



NDC

PORTRAIT DE LA SITUATION

NDC | PORTRAIT DE LA SITUATION



Pourquoi la compréhension de la NDC est-elle importante pour votre programme de voyage?

Qu'est-ce que la NDC (Nouvelle capacité de distribution)?

La NDC est un protocole de communication basé sur le langage XML développé par l'Association internationale du transport aérien (International Air Transport Association, IATA) et conçu pour relier de manière plus transparente les entreprises de gestion de voyages et les compagnies aériennes concernant la distribution des tarifs et des services des compagnies aériennes. Elle a été développée à l'origine dans le but d'offrir une plus grande transparence des prix, de permettre la commercialisation et la vente de contenu supplémentaire et de proposer des offres personnalisées aux voyageurs.

Quel est l'objectif de la NDC?

L'IATA estime que la NDC transformera la façon dont les produits des compagnies aériennes sont vendus en permettant à ces dernières de proposer des produits différenciés et personnalisés, tout en offrant aux voyageurs un accès à un éventail de contenus beaucoup plus large et en introduisant davantage de transparence dans le processus d'achat.

QUEL EST L'IMPACT DE LA NDC?

À court terme

- La majorité des compagnies aériennes partenaires et leurs tarifs disponibles via le SMD ne seront pas affectés
- La plupart des outils de réservation en ligne (ORL) nécessitent un « connecteur » tiers plus onéreux (tel que Travelfusion ou TripLink) permettant d'y accéder
- La réservation et les services limités pour les tarifs NDC
- La priorité est donnée aux voyageurs d'agrément par rapport aux capacités dont ont besoin les entreprises

À long terme

- Un changement important est observé dans les procédures des TMC à mesure qu'un plus grand nombre de compagnies aériennes utilisent la NDC
- Les possibilités de négocier des offres groupées de services
- La modification des politiques de voyage et de la manière dont les TMC soutiennent les programmes de voyage des clients
- La référencement ou la comparaison des prix est limitée.

La NDC constitue un bouleversement important dans l'industrie du voyage, notamment concernant la distribution des produits. Elle aura un impact sur tous les programmes de voyage, quelle que soit leur taille. Bien que déjà répandu en Europe, le NDC a fait l'objet de discussions plus actives en Amérique du Nord au cours des 12 derniers mois. Sur ces deux marchés, les transporteurs ont pris diverses mesures, allant de la surtaxe des stocks (Lufthansa, British Airways) au retrait du contenu du SMD (American Airlines). En conséquence, Les services Direct Travel se concentrent activement sur le test et l'analyse du contenu de la NDC dans le but de déterminer l'impact réel sur nos clients et sur notre entreprise.

Qu'en est-il d'Air Canada et de la NDC?

Air Canada a choisi d'offrir deux voies d'accès à la NDC. La première offre un accès continu par l'intermédiaire du SMD. Air Canada facturera des frais de recouvrement des coûts de distribution aux billets réservés en utilisant cette voie. Cette approche est conforme à celle de nombreux transporteurs européens et est la recommandation des Services Direct Travel pour nos clients, car elle interrompt le moins possible les processus de réservation existants. La seconde solution consiste à diffuser le contenu par l'intermédiaire des canaux de la NDC et des sites Web des compagnies aériennes. Cette option présente des limites, décrites ci-dessous, qui devraient être prises en compte dans votre évaluation de la valeur de la NDC au regard de votre stratégie de programme. En raison de l'augmentation du travail manuel requis par les TMC pour desservir cette voie, Les services Direct Travel factureront des frais non liés au SMD pour les réservations de NDC effectuées par l'intermédiaire de ces canaux. On ignore actuellement si les tarifs NDC d'Air Canada obtenus par le biais du SMD seront également soumis à ces restrictions.



Combinabilité et échanges de la NDC

Enjeu :

Les tarifs de la NDC ne peuvent pas être combinés avec des tarifs autres que ceux de la NDC.

Impact :

Les modifications des tarifs réservés seront limitées aux autres options NDC disponibles. Ceci peut entraîner des tarifs plus élevés, une perte de valeur résiduelle ou des billets inutilisables.

Suivi des billets non remboursables

Enjeu :

Cette fonctionnalité n'existe pas pour le moment.

Impact :

Les clients n'auront pas de transparence sur l'ensemble de leurs actifs, ce qui les expose à des pertes financières importantes.

Autorisation préalable au voyage

Enjeu :

Les tarifs NDC sont à achat immédiat.

Impact :

Cela signifie que les processus d'approbation des voyages ne fonctionneront pas pour l'instant. Nous ne disposons pas de calendrier pour la réintroduction de l'autorisation préalable au voyage.

Assurance des prix des billets d'avion

Enjeu :

Les outils actuels d'assurance des prix des billets d'avion ne sont pas en mesure de traiter les réservations NDC.

Impact :

Les clients n'auront pas de transparence sur l'évolution des prix liés à la NDC, ce qui les expose à des pertes financières importantes. Nous ne disposons pas d'un calendrier pour la réintroduction de la garantie des prix des billets d'avion.

Données et rapports

Enjeu :

Certains éléments de données, tels que la capacité à effectuer une comparaison du tarif le plus bas, peuvent ne pas être disponibles dans un premier temps.

Impact :

Les clients peuvent ne pas bénéficier d'une transparence totale sur les données de leur programme, ce qui compromet leur capacité à prendre des décisions en fonction des données.

Modification des plans de voyage

Enjeu :

Les voyageurs ne peuvent pas modifier l'ORL. Les modifications doivent être effectuées directement auprès du transporteur.

Impact :

Les réservations en ligne peuvent devenir des transactions assistées par un agent. Le traitement des réservations par les agents des Services Direct Travel prendra plus de temps que dans l'environnement SMD traditionnel, jusqu'à ce que les technologies arrivent à maturité.

Changements d'horaires et perturbations des vols

Enjeu :

Les changements d'horaire sont traités directement par le transporteur.

Impact :

Les services Direct Travel peuvent apporter leur aide en cas de changement d'horaire s'ils en sont informés, mais cela nécessitera un appel direct au transporteur.

Temps de traitement

Enjeu :

Les réservations liées à la NDC auront un impact sur les processus et les flux de travail existants et peuvent nécessiter une intervention manuelle.

Impact :

Les délais de traitement des réservations liés à la NDC (et des services post-réservation) augmenteront, ce qui affectera les niveaux de service.

Travelfusion en tant qu'agrégateur de contenu

Enjeu :

Coût supplémentaire pour l'utilisation.

Impact :

Augmentation des coûts d'achat. Toutes les modifications doivent être effectuées directement auprès du transporteur.

Conclusion

Les premières étapes du déploiement de la NDC entraînent de longs délais de service pour les autres transporteurs, ce qui a un impact significatif sur l'expérience des clients. Bien que nous croyions qu'avec le temps, la NDC atteindra un niveau de maturité lui permettant d'être utilisée selon les objectifs initialement prévus, force est de constater qu'à l'heure actuelle, les défis l'emportent sur les avantages pour ce qui a trait aux programmes de voyages gérés. Dans l'intervalle, alors que le paysage de la NDC évolue, Les services Direct Travel continueront à donner la priorité à l'extensibilité au profit de nos clients, et nous resterons activement engagés avec nos partenaires afin d'offrir une expérience optimale à nos clients, quel que soit le canal qu'ils choisissent.