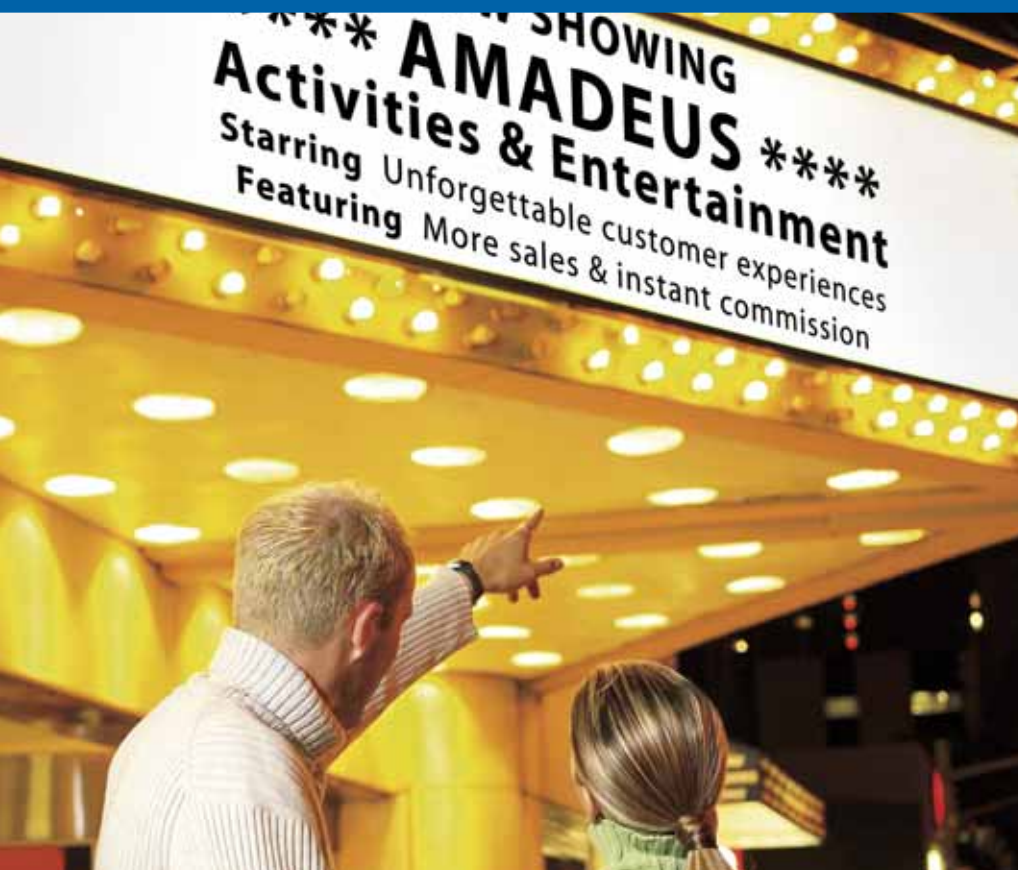


# Discover

Travel Agents Newsletter



## GDS – L'outil indispensable à toute agence de voyage!

### Editorial

Les débats autour du nouveau modèle de distribution LH/LX ont une fois de plus rappelé quels sont les instruments indispensables à l'industrie du voyage et du tourisme. En plus de collaborateurs bien formés, bon conseillers, ayant le sens du service et disposant d'excellentes connaissances de leur métier, il faut impérativement disposer d'un environnement informatique adapté, dont prioritairement le GDS.

Nous considérons que notre mission première est d'offrir à l'agence de voyage, physique ou sur Internet, autant de contenu («Content») et de fonctionnalités possibles afin que vous, nos clients, puissiez vous concentrer sur le service de votre clientèle.

Citons pour exemple les quelques 70 accords Full Content conclus avec des compagnies aériennes européennes, le nombre accru

suite page 2

## Sommaire

**PAGE 2**  
TTW Montreux

**PAGE 3**  
Innovation

**PAGE 4**  
Innovation  
Trucs & astuces

**PAGE 5**  
Trucs & astuces  
Entrevue

**PAGE 6**  
Amadeus en interne

Suite de l'éditorial

d'hôtels figurant dans le système Amadeus (carte interactive et nombreuses illustrations sur Amadeus Hotels Plus), l'inclusion de Holiday Autos (possible seulement avec Amadeus), l'affichage calendrier grâce à All Fares ou encore l'ajout des compagnies Low Cost grâce à Amadeus Ticketless Access. Citons encore les informations sur les fournisseurs assorties d'illustrations et de légendes très informatives dans la nouvelle Amadeus Selling Platform 4.1., ou encore les destinations proposées dans Amadeus Activities & Entertainment, qui sont véritablement innombrables (voir page 3). Et la liste n'est pas exhaustive!

En tant que Technology Partner au service de toute l'industrie du voyage et du tourisme – prestataire comme intermédiaire – nous essayons de rapprocher de la «place de marché GDS» les partenaires externes associés. Tout en continuant de viser à améliorer l'efficacité et à satisfaire tous les partenaires. Ce qui implique bien sûr à terme l'intégration d'innovations de prime abord contestables, comme les taxes sur le kérosène, les Point of Sales Fees intégrés dans le billet (chez easyJet par exemple), ou encore les taxes sur les paiements par carte de crédit ou les informations sur les émissions de CO2, pour permettre que ces données puissent continuer d'être traitées dans les mid/back offices par les autres systèmes informatiques.

En ce qui concerne le «Preferred Fares Program» lancé par LX et LH par contre, avec ses frais (ADM) via BSP, qui ne peuvent pas être ajoutées au billet ou aux procédures existantes, constitue un pas en arrière... nous espérons qu'il restera une exception, limitée dans le temps.

J'espère que vous prendrez plaisir à découvrir et connaître notre dernier «nouveau-né», Amadeus Activities & Entertainment, avec son «Destination Content» foisonnant sur le lieu de séjour de vos clients... ou même en Suisse! Rendez-nous visite au TTW de Montreux et découvrez en direct ce nouvel outil.



A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, sweeping lines.

**Stefan Angst**  
Sales & Marketing Manager

## TTW Montreux

### Rendez-vous sur le stand A310, halle A3!

Les 30 et 31 octobre, toute la branche du tourisme se réunit au TTW de Montreux. Un événement à ne pas manquer!

Naturellement, nous serons cette année encore parmi les exposants. Nous vous présenterons en direct nos dernières nouveautés et sommes déjà très heureux à l'idée de mener des discussions passionnantes avec vous!

Un aperçu des produits phares:

- > Amadeus Activities & Entertainment: riche «Destination Content»
- > Amadeus Selling Platform 4.1: une nouvelle version aux nombreux avantages
- > Amadeus Hotels Plus: réserver votre hôtel comme sur le net, en mieux
- > Amadeus All Fares: rechercher les meilleurs tarifs avec affichage calendrier
- > Amadeus Ticketless Access: nouvelles fonctionnalités pour vos réservations easyJet

Nous nous réjouissons de votre visite, car comme le dit le slogan du TTW «Les voyages sont formateurs»!

Au fait, pour prendre rendez-vous avec un de nos collaborateurs, vous nous trouvez sur la plate-forme one2one du TTW!

Informations et billetterie: [www.ttw.ch](http://www.ttw.ch)

# Innovation

## Amadeus Activities & Entertainment

De multiples offres et informations concernant plus de 400 destinations: Amadeus Activities & Entertainment, le nouvel outil de réservation d'Amadeus pour les prestations sur le lieu de séjour, réunit les offres des principaux fournisseurs à travers le monde.

Du transfert depuis l'aéroport au séjour-aventure exaltant, des places de théâtre à la visite de la ville ou au match décisif, Amadeus Activities & Entertainment classe ses milliers d'offres selon les catégories suivantes:

- > Tours & Activities
- > Event Tickets
- > Transfers & Services

Informez vos clients de tous les renseignements sur les possibilités d'activités à leur lieu de destination et réservez les prestations choisies avant même leur départ. Vos clients pourront ainsi savourer pleinement leur séjour et n'auront plus rien à organiser sur place. Simultanément, vous réalisez des bénéfices supplémentaires en vendant de nouveaux services à des prix concurrentiels.

### Comment en profiter:

Sous peu, Amadeus Activities & Entertainment sera automatiquement intégré à votre Amadeus Selling Platform sous forme de Smart Tab. Dès que vous verrez apparaître en bas à droite de la Tasklist Windows une enveloppe, cliquez dessus pour lancer automatiquement la mise à jour. L'utilisation est gratuite!

Nous nous réjouissons de vous présenter ce nouveau produit en direct à l'occasion du TTW. Vous trouverez de plus amples informations sur Amadeus Extranet.



## Amadeus Selling Platform: la nouvelle version 4.1

Cet automne, nous avons procédé à la migration de nombreux clients vers la nouvelle version 4.1. d'Amadeus Selling Platform. Cette dernière version présente de nombreux avantages, concernant notamment les secteurs suivants:

- > Critères de récupération PNR élargis
- > Ticketing: application Refund améliorée, code de présentation MCO sur une seule page
- > Lien entre la Command Page et Amadeus All Fares
- > Recherche plus précise des disponibilités de vols
- > Nouveau Fare Diagnostic Tool
- > Fonction «Save to file» pour facture, itinéraire et ITR
- > «Flight Features» et bannières pour une offre détaillée

Téléchargez le guide complet de l'utilisateur sur Amadeus Extranet, afin de pouvoir exploiter pleinement ces nouvelles fonctionnalités.

## Réserver le Heathrow Express sur Amadeus

Heathrow Express, le train à grande vitesse express et direct reliant l'aéroport au centre de Londres, est la première liaison air-rail à pouvoir être réservée via Amadeus. Soumettre à toutes les agences de voyage l'intégralité des offres ferroviaires sur une seule et unique plate-forme, voilà un élément primordial de notre stratégie.

Pour les voyageurs, cette nouveauté est synonyme de liaison ininterrompue et agréable entre l'aéroport et le centre ville, sans faire de queue pour acquérir le billet de train.

Les horaires et tarifs du Heathrow Express figurent sous le code «9G» au côté des offres de vols dans la Amadeus Selling Platform. Conformément à la technologie normalisée de billetterie électronique des compagnies aériennes, le système émet des billets au format PDF, acceptés à bord du train. Les voyageurs ne doivent plus retirer leur billet en gare.

## Réservations easyJet: fonctionnalités à la hausse, prix à la baisse

Grâce aux nouvelles fonctions exclusives de réservation d'Amadeus Ticketless Access, vous pouvez désormais réserver les vols easyJet avec plus de flexibilité:

- > **Ajouter / supprimer des segments:** calcul automatique de tous les frais encourus.
- > **Name Change:** Le premier Name Change de trois lettres au maximum est gratuit. Pour toute modification supplémentaire, ou supérieure à trois lettres, le système calcule automatiquement tous les frais encourus.
- > **Ajouter des éléments SSR:** p.ex. Speedy Boarding.

La Quick Card (instruction expresse) des nouvelles fonctions et une démonstration en ligne figurent sur Amadeus Extranet.


La liste des bonnes nouvelles n'est pas terminée, puisque easyJet a annoncé début septembre qu'elle **abaissait les frais de réservation**, qui s'élevaient désormais à 6.70 CHF par segment au lieu 12.50 CHF. Ces frais figurent sur le billet.

Désormais, vous pouvez également réserver sur Transavia.com via Amadeus Ticketless Access. D'autres compagnies Low Cost devraient suivre.

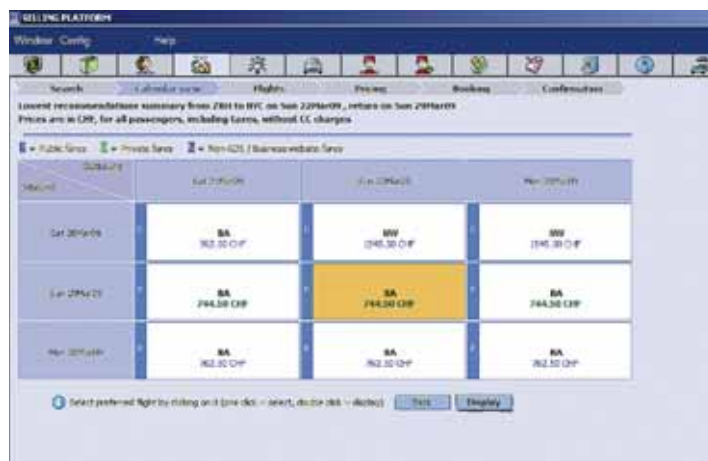
## Trucs & astuces

### Amadeus All Fares: chercher des tarifs avec affichage calendrier

Un service client première classe: dans le masque de recherche d'Amadeus All Fares, choisissez «Display alternate dates +/- 1». Les meilleurs tarifs disponibles s'affichent sur une seule page. Vous pouvez ainsi proposer les tarifs les plus avantageux aux clients flexibles au niveau des dates de voyage. Il est aussi extrêmement aisé de procéder à des recherches à partir d'un second aéroport. Vous pouvez évidemment réserver un vol directement sur la page et passer à tout moment du mode crypté au mode graphique.

**Nota bene:** Avec Amadeus All Fares, vous pouvez rapidement et aisément filtrer les meilleurs tarifs. Il est très convivial, aucune formation n'est nécessaire pour maîtriser cet outil. Accédez gratuitement à Amadeus All Fares au moyen du Smart Tab à l'avion blanc  sur Amadeus Selling Platform. Amadeus All Fares est gratuit et y apparaît automatiquement.

De plus amples informations sur Amadeus Extranet.




Itinerary	Out (20/08/08)	In (20/08/08)	Ret (20/08/08)
Out 20/08/08	BA 362.50 CHF	BW 374.50 CHF	WZ 374.50 CHF
In 20/08/08	BA 744.50 CHF	BA 744.50 CHF	BA 744.50 CHF
Ret 20/08/08	BA 362.50 CHF	BA 362.50 CHF	BA 362.50 CHF

### Amadeus Hotels Plus: réserver un hôtel comme sur le net, mais en mieux

Le must d'Amadeus Hotels Plus: grâce à la fonction carte progressive interactive, la visualisation devient votre support de vente. Déplacez la souris sur les numéros indiqués sur la carte et découvrez les disponibilités de l'hôtel en question. Après avoir sélectionné un tarif, vous êtes dirigé vers la procédure de réservation. En outre, vous pouvez choisir entre une visualisation par plan de ville ou vue aérienne. Impressionnez vos clients avec une image haute résolution des alentours de l'hôtel!

Autre fonction indispensable, la fonction e-mail: comparez jusqu'à cinq hôtels et transmettez le résultat au client par e-mail, directement à partir de l'application.

**Nota bene:** Amadeus Hotels Plus est une application entièrement graphique basée sur Internet, accessible au moyen d'un Smart Tab marqué d'un «+» vert . Le filtre de recherche spécifique, la fonction carte interactive et les illustrations des hôtels sont des alliés précieux lors de l'entretien vente. Avec la réservation en cinq étapes, vous gagnez du temps. Amadeus Hotels Plus est gratuit et apparaît automatiquement dans l'Amadeus Selling Platform.

De plus amples informations sur Amadeus Extranet.



## Recherche des tarifs préférentiels LH/LX

Dans le GDS, les tarifs préférentiels LH / LX apparaissent comme unpublished/private. Les recherches et calculs de prix pour les tarifs préférentiels ne peuvent donc être effectués que dans le domaine unpublished.

### Recherche de tarif:

Il existe essentiellement trois modes de recherche tarifaire dans Amadeus:

- > Recherche sans code supplémentaire (Unifare Code) = published Fares uniquement (pas de tarifs préférentiels).
- > Recherche avec codes supplémentaires R,U = tarifs unpublished uniquement, donc les tarifs préférentiels. Autres tarifs unpublished parfois.
- > Recherche avec codes supplémentaires R,U,P = tarifs published et unpublished.

Les options de recherche de tarifs (published/ unpublished ou en combinaison) sont également disponibles pour les recherches de tarifs Best Buy (FXA et FXB).

### Description des tarifs préférentiels dans Fare Quote:

- > Fare Display (Amadeus Transaction FQD): A l'annexe V, dans le Fare Display, le tarif préférentiel apparaît dans la colonne Fare Type (ALFR).
- > Dans l'Informative Pricing (Amadeus Transaction FQP) les tarifs Private Fares (tarifs préférentiels et autres Private Fares) sont mentionnés lors de la sélection du tarif.

## Trucs & astuces hebdomadaires

Sur Amadeus Extranet, notre Service Desk vous offre chaque semaine quelques trucs et astuces pour faciliter votre travail quotidien sur l'Amadeus Selling Platform.

Accès au moyen du Smart Tab de l'Amadeus Selling Platform ou sur [www.ch.amadeus.com](http://www.ch.amadeus.com). Nous vous recommandons de donner à tous vos collaborateurs leur login sur Amadeus Extranet (ou d'autoriser de nouveaux utilisateurs sur l'extranet dans «User Manager»).

## Entrevue

### No Worries Travel nous parle d'Amadeus Activities & Entertainment

Amadeus Activities & Entertainment sera bientôt disponible sur l'Amadeus Selling Platform. No Worries Travel à Langenthal a joué les agences pilotes et examiné sous toutes les coutures ce nouvel outil d'offres de loisirs dans d'innombrables destinations. Nous avons recueilli les premières impressions de Michael Lanz, directeur et agent de voyage.

#### Monsieur Lanz, une impression générale d'abord sur Amadeus Activities & Entertainment. Vous y êtes vous vite habitué?

Oui très vite, car l'utilisation est on ne peut plus simple. Cet excellent outil m'a entièrement convaincu. Clair, il permet à l'agence de prodiguer encore davantage de conseils. Avec Amadeus Activities & Entertainment, je réserve des prestations supplémentaires sur le même outil. Pour certaines destinations, la gamme de produits disponible est réellement impressionnante.

#### Quelles fonctionnalités vous ont plu?

Cet outil est clair et simple, la logique imparable et grâce au processus de sélection, impossible de se tromper. Je suis également très satisfait de la description très détaillée de chaque produit.

#### En quoi Amadeus Activities & Entertainment vous est utile?

J'utilise un outil séduisant afin d'offrir à mes clients une prestation supplémentaire sur leur lieu de villégiature - notamment pour les city-trips. Par ailleurs, en comparant les prix, je me suis rendu compte que sur de nombreuses prestations, Amadeus était plus concurrentiel que d'autres sources.

#### A quelles agences de voyage conseillerez-vous particulièrement ce produit?

A vrai dire, à toutes celles qui ne souhaitent pas laisser passer l'occasion de gains supplémentaires grâce à des offres supplémentaires attractives, sur une plate-forme simple et conviviale.



**Michael Lanz**  
Directeur  
No Worries Travel, Langenthal

# Amadeus en interne

## Le Help Desk devient le Service Desk

Tous nos clients en ont été informés en juillet: le mois d'août a marqué une réorganisation réussie.

Le 1er août 2008, Amadeus Suisse, inspirée par les exemples convainquants de plusieurs entreprises affiliées, a fusionné plusieurs services chargés du contact opérationnel avec les membres, au sein d'un seul département, le «Service Delivery Unit», ou «SDU», qui rassemble les pôles suivants:

- > Service Desk (Incident et Problem Management, auparavant Help Desk)
- > Training (classroom et tailor made Training, e-learning)
- > Service Delivery (dont Software Release et Case Management)
- > Bureau des projets
- > TIC (Technique)

La direction de la Service Delivery Unit a été confiée à un cadre chevronné, Oliver Zingg. Le pôle «Training» est dirigé par Oliver Kilguss tandis que le «Service Desk» (auparavant Help Desk) est sous la responsabilité de Marc Allenbach.

Vous trouvez les visages derrière le nouveau département et d'Amadeus Suisse sur Amadeus Extranet.

## Centre de données Amadeus: plus de transactions qu'à la bourse de New York!

Le centre de données Amadeus est l'un des plus grands centre de traitement de données au monde pour l'industrie du voyage et du tourisme. Les chiffres parlent d'eux-mêmes:

- > En tant que numéro un mondial des transactions de voyage, nous tenons à ce que les données soient perpétuellement accessibles: nous garantissons une **disponibilité moyenne de 99,99%**.
- > **95% des vols sur ligne régulière** dans le monde peuvent être réservés sur Amadeus.
- > Le stockage est essentiel: A l'heure actuelle notre **capacité excède de 5 petaoctets**. C'est-à-dire 5'000 terraoctets ou 5'000'000 gigaoctets. L'équivalent de 5'000 copies de Wikipedia!
- > Le centre de données traite **½ milliard de transactions** et plus de 3 millions de réservations par jour.
- > Le flux de données entrantes avoisine **17'000 transactions à la seconde**. Pour comparaison: le New York Stock Exchange n'en traite «que» 15'000...

Rappel: cette newsletter est comme toujours disponible sur Amadeus Extranet au format PDF!