

Discover

Travel Agents Newsletter



Mit Passion und Kompetenz ins 2007

Im Editorial des ersten Newsletter im Jahre 2006 stellte ich die strategische Neuausrichtung von Amadeus vor. Amadeus – Your technology partner. Obgleich Amadeus weltweit wie auch in der Schweiz im reinen GDS-Geschäft weitere Marktanteile gewinnen konnte, so war die steigende Nachfrage nach IT-Lösungen, übrigens nicht nur im Grosskundenbereich, eine Bestätigung für diese bedeutende strategische Entscheidung. Die wichtigsten Meilensteine haben wir erreicht. Die neue Positionierung der Marke, die Gliederung von Produkten und Dienstleistungen, eine verständlichere Namensgebung der Produkte wie auch die Ausrichtung der Leistungen nach Kundenseg-

menten sind umgesetzt. Innerhalb der Firmenkultur haben wir unter Einbezug der gesamten Belegschaft – weltweit – die wichtigsten Werte festgelegt, die wir pflegen und in unsere tägliche Arbeit einbetten wollen.

Technologie ist wichtig – Dienstleistungsqualität ebenso! Die Spitzenposition hinsichtlich Kundenzufriedenheit gemäss der jährlich in Auftrag gegebenen Umfrage konnten wir auch im vergangenen Jahr halten.

Fortsetzung Seite 2

Inhalt

SEITE 2

User Tipps
Kursdaten

SEITE 3

Interview
Amadeus Selling Plattform 2.3
Amadeus +SMS

SEITE 4

Holiday Autos
Amadeus E-Travel Management
Sponsoring

SEITE 5

Amadeus intern

SEITE 6

Latest News

Fortsetzung Editorial

In Europa wurde Amadeus im Jahre 2006 als Nr. 1 der Reiseindustrie erkoren hinsichtlich der in Forschung und Entwicklung getätigten Investitionen. Diese rund 180 Millionen Euro werden sich nachhaltig auch in Produkteinnovation und schliesslich als Mehrwert für unsere Kundschaft manifestieren. Unser Ziel ist, Sie kontinuierlich auf dem Weg der veränderten Marktbedingungen zu begleiten, einen substantiellen Teil zur Umsetzung Ihrer IT-Strategie zu leisten, und die notwendigen Tools und Inhalte für eine optimale Kundenberatung zu liefern.

Passion, Kompetenz und Technologie werden auch künftig unsere Zusammenarbeit prägen. Wir freuen uns darauf.

Mit den besten Wünschen für ein erfolgreiches 2007!

Amadeus Marketing (Schweiz) AG



Cornel Küng, General Manager

User Tipps

Um Ihnen mehr und detailliertere Informationen anbieten zu können, haben wir diesmal wichtige Neuerungen und Reminder in den Bereichen PNR, Queues, Fares und Ticketing in einer separaten Beilage zusammengestellt.

Sie finden diese im Bereich «Customer Services – News» in unserem Extranet.

www.ch.amadeus.com

Für Rückmeldungen und Zusatzinformationen steht Ihnen unser Helpdesk Team gerne zur Verfügung.

Amadeus Kursdaten Februar – Juli 2007

Hotel & Mietwagen	1 Tag	Zürich	20.4.2007
Umsteigerkurs	3 Tage	Zürich	13.2.–15.2.2007 20.3.–22.3.2007 17.4.–19.4.2007 12.6.–14.6.2007
Ticketing	1 Tag	Zürich	23.3.2007 15.6.2007
Adv. Fares & Ticketing	1 Tag	Zürich	16.2.2007 15.5.2007
Amadeus Starter	4 Tage	Zürich	8.5.–11.5.2007

Detailinformationen zu den einzelnen Kursen und Anmeldung im Extranet.

Marktwachstum bei Amadeus

Amadeus schaut auf ein erfolgreiches 2006 zurück. In der Schweiz konnte der Marktanteil von 24% im 2005 auf 26.4% im Jahr 2006 erhöht werden (Stand November 06). Auch global ist Amadeus am Wachsen mit einem Marktanteil von knapp 33%.

Amadeus Helpdesk senkt Gebühren für 0900er Nummer

Ab sofort zahlen Amadeus-Kundinnen und -Kunden weniger für die 0900er Nummer. Der Minutenpreis für Anrufe in den Helpdesk beträgt neu CHF 0.65.

Interview

Globus Gateway Tours auf der neuen Version, Sandro Fabretto gibt Auskunft.

Herr Fabretto, Sie haben Ende November auf die neue Version 2.3 migriert. Wie verlief das Upgrade, wie stark wurden Ihre Arbeitsabläufe beeinträchtigt?

Alles verlief reibungslos. Nachdem wir uns zum Upgrade registriert hatten, wurde uns der Termin umgehend bestätigt. Wenige Tage später wurde das Upgrade ausgelöst. Das ganze dauerte nur gerade 15 Minuten. Danach waren wir wieder zu 100% produktiv. Die Arbeitsabläufe wurden nicht beeinträchtigt, da wir während diesen 15 Minuten nicht am Computer arbeiteten.

Wo sehen Sie konkret Ihre Vorteile im Vergleich zur Version 2.2?

Einerseits gibt es im Ticketing-Bereich einige Erleichterungen, die wir sehr schätzen. So zum Beispiel automatisierte Abläufe für MCOs und Refunds, und andere grafische Unterstützungen. Da wir oft Hotel- und Mietwagenbuchungen im GDS vornehmen, kommt uns hier die neue Suchfunktion sehr entgegen. Sehr hilfreich sind auch die Bilder der Mietwagen.

Sandro Fabretto
Sales Manager
Globus Gateway Tours S.A.,
Lugano



GLOBUS · GATEWAY

Was sind für Sie die wichtigsten Kriterien eines GDS, was vereinfacht Ihre Arbeitsabläufe?

Ein GDS muss benutzerfreundlich sein mit kurzen und logischen Eingaben. Dazu gehören auch gewisse Elemente im grafischen Modus. Auch Direktverbindungen zu möglichst vielen Airlines sind für uns ein «Must».

Wie zufrieden sind Sie generell mit der Amadeus Selling Platform (Vista)?

Amadeus Selling Platform bietet uns genau das, was wir brauchen. Wir sind äusserst zufrieden.

Innovation

Amadeus Selling Platform (Vista): neue Version 2.3 bereit

Diese neue Version unterstützt Reiseberater, durch vereinfachte Eingaben schneller und noch cleverer zu arbeiten und dabei die Produktivität zu steigern. Seit Ende November haben schon einige Kunden erfolgreich auf Amadeus Selling Platform 2.3 migriert.

Vorgehen zum Update:

Registrieren Sie sich heute noch zur Migration Ihres Office auf unserem Extranet (extranet.amadeusschweiz.com oder via Smarttab direkt von der Amadeus Selling Platform), um so rasch wie möglich von den Neuerungen profitieren zu können. Im Extranet finden Sie auch weitere Informationen zur neuen Version, die Voraussetzungen an Hardware / Software und einen ausführlichen User Guide.

Die Installation ist sehr einfach und dauert nur ca. 15 Minuten.

Die Registrierung via Extranet ist ein «Must» für sämtliche Kunden. Unser Ziel ist es, bis Ende März alle Kunden auf die Version 2.3 migriert zu haben.

Lesen Sie dazu auch das Interview mit Sandro Fabretto, Globus Gateway, der seit Ende November auf der Version 2.3 arbeitet.

Amadeus +SMS: Erfolgreiche Markteinführung

Seit Oktober bieten wir ein neues Produkt an: Amadeus +SMS. Wir haben schon mehrmals informiert, inzwischen haben wir Amadeus +SMS erfolgreich im Markt eingeführt. Verschaffen auch Sie sich einen innovativen Vorsprung gegenüber Ihren Mitbewerbern, bieten Sie einen exklusiven Zusatzservice. Mit Amadeus +SMS können Sie Ihren Kunden die gebuchten Flüge per SMS übermitteln, und das ganz einfach von der Oberfläche der Amadeus Selling Platform (Vista). Sie entscheiden den Zeitpunkt: Entweder direkt nach der Buchung, bei Flugplanänderungen oder als Reminder vor dem Abflug.

Auch Putnik Travel benutzt Amadeus +SMS seit Oktober: Markus Hemmeler, Mitinhaber Putnik Travel, bestätigt:

«Amadeus +SMS eröffnet uns einen neuen kundenfreundlichen und zeitgemässen Kommunikationskanal. Das Tool ist sehr einfach zu bedienen, und unsere Kunden können damit unmittelbar erreicht werden. Unsere Kunden sind begeistert.»

Mehr Informationen finden Sie im Extranet, oder kontaktieren Sie Ihren Account Manager.

Neue Version von Amadeus e-Travel Management

Amadeus e-Travel Management, das Direktbuchungssystem für Geschäftsreisende, wird kontinuierlich mit neuen Funktionalitäten ausgestattet. Diese unterstützen Unternehmen bei ihren globalen und lokalen Travel-Management-Bedürfnissen.



Verbesserte Tarif-Optionen

Die neue Amadeus e-Travel Management Version 10.0 kann verschiedene Tarife für eine bestimmte Reiseroute darstellen. Dies gilt sowohl im Suchmodus nach Flugplan als auch nach Tarif. Preise für One-Way- sowie Return-Flüge werden auf einen Blick gezeigt, so dass der Reisende die für ihn beste Flug-Kombination auswählen kann. Das Unternehmen behält dabei die Kontrolle, welche Tarife den Mitarbeitern dargestellt werden. Mit der verbesserten Lösung können Unternehmen ihre kostensparenden Verträge mit Fluggesellschaften fördern, indem sie bei der Tarifdarstellung auch jährliche Kick-Backs berücksichtigen.

Verbesserte Effizienz und Prozesse

Immer mehr Unternehmen bewerten die Fähigkeit, Effizienz und Prozesse zu verbessern, als eine der wichtigsten Vorteile von globalem Travel Management. Die neue Amadeus e-Travel Management Version kommt dem entgegen.

Das Direktbuchungssystem Amadeus e-Travel Management steht bei verschiedenen Geschäftsreisebüros im Einsatz, für die Schweiz sind dies American Express, die AVP Gruppe, BCD, Carlson Wagonlit Travel, Finass und HRG.

Holiday autos und Amadeus: Ihre Vorteile

Seit kurzem buchen Amadeus Kunden auch holiday autos im GDS: Holiday autos hat mit Amadeus im letzten Sommer einen Exklusiv-Vertrag abgeschlossen. Der global grösste Autovermieter im Leisure-Bereich arbeitet weltweit mit führenden Firmen zusammen und bürgt für Qualität zu niedrigen Preisen.

Was bringt das Ihnen? Die Vorteile liegen auf der Hand:

- > Alle Leistungsträger im gleichen PNR und somit Gesamtübersicht über die ganze Buchung
- > Gesamtes Reiseprogramm kann ausgedruckt werden (all in one)
- > Änderungen leicht und effizient machbar, da nur ein PNR
- > Einfache Eingabe
- > Mehr Segmente bei Amadeus (Incentive)
- > Voucher von holiday autos wird unmittelbar zugeschickt
- > Der Preis ist derselbe wie bei Online Buchungen, keine Zusatzkosten
- > Ihr holiday autos Code ist automatisch gültig bei GDS Buchung

Code: HA Informationsseite: GGCARHA

Sponsoring

SRV-Gemeinschaftswerbung: Amadeus als Partner

«travel know-how, our passion, our future». Das ist die Gemeinschaftskampagne der SRV Mitglieder und Branchenpartner. Amadeus unterstützt seine Kunden und alle SRV Mitglieder als Sponsor. Denn wir setzen uns dafür ein, dass die Beratungskompetenz der Reisebüros als Stärke positioniert wird und auch langfristig ihren Erfolg sichert.

Mehr Informationen: www.srv.ch

St. Galler Touristikertag: Amadeus wieder Sponsor

Auch beim nächsten St. Galler Touristikertag am 9. Februar 2007 ist Amadeus als Sponsor dabei. Lassen Sie sich diesen etablierten Branchenanlass nicht entgehen. Auch dieses Jahr werden hochkarätige Referenten zu aktuellen Themen Stellung nehmen und diskutieren:

- > Josef Felder über die Zukunft des Flughafens Zürich
- > Top Airliner über die Flugszene Schweiz
- > Hotel-Insider über Tarife und Preishoheit
- > Vertriebspezialisten über Modelle der Zukunft
- > Veranstalter CEOs über die Spezialisten-Debatte

Programm und Anmeldungen unter: www.ferienmessestgallen.ch

Amadeus intern

We proudly present – our Sales- and Marketing Team

In diesem zweiten Teil unserer Serie stellen wir Ihnen unser Sales- und Marketing Team vor. Sieben Personen voller Tatendrang, die Ihnen sicherlich nicht alle unbekannt sind.



Stefan Angst



Marina Bassani



Conny Fuchs



Antonia Fellmann

Bei Amadeus seit ...

5 Jahren

3½ Jahren

1½ Jahren

3 Jahren

Alter

39

40

36

45

Funktion

Sales & Marketing
ManagerSales & Management
Support

Marketing Executive

Key Account Manager /
e-TravelWas mir bei meiner
Arbeit am meisten
Freude macht: ...

«zu sehen, wie unsere Produkte und Dienstleistungen bei einem Kunden nach erfolgreicher Akquisition tatsächlich die in Aussicht gestellten Effizienzsteigerungen bringen.»

«meine abwechslungsreiche Position: Mal habe ich mit Kunden zu tun, mal darf ich interne Jobs erledigen. Mein Dreh- und Angelpunkt ist mir sehr wichtig, der Kontakt zu den Menschen im Allgemeinen macht mein Support Job in jeder Hinsicht sehr interessant.»

«die enorm vielfältigen Herausforderungen marketingseitig, in einem lokal kleinen Team und gleichzeitig bei einem Global Player tätig zu sein. Flexibel auf die Marktbedürfnisse eingehen zu können.»

«die Vielseitigkeit durch die Betreuung unserer globalen Reisebüro-Kunden und der Ausbau von Direktbuchungs-Lösungen.»



Thomas Hess



Isabelle Mongeau



Christoph Zemp

Bei Amadeus seit ...

2 Jahren

4 Jahren

4½ Jahren

Alter

42

38

30

Funktion

Key Account Executive /
e-Travel

Sales Executive (Genf)

Sales Executive (Zürich)

Was mir bei meiner
Arbeit am meisten
Freude macht: ...

«in einem Unternehmen tätig zu sein, das global ausgerichtet ist und Produkte anbietet für sehr unterschiedliche Kundensegmente. Einzelne Projekte stellen dadurch immer eine neue interessante Herausforderung dar.»

«eine effiziente Kundenbetreuung zu versichern, aktiv zuzuhören und auf einzelne Bedürfnisse von bestehenden und zukünftigen Kunden einzugehen.»

«abwechslungsreiche Tätigkeit zwischen Aussen- und Innendienst, viele interessante Leute zu treffen, etwas im Markt zu bewegen sowie am Wachstum von Amadeus teilzuhaben.»

Neuer Product Specialist ab 1. Februar



Michele de Vito, bisher tätig für Product & Information Technology, nimmt intern eine neue Herausforderung an und wird ab 1. Februar als Product Specialist tätig sein. Er ersetzt damit Silvia Cornel, die nach 6-jähriger Tätigkeit als Product Manager bei Amadeus die Branche verlässt.

Wir wünschen beiden viel Erfolg bei der neuen Herausforderung.

Latest News

Neue e-Ticketing Carriers

Inzwischen sind bei Amadeus Schweiz 75 E-Ticketing Carriers verfügbar. Damit steht Amadeus in der Schweiz an der Spitze der GDS. Es werden täglich mehr. Vollständige Liste: TGETD-CH.

Amadeus Cars e-Voucher

Ab sofort bietet Amadeus als erstes GDS im Markt elektronische Voucher für Mietwagen-Reservierungen an. Amadeus hat mit National Car Rental eine globale Partnerschaft geschlossen: Für Mietwagen-Reservierungen von National, die über Amadeus gebucht werden, können E-Voucher ausgestellt werden. Europcar, Avis, Hertz, Alamo und Sixt werden demnächst folgen.

Diese papierlose Lösung vereinfacht und verbessert den Reservierungsprozess und bietet einen zusätzlichen Kundenservice.

Zur Aktivierung der E-Voucher-Lösung kann der Amadeus-Kunde den Account Manager von National kontaktieren.

Höchste Kundenzufriedenheit bei Amadeus

Letzten Sommer wurde die jährliche neutrale Reisebüro-Befragung zum Thema GDS von P. Robert and Partners durchgeführt. Vielleicht wurden auch Sie kontaktiert.

Das Resultat ist auch im Schweizer Markt erfreulich: 67 % aller Befragten bestätigten, sehr zufrieden mit dem Service zu sein. 31 % sind zufrieden, und niemand ist unzufrieden. Dies ist im Vergleich zu anderen GDS der mit Abstand höchste Wert. Auch produkteseitig schneidet Amadeus äusserst gut ab mit 60% sehr zufriedenen und 40% zufriedene Kunden. Das beweist einmal mehr: Amadeus und die Amadeus-Kunden sind auf dem richtigen Weg!

Wussten Sie schon, dass ...

... Sie mit Ihrem Amadeus System inzwischen 70 000 Hotels weltweit buchen können?

... dass sich am Best Available Rate-Programm 70 Hotelmarken mit 12 000 Häusern beteiligen, um Tiefstpreise zu garantieren? Z.B. Accor, Hilton, Radisson ...

... dass weltweit 75 000 Reisebüros über Amadeus Flüge, Hotels und Mietwagen buchen?

Möchten Sie zukünftig mehr Exemplare unseres Newsletters?

Melden Sie sich bei Ihrem Account Manager, um weitere Personen aus Ihrem Team auf die Mailingliste zu setzen.