

The Sabre logo is displayed in white, bold, italicized font on a red background that tapers to the right. The background of the entire slide is a scenic view of a city at sunset, featuring a river, a bridge, and a domed building.

Sabre

Amplitudes étude de cas

La TMC française développe son partenariat avec Sabre pour gagner en efficacité et se perfectionner grâce à un outil de réservation en ligne sur mesure.

Le client d'abord

Basée à Toulouse, Amplitudes est passée de petite entreprise à ses débuts en 1991 à l'une des plus importantes TMC françaises (Travel Management Company). Ils emploient aujourd'hui pas moins de 100 personnes et offrent un large éventail d'expériences de voyage sur mesure pour leur clientèle affaires et loisirs

OBJECTIFS: Amplitudes a ouvert ses portes en 1991 sous la forme d'une petite agence au budget modeste dirigée par son propriétaire José Martinez. La société, toujours menée par José Martinez, a grandi au fil des ans pour atteindre un chiffre d'affaires de 55 M d'euros par an. Sa spécialité est le voyage d'affaires sur mesure et les forfaits loisirs personnalisés.

Airbus compte parmi les plus gros clients de l'entreprise et utilise les services d'Amplitudes pour ses employés depuis des années. Pour s'assurer qu'Airbus reçoive le meilleur service possible, Amplitudes a développé en 2009 un outil de réservation en ligne personnalisé exclusif à l'aide des Web Services de Sabre. Sabre et Amplitudes ont collaboré main dans la main pour développer cet outil nommé Aviator dans le but d'accentuer la vitesse et l'efficacité des réservations du personnel ; l'outil présente un taux d'adoption impressionnant de 74%.

La technologie du voyage évolue constamment et José Martinez souhaitait s'assurer que la version initiale d'Aviator, ayant toujours parfaitement fonctionné pour Amplitudes et

Airbus, utilise les dernières avancées technologiques et outils les plus récents. C'est ainsi qu'une mise à jour extensive de l'outil a eu lieu en 2016.

Comme José Martinez l'explique : « Nous avons conservé le même outil depuis 2009 qui avait fait preuve d'une grande stabilité et d'efficacité à peu de frais. L'an dernier nous avons décidé de commencer à développer un nouvel outil de réservation s'appuyant sur les technologies actuelles. Cette fois-ci, l'outil n'est pas uniquement dédié à Airbus, nous prévoyons de le proposer à d'autres clients présentant également des demandes spécifiques. »

Amplitudes recherchait le partenaire idéal pour l'aider à développer son nouvel outil pour Airbus et par la même occasion améliorer de manière générale l'efficacité de l'agence au travers d'un audit de ses différents logiciels et outils de réservation. José Martinez voulait que son agence utilise autant que possible les outils les plus récents ayant fait leurs preuves en termes de gain de temps..

Amplitudes - Sabre, une longue histoire commune

Amplitudes est cliente de Sabre depuis 25 ans. Cette relation n'a jamais cessé bien qu'Amplitudes ait considérablement étendu sa taille et l'échelle de ses services.

« Amplitudes travaille avec Sabre depuis ses débuts, » indique José Martinez. « À l'époque, Sabre commençait tout juste à s'implanter en France et a tout de suite été très proche de nous. Nous n'étions pas agents de voyages avant cela et avons grandement apprécié l'aide et l'expertise apportées par Sabre. J'étais à l'origine guide dans le voyage d'aventure et cette aide fournie par Sabre dans notre lancement a beaucoup compté. C'était l'époque où les TMC passaient de l'émission de billet manuelle au GDS. Nous sommes restés avec Sabre depuis lors et ils ont toujours su être disponibles quand nous avons besoin d'eux. L'équipe française de Sabre nous a toujours formidablement accompagnés. »

La création d'un SBT

Amplitudes a demandé à Sabre de l'assister dans l'actualisation d'Aviator suite à leur collaboration positive sur la version originale en 2009.

José Martinez décrit son expérience avec Sabre sur ce projet : « Sabre est bien supérieur à ses concurrents en ce qui concerne l'offre d'une technologie ouverte et simple à utiliser. Cela facilite grandement notre développement de l'outil. »

La première génération d'outils de réservation pour Airbus a été développée avec l'aide de Sabre et s'est montrée très stable et efficace, et ce à peu de frais. Amplitudes s'est naturellement tournée vers Sabre pour concevoir et construire son nouvel outil de réservation. L'objectif pour le nouvel Aviator était de mettre sur pied des fonctionnalités

basiques et simples, développées autour des besoins d'Airbus mais qui pourraient également être utilisées par d'autres sociétés.

Ce nouvel outil fonctionne parfaitement sur les appareils mobiles et permet de réserver très facilement des vols, hôtels et voyages en train. « La politique de voyages est simple, évitant la configuration généralement complexe d'un tel système », ajoute José Martinez. « L'application intègre également le contact direct avec l'assistance. »

Sabre a mis à disposition ses API pour aider au développement de l'outil de réservation. Les réservations de vols dans Aviator sont effectuées via Sabre et Amplitudes intègre Hotel Hub pour les réservations d'hôtels. Amplitudes est restée en contact régulier avec Sabre et a grandement bénéficié du début à la fin de son soutien technique et de ses connaissances.

La société a également choisi Sabre pour réaliser un audit détaillé de son système afin d'identifier des pistes d'amélioration et d'optimisation des procédures. « Notre marché est fortement concurrentiel et les frais que nous pouvons facturer sont limités dans tous les secteurs, » précise José Martinez. « Pour conserver notre clientèle et développer notre activité, nous devons garder des frais réduits et être toujours plus efficaces. Nous sentions justement que nous n'étions plus assez efficaces et c'est pourquoi nous avons décidé de nous tourner vers Sabre et son expertise pour réaliser un audit complet de notre manière de travailler. Sabre a passé beaucoup de temps auprès de nos équipes pour observer leur travail. Ils ont étudié chaque procédure et nous ont conseillé sur les éléments à améliorer. Sabre a fait un excellent travail. »

”

« Sabre est bien supérieur à ses concurrents en ce qui concerne l'offre d'une technologie ouverte et simple à utiliser. Cela facilite grandement notre développement de l'outil. »

JOSÉ MARTINEZ
Propriétaire, Amplitudes



1991
Création de la société



2009
Lancement de la première version d'Aviator



2016
Mise à jour d'Aviator et début de l'audit d'efficacité réalisé par Sabre



40,000
Réservations prévues avec le nouvel Aviator sur les 2 prochaines années



€60,000
Économisés chaque année grâce à Aviator

Faire la différence

Aviator, l'outil de réservation en ligne personnalisé et sécurisé d'Amplitudes devrait enregistrer plus de 40 000 réservations sur les deux prochaines années. Posséder son propre outil de réservation signifie pour Amplitudes une économie de 60 000 € correspondant au coût d'une solution tierce.

RESULTATS: Amplitudes profite d'importantes économies sur les coûts et de gains d'efficacité.

Par ailleurs, l'audit exhaustif réalisé par Sabre a donné lieu à une liste importante de recommandations sur mesure pour des processus plus efficaces, des gains de temps et des économies de coûts dans la plupart des secteurs de l'entreprise.

L'audit de Sabre a couvert l'ensemble de l'écosystème d'Amplitudes, incluant tous les systèmes tiers et de back office. « Une entreprise qui grandit comme la nôtre doit régulièrement analyser ce qu'elle fait et voir où gagner en efficacité, » explique José Martinez.

« Nous avons en particulier des problèmes liés à l'automatisation des émissions et de la

facturation. Notre objectif est de passer de 25 % à 80 % d'émissions automatisées. Sabre a proposé de nombreuses options tout à fait intéressantes pour nous améliorer, en s'appuyant notamment sur des outils d'automatisation du suivi des réservations tels Schedule Change Processor, Queue Manager, Pre-Ticket Fare Optimizer ou encore Sabre Profiles et Hotel Hub. Nous intégrons actuellement toutes ces recommandations à nos processus. Sabre nous aide également à optimiser notre utilisation de Quality Control and Ticketing (QCT). Nous émettons environ 50 000 billets et 23 000 passent désormais par QCT, pour 4 à 5 minutes de gagnées sur chacun d'entre eux. »

« Ce que nous vendons à nos clients est notre différence, nous sommes très proche de notre clientèle et souhaitons lui offrir des services taillés sur mesure. Sabre nous apporte ce même niveau de service, » déclare José Martinez. « L'équipe Sabre est très proche de nous et sait exactement ce que nous faisons et comment nous aider. À titre d'exemple, lorsque nous recrutons de nouveaux employés, Sabre crée même des formations spécifiques dédiées à Amplitudes et adaptées à notre manière de travailler. »



4 minutes
Gain de temps
par ticket émis par QCT



80%
Cible pour la
billetterie automatisée



25
Nombre d'années qu'Amplitudes
et Sabre ont travaillé ensemble



« Sabre a proposé de nombreuses options tout à fait intéressantes pour nous améliorer...
Nous intégrons actuellement toutes ces recommandations à nos processus. »

JOSÉ MARTINEZ
Propriétaire, Amplitudes