

Pressemitteilung
01/2025 – 20. Februar 2025

Air France-KLM kooperiert mit Amadeus

Ein nahtloses und personalisiertes Reiseerlebnis

Air France-KLM und Amadeus haben eine bahnbrechende Vereinbarung unterzeichnet, um das Airline-Retailing mit Hilfe von Nevio, Amadeus' Lösung der nächsten Generation für native „Offer and Order“-Funktionen, in eine neue Ära zu führen. Das Herzstück dieser Umgestaltung ist die Übernahme des IATA-Standards „ONE Order“, der das Kundenerlebnis verbessern wird, um den sich veränderten Bedürfnisse der digital versierten Verbraucher gerecht zu werden.

Heute werden in der Regel bei jeder Buchung mehrere Dokumente wie der Passenger Name Record (Fluggastdatensatz, PNR), das Electronic Ticket (elektronischer Flugschein, ETK) und Electronic Miscellaneous Documents (elektronische Zusatzdokumente, EMD) generiert. Die Partnerschaft mit Amadeus, die auf den Grundsätzen des modernen Airline Retailings basiert, wird die Abläufe und das Kundenerlebnis vereinfachen, indem ein einziger vereinheitlichter Datensatz (Order) eingeführt wird, ähnlich wie im E-Commerce.

Diese Partnerschaft fördert das Bestreben von Air France-KLM, ihre derzeitigen Systeme zu aktualisieren und auf ein modernes, natives „Offer and Order“-System umzustellen. Diese mehrjährige Anstrengung wird durch das MOON-Programm (Moving to Offer and Order Native) von Air France-KLM in enger Zusammenarbeit mit Amadeus koordiniert.

Die Kunden von Air France-KLM profitieren bei der Umstellung folgenden Vorteilen:

- **Ein einziger, einheitlicher Reisedatensatz:** Die Kunden erhalten einen einzigen Datensatz, der alle ihre Reisedaten enthält, einschließlich der von Drittanbietern erbrachten Dienste.
- **Verbesserte Serviceleistungen:** Die Kunden können Änderungen an ihren Reisen und Zusatzleistungen einfacher vornehmen.
- **Stärker personalisierte Angebote:** Die Kunden profitieren von maßgeschneiderten Angeboten, die besser auf ihre Vorlieben und Bedürfnisse abgestimmt sind.

„Unsere Umstellung auf Modern Airline Retailing ist eine wichtige Säule unserer Geschäftsstrategie, die sich auch in unserem umfassenden Engagement für das MOON-Programm widerspiegelt“, erklärt Angus Clarke, Executive Vice President und Chief Commercial Officer der Air France-KLM Group. „Indem wir die Leistungsfähigkeit von Retailing-Systemen der nächsten Generation nutzen, werden wir das Kundenerlebnis weiter verbessern. Die Partnerschaft mit Amadeus wird es unseren Kunden ermöglichen, ihre gesamte Reise in einem einzigen, leicht zugänglichen Datensatz zu verfolgen, personalisierte Angebote zu erhalten, die ihre unterschiedlichen Bedürfnisse widerspiegeln, und mehr Self-Service zu nutzen. Ich bin zuversichtlich, dass wir diese Vision in den kommenden Jahren in enger Zusammenarbeit mit Amadeus, einem langjährigen Technologiepartner, verwirklichen können.“

Pierre Olivier Bandet, Executive Vice President, Air France-KLM Information Systems, fügt hinzu: „Systemumstellungen dieser Größenordnung kommen nur sehr selten vor, und ich freue mich, diese Reise mit Amadeus, dem MOON-Team und der gesamten IT-Organisation von Air France-KLM anzutreten. Diese Transformation wird uns nicht nur ein erstklassiges Auftragsmanagementsystem bringen, sondern auch unser IT-System durch die Ablösung mehrerer Altanwendungen vereinfachen. Dies wird der Gruppe eine moderne, flexible technische Grundlage bieten, die in den kommenden Jahren wertsteigernd sein wird.“

„Amadeus Nevio wurde speziell entwickelt, um eine außergewöhnliche Flexibilität zu bieten, die es Air France-KLM ermöglicht, die Module auszuwählen, die ihren individuellen Bedürfnissen entsprechen, und so eine perfekte Lösung für ihre Abläufe zu schaffen“, ergänzt Decius Valmorbida, President of Travel, Amadeus. „Die Partnerschaft verdeutlicht unser kontinuierliches Engagement für die Unterstützung des Wandels in der Branche und unser Bestreben, diesen Wandel aktiv voranzutreiben. Das ist die Zukunft des kundenorientierten Retailings.“

Maher Koubaa, Executive Vice President Travel Unit und Managing Director EMEA, Amadeus, sagt: „Wir freuen uns, Air France-KLM als neuesten Kunden begrüßen zu dürfen, der sich für Amadeus Nevio entschieden hat. Diese neue Generation der Airline-Technologie hilft Fluggesellschaften, ihren Kunden in allen ihren Abläufen und an jedem Kontaktpunkt das bestmögliche Einkaufserlebnis zu bieten. Wir sind entschlossen, Air France-KLM bei der



Umstellung des Retailings zu unterstützen und ganz allgemein den Übergang der Branche zum kundenorientierten Retailing zu beschleunigen.“

Pressestelle AIR FRANCE KLM Deutschland: f2kreation, Susanne Freitag, Eberbacher Straße 61, 65346 Eltville, Tel. 06123 – 60 52 51, E-Mail: s.freitag@f2kreation.de