



Discover

Travel Agents Newsletter



Un nouveau modèle de distribution échauffe la branche

Editorial

Au cours de l'exposé que j'ai donné dans le cadre de la journée du tourisme à St-Gall, j'ai tenu à souligner qu'il était important que les agences de voyages adoptent une position commune face au nouveau modèle de distribution de LH/LX. Je constate qu'il en est effectivement ainsi depuis la première prise de position officielle des fédérations et que la plupart de leurs membres soutiennent le mouvement. Personnellement, je m'étonne

des suppositions générales avancées par la presse et la FSAV faisant état de la passivité des GDS et de leur manque d'engagement. En réalité, Amadeus a conclu un accord de Full Content avec la majorité des compagnies aériennes européennes importantes. Par ailleurs, il est à relever qu'aucun frais supplémentaire n'a été imputé aux agences de voyages pour cette valeur ajoutée. Ainsi, Iberia, Austrian Airlines, Air Berlin et SAS

suite page 2

Sommaire

PAGE 2
Full Content

PAGE 3
Innovation

PAGE 4
Innovation

PAGE 5
Hôtels

PAGE 6
E-Ticketing Update

suite de l'éditorial

viennent rejoindre les rangs des 71 compagnies aériennes signataires. La grande majorité des compagnies aériennes européennes importantes pour le marché suisse a ainsi transmis un message clair, un message en faveur de la distribution indirecte – à savoir les agences de voyages – et d'Amadeus. Nous savons que la signature d'un accord de Full Content apporterait tant à Swiss et qu'à Lufthansa bien plus que des économies marginales. C'est pourquoi nous maintenons notre offre et poursuivons les négociations.

Malgré les préoccupations liées au sujet précité, il m'importe d'attirer votre attention sur d'autres jalons importants :

- > La suppression des billets d'avion conventionnels sur des coupons ATB est presque une réalité. Voyez notre article en page 6.
- > La sensibilisation générale de la population à la pollution atmosphérique occasionnée par les émissions de CO² conduit tôt ou tard à une demande accrue de modèles de compensation. Lisez notre article en page 3.
- > En décembre, Amadeus a été le premier GDS à lancer un nouvel accès technologique (Amadeus Ticketless Access) aux transporteurs à bas coûts – avec easyJet comme partenaire de lancement. Cette fonctionnalité sera élargie prochainement. Reportez-vous à la page 4 pour en savoir plus.

Au nom de toute l'équipe d'Amadeus, je souhaite la bienvenue à toutes les collaboratrices et à tous les collaborateurs de nos nouveaux clients, en particulier à ceux de TUI et de STA.




Cornel Küng
General Manager
Amadeus Suisse

Full Content

71 compagnies aériennes garantissent : aucun supplément pour les réservations GDS grâce au Full Content

Au début de cette année, Amadeus a introduit un programme triennal pour le Full Content dans le GDS. Jusqu'à présent, quarante et une compagnies aériennes ont conclu ce nouveau contrat. Parmi elles se trouvent Air Berlin, Air France, KLM, Iberia, Alitalia et TAP Air Portugal. British Airways et SAS garantissent également aux agences de voyages Amadeus en Suisse un accès au contenu complet sans suppléments. En outre, trente autres compagnies ont signé un accord d'une année.

Le contrat de trois ans est une extension de l'option annuelle introduite par Amadeus en 2005.

Ces accords garantissent aux agences de voyages et entreprises un accès efficace à tous les tarifs aériens via Amadeus jusqu'à fin 2010 et ce sans suppléments. Grâce à cet accord, les compagnies aériennes profitent quant à elles d'importantes remises sur les frais de réservations et peuvent ainsi minimiser leurs frais de distribution.

En introduisant l'option Full Content étendue à trois ans, nous souhaitons créer une période de stabilité dans le marché européen de la distribution de voyages. L'accueil favorable qui lui a été réservé prouve que les compagnies aériennes européennes sont satisfaites de l'équilibre que nous avons trouvé entre la nécessité de gérer leurs coûts de distribution et l'importance d'accorder aux agences de voyages et aux entreprises un accès efficace au contenu essentiel.

David Jones
Directeur commercial
Amadeus Siège principal

Croissance du marché et nouveaux clients chez Amadeus Suisse

L'année 2007 a connu une évolution très positive. Par rapport aux années précédentes, nous enregistrons une croissance accélérée du volume de réservations et avons pu augmenter nos parts de marché. Considérant les réservations de vols, notre part de marché en 2007 était de 30,4 %, ce qui correspond à une augmentation de 3.5 points de pourcentage par rapport à 2006. Nous devons également cette croissance à nos divers nouveaux clients dont Bucher Reisen, Travelclub, Polo Reisen, ITS Coop, Marti Reisen et Lets Travel.

Les perspectives restent positives, notamment grâce au changement complet de TUI (migration sur Amadeus réalisée durant le dernier trimestre 2007), au nouveau client STA Travel et à d'autres développements prometteurs.

Cette croissance nous incite à agrandir notre équipe afin de maintenir notre excellent standard de qualité au niveau du service. Nous prévoyons trois postes supplémentaires dans différents domaines.

Interview myclimate

Très prochainement, il sera possible d'obtenir des billets myclimate sur Amadeus via SmartTab grâce à une solution d'Umbrella. Nous nous sommes entretenus avec Kathrin Dellantonio de myclimate.

Kathrin Dellantonio, voyager « vert » tout en prenant l'avion est un sujet très actuel. Quelle a été l'évolution des ventes de billets myclimate au cours des deux dernières années ?

Depuis que les changements climatiques sont régulièrement abordés dans les médias et discutés au sein de la population, la demande a augmenté. Il y a deux ans, nous vendions une petite centaine de billets myclimate par mois, alors qu'aujourd'hui les chiffres grimpent jusqu'à 50 par jour. Cette augmentation est aussi liée au fait que la compensation des émissions de CO² des avions peut de plus en plus souvent être effectuée au moment même de la réservation du vol à l'agence ou en ligne.

Quel est le potentiel des vols « verts » au cours des trois années à venir ?

Le potentiel est certainement élevé. En effet, les gens sont de plus en plus conscients des effets de leur comportement sur l'environnement. L'achat de billets myclimate doit toutefois être simple. C'est pourquoi nous saluons tout particulièrement qu'un nombre croissant d'entreprises de voyages et de compagnies aériennes intègrent le billet myclimate dans leurs processus de réservation.

Kathrin Dellantonio

Vente, marketing et communication
www.myclimate.org



Où va l'argent ?

L'argent part dans nos projets de protection du climat dans des pays en développement. On y encourage les énergies renouvelables, l'efficacité énergétique et la réduction d'émissions de CO². En Inde, nos fonds ont par exemple permis de remplacer une centrale à charbon par une centrale biomasse écologique. En outre, dans leur contexte, nos projets améliorent les conditions de vie en créant notamment des places de travail ou en améliorant la qualité de l'air et de l'eau.

Avec quels arguments percutants persuade-t-on un client indécis d'acheter des billets myclimate ?

Il est important de montrer aux clients que l'argent de myclimate est investi de façon sérieuse et qu'ils contribuent de façon sensée à la protection du climat. Par ailleurs, ils reçoivent une confirmation de don qui leur permettra de déclarer le montant en tant que don dans leur déclaration d'impôts.

Innovation

myclimate sur Amadeus

Voler « vert » : En achetant un billet myclimate, vos clients compensent les effets de leur voyage en avion sur le climat. L'argent récolté est investi dans des projets uniques visant la protection du climat dans des pays en développement et encourageant les énergies renouvelables.

En collaboration avec la fondation suisse à but non lucratif myclimate, Umbrella a développé une solution adaptée à la branche qui permet aux agences de voyages de promouvoir aisément les efforts visant à protéger le climat. Umbrella œuvre gracieusement en faveur de l'environnement. Equipé de cet outil en ligne, vous pouvez aisément devenir une agence de billets myclimate sans devoir devenir un client d'Umbrella.

Et Amadeus vous fournit le lien direct à cet effet. Dans les prochains jours, vous trouverez sur l'Amadeus Selling Platform un nouveau SmartTab qui vous permettra d'accéder directement à Umbrella pour calculer et émettre des billets myclimate pour vos clients.

Profilez-vous en tant qu'agence de voyages engagée et écologiste et motivez vos clients à contribuer à la protection du climat.

Plus d'infos sur www.umbrella.ch / www.myclimate.org

Offre spéciale pour les clients d'Amadeus : tester gratuitement Umbrella.net pendant 6 mois

Deux clics de souris suffisent pour passer de la réservation Amadeus à l'ordre terminé.

Le logiciel de traitement des commandes sur Internet, Umbrella.net vous offre du temps pour l'essentiel. Reprise automatique des données, émission des factures y afférentes et des programmes de voyages ainsi que gestion claire des clients : le programme est la solution idéale pour les agences de voyages qui souhaitent simplifier leurs processus internes. Diverses analyses statistiques permettent en outre de cerner très exactement l'évolution des affaires.

Pendant six mois, Umbrella propose gratuitement toutes ces fonctions en exclusivité aux clients d'Amadeus. Après écoulement de la phase de test, vous décidez vous-même si vous souhaitez continuer à utiliser Umbrella.net ou non. Profitez de cette occasion unique jusqu'à fin 2008.

Pour toute question, contactez : info@umbrella.ch ou 044 933 53 90
Pour plus d'informations, consultez le site : www.umbrella.ch

Nouvelle démonstration en ligne pour les réservations easyJet disponible

Depuis décembre 2007, les agences de voyages Amadeus avec section voyages d'affaires peuvent également réserver easyJet dans le GDS. Plus de productivité et conseil de meilleure qualité lors de la réservation de vols low cost : la solution informatique innovatrice, Amadeus Ticketless Access, met ce contenu à la disposition des agences de voyages et l'intègre dans le processus de réservation connu. Ainsi, il est possible de réserver la compagnie low cost directement dans le processus de conseil et de réservation via le système Amadeus et de l'intégrer pleinement dans le PNR. Augmentez la satisfaction de vos clients en leur proposant un choix plus vaste et les prix les plus avantageux. Vous aurez une longueur d'avance sur la concurrence.

Amadeus initiera la deuxième phase cet été : les changements de réservations easyJet dans le PNR seront alors possibles et d'autres fonctionnalités disponibles.

easyJet a reconnu la valeur des GDS en tant que canal de distribution et par conséquent celle des agences de voyages comme partenaires de distribution. Par cette démarche, la compagnie à bas prix souhaite en premier lieu atteindre les voyageurs d'affaires. Elle endosse ainsi un rôle de pionnier parmi les compagnies de son secteur. Ce qui constitue une évolution tout à fait positive. Le contenu essentiel pour les agences de voyages, qui était en première ligne mis à la disposition des voyageurs jusqu'à présent, sera continuellement élargi. En effet, les compagnies low cost jouent un rôle grandissant au niveau du trafic aérien international.

Au niveau mondial les trajets aériens des compagnies low cost représentent 16% de l'ensemble du trafic aérien ; en Europe, ils se taillent même une part de 20%. Le développement est fulgurant – de 2006 à 2007, le nombre de trajets low cost en Europe a grimpé de 26.7%.*

Pour plus d'informations sur Amadeus Ticketless Access, consultez la démonstration en ligne :

www.amadeus.com/ch/ticketlessaccess

*Source : OAG Official Airline Guide

Pouvoir réserver easyJet via Amadeus simplifie notre travail quotidien. Nous ne devons plus chercher les meilleurs tarifs dans Amadeus et Internet, mais trouvons toutes les possibilités directement dans Amadeus. Nous gagnons du temps, et le temps, c'est de l'argent !

Jean-Charles Puipe

Responsable d'agence

Raptim Voyages SA, Genf

Amadeus All Fares : chercher des tarifs avec affichage du calendrier

En mode graphique, Amadeus All Fares vous permet de trouver les tarifs les plus avantageux en un clin d'œil. Vous accédez à cet outil gratuit dans l'Amadeus Selling Platform au moyen d'un SmartTab. Vos avantages :

- > Merged display : tous les tarifs public et entreprise sont affichés ensemble afin de permettre une comparaison aisée de tous les tarifs.
- > Affichage du calendrier avec flexibilité de +/- 1 jour pour un choix plus vaste et plus aisé des tarifs pour les clients flexibles au niveau des dates de voyage.
- > Passage du mode cryptique au mode graphique possible en tout temps.
- > Plus de 480 compagnies disponibles qui peuvent être réservées directement dans un seul masque.

Amadeus Extranet : vos statistiques de réservation en un coup d'œil



Depuis peu, la rubrique « Bookings » dans Amadeus Extranet présente vos statistiques de réservation dans un nouveau format plus lisible. Les réservations du mois précédant sont intégrées au milieu du mois, les chiffres sont alors mis à jour, répartis en fonction des différents types de transactions (vols, hôtels, voitures, etc.) et triés par année et mois. Ainsi, vous restez à jour.

Ce domaine client protégé par un mot de passe est à votre disposition directement via SmartTab dans l'Amadeus Selling Platform.

Campagne de publicité FSAV 2008 : Amadeus à nouveau partenaire

Une fois de plus, nous soutenons la FSAV, les membres de la Fédération et nos clients par une contribution à la publicité commune. Nous nous engageons également cette année pour que la compétence des agences de voyages en matière de conseil soit positionnée favorablement et assure leur succès à long terme. La campagne vient de débiter et sera communiquée à vos clients par différents canaux.

Pour plus d'informations, consultez le site : www.srv.ch/www.schoensteferien.ch

Hôtels

Augmentation de plus de 20 % des réservations hôtelières via Amadeus

Amadeus et la branche hôtelière se trouvent en pleine croissance. L'an dernier, le nombre de réservations hôtelières via Amadeus a augmenté globalement de 7,5 % ; en Suisse, les réservations effectuées via Amadeus ont connu une croissance de 20,7 %.

La tendance dans le secteur technologique hôtelière d'Amadeus indique que les hôtels se préparent à une expansion internationale. Nombre de chaînes hôtelières planifient l'ouverture de nouveaux établissements dans de nouveaux pays.

Amadeus propose à la branche hôtelière une multitude de solutions technologiques et de distribution. Plus de 1000 hôtels dans 35 pays du monde augmentent leurs revenus de 4 à 8 % grâce à l'Amadeus Revenue Management. 6700 hôtels dans 75 pays utilisent l'Amadeus Property Management System et **plus de 77 000 hôtels proposent la réservation de leurs chambres via Amadeus**. 115 des plus grandes chaînes hôtelières travaillent avec Amadeus Best Available Rate (BAR).

La combinaison entre un très vaste choix d'hôtels et des tarifs garantis prouve une fois de plus qu'Amadeus est le meilleur moyen et le plus efficace pour chercher et réserver une chambre hôtelière et pour satisfaire les besoins croissants de vos clients.

Chers collaborateurs de STA : bienvenus chez Amadeus



Nous sommes très heureux de pouvoir compter STA Travel Suisse parmi nos clients. Grâce à nos technologies de première classe, nous sommes persuadés que nous pouvons aider STA à toujours fournir un excellent service à la clientèle et à optimiser ses processus.

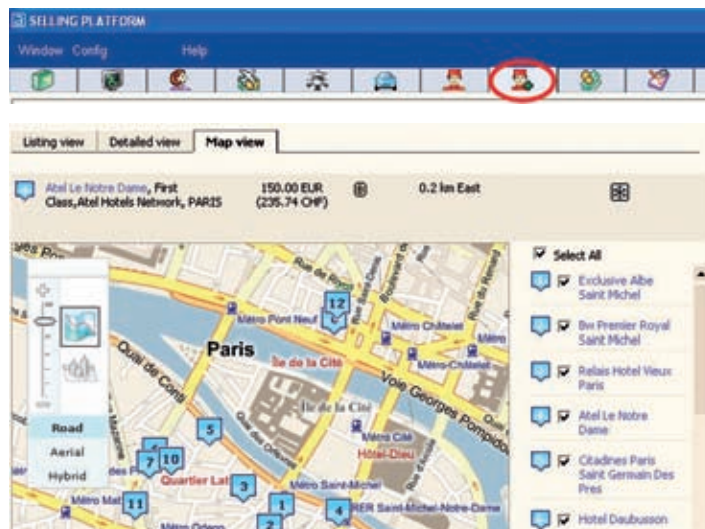
Toutes les agences STA en Suisse ont été transférées sur Amadeus en début d'année. La migration a été réalisée avec succès et s'est terminée fin février.

Nous nous réjouissons de la bonne collaboration avec l'ensemble de l'équipe d'STA Travel Suisse.

Amadeus Hotels Plus : l'événement en matière de shopping hôtelière

Depuis quelques temps, vous avez accès à Amadeus Hotels Plus via un SmartTab. Bien structurée et rapide, la réservation de chambres d'hôtels sur Amadeus est encore plus simple !

- > Cherchez et trouvez plus rapidement grâce à un filtre dynamique.
- > Sélectionnez directement à partir d'une carte progressiste interactive. > Voyez tous les tarifs des chambres et les informations y afférentes sur une seule page.
- > Proposez une sélection d'hôtels à vos clients par e-mail.



Dix heureux gagnants chez Amadeus Privilege

La promotion hôtelière « Amadeus Privilege » s'est déroulée jusqu'à fin mars. Plus de 100 agents se sont inscrits au programme et ont encaissé des primes attrayantes en réservant des hôtels sur Amadeus. Les meilleurs ont même pu toucher un voucher d'une valeur de 900 CHF.

Parmi tous les membres d'Amadeus Privilege, nous avons tiré au sort dix heureux agents de voyages qui gagnent deux nuitées hôtelières de WORLDHOTELS, destination au choix. Toutes nos félicitations ! Les gagnants sont :

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

E-Ticketing Update

Billets électroniques : l'heure tourne...

Le programme IATA « Simplifying the Business » a pour objectif d'opérer entièrement sans papier à compter du 1^{er} juin 2008. La branche s'approche du but. Actuellement, le pourcentage de billets électroniques se situe à 93 % au niveau mondial. L'Europe et les Etats-Unis font légèrement mieux. Grâce au ticketing sans papier, l'industrie du tourisme réalise une économie se chiffrant à 3 milliards de dollars US à l'échelon international.

Le projet « Simplifying the Business » ne se limite pas aux billets électroniques, mais concerne aussi des domaines relatifs à l'automatisation et à l'optimisation des processus, comme par ex. : BCBP - bar coded boarding passes, IATA e-freight, CUSS - common use self service. La date butoir pour la réalisation des mesures dans ces domaines n'est pas la même.

Vous trouverez de plus amples informations sur le programme IATA précité sous : www.iata.org/stbsupportportal

Chez Amadeus Suisse, 122 compagnies aériennes peuvent désormais émettre des billets électroniques.

Plus d'informations sur les compagnies émettrices d'e-tickets : GGAMA-CHETK ou liste complète sous TGETD-CH

Conseil aux utilisateurs : réédition d'un billet électronique

Voici la solution la plus simple pour émettre le FO (Original Issue) Element sans devoir saisir manuellement toutes les informations :

Display E-Ticket Record **TWD/Lx** (x = numéro du FA Element)
Add FO Element **FO*Lx** (x = numéro du FA Element)

L'élément est créé automatiquement, par ex. : FO125-4686724126E1ZRH22JAN08/81277066/125-4686724126E1

Options pour les clients d'Amadeus à compter du 1^{er} juin

A partir du 1^{er} juin 2008, les agences de voyages BSP ne pourront plus imprimer de documents ATB. Les clients d'Amadeus pourront choisir parmi les options suivantes :

Print to plain paper

Disponible depuis longtemps, cette variante est utilisée par certains de nos clients.

Avec cette solution, tous les *Agent Coupons* et *Credit Card Charge Forms* sont imprimés sur papier neutre. Vous trouverez les détails à ce sujet dans l'Extranet d'Amadeus Suisse. (Customer Services – News)

Etant donné que le VMPD (Virtual Multi Purpose Document) ne sera pas disponible à temps pour le 1^{er} juin, nous vous proposons une solution intermédiaire qui vous permet également d'imprimer des documents MCO sur papier neutre. D'autres informations à ce sujet suivront.

Print to file

Cette variante vous permet d'enregistrer les *Agent* et *Credit Card Charge Forms* sous forme de fichiers. Mis à part les documents MCO, aucun autre document n'a désormais besoin d'être imprimé.

Nous vous fournirons d'autres informations détaillées dans les prochaines semaines et vous prions de consulter régulièrement l'Extranet. Nous y ouvrirons une page spéciale concernant ce sujet ; celle-ci contiendra tous les documents et instructions correspondants. Nous vous informons par courrier électronique dès que la page sera disponible.

Responsable :
Amadeus Marketing (Suisse) SA
Conny Fuchs
Marketing
Pfingstweidstrasse 60
CH - 8005 Zurich
cfuchs@ch.amadeus.com
Tél. ++41 (0)44 217 9797
Fax ++41 (0)44 217 9799