmann

Chez Amadeus depuis... 5 ans

3½ ans

1½ ans

3 ans

Âge 39

40

36

45

Fonction Sales & Marketing Manager

Sales & Management Support

Marketing Executive

Key Account Manager / e-Travel

Ce qui me plaît le plus dans mon travail, c'est : ...

« de voir, après avoir acquis un nouveau client, que nos produits et services augmentent effectivement son efficacité dans l'ampleur promise. »

« ma position très diversifiée. Parfois, je traite avec des clients, parfois je dois traiter des affaires internes. Ce poste polyvalent est très important pour moi, car c'est le fait d'être en contact avec des gens qui confère tout son intérêt à mon travail de support. »

« de faire face aux défis extrêmement variés au niveau du marketing et de travailler localement dans une petite équipe tout en œuvrant pour un acteur international. De pouvoir être flexible pour répondre aux besoins du marché. »

« la diversité qui se dégage de l'encadrement de nos clients agences de voyages et le développement de solutions de réservation directes. »



Thomas Hess



Isabelle Mongeau



Christoph Zemp

Chez Amadeus depuis... 2 ans

4 ans

4½ ans

Âge 42

38

30

Fonction Key Account Executive / e-Travel

Sales Executive (Genève)

Sales Executive (Zurich)

Ce qui me plaît le plus dans mon travail, c'est : ...

« de travailler dans une entreprise à orientation internationale et de proposer des produits à des segments de clients très variés. Chaque projet est donc un nouveau défi intéressant. »

« assurer une présence et une écoute actives ainsi qu'un suivi efficace au gré des besoins de chaque client et futur client. »

« la diversité du travail entre le service externe et interne, de rencontrer beaucoup de gens intéressants, de faire bouger le marché et de contribuer à la croissance d'Amadeus. »

Nouveau spécialiste produit à partir du 1^{er} février



Michele de Vito, actif jusqu'à présent au service Product & Information Technology, relèvera un nouveau défi en interne à compter du 1^{er} février en tant que spécialiste produit. Il remplace Silvia Corneli qui quitte la branche après 6 ans passés au sein d'Amadeus en tant que Product Manager.

Nous leur souhaitons beaucoup de succès dans leurs nouvelles fonctions.

Dernières nouvelles

Nouveaux e-Ticketing Carriers

Actuellement, 75 e-Ticketing Carriers sont disponibles chez Amadeus Suisse, ce qui place l'entreprise en tête des GDS dans notre pays. Les rangs grossissent tous les jours. Liste complète: TGETD-CH.

Amadeus Cars e-Voucher

Amadeus est le premier GDS sur le marché à proposer dès à présent un voucher électronique pour la réservation de voitures de location. Amadeus a conclu un partenariat global avec National Car Rental: il est possible d'émettre un e-voucher pour les voitures de location National réservées via Amadeus. Europcar, Avis, Hertz, Alamo et Sixt suivront prochainement.

Cette solution sans papier simplifie et améliore le processus de réservation et constitue un service supplémentaire au client.

Les clients d'Amadeus qui souhaitent activer la solution e-voucher sont priés de contacter l'account manager de National.

Extrême satisfaction des clients chez Amadeus

L'été dernier, le sondage annuel et neutre des agences de voyages concernant les GDS a été effectué par P. Robert and Partners. Peut-être avez-vous fait partie des personnes contactées.

Sur le marché suisse, le résultat est également réjouissant: 67% des personnes interrogées confirment être très satisfaites du service. 31% se disent satisfaites et personne n'est insatisfaite. A titre de comparaison avec d'autres GDS, ceci représente de loin le meilleur résultat. Amadeus se distingue également au niveau des produits avec 60% de clients très satisfaits et 40% de satisfaits. Ces chiffres prouvent une fois de plus qu'Amadeus et les clients d'Amadeus sont sur le bon chemin.

Saviez-vous que ...

... vous pouvez réserver 70 000 hôtels dans le monde entier grâce à votre système Amadeus?

... 70 chaînes d'hôtels, totalisant 12 000 établissements, participent au programme Best Available Rate pour garantir les prix les plus bas? Par ex. Accor, Hilton, Radisson...

... au niveau mondial, 75 000 agences de voyages réservent des vols, des hôtels et des voitures de location via Amadeus?

Souhaitez-vous recevoir plus d'exemplaires de notre newsletter à l'avenir?

Contactez votre account manager pour inscrire d'autres personnes de votre équipe sur la liste du mailing.