



Amadeus Solutions

Wie Reisebüros von Amadeus profitieren können

Ein Navigator durch das Amadeus-Angebot

amADEUS
Your technology partner



Inhalt

Amadeus:
Ein elektronischer
Supermarkt 4

Beratung & Verkauf

> Reiseveranstalter 11
> Hotels Only 12
> Flug 13
> Versicherungen 14
> Kreuzfahrten 15
> Activities & Entertainment 16
> Mietautos 17

Mid Office 18

Internet 20

Amadeus 22

Amadeus

Ein elektronischer Supermarkt



Wilfried Kropp, GF Amadeus Austria Marketing

Amadeus ist ein elektronischer Supermarkt: Die Regale sind gut gefüllt, doch die Vielfalt des Angebots erzeugt bisweilen auch Unsicherheit. Reisebüro-Leiter fragen sich: „Was brauche ich wirklich? Hat Amadeus Angebote, die für die Größe und die Anforderungen meines Reisebüros genau passen?“ Der vorliegende „Navigator“ soll Ihnen helfen, sich im Produkt- und Service-Angebot von Amadeus Austria zurechtzufinden. Der „Navigator“ richtet sich gezielt an die Leiter von unabhängigen, mittelgroßen Reisebüros in Österreich, die überwiegend Urlaubsreisen verkaufen, aber ihr Geschäft auch mit Flugbuchungen und Hotel-Only-Buchungen abrunden. Im englischen Sprachgebrauch hat sich für diese Gruppe der Begriff „Single Site Travel Agencies“ (SSTA) herausgebildet. In Österreich zählen wir auch diejenigen unabhängigen Reisebüros dazu, die bis zu drei Betriebsstellen betreiben.

In Österreich gehören rund 550 Reisebüros dieser Gruppe an. Das entspricht etwa einem Drittel aller Reisebüros. Sie beschäftigen ca. 2.000 Mitarbeiter. Diese Reisebüros buchen ca. 300.000 Veranstalter-Reisen und ca. 550.000 Linienflüge pro Jahr.

Keine Angst vor der Zukunft

Das sind die Stärken der unabhängigen Reisebüros:

- › Persönliche Beratung mit viel Zielgebieten-Erfahrung
- › Starker Einsatz, um auch Sonderwünsche von Kunden zu erfüllen
- › Wissen, was Stammkunden wünschen

Daran müssen die unabhängigen Reisebüros noch arbeiten:

- › Bekanntheit steigern und Profilschärfen
- › Ladeneinrichtung modernisieren
- › Anforderungen von Kundengruppen besser verstehen



John A. Drolle Travel Factory

„**John A. Drolle** sagt selbstironisch von sich, dass er einer der letzten „Pauschalis“ sei. Seine „Travel Factory“ in Salzburg konzentriert sich ganz auf die klassische Pauschalreise. Die Besonderheit liegt darin, dass Drolle massiv in Werbung investiert – sowohl in die klassische Anzeigenwerbung als auch in Mailings an Unternehmen und Behörden. „In jeder Dienststelle hängen unsere Angebote“, sagt Drolle. Durch die intensive Werbung reicht sein Einzugsgebiet bis weit nach Tamsweg im Süden des Salzburger Landes. Drolle betreibt mit seiner Frau Heidrun das Reisebüro seit 1997, ist mit der Branche aber schon seit ITAS-Zeiten vertraut. Im großzügigen Büro arbeiten sechs Mitarbeiter mit Amadeus – neuerdings auch mit Bistro-Portal-Unterstützung.“



Gabriela Tomaschko Reisestudio Ikarus

„**Gabriela Tomaschko** leitet mit ihrem Mann Dietmar das Reisestudio Ikarus im 14. Wiener Gemeindebezirk. Das mittelgroße Reiseunternehmen mit vier Mitarbeitern ist General Sales Agent für Ikarus Tours, Wikinger Reisen und Wigwam und ist unter dem Namen Dodo Tours auch Eigenveranstalter für die Grünen Inseln Irland, Schottland, Wales, Kanalinseln und Frankreich. „Die Pauschaltouristik driftet ins Internet ab“, meint Gabriela Tomaschko, „wir dagegen setzen auf beratungsintensive Reiseangebote.“ Zunehmend gefragt werden im Reisestudio auch individuelle Fernreisen. Das Reisestudio Ikarus ist seit fast 20 Jahren Amadeus-Nutzer – damals das erste in Wien.“



Michael Haberl Haberl Tours

„**Michael Haberl** betreibt ein sehr spezielles Reisebüro in Igls, hoch über Innsbruck. Obwohl das Büro sehr schmuck und modern eingerichtet ist, ist die Zahl der Laufkunden aus der Nachbarschaft nicht groß. Die meisten Kunden rufen an oder stehen im Mail-Kontakt mit dem Reisebüro. Fast jede Reise wird nach Kundenwünschen „maßgeschneidert“. Dabei werden Linienflüge, Bausteine von Qualitätsveranstaltern sowie Leistungen von großen Incoming-Agenturen kombiniert. Besondere Schwerpunkte sind Südostasien, Süd- und Mittelamerika sowie Afrika, Naher und Mittlerer Osten. Haberl ist seit 2004 Amadeus-Kunde.“



Technik nach Maß

Es ist ganz einfach, mit Amadeus zu arbeiten

Bevor wir Sie vertraut machen mit den einzelnen Verfahren und Angeboten, möchten wir Ihnen an dieser Stelle einige grundlegende Zusammenhänge erläutern.

Amadeus Selling Platform (ASP)

Die Amadeus Selling Platform ist die Basis für praktisch jede Amadeus-Anwendung im Reisebüro. Es ist eine Software, die auf Ihrem PC installiert wird und die mit den zentralen Amadeus-Anwendungen permanent in Verbindung steht. Durch einfache Klicks auf Symbole oder „Reiter“ erreichen Sie die Verfahren in der Touristik, im Flug und in vielen anderen Bereichen. Die ASP ist technisch gesehen eine sehr moderne Anwendung, weil neue Verfahren und neue Angebote ganz leicht und ohne technische Eingriffe in Ihrem Reisebüro eingeführt werden können. Sie brauchen, um mit Amadeus zu arbeiten, nur eine gute Internet-Verbindung und einen modernen PC.

Grafischer Modus/Kryptischer Modus

Klingt kompliziert, ist aber ganz einfach. Experten, die mit dem Amadeus-Verfahren gut vertraut sind, arbeiten besonders schnell in einem Modus, der viele Codes verwendet. Das nennen wir „kryptischen Modus“. Die meisten Verfahren können aber zusätzlich über einen grafischen Modus genutzt werden: Hier werden Felder ausgefüllt, helfen Symbole und Click-Boxes – das ist ganz einfach, manchmal sogar selbsterklärend. Sie können ganz wie Sie wollen zwischen beiden Darstellungsformen wechseln.

System-User-Konzept

Eine Besonderheit von Amadeus ist das System-User-Konzept. Amadeus hat nicht nur Lösungen für Reisebüros entwickelt, sondern ist inzwischen einer der größten IT-Anbieter für Airlines. Diese nutzen Amadeus als Unternehmens-Software im internen Betrieb, unter anderem auch für die Verkaufssteuerung. Weil Amadeus beide Seiten abdeckt, also Airlines und ihre Vertriebspartner, ist die Verbindung zwischen der internen Airline-IT und dem Ticketverkauf im Reisebüro besonders effizient und nahezu fehlerfrei. Das erspart Ihnen manchen Ärger im Alltag.

Ihr Reisebüro im Internet

Stellen Sie sich bitte vereinfacht Amadeus als einen großen Supermarkt vor. Reisebüros benutzen den „Eingang“ für die Profis, das ist die Amadeus Selling Platform. Kunden, die über das Internet nach Angeboten suchen, benötigen als „Laien“ einen anderen „Eingang“, sehen aber, wenn sie sich im Amadeus-Supermarkt bewegen, die gleichen Angebote wie Reisebüro-Mitarbeiter. Die Angebote sind also gleich, nur die Sichtweisen auf das Angebot verschieden. Für den Internet-Zugang von Reisebüro-Kunden hat Amadeus „Internet Booking Engines“ geschaffen, die Reisebüros auf ihrer Website integrieren können. Damit können Kunden direkt buchen; die weitere Vorgangsbearbeitung erfolgt in Ihrem Reisebüro.

Menschen machen den Unterschied

Das Amadeus-Team unterstützt Sie freundlich und fachlich kompetent – sowohl bei der Umstellung auf Amadeus als auch bei der laufenden Betreuung.

So starten Sie mit Amadeus

Die Umstellung auf Amadeus ist einfacher als Sie vielleicht denken. Zunächst bespricht Ihr Kundenbetreuer mit Ihnen das Umstellungskonzept: Wer muss geschult werden, welche Kurse werden benötigt, wer installiert die Software? Bei welchen Reiseveranstaltern muss eine Freischaltung beantragt werden? Das wird in Ruhe besprochen und geplant. In der technischen Vorbereitungsphase setzt sich dann ein Mitarbeiter des Amadeus-Help-Desks mit Ihnen in Verbindung und richtet das System nach Ihren Anforderungen für Sie ein.

Training

Das aktuelle Kursprogramm können Sie unter www.at.amadeus.com (Über uns / Amadeus Download Center) abrufen. Hier finden Sie auch Empfehlungen, welche Kurstypen für Sie in Frage kommen. Sie können sich per e-Mail anmelden (training.at@amadeus.com). Die Amadeus-Trainingskurse finden in Wien und Salzburg statt. Die Trainingskurse sind für neue Amadeus-Kunden kostenlos. Bitte sprechen Sie auch die Agenturbetreuer der Reiseveranstalter auf Trainingsmöglichkeiten an. Neu: Für interessante neue Verfahren, die leicht zu lernen sind, bietet Amadeus auch ein sogenanntes „virtuelles Training“. Wenn Sie daran Interesse haben, vereinbaren Sie einen Termin mit einem Amadeus-Trainer. Sie oder Ihr Mitarbeiter bleiben an ihrem Arbeitsplatz; nach der Installation eines kleinen Software-Programms können Sie online die Verfahrenserläuterungen des Amadeus-Trainers an Ihrem Bildschirm sehen. Gleichzeitig sind Sie per Telefon verbunden, so dass Sie auch Fragen stellen können.

Nach der Umstellung

Ihre Kundenbetreuerin prüft mit Ihnen nach der Umstellung, ob alles passt: Entweder mit einem ausführlichen Telefongespräch oder durch einen Besuch in Ihrem Reisebüro.

Help Desk

Unser Help Desk in Wien erreichen Sie bundesweit zum Ortstarif unter der Nummer 050 8890 70. Montags bis freitags von 8 Uhr bis 18 Uhr helfen Ihnen unsere freundlichen Mitarbeiter bei Problemen. Bitte beachten Sie: Anrufe im Help Desk sind kein Ersatz für eine gute Ausbildung. Sie sparen mittelfristig viel Zeit, wenn Sie die Trainingsangebote von Amadeus nutzen.



Andrea Kautz, Kundenbetreuerin:
„Eine Umstellung auf Amadeus ist einfacher als Sie vielleicht denken.“



Timo Schermann, Leiter Training:
„Wir finden immer ein passendes Training für Sie und Ihre Mitarbeiter.“



Petra Rojas Romero,
Mitarbeiterin am Help Desk:
„Anruf genügt – wir helfen weiter.“

Fernwartung für Ihren PC

Wir empfehlen Ihnen, mit einem lokalen IT-Partner zusammenzuarbeiten, der für Installation der Software, für die Sicherheit Ihres Netzwerkes und für die technische Problembeseitigung zuständig ist. Für den Fall, dass unser Help Desk bei Ihrem Anruf feststellt, dass vermutlich ein lokales technisches Problem die Ursache der Störung ist und Ihr lokaler Techniker nicht schnell genug zur Verfügung steht, bieten wir Ihnen an, dass einer unserer Techniker Ihren PC per Fernsteuerung analysiert und anschließend das Problem löst. Dieser Service ist kostenpflichtig und wird nur dann durchgeführt, wenn Sie uns dazu schriftlich beauftragen.

Leistungen und Preise

Amadeus hat ein einfaches, leicht verständliches und klares Preissystem: In einem Leistungspaket sind alle Anbieter aus dem Bereich Touristik, Flug, Hotel, Mietwagen, Kreuzfahrten, Versicherungen u.a. buchbar. Die zentralen Verfahren sind Amadeus Tour Market (TOMA) und Amadeus Air. Dieses Leistungspaket wird über die Amadeus Selling Platform (ASP) erreicht. Der Preis für dieses Leistungspaket beträgt 59 Euro pro Monat.

Neben dem großen Leistungspaket gibt es eine Reihe von Angeboten, die nicht von jedem Reisebüro benötigt werden und daher zusätzlich bestellt werden können. Diese Leistungen sind kostenpflichtig. Dazu zählen:

- › BistroPortal
- › Value Pricer
- › AllFares
- › Master Pricer
- › Speed Mode
- › Ticketing
- › Online-Datentransfer für Mid-Office-Systeme
- › Internet Booking Engines für Ihre Website.

Vertrag und Allgemeine Geschäftsbedingungen

Bei Amadeus gelten Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB). Der Vertrag zwischen Reisebüro und Amadeus kommt durch die schriftliche Annahme der AGBs zustande. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit, aber für mindestens ein Jahr abgeschlossen. Nach Ablauf eines Jahres kann der Vertrag unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum jeweiligen Monatsende gekündigt werden.

So bleiben Sie up to date

Die Welt des Reisens und die Welt der Technologie ändern sich schnell. Mit Amadeus sind Sie mittendrin im Geschehen. Wir bemühen uns, die Branche über neue Produkte, aber auch über Strukturveränderungen, neue Wettbewerber u.a. auf dem Laufenden zu halten. Das bieten wir Ihnen an:

› **Monatlicher Newsletter:**

Schwerpunkte sind neue Verfahren und Tipps und Tricks aus der Praxis. Schreiben Sie eine Mail an claudia.burger@amadeus.com, um sich für den Newsletter anzumelden.

› **Update:** vierteljährliches Magazin

über Trends in der Branche. Schreiben Sie eine Mail an claudia.burger@amadeus.com und bestellen Sie das Update kostenlos.

› **Amadeus-Zukunftsgespräche:**

Live-Veranstaltung im Forum Mozartplatz (Wien) mit Top-Referenten.

Wir empfehlen Ihnen weiterhin, unser laufend aktualisiertes Schulungsangebot zu beachten.

Incentives

Amadeus belohnt Buchungen in den Verfahren Air, Car und Hotel mit einem Incentive, einer Rückerstattung pro Buchung. Die Höhe ist abhängig von Ihrem Buchungsvolumen. Über die genauen Bedingungen informiert Sie Ihr Kundenbetreuer.

Beratung & Verkauf



Touristik:
Für jeden Kunden-
wunsch gerüstet



Ein großer Marktplatz Reiseveranstalter

Die Urlaubsberatung ist die Kernkompetenz der unabhängigen österreichischen Reisebüros. Kunden erwarten von Ihnen Beratung, Zugriff auf das breite Urlaubsangebot und perfekte Abwicklung. Amadeus liefert Ihnen dazu die passenden Instrumente.

Anbieter

Mehr buchbare Reiseveranstalter als in Amadeus finden Sie in keinem anderen System. Rund 200 Veranstalter haben sich dem Vertriebssystem angeschlossen. Für Sie bedeutet das, dass Sie rund 95 Prozent des in Österreich verfügbaren Angebotes verkaufen können. Damit können Sie praktisch jeden Urlaubsinteressenten bedienen. Das Besondere am Veranstalter-Angebot von Amadeus ist die Vielfalt: Selbstverständlich können alle großen Reiseveranstalter gebucht werden – das ist nichts Besonderes. Aber in Amadeus ist eine unglaubliche Vielzahl von Spezialisten vertreten: Studienreiseveranstalter, spezialisierte Ferienwohnungs-Anbieter, Länderspezialisten u.ä. Damit können Sie sich als Reisebüro auch eine besondere Kompetenz aufbauen.

Verfahren

Das Standardverfahren für Touristikbuchungen heißt Amadeus Tour Market oder abgekürzt TOMA. Die TUI bietet ihre Produkte zusätzlich über das Verfahren Iris Plus an. Die Nutzung der beiden Verfahren ist im Rahmen der Amadeus Selling Platform kostenlos.

Das ist das Besondere: BistroPortal

Mit dem neuen Beratungs-Instrument BistroPortal können Sie besonders schnell genau die für Ihre Kunden passenden Urlaubsangebote finden: veranstalter-übergreifend und vakanzgeprüft. Die Datenbank enthält die Angebote von nahezu allen Reiseveranstaltern, die in Österreich gebucht werden. Mit der Eingabe der Kundenwünsche erhalten Sie eine Übersicht über alle Angebote, die den Kundenwünschen entsprechen. Damit finden Sie beispielsweise auch noch in der Hochsaison die letzten Familienzimmer oder besonders preiswerte Angebote. BistroPortal ist ein sehr flexibles Beratungsinstrument, das in den unterschiedlichsten Beratungssituationen eingesetzt werden kann: für preisbewusste Urlauber, für Kenner, für Familien und Last-Minute-Bucher. Eine wichtige Entscheidungshilfe sind auch Hotelbewertungen durch Kunden, die in einem Hotel bereits gewohnt haben. Zusätzlich können Sie vom Kunden vorausgewählte Angebote als PDF-Dokument verschicken. Hat der Kunde sich für ein Angebot entschieden, erfolgt automatisch die Übergabe der Reisedaten in TOMA. Amadeus ist das einzige GDS in Österreich, das BistroPortal anbietet und den Extra-Vorteil der automatischen Datenübergabe in das Buchungsverfahren hat. Mehr Infos unter www.at.amadeus.com (Leisure Travel Agencies / Sales & e-Commerce / Professionelle Vertriebslösungen).



Geschäftschancen für Sie Hotels Only

Die Nachfrage von Privatreisenden nach Hotels ist in den letzten Jahren rasant gewachsen. Reisebüros haben nur teilweise von diesem Boom profitiert. Wer sich dieser speziellen Geschäfts-Sparte widmen will, findet in Amadeus die passenden Angebote.

Anbieter

Das Angebot einzeln buchbarer Hotels, im Unterschied zu Pauschalreisen, ist praktisch kaum zu zählen. Wir schätzen, dass über Amadeus circa 200.000 Hotels online gebucht werden können. Das ist deutlich mehr als in den meisten spezialisierten Hotel-Portalen im Internet. Reisebüros können damit ihren Kunden einen echten Mehrwert anbieten, denn passende Hotels über Amadeus zu finden, ist einfacher als im Internet zu suchen.

Verfahren

Hotels können in mehreren Verfahren gebucht werden und Reisebüro-Mitarbeiter werden jeweils das Verfahren bevorzugen, das ihnen vertraut ist.

Amadeus Hotels: Das Verfahren, mit dem sehr viele Berater arbeiten, die auch Flüge buchen: 80.000 Hotels online buchbar. 66 % der Hotels garantieren den Reisebüros über Amadeus die gleichen Raten wie auf ihrer eigenen Website oder auf Internet-Portalen. Provisionen werden direkt an das Reisebüro gezahlt; den Hotelaufenthalt bezahlt der Kunde vor Ort. Wer in Bezug auf Provisionen auf Nummer sicher gehen will, beauftragt NetTrans mit dem Provisions-Inkasso.

Toma: Reisebüro-Mitarbeiter, die mit dem TOMA-Verfahren vertraut sind, buchen Einzelhotels über die Veranstalter-Systeme und über das neue Verfahren ROOM.

Das ist das Besondere: Shop from the map

Bei der fast unüberschaubaren Vielfalt an Hotels ist es wichtig, mit hochentwickelten Suchinstrumenten die passenden Hotels zu finden. Amadeus hat für beide Plattformen, Amadeus Hotels und TOMA, neue und interessante Search-Tools entwickelt. Hotels Plus ist eine neue Benutzeroberfläche für Amadeus Hotels, die das Buchen einfacher macht und neue Services für Kunden bietet. Karten bieten einen schnellen Überblick, wo die Hotels liegen. Es können schnell Hotels in der Nähe von Sehenswürdigkeiten oder in bestimmten Stadtteilen gebucht werden. Das neue Schlagwort: „Shop from the map.“ In nur fünf Schritten kann ein Hotel gebucht werden. Hotels Plus zeigt in mehreren hundert amerikanischen und europäischen Städten Hotels aus der besonders anschaulichen Vogelperspektive.

Praxistipp

Hotels mit BistroPortal finden

BistroPortal ist besonders nützlich, wenn Sie einzeln buchbare Hotels für Ihre Kunden suchen. Unter dem „Hotel-Only-Reiter“ können Sie veranstalterübergreifend und nach Kundenwünschen Hotels suchen. Die größten Anbieter sind Dertour, FTI, TUI, Neckermann. Aber Sie finden dort auch beispielsweise Hotels in den österreichischen Wintersportgebieten. Die Hotelsuche ist – entsprechend der Bistro-Logik – schnell und komfortabel. So kann auch das schicke Landhaus in der Toskana oder das Designhotel an der Ostsee schnell gebucht werden. Fotos und Beschreibungen stammen wie bei BistroPortal üblich aus den Veranstalter-Katalogen. Da es sich ausnahmslos um Hotels handelt, die von Veranstaltern angeboten werden, ist die Provision garantiert.





Das Beste für österreichische Reisebüros Flug

Amadeus ist das weltweit größte Reservierungssystem für Linienflüge. Für Sie als österreichisches Reisebüro ist besonders wichtig, dass die führenden Airlines in Österreich wie Austrian Airlines, Air Berlin/Niki, Lufthansa, Turkish Airlines und viele andere Amadeus als internes System einsetzen. Damit stellen Sie automatisch die höchstmögliche Aktualität und Exaktheit sicher: Wenn eine Airline einen Tarif im internen System ändert, steht er automatisch und ohne gesonderten Datentransfer auch Ihnen im Reisebüro zur Verfügung.

Verfahren

Amadeus Air bietet „das Beste aus beiden Welten“: Ein schnelles Verfahren für ausgebildete Reisebüro-Mitarbeiter und einen grafischen Modus, mit dem auch Anfänger Flüge buchen und Tarife auswählen können. Mehr Infos über das Air-Verfahren finden Sie unter www.at.amadeus.com (Leisure Travel Agencies / Distribution & Content).

Das ist das Besondere: Amadeus All Fares

Mit der Zusatzfunktion Amadeus All Fares können Reisebüro-Mitarbeiter für eine Kundenanfrage bis zu 200 mögliche Verbindungen automatisch abfragen; diese Flugmöglichkeiten werden von Amadeus im Hintergrund bereits auf Verfügbarkeit und aktuellen Preis geprüft. Damit zeigen Reisebüros Kompetenz gegenüber ihren Kunden, denn diese Vergleichsmöglichkeiten finden Kunden nicht auf den Internet-Portalen der Airlines.

TOMA: Linienflüge über Veranstalter

Einige Reiseveranstalter, die zu ihren Destinationen auch Linienflüge anbieten, ermöglichen die Buchung des Fluges gleich in der vertrauten TOMA-Maske. In einem Fenster werden die möglichen Flüge dargestellt und können per Mausklick ausgewählt werden. Das Ticketing erfolgt über den Veranstalter. Diese Buchungsmöglichkeit gibt es unter anderem bei DERTOUR, FTI, Neckermann und TUI. Für Reisebüro-Mitarbeiter hat das den Vorteil, dass Flüge ganz einfach im gewohnten Verfahren gebucht werden können, das Verfahren also nicht gewechselt werden muss. Bei Flugplanänderungen wird das Reisebüro direkt vom Veranstalter informiert.

Low-Cost-Carrier

Eine große Bedeutung im europäischen Reisemarkt haben die Low-Cost-Carrier (LCC) gewonnen. Da die LCC in der Vergangenheit weitgehend auf den Direktvertrieb über ihre Websites und ihre Callcenter gesetzt haben, ist der Aufschwung dieses Marktsegments weitgehend an den Reisebüros vorbeigegangen. Einige Airlines jedoch wie etwa easyJet, Air Berlin, germanwings u.a. wenden sich wieder dem effizienten Reisebüro-Vertrieb zu. Reisebüros können von diesen Marktchancen profitieren, wenn sie die Möglichkeiten von Amadeus nutzen. Amadeus ist das erste System, das beispielsweise das gesamte Angebot von easyJet in die normale Angebotsdarstellung integriert und damit ohne weiteren Aufwand vergleichbar macht. Besonderheit: easyJet schließt mit Reisebüros eine gesonderte Vertriebsvereinbarung ab.

Flug only von Ferienfluggesellschaften

Ebenfalls in TOMA sind die Einzelplatzangebote von führenden Ferienfluggesellschaften dargestellt und können online und ticketlos gebucht werden. Dazu gehören die Angebote von Lauda, Niki, Air Berlin, Condor und andere.

Das ist das Besondere Provision für Flugtickets

Sie können Ihren erfahrenen Kunden, die keine Pauschalreise benötigen, preiswerte Flugtickets in Feriengebiete verkaufen. Für diese Flugtickets erhalten Sie wie für eine Veranstalter-Reise eine Provision vom Veranstalter.



Interessante Zusatzgeschäfte Versicherungen

Der Verkauf von Versicherungen wird gut verprovisioniert und ist daher ein interessantes Zusatzgeschäft nach dem Abschluss einer Urlaubsreise. Die Versicherungen können entweder im Rahmen einer Veranstalter-Reise oder gesondert als Einzelversicherung gebucht werden.

Anbieter

Europäische Reiseversicherung und Mondial Assistance (vormals Elvia)

```
SELLING PLATFORM
Fenster Konfig. Hilfe
[Icons]
Command page
[Buttons: ET, ER, RT, IG, IR, TQT, XI, MD, MU, QT, QD, QN, QI, QU, MPAN, //, ACR, CA, CT, DO, FXA, FXB, FXX, FXP, HA, HF, HL]
RP/VIE1A098A/VIE1A098A SO/SU 4FEB09/0956Z Z8UJWG
VIE1A098A/0912SO/4FEB09
1. TEST/ANTON MR
2 DS 121 C 14AUG 5 VIEFRA HK1 0620 0705 0840 *1A/E*
3 DS 126 C 28AUG 5 FRAVIE HK1 1940 1 2010 2135 *1A/E*
4 INS ERV AT HK1 B 14AUG09-28AUG09/NM-TEST/ANTON MR/ZN-EUR
*TP-EUR29.00*/CF-TRAINING
**BITTE ID EINGEBEN, UM VERS.-DETAILS ANZUZEIGEN**
** SEE RTSVCI **
5 AP VIE 0043(0)508890 - AMADEUS AUSTRIA - A
6 TK OK04FEB/VIE1A098A
*TRN*
>
```



Die Nische wächst Kreuzfahrten

Der Markt für Kreuzfahrten wächst auch in Österreich – zwar von einem niedrigen Niveau aus, aber doch mit erstaunlichen Wachstumsraten. Allerdings kümmern sich nur wenige Reisebüros um dieses Marktsegment, obwohl Beratung und Abwicklung immer einfacher werden.

Anbieter

Amadeus deckt mit einem breiten Spektrum von Anbietern den gesamten Markt ab. Online buchbar sind

- > AIDA
- > A-rosa
- > Azamara Cruises
- > Costa
- > MSC
- > Norwegian
- > Royal Caribbean
- > Celebrity
- > Transocean

Verfahren

Kreuzfahrten können in Amadeus in zwei Verfahren gebucht werden. Amadeus Cruise bietet eine vollgrafische Benutzeroberfläche, die weitgehend selbsterklärend ist und keiner besonderen Schulung bedarf. Zusätzlich können Cruise Lines wie beispielsweise AIDA auch in Amadeus TOMA gebucht werden – das ist ein Service für Touristikmitarbeiter, die klassisch mit Katalogunterstützung beraten und schnell eine Buchung abwickeln wollen.

Das ist das Besondere: Deckpläne und Fotos

Amadeus Cruise ist nicht nur ein Buchungstool, sondern versteht sich in erster Linie als Beratungsinstrument. Das moderne Verfahren zeigt genaue Deckpläne, informiert über die angebotenen Services auf dem Schiff und macht mit vielen Fotos mit dem Innenleben des Schiffes vertraut. Selbstverständlich kommen auch die „hard facts“ wie Routen, Preise, Zusatzleistungen nicht zu kurz.



Erlebnisse verkaufen

Amadeus Activities & Entertainment

Mit Amadeus Activities & Entertainment buchen Sie Freizeitangebote in über 400 Destinationen. Die Angebote sind in die folgenden Kategorien gegliedert:

- > Touren und Aktivitäten
- > Transfers und Dienste
- > Veranstaltungstickets

Alle Angebote sind verprovisioniert.

Verfahren

Das Angebot ist Teil der Amadeus Selling Platform und kann kostenlos genutzt werden. Das Verfahren ist weitgehend selbsterklärend. Wir empfehlen, die Buchungen über eine Reisebüro-Kreditkarte abzuwickeln.

Das ist das Besondere: Angebote nach Kundentyp filtern

Mit Amadeus Activities & Entertainment bieten Sie Ihren Kunden einen attraktiven Service an und entlasten sie von der teilweise mühseligen Suche nach Angeboten am Zielort. In großen Städten mit einem unübersehbar großen Angebot können die Angebote sortiert dargestellt werden, zum Beispiel nach „familienfreundlich“ oder „preiswert“ oder „romantisch“. Für Geschäftsreisende sind vor allem Transferdienste interessant. Mehr Infos finden Sie unter www.at.amadeus.com (Leisure Travel Agencies / Distribution & Content / Touristik & Events).



Zusatzangebot für alle Ihre Kunden

Mietautos

In der Urlaubsberatung sind auch Mietautos ein klassisches Zusatzprodukt, das immer beliebter wird.

Anbieter: Bei den größeren Reiseveranstaltern können häufig gleich innerhalb des TOMA-Verfahrens Mietwagen gebucht werden.

- > TUI Cars
- > Drive FTI
- > Dertour Mietwagen

Als unabhängige Anbieter sind aber auch die beiden marktführenden Mietwagen-Broker Holiday Autos und Sunny Cars buchbar. Zusätzlich können alle internationalen sowie einige nationale Anbieter in Amadeus Cars gebucht werden.

Verfahren: **Amadeus TOMA.** Die Buchung erfolgt über leicht verständliche Teilmasken. Nach der Buchung erhalten Sie direkt vom Anbieter einen Voucher per e-Mail oder Fax. Über **Amadeus Cars** können Sie alle globalen Mietwagen-Anbieter zu Originalpreisen buchen.

Das ist das Besondere: Angebote für alle Kunden

Mit den beiden Buchungswegen TOMA und Amadeus Cars decken Sie beide großen Kundengruppen ab: Für Urlaubsreisende finden Sie in TOMA preiswerte Veranstalter- und Broker-Angebote. Für Geschäfts- und Fernreisende ist das Angebot in Amadeus Cars ideal.

Mid Office

Auftragsbearbeitung:
Zeit haben für das Wesentliche





Effizientes Controlling Workflow

Ein Reisebüro lebt nicht nur vom Beraten und Verkaufen: Hinter den Informations- und Buchungsfunktionen muss ein leistungsfähiges System stehen, mit dem Rechnungen und Bestätigungen geschrieben, Zahlungen und Termine kontrolliert werden. Diesen Bereich nennen wir „Mid Office“ – im Unterschied zum „Front Office“, mit dem die Verkaufsfunktionen gemeint sind und zu „Back Office“, worunter die Finanzbuchhaltung sowie Controlling-Funktionen zu verstehen sind.

Datentransfer

Wenn Sie mit einem Mid-Office-System wie zum Beispiel JACK, Jettravel, Point2Point o.a. arbeiten, können wir Ihnen auf Wunsch die in Ihrem Büro über Amadeus erzeugten Verkaufsdaten automatisch übermitteln. Die meisten Mid-Office-Systeme verfügen über Schnittstellen, um Amadeus-Daten verarbeiten zu können.

Kooperationspartner Umbrella

Das Schweizer Unternehmen Umbrella AG hat in Zusammenarbeit mit Amadeus Austria eine neue Lösung für die Auftragsbearbeitung entwickelt. Das Produkt heißt „umbrella.net“. Damit lassen sich alle Kernfunktionen bearbeiten: Kundendaten-Verwaltung, Bestätigungen, Reisepläne, Rechnungen, Auswertungen. Die Reisedaten können automatisch aus Amadeus übernommen werden. Umbrella.net ist eine reine Internet-Lösung, braucht also nicht lokal installiert werden und ist besonders preiswert. Mehr Infos und eine Demo-Version finden sie unter www.umbrella.ch.

Internet

Reisebüro-Websites: Powered by Amadeus





Ihre Filiale im Internet Online verkaufen

Viele Reisebüros haben eine eigene Website. Doch für Kunden wird eine Website nur dann interessant, wenn aktuell verfügbare Angebote mit dem exakten Preis dargestellt werden und auch sofort gebucht werden können. Auch wenn nur ein kleiner Teil Ihrer Kunden online selbst bucht, nutzen sehr viele das Internet als Informationsquelle und kommen mit sehr konkreten Wünschen zu einem persönlichen Gespräch ins Reisebüro.

Das Amadeus-Angebot: Amadeus bietet mehrere Internet Booking-Engines (IBE) an, die Sie entsprechend Ihrer Angebotsschwerpunkte auf Ihrer Website integrieren können:

Booking Engine Touristik (BET)

Die Smart-Version der führenden touristischen Booking-Engine im deutschsprachigen Raum ist standardisiert und daher besonders preiswert. Ihre Kunden können die Angebote aller wichtigen österreichischen und deutschen Reiseveranstalter vergleichen und online buchen. Mehr Infos finden Sie unter www.at.amadeus.com (Leisure Travel Agencies / Sales & e-Commerce / Internet Buchungsmaschinen).

Amadeus Internet Engine (AIE)

Die Amadeus Internet Engine ist eine preiswerte und in der Praxis bewährte Booking-Engine für die Bereiche Flug, Hotel und Mietwagen. Ihre Kunden greifen damit – genauso wie Sie als professioneller Nutzer von Amadeus – auf das gesamte Amadeus-Angebot zu und können online buchen.

Amadeus



Das Amadeus-Team in Österreich

Amadeus Austria arbeitet an zwei Standorten: Salzburg und Wien. In Salzburg befinden sich Geschäftsführung sowie die Leitung von Verkauf, Technik, Marketing und Administration. In Wien befinden sich Help Desk, Produkt-Management und Training. Mehr Infos zu allen Mitarbeitern finden Sie unter www.at.amadeus.com (Über Uns / Team).

Dürfen wir uns vorstellen?

Das Unternehmen, das Sie jetzt unter dem Namen Amadeus Austria kennen, ist 1988 als START Austria Marketing GmbH mit Sitz in Salzburg gegründet worden. Gesellschafter waren damals die START Datentechnik für Reise und Touristik GmbH (Frankfurt) und die Lufthansa Commercial Holding (Köln). Im Zuge der globalen Amadeus-Entwicklung gaben beide Gesellschafter ihre Anteile an Amadeus Global Travel Distribution (Madrid) ab. Die Amadeus Austria Marketing GmbH ist mittlerweile zu 100 % eine Tochtergesellschaft der Amadeus IT Group. In Österreich beschäftigt Amadeus rund 30 Mitarbeiter und zählt rund 800 Reisebüros und Unternehmen zu seinen Kunden. Der Marktanteil bei Flugbuchungen, der 1988 bei unter 5 Prozent lag, beträgt nun rund 68 Prozent. Bei Touristikbuchungen wird der Anteil auf etwa 50 Prozent geschätzt.

Amadeus Austria Marketing
GmbH

Alpenstraße 108A
5020 Salzburg, Austria
T +43 (0)50 8890-0
F +43 (0)50 8890-80
office@amadeus.at

Dresdner Straße 91/C1/4
1200 Wien, Austria
T +43 (0)50 8890-0
F +43 (0)50 8890-9
office@amadeus.at

amADEUS
Your technology partner



Blick auf das Amadeus-Entwicklungszentrum
in Sophia Antipolis/Südfrankreich

Die Amadeus-Gruppe

Amadeus ist mit Zentralen in Madrid (Hauptsitz & Marketing), Nizza (Entwicklung) und Erding (Betrieb Rechenzentrum) vertreten. Daneben betreibt das Unternehmen regionale Büros in Miami, Buenos Aires und Bangkok. Die über 217 Märkte weltweit werden von 76 Vertriebs- und Marketing-Büros aus betreut.

Das Unternehmen ist im Besitz von WAM Acquisition, zu dessen Anteilseignern BC Partners, Cinven, Air France, Iberia und Lufthansa gehören. Amadeus beschäftigt weltweit rund 8.300 Mitarbeiter aus 95 Nationen.

Zu den Kunden von Amadeus zählen Reiseanbieter (Reiseveranstalter, Airlines, Hotels, Mietwagen-Unternehmen, Fähr- und Kreuzfahrtgesellschaften, Reiseversicherer und Bahnunternehmen), Reiseverkäufer (Reisebüros) und Reiseeinkäufer (Reisende & Unternehmen). Mehr Infos über Amadeus als Unternehmen finden Sie unter www.at.amadeus.com (Über Uns / Fact & Figures).

Amadeus Austria Marketing
GmbH

Alpenstraße 108A
5020 Salzburg, Austria
T +43 (0)50 8890-0
F +43 (0)50 8890-80
office@amadeus.at

Dresdner Straße 91/C1/4
1200 Wien, Austria
T +43 (0)50 8890-0
F +43 (0)50 8890-9
office@amadeus.at