

Lettre d'information trimestrielle Algérie
Numéro 14 complémentaire > Octobre 2007

La Passerelle

Lettre d'information des agences de voyages

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

Amadeus Algérie – CNAN Maghreb Lines : Le déploiement d'Amadeus Ferry sur le marché algérien est entré dans sa phase effective le 8 octobre 2007

La nouvelle solution de réservation désormais disponible sur Amadeus Selling Platform* donne accès en exclusivité à la nouvelle interface graphique de la CNAN Maghreb Lines - partenaire de lancement. Elle devient ainsi la 1^{re} compagnie de transport maritime de voyageurs opérant sur la place à adhérer au concept de la distribution globale.

Amadeus Algérie a lancé le 8 octobre Amadeus Ferry, une nouvelle solution de réservation disponible sur Amadeus Selling Platform 3.1 qui rend accessible en toute simplicité les sites professionnels des compagnies maritimes comme la CNAN Maghreb Lines (CML). A cet égard, en cliquant sur un simple onglet, les agences de voyages auront désormais accès en exclusivité et sans coût supplémentaire à cette nouvelle interface graphique.

Note de CML à l'attention des agences de voyages

CML invite les agences de voyages affiliées au réseau Amadeus mais **non conventionnées** à ce jour à se rapprocher dans les meilleurs délais de sa direction commerciale sise au 74, boulevard Mohamed V, Alger.

Tél. : (021) 74 21 30

Fax : (021) 74 84 95

Personnes à contacter :

M. Boumbar : m.boumbar@cnangroupe.com

M. Djebbara : djebbara@cnangroupe.com

les agents peuvent ainsi proposer les tarifs les plus intéressants à leurs clients et une offre plus large. Les dernières nouveautés et les promotions en cours sont visibles sur la page d'accueil d'Amadeus Ferry. Enfin, en utilisant cette nouvelle solution, l'agent de voyages gagne un temps précieux pour ses réservations ferry.

CML entend ainsi permettre aux agences de voyages du monde entier affiliées au réseau Amadeus d'accéder à son site en vue de :

- Consulter ses disponibilités et tarifs.
- Procéder à des réservations.
- Procéder à des émissions de billets/coupons.

Le déploiement complet de l'onglet Amadeus Ferry sur Amadeus Selling Platform s'étalera sur plusieurs semaines jusqu'à sa généralisation à l'ensemble de la communauté. Pour pouvoir y accéder, il suffira d'autoriser la mise à jour disponible sur le terminal.

Important : Pour toute question afférente aux fonctionnalités du produit CML, prière de s'adresser directement au Helpdesk CML.

Après CML, d'autres parte-

naires viendront compléter prochainement la nouvelle solution Amadeus Ferry.

Chez Amadeus Algérie, on se félicite de cette nouveauté : « Avec l'accès à un contenu non aérien, notamment Ferry, la notion de partenaire technologique des agences de voyages prend son véritable sens. »

* Amadeus Selling Platform 3.1



1 Etape 1 : Assurez-vous d'avoir téléchargé la version 3.1 P130 d'Amadeus Selling Platform. Le cas échéant, un onglet NEW FERRY devra apparaître en haut à droite de votre écran. Cliquez sur l'onglet NEW FERRY

2 Etape 2 : Cliquez sur CNAN MAGHREB LINES. Cliquez sur le lien Amadeus Algérie à le plaisir de vous présenter votre nouvel outil de réservation Ferry, dont CNAN Maghreb Lines sera le partenaire de lancement.

3 Etape 3 : Vous allez voir apparaître le site de la CNAN MAGHREB LINES

Amadeus Algérie à le plaisir de vous présenter votre nouvel outil de réservation Ferry, dont CNAN Maghreb Lines sera le partenaire de lancement.

CNAN Ferries via Amadeus Des prestations de qualité MRS - ALG / BIA BCN - ORN / ALG Commission Agence 7%

Vous êtes sur le site de CNAN MAGHREB LINES

*Version indispensable pour accéder à Amadeus Ferry

En accédant, en temps réel et 24h/24, à l'offre complète des compagnies maritimes,

Amadeus Electronic Ticketing Direct élimine l'un des derniers obstacles au système de billetterie électronique

● **La nouvelle solution de billetterie électronique d'Amadeus permet aux marchés non agréés par le BSP (Billing & Settlement Plan) d'accéder malgré tout au système de billetterie électronique**

● **Les compagnies aériennes pourront également vendre leurs billets par le biais de certaines agences de voyages non agréées par l'IATA, améliorant ainsi leur distribution et leur chiffre d'affaires**

● **Amadeus continue d'enregistrer un nombre record d'accords d'e-ticketing**

02 juillet 2007. Amadeus, l'un des leaders mondiaux des solutions technologiques et de distribution pour l'industrie du voyage et du tourisme, poursuit ses efforts pour supprimer les derniers obstacles à la mise en place du système de billetterie électronique. Amadeus Electronic Ticketing Direct, la toute dernière solution de billetterie électronique d'Amadeus, permet aux compagnies aériennes d'émettre des billets électroniques sur des marchés non agréés par le IATA/BSP (Billing and Settlement Plan).



Près de 40 pays ne sont toujours pas agréés par le BSP, ce qui empêche un certain nombre de compagnies aériennes de mettre en place le système de billetterie électronique au niveau mondial.

Amadeus Electronic Ticketing Direct, qui fait partie du portefeuille d'e-ticketing d'Amadeus, permettra aux compagnies aériennes opérant dans ces pays de vendre et de recevoir le paiement des billets électroniques vendus via le système Amadeus et leur permettra, par conséquent, de respecter le délai supplémentaire accordé par l'IATA prévu fin mai 2008.

Le réseau de distribution de solutions d'e-ticketing d'Amadeus – le plus important de l'industrie – en quelques chiffres :

- ▶ **209** compagnies aériennes.
- ▶ **144** marchés.
- ▶ **78 %** des billets émis par le système Amadeus.

Les ultimes compagnies E-Ticket :

- CHINA EASTERN AIRLINES (MU)
(Chine)
- CHINA SOUTHERN AIRLINE (CZ)
(Chine)
- XL AIRWAYS FRANCE (SE)
(France)
- SHANGHAI AIRLINES (FM)
(Chine)
- KARTHAGO AIRLINES (5R)
(Tunisie)
- FAR EASTERN AIR TRANSPORT (EF)
(Taiwan)
- AIR MACAU (NX)
(Chine)

Pour Frédéric Spagnou, vice-président Airline Business Group d'Amadeus : « Bien que l'IATA ait repoussé la date butoir pour la mise en place du système de billetterie électronique à la fin mai 2008, il est dans notre intérêt à tous de poursuivre nos efforts pour atteindre cet objectif au plus tôt. A l'heure actuelle, la pénétration mondiale du système de billetterie électronique frôle les 80 %. Toutefois, il reste quelques obstacles à franchir pour que l'adoption soit totale. En tant que partenaire privilégié de l'IATA dans le domaine de la billetterie électronique, nous nous engageons à aider l'industrie à y parvenir.»



SUR LE SITE D'APPRENTISSAGE EN LIGNE AMADEUS LEARNING CITY

La leçon d'Amadeus Electronic Ticketing – Direct.

Durant ce module, vous apprendrez à :

- Afficher un billet électronique
- L'émettre
- L'annuler
- Le rembourser
- Etablir un état de ventes quotidien par compagnie.

Abdelkader ATTBA & Mohamed BAALI de l'agence Relex Services International

Amadeus aide à l'émergence d'une véritable culture du service en Algérie

Présentez-nous l'agence Relex Services International ?

La Sarl RSI (Relex Service International) est agréée aussi bien par le ministère du Tourisme que par l'Association internationale du transport aérien (IATA). Elle est implantée à Hassi Messaoud depuis 1997 avec un bureau de liaison à Alger. Notre vocation est le service de transport aérien de passagers sur les lignes nationales et internationales, l'acheminement de courrier et de marchandises ainsi que l'activité d'assistance à nos clients. En nous appuyant sur des ressources humaines et matérielles adéquates, notre but est d'offrir un service de qualité en nous rapprochant de notre clientèle et de lui éviter tout déplacement en ville pour des réservations, achats de billets, acheminement de courrier, représentation...

Qu'est-ce que la plate-forme Amadeus a apporté à votre agence ?

L'épine dorsale de notre activité, c'est l'information. Et c'est précisément ce que nous apporte la plate-forme Amadeus. Y recourir nous a permis d'améliorer considérablement nos prestations et d'offrir une assistance plus rapide et un service plus diversifié à notre clientèle. Cela peut paraître anodin, mais le fait d'informer en temps réel le client qui n'a pas le temps de se déplacer ou même de téléphoner et de lui envoyer, grâce à cette plate-forme, sa réservation ainsi que toutes les indications dont il a besoin par courrier électronique est simplement novateur dans le métier que nous faisons. C'est ce type de solutions qui nous permet d'évoluer, d'être au diapason des technologies en usage dans le monde et de



M. Mohamed BAALI >

< M. Abdelkader ATTBA

L'équipe Relex Hassi Messaoud

doubler nos capacités à répondre aux besoins de la clientèle.

A Hassi Messaoud, vous êtes en présence d'un profil de clientèles plutôt particulier incarné par un personnel des industries pétrolières et gazières très mobile. La plate-forme Amadeus vous permet-elle de répondre à toutes les sollicitations ?

Vous avez raison de parler de spécificité de la clientèle qui fréquente le terminal de Hassi Messaoud. Représentée en gros par le personnel des grands groupes énergétiques qui intervient sur place pour des enjeux se chiffrant en millions de dollars/jour, cette clientèle se caractérise, en effet, par une très grande mobilité et par un niveau d'exigence très élevé. Se moquant des aléas du transport aérien en Algérie, elle veut, pour ses besoins, des solutions à toutes ses demandes. Pour que nous lui fournissions le produit ou le service qu'elle souhaite avoir, la plate-forme Amadeus nous permet, alors, d'évoluer plus sereinement en trouvant plus facilement les combinaisons nécessaires à lui éviter les retards ou les imprévus de dernière minute.

Est-ce là une des recettes de votre succès en tant qu'opérateur ?

Indéniablement. Il faut dans notre métier une ressource humaine capable d'anticiper et de s'adapter aux exigences du terrain. Il faut que nos agents sachent prendre en charge le client en toute situation et avoir ce capital de débrouillardise si précieux dans les aéroports et dans les lieux liés au voyage. Mais pour que tout soit au point, il faut aussi un support adéquat en matière d'information et suffisamment efficace pour accélérer l'émergence d'une véritable culture du service en Algérie.

Quel nouveau service souhaiteriez-vous avoir à l'avenir ?

Nous sommes ravis de voir Amadeus Algérie intégrer dans sa plate-forme le trafic maritime. C'est, pour nous, un atout supplémentaire en matière d'informations et de données. Maintenant, je me prends à rêver et souhaite que dans un proche avenir le parc hôtelier s'enrichisse et s'organise pour figurer sur le tableau de bord d'Amadeus. La demande en réservation hôtelière croît sans cesse, pour les nationaux comme pour les étrangers. Il faut, donc, y répondre.

Formations



amADEUS
Your technology partner

Basic Course
30-04 JUILLET 2007



amADEUS
Your technology partner

Basic Course
07-11 JUILLET 2007



amADEUS
Your technology partner

Basic Course
08-12 SEPTEMBRE 2007

Trucs & Astuces

CALCUL D'UN EXCÉDENT DE BAGAGES :

- FOX ALGP/10/AH

10:le poids en kg

FOQ affichage du MPM et TPM

Cette opération permet l'affichage des TPM et MPM pour toutes les routes existant entre deux points :

FOQ ALGP/.....MPM et TPM pour toutes les routes

SÉLECTION DU TARIF

Après FXP

- FXT 2/P1//5/P2 ,4//4/P3 Associer plusieurs tarifs et plusieurs PSGR (tarifs ligne2 pour P1, ligne 5 pour P2, P4,4 pour P3

Départ

Après avoir brillé au sein de notre équipe, notre collègue **Zoubir Harkat**, chef de service formation, a choisi d'autres horizons pour de nouvelles responsabilités. L'ensemble du collectif d'Amadeus Algérie lui adresse l'hommage ému et appuyé de sa reconnaissance pour le travail exceptionnel dans lequel il a mis toutes ses forces durant les six années au département de la formation d'Amadeus Algérie. Il lui souhaite plein succès et autant d'opportunités pour faire exprimer son talent.



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

Coordinateur :
Lotfi Mahmoud Skander

Conception et réalisation



www.amadeus.com