



# La Passerelle

Lettre d'information des agences de voyages

AMADEUS ALGÉRIE SARL – FILIALE AIR ALGÉRIE – E-MAIL : AMADEUS@AMADEUS.DZ

Amadeus Algérie – Aigle Azur : l'implémentation «d'Amadeus Electronic Ticket-Direct» est entrée dans sa phase finale

PAGE 2

PAGE 3

Amadeus introduit des outils publicitaires visuels et intelligents

PAGE 3

Avenir prospère de l'industrie ferroviaire et besoin de collaboration au sein de l'industrie du voyage étaient à l'ordre du jour du Amadeus Rail Forum 2008

PAGE 4

Trucs & Astuces

PAGE 4

Formation



# Amadeus Algérie – Aigle Azur : l'implémentation «d'Amadeus Electronic Ticket-Direct» est entrée dans sa phase finale

**Aigle Azur qui a choisi le système «Electronic Ticketing Direct » d'Amadeus pour la vente de sa billetterie en Algérie, entame le processus d'implémentation de la solution en s'appuyant sur l'expérience d'Amadeus Algérie.**

**29 Septembre 2008.** Dès le mois d'octobre, les agences de voyages accréditées par la compagnie Aigle Azur pourront émettre les billets de ce transporteur en mode électronique. Aigle Azur aura quant à elle le control total et exclusif de la gestion dématérialisée de cette billetterie, notamment grâce à la fonctionnalité de la nouvelle version du « Ticket Quota System ».

Comme annoncé lors de notre précédente édition, le département « Assistance Clientèle » d'Amadeus Algérie a entamé le processus d'implémentation de la compagnie Aigle Azur début juin 2008 fort de l'expérience acquise lors des précédents déploiements, opérés avec succès au profit des compagnies **Qatar Airways et Iberia.**

La première phase de tests fictifs a débuté le 04 juin 2008 et s'est achevée le 01 juillet 2008 dans les locaux d'Amadeus

## A propos d'Amadeus Algérie

En juin 2002, Amadeus Algérie naît d'une joint-venture entre Air Algérie (60 %) et Amadeus IT Group (40 %). A ce titre, elle commercialise les produits d'Amadeus et fournit des technologies et des infrastructures pour l'industrie du voyage et du tourisme :

- Elle promeut les produits Amadeus auprès des agences de voyages algériennes et propose des services associés : formation, documentation, assistance et installation.
- Elle travaille en collaboration avec les équipes de recherche et développement d'Amadeus IT Group SA pour adapter les produits aux besoins des agences de voyages algériennes.

Algérie. Menée par le département « Assistance Clientèle » d'Amadeus Algérie, cette phase a eu pour but de tester les différents cas de figures usuels en l'occurrence : Emission, Remboursement, Annulation, Revalidation, Réémission, Parcours combinés, Combinaison / Eclatement de dossiers avec groupes de passagers. Passant en revue conjointement tous les cas de figure, l'équipe Mixte Amadeus IT Group SA – Aigle Azur – Amadeus Algérie a conclu à l'opérationnalité totale des systèmes. Devant les résultats concluants enregistrés lors de cette étape, le transporteur a donné son feu vert pour entamer la phase suivante : émissions de billets électronique en réel par une agence pilote désignée par Aigle Azur.

Démarrée le 2 juillet 2008, cette deuxième phase s'est déroulée au niveau de l'agence « GO FAST Travel » Alger qui a eu le privilège d'émettre le premier billet électronique à partir d'un terminal d'agence de voyage en Algérie au profit d'Aigle Azur. Nous félicitons à cette occasion l'ensemble du personnel de cette agence pour son professionnalisme et son implication dans le processus.

Aigle Azur ayant choisie de s'appuyer sur un réseau de distribution beaucoup plus important et plus étendu sur le territoire national (274 agences) que ceux des compagnies déjà déployées, il va sans dire que le lancement de l'ensemble



Rencontre autour de la solution E-Ticket Direct - hôtel Hilton (Alger) - 16 avril 2008 : au centre, Hamou Mahiout (recettes commerciales Aigle Azur Algérie) et à sa gauche, Sid Ali Makhoulouf (responsable informatique Aigle Azur France et chef de projet E-Ticket)

de ces agences prendra plus de temps. L'élargissement à la totalité des agences se fera selon le planning arrêté conjointement entre Aigle Azur et Amadeus Algérie qui tient compte de la progression des formations des voyageurs et des mises à niveau techniques de leurs équipements (installation de la licence ProPrinter dans chaque agence). **Le déploiement total sur le marché algérien est prévu avant la fin de l'année.**

**Nb :** Contrairement au logiciel « Ticket writer » utilisé actuellement pour l'impression des billets à souches (OPTAT), « Pro printer » est un produit Amadeus nécessaire à l'impression des billets électroniques à partir des ordinateurs centraux en Allemagne.

## Compagnies en cours d'implémentation



## Amadeus introduit des outils publicitaires visuels et intelligents

• **Amadeus Banners est un nouveau produit appartenant à une gamme d'outils de merchandising disponibles sur Amadeus Airline Retailing Platform.**

• **Finnair est la première utilisatrice de cette solution. La compagnie aérienne a pour but de mieux communiquer son offre aux agences de voyages qui peuvent, à leur tour, mieux guider le client final.**

**28 juillet 2008.** Amadeus, leader mondial des solutions technologiques et de distribution pour l'industrie du voyage et du tourisme, annonce aujourd'hui la réussite du lancement d'Amadeus Banners. Finnair est la première compagnie aérienne à utiliser cette solution de campagne graphique pour la promotion de son offre auprès des conseillers de voyages. Amadeus Banners est le premier des nouveaux produits appartenant à la gamme d'outils de merchandising disponibles sur

**Amadeus Airline Retailing Platform**, la nouvelle offre de distribution lancée cette année. Amadeus Banners introduit une approche plus intelligente de la publicité car elle permet aux compagnies aériennes de communiquer leurs informations à un public cible sélectionné, au moment le plus opportun et pour un coût très compétitif. Affichés sous forme de bannière graphique, les messages publicitaires se déclenchent au moment de la **demande de recherche de vols**. Ce dispositif permet une meilleure **sensibilisation** et garantit aux agences de voyages des **informations pertinentes**. De cette manière, les compagnies aériennes peuvent communiquer plus efficacement



sur les itinéraires, les promotions, les offres spéciales et les produits dérivés aux agences de voyages qui peuvent ainsi mieux conseiller le client final. Pour Jarkko Konttinen, Responsable Global Marketing Communications, de Finnair : « **Amadeus Banners** nous permet de **différencier** notre marque par l'utilisation d'images et d'écrans graphiques et ainsi de mieux **mettre en valeur nos messages**.

Ce format a une plus grande puissance visuelle et nous a permis d'obtenir le meilleur impact pour notre campagne. De plus, grâce aux outils perfectionnés de reporting, nous avons pu analyser avec précision l'efficacité de la campagne et suivre notre retour sur investissement. »

## Avenir prospère de l'industrie ferroviaire et besoin de collaboration au sein de l'industrie du voyage étaient à l'ordre du jour du Amadeus Rail Forum 2008

**8 Juillet 2008.** Amadeus, leader mondial des solutions technologiques pour l'industrie du voyage et du tourisme vient d'accueillir son deuxième Forum du Rail annuel, réunissant des experts de l'industrie du voyage qui ont ainsi pu échanger leur vision et discuter des questions brûlantes qui se posent actuellement à l'industrie ferroviaire et, notamment, le besoin d'une collaboration accrue.

Cet événement de deux jours s'est déroulé à l'Amadeus Executive Briefing Centre de Nice. Ce forum a réuni une centaine de délégués de l'industrie du rail parmi lesquels de nombreux dirigeants dans le domaine des ventes, des produits et des technologies de l'information des grands réseaux ferroviaires et des principales sociétés de gestion des voyages, d'agences de voyage de loisirs et des compagnies aériennes. Le forum a été l'occasion de débats animés, de discussions d'experts, d'ateliers thématiques, d'études de cas et de présentations plénières effectuées par certains des grands acteurs des plus grandes compagnies



ferroviaires d'Europe ; il y a eu également des démonstrations interactives de la technologie « Rail booking » d'Amadeus. Les participants ont saisi cette occasion pour aborder, entre autres, les défis posés par **la simplification des réservations de train, la concurrence, l'expérience client et les opportunités offertes par la technologie**. Le message adressé aux délégués était clair : les voyageurs d'affaires comme les touristes attendant des réservations toujours plus souples, et face à la possibilité de réserver

des voyages de bout en bout en utilisant plusieurs moyens de transport différents.

Autre message : le développement du transport « intermodal », permettant aux passagers de réserver des voyages utilisant plusieurs modes de transport par une seule et même réservation et avec l'émission d'un seul ticket est certes importante, mais nécessite une **collaboration accrue entre l'industrie du rail et l'industrie aérienne** si l'on veut progresser dans ce sens. « **Amadeus peut favoriser cette collaboration** en donnant des informations équitables permettant de comparer les trajets par avion et par rail en fournissant un meilleur contenu comprenant le temps de voyage réel d'un vol, délais de check-in et de contrôle de sécurité compris, tout en donnant des renseignements sur les voyages de ville à ville, l'empreinte carbone et la disponibilité de trains à grande vitesse et de trains express pour l'aéroport » a déclaré Jamel Chandoul, Responsable de la Distribution chez Eurostar, lors de son intervention au forum.

## Trucs & Astuces

### ENVOI D'UN ITR PAR EMAIL

TAPEZ TTP/ITR-EMLA

### RECHERCHE DU BILLET SANS AFFICHAGE DU PNR

TAPEZ TWD/TKT 057-2102463710

### POUR VERIFIER L'ACCORD INTERLINE ENTRE 2 COMPAGNIES SPECIFIQUES

TAPEZ TGAD-QR/CZ

### REPONSE DU SYSTEME

AIRLINES HAVING AGREEMENT WITH : QR  
CZ T P E

#### EXPLICATIONS :

- T: Ticketing agreement
- P: PTA agreement
- E : Electronic ticketing agreement

### AFFICHER LES CONDITIONS ET LES REGLEMENTS SPECIFIQUES D'UNE COMPAGNIE AERIENNE QUI PREND EN CHARGE LA BILLETTERIE ELECTRONIQUE

TAPEZ HEETXX XX CODE COMPAGNIE

### AFFICHER LES PAGES D'AIDE DANS LE SYSTEME POUR E-TICKET DIRECT

TAPEZ HEETKTDIRECT

## Formation



Directeur de la publication :  
Mustapha Bederina  
amadeus@amadeus.dz

Coordinateur :  
Lotfi Mahmoud Skander

Conception et réalisation



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