

La migration PAO pour la distribution de tous les contenus SNCF aura lieu le 25 septembre.

### Rappel du contexte de la migration

PAO est la nouvelle interface fournie par la SNCF pour accéder à ses contenus ferroviaires et la migration est **OBLIGATOIRE pour continuer à distribuer les contenus SNCF** après la migration de leur inventaire.

La migration permettra également, dans le futur, la distribution de nouveaux contenus (par exemple, OUIGO, TRENITALIA, RENFE) uniquement disponibles via cette interface.

Amadeus assurera une période de migration pour garantir qu'après la transition, les dernières réservations effectuées avec la référence Resarail pourront encore être importées.

### Ce qui change

Image : Aperçu des fonctionnalités qui changent avec la migration PAO

|                                                                                     |                                           | Avant Migration                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Date de migration | Après Migration                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>Recherche, Achat &amp; Réservation</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recherche – Aller simple/Aller-retour avec carte de réduction, carte de fidélité ou programme société</li><li>2. Tarifs spéciaux</li><li>3. Plan de cabine TGV 1st class, Gestion et préférences de placement</li><li>4. Handicapés – Tarifs et préférence de sièges (espace fauteuil roulant)</li><li>5. Réservation multiple – jusqu'à 9 passagers</li><li>6. <b>Division du dossier avant émission</b></li></ol>          |                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Disponible, une seule carte de fidélité autorisée</li><li>2. Disponible via l'utilisation de cartes de réduction virtuelles</li><li>3. Disponible (la même préférence s'applique à tous les passagers)</li><li>4. Disponible</li><li>5. Disponible</li><li>6. <b>Non Disponible</b></li></ol> |
|   | <b>Confirmation &amp; Emission</b>        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Annulation de tous les segments pour tous les passagers (avant émission)</li><li>2. <b>Annulation par segment (avant émission)</b></li><li>3. Modification des données passager</li><li>4. <b>Retarification manuelle</b></li><li>5. <b>Ajout d'un segment</b></li><li>6. Emission</li><li>7. Annulation immédiate de tous les segments pour tous les passagers</li><li>8. <b>Annulation immédiate par segment</b></li></ol> |                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Disponible</li><li>2. <b>Non Disponible</b></li><li>3. Disponible</li><li>4. <b>Non Disponible</b></li><li>5. <b>Disponible mais non recommandé **</b></li><li>6. Disponible</li><li>7. Disponible</li><li>8. <b>Non Disponible</b></li></ol>                                                 |
|  | <b>Après vente</b>                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Remboursement total</li><li>2. <b>Remboursement par passager</b></li><li>3. Remboursement par segment (pour l'ensemble des passagers)</li><li>4. Echange pour tous les passagers (par trajet)</li><li>5. <b>Echange par passager</b></li><li>6. Echange par segment (pour l'ensemble des passagers)</li></ol>                                                                                                                |                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Disponible</li><li>2. <b>Non Disponible (prévu pour fin octobre 2023)</b></li><li>3. Disponible</li><li>4. Disponible</li><li>5. <b>Non Disponible</b></li><li>6. Disponible</li></ol>                                                                                                        |
|  | <b>Synchronisation</b>                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Synchronisation TGV</li><li>2. Synchronisation Nomad</li><li>3. <b>Synchronisation Eurostar &amp; THALYS</b></li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Disponible</li><li>2. Disponible</li><li>3. <b>Non disponible pour des changements via les canaux directs (Site web ERS, guichet ERS, application mobile ERS/THA)</b></li></ol>                                                                                                               |

**Recommandation :** ne plus faire de dossier à passagers multiples mais uniquement des PNR mono passager.

### Comment Amadeus vous accompagne :

Afin de faciliter la transition, le plan de support suivant sera mis en œuvre :

**Hypercare :** Les équipes d'Amadeus vont mobiliser des ressources pour fournir un support renforcé via

- une surveillance renforcée de la plateforme, en adoptant une approche proactive pour garantir une détection rapide des problèmes.
- un renforcement des services de support et des équipes pour une résolution rapide et efficace des problèmes.
- un processus de suivi des incidents renforcé

### Contact

Veuillez envoyer toutes vos questions à: [rail-productmanagement@amadeus.com](mailto:rail-productmanagement@amadeus.com)