



Discover

Travel Agents Newsletter



Neues Vertriebsmodell erhitzt die Branche

Editorial

Anlässlich meines Referats am St. Galler Touristikertag erwähnte ich bezüglich des neuen Distributionsmodells der LH/LX die Wichtigkeit eines geschlossenen Auftritts der Reisebüros, was offenbar seit der ersten offiziellen Stellungnahme die klare Haltung der Verbände ist und weitgehend auch von deren Mitgliedern getragen wird. Persönlich erstaunten mich die in der Presse und vom SRV geäußerten pauschalen Mutmassungen,

die GDS seien passiv und würden keine Anstrengungen unternehmen. Tatsache ist, dass Amadeus mit einer Mehrheit der relevanten europäischen Airlines ein Full Content Agreement abgeschlossen hat. Und es gilt ebenso festzuhalten, dass die Reisebüros für diesen Mehrwert mit keinen Zusatzkosten belegt worden sind. So zählen nun auch Iberia, Austrian Airlines, Air Berlin und SAS dazu, insgesamt 71 Fluggesell-

Fortsetzung Seite 2

Inhalt

SEITE 2
Full Content

SEITE 3
Innovation

SEITE 4
Innovation

SEITE 5
Hotels

SEITE 6
E-Ticketing Update

Fortsetzung Editorial

schaften. Eine grosse Mehrheit der für den Schweizer Markt relevanten europäischen Fluggesellschaften hat somit ein klares Bekenntnis abgegeben, sowohl zum indirekten Vertrieb – den Reisebüros – wie auch zu Amadeus. Wir wissen, dass auch für die Swiss und die Lufthansa die Unterzeichnung eines Full Content Agreements mehr als marginale Kosteneinsparungen bringen würde und halten deshalb weiterhin unser Angebot und unsere Verhandlungen aufrecht.

Mir liegt daran, Ihre Aufmerksamkeit trotz der Dominanz des obigen Themas auf weitere relevante Meilensteine zu richten:

- > Die Abschaffung der herkömmlichen Flugscheine auf ATB-Coupons steht vor der Tür. Mehr dazu auf Seite 6.
- > Die allgemeine Sensibilisierung der Bevölkerung auf die Umweltbelastung durch CO²-Emissionen führt früher oder später zu einer verstärkten Nachfrage nach Kompensationsmodellen. Mehr dazu auf Seite 3.
- > Im Dezember lancierte Amadeus als erstes GDS eine neue technische Anbindung (Amadeus Ticketless Access) von Low Cost Carriern - mit easyJet als Launch Partner. Demnächst wird die Funktionalität erweitert. Mehr dazu auf Seite 4.

Im Namen des gesamten Amadeus-Teams heisse ich alle MitarbeiterInnen der neuen Kunden – insbesondere von TUI und STA – herzlich willkommen!




Cornel Küng
General Manager
Amadeus Schweiz

Full Content

71 Airlines garantieren: Kein Zuschlag für GDS Buchungen dank Full Content

Anfangs dieses Jahres hat Amadeus ein Dreijahres-Programm für Full Content im GDS eingeführt. Bisher haben 41 Fluggesellschaften diesen neuen Vertrag abgeschlossen. Dazu zählen unter anderem Air Berlin, Air France, KLM, Iberia, Alitalia und TAP Air Portugal. Auch British Airways und SAS garantieren den Amadeus-Reisebüros in der Schweiz Zugriff auf den vollen Content ohne Zuschläge. Ausserdem haben 30 weitere Fluggesellschaften eine Einjahres-Vereinbarung unterzeichnet.

Die Dreijahres-Vereinbarung ist eine Erweiterung der Einjahres-Option, die Amadeus 2005 einführte. Dies garantiert Reisebüros und Unternehmen den effizienten Zugriff auf alle Airline-Tarife über Amadeus bis Ende 2010, und das garantiert ohne Zuschläge. Auf der anderen Seite können die Airlines durch dieses Agreement von bedeutenden Nachlässen der Buchungsgebühren profitieren und somit ihre Vertriebskosten minimieren.

Mit der Einführung der erweiterten Dreijahres-Option für Full Content wollen wir eine Periode der Stabilität im europäischen Reisevertrieb schaffen. Die positiven Reaktionen sind ein Beweis für zufriedene europäische Fluggesellschaften. Amadeus schafft das Gleichgewicht zwischen dem Bedürfnis der Airlines nach niedrigen Vertriebskosten einerseits und dem Mehrwert des effizienten Zugriffs der Reisebüros auf wichtigen Content andererseits.

David Jones
Executive Vice President, Commercial
Amadeus Hauptsitz

Marktwachstum und neue Kunden bei Amadeus Schweiz

Das Jahr 2007 hat sich sehr positiv entwickelt, wir sehen gegenüber den Vorjahren ein beschleunigtes Wachstum des Buchungsvolumens und konnten weiter an Marktanteil gewinnen. Gemessen an Flugbuchungen beträgt unser Marktanteil im Jahr 2007 30,4%, eine Steigerung von 3.9 Prozentpunkten gegenüber 2006. Das Wachstum verdanken auch wir diversen neuen Kunden, unter anderem Bucher Reisen, Travelclub, Polo Reisen, ITS Coop, Marti Reisen und Lets Travel.

Die Aussichten sind weiterhin positiv, nicht zuletzt dank dem vollumfänglichen Wechsel von TUI (erfolgte Migration auf Amadeus im letzten Quartal 2007), dem neuen Kunden STA Travel und weiteren positiven Entwicklungen.

Mit diesem Wachstum werden wir auch unser Team ausbauen, um unseren hohen Service-Qualitätsstandard zu halten. Insgesamt planen wir drei zusätzliche Stellen in diversen Bereichen.

Interview myclimate

myclimate Tickets können demnächst via SmartTab auf Amadeus bezogen werden, dank der Lösung von Umbrella. Wir haben uns mit Kathrin Dellantonio von myclimate unterhalten.

Kathrin Dellantonio, klimaneutral fliegen ist seit einiger Zeit in aller Munde. Wie hat sich der Verkauf von myclimate Tickets in den letzten zwei Jahren entwickelt?

Seitdem das Thema Klimawandel in den Medien und in der Öffentlichkeit vermehrt thematisiert wird, ist die Nachfrage stark angestiegen. Waren es vor zwei Jahren noch wenige hundert myclimate Tickets pro Monat, so sind es nun manchmal bis zu 50 pro Tag. Dies hängt auch damit zusammen, dass man die Kompensation der Flugemissionen heute vermehrt direkt bei der Flugbuchung machen kann, im Reisebüro oder online.

Wie schätzen Sie das Potential für klimaneutrale Flüge über die nächsten drei Jahre ein?

Das Potential ist sicher gross. Denn immer mehr Menschen sind sensibilisiert für die Auswirkungen ihres Verhaltens auf die Umwelt. Der Kauf des myclimate Tickets muss jedoch einfach sein. Deshalb begrüßen wir es sehr, dass immer mehr Reiseunternehmen und Fluglinien das myclimate Ticket in ihre Buchungsprozesse integrieren.

Kathrin Dellantonio

Sales, Marketing & Kommunikation

www.myclimate.org



Was passiert mit dem Geld?

Das Geld fliesst in unsere Klimaschutzprojekte in Entwicklungsländern. Dort werden erneuerbare Energien und Energieeffizienz gefördert und der CO²-Ausstoss gesenkt. Zum Beispiel konnte in einem Projekt in Indien durch unsere Gelder ein Kohlekraftwerk durch ein klimafreundliches Biomasse-Kraftwerk ersetzt werden. Ausserdem verbessern unsere Projekte in ihrem Umfeld die Lebensbedingungen, indem sie zum Beispiel Arbeitsplätze schaffen oder Luft- und Wasserqualität verbessern.

Mit welchen griffigen Argumenten können Reiseberater unsichere Kunden vom Erwerb von myclimate Tickets überzeugen?

Wichtig ist es, den Kunden aufzuzeigen, dass das Geld von myclimate seriös eingesetzt wird und dass sie dadurch einen sinnvollen Beitrag zum Klimaschutz leisten können. Zudem erhalten sie eine Spendenbestätigung, die sich bei der Steuerklärung als Spende deklarieren lässt.

Innovation

myclimate auf Amadeus

Klimaneutral fliegen: Mit dem Kauf eines myclimate Tickets kompensieren Ihre Kunden die Auswirkungen der Flugreise auf das Klima. Durch den Erlös werden einzigartige Klimaschutzprojekte in Entwicklungsländern ermöglicht, die erneuerbare Energien fördern.

Umbrella hat in Kooperation mit der Schweizer Non-Profit-Stiftung myclimate die Möglichkeit für Reisebüros geschaffen, auf einfache Art die Bemühungen um den Klimaschutz zu fördern. Ein unentgeltlicher Beitrag von Umbrella an die Umwelt. Mit diesem Online-Tool können Sie mit minimalem Aufwand zum eigenen myclimate-Ticketoffice werden, ohne zwingend Umbrella-Kunde zu sein.

Und Amadeus bietet Ihnen den direkten Link dazu. In den nächsten Tagen finden Sie in der Amadeus Selling Platform einen neuen SmartTab, mit welchem Sie direkt zu Umbrella gelangen, um für Ihre Kunden myclimate Tickets zu berechnen und auszustellen.

Profilieren Sie sich Ihren Kunden gegenüber als engagiertes und umweltbewusstes Reisebüro, und motivieren Sie Ihre Kunden, einen Beitrag an den Klimaschutz zu leisten.

Mehr Informationen: www.umbrella.ch / www.myclimate.org

Spezialangebot für Amadeus-Kunden: Umbrella.net 6 Monate kostenlos testen

In nur zwei Mausklicks von der Amadeus-Reservation zum fixfertigen Auftrag.

Die webbasierte Auftragsbearbeitung «Umbrella.net» schenkt Ihnen Zeit für das Wesentliche. Automatische Datenübernahme, die darauf basierende Erstellung von Rechnungen und Reiseprogrammen sowie eine übersichtliche Kundenverwaltung machen das Programm zur idealen Lösung für Reisebüros, welche die internen Prozesse vereinfachen möchten. Zusätzlich sorgen diverse Auswertungen für den totalen Durchblick im Geschäftsverlauf.

All diese Funktionen stellt Ihnen Umbrella für 6 Monate kostenlos zur Verfügung, exklusiv für Sie als Amadeus-Kunde. Nach Ablauf dieser Testphase entscheiden Sie selbst, ob Sie Umbrella.net auch weiterhin benutzen möchten oder nicht. Nutzen Sie diese einmalige Gelegenheit noch bis Ende 2008.

Für Fragen: info@umbrella.ch oder 044 933 53 90

Mehr Informationen: www.umbrella.ch

Neue Online-Demo für easyJet Buchungen verfügbar

Seit Dezember letzten Jahres können Amadeus-Reisebüros mit Geschäftsreiseanteil auch easyJet im GDS buchen. Mehr Produktivität und Beratungsqualität beim Buchen von Low Cost Carrier-Flügen: Die innovative IT-Lösung, Amadeus Ticketless Access, macht diesen Content für das Reisebüro verfügbar und integriert ihn in den bekannten Buchungsprozess. So ist es möglich, Low Cost Carrier im gewohnten Beratungs- und Reservierungsprozess direkt über das Amadeus System zu buchen, voll integriert im PNR. Erhöhen Sie Ihre Kundenzufriedenheit, indem Sie eine grössere Auswahl und die günstigsten Preise anbieten – und Sie sind der Konkurrenz immer einen Schritt voraus.

Im Sommer diesen Jahres wird Amadeus die zweite Phase einläuten: Dann werden easyJet Umbuchungen im PNR und weitere Funktionalitäten ermöglicht.

Auch easyJet hat den Wert der GDS als Vertriebskanal und folglich der Reisebüros als Vertriebspartner erkannt und möchte mit diesem Schritt primär das Segment Geschäftsreisende erreichen. Eine Pionierrolle unter den Low Cost Carriern und eine Entwicklung in eine gute Richtung: Essentieller Content für Reisebüros, welcher bisher primär dem Reisenden selbst zur Verfügung stand, wird stetig erweitert. Denn Low Cost Carrier spielen eine immer grössere Rolle im internationalen Luftverkehr: **Weltweit repräsentieren Flugstrecken von Low Cost Carriern 16 Prozent des gesamten Luftverkehrs, innerhalb Europas gar 20 Prozent.** Die Entwicklung ist rasant - von 2006 auf 2007 stieg die Anzahl an Low Cost Flugstrecken innerhalb Europas um 26.7 Prozent.*

Mehr Informationen zu Amadeus Ticketless Access mit Online-Demo: www.amadeus.com/ch/ticketlessaccess

*Quelle: OAG Official Airline Guide

easyJet via Amadeus buchen zu können, vereinfacht unsere tägliche Arbeit. Nun müssen wir die besten Tarife nicht mehr nebst Amadeus im Internet suchen, sondern finden alle Möglichkeiten auf Amadeus. Somit sparen wir Zeit, und Zeit ist Geld!

Jean-Charles Puipe

Office Manager

Raptim Voyages SA, Genf

Amadeus All Fares: Tarife suchen mit Kalendersicht

Amadeus All Fares ermöglicht Ihnen, die günstigsten Tarife im grafischen Modus auf einen Blick zu finden. Das Tool steht Ihnen in der Amadeus Selling Platform mittels SmartTab gratis zur Verfügung. Ihre Vorteile:

- > Merged display: sämtliche Public und Corporate Fares im selben Display, um alle Tarife einfach vergleichen zu können
- > Kalendersicht mit Flexibilität von +/- 1 Tag bietet eine grössere und übersichtliche Auswahl von Tarifen für Kunden mit flexiblen Reisedaten
- > Wechsel vom kryptischen Modus in den grafischen Modus jederzeit möglich
- > Über 480 Airlines verfügbar, welche unverzüglich in einem einzigen Display gebucht werden können

Amadeus Extranet: Ihre Buchungsstatistiken auf einen Blick



Seit kurzem sind Ihre eigenen Buchungsstatistiken im Amadeus Extranet unter der Rubrik «Bookings» in einem neuen, übersichtlichen Format abgebildet. Jeweils Mitte Monat werden die Zahlen mit Ihren Buchungen des Vormonats aktualisiert, unterteilt in die einzelnen Transaktionstypen (Flug, Hotel, Auto etc.) und sortiert nach Jahr und Monat. Halten Sie sich auf dem Laufenden.

Dieser passwortgeschützte Kundenbereich steht Ihnen direkt in der Amadeus Selling Platform via SmartTab zur Verfügung.

SRV-Werbekampagne 2008: Amadeus wieder Partner

Auch dieses Jahr unterstützen wir den SRV, die SRV-Mitglieder und unsere Kunden mit einem Beitrag an die Gemeinschaftswerbung. Wir setzen uns auch dieses Jahr dafür ein, dass Beratungskompetenz der Reisebüros als Stärke positioniert wird und langfristig auch ihren Erfolg sichert. Die Kampagne wurde soeben lanciert.

Mehr Informationen: www.srv.ch/www.schoensteferien.ch

Hotels

Über 20 Prozent mehr Hotelbuchungen über Amadeus

Sowohl Amadeus wie auch die Hotelbranche befindet sich im Wachstum. Die Zahl der Hotelbuchungen über Amadeus hat im vergangenen Jahr global um 7,5 Prozent zugenommen, in der Schweiz getätigte Buchungen über Amadeus gar um 20,7 Prozent.

Trends in der Hotel-IT-Sparte von Amadeus deuten darauf hin, dass sich die Hotels auf eine internationale Expansion vorbereiten. Viele Hotelketten planen, neue Häuser in neuen Ländern zu eröffnen.

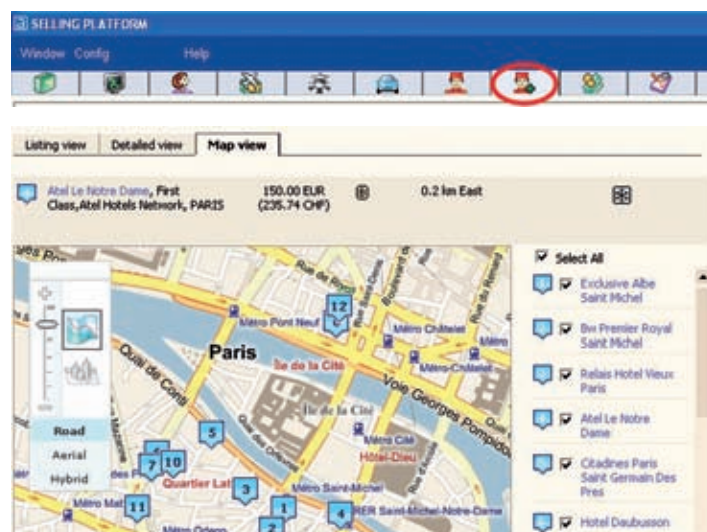
Amadeus bietet der Hotelbranche eine Vielzahl von Technologie- und Vertriebslösungen. Mehr als 1000 Hotels in 35 Ländern der Welt steigern ihre Erträge mit Hilfe von Amadeus Revenue Management um vier bis acht Prozent. 6700 Hotels in 75 Ländern setzen das Amadeus Property Management System ein, **und mehr als 77 000 Hotels machen ihre Zimmer über Amadeus für Sie buchbar**. 115 der grössten Hotelketten arbeiten mit Amadeus Best Available Rate (BAR).

Die Kombination aus einer grossen Hotelauswahl und garantierten Zimmertarifen wiederum beweist, dass Amadeus der beste und leistungsfähigste Weg ist, um Hotelzimmer zu suchen und zu buchen und gleichzeitig die zunehmenden Bedürfnisse Ihrer Kunden zu erfüllen.

Amadeus Hotels Plus: Das Hotel-Shopping-Erlebnis

Seit einiger Zeit haben Sie via SmartTab Zugriff auf Amadeus Hotels Plus. Übersichtlich und schnell - Hotelzimmer auf Amadeus zu buchen ist noch einfacher!

- > Suchen und finden Sie noch schneller dank dynamischem Filter
- > Wählen Sie direkt ab einer fortschrittlichen interaktiven Karte
- > Sehen Sie alle Zimmertarife und Tarifinformationen auf einer einzigen Seite
- > Offerieren Sie dem Kunden eine Auswahl an Hotels per E-Mail



10 glückliche Gewinner bei Amadeus Privilege

Die Hotel Promotion «Amadeus Privilege» lief bis Ende März. Über 100 Agenten haben sich für das Programm registriert und mit Hotelbuchungen auf Amadeus attraktive Prämien kassiert. Die Spitzenreiterin konnte gar Voucher im Wert von CHF 900 beziehen!

Unter allen Mitgliedern von Amadeus Privilege haben 10 glückliche Reiseberater je zwei Hotelübernachtungen von WORLDHOTELS gewonnen, Destination nach Wahl. Wir gratulieren! Es sind dies:

- > Jürg Affolter, Stohler Tours, Zürich
- > Monique Alberisio, Trans-Continental SA, Genf
- > Elisa Badi, Viaggiare SA, Lugano
- > Andres Chiappe, Rolex S.A., Genf
- > Serena Dal Santo, Globus Gateway Tours SA, Lugano
- > Peter Heim, Glur Reisebüro, Basel
- > Pierre-André Liengme, Fert & Cie. Voyages S.A., Genf
- > Stéphanie Peilleux, WTA Travel Agency SA, Genf
- > Eva Pettignano, Ulisse Viaggi SA, Lugano
- > Kevin Quattropiani, Diamond Travel, Lugano

Liebe STA Mitarbeitende: Willkommen bei Amadeus!



Wir freuen uns sehr, STA Travel Schweiz zu unserem Kundenkreis zählen zu dürfen. Wir sind überzeugt, STA mit unseren erstklassigen Technologien dabei unterstützen zu können, einen weiterhin exzellenten Kundenservice zu bieten und ihre Prozesse zu optimieren.

Anfangs Jahr wurden alle STA-Filialen in der Schweiz auf Amadeus umgestellt. Die Migration verlief erfolgreich und konnte Ende Februar abgeschlossen werden.

Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit mit dem gesamten Team von STA Travel Schweiz.

E-Ticketing Update

Elektronische Tickets: Die Uhr tickt...

Das IATA Programm «Simplifying the Business» beinhaltet das Ziel, ab 1. Juni 2008 vollständig papierlos zu operieren. Die Branche rückt dem Ziel näher. Momentan liegt die E-Ticket-Penetration weltweit bei 93 Prozent. Europa und USA liegen leicht darüber. Durch papierloses Ticketing können in der Tourismusindustrie weltweit 3 Milliarden US\$ jährlich eingespart werden.

Das Projekt «Simplifying the Business» umfasst aber nicht nur die Thematik E-Ticketing, sondern auch andere Bereiche zur Automatisierung und Prozessoptimierung, u.a.: BCBP – bar coded boarding passes, IATA e-freight, CUSS – common use self service. Die Deadline zur Umsetzung dieser Bereiche ist jedoch nicht zeitgleich.

Mehr Informationen zum IATA Programm «Simplifying the Business» unter: www.iata.org/stbsupportportal

Bei Amadeus Schweiz können inzwischen für 122 Airlines elektronische Tickets ausgestellt werden.

Mehr Informationen zu E-Ticketing Carriers: GGAMACHETK oder vollständige Liste unter TGETD-CH

User Tip: Reissue Elektronisches Ticket

Hier die einfachste Möglichkeit, das FO (Original Issue) Element zu erstellen, ohne alle Informationen manuell eingeben zu müssen:

Display E-Ticket Record **TWD/Lx** (x = Nummer des FA Elements)
Add FO Element **FO*Lx** (x = Nummer des FA Elements)

Das Element wird automatisch kreiert, z.B.:
FO125-4686724126E1ZRH22JAN08/81277066/125-4686724126E1

Optionen für Amadeus-Kunden ab 1. Juni

Ab 1. Juni 2008 wird es für BSP-Reisebüros also nicht mehr möglich sein, ATB Dokumente auszudrucken. Amadeus-Kunden werden zwischen folgenden Optionen wählen können:

Print to plain paper

Diese Variante ist bereits seit längerem verfügbar und wird von einigen unserer Kunden genutzt. Hier werden alle Agent Coupons und Credit Card Charge Forms auf neutralem Papier ausgedruckt. Details dazu finden Sie im Extranet von Amadeus Schweiz. (Customer Services – News)

Da VMPD (Virtual Multi Purpose Document) nicht rechtzeitig zum 1. Juni verfügbar sein wird, werden wir Ihnen eine Zwischenlösung anbieten können, bei welcher auch MCO Dokumente auf neutralem Papier ausgedruckt werden. Weitere Informationen folgen.

Print to file

Diese Variante ermöglicht es Ihnen, die Agent und Credit Card Charge Forms als Dateien abzuspeichern. Es muss nichts mehr ausgedruckt werden. Ausgenommen sind MCO Dokumente welche auch weiterhin noch auf Papier ausgedruckt werden.

Wir werden Ihnen in den nächsten Wochen weitere detaillierte Informationen zur Verfügung stellen und möchten Sie bitten, regelmässig im Extranet nachzuschauen. Dort wird eine spezifische Seite zu diesem Thema eingerichtet mit allen entsprechenden Dokumenten und Anleitungen. Wir werden Sie via Email informieren, sobald die Seite bereitgestellt ist.