

# Discover

Travel Agents Newsletter



## On the Move

Quel est le point commun entre le restaurant Sturmhaube sur l'île de Sylt, le village thermal Bad Blumau, le groupe Porsche Engineering, la plus grande compagnie de location de Harley Davidson et votre agence de voyages ?

Ils travaillent tous avec Amadeus en tant que partenaire technologique. Voilà la preuve que nos solutions, nos offres de produits et nos prestations sont d'une extraordinaire diversité. Mais quel effet cela a-t-il sur Amadeus Suisse ?

Le développement constant des applications existantes et l'invention de nouveaux

produits et fonctionnalités ont évidemment une influence directe sur le cahier des charges du service à la clientèle dans le domaine du helpdesk et de la formation.

Il y a quelques années encore, la tâche principale d'un agent du helpdesk consistait à fournir de l'aide lors de la saisie cryptique dans le système. C'est encore le cas aujourd'hui, puisque 80 % des questions concernent les tarifs et le ticketing. Les formations avaient quasi exclusivement lieu dans des salles de classe et pour sujet la saisie dans le mode cryptique.

Suite page 2

## Sommaire

**PAGE 2**  
TTW

**PAGE 3**  
Interview

**PAGE 4**  
Amadeus Selling Platform 2.3  
Amadeus +SMS

**PAGE 5**  
Amadeus en intern

**PAGE 6**  
Dernières nouvelles

suite de l'éditorial

Les nouvelles technologies tels que «Graphical User Interfaces» (GUI), le multimédia, les applications basées sur le web et bien d'autres choses nous obligent à disposer d'une structure de support nettement plus diversifiée qui requière aussi des connaissances en matière de support PC et de logiciels.

Ces mêmes technologies nous permettent toutefois de vous fournir de l'aide, des formations et de la documentation via différents canaux et de disposer de connaissances toujours à la pointe de l'actualité.

Nous souhaitons vous aider à utiliser le système de manière aussi efficace que possible et vous fournir à cet effet les «outils» requis. L'accès fournit à notre Extranet constitue un premier pas dans cette direction. Pour poursuivre dans cette voie, nous avons en outre prévu de lancer des modules d'e-learning, des démonstrations en ligne, une extension de la bibliothèque de documents, une rubrique Foire aux questions (FAQ) et bien d'autres choses encore.

Nos produits sont la diversité même, notre équipe l'est tout autant. A vous de découvrir toutes les personnes qui la composent dans la présente édition.

Pour satisfaire vos attentes tant au niveau des produits que des services, nous sommes pleinement à votre écoute. Faites-nous donc part de vos suggestions et de vos désirs, et c'est avec plaisir que nous y répondrons.



Cordula Schildknecht  
Customer Support Manager

## TTW

### Venez nous voir au stand A300 dans la halle A3!

Rendez-vous incontournable de la branche du tourisme suisse, le salon TTW ouvrira à nouveau ses portes à Montreux les 26 et 27 octobre. Ne manquez en aucun cas cette occasion pour faire le plein d'informations, échanger du know-how, parfaire votre formation et communiquer.

Cette année, nous vous attendons avec un nouveau stand, d'une part pour faire souffler un vent nouveau, d'autre part pour exprimer notre nouveau positionnement. Venez découvrir en direct nos nouveautés et produits phares.

Aperçu de nos produits phares :

- > **Amadeus Selling Platform (Vista) 2.3:** nouvelle version avec de nombreux avantages
- > **Amadeus +SMS:** le nouvel outil pour transmettre une réservation à un client par SMS
- > **Holiday autos sur Amadeus:** voilà comment vous profitez
- > **Hotels/Cars:** aperçu des nouveautés
- > **Extranet:** un service pour vous: vos avantages
- > **Amadeus e-Travel Management:** démo en direct avec les nouveautés

C'est avec plaisir que nous attendons votre visite !

Infos et billets: [www.ttw.ch](http://www.ttw.ch)

## 10 ans S.E.P. Voyages et Amadeus



Fatima Ferreira  
Directrice  
S.E.P. Voyages Lausanne



S.E.P. Voyages Lausanne fête ses 10 ans d'existence. A cette occasion, nous nous sommes entretenus avec la directrice, Mme Fatima Ferreira à propos des fructueuses années passées avec Amadeus.

**Madame Ferreira, vous travaillez depuis 10 ans avec Amadeus, quels sont les principaux avantages que vous procurent les produits et services Amadeus?**

Billets d'avion et réservation d'hôtels. Il nous permet aussi d'avoir une connexion directe avec les principales compagnies Air France, Lufthansa et Iberia, elles aussi utilisatrices de Amadeus

**Depuis toutes ces années, que pensez-vous des effets du développement technologique sur les agences de voyages?**

Amadeus a toujours évolué pour faciliter aux agences les ventes et la recherche de tarifs.

**Quelles sont vos attentes vis-à-vis votre partenaire Amadeus pour l'avenir?**

Toujours autant rapide et efficace. S'adapter au mieux au besoin de la profession.

## Interview

### Amadeus ne manque pas son rendez-vous annuel au TTW. Nous sommes entretenus avec Ralph Nikolaïski, directeur du salon TTW.

#### Monsieur Nikolaïski, quelles sont les nouveautés de l'édition 2006 du TTW?

Cette année, nous nous concentrons pleinement sur les visiteurs, raison pour laquelle nous avons développé de nombreux nouveaux programmes à leur intention. Nous proposons par exemple des «Guided Groups». Il s'agit de tours guidés à travers le salon qui se concentrent sur certains thèmes. Les exposants font une brève présentation à leur stand ce qui permet aux visiteurs de réunir des informations très précises en très peu de temps.

Le «Destination Circuit» est une autre offre convaincante pour approfondir ses connaissances sur les produits. Munis d'un passeport de destination contenant des questions intéressantes, les agents de voyages visitent les stands des offices de tourisme et répondent au quiz. En outre, ils pourront gagner des prix très attrayants.

Je souhaite également relever le grand concours que nous avons réalisé avec le «Day-2-Special». Les visiteurs qui se rendront au TTW le vendredi peuvent gagner une Seat Ibiza s'ils sont présents lors du tirage au sort à 16 h 45. Nous avons également concocté un forfait spécial pour le jeune public, le forfait «1 Night in Montreux», qui comprend le trajet en train, la soirée à la TTW Club Night, la nuitée, le workshop petit-déjeuner et l'entrée au salon.

#### Nous sommes certains que la visite du TTW est un «must» pour tout directeur d'agence de voyages. Pour quelles raisons un agent de voyages devrait-il aussi se rendre au TTW?

Nul part ailleurs en Suisse, vous ne trouverez réunis en un seul endroit autant d'informations, de formations et de cours de perfectionnement pour les professionnels de la branche du tourisme. Dans la plupart des agences, le temps imparti aux voyages d'étude est plus que compté. Une journée au TTW est donc la solution optimale pour se procurer quantité d'informations sur les nouveaux produits et les nouvelles tendances du tourisme. A titre d'exemple, je vous cite le Business Travel Workshop (BTW). Il propose un intéressant débat sur des sujets controversés, voire provocateurs au segment Commercial/Corporate.

Une vaste offre de workshops complète le salon. Les agents de voyages sont les premiers au front à être contactés par les clients. Et ceux-ci s'attendent à un conseil compétent de la part d'une personne qui connaît les produits et qui puissent nettement se distinguer des sources d'information disponibles sur Internet. Ces connaissances ne devraient pas être l'apanage du chef de succursale.

Ralph Nikolaïski  
directeur du salon TTW



#### Voilà déjà quatre ans que vous êtes responsable du TTW. Quel a été votre plus grand défi rétrospectivement parlant?

Il n'y a pas une réponse simple à cette question. Chaque année, la planification, l'organisation et la réalisation du TTW constituent un réel défi et c'est un vrai plaisir de le relever en compagnie de nos partenaires et des exposants. Il y a toujours eu et il y aura toujours des défis à relever pour optimiser le TTW, l'adapter aux conditions du marché et le préparer pour le futur.

Les quatre jalons de référence que je retiens sont certainement le passage de trois à deux jours de salon il y a quatre ans, la consolidation visant «plus de qualité et moins de masse» il y a trois ans au niveau des exposants ainsi que l'offre de formation et de perfectionnement pour les visiteurs du TTW, nos 30 ans d'existence l'an dernier et, cette année, la concentration intensive sur les visiteurs.

#### Quel a été l'écho des visiteurs du salon lors du passage de trois à deux jours d'exposition?

Il a été positif, car un plus grand nombre de collègues présents à Montreux permet un meilleur networking. Le calcul est simple: le volume de visiteurs de trois jours est à présent concentré sur deux jours, ce qui conduit à plus de contacts, de rencontres et d'échanges d'opinions.

#### Vous avez également procédé cette année à un décalage à jeudi/vendredi. Quels avantages pensez-vous en retirer?

Nous avons constaté qu'il est plus facile pour de nombreuses agences de voyages de gérer une absence du poste de travail un jeudi ou un vendredi qu'en milieu de semaine. Comme nous souhaitons nous adapter au marché, nous avons décalé le salon vers la fin de la semaine.

# Innovations

## Amadeus Selling Platform (Vista): nouvelle version



Nous sommes heureux de pouvoir vous annoncer la nouvelle version 2.3 de Amadeus Selling Platform (Vista) pour le quatrième trimestre 2006. Cette version aide les agents de voyages à travailler encore plus rapidement et intelligemment et à augmenter leur productivité.

### Les principales nouveautés de cette version:

#### Ticketing:

- > Plus d'options dans le mode graphique pour les processus suivants: MCOs, Refunds, Sales Reports, Ticket Delivery Mechanism, Document Bank, etc.

#### PNR:

- > Création et modification de PNR de groupes jusqu'à 99 passagers dans le mode graphique
- > Des hyperliens (avec description) remplacent les «raccourcis» en image
- > Credit Card Concealment également disponible dans le mode graphique

#### Hôtels / Cars:

- > Recherche automatique du code IATA
- > Fonctions de recherche améliorées
- > Photos des voitures de location dans l'aperçu des prix

### Configuration requise pour la version améliorée 2.3:

**Matériel:** Min. processeur 1.4 GHz, mémoire vive min. 512 Mo, espace disque libre min. 250 Mo

**Logiciel:** Windows XP ou Windows 2000, Internet Explorer 6.0  
 Cette configuration requise ne s'applique PAS aux clients Citrix. Les détails concernant la configuration matérielle et logicielle peuvent être obtenus sur l'Extranet «Technics».

Profitez des nouveautés de l'Amadeus Selling Platform 2.3 – Inscrivez-vous aujourd'hui encore sur notre Extranet pour que votre «office» fasse également partie de la migration: «Technics – Upgrade request»

Nous avons pour objectif que tous les clients soient opérationnels d'ici à la fin du premier trimestre 2007. Pour cette nouvelle version, vous disposerez d'une formation en ligne. Vous recevrez toutes les informations à ce sujet lors de votre inscription pour la migration.

Vous avez encore des questions? N'hésitez pas à contacter votre account manager

### Amadeus +SMS: assurez un service à la clientèle meilleur encore

Dès à présent, nous vous proposons un nouveau produit: Amadeus +SMS. Procurez-vous une avance innovatrice face à vos concurrents et proposez un service supplémentaire exclusif. Grâce à Amadeus +SMS, vous pouvez transmettre les vols réservés à vos clients par SMS et ce tout simplement via l'interface de l'Amadeus Selling Platform (Vista). Vous choisissez le moment adéquat: soit directement après la réservation, en cas de changement d'horaire ou comme rappel avant l'envol.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans l'Extranet, auprès de votre account manager ou encore à notre stand au TTW où vous pourrez assister à une démonstration en direct.

### Extranet: ne laissez passer aucune info

Notre portail clients est très apprécié. A l'heure actuelle, ce ne sont pas moins de la moitié de nos clients qui consultent régulièrement notre Extranet pour rester à la page et télécharger des documents utiles. Et vous?

Toute votre équipe peut réellement en profiter. Vous avez accès à vos statistiques individuelles de réservation et d'appels, à vos décomptes et à vos documents contractuels. Par ailleurs, vous pouvez télécharger différents documents qui peuvent vous être utiles au quotidien, comme les Cheat Sheets ou les trucs et astuces. Les inscriptions aux formations se font également par ce biais.

Consultez cette mine d'informations aujourd'hui encore!

[www.ch.amadeus.com](http://www.ch.amadeus.com)

[extranet.amadeusschweiz.com](http://extranet.amadeusschweiz.com)

ou utilisez tout simplement le smarttab sur l'Amadeus Selling Platform (Vista)

## Amadeus en interne

### We proudly present – Our Customer Services Team

Par cette nouvelle série, nous souhaitons vous faire découvrir notre équipe. Ainsi, notre premier volet est consacré à notre Customer Service, une équipe motivée, composée de huit talentueux poly-

glottes qui répondent efficacement à vos questions, qu'elles concernent le système ou la formation. Les noms et les voix sortiront ainsi enfin de l'ombre.



Cordula Schildknecht



Liliana Brienza



Chantal Bürki



Oliver Kilguss

**Chez Amadeus depuis...** 7 ans

5 ans

4 ans

4 mois

#### Langues

allemand, anglais,  
français, italien

italien, allemand,  
français, anglais,  
espagnol

allemand, français,  
anglais

allemand, anglais,  
français

#### Fonction

Responsable du helpdesk  
et de la formation

Helpdesk

Helpdesk

Formation

#### Ce que j'aime tout particulièrement dans mon travail c'est:...

«de toujours pouvoir fournir à nos clients de nouveaux produits, fonctionnalités et outils qui leur facilitent la vie.»

«de pouvoir mettre à profit mes connaissances linguistiques et d'aider les clients à trouver des solutions à leurs problèmes.»

«la recherche et la résolution de problèmes tant du point de vue technique que fonctionnel.»

«le contact humain, de communiquer les nouveautés et des conseils utiles et de faire un travail varié.»



Philippe Magnani



Eva Schönholzer



Han Yen Tan



Jean-Marc Wilhelm

**Chez Amadeus depuis...** 6 mois

6 mois

2 ans

5 ans

#### Langues

allemand, italien,  
anglais, français

espagnol, allemand,  
français, anglais

chinois, vietnamien,  
allemand, français,  
anglais

français, allemand,  
anglais

#### Fonction

Helpdesk

Helpdesk

Helpdesk  
Formation

Helpdesk  
Formation

#### Ce que j'aime tout particulièrement dans mon travail c'est:...

«d'avoir constamment de nouveaux défis à relever, on ne sait jamais quel sera le prochain cas.»

«d'accompagner les clients à la découverte d'un système aussi logique et simple qu'Amadeus.»

«chaque fois que je peux résoudre un problème et aider un client.»

«de pouvoir aider les gens après la formation et de constater avec plaisir qu'ils progressent.»

## Dernières nouvelles

### Amadeus s'occupera désormais des opérations de vente et de la réservation de KLM

La compagnie aérienne traitera désormais ses opérations de vente et ses transactions de réservation via le système Amadeus Altéa Reservation. Cette plateforme de vente et de réservation multicanaux est la seule de la branche du voyage à se baser sur le principe de la communauté. Cela signifie que KLM utilisera dorénavant la même plateforme de vente qu'environ 150 autres compagnies aériennes et plus de 78 000 agences de voyages.

Emboitant le pas à Air France et CSA Czech Airlines, KLM est le troisième transporteur de l'alliance Sky Team à opter pour Altéa Reservation. Le système gère la vente des billets d'avion de plus de 400 millions de passagers par année.

### Alitalia choisit Amadeus Full Content Option

Amadeus a conclu un autre contrat Full Content avec Alitalia et assure ainsi la publication complète de l'inventaire des vols et des tarifs d'Alitalia. En recourant à Amadeus, les agences de voyages ont désormais accès à ces tarifs sans devoir payer un supplément GDS pour réserver.

Par la signature de ce contrat, Alitalia assure aux agences de voyages que les horaires aériens, les tarifs et la disponibilité en temps réel (nommée Last-Seat-Availability) disponibles sur Amadeus et les inventaires rattachés à Alitalia correspondent au contenu de tous les canaux.

### La conquête des billets électroniques

Selon les estimations faites par Amadeus, 70 pour-cent de tous les billets d'avion émis par le système Amadeus d'ici fin 2006 seront des billets électroniques (e-tickets). A l'heure actuelle, le chiffre se monte à 64,5 pour-cent au niveau mondial (153 compagnies aériennes et 138 marchés) et dépasse largement celui des autres systèmes de réservation.

En Suisse, il est actuellement possible d'émettre des billets électroniques pour 65 compagnies aériennes et ce chiffre est en constante augmentation.

Vous trouverez plus de détails concernant ces nouvelles dans l'Extranet.

### Saviez-vous que ...

... vous pouvez réserver auprès de 56 000 hôtels, 237 chaînes hôtelières dans 186 pays avec votre système Amadeus?

... vous avez accès à 42 compagnies de location de voitures et 31 000 stations de location sur l'Amadeus Selling Platform (Vista)?

... Amadeus, en tant que leader mondial, a réussi à augmenter son chiffre d'affaires global de 12,7 % et que sa part de marché en Suisse représente désormais 26,5 pour-cent?