

# Réservation des compagnies à bas coûts sur Amadeus

Etude de cas Amadeus

La société Seemore Voyages est présente dans le sud de la France depuis 60 ans. Elle se compose de deux agences de voyages, situées à Nice et à Antibes. Cette société occupe une place importante sur le marché des voyages d'affaires, grâce au travail de ses dix collaborateurs, répartis sur deux équipes dédiées respectivement aux voyages d'affaires et au tourisme. Elle est dirigée par Emmanuel Gabas depuis 1988.

Seemore Voyages est également membre du réseau Manor qui regroupe plus de 400 agences indépendantes réparties dans toute la France.

## Synthèse générale

### Le défi

> Etre en mesure d'accéder aux vols exploités par les compagnies à bas coûts sur une plate-forme de réservation au lieu du site internet de la compagnie, afin de pouvoir intégrer la réservation aux systèmes mid- et back-office existants.

### La solution

> Arrivée d'Amadeus Ticketless Access sur la plate-forme de réservation de l'agence.

### Les résultats

> Augmentation de la productivité du personnel, réduction des coûts, et renforcement des relations avec les clients clés.



## Défis

Dans un environnement concurrentiel important, Emmanuel doit répondre aux besoins de ses clients : 90 % des entreprises clientes lui font confiance depuis plusieurs années. Les voyages d'affaires figurent parmi les activités les plus rentables de Seemore Voyages.

En particulier, easyJet est une compagnie incontournable au départ de l'aéroport de Nice, et plus spécifiquement sur les trajets Nice/ Paris, qui sont essentiels pour les voyages d'affaires.

Les conseillers en voyages ont rencontré des difficultés face à la complexité des réservations aériennes via le site internet de la compagnie. Ils avaient besoin d'une solution conviviale pouvant s'intégrer à leurs systèmes mid-office, fournissant des données de gestion consolidées, ce que le site internet ne pouvait pas offrir.

De la même manière, travailler avec deux systèmes différents augmentait le risque de réservations en double et d'erreurs lors de la répétition de la saisie des données. Les réservations pouvaient en outre être perdues entre les deux systèmes et il était difficile d'assurer le suivi des paiements.

Chaque année, les réservations easyJet émises par l'agence s'élevaient à 600 000 €. Mais les coûts directs et indirects liés au traitement d'un grand volume de transactions à faible valeur unitaire via le site internet étaient beaucoup trop élevés.

Les différentes tentatives pour la création d'une solution sur mesure avec les compagnies aériennes à bas coûts non référencées dans la plate-forme de réservation nécessitaient non seulement un investissement considérable de la part de Seemore Voyages mais également la coopération des compagnies concernées.

L'aéroport de Nice a renforcé son offre de compagnies aériennes à bas coûts, si bien qu'elles constituent aujourd'hui un tiers de la capacité totale des vols proposés.

Les réservations de vols easyJet étaient fastidieuses, nous les faisons donc comme une faveur envers le client. Lorsque mes employés ont entendu parler d'Amadeus Ticketless Access, leur première réaction a été : «Enfin !».

\* Votre partenaire technologique



**AMADEUS**  
Your technology partner\*

## Solutions

Seemore Voyages a choisi d'utiliser Amadeus Ticketless Access, la nouvelle solution de réservation de compagnies à bas coûts d'Amadeus. Cette solution permet d'afficher en temps réel, sur un écran unique et convivial, les vols et les tarifs des compagnies à bas coûts ainsi que ceux des compagnies régulières.

## Implémentation

La solution Amadeus Ticketless Access ayant été conçue de façon à respecter le processus de réservation habituel sur Amadeus, le personnel n'a pas eu besoin de suivre une formation spécifique sur ce nouveau produit.

La solution Amadeus Ticketless Access a été adoptée immédiatement et s'est parfaitement intégrée à l'activité. Emmanuel a insisté sur le fait que les membres de son équipe étaient aussi satisfaits que lui. Cette solution leur permet d'accéder aux informations sur les vols et effectuer leurs réservations aériennes directement depuis leur système habituel.

## Résultats

Utiliser Amadeus Ticketless Access a permis à l'équipe d'éviter des réclamations clients, auxquelles elles devaient régulièrement faire face lorsqu'elle réservait sur le site Internet de la compagnie. L'ensemble des informations étant rassemblées sur un écran unique, Emmanuel a pu apporter plus d'efficacité au sein de son agence, tout en réduisant les coûts.

Les coûts liés à la consultation constante de deux interfaces de réservation différentes ont depuis été considérablement réduits, voire même éliminés.

Le nombre d'erreurs commises par le personnel a également chuté, du fait qu'ils n'ont plus besoin de saisir deux fois

les données de la réservation. Toutes les réservations étaient associées à un numéro de référence ainsi qu'à un certain nombre de données obligatoires des PNR.

Avec un numéro de référence unique, le risque de doubles réservations a été supprimé dans le système mid-office.

Il est devenu plus simple et plus rapide de modifier des réservations, tâche très courante pour les professionnels du voyage. Emmanuel a souligné que cette solution constituait un «service à valeur ajoutée» que Seemore Voyages pouvait désormais proposer à ses clients.

Le service après-vente pour les clients clés, qui consiste notamment à fournir des statistiques de réservation, a été amélioré par la possibilité de traiter les questions plus rapidement et plus précisément, les informations étant automatiquement hébergées dans leur environnement back-office habituel. En effet, le processus de remontée des données comptables vers les solutions mid et back-office est entièrement intégré via l'A.I.R. (Amadeus Interface Record).

La possibilité qu'a Seemore Voyages de proposer à ses clients entreprises une solution intégrée pour les réservations sur la compagnie easyJet constitue désormais un argument de vente important pour conquérir de nouveaux clients.

Dans l'ensemble, l'environnement de travail de Seemore Voyages s'est amélioré. D'une part, l'entreprise a obtenu des résultats plus solides, rendus possibles par la meilleure efficacité des réservations, qui elle-même a mené à un meilleur ratio avantages/coûts. D'autre part, les conseillers en voyages directement en contact avec la clientèle ont vu une nette diminution des facteurs de stress dans leur travail quotidien.

Lorsqu'un nouveau produit est mis en place, il y a toujours une certaine résistance au changement. Eh bien là, en l'occurrence, il n'y en a pas eu ! La solution a été adoptée immédiatement, elle s'est très bien intégrée dans notre environnement existant puisque les écrans d'entrée et de sortie étaient les mêmes que ceux auxquels les employés étaient habitués pour les réservations de vol sur d'autres compagnies.

**Emmanuel Gabas, Seemore Voyages**  
Responsable d'agence

## Contacts

Pour plus d'informations sur les avantages que la solution Amadeus Ticketless Access peut apporter à votre entreprise, veuillez contacter votre représentant Amadeus :  
**commercial@amadeus.fr**

Amadeus, leader mondial de solutions informatiques depuis plus de 20 ans, propose des produits et services dans les quatre domaines suivants :  
**Distribution & Contenu** **Ventes & e-Commerce** **Business Management** **Services & Consulting**  
Email : [infos@amadeus.fr](mailto:infos@amadeus.fr) / [www.amadeus.fr](http://www.amadeus.fr)

**amADEUS**  
Your technology partner\*