



Dossier de Presse Amadeus

2009¹

¹ Chiffres du 1^{er} trimestre 2009

Sommaire

1.	Présentation d'Amadeus	3
1.1	Mission	3
1.2	Segmentation clients	3
1.3	Points forts	4
1.4	Historique	4
2.	Solutions clients	14
2.1	Solutions phares	14
2.11	Amadeus Sales Management Solution	14
2.12	Altéa Customer Management Solution (CMS)	14
2.13	Solutions d'e-Commerce Amadeus pour les compagnies aériennes	15
2.14	Solutions Amadeus pour les compagnies aériennes à bas coût	15
2.15	Solutions Amadeus pour les entreprises	15
3.	Faits & Chiffres	17
3.1	Actionnariat	17
3.2	Faits marquants	19
4.	Les principaux dirigeants d'Amadeus	20
5.	Panorama d'Amadeus France	23
5.1	Profil / Chiffres clés	23
5.2	Structure d'Amadeus France	23
5.3	Portraits des dirigeants	24
5.4	Une démarche citoyenne	26

1. Présentation d'Amadeus

Amadeus est le fournisseur leader mondial des solutions technologiques de gestion pour la distribution et la vente de services de voyages.

Les solutions et services d'Amadeus sont utilisés par divers clients. Plus de 101 000 agences de voyages et 34 800 bureaux de vente de compagnies aériennes ont accès au Système Amadeus. De nombreux autres acteurs majeurs de l'industrie du voyage adoptent également la technologie modulaire Amadeus pour optimiser leur distribution ainsi que la gestion de leurs besoins internes.

La signature Amadeus, "**Votre partenaire technologique**", reflète l'approche client de l'entreprise. Amadeus tient à construire et à maintenir des relations sur le long terme, bénéfiques pour tous. A travers la stabilité de ses relations, l'entreprise développe une compréhension profonde de ses clients pour, grâce à la technologie qu'elle propose, maximiser leur succès.

1.1 Mission

« Etre dans l'industrie du voyage et du tourisme le fournisseur leader de solutions technologiques qui garantissent le succès »

1.2 Segmentation clients

Amadeus fournit à l'industrie du tourisme et du voyage une offre technologique exhaustive qui s'applique à la distribution, l'informatique, aux solutions points de ventes et plus encore.

Fournisseurs de voyages

Les compagnies aériennes – compagnies aériennes régionales et en réseau, les transporteurs low-cost/loisirs

Les hôtels – chaînes hôtelières, sociétés de représentation et hôtels indépendants

Les compagnies terrestres et maritimes – sociétés de location de voitures, compagnies ferroviaires, de ferries, de croisières et d'assurances

Les tour-opérateurs – spécialisés, intégrés et grand public

Vendeurs de voyages

Les agences de voyages – comprenant les TMC (Travel Management Companies), agences de voyages d'affaires et de loisirs, agences de voyages en ligne et des consolidateurs

Acheteurs de voyages

Les entreprises – grâce à des solutions de Self Booking Tools dédiées aux sociétés qui cherchent à maîtriser leurs dépenses de voyages

Les voyageurs – grâce à des entreprises filiales d'Amadeus telles qu'Opodo

1.3 Points forts

Le succès d'Amadeus repose sur trois points forts :

Un partenariat puissant

La plus grande force d'Amadeus réside en sa capacité à former des partenariats bénéfiques pour toutes les parties. En travaillant efficacement avec tous les acteurs présents dans l'industrie du tourisme et du voyage, Amadeus a su développer des solutions performantes pour la réservation et la gestion des voyages.

Amadeus s'allie à la technologie, aux IT solutions et marques leaders dans leur domaine. Ses partenaires comptent des entreprises de premier plan dans l'univers technologique, tels que SAP, IBM, Microsoft, British Telecom (BT), Cisco, Unisys, Siemens, HP, AT&T, SITA ainsi que des experts en logiciels tels que Travelfusion, Hitch Hiker, InteRes et Trisept.

Une technologie performante

La technologie Amadeus, à la pointe de son secteur d'activité, permet de fournir des solutions performantes pour faire face aux nouveaux défis que rencontrent ses clients : augmenter les revenus et la productivité, réduire les coûts et améliorer le service client. Amadeus investit dans les solutions « à la pointe » afin de créer et développer des produits et des services innovants.

Une présence mondiale et une expertise locale

Amadeus bénéficie d'une implantation à l'échelle mondiale :

Les sièges sociaux

Les principaux sites d'Amadeus sont à Madrid (Corporate et Marketing), Nice (Développement) et Erding (Centre de traitement des données).

Les bureaux régionaux

Les bureaux régionaux, chargés de la vente, du marketing et du support clientèle sont situés à Miami, Bangkok et Buenos Aires.

Les marchés mondiaux

On compte aujourd'hui 69 organisations commerciales locales - Amadeus Commercial Organisations (ACO) - servant plus de 215 marchés.

1.4 Historique

Une entreprise pionnière

Créé comme un Système Global de Distribution par Air France, Lufthansa, Iberia et SAS en 1987, Amadeus a été un pionnier dans l'industrie du voyage, avec par exemple :

- La mise en place d'Amadeus International Travel Agency Advisory Board,
- La création du premier bureau local - Amadeus Finlande - pour répondre aux besoins des agences de voyages finlandaises,
- Le premier GDS (Global Distribution System) à offrir des disponibilités fiables de vols neutres.

Croissance & diversification

Dans les années 90, Amadeus a poursuivi la création de standards en développant des produits innovants et faciles d'emploi. La société s'est implantée dans le monde entier et a ouvert des bureaux régionaux et nationaux. Amadeus s'est également introduit sur le marché du voyage en ligne. Tous les produits et services d'Amadeus ont été spécialement développés pour faciliter l'organisation des voyages aussi bien le voyage d'affaire que loisir :

- Solutions de réservations spécifiques pour la location de voitures, d'hôtels et d'avions,
- Solutions de gestion des voyages d'affaires pour les entreprises,
- www.amadeus.net - site Internet de réservation complet, avec de nombreuses informations pour les voyageurs.

En 2000, Amadeus a reçu la certification de qualité de l'International Organisation for Standardisation (ISO 9001:2000). C'est d'ailleurs la première compagnie du secteur à l'avoir obtenue.

Principales acquisitions et partenariats

Depuis 2000, des compagnies aériennes majeures telles que British Airways, Qantas et Finnair ont adopté les services informatiques d'Amadeus dédiés à leur secteur. D'importantes entreprises et fournisseurs de voyages ont également choisi d'utiliser la technologie Amadeus pour :

- Les systèmes de ventes, réservations et e-ticketing,
- Les outils de self-booking pour les entreprises,
- La gestion du service client pour les compagnies aériennes.

Amadeus détient une large participation dans les sociétés suivantes :

- Vacation.com, le plus grand réseau américain de marketing pour le voyage de loisir,
- Opodo, société paneuropéenne leader de voyages en ligne,
- Rumbo, société leader de voyages en ligne dans les régions hispanophones et lusophones.
- traveltainment, fournisseur spécialisé dans les technologies de moteurs de réservation, présent sur le marché allemand du voyage de loisirs.

Dates clés d'Amadeus

2009	<p>Amadeus a annoncé le lancement en France d'Amadeus Hotel Store, nouvelle solution totalement intégrée à la solution de vente Amadeus qui offre un accès permanent au contenu des consolidateurs hôteliers. Transhotel, consolidateur hôtelier mondial depuis 15 ans, est le partenaire d'Amadeus pour le lancement de cette solution.</p> <p>Amadeus et Virgin America, la compagnie aérienne intérieure basée en Californie et récompensée de nombreuses fois, ont annoncé la signature d'un contrat de distribution de trois ans qui donne accès aux utilisateurs d'Amadeus à un contenu complet dans le monde entier et permet à la compagnie aérienne d'accroître sa visibilité. Les utilisateurs d'Amadeus peuvent désormais avoir accès aux tarifs et réserver les sièges de la compagnie, au même titre que les clients via le système de réservation interne et les sites Internet.</p> <p>Amadeus a signé avec Emirates un contrat, valable dans le monde entier pendant cinq ans, qui garantit aux agences de voyages un accès à l'ensemble de son contenu.</p> <p>Amadeus a lancé une nouvelle version de la solution Amadeus Rail. Celle-ci fournit aux compagnies ferroviaires la technologie nécessaire pour gérer leurs opérations de réservation, inventaires, horaires, sièges, tarification et billetterie. Cette nouvelle version, fruit de l'investissement d'Amadeus dans les solutions technologiques pour le transport ferroviaire, a été initiée et implémentée par la compagnie ferroviaire australienne CountryLink et établit un nouveau standard pour les opérateurs ferroviaires.</p> <p>Amadeus a annoncé qu'elle rejoignait le programme ISV (Independent Software Vendor) de BlackBerry®, et qu'elle était présente au Congrès Mondial de la Téléphonie Mobile 2009, à Barcelone, du 16 au 19 février sur le stand BlackBerry®.</p> <p>Amadeus a publié un rapport commandé à The Economist Intelligence Unit, sur les conséquences de la récession économique et sur la manière dont les cadres choisissent leur hôtel. Intitulé <i>Un voyageur plus rigoureux : l'impact des compressions budgétaires sur les hôtels</i>, ce rapport montre qu'en 2009 les cadres voyageront moins, moins loin et moins cher et qu'ils privilégieront des services de base efficaces aux dépens des prestations luxueuses pas forcément nécessaires. Un cinquième des 354 cadres qui ont répondu à l'enquête en Asie, en Europe et en Amérique du Nord ont déclaré qu'ils préféreraient de loin avoir une connexion Internet plutôt qu'une chambre calme.</p> <p>Amadeus et le cabinet PhoCusWright, reconnu pour ses études dans le secteur du voyage, ont publié pour la première fois un éclairage sur le marché du voyage d'affaires dans le pays à la plus forte croissance au monde, la Chine. Intitulé <i>La gestion des voyages d'affaires et les pratiques chinoises</i>, l'étude se base sur un sondage réalisé auprès de 112 cadres d'entreprises situées en Chine. L'étude relève les belles opportunités qu'offre l'industrie du voyage et du tourisme dans ce pays et souligne également les défis importants à relever, aussi bien pour les multinationales implantées en Chine que pour les entreprises nationales - publiques comme privées.</p>
-------------	--

	<p>Amadeus et Carlson Hotels Worldwide, société hôtelière internationale comptant plus de 1 000 établissements dans 74 pays, viennent de mettre en place un réseau « Direct Connect » qui relie les 5 marques de la société hôtelière au système de réservation centralisé d'Amadeus, celui-ci faisant partie des systèmes de distributions leaders sur le marché mondial. Carlson Hotels se dote ainsi d'une interface non seulement plus rapide et plus flexible mais également plus efficace et plus fiable. Autre avantage : la société hôtelière est en mesure d'offrir aux 99 000 agences de voyages connectées à Amadeus un processus de réservation plus précis.</p> <p>Amadeus a annoncé une réorganisation de sa structure commerciale ainsi que la nomination de Philippe Chérèque au poste d'Executive Vice President, Commercial, depuis le 1^{er} janvier 2009. L'organisation commerciale sera désormais scindée en trois départements correspondants aux opportunités du marché pour Amadeus et renforçant l'engagement à long terme de la société en matière de réactivité de mise sur le marché et d'adéquation entre son offre et les besoins de sa clientèle.</p> <p>Amadeus a signé un accord de partenariat stratégique avec Transhotel, consolidateur mondial d'hôtels et de services. Par cet accord, les deux sociétés vont travailler en étroite collaboration pour améliorer l'accès des agences de voyages au contenu de Transhotel par le biais de la nouvelle solution d'Amadeus.</p> <p>Depuis le 1^{er} janvier 2009, Amadeus ouvre la voie dans l'industrie de la location de voitures avec le premier coupon 100 % électronique (e-voucher) valable pour les réservations de voitures dans le monde entier. Dès octobre 1996, Amadeus a été la première entreprise distributrice de voyages à offrir une solution globale de coupon papier pour les locations de voitures. Dix ans plus tard, en décembre 2006, Amadeus ouvre encore la voie avec le lancement de l'e-voucher. Amadeus va encore plus loin en s'engageant dans un processus plus écologique et plus efficace pour les agents de voyages avec le retrait total des coupons papier traditionnels, à l'instar du secteur aérien.</p>
<p>2008</p>	<p>Amadeus a étendu son portefeuille de solutions garantissant l'intégrité des revenus avec le lancement de la solution Automated Ticketing Limits. Celle-ci propose des fonctions innovantes de confirmation de vol, avec affectation en temps réel des dates limites d'émission des billets et affiche des messages instantanés sur les bureaux des agents de voyage.</p> <p>Amadeus a annoncé que 80 000 établissements hôteliers sont maintenant disponibles dans son GDS. Cela offre à la fois une très large sélection hôtelière aux agences de voyages et une plus grande visibilité aux hôtels intégrés dans le GDS. En effet, pendant les neuf derniers mois, les réservations hôtelières réalisées par l'intermédiaire du GDS Amadeus ont progressé de 7,4 % par rapport à la même période en 2007. Au total, ces réservations représentent pour les hôtels utilisant le système près de 1,7 milliard d'euros.</p> <p>Amadeus a lancé Amadeus e-Support Centre, la nouvelle solution permet aux conseillers en voyages de trouver directement sur leur interface de réservation toutes les réponses à leurs questions sur l'utilisation des outils Amadeus. L'outil est disponible en France, Australie, Malaisie, aux Philippines et à Hong Kong ; il sera bientôt lancé en Amérique du Nord, Brésil, Scandinavie, Singapour, Grande-Bretagne, Irlande, Portugal et Amérique Latine.</p> <p>Amadeus a remporté le prestigieux prix d'« Aviation Technology Provider of the Year » lors de la deuxième cérémonie des « Aviation Business Awards Middle East » qui s'est tenue à Abu Dhabi cette année. Amadeus l'a emporté face à d'autres acteurs de l'industrie mondiale grâce à son engagement auprès des compagnies aériennes, des aéroports et des agences de voyages pour augmenter, par le biais de ses solutions technologiques, leur productivité et leur efficacité.</p> <p>Amadeus a lancé une nouvelle version de son outil d'auto-réservation (self-booking tool) destiné aux entreprises, doté d'une fonction permettant aux personnes à mobilité réduite de demander une assistance spéciale au moment de la réservation de leur voyage. Les personnes ayant une vue ou une mobilité réduite pourront facilement demander avant leur voyage une assistance telle qu'un fauteuil roulant ou un guide, pour chaque étape du voyage où elle s'avérera nécessaire.</p> <p>Amadeus a annoncé la nomination de David V. Jones au poste de Président Directeur Général d'Amadeus IT Group. David Jones, qui dirige les activités commerciales</p>

internationales d'Amadeus depuis 1992, a acquis une connaissance et une expérience approfondies de l'industrie du voyage et de l'activité d'Amadeus. Il a travaillé, en étroite collaboration avec José Antonio Tazón, au développement de l'entreprise, de l'époque où elle était le dernier arrivant et le concurrent le plus modeste du marché des GDS jusqu' à aujourd'hui en tant que leader mondial dans la distribution et les solutions technologiques pour l'industrie du voyage. José Antonio Tazón occupera la fonction de Président du Conseil d'Administration dès janvier 2009.

Spanair, deuxième compagnie aérienne espagnole, gère maintenant toutes ses réservations, ses ventes et son stock au moyen d'**Amadeus Altea Customer Management Solution (CMS)**. L'adoption de cette plateforme de nouvelle génération, permet à Spanair de gérer avec souplesse son stock, ses tarifs, ses horaires et ses plans de sièges, tout en acquérant une meilleure maîtrise de ses réseaux de vente.

Amadeus a annoncé son premier client indien pour la solution **Property Management System : Golden Tulip Jaipur**. Cette installation donnera le coup d'envoi d'une série de près de vingt autres installations similaires dans des hôtels Golden Tulip en Inde au cours des 2 à 5 prochaines années. Amadeus fournit déjà des solutions Property Management System à plus de 70 hôtels dans l'ensemble de l'Asie.

« **Cost Control and Beyond** », un nouveau rapport publié par le CFO Europe Research Services en collaboration avec Amadeus, a révélé que moins de 40 % des Directeurs Financiers sont satisfaits des économies réalisées par les programmes de gestion des déplacements professionnels au sein de leur société. Cette étude est le résultat d'un sondage effectué auprès des Directeurs Financiers d'Europe, des États-Unis et d'Asie-Pacifique.

Amadeus a annoncé que les hôtels offrant leurs Meilleurs Tarifs Disponibles (**Best Available Rates**) au travers d'Amadeus représentent 75,3 % des réservations hôtelières d'Amadeus. Les hôtels participant au programme des Meilleurs Tarifs Disponibles garantissent à Amadeus qu'ils lui fourniront des tarifs publics inférieurs ou égaux aux tarifs disponibles dans les autres systèmes de distribution ou dans leurs propres sites ou centres d'appels. Aujourd'hui, 22 000 établissements hôteliers d'Amérique du Nord, 17 200 d'Europe et 5 500 d'Asie Pacifique garantissent que leurs meilleurs tarifs sont disponibles par l'intermédiaire d'Amadeus.

Amadeus a annoncé le déploiement réussi de sa **solution e-Retail** en vue de dynamiser les ventes en ligne d'**Hainan Airlines**. Renforçant encore le leadership d'Amadeus dans l'e-commerce en Chine, ce contrat fait d'Hainan Airlines la quatrième principale compagnie de Chine à engager un partenariat avec Amadeus.

Amadeus a annoncé en septembre 2008 la création d'**Amadeus Rail Business Group**, issu de la fusion de l'unité Rail existante d'Amadeus Rail et d'Onerail, société informatique acquise récemment. Grâce à cette opération de fusion des deux sociétés, Amadeus dispose désormais d'une gamme de produits technologiques de qualité pour la distribution du Rail, s'adressant autant aux agences de voyages qu'aux compagnies ferroviaires du monde entier.

La toute dernière version de l'outil d'auto-réservation (**self-booking tool**) **Amadeus e-Travel Management (v11.2)** a été lancée. Elle comprend une fonctionnalité « indicateur de billets non utilisés » et améliore aussi son contenu en ajoutant deux compagnies aériennes brésiliennes importantes que sont **Gol** (une compagnie low-cost) et **TAM**.

Amadeus et **Heathrow Express** ont conclu un accord qui permet aux agences de voyages équipées par Amadeus Selling Platform de réserver des billets sur Heathrow Express. Heathrow Express, qui assure un service non-stop à grande vitesse entre l'aéroport d'Heathrow et le centre de Londres, est la première liaison air-rail disponible sur Amadeus. Cette annonce constitue une étape majeure dans la stratégie d'Amadeus visant à réunir tous les services ferroviaires sur une plateforme de réservation unique destinée aux agences de voyages.

transavia.com, la compagnie européenne low cost, et Amadeus ont signé un contrat de distribution stratégique qui rend disponible la totalité de l'inventaire de la compagnie aérienne sur le système Amadeus grâce à l'utilisation de la solution Amadeus Ticketless Access. Par conséquent, les agents de voyages travaillant avec Amadeus peuvent désormais effectuer des réservations transavia.com sur leur outil GDS favori.

Amadeus a annoncé en septembre 2008 la réussite de l'implémentation d'**Amadeus Ticket Changer Shopper** pour **Air France**. La compagnie aérienne s'est équipée de la nouvelle technologie de changement de réservation pour les billets vendus par les canaux directs. L'augmentation, dès le premier mois, de 35 % des transactions liées au changement des réservations en ligne témoigne du succès de la solution. Les voyageurs peuvent désormais changer directement et facilement leurs réservations sur le site web de la compagnie aérienne.

Les hôtels « Purple » de Real Hotel Company ont choisi la solution **Amadeus Property Management System** pour les soutenir dans leur développement au Royaume-Uni. Cette solution destinée aux chaînes hôtelières sera installée dans les 15 premiers établissements de Real Hotel d'ici fin 2008. 40 hôtels et 4 000 chambres supplémentaires devraient progressivement être équipés par cette solution pour les JO de Londres 2012.

Amadeus a annoncé en juillet 2008 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 a annoncé l'élargissement de son partenariat avec **SAP AG**, premier fournisseur mondial des progiciels professionnels, afin de commercialiser une solution de pointe pour la gestion des voyages et des frais de déplacements destinée aux entreprises.

Royal Air Maroc, la compagnie aérienne nationale du Maroc, a signé un contrat de distribution de 10 ans avec Amadeus. Royal Air Maroc rejoint 12 autres compagnies membres de l'Organisation des Compagnies Aériennes Arabes qui ont choisi Amadeus comme partenaire exclusif pour leur distribution dans leurs marchés, pour une durée de 10 ans à partir du 1^{er} janvier 2009.

Amadeus a annoncé en juillet 2008 le lancement du premier module d'**Amadeus Airline Service Fees**, première solution de l'industrie permettant de tarifer et de recouvrer automatiquement les frais liés à l'émission des billets sur plusieurs canaux et en conformité avec les règles fixées par l'ATPCo et l'IATA en matière de frais OB1.

Thai Airways augmente ses réservations en ligne de 200 % grâce à Amadeus e-Merchandise. En adoptant la solution e-Merchandise, leader sur le marché pour fournir une technologie évolutive dans de la gestion des achats en ligne, Thai Airways a augmenté ses réservations domestiques en ligne de 200 % au cours des trois derniers mois et s'est même fixé pour objectif de les quadrupler d'ici fin 2009.

Amadeus a battu des records des ventes pour sa solution **Amadeus Ticket Changer**. 30 compagnies aériennes ont adopté la solution en 15 mois. Cette solution permet d'automatiser totalement les processus de changement et de réémission des billets, récupérer le supplément de prix correspondant à l'opération et améliorer la productivité des conseillers voyages en charge du service clients.

Amadeus est devenu actionnaire majoritaire d'**Onerail**, fournisseur d'une gamme de solutions technologiques pour l'industrie du rail. Ce rachat constitue une étape majeure de la stratégie d'Amadeus qui vise à élargir sa palette de solutions technologiques pour sa clientèle de l'industrie du voyage.

Singapore Airlines utilise la solution Altéa Customer Management d'Amadeus pour gérer son système de services aux passagers de nouvelle génération

Amadeus a été choisie par **Air Algérie, Afriqiyah Airways, EgyptAir, Etihad Airways, Kuwait Airways, Libyan Airlines, Qatar Airways, Saudi Arabian Airlines, Sudan Airways, Syrian Arab Airlines, Tunisair et Yemen Airways** – membres de l'**Organisation des Compagnies Aériennes Arabes** – comme partenaire exclusif de distribution dans leur marché intérieur respectif. Suite à cette signature, chacune des 12 compagnies mettra en place, à partir du 1^{er} Janvier 2009, un contrat de distribution d'une durée de 10 ans avec Amadeus.

British Airways et Amadeus ont annoncé la reconduction de leur partenariat, pour 10 ans supplémentaires, jusqu'en 2017. Ce nouvel accord couvre l'ensemble des relations des services technologiques entre British Airways et Amadeus et s'inscrit dans la continuation de leur accord stratégique. L'accord entre les deux sociétés a commencé en 2000 afin de

fournir à British Airways une plateforme technologique « nouvelle génération » pour la gestion de ses services passagers.

Une étude menée par Amadeus et **ACTE** a démontré que la technologie mobile est en passe de transformer entièrement la manière dont les voyageurs d'affaires vivent leurs déplacements grâce, d'une part, à un meilleur accès à l'information et aux services visant à faciliter leurs voyages et, d'autre part, à la possibilité pour les gestionnaires des voyages d'entreprises de faire respecter la politique de voyages.

Amadeus a lancé "**Amadeus Revenue Management System for Ferries**". Système sophistiqué de tarification et de gestion des revenus, "Amadeus Revenue Management System for Ferries" aide les opérateurs à optimiser leur rentabilité sur chaque traversée. Il fournit des recommandations en matière de capacité et d'inventaire à partir d'analyses des historiques, des réservations effectuées et prévisionnelles.

Amadeus a annoncé l'installation d'une **représentation commerciale pour la région Moyen-Orient à Dubaï**. La nouvelle structure sera le centre des opérations régionales d'Amadeus au Moyen-Orient.

Amadeus s'est vu décerner trois trophées pour sa campagne « **20/20** » lors de la « **Internet Advertising Competition** » (IAC), fondée par la « Web Marketing Association » basée aux États-Unis.

Amadeus a signé un accord majeur avec **Hogg Robinson Group** (HRG), société internationale de services pour les entreprises, pour devenir le premier partenaire GDS de HRG en Suisse, en Autriche et au Lichtenstein.

Amadeus a signé avec 60 enseignes hôtelières à travers le monde pour les équiper d'Amadeus **Worldwide Commission Manager** et lance la solution en France. Plus de 20 000 établissements hôteliers du système d'Amadeus ont adhéré à cette initiative et 4 400 agences de voyages en France peuvent dès aujourd'hui bénéficier de cette solution.

Amadeus a développé une nouvelle business unit offrant des outils de distribution de Loisirs au niveau mondial. Ce nouveau département s'appelle **traveltainment – The Amadeus Leisure Group** et réunit trois activités technologiques d'Amadeus pour l'offre Loisirs : traveltainment, Amadeus Tours et la solution de gestion et de développement des produits pour les voyages organisés, TOMA (Tour Market).

Amadeus a présenté sa nouvelle plateforme aérienne, **Airline Retailing Platform**. Elle va considérablement changer le système mondial de distribution d'Amadeus en passant d'un simple canal de distribution à une plateforme de vente grâce à laquelle les compagnies aériennes peuvent également bénéficier de fonctionnalités qui leur confèrent une différenciation forte de leur marque, tout comme elles le font avec leurs canaux de distribution directs.

Iberia est la première compagnie à améliorer son site Internet grâce à la plateforme de services de destination loisirs, **Amadeus Activities & Entertainment**.

Amadeus a constaté une **augmentation des réservations hôtelières de 7,5%** en 2007. La moitié des réservations d'hôtels effectuées par le biais d'Amadeus s'est réalisée dans un autre pays que celui où se situe l'hôtel ; la hausse des réservations révèle ainsi une augmentation générale de la clientèle internationale. De la même manière, les tendances de l'activité IT d'Amadeus indiquent que les hôtels se préparent à un développement international : les ventes de la solution Property Management System d'Amadeus, destinée aux chaînes détenant plusieurs établissements hôteliers, ont augmenté de 33,4 % en 2007. Ces deux tendances fortes montrent que les chaînes hôtelières se préparent de plus en plus à recevoir une clientèle étrangère et à ouvrir de nouveaux établissements dans d'autres pays.

25 des 50 premières grandes compagnies aériennes membres de l'IATA² ont choisi Amadeus pour gérer leur relation clientèle en ligne. Ces grandes compagnies aériennes internationales font confiance à la technologie et aux services d'Amadeus pour leurs sites Internet nationaux ou internationaux, et plus spécifiquement pour leurs fonctionnalités d'achat, de réservation ou de service. 80% de ces compagnies aériennes ont également opté pour l'externalisation de leur interface utilisateurs Internet auprès d'Amadeus, aussi

² Classement WATS des compagnies aériennes - 51^{ème} Edition (juin 2007)

	<p>bien pour la conception que l'hébergement du site.</p> <p>Amadeus a ouvert un Centre de Compétences IT en Amérique du Nord, tout proche de Chicago. Dans un premier temps, le nouveau Centre participera à la mise en place d'Altéa, la gamme de solutions technologiques destinées aux compagnies aériennes d'Amadeus, chez son partenaire de lancement nord-américain, United Airlines. Amadeus prévoit par la suite d'utiliser le Centre, pour fournir un support technique et d'ingénierie local pour sa clientèle de compagnies aériennes et d'agences de voyages, compte tenu de l'implantation croissante de sa technologie en Amérique du Nord.</p> <p>Amadeus a remporté 18 récompenses en 2007 pour ses solutions e-commerce destinées aux compagnies aériennes et sites Internet dédiés aux voyageurs. Les trophées remportés sont les suivants : 6 World Travel Awards, 3 Interactive Media Awards et 3 WebAwards, qui récompensent le leadership d'Amadeus dans le domaine des solutions IT.</p> <p>Amadeus a accepté de vendre ses 50% de participation dans Rumbo à Orizonia Corporación, principale société espagnole dans le secteur du tourisme. Telefónica, le géant espagnol des télécommunications, conserve les 50% restants. Orizonia et Telefónica ont déposé une demande d'acceptation de la transaction auprès de l'Autorité européenne de la concurrence.</p> <p>Amadeus a lancé en janvier 2008 pour l'Europe un programme triennal pour l'ensemble du contenu GDS (full content programme). 34 compagnies aériennes y ont déjà adhéré, dont Air France-KLM, Iberia, Alitalia, TAP Air Portugal, Air Europa et Malev. 29 compagnies supplémentaires ont signé des contrats de full content d'une durée d'un an.</p> <p>Amadeus a signé un accord paneuropéen à long terme avec European Travel Interactive (eTRAVELi). Amadeus fournira à eTRAVELi, plus grande agence de voyages des pays nordiques et société mère de Seat24 et de SRG Online, l'essentiel de son contenu voyages et une technologie de recherche de tarifs.</p>
<p>2007</p>	<p>Amadeus a signé un contrat exclusif avec Wandrian, l'un des spécialistes mondiaux du transport ferroviaire. Ce partenariat permet à Wandrian de distribuer son contenu rail aux agences de voyages implantées en dehors des frontières européennes pour qu'elles puissent réserver des trains partout dans le monde. Grâce à Amadeus RailAgent, système de pointe basé sur la technologie Internet, les agences de voyages connectées au système auront accès via Internet à des outils leur permettant de réserver des billets de train partout dans le monde.</p> <p>British Airways a adopté Amadeus Flex Pricer en vue d'améliorer les réservations des vols avec correspondances sur le site Internet www.ba.com.</p> <p>A l'initiative de Star Alliance, Austrian Airlines annonce la migration de ses systèmes de gestion des stocks et d'enregistrement vers la Plate-forme Technologique Commune (CIPT). La CIPT de Star Alliance est un système gestion commune des relations clients, hébergé par Amadeus et destiné à l'ensemble des compagnies appartenant à de l'alliance aérienne.</p> <p>Amadeus et British Airways ont signé un accord sur les tarifs et inventaires de la compagnie aérienne destinés aux agences de voyages et entreprises équipées Amadeus.</p> <p>Amadeus et Destinations of the World (DOTW), l'un des leaders dans l'industrie des voyages en gros - et l'unique société spécialisée dans le secteur, ont annoncé un partenariat stratégique. L'accord d'échanges de contenus dynamise la capacité de cet organisme à satisfaire la communauté mondiale des agences de voyages, l'industrie hôtelière ainsi que les voyageurs eux-mêmes.</p> <p>Air Berlin, deuxième compagnie aérienne allemande et troisième plus grande compagnie à bas prix en Europe, gère dorénavant ses ventes, réservations, inventaires et réseaux mondiaux d'itinéraires grâce à Amadeus Altéa Customer Management Solution (CMS).</p> <p>Plus de vingt sociétés hôtelières de premier plan ont adopté la solution de gestion des commissions hôtelières d'Amadeus.</p> <p>Auto Europe, loueur de voitures depuis plus de 50 ans et l'un des principaux courtiers situés en Europe, a signé un accord international de distribution avec Amadeus, pour ses 4 000 sites. La solution de gestion de contenu d'Auto Europe, Complete Access Plus, remporte le plus haut niveau de connexité au système de réservation Amadeus.</p>

	<p>Amadeus a annoncé qu'Austrian Airlines adopte sa solution Amadeus Web Services, lui fournissant ainsi un accès en ligne à la gamme complète des applications Amadeus.</p> <p>Amadeus a fourni sa technologie pour alimenter Kayak.co.uk, la plus grande société de recherche de voyages du Royaume-Uni.</p> <p>Commandité par Amadeus, « Future Traveller Tribes 2020 : les voyageurs de demain » est le premier rapport à avoir identifié les tendances sociales, économiques, technologiques, géopolitiques et consommateurs qui détermineront le profil des voyageurs de demain, les groupes dominants de voyageurs et leurs besoins individuels.</p> <p>Amadeus est choisie comme partenaire technologique de quatre des agences de voyages en ligne les plus importantes en Inde : Indiatimes, MakeMyTrip, Sify et Yatra.</p> <p>Amadeus est élue « Meilleur Fournisseur Technologique » lors de la cérémonie des Buying Business Travel Diamond Awards 2007.</p> <p>Amadeus remporte, à l'occasion de la cérémonie annuelle 2007 des Business Travel World Awards, le trophée du « Meilleur Produit pour les Voyages d'affaires » pour sa solution Amadeus e-Travel Management.</p> <p>La SNCF a signé un partenariat stratégique avec Amadeus qui a pour objectif d'augmenter les disponibilités des sièges de la SNCF dans le système de réservation Amadeus destiné aux agences de voyages européennes.</p> <p>Amadeus a annoncé le succès de la mise en place de la solution Amadeus Altéa Inventory au sein d'Etihad Airways. La solution technologique dernière génération permet à la compagnie aérienne de rentabiliser chacun de ses sièges.</p> <p>Amadeus Revenue Maximisation, outil créé pour augmenter les revenus des compagnies aériennes, enregistre un taux remarquable d'adoption par compagnies leaders mondiaux. Celles-ci maximisent leurs chiffres d'affaires auprès des agences de voyages.</p> <p>Amadeus est la première à fournir des e-vouchers destinés aux réservations internationales des loueurs de voiture. Amadeus signe d'ailleurs un partenariat avec National Car Rental qui offre aux agents de voyages la possibilité de fournir - au niveau mondial - des e-vouchers pour toute réservation de voiture effectuée via Amadeus ou National Car Rental.</p>
<p>2006</p>	<p>lastminute.com est la première agence de voyages en ligne à lancer le calendrier des vols multi-compagnies, en partenariat avec Amadeus.</p> <p>Amadeus a lancé la toute première solution de gestion des commissions d'agences pour dynamiser les réservations hôtelières.</p> <p>Amadeus a annoncé la signature d'un accord technologique majeur avec AccesRail, dont le métier consiste à prendre en charge l'ensemble des tâches administratives des compagnies ferroviaires qui souhaitent vendre leurs produits et services sur les principaux écrans des GDS. Les clients d'AccesRail auront accès au cours de l'année 2007 à la technologie de pointe d'Amadeus Electronic Ticketing Server, solution qui répond à leurs besoins de gestion des données et d'archivage des documents électroniques.</p> <p>EgyptAir a migré avec succès vers Amadeus Altéa Customer Management Solution.</p> <p>Amadeus a lancé une solution multicanaux nouvelle génération en matière de distribution de contenu de voyages loisirs. Amadeus a développé la solution en collaboration avec Area Travel Agency et Finland Travel Bureau, deux des trois plus grandes agences de voyages finlandaises.</p> <p>L'étude Amadeus/ACTE a révélé qu'il est possible pour les sociétés de réaliser jusqu'à 45% d'économies sur leur budget voyages, avec des programmes de gestion globale.</p> <p>Amadeus lance Amadeus Meta Pricer, solution qui fournit aux moteurs de recherche de voyages un contenu aérien étendu, de plus grande qualité (« méta-moteurs de recherche »). Cette solution aide également les compagnies aériennes à optimiser leur distribution au meilleur coût.</p>

	<p>Amadeus a racheté TravelTainment, fournisseur technologique de moteur de réservation sur le marché allemand des loisirs.</p> <p>Alitalia a signé pour Amadeus Full Content Option.</p> <p>KLM a transféré ses opérations de ventes et réservations vers Amadeus.</p> <p>Avec plus de 30% de part de marché mondiale au premier semestre 2006, Amadeus a enregistré plus de 1,3 milliards d'euros de chiffre d'affaires.</p> <p>Etihad Airways a signé pour Amadeus Altéa Customer Management Solution.</p> <p>Eurostar a signé un partenariat technologique global avec Amadeus.</p> <p>EgyptAir est la 27^{ème} compagnie aérienne à avoir choisi Amadeus Altéa Customer Management Solution (CMS).</p> <p>37 des principales enseignes hôtelières adhèrent au programme Amadeus' Best Available Rate. Dans le cadre de ce programme, les hôtels garantissent à Amadeus des tarifs inférieurs ou égaux à ceux proposés par les centres d'appels de l'hôtel lui-même, les sites Internet des enseignes ou autres systèmes de distribution.</p> <p>Pour la deuxième année consécutive, la Commission européenne a positionné Amadeus au rang de première société européenne de voyages investissant en R&D.</p> <p>Dans son discours organisé lors du Forum des Leaders d'Amérique latine et sous l'égide de l'AITAL (Association Latino-Américaine du Transport Aérien International), José Antonio Tazón, ancien Président-directeur général d'Amadeus a déclaré : « <i>notre ambition est d'être le leader mondial des fournisseurs de services technologiques pour l'industrie du voyage</i> ».</p>
2005	Amadeus a racheté Optims , premier fournisseur européen de services technologiques pour l'industrie hôtelière.
2004	Le chiffre d'affaires annuel a dépassé pour la première fois la barre des 2 milliards d'euros. Qantas , compagnie australienne la plus importante tant en vols domestiques qu'à l'international, est la première à utiliser Amadeus Altéa Inventory (Plan) pour la gestion de ses rendements, sa tarification et son inventaire.
2003	Amadeus a acquis Airline Automation Inc. (AAI) , fournisseur leader des services « Revenue Integrity » destinés à l'industrie aérienne.
2002	Amadeus a réussi sa plus grande migration de données avec le transfert de British Airways vers Amadeus Altéa Reservation (Sell) . Amadeus a lancé Amadeus e-Travel , afin de fournir des solutions en ligne globales aux compagnies aériennes, entreprises, agences de voyage et autres partenaires de voyages.
2001	Amadeus a racheté e-Travel, Inc. , important fournisseur de solutions de voyages d'affaires.
2000	Amadeus a élargi ses activités de services technologiques dédiées aux compagnies aériennes, avec British Airways comme premier client. Amadeus et Qantas Airways ont signé un contrat de 10 ans pour les services de technologie de l'information. Amadeus a racheté Vacation.com , le plus grand réseau américain de vente de voyages de loisirs.
1999	Amadeus a été cotée sur les bourses de Madrid, Barcelone, Paris et Francfort.
1998	Amadeus a réussi la migration des données utilisateurs de System One, la plus importante de l'industrie du voyage.
1997	Amadeus a lancé le site de réservation www.amadeus.net .

1995	Amadeus a établi la Direction de la région Asie-Pacifique à Bangkok. System One , un important système de réservation américain, a fusionné avec Amadeus. Continental Airlines est devenu actionnaire.
1994	Amadeus a ouvert une organisation commerciale (ACO) en Inde, marquant l'implantation du groupe en Asie-Pacifique.
1993	Amadeus a ouvert Amadeus América, son organisation commerciale (ACO) en Amérique du Sud.
1992	Le Système Amadeus est devenu pleinement opérationnel.
1990	Amadeus a ouvert son centre de traitement des données à Erding, près de Munich, en Allemagne.
1989	Amadeus est devenue le premier système à fournir une offre neutre de disponibilités de vols, suite aux régulations européennes.
1988	Amadeus a ouvert sa première Organisation Commerciale locale d'Amadeus (Amadeus Commercial Organisation - ACO) en Finlande.
1987	Amadeus est créé par Air France, Iberia, Lufhansa et SAS .

2. Solutions clients

Amadeus est le partenaire technologique leader des fournisseurs, vendeurs et acheteurs de l'industrie du voyage et du tourisme.

Ses divers produits et services sont répartis en quatre familles distinctes de solutions :

Distribution & Contenus

Ces solutions gèrent l'agrégation et l'affichage de contenus complets. Elles donnent également les moyens pour optimiser la distribution, grâce à un large réseau de points de ventes.

Ventes & e-commerce

Offrant la possibilité d'accéder, d'afficher et de vendre des contenus à travers tous les canaux, ces solutions permettent d'améliorer le flux d'activité, la rentabilité et le service client, dans l'intégralité des processus de vente.

Business Management

Grâce à ces solutions, Amadeus optimise les opérations de ses clients, leurs processus commerciaux et leur gestion. Elles renforcent également leurs relations clients.

Services & Consulting

Les clients peuvent exercer un effet de levier sur leurs processus commerciaux et leurs investissements technologiques par le biais des solutions Services & Consulting d'Amadeus. Amadeus offre plusieurs centaines de produits et services et son portefeuille évolue sans cesse afin d'aider ses clients à perfectionner leur business.

2.1 Solutions phares

Parmi l'offre diversifiée d'Amadeus, on distingue les solutions phares destinées à l'industrie du tourisme :

2.11 Amadeus Sales Management Solution

Solution de points de ventes intégrée qui combine toutes les fonctions d'un front et mid-office. Amadeus Sales Management Solution vise à augmenter la productivité, améliorer le service client et dynamiser les revenus.

Cela inclut :

- **Amadeus Selling Platform** – première plate-forme de vente, basée sur la technologie Internet, destinée aux professionnels du voyage.
- **Amadeus Agency Manager** – application de gestion de voyages (mid- et back office) la plus largement déployée.

2.12 Altéa Customer Management Solution (CMS)

Seul système avéré de réservation, inventaire et contrôle des départs nouvelle génération.

Amadeus Altéa Customer Management Solution (CMS) tient depuis 30 ans la place de première plate-forme informatique nouvelle génération dans l'industrie aérienne. Elle remplace l'ancien PSS (créé dans les années 60 et 70) avec une nouvelle génération de CMS qui permet à la compagnie aérienne de révéler la pleine valeur de chaque voyageur.

- 145 compagnies aériennes utilisent **Amadeus Altéa Reservation** dont des compagnies de renommée mondiale telles que British Airways, Qantas, Finnair, Iberia et Lufthansa.

2.13 Solutions e-Commerce Amadeus pour les compagnies aériennes

Toutes les expertises, ressources et partenariats privilégiés avec les leaders mondiaux de l'industrie aérienne nécessaires pour servir des sites d'e-commerce les plus avantageux.

Les solutions e-commerce Amadeus pour les compagnies aériennes comprennent le contrôle de chaque étape de la vente : des solutions de fixation des tarifs et achats aux réservations et services après-vente.

Amadeus e-Commerce Airline Suite se divise en trois solutions :

- Amadeus e-Merchandising Solution : pour les tarifs et achats en avant ventes, cette solution continue en moyenne d'accroître de 8% les rendements et de 30% les recettes des compagnies aériennes.
- Amadeus e-Retail Solution : cette solution est reconnue comme le meilleur outil de réservation des compagnies aériennes.
- Amadeus e-Service Solution : pour les services après-vente, cette solution permet de fournir aux clients des compagnies aériennes le plus haut niveau de savoir-faire en ligne.

Les trois solutions d'Amadeus e-Commerce Airline Suite sont entièrement intégrées et travaillent de concert pour améliorer la rentabilité et l'efficacité du cycle de processus e-commerce d'une compagnie aérienne.

Plus de 90 des plus grandes compagnies aériennes mondiales utilisent Amadeus e-Commerce Airline Suite pour gérer plus de 250 sites dans plus de 110 marchés. Ces compagnies incluent Air Canada, Air China, American Airlines, BMI, Air France, Finnair, Iberia, Mexicana, Qantas, Singapore Airlines, US Airways. La moitié des 50 principales compagnies aériennes utilisent les solutions Amadeus Airline e-commerce solutions et, en 2008, les compagnies aériennes ont généré 9,1 milliards d'euros grâce aux réservations en ligne sur Amadeus e-Retail engine, une augmentation de 23% par rapport à 2007.

Amadeus reçoit plus de 100 millions de visiteurs uniques par mois sur son site.

En 2008, Amadeus a remporté 12 prestigieuses récompenses pour ses solutions e-Commerce destinées aux compagnies aériennes et autres clients dotés d'un site Internet.

2.14 Solutions Amadeus pour les compagnies aériennes à bas coût

Portefeuille complet de solutions spécialement créées pour aider les compagnies aériennes à bas coût à satisfaire leurs objectifs et pour les supporter dans leur croissance et leur succès.

Ce portefeuille inclut une solution de Customer Management spécialement conçue pour les compagnies aériennes à bas prix – cette solution fournit des options robustes qui s'adaptent facilement à l'évolution de leurs besoins opérationnels. Ces solutions spécifiques de distribution incluent le système standard Amadeus, des services technologiques d'externalisation et de réseaux.

A ce jour, 56 compagnies aériennes à bas coût, soit 48.28% des compagnies à bas coût leaders sur le marché, ont choisi le système Amadeus comme canal supplémentaire pour distribuer leurs inventaires.

2.15 Solutions Amadeus pour les entreprises

Solutions en ligne personnalisées qui répondent aux besoins des entreprises internationales en termes de voyages d'affaires.

Fournir des solutions technologiques de nouvelle génération et encourager tous les acteurs de l'industrie du voyage à collaborer sont à la base de la philosophie d'Amadeus. Pour

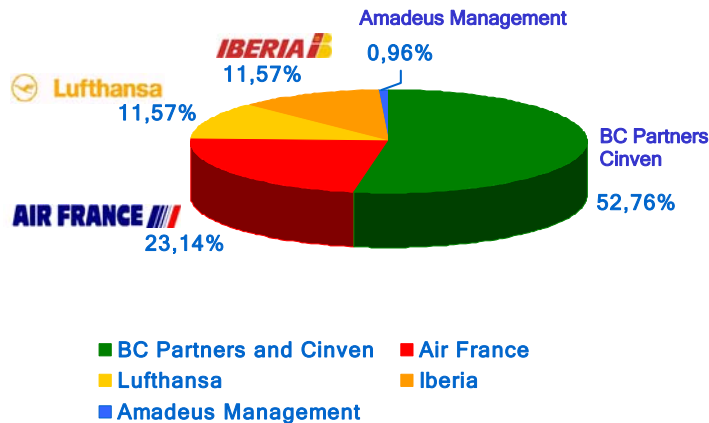
atteindre ces objectifs, Amadeus investit dans une gamme de solutions et composants technologiques qui permettent d'intégrer du contenu, des données et des systèmes, qu'ils fassent partie d'Amadeus où qu'ils proviennent de fournisseurs extérieurs. Dans les prochaines années, Amadeus compte intégrer le voyage d'affaires à cette vision unique. Grâce à des solutions qui couvrent toutes les étapes du voyage, avant, pendant et après ; les outils existants vont évoluer de la simple aide à la réservation vers une « Expérience Intégrale du Voyage » pour les voyages d'affaires. Les avancées de la technologie mobile font d'ailleurs partie intégrante de cette vision globale du voyage.

Amadeus e-Travel Management permet aux entreprises de gérer de manière plus efficace et plus économique leurs programmes de voyage. Cette solution aide les voyageurs d'affaires à gérer, personnaliser et acheter leurs voyages, tout en se conformant à la politique de voyage de leur entreprise.

Amadeus est au service de plus de 1 500 entreprises dans le monde ; plus d'1 million de personnes utilisent d'Amadeus e-Travel Management, solution intuitive et facile à gérer qui intègre tous les éléments de leurs programmes. Parmi les sociétés clientes d'Amadeus figurent Altría, Cemex, Daimler, Ericsson, Huntsman, Nestlé, Total et Thales. Plus d'informations sur Amadeus sont disponibles sur www.amadeus.com/corporations

3. Faits & Chiffres

3.1 Actionnariat



BC Partners

BC Partners est un des leaders dans le rachat et le développement d'entreprises européennes, en partenariat avec leur management. Il offre un soutien complet, sans véritablement gérer l'entreprise. Les dirigeants de BC Partners en Europe fournissent une expertise et des contacts qui complètent ceux des équipes en place.

Cinven

Cinven est l'une des principales entreprises de capital-investissement européennes qui rachète et finance les entreprises à hauteur de 100 millions d'euros minimum.

Fondée en 1977, Cinven est considérée comme pionnière en terme de rachat d'entreprises ; elle est notamment la 1^{ère} entreprise à avoir racheté une société d'1 milliard d'euros. Elle a également racheté des entreprises en France, aux Pays-Bas, en Espagne et en Grande Bretagne.

Cinven se concentre sur 6 secteurs du marché européen : les services aux entreprises et aux consommateurs, les services financiers, le secteur de la santé, l'industrie et le secteur « TMT » (Technologie, Média et Télécommunications). Ses bureaux se situent à Londres, Paris, Frankfort, Milan et Hong Kong.

Cinven achète des entreprises prospères, avec des activités de grande qualité et travaille en étroite collaboration avec elles pour les aider à grandir et se développer en utilisant des stratégies qui ont fait leurs preuves. Cinven conserve ses investissements entre 3 et 5 ans et adopte une approche responsable envers les entreprises de son portefeuille, leurs salariés, leurs fournisseurs et leurs communautés locales, l'environnement et la société dans l'ensemble.

Organisation

217 marchés servis par Amadeus et ses
69 Organisations Commerciales locales
 d'Amadeus (ACOs)

Employés d'Amadeus

8 579 salariés travaillent dans le groupe Amadeus, à travers le monde, représentant **105** nationalités différentes.

Présence d'Amadeus dans le monde

	Sites
Agences de voyages	101 158
Bureaux de ventes de compagnies aériennes (représentant 175 compagnies)	34 805

Fournisseurs de services de voyages disponibles sur Amadeus

Compagnies aériennes affichant leurs horaires sur Amadeus	711		
Nombre de compagnies aériennes réservables sur Amadeus	461		
Compagnies aériennes utilisatrices d'Amadeus Altéa Sell Incluant : <ul style="list-style-type: none"> • 7 des 10 compagnies aériennes membres d'Oneworld (sont incluses les compagnies qui rejoindront l'alliance en 2007) • 15 des 24 compagnies aériennes membres de Star Alliance (sont incluses les compagnies membres régionales) • 5 des 14 compagnies aériennes membres de SkyTeam 	145		
Agences de location de voitures	36 000	Hôtels	82 610
Compagnies de location de voitures	25	Chaînes hôtelières (Best Available Rate soutenu par 160 chaînes)	264
Compagnies de croisières	18	Compagnies ferroviaires	106
Ferry	8	Tour Opérateurs	190
Compagnies d'assurance (10 compagnies et 19 agences de voyages online plus vacation.com qui vend des assurances de voyages via Amadeus)	49 pays, 95 fournisseurs faisant partie de 24 accords principaux		

3.2 Faits marquants

1. Basé à Erding en Allemagne, le centre de traitement de données d'Amadeus est l'une des plus importantes structures au monde spécialisées dans l'industrie du voyage. Le centre gère plus de 480 millions de transactions par jour et traite plus de 3 millions de réservations quotidiennes. Avec le système d'Amadeus, plus de 75 millions de Passenger Name Record (PNR ou dossier passager en français) peuvent être activés à tout moment (un PNR contient en moyenne 4 réservations). Durant les pics d'activités, plus de 8 700 demandes émanant des clients finaux (les voyageurs) circulent dans le système chaque seconde, générant plus de 500 000 réelles consultations de données par seconde. Le temps de réponse sur le système central d'Amadeus est d'environ 0,3 seconde. La recherche des bas tarifs prend moins de 3 secondes. Le système est en activité en moyenne 99,98% du temps.
2. Amadeus est le fournisseur de technologie et le partenaire privilégié des entreprises leaders dans le monde. Parmi ces entreprises, on retrouve British Airways, Qantas, Finnair, Iberia, AMEX, Carlson Wagonlit, TUI, Siemens, Nestlé, Daimler-Chrysler, IBM, SAP, lastminute.com et Lufthansa.
3. Amadeus, leader dans l'industrie du voyage, est le seul GDS certifié ISO 9001:2000. Cette norme est attribuée par Det Norske Veritas (DNV), l'un des leaders mondiaux dans la prestation de services pour protéger la vie privée, les entreprises, la propriété et l'environnement.
4. Amadeus est le plus important fournisseur de formules loisirs packagées dans le monde.
5. Amadeus reste leader en matière de billetterie électronique, couvrant à ce jour 332 compagnies aériennes déployées dans 157 pays.
6. Amadeus est au service de plus de 1 500 entreprises internationales telles que Kraft Foods and Philip Morris, Cemex, Daimler, Ericsson, Huntsman, Nestlé, Total et Thales.
7. Des 50 premières compagnies aériennes, la moitié utilise la solution Amadeus Airline e-Commerce. Grâce au moteur de recherche Amadeus e-Retail Engine, ces compagnies aériennes ont généré 9,1 milliards d'euros en 2008, ce qui représente une augmentation de 23 % par rapport à 2007.
8. Plus de 90 des plus importantes compagnies aériennes mondiales utilisent Amadeus e-Commerce Airline Suite pour la gestion de plus de 250 sites Internet sur plus de 110 marchés.
9. Amadeus est actionnaire majoritaire (99.72%) d'Opodo, le portail de voyage en ligne leader sur le marché européen et d'Airline Automation Inc.

4. Les principaux dirigeants d'Amadeus

David V. Jones

PDG

David Jones a été nommé PDG d'Amadeus IT Group SA le 1^{er} janvier 2009.

Il était depuis avril 2000 Executive Vice President Commercial, responsable de l'application de la stratégie commerciale de la société à l'échelle internationale. Il a pris en charge les négociations des accords technologiques pour British Airways et Quantas ; cela sert maintenant de base pour l'activité de fourniture technologique du secteur aérien.

Depuis son arrivée au sein du groupe en 1992, en tant que Directeur général d'Amadeus Marketing et Senior Vice-Président d'Amadeus Global Travel Distribution, David Jones a joué un rôle essentiel dans le développement d'Amadeus pour passer d'un système informatisé de réservations européen ou CRS (Computerised Reservation System) à une compagnie à commercialisation mondiale.

Avant British Airways, David a travaillé 10 ans avec la « British Civil Aviation Authority » qu'il a quitté en tant que Directeur du service Economie & Statistiques. De 1967 à 1969, il était assistant conférencier en économie à l'Université de Reading.

De nationalité britannique, David Jones est titulaire d'un BA d'économie à l'Université de Reading et d'un MA d'économie de l'Université d'Essex.



Luis Maroto

PDG Adjoint, Directeur des Affaires Financières et Vice-président Finance

Luis Maroto a été nommé PDG Adjoint d'Amadeus IT Group SA le 1^{er} janvier 2009. En plus de cette nouvelle fonction il est, depuis mai 2003, Directeur des Affaires Financières et Vice-Président Finance. Il est responsable de la gestion financière mondiale, du contrôle d'Amadeus Group ainsi que de la stratégie corporate.

Luis Maroto a dirigé à partir de 2000 le service commercial et financier d'Amadeus. A ce poste, il était en charge de la gestion financière des opérations commerciales de l'entreprise. Il a supervisé le contrôle stratégique et financier de plus de 50 filiales d'Amadeus dans le monde ; Luis Maroto était responsable de l'analyse de l'activité, des modèles économiques, des conseils sur les décisions commerciales et la gestion du système de facturation de l'entreprise.

Précédemment, Luis Maroto a travaillé chez Bertelsmann Group, à plusieurs postes élevés de marketing, business planning et finances.

De nationalité espagnole, Luis Maroto est diplômé en droit de l'Université Complutense de Madrid. Il est titulaire d'un MBA à l'IESE Business School/Wharton ainsi que d'autres diplômes obtenus à Harvard Business School et à Stanford.



Jean-Paul Hamon

Vice-président exécutif, Développement

Jean-Paul Hamon a été nommé Executive Vice President, Development, responsable de toutes les divisions de développement. Il dirige une équipe de 1 500 personnes réparties sur 6 sites à travers le monde (Nice, Londres, Sydney, Anvers, Francfort et Miami). Il est également Président sur le site de développement basé à Nice en France.

De nationalité française, Jean-Paul est diplômé de l'École des Mines, Paris, et possède une solide expérience dans le domaine des technologies destinées à l'industrie du voyage.



Eberhard Haag

Vice-président exécutif, Opérations IT mondiales et Directeur général du traitement de données

Eberhard Haag a été nommé Vice-président exécutif, Opérations IT mondiales, le 1^{er} janvier 2009. Il est en charge du Centre de traitement des données Amadeus à Erding, en Allemagne, qui opère et gère les systèmes et le réseau de tous les produits Amadeus.



Durant son parcours chez Amadeus, Eberhard Haag a amélioré les opérations IT en consolidant et en modifiant l'architecture du réseau. Il a implémenté l'organisation mondiale du support pour la gestion du système et des opérations en convertissant l'architecture du serveur central en une architecture ouverte à de futurs changements substantiels d'organisation qui destinés à satisfaire les clients.

Eberhard Haag a rejoint Amadeus le 1^{er} janvier 2000 en tant que Directeur général Adjoint du traitement de données Amadeus. Il a précédemment travaillé pendant 24 ans dans le domaine du développement de logiciels et d'architectures IT. D'abord manager chez Carl Zeiss, entreprises d'optique, il y a été nommé Directeur Informatique en 1991.

Eberhard Haag est titulaire d'un double diplôme en engineering et en économie à l'université de Stuttgart.

Hans-Henning Quast

Vice-président, Ressources Humaines

Hans-Henning Quast a rejoint Amadeus en mars 1999 en tant que Vice-président des Ressources Humaines, basé à Madrid.

Il chapote les Ressources Humaines d'Amadeus Central et des organisations commerciales à travers le monde. En étroite collaboration avec les équipes des Ressources Humaines et de Management locales, il s'occupe du développement et de la mise en œuvre de la stratégie des Ressources Humaines de l'entreprise - les structures, processus et politiques - pour répondre aux objectifs et besoins d'Amadeus dans le monde entier. Il est aussi responsable de la communication interne au sein du groupe Amadeus.



Avant de rejoindre Amadeus, Hans-Henning Quast a travaillé chez ABB (Asea Brown Boveri), entreprise internationale d'électromécanique, où il était Vice-président des Ressources Humaines. Il était précédemment Directeur des Ressources Humaines chez European Seal Group de Parkin Hannifin Corporation à Stuttgart, Allemagne.

Hans-Henning est diplômé de l'Université de Trier (Allemagne), et a passé un an à l'Université de Worcester, Massachusetts (USA). Il a aussi obtenu un doctorat en psychologie de l'Université de Berlin où il a travaillé comme chercheur et enseignant pendant 4 ans.

Tomás López Fernebrand

Vice-président, Directeur du Service Juridique & Secrétaire général

Tomás López Fernebrand a été nommé Secrétaire général et Conseiller juridique du Comité de Direction Amadeus en décembre 2001. Tomás est également Vice-président, Directeur du Service Juridique depuis janvier 1999.



Il travaille au sein du Service Juridique d'Amadeus depuis 1996, et conseille notamment Amadeus Marketing (basé à Madrid et à Nice). Il a notamment supervisé et coordonné le support juridique et contractuel pour les organisations commerciales locales d'Amadeus à travers le monde.

Tomás López Fernebrand a rejoint Amadeus en 1988 en tant que Conseiller Senior Corporate. Sa mission principale était de créer et d'implémenter un modèle contractuel pour Amadeus Marketing et les entités commerciales locales d'Amadeus. Il a également aidé à la création des 2 filiales que sont Amadeus sas (France) et le centre de traitement de données d'Amadeus (Allemagne). En 1989, Tomás López Fernebrand a assisté le comité de régulation pour la rédaction du Code of Conduct de l'Union Européenne. En effet, il a acquis une expertise sur les lois qui régissent notre activité.

De nationalité espagnole, Tomás López Fernebrand est originaire de Goteborg (Suède). Il est diplômé en droit de l'Université Autonoma de Madrid. Il a également obtenu un MBA à l'Université internationale de Miami, Floride.

5. Panorama d'Amadeus France

5.1 Profil de l'entreprise

La société Amadeus en France commercialise les produits d'Amadeus, fournit des technologies et des infrastructures pour l'industrie du voyage et du tourisme et du voyage :

- elle commercialise des produits Amadeus auprès des agences de voyages françaises, des Tour Opérateurs, des écoles de tourisme et propose des services associés : formation, documentation, assistance,
- 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 françaises,
- elle propose à ses clients un service d'ingénierie informatique et dispose à cet effet d'équipes de projets et d'études dédiées.

Les chiffres clés d'Amadeus France :

- 4 481 points de ventes équipés en France métropolitaine et dans les DOM,
- 18 643 licences Amadeus Selling Platform.

5.2 Structure d'Amadeus France

La société Amadeus est résolument tournée vers ses clients : écoute attentive, adaptation des offres de produits et de services afin de répondre à leurs attentes.

Direction Commerciale

Pour accompagner et conseiller ses clients, Amadeus dispose d'une équipe commerciale organisée par segment de clientèle en fonction de la nature et de la structure des clients afin de répondre à leurs attentes et à leurs besoins.

Direction Marketing et Produits

L'objectif de la Direction Marketing et Produits est de fournir à chaque client l'offre la plus adaptée à son activité pour l'accompagner dans son développement, la fidélisation de sa clientèle et l'amélioration de sa productivité. Les équipes recueillent les besoins clients et les tendances du marché à travers une collaboration étroite avec la force de vente, les études de marché, la veille concurrentielle et l'animation de groupes clients. Elles développent et font évoluer constamment l'offre de produits et services selon les besoins de chaque client et rendent la technologie tous les jours plus accessible.

Direction Ingénierie et Services

En étroite collaboration avec les directions Marketing et Commerciales, la Direction Ingénierie & Services développe les produits et solutions qui apportent aux clients d'Amadeus les outils technologiques leur permettant de réaliser au mieux leur métier. Ces prestations sont complétées par une offre de service (documentation, formation, support), pour accompagner les clients dans la mise en œuvre et l'usage des produits et solutions d'Amadeus.

Direction des Affaires Economiques et Financières

L'appartenance à un groupe de dimension internationale fait de la Direction Administrative Economique et Financière l'intermédiaire privilégié des partenaires stratégiques de l'entreprise. Dans une optique de rationalisation des coûts et de maîtrise des risques, les équipes de la Direction assurent un rôle permanent au niveau légal, administratif et financier afin de produire chaque jour une information de qualité pour l'aide à la prise de décisions.

Direction des Ressources Humaines

La Direction des Ressources Humaines gère l'ensemble des relations de travail, l'administration du personnel, les relations sociales et la communication interne d'Amadeus

France. Les équipes d'Amadeus France s'attachent à développer les compétences de ses salariés. Pour satisfaire cet objectif, la DRH consacre 4,7% de la masse salariale à la formation. La DRH vise par ailleurs à accroître le dynamisme de l'entreprise et à attirer les jeunes talents en tissant un réseau de partenariats avec les grandes écoles et les universités. La DRH d'Amadeus France affirme également son engagement citoyen et agit en tant que mécène auprès des acteurs du monde associatif.

TravelTainment – The Amadeus Leisure Group

L'offre loisirs combinée de TravelTainment – The Amadeus Leisure Group, est la seule plateforme de distribution à la fois multi-marché, multi-canal et communautaire à ce jour. Elle permet de vendre des voyages touristiques, tels que les séjours, les hôtels, les vols charters, les vols low-cost et les croisières et propose aussi des offres alternatives. Les clients peuvent trouver dans cette banque de données unique l'inspiration au voyage grâce à des informations, des conseils et des commentaires de voyageurs sur plus de 80 % des destinations touristiques dans le monde.

5.3 Portraits des dirigeants

Jean-Louis Richard

PDG d'Amadeus France

Jean-Louis Richard a été nommé Directeur général délégué d'Amadeus France en septembre 2006.

Jean-Louis Richard a rejoint Amadeus en 1989, où il a défini l'ensemble de la stratégie de service clients avant le déploiement du système Amadeus en 1992. Il a occupé successivement les postes de Responsable des activités Help Desk et Order Management (1992), Directeur du département Global Support Customer (1995 à 2000), Regional Unit Manager pour l'Amérique Latine (2000), Directeur de projet pour l'intégration de SMART (2002) et Directeur des Projets et Solutions Entreprises pour les régions EMEA et Amérique latine (2003). Jean-Louis Richard a débuté sa carrière au sein des réseaux d'agences Selectour et Havas Voyages.



Daniel Pradal

Directeur Ingénierie & Services

En 2008, les Directions Systèmes d'Information et Supports et Services au client ont été regroupées pour créer la Direction Ingénierie & Services – supervisée par Daniel Pradal. Ce dernier était depuis juin 2004 à la tête de la Direction des Systèmes d'Information Amadeus France.

Diplômé de l'INSA de Lyon, Daniel Pradal possède une double expérience de gestion et développement des systèmes d'information des entreprises, ainsi que de management et de développement de business en SSII. Il a débuté sa carrière au sein du groupe Thomson. Puis pendant 12 années, il a occupé différentes fonctions chez Télé systèmes, SSII filiale du groupe France Télécom, comme celles de Responsable de la division « Systèmes d'information pour opérateurs ». De 1996 à 1999, Daniel Pradal a travaillé au sein de Cegetel en tant que Directeur des systèmes d'information. En 2000, il est entré chez LDCOM, où il a été nommé Directeur des systèmes d'information de l'activité proposant aux opérateurs des accès à des réseaux haut débit ADSL.



Maria Mayoral

Directrice des Affaires Economiques et Financières

Maria Mayoral a été nommée Directrice des Affaires Economiques et Financières en février 2008.

Maria Mayoral a débuté chez Amadeus en 2001 au siège (Madrid), en tant que Senior Manager au service Corporate Finance et M&A. Elle a été en charge des financements de projets liés aux activités GDS, e-commerce et aux nouvelles technologies. Elle a participé au LBO d'Amadeus en juin 2005. Maria Mayoral a également fait partie du conseil d'administration de filiales du groupe telles qu'Amadeus France Services, Travellink.com et Vivacances.fr. Elle a collaboré aux équipes d'intégration suite aux acquisitions d'Amadeus France et d'Optims. Maria Mayoral a commencé sa carrière chez JP Morgan et a rejoint Amadeus à la suite d'une année de césure en MBA à l'INSEAD.



Pierre Coquillat

Directeur Ressources Humaines

Pierre Coquillat a été nommé Directeur des Ressources Humaines en juillet 2007.

Pierre Coquillat a réalisé la majeure partie de son parcours professionnel dans le secteur des nouvelles technologies : de 1997 à 2000 chez Getronics, il a été Responsable des Relations Sociales puis Responsable des Ressources Humaines, et de 2000 à 2007, chez Sema il a exercé successivement les fonctions de Directeur du Personnel, de Consultant en France et aux Pays-Bas, et de Responsable des Ressources Humaines.

Diplômé de Sciences Po et DEA, Pierre Coquillat a débuté sa carrière dans l'industrie automobile où il a exercé différentes fonctions RH.



Georges Rudas

Directeur Commercial

Georges Rudas a rejoint la Direction Commerciale d'Amadeus France en juin 2003.

Georges Rudas a débuté sa carrière dans le transport aérien en 1981. Après avoir été Directeur Régional chez TAT jusqu'en 1993, il a ensuite occupé la fonction de Directeur Réseau Régulier pour EAS-Air Toulouse, puis de 1995 à 1999, de Directeur Régional aux Antilles pour AOM, basé à la Martinique.

De retour en métropole, Georges Rudas a été nommé Directeur des Ventes d'AOM-Air Liberté, puis Directeur Commercial d'Air Lib.



Isabelle Falque

Directrice Marketing - Produit

Isabelle Falque a été nommée Directrice Marketing - Produit d'Amadeus France en novembre 2006. Elle est à la tête de deux pôles : Marché – Etudes et Marketing - Produit.

Isabelle Falque a rejoint Amadeus en 2000 où elle a successivement occupé les postes de chef de groupe marketing produits et de responsable marché.

Diplômée de l'ISG, Isabelle Falque a débuté sa carrière à la BRED Banque Populaire, à Paris, puis à Londres dans un cabinet d'études marketing et chez Visa International.



Sam Abdou

Directeur général TravelTainment France

Sam Abdou a été nommé Directeur général de TravelTainment France le 15 septembre 2008

Sam Abdou a précédemment travaillé pour Amadeus Hospitality Business Group qu'il a rejoint en 2004 suite à l'intégration de sa société, RESHOS, spécialisée dans les solutions technologiques pour la réservation hôtelière. Chez Amadeus HBG, Sam Abdou a successivement occupé les fonctions de Directeur de l'unité « small and mid-sized markets », de Directeur Senior en Recherche et Développement des Produits.



Diplômé de l'American University et de la Washington University Business School, Sam Abdou a débuté sa carrière chez Nestlé. Par la suite, il a notamment travaillé pour Cap Gemini Ernst & Young et Optims.

5.4 Amadeus France s'engage dans une démarche citoyenne

Avec plus de 95 nationalités au total, Amadeus est reconnu comme un groupe multiculturel, toujours tourné vers l'international. Les valeurs d'esprit d'équipe, de partenariat, de leadership et d'excellence sont le fondement de la démarche citoyenne d'Amadeus.

Pour Amadeus, chacun peut contribuer à sa mesure à un avenir meilleur. Cette mentalité est d'ailleurs partagée par les salariés du groupe, aussi bien au niveau local qu'au niveau international :

Amadeus France est sensible à la problématique du handicap et soutient depuis 2006 Special Olympics. Cette association propose de fédérer les salariés des entreprises partenaires autour d'événements sportifs, dont les bénéfices permettent d'organiser des manifestations sportives pour des personnes handicapées. Amadeus a de plus entamé une réflexion sur la meilleure manière d'intégrer dans l'entreprise les salariés handicapés recrutés. Certaines actions ciblées auprès d'organismes tels que l'Agefiph alimentent d'ailleurs cette politique d'entreprise. Amadeus fait également appel aux ESAT (ex Centres d'Aide par le Travail) pour certaines prestations de sous-traitance comme les prestations traiteur.

Dans le domaine de la protection de l'environnement, Amadeus France a mis en place une démarche de tri des consommables informatiques depuis 2001, du papier depuis 2002, des piles usagées et des bouteilles en plastique depuis 2008.

Pour concrétiser son engagement citoyen, Amadeus France s'est engagé comme mécène avec des acteurs du monde associatif. Ainsi, depuis 3 ans, Amadeus soutient Aviation sans Frontières. Accompagner des enfants malades, transporter des malades ou des équipes médicales, acheminer des colis de médicaments, du fret humanitaire, ou encore faire découvrir le ciel à des personnes handicapées sont les actions quotidiennes portées par cette association.

Et en partenariat avec UNITAID, Amadeus réfléchit sur la façon dont la société pourrait contribuer aux initiatives de l'association dans le domaine du tourisme responsable et solidaire.

CONTACTS PRESSE

Pour toute information complémentaire,
vous pouvez consulter le site Internet d'Amadeus : www.amadeus.com

Amadeus

Salvador de Madariaga, 1
28027 Madrid - Spain
Tel : +34 91 582 0160
Fax +34 91 582 0188
E-mail: mediarelations@amadeus.com

Service de Presse Amadeus

c/o Cohn & Wolfe
Hortense Oury & Bertrand Cognard
Tel : +33 1 49 70 43 01 ou 25
Fax : +33 1 49 70 44 00
hortense.oury@cohnwolfe.com
bertrand.cognard@cohnwolfe.com