

# Discover

Travel Agents Newsletter



## « Au fil du temps » : Amadeus – Your technology partner

Ce qui, à première vue, pourrait tout d'abord n'évoquer qu'un slogan publicitaire, constitue en fait une réorientation fondamentale d'Amadeus et comporte un objectif des plus ambitieux, à savoir devenir numéro 1 mondial parmi les providers IT pour la branche du tourisme et des voyages. Et ce n'est pas l'activité hardware ou réseau qui est envisagée ici. L'offre englobe des solutions pour l'ensemble des intervenants significatifs dans la chaîne de création de plus-value. En font partie : les systèmes de gestion de stocks et de distribution pour les compagnies aériennes, les hôtels et les voyagistes, tout autant que les instruments de conseil et de vente pour canaux d'écoulement, « online » et « offline ».

Mais quelles en sont les implications, pour vous et vos clients ? Dans l'idéal, tous les acteurs possibles dans la chaîne de distribution pourront à l'avenir utiliser les systèmes intégrés d'un offreur. De nombreux avantages sautent ainsi aux yeux, mais d'autres sont moins évidents. En tant qu'agence de voyages, vous accédez ainsi directement aux prestations, des compagnies aériennes par exemple, qui elles-mêmes sont également administrées dans un système Amadeus. Moins de défaillances des systèmes, meilleure qualité des données et processus plus rapides ne sont que quelques-uns des points forts résultants dont vos clients, également, tirent un profit immédiat. *Suite page 2*

## Sommaire

**PAGE 2**  
Partenaires

**PAGE 3**  
Interview

**PAGE 4**  
Amadeus se repositionne  
Extranet

**PAGE 5**  
User Tips

**PAGE 6**  
Amadeus en interne  
Events

Suite de l'éditorial

Au cours de cette réorientation, nous renforcerons l'harmonisation de nos prestations sur les segments de clientèle individuels, et acquérons une vue d'ensemble pour les noms de produits et leur appartenance à des familles de produits. Nous accorderons encore plus de poids, à l'avenir, aux secteurs des prestations de services, comme par exemple la consultation. Amadeus se distingue de ses concurrents par sa culture d'entreprise et ses valeurs. Toutefois, ce dynamisme n'est gratifiant que s'il est aussi vécu et apprécié comme tel chez nos clients, et si ceux-ci nous perçoivent comme partenaire.

Vos opinions et vos exigences, tout autant que vos réactions critiques et vos questions, nous intéressent, car nous entendons axer continuellement nos prestations sur le marché, au centre duquel vous vous trouvez en tant que clients.

Avec mes meilleurs vœux pour une poursuite heureuse de l'exercice; les échos généraux de la branche pour ces premiers mois sont presque partout positifs, et même euphoriques!



  
Cornél Küng, Country Manager

P.-S. Si vous désirez en apprendre davantage sur le développement de notre société, venez donc nous rendre visite sur notre site Web global, tout récemment remanié:  
[www.amadeus.com](http://www.amadeus.com)

## Partenaires

### holidays autos: réservations prochainement possibles chez Amadeus

Annonce anticipée: dès l'été prochain, les clients d'Amadeus auront un accès exclusif à holiday autos. Les véhicules réservables de l'entreprise, dans plus de 4'000 stations réparties sur plus de 80 pays, seront disponibles via l'Amadeus Car Reservation. Amadeus est l'unique GDS ayant conclu un contrat global avec holiday autos.

holiday autos est l'entreprise leader mondial pour les locations de voitures de loisirs, louant chaque année à bas prix ses véhicules à plus d'un million de clients dans le monde entier. La société collabore au niveau mondial avec des sous-traitants de premier plan pour pouvoir offrir des locations de voitures à prix avantageux, et présente des normes de haut niveau en matière de services et de sécurité.

### Interfaces Umbrella vers Amadeus disponibles sous peu!

Des processus de travail permanents, de même qu'un degré d'intégration des divers systèmes le plus élevé possible, permettent une productivité optimale et la pertinence des données. Umbrella, l'un des systèmes « Mid-Office » leaders en Suisse, n'était jusqu'à présent disponible qu'en liaison avec Galileo. Mais dès cet été, Umbrella proposera tant Umbrella NT qu'Umbrella.Net avec des interfaces vers Amadeus. Ceci autorisera aux clients d'Amadeus le libre choix du système « Mid-Office » le mieux adapté à leurs besoins individuels. Avec Umbrella, c'est maintenant la totalité des systèmes connexes en Suisse qui sont dotés d'interfaces vers Amadeus.

Pour plus d'informations: [www.umbrella.ch](http://www.umbrella.ch)

# Interview

## Kontiki-Saga Reisen AG sur Amadeus depuis décembre 2005

La société Kontiki-Saga Reisen AG (sise à Baden et Lausanne, et employant 40 collaborateurs) est le tour-opérateur suisse leader pour la Suède, la Norvège, la Finlande, le Danemark, l'Islande, le Groenland et l'Écosse.

### Interview de Thomas Meier, président de la Direction administrative, Kontiki-Saga Reisen AG

#### Monsieur Meier, qu'est-ce qui vous a incité à changer en faveur d'Amadeus ?

Comme spécialistes de l'Europe du nord, nous menons une coopération intensive avec quelques compagnies aériennes. Et la plupart de nos compagnies aériennes partenaires travaillent en premier lieu avec Amadeus. Pendant la phase d'évaluation, nous avons été surtout convaincus par la fiabilité, l'aspect «orienté clients» et la souplesse d'Amadeus Suisse.

#### Comment s'est déroulée la migration sur le nouveau système ?

Lors du passage à un nouveau système, on table forcément sur des problèmes initiaux. Mais à notre heureuse surprise, ceux-ci ont été pratiquement absents. Du jour au lendemain, nous avons pu passer d'un système à l'autre, et continuer à travailler comme si de rien n'était.

#### Après votre passage à Amadeus, où voyez-vous maintenant les avantages, par rapport à précédemment ?

Les avantages sur lesquels nous avons mis nos espoirs pendant la phase d'évaluation se sont tous vérifiés. Nous sommes à présent reliés plus directement, et mieux, avec certaines de nos compagnies aériennes partenaires. L'encadrement par Amadeus Suisse, même après la signature du contrat, continue d'être tout à fait exemplaire. Nous sommes on ne peut mieux soutenus dans tous nos desiderata. Amadeus est également mieux couplé à Tourdata, notre système « in house », ce qui simplifie par contrecoup les processus de travail. La possibilité de travailler aussi sur des masques de saisie basés sur Internet est des plus conviviales et faciles.

#### Comment votre équipe a-t-elle réagi à ce changement, et quelle est son acceptation ?

Du point de vue de l'utilisateur, un nouveau système est toujours « plus mauvais » que l'ancien. Pour prendre en compte cet état de choses, nous avons familiarisé avec Amadeus, dès la phase d'évaluation, quelques « cracks » parmi les utilisateurs de notre team. Lesquels, après un temps des plus brefs, nous ont fait savoir qu'Amadeus était plus convivial que notre ancien système. Ceci nous a donné bon espoir qu'un tel changement serait également bien accueilli dans toute l'équipe, ce qui a été effectivement le cas. Et de fait, grâce à la migration sans problèmes, ainsi qu'à la formation intensive préalable de tous les collaborateurs, Amadeus a été très rapidement et parfaitement accepté.

#### Très généralement, quelles sont vos exigences envers votre GDS ?

En premier lieu, le GDS doit être facile d'utilisation et actualisé, afin que nous puissions fournir rapidement à nos clients les renseignements corrects. Nous sommes également convaincus que le futur des GDS ne peut qu'être basé sur le Web. Ceci nous permet aussi une connexion moins problématique à d'autres systèmes, de sorte que les processus de travail internes peuvent être améliorés. Une forte diffusion parmi nos clients, à savoir les agences de voyages, serait également importante. Plus nombreux seront nos clients voyageurs à travailler sur le même système, plus simple sera pour nous la communication. Et finalement, bien évidemment, le prix doit être aussi correct.



Thomas Meier

Président de la Direction administrative,  
Kontiki-Saga Reisen AG

### Amadeus assure aux agences de voyages l'accès aux « airline inventories »

À l'intention des agences de voyages, Amadeus a ouvert la voie pour un accès encore plus sûr aux « airline inventories » : dans la situation peu probable où une compagnie aérienne ne serait plus en mesure de diffuser son offre via Amadeus, les clients d'Amadeus n'en pourraient pas moins réserver quand même leurs vols, par le biais d'un accord avec Sabre Holdings. Amadeus fournit le même « back-up » pour Sabre.

Le but de cet accord est de garantir aux agences de voyages un accès continu, global et sans anicroche aux « airline inventories », et d'éviter les possibles perturbations dans le déroulement. Au travers des agences de voyages Amadeus, les voyageurs bénéficient ainsi d'un accès encore plus fiable aux offres de voyages disponibles.

Amadeus est constamment en quête de nouvelles voies pour accroître ses prestations et avantages vis-à-vis des agences de voyages clientes. Ce nouvel accord est un élément de cette ambition.

## Amadeus se repositionne

Amadeus se positionne comme partenaire technologique, doté d'une image claire associée à son nom.

Depuis plus de deux décennies, Amadeus fait partie des systèmes leaders mondiaux dans le domaine de la vente des voyages. Mais sur cette période, Amadeus a en fait offert bien plus que cela : les agences de voyages de premier plan travaillent avec des systèmes « Front-Office » et « Mid-Office » étroitement interconnectés. Des compagnies aériennes telles que British Airways, Qantas et Finnair recourent à la technologie Amadeus pour une intégration de leurs « reservation management », « departure control management » et « inventory management ». Même la présence en ligne de compagnies aériennes et d'offres de voyages, comme Air France, Iberia et Qantas, est mise à disposition par Amadeus. Des entreprises telles que Daimler-Chrysler ou Oracle Travel Management font appel à des solutions Amadeus. Ainsi Amadeus soutient-elle, dans le monde entier, la croissance et le succès de ses clients dans la branche des voyages.

Bon nombre de ces offres sont distribuées par le siège principal, depuis lequel beaucoup de ces clients majeurs sont également encadrés. La compétence centrale d'Amadeus, et particulièrement d'Amadeus Suisse, demeure cependant l'activité GDS, à laquelle s'ajoute le secteur en pleine croissance du « e-Travel Management ».

### Repositionnement de la marque Amadeus

Pour une meilleure présentation de la multiplicité de l'offre d'Amadeus, toutes les solutions sont maintenant réunies sous la marque Amadeus. Ceci est clairement illustré aussi par un nouveau logo, et l'ajout (« claim ») « Your technology partner ». Ainsi Amadeus exprime-t-elle le fait qu'elle se consacre aux exigences technologiques de ses clients dans tous les domaines.

### Nouveaux noms de produits

Les noms des produits ont été également impliqués dans ce processus : ils décrivent à présent clairement la fonction et l'application du produit.

Changements les plus importants

Ancienne désignation	Nouvelle désignation
Vista	Amadeus Selling Platform
e-Travel Aergo	Amadeus e-Travel Management
SAP Travel management	SAP Travel Management powered by Amadeus
A.I.R.	Amadeus Interface Record

## Extranet : refonte du design et nouvel onglet « smart tab »



Masque « Extranet »

Avec l'Extranet, une nouvelle plate-forme a été mise à la disposition de nos clients en décembre dernier. Et les chiffres parlent d'eux-mêmes : nous avons recensé plus de 600 visiteurs depuis décembre 2005. Dans la lignée de notre nouvelle image de marque globale, nous en avons maintenant adapté le design également.

Nos clients disposent désormais d'un nouveau « smart tab » dans l'Amadeus Selling Platform (Vista), qui leur donne un accès facile et rapide à l'Extranet. Plus aucun « bookmark » n'est nécessaire, et aucune fenêtre de navigateur ne doit être ouverte. Un simple clic sur l'interface de l'Amadeus Selling Platform suffit pour faire apparaître la page de « login », afin d'interroger des informations personnalisées, telles qu'état des réservations ou contrat, ou de télécharger des « cheat sheets ». En décembre dernier, nous avons expédié par poste les informations de « login » à toutes nos personnes de contact.

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

Une annonce anticipée : dès mai prochain, notre site Web sera à votre disposition sous un nouvel aspect !

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

## User Tips

### BAR – Garantie de Best Available Rate pour les hôtels Amadeus

Trouvez rapidement et en toute fiabilité, pour vos clients, le prix le plus bas accessible au public. Le concept de la « parité de taux », exploité depuis quelque temps par de nombreuses chaînes d'hôtels, est maintenant illustré dans les hôtels Amadeus également. La parité de taux signifie qu'un hôtel offre les mêmes taux et disponibilité via la totalité de ses canaux de vente.

Un hôtel faisant état dans Amadeus d'une garantie « Best Available Rate (BAR) » est identifié par une indication particulière sur le « Multi Property Hotel Availability Display ». L'offre n'est toutefois disponible, pour l'instant, que dans la « Command Page » de l'Amadeus Selling Platform (Vista).

Ce sont en attendant plus de 40 chaînes hôtelières qui participent déjà à ce programme. Vous trouverez des instructions dans l'Extranet, de même que dans le système Amadeus, via les saisies : **HE HA.190** et **GGHTLSPEC.840**

En même temps que la garantie du Best Available Rate, les réservations d'hôtels via Amadeus offrent des conditions d'annulation plus souples que les réservations passant par les sites Web d'hôtels, les agences de voyage en ligne ou les « grossistes » en hôtellerie. Chez Amadeus, 76 pour cent des chambres disponibles peuvent être annulées jusqu'à 24 heures à l'avance, sans pénalités. En comparaison, ceci n'est réalisable que pour 52 pour cent des sites Web d'hôtels, 40 pour cent des agences de voyages en ligne et seulement 20 pour cent des grossistes. Cette possibilité d'annuler sa réservation à bref délai est également décisive pour les coûts liés aux voyages d'affaires, lors desquels les plans changent souvent à la dernière minute.



Masque « BAR – Garantie de Best Available Rate pour les hôtels Amadeus »

### APIS – Advanced Passenger Information System – Éléments SSR

Le traitement des trois SSR APIS n'a pas été appuyé jusqu'à présent par toutes les compagnies aériennes, et leur implémentation s'effectue donc par Amadeus sur une base bilatérale. Mais conformément à la décision de l'IATA, toutes les compagnies aériennes devront pouvoir traiter les trois SSR APIS à partir du 1<sup>er</sup> avril 2006. C'est pourquoi Amadeus les installera pour toutes les compagnies aériennes dès le 1<sup>er</sup> avril.

Vous trouverez la documentation actualisée à la page « Trucs et astuces » de notre Extranet.

### CREDIT CARD CONCEALMENT – Nouvelle fonction de sécurité pour les cartes de crédit

A partir du 31 mars 2006, une nouvelle fonction de sécurité sera à votre disposition dans le système Amadeus : le cryptage des numéros de cartes de crédit, le « Credit Card Concealment ».

Ainsi Amadeus rend-elle maintenant encore plus sûre l'utilisation des cartes de crédit – pour vous et vos clients.

Vous trouverez des informations et des instructions plus détaillées sur la page « News » de notre Extranet.

### Mise à jour des formations

Dates des cours à Genève

12 avril 2006	Advanced Fares & Ticketing
19-21 avril 2006	Cours de conversion
16-19 mai 2006	Amadeus Starter
30 mai-1 juin 2006	Cours de conversion
6 juillet 2006	Ticketing

Pour s'inscrire dans l'Extranet: [extranet.amadeusschweiz.com](http://extranet.amadeusschweiz.com)  
Ou par e-mail: [support@ch.amadeus.net](mailto:support@ch.amadeus.net)

## Amadeus en interne

### Nouveau Helpdesk Executive chez Amadeus Suisse

Depuis le 3 avril 2006, Philippe Magnani complète l'équipe Helpdesk d'Amadeus Suisse.

Philippe Magnani était précédemment employé chez Stohler Tours à Zurich comme conseiller en voyages, et possède de longues années d'expérience dans la branche du tourisme.

Nous nous réjouissons de l'arrivée de notre nouveau collègue, et lui souhaitons un bon démarrage!



Philippe Magnani  
Helpdesk Executive, Amadeus Suisse

## Events

### Atelier pour utilisateur d'Amadeus

Après le succès remporté l'année dernière, nous proposons de nouveau un atelier, cette année également. Le programme en comprendra les « trucs et astuces », les nouveautés et l'échange d'expériences, le tout complété par un apéritif.

Zurich: 18 mai 2006 16h00 – 20h00  
Genève: 23 mai 2006 16h00 – 20h00

Ces ateliers se tiendront dans nos locaux de bureaux, à Zurich et Genève. D'autres informations et détails suivront.

### Saviez-vous que ...

- ... Chez Amadeus Suisse, vous pouvez maintenant émettre des e-tickets pour 46 compagnies aériennes ? Comme précédemment, ce sont la plupart des transporteurs figurant parmi tous les GDS. Il s'agit de :  
AA, AB, AC, AF, AT, AY, AZ, BA, BD, CO, CX, C9, DL, EI, EK, FI, HP, HR, IB, JM, KE, KL, LA, LG, LH, LO, LT, LX, NH, NI, NM, OK, OS, PG, QF, RG, SA, SK, SN, SQ, TP, UA, UP, US, VG, VH
- ... 9 compagnies aériennes « low cost » sur 10, desservant la Suisse, peuvent faire l'objet de réservations chez Amadeus ? Il s'agit de:  
Air Berlin, Darwin Airline, FlyBaboo, Fly Be, Germanwings, Helvetic Airways, Niki, Sky Europe, Virgin Express.  
La 10<sup>e</sup> compagnie aérienne : Easy Jet, peut être affichée comme « Schedule Display », et peut faire l'objet de réservations dans l'Amadeus Fare Wizard.
- ... 16 des « top 30 », parmi les compagnies aériennes œuvrant dans le trafic de lignes en Suisse, sont utilisatrices du système Amadeus ?
- ... dans le monde entier, l'Amadeus Selling Platform (Vista) est utilisée par 200'000 points de vente ?

Impressum:  
Amadeus Marketing (Suisse) AG  
Conny Fuchs  
Marketing  
Pfungstweidstrasse 60  
CH - 8005 Zurich  
cfuchs@ch.amadeus.net  
Tel. ++41 (0)44 217 9797  
Fax ++41 (0)44 217 9799