

Les coulisses du SBT

Atelier des connaissances
AFTM

Lyon, 4 octobre 2012



Agenda

13h30 : Formation – 1ère partie

- Le SBT et son environnement général
- Le SBT et l'agence de voyages
- Le SBT et la tarification

14h30 : Pause

14h45 : Formation - 2ème partie

- Bien choisir son SBT
- Un SBT n'est-il qu'un SBT ?

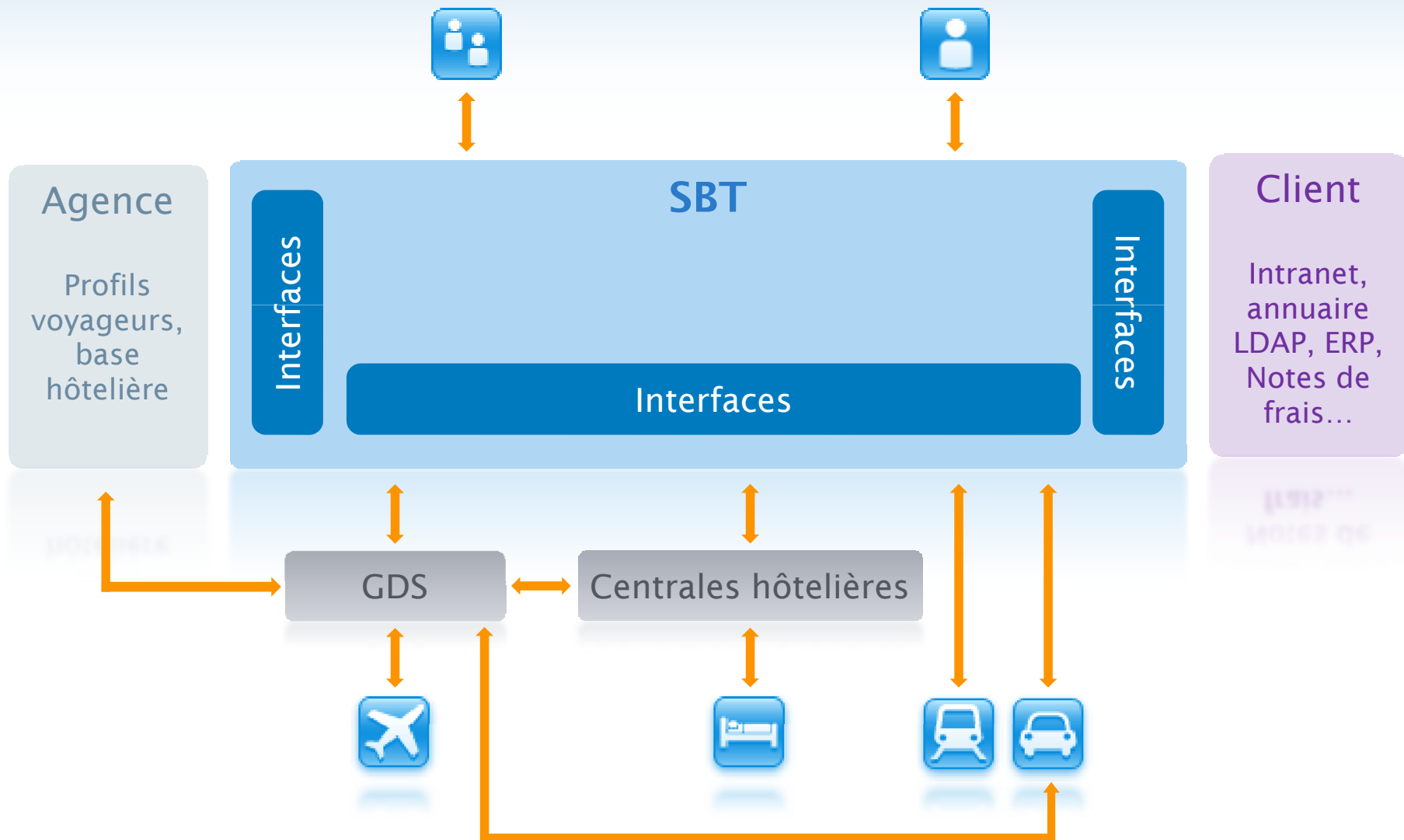
15h45 : Questions / réponses

Le SBT et son environnement général

Quelles sources d'information et de réservation ?

Quelles intégrations avec les SI du client et de l'agence ?





Intégration GDS (Global Distribution Systems)

- ❶ 4 GDS mondiaux : Amadeus, Sabre et Travelport (Galileo & Worldspan)
- ❷ Créés par les grandes compagnies aériennes
Aujourd'hui participations minoritaires détenues par les compagnies (Amadeus) ou sans lien capitalistique (Sabre & Travelport).
- ❸ Répartition des parts de marché très hétérogène
Amadeus acteur dominant en France, en Allemagne, en Espagne et dans les pays nordiques.
Galileo leader au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, en Suisse et au Portugal.
Sabre leader en Amérique du Nord et bien positionné au Royaume-Uni.

Intégration GDS (Global Distribution Systems)

- ④ Forces : réservation et tarification aérienne
- ⑤ Faiblesses : distribution de l'offre low-cost et non aérienne
 - **Compagnies aériennes low-cost (LCC)** : de plus en plus d'accords dits de *full-content* (ex : Easyjet, Germanwings, Vueling, Jetblue...) mais offre partielle avec certaines (ex: GOL) ou non disponible (ex : Ryanair, LCC scandinaves, brésiliennes, mexicaines...)
 - **Chemins de fer**: peu ou pas d'offre
 - **Hôtellerie** : offre d'hôtels indépendants insuffisante, contenu pas adapté à la vente Web (mal structuré, pas de photos/vidéo, unilingue)
 - **Loueurs de voitures** : service de livraison et de reprise de véhicules incomplet, description tarifaire parfois imprécise
- ⑥ Intégration avec le SBT via interfaces structurées (API) XML ou Services Web fournies par les GDS.

Cas des GDS/CRS locaux

Offre concurrente des grands GDS

Abacus (pays de l'Asie du Sud-Est), détenu par Sabre.

Offre partielle concurrente ou monopolistique

Gabriel & Sirena (marché aérien intérieur russe).

Travelsky (marché aérien intérieur chinois).

Infinity et Axess (marché aérien intérieur japonais).

Non intégrés aux SBT

Les compagnies de chemin de fer

① Modèle d'intégration directe

- SNCF | Interface Riva | Émission des billets même dématérialisés par l'agence
- Deutsche Bahn | Interface NVS ou Punch-out BIBE | Émission des billets par l'agence ou billets imprimables en ligne sans intervention de l'agence
- SNCB / NS (Pays-Bas) | Interface Rail1 | Émission des billets par l'agence
- SBB – CFF – FFS (Suisse) | Punch-out vers site de vente en ligne de la compagnie | Émission par la compagnie

② Modèle distributeur

- Royaume-Uni | Interface avec le système du distributeur (trainline ou Evolvi) | Émission des billets par le distributeur ou l'agence
- SJ (Suède) | Interface avec le système du distributeur (Linkon) | Émission des billets par l'agence

Les centrales de réservation d'hôtels

① Valeur ajoutée

- Offre d'hôtellerie indépendante
- Richesse du contenu (description des services et des tarifs, photos, multilingue)
- Tarifs négociés par la centrale

② Modèle distributeur non marchand

- Le règlement s'effectue au comptoir de l'hôtel
- Avantage : offre très étendue (> 200 000 hôtels)
- Inconvénient : pas de règlement centralisé

④ Modèle distributeur marchand (HBAs)

- Le distributeur facture le client centralement et règle l'hôtelier
- Avantage : règlement centralisé
- Inconvénients : offre limitée (quelques milliers d'hôtels) et processus difficile à automatiser

Les centrales de réservation d'hôtels

④ Les distributeurs non marchands

HRS et hotel.info

⑤ Les distributeurs marchands

BSI, CDS et Hotel Corporate System

⑥ Emergence d'un modèle hybride

Modèle marchand avec certains hôtels et non marchands avec les autres

⑦ Intégration avec le SBT via interfaces structurées (API) XML ou Services Web fournies par la centrale

Liens directs avec les loueurs de voitures

① Avantages fonctionnels

Informations tarifaires de meilleure qualité

Livraison et reprise de véhicule sur site ou à domicile

② Avantages économiques

Coûts de distribution inférieurs à ceux du canal GDS

③ Intégration avec le SBT via interfaces structurées (API) XML ou Services Web fournies par le loueur

Le SBT et l'agence de voyages

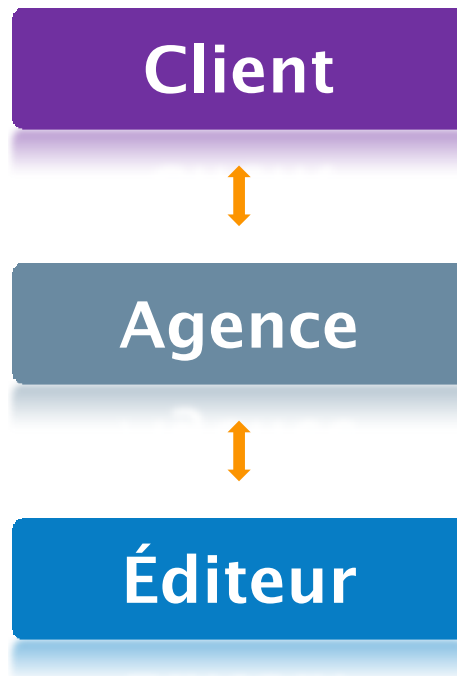
Nature des relations
&
Partage des responsabilités.

Deux grands modèles

① Modèle distributeur ou intégré

Le client passe un contrat de service unique avec l'agence pour la fourniture des services d'agence et des outils technologiques.

Revente d'outils tiers ou fourniture d'outils propriétaires.

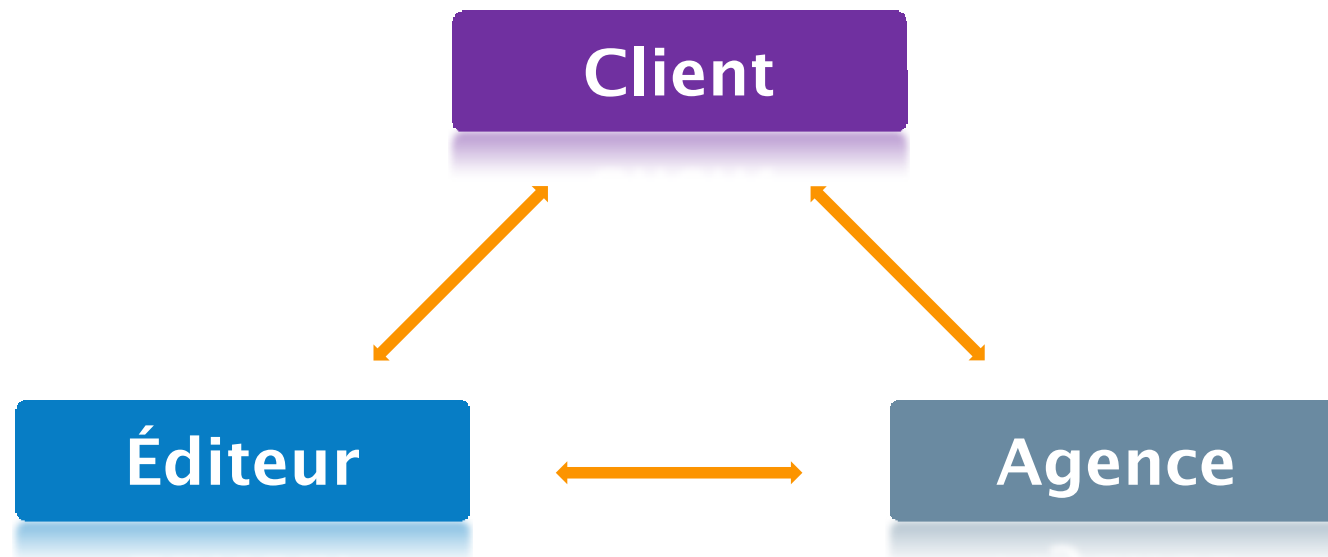


Deux grands modèles

② Modèle de relations directes (best of breed)

Le client passe un contrat de service avec l'agence et un contrat avec l'éditeur de SBT de son choix.

Relation directe client – éditeur.



Quel rôle l'agence de voyages joue-t-elle ?

En général,

- ❶ Participe à ou assure la mise en place du SBT
- ❷ Emission / modification / annulation des billets d'avion (GDS) et de train (si distributeur)
- ❸ Assistance aux utilisateurs (support de 1^{er} niveau) et escalade vers l'assistance technique (2^e niveau) fournie par l'éditeur
- ❹ Facturation et reporting
- ❺ Traitement des réservations offline
Voyages complexes, réservations de dernière minute, service VIP...

Intégration SBT – Agence, de quoi s'agit-il ?

- ① Format des dossiers de réservation GDS (PNR)
- ② Routage des PNR vers la ou les files d'appel GDS de l'agence
- ③ Synchronisation des profils voyageurs
 - Synchronisation semi-automatisée
SBT envoie automatiquement les modifications de profils par email -> Agence modifie les profils dans le GDS
 - Synchronisation via le GDS
SBT -> GDS
 - Synchronisation via le système de gestion de profils de l'agence
SBT <- Système de l'agence -> GDS

Cas des réservations offline (état des lieux)

- ❶ Prise de commande par téléphone ou email non structuré
- ❷ Prise de commande en ligne avec ou sans retour partiellement automatisé des propositions
 - OM/GBT envoie la demande par email à l'agence qui renvoie ses propositions par email
Gains de productivité agence faibles. Qualité de l'expérience utilisateur faible.
 - OM/GBT transfère la demande via interface agence et l'agence transfère ses propositions via son interface à l'OM/ au GBT
Gains de productivité agence restent faibles. Amélioration de l'expérience utilisateur

Cas des réservations offline (évolution)

Libre-service assisté par un agent avec gestion des propositions intégralement automatisée

1. L'utilisateur est orienté dynamiquement vers le canal de réservation (on / off) recommandé par l'entreprise et formule sa demande
2. Le SBT crée un PNR formaté avec les services de voyage demandés, le profil du voyageur et les informations comptables
3. L'agent effectue les propositions directement dans le PNR
4. Le SBT synchronise automatiquement les propositions avec la demande en ligne (sans intervention de l'agent)
5. L'utilisateur accepte la proposition de son choix en ligne (et peut modifier ou annuler en ligne les réservations faites offline par l'agent)
6. L'approbateur valide
7. L'agent émet les billets
8. Le SBT met automatiquement à jour le statut de la réservation

Gains de productivité agence significatifs. Forte amélioration de l'expérience utilisateur.

Cas des réservations non-GDS

Typologie des réservations hors-GDS

- ① Billets avec compagnies low-cost
- ② Hôtels via une centrale de réservation
- ③ Location de voitures directement auprès du loueur

Sans intégration agence (GDS) ou insertion d'un segment passif dans un dossier GDS.

Mais segment passif peut induire des coûts GDS.

Mise en place du SBT

① Modèle distributeur

- L'agence assiste le client ou gère le projet et effectue le paramétrage
- L'éditeur apporte éventuellement une expertise technique à l'agence

② Modèle de relations directes

- L'éditeur assiste le client ou gère le projet et effectue le paramétrage
- L'agence participe à la mise en place de l'intégration GDS et aux tests d'intégration

Office ID | format de PNR | routage des PNR | synchronisation des profils voyageurs

Le SBT et la tarification

Canaux, segmentation de l'offre et processus.

Tarification aérienne

① Typologie

- Tarifs publics (GDS ou Web)
- Tarifs négociés (clients ou distributeurs-agences)
- Abonnements et cartes de réduction

② Canaux de distribution

- **GDS *full-content***
Air France, British Airways, Delta, Lufthansa, Singapore Airlines, United...
- **Site Web uniquement**
Ryanair, Smartwings, Wizzair, LCC scandinaves...
- **Hybride GDS (*full content* ou partiel) et Web**
Germanwings (Amadeus), Easyjet (Amadeus, Galileo), Bmybaby (Galileo), Southwest (Sabre), Gol (Amadeus & Sabre) | Les tarifs GDS sont en général augmentés des coûts de distribution / aux tarifs Web

Tarification aérienne

③ Offre très segmentée

- **Par niveau de service ou par classe**
Économique | Premium éco (cabine éco ou 4^e cabine) | Affaires | Première
- **Par marché**
mono-classe sur certains marchés (ex : AF en France) | Premium éco (4^e cabine – ex : BA World Traveller Plus, AF Premium Voyageur, ANA Premium Eco, Virgin Atlantic Premium Eco...) et Première sur certains axes seulement
- **Par niveau de flexibilité**
non remboursable non modifiable | semi-flexible (modifiable / remboursable avec frais) | flexible
- **Par taux de remplissage**
Plusieurs tarifs pour un même niveau de flexibilité (*fare basis*)
- **Par date**
tarifs semaines | tarifs week-end
- **Par typologie de voyageur**
voyageurs fréquents | jeunes | seniors

Tarification aérienne

④ Services annexes et dégroupage tarifaire

- Vente de nouveaux services
Ex: siège premium | embarquement prioritaire | accès au salon...
- ou vente séparée de services auparavant inclus dans le tarif
Ex: enregistrement des bagages | repas | vidéo...
- Tendance liée au succès du modèle de vente des compagnies low-cost (Prix d'appel + *Upsell*)
- Déjà mis en œuvre par certaines compagnies aériennes
« traditionnelles » nord-américaines et en phase de mise œuvre par de grandes compagnies aériennes européennes
- Soumis à la mise en place des EMD (Electronic Miscellaneous Document) par les GDS et les compagnies aériennes

Vers une segmentation plus forte encore & introduction d'une nouvelle complexité dans l'acte d'achat

Moteur de recherche tarifaire d'un SBT

Dépend du SBT, mais en général,

① Interrogation simultanée de différentes sources

GDS | Web | Système de réservation de la compagnie (ex: Easyjet) |
Système de réservation ferroviaire (si comparaison vols/trains)

② Utilisation des fonctionnalités GDS de disponibilité, de tarification et de *best buy*

Amadeus Value Pricer ou Master Pricer | Galileo Fare Quote Super Best Buy ou Fare Quote Flex Shopper | Sabre Bargain Finder ou Bargain Finder Max |

③ Application des tarifs négociés

Tarifs chargés par la compagnie dans le GDS | Identifiant du tarif GDS stocké dans le SBT

④ Intelligence propre au moteur du SBT

Ex. de contraintes : la politique d'achat et de voyages du client, besoins du voyageur, tarifs semi-flexibles | Clarté et cohérence de l'affichage des résultats et des conditions tarifaires

AIRFRANCE / jeu. 28 oct. 9:50 CHARLES DE GAULLE (CDG) N° vol : 1618
terminal : 2D Airbus A319
11:10 FRANCFORT (FRA) CO₂ 135kg
terminal : 2
durée de voyage : 1h20

AIRFRANCE / jeu. 28 oct. 20:40 FRANCFORT (FRA) N° vol : 2419
terminal : 2 Airbus A319
22:00 CHARLES DE GAULLE (CDG) CO₂ 135kg
terminal : 2D
durée de voyage : 1h20

EUR 219.81

12/10/10 | e

P✓

[Ajouter à ma sélection](#)

[Sélectionner et réserver](#)

Economique conforme à la politique voyages | *ant le départ moyennant EUR 50.00 de pénalités (plus la différence tarifaire). Tarif non remboursable avant et après le départ.* | [détail](#)

EUR 595.81

13/10/10 | e

P✓

[Ajouter à ma sélection](#)

[Sélectionner et réserver](#)

Economique(K) | *Modification autorisée avant le départ moyennant EUR 50.00 de pénalités (plus la différence tarifaire). Tarif non remboursable avant et après le départ.* | [détail](#)

EUR 678.81

26/10/10 | e

P✓

[Ajouter à ma sélection](#)

[Sélectionner et réserver](#)

Premium Eco(A) | [détail](#)

EUR 791.81

26/10/10 | e

P✓

[Ajouter à ma sélection](#)

[Sélectionner et réserver](#)

Premium Eco(S) | [détail](#)

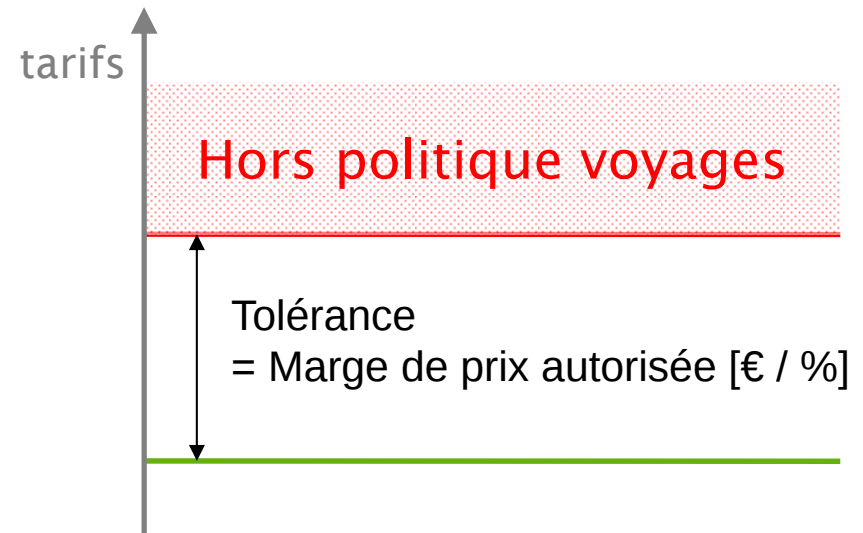
Axer sa politique voyages sur l'achat de billets moins chers (avec restrictions).

Le **prix**, et plus seulement la classe de transport, comme **critère** de **conformité** à la politique voyages.

Définir le **tarif le moins cher de référence** et une **tolérance** de prix

Par marché (ville, pays, région), durée de mission, catégorie de voyageurs et motif de déplacement

Dans une fenêtre de temps, avec nombre max de correspondances, avec ou sans compagnies low-cost.



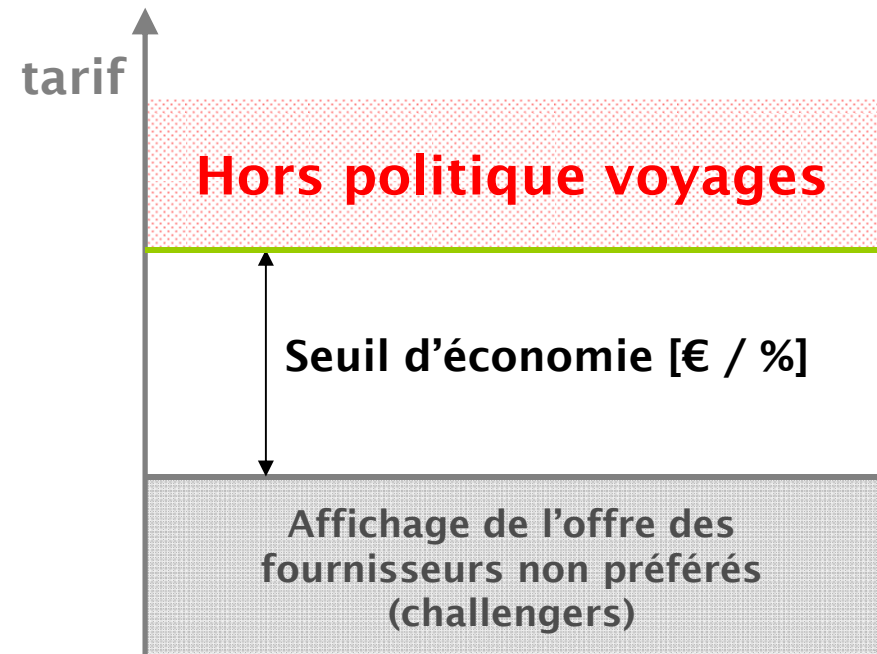
Maximiser l'utilisation de ses accords négociés.

Plafonner dynamiquement ses dépenses par le prix d'un transporteur ou d'un hôtelier du **programme voyages**.

Définir un **tarif de référence** comme **plafond** et un **seuil d'économie**

Référence = tarif négocié le – ou le + cher ; tarif public le – cher d'un transporteur ou d'un hôtel préféré...

Par marché (ville, pays, région), durée de mission, catégorie de voyageurs et motif de déplacement



précédente

MODIFIER

de :

Paris

vers :

New York

départ :

01/12/2009

indifférent

retour :

06/12/2009

indifférent

classe de vol :

Sélectionner >

rechercher

options de recherche

Légende

- Tarif négocié
- Tarif public
- Tarif avec restrictions
- Conforme à la politique voyages
- Non conforme à la politique voyages
- Niveau de préférence
- Date limite d'émission des billets
- Aucun billet n'est émis
- éligible au billet électronique

Vols disponibles pour New York, United States

Sur cet axe, le prix de référence est EUR 2760.75. Seules les options proposant le prix de référence ou un prix inférieur d'au moins 25% sont conformes à votre politique voyages

Synthèse des tarifs les moins chers

Tous les résultats

Direct
1 escale

OpenSkies

EUR 1433

American Airlines

EUR 1996

British Airways

EUR 2497
EUR 3224

Tarif référence

AIRFRANCE / Air France

EUR 2760
EUR 3104

Continental

EUR 3431

Transporteurs suivants

Regrouper les vols Air France par : HORAIRE TARIF

Trier par : conformité à la politique voyages | prix | heure de départ | durée de voyage

AIRFRANCE mar. 01 déc. 8:25 CHARLES DE GAULLE (CDG) N° vol : 0022
terminal : 2E Boeing 777
10:35 JOHN F KENNEDY (JFK) CO₂ 2994kg
terminal : 1
durée de voyage :8h10

AIRFRANCE dim. 06 déc. 16:50 JOHN F KENNEDY (JFK) N° vol : 0023
terminal : 1 Boeing 777
lun. 07 déc. 6:00 CHARLES DE GAULLE (CDG) CO₂ 2994kg
terminal : 2E
durée de voyage :7h10

EUR 2760.75

26/11/09 |
tarif société |

Ajouter à ma sélection
Sélectionner et réserver

Affaires(D) | détail

EUR 3053.75

24/11/09 |
P

Ajouter à ma sélection
Sélectionner et réserver

Affaires(D) | Modification autorisée avant le départ moyennant EUR 100.00 de pénalités.
Remboursement autorisé avant le départ moyennant EUR 200.00 de pénalités. | détail

EUR 4023.75

24/11/09 |
P

Ajouter à ma sélection
Sélectionner et réserver

Affaires(D) | Modification autorisée avant le départ moyennant EUR 100.00 de pénalités.
Remboursement autorisé avant le départ moyennant EUR 200.00 de pénalités. | détail

Bien choisir son SBT

Canaux d'achat
&
Grandes familles de critères.

Les offres SBT

① Offre directe éditeur

C'est l'éditeur votre interlocuteur pendant le projet et la durée du contrat. Il est directement responsable de la qualité des services en ligne.

② Offre agence

C'est l'agence votre interlocuteur pendant le projet et la durée du contrat. Elle est directement responsable de la qualité des services en ligne.

- Solution grand compte via un accord de revente entre l'éditeur et l'agence de voyages
- Solution PME de type « Portail » basée sur une plateforme SBT mutualisée

Les grandes familles de critères

Richesse, qualité et pertinence du contenu

- Couverture du réseau des fournisseurs connectés
- Qualité des informations affichées
- Performance du moteur de comparaison des prix
- Capacité et souplesse de paramétrage (politique d'achat et de voyages)

Qualité d'usage de la solution

- Rapidité d'apprentissage*
- Efficience*
- Fréquence et sévérité des erreurs*
- Satisfaction des utilisateurs*
- Clarté et rapidité du processus de réservation
- Gestion des déplacements multi-voyageurs

*Source: Jakob Nielsen

Les grandes familles de critères

Contrôle et reporting

- Souplesse de paramétrage des circuits de validation et d'information (critères, niveaux)
- Facilité de la prise de décision
- Pertinence des rapports et des tableaux de bord
- Délais de mise à disposition et présentation des rapports et des indicateurs

Intégration

- Données utilisateurs (RH) et autorisations (délégation de réservation, approbation)
- Profils voyageurs
- Données analytiques (centres de coût, codes projet...)
- Single Sign-On (SSO)
- Notes de frais
- SI Achat

*Source: Jakob Nielsen

Les grandes familles de critères

Qualité de l'accompagnement

- Méthodologie d'implémentation
- Gestion de projet et paramétrage
- Aide à la conduite du changement
- Assistance aux utilisateurs
- Prise en compte de vos nouveaux besoins et des évolutions marché

Qualité de service

- Assistance technique et délais de résolution des incidents
- Taux de disponibilité
- Temps de réponse logiciel
- Mises à jour (nouvelles versions)
- Sécurité des échanges et du stockage des données
- Protection des données personnelles
- Garanties SLA

*Source: Jakob Nielsen

Un SBT n'est-il qu'un SBT ?

Un SBT ne permet plus seulement de réserver un voyage.



Interface Web / Mobile

Plate-forme de services voyages

Recherche

Réservation

Approbation

Rapports

Tableaux de bord

Contenu

Partage

Profils

Localisation

Organisation

Utilisateurs

Politique

Fournisseurs

Paielement

Risques

Sécurité



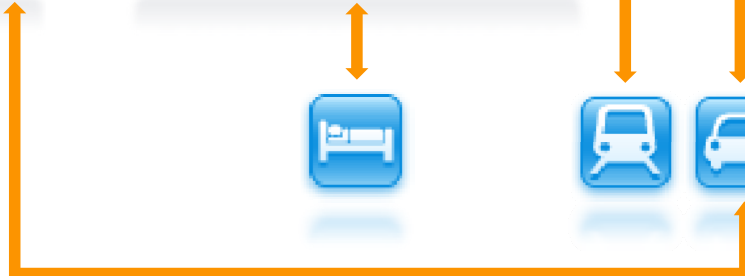
GDS



Centrales hôtelières



Centrales taxis



Faciliter la mise en place de pratiques éco-responsables.

1 MESURE
de l'empreinte
carbone

2 COMPENSATION
des émissions de
gaz à effet de
serre

3 PROMOTION
des pratiques
fournisseurs
éco-responsables

4 PROMOTION
d'alternatives
plus sobres en
carbone

Faciliter le **partage d'information** entre
les voyageurs et les assistant(e)s.

Voyages : Projets (32) | En cours (12) | **Partagés (146)** | Historique (214)

Voyages partagés

Critères d'affichage

Les voyages partagés

Tous les voyageurs

Toutes les destinations

Valider

Vue : liste | **carte**

voyage en cours | projet de voyage



Aider à localiser et à joindre rapidement
les personnes en déplacement ou avec
un projet de déplacement dans une
zone géographique à risque.

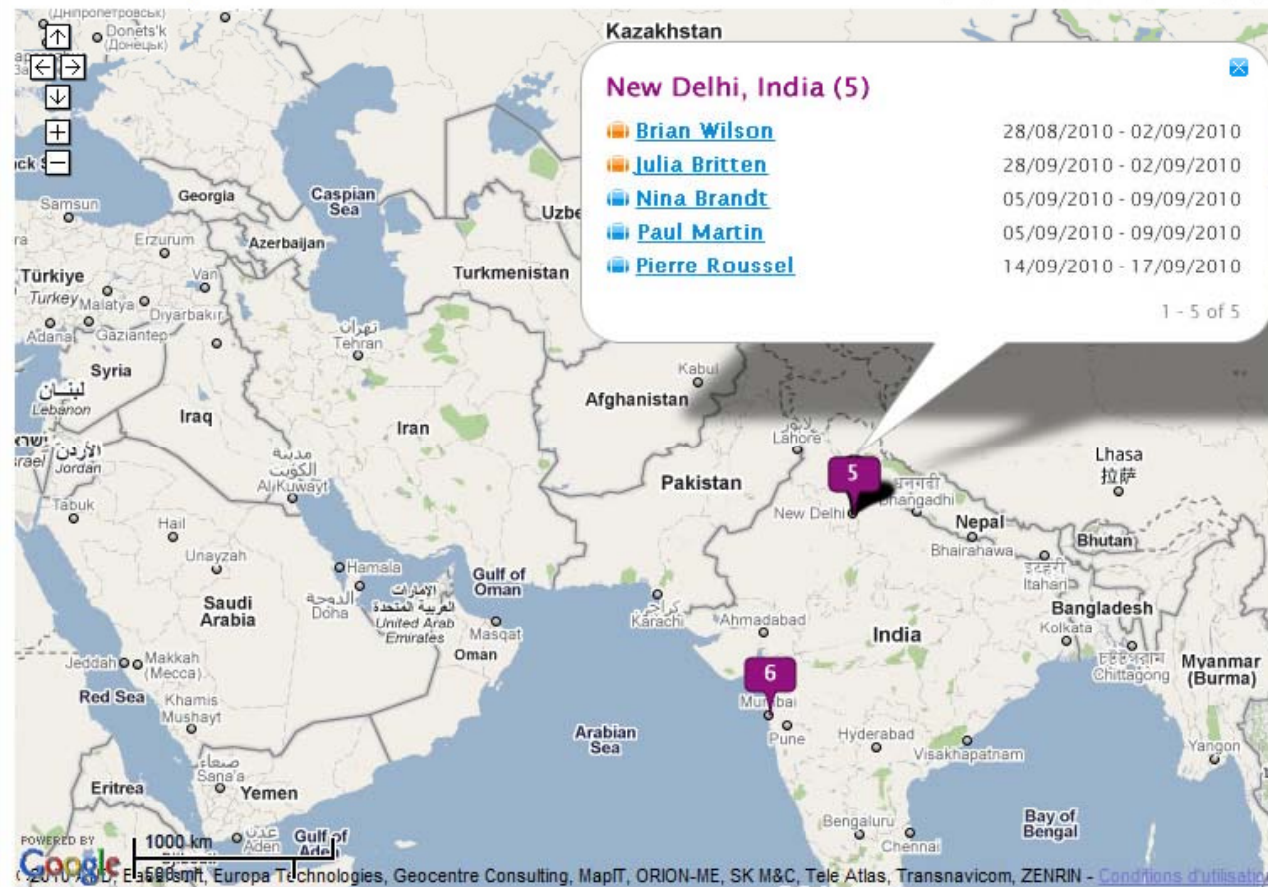
Traveldoo Demo - Locate Travellers

Search Travellers

Travelling to: From: To:

View: [List](#) | [Map](#)

☒ in-progress trip | ☐ upcoming trip



Des services mobiles conviviaux pour
faciliter la vie des voyageurs.



LE SBT se mue en une plate-forme de services de voyages **complète plus ouverte et plus interactive.**

