

# Das Amadeus Help Desk hilft Ihnen gerne!

Amadeus investiert verstärkt in den Kundenservice der DACH Region (D = Deutschland, A = Österreich, CH = Schweiz)



Sie benötigen technische Unterstützung oder haben Fragen zu den Amadeus Lösungen? Das Amadeus Help Desk hilft Ihnen schnell und persönlich weiter. Nutzen Sie das kostenfreie e-Support-Center oder lassen Sie sich telefonisch durch das First Level Service Team unterstützen!

**Das Amadeus e-Support Center**  
Im ersten Schritt empfiehlt es sich, die kostenfreie Online-Wissensdatenbank zu nutzen. Sie liefert Ihnen Antworten auf Fragen, die häufig beim Amadeus Help Desk eingehen. Hier finden Sie Lösungsvorschläge zu Fehlermeldungen, aktuelle Systemmeldungen und Tipps zu Produkten

– und das rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche.

### Der First Level Support

Über die kostenpflichtige Help Desk Hotline erreichen Sie das regionale First Level Support Team, das Ihre Anfragen meist sofort klären kann. Bei komplexeren Fragen

rufen die Amadeus Experten aus dem jeweiligen Land gerne schnell und natürlich kostenfrei zurück.

### Der Amadeus Mehrwert in der DACH Region

Durch die Verstärkung des Help Desk Teams an einem regionalen Standort pro-

fitieren Sie von erweiterten Servicezeiten (inkl. Samstag). Dadurch bietet Ihnen Amadeus eine bessere Erreichbarkeit und eine höhere Lösungsquote im ersten Kontakt.

Dank der weiteren Spezialisierung der Amadeus Second Level Experten im jeweiligen Land bietet Ihnen Amadeus einen

noch individuelleren, lokalen Service, falls Ihre Anfrage nicht im ersten Kontakt gelöst wurde. Die Experten rufen Sie gerne zurück und nehmen sich die Zeit bis zur endgültigen Lösung.

## Der Weg Ihrer Anfrage durch das Amadeus Help Desk

### First Level Support

## Sie rufen uns an!

Diese und viele weitere Mitarbeiter sind für Sie da.

Anke Wolbert    Melanie Bildstein    Markus Pfeffinger    Kerstin Klingsporn



Ingo Kalettka    Jessica Dreyer    Michael Peters    Sandra Häussermann



Unsere Agenten sind ausgebildete Reiseverkehrskaufleute und Fachinformatiker mit langjähriger Berufserfahrung. Falls eine Frage nicht sofort gelöst werden kann, wird diese an das Expertenteam weitergeleitet.



### Second Level Support

## Wir rufen Sie zurück!

Das Expertenteam des jeweiligen Landes klärt Ihre Anfrage und ruft Sie mit der Lösung zurück.



### Amadeus Help Desk in Zahlen

- > Über 200.000 Help Desk Kontakte 2009 innerhalb der DACH Region
- > Über 92 Prozent telefonische Erreichbarkeit
- > Über 89 Prozent der Help Desk Anrufe können sofort während des Anrufs gelöst werden
- > Über 85 Prozent bewerteten den Service 2009 mit „Sehr Gut“ und „Gut“

### Kompetenz ist kein Zufall

Fast 80 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind im Amadeus Help Desk im First- und Second Level-Support für Sie im Einsatz.

Sie werden regelmäßig nicht nur über die neuesten Amadeus Produkte weitergebildet, sondern auch mit Telefonschulungen für die Beratung trainiert.