

Discover

Travel Agents Newsletter



On the Move

Was haben das Restaurant Sturmhaube auf Sylt, das Wellness Thermendorf Bad Blumau, die Porsche Engineering Group und die weltweit grösste Harley-Davidson-Vermietung mit Ihrem Reisebüro gemeinsam?

Sie alle arbeiten mit Amadeus als Technologie-Partner. Dies illustriert sehr eindrücklich die Vielfalt unserer Technologie-Lösungen, Produktangeboten und Dienstleistungen.

Was bedeutet dies für Amadeus Schweiz? Die ständige Weiterentwicklung von bestehenden Applikationen und Entwicklung von neuen Produkten und Funktionalitäten haben natürlich einen direkten Einfluss

auf den Aufgabenbereich von Customer Support in den Bereichen Helpdesk und Training.

Vor ein paar Jahren bestand die Hauptaufgabe eines Helpdesk Agents hauptsächlich darin, Ihnen bei kryptischen Systemeingaben behilflich zu sein. Dies ist auch heute noch der Fall, beziehen sich doch über 80% der Anrufe auf Tarif- und Ticketingfragen. Schulungen fanden hauptsächlich im Klassenzimmer statt und beinhalteten ebenfalls beinahe ausschliesslich Eingaben im kryptischen Modus.

Fortsetzung Seite 2

Inhalt

SEITE 2
TTW

SEITE 3
Interview

SEITE 4
Amadeus Selling Platform 2.3
Amadeus +SMS

SEITE 5
Amadeus intern

SEITE 6
Latest News

Fortsetzung Editorial

Neue Technologien wie „Graphical User Interfaces“ (GUI), Multimedia, webbasierte Applikationen und vieles mehr erfordern eine um einiges breiter gefächerte Supportstruktur, welche auch PC-Support- und generelle Applikationskenntnisse erforderlich macht.

Dieselben Technologien ermöglichen es uns aber auch, Ihnen Hilfe, Schulung und Dokumentationen über verschiedene Kanäle anbieten zu können, sowie unser Wissen immer auf dem aktuellsten Stand zu halten.

Wir möchten Ihnen helfen, das System möglichst effizient nutzen zu können und Ihnen die dazu nötigen „Werkzeuge“ zur Verfügung stellen. Ein erster Schritt in diese Richtung war die Aufschaltung unseres Extranet; weiter geplant sind spezifische E-Learning Module, on-line Demos, ein Ausbau der Dokumenten-Bibliothek, Frequently Asked Questions (FAQs) und vieles mehr.

So vielfältig wie die Produkte, die wir Ihnen anbieten, ist auch die Zusammensetzung unseres Teams, welches wir Ihnen in dieser Ausgabe näher vorstellen.

Wir freuen uns auf Ihre Anregungen und Wünsche, denn sie helfen uns sicherzustellen, dass nicht nur das Produkt, sondern auch der dazugehörige Service Ihre Erwartungen erfüllen.



Cordula Schildknecht
Customer Support Manager

TTW

Besuchen Sie uns am Stand A300 in der Halle A3!

Am 26. und 27. Oktober wird der TTW in Montreux, DER Treffpunkt der Schweizer Tourismusbranche, seine Pforten öffnen. Information, Know-how Transfer, Weiterbildung und Kommunikation: Verpassen Sie diese Gelegenheit nicht.

Wir warten dieses Jahr mit einem neuen Stand auf – einerseits um frischen Wind zu bringen und andererseits, um unsere neue Positionierung auszudrücken. Überzeugen Sie sich live von unseren Neuerungen und Highlights.

Highlights im Überblick:

- > **Amadeus Selling Platform (Vista) 2.3:** neue Version mit zahlreichen Vorteilen
- > **Amadeus +SMS:** Das neue Tool, um eine Buchung per SMS dem Kunden zu übermitteln
- > **Holiday autos auf Amadeus:** So profitieren Sie
- > **Hotels/Cars:** Überblick an Neuigkeiten
- > **Extranet:** Ein Service für Sie - Ihre Vorteile
- > **Amadeus e-Travel Management:** Live-Demo mit Neuerungen

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

Infos und Tickets: www.ttw.ch

10 Jahre S.E.P. Voyages & Amadeus



Fatima Ferreira
Geschäftsführerin
S.E.P. Voyages Lausanne



S.E.P. Voyages Lausanne feiert sein 10-jähriges Jubiläum. Wir haben uns mit der Geschäftsführerin Fatima Ferreira unterhalten über eine erfolgreiche Zeit mit Amadeus.

Frau Ferreira, Sie arbeiten nun schon seit 10 Jahren mit Amadeus. Welches sind die Hauptvorteile, die Ihnen die Produkte und Dienstleistungen von Amadeus bringen?

Flugtickets und Hotelreservierungen. Das System ermöglicht uns auch eine direkte Verbindung zu haben zu den grossen Airlines wie Air France, Lufthansa und Iberia, die auch Amadeus benutzen.

Was ist Ihrer Meinung der Einfluss der technologischen Entwicklung auf die Reisebüros in all diesen Jahren?

Amadeus hat sich immer entwickelt, um den Reisebüros den Verkauf und die Suche von Tarifen zu erleichtern.

Was sind Ihre Erwartungen an Amadeus in Zukunft?

Immer so schnell und effizient zu sein. Sich bestens an die Anforderung der Branche anzupassen.

Interview

Amadeus ist auch dieses Jahr wieder am TTW vertreten. Wir haben uns mit dem TTW Messeleiter, Ralph Nikolaiski, unterhalten.

Herr Nikolaiski, was gibt es am diesjährigen TTW für Neuerungen?

Wir fokussieren uns dieses Jahr voll und ganz auf die Besucher, weshalb wir viele neue Besucherprogramme entwickelt haben. Wir bieten zum Beispiel «Guided Groups» an. Dabei handelt es sich um geführte Touren durch die Messe, die sich auf bestimmte Themen konzentrieren. Auf den Ständen der Aussteller werden kurze Präsentationen gehalten, sodass für die Besucher in kurzer Zeit sehr fundierte Informationen zusammen kommen.

Ebenfalls ein tolles Angebot, das zur Vertiefung der Produktkenntnisse dient, ist der Destination Circuit. Mit einem Destination Passport ausgestattet besuchen die Travel Agents die Stände der Fremdenverkehrsämter und beantworten knifflige Quizfragen, die im Passport gestellt werden. Dabei gibt es auch tolle Preise zu gewinnen.

Auch hervorheben möchte ich den grossen Wettbewerb, den wir mit dem Day-2-Special realisiert haben. TTW-Besucher, die am Freitag ihren Messerundgang machen, können einen Seat Ibiza gewinnen, wenn sie um 16.45 Uhr bei der Verlosung dabei sind. Speziell auf das jüngere Publikum ausgerichtet haben wir das Package 1 Night in Montreux kreiert, welches Bahnfahrt, Party an der TTW Club Night, Übernachtung, Frühstücksworkshop und Messebesuch miteinander kombiniert.

Wir sind überzeugt, dass für einen Geschäftsführer eines Reisbüros ein Besuch des TTW ein «Must» ist. Wieso soll auch ein Reiseberater den TTW besuchen?

Nirgends wird in der Schweiz auf einem Platz so viel Information sowie Aus- und Weiterbildung für Touristik-Fachbesucher geboten. Für Studienreisen bleibt in den meisten Reisebüros wenig Zeit, da ist der TTW während eines Tages der optimale Ort, um umfangreiche Information über neue Produkte und sich abzeichnende Trends im Tourismus zu sammeln. Beispielsweise der Business Travel Workshop (BTW) bietet für das Commercial/Corporate Segment eine interessante Podiumsdiskussion mit provokativen Thesen.

Ein umfassendes Angebot an Workshops ergänzt die Messe. Die Reiseberater sind die ersten an der Front, die vom Kunden kontaktiert werden. Sie erwarten eine kompetente Beratung, von jemandem, der das Produkt kennt und sich damit von der Informationsquelle Internet deutlich abheben kann. Diese Kenntnisse sollten nicht dem Filialleiter vorbehalten bleiben!

Ralph Nikolaiski
TTW Messeleiter



Sie sind nun ja bereits das vierte Jahr für den TTW verantwortlich, was war für Sie rückblickend die grösste Herausforderung?

Das kann ich so pauschal nicht sagen. Jedes Jahr ist die Planung, Organisation und Umsetzung des TTW eine grosse Aufgabe, die in Zusammenarbeit mit unseren TTW-Partnern und Ausstellern Spass macht! Immer wieder gab und gibt es Herausforderungen, den TTW zu optimieren, den Marktverhältnissen anzupassen und für die Zukunft auszurichten.

Die vier Meilensteine sind sicherlich die Umstellung von drei auf zwei Fachmesse-Tage vor vier Jahren, die Konsolidierung «Klasse statt Masse» vor drei Jahren in punkto Ausstellerbeteiligungen und Angebot für Aus- und Weiterbildung für die TTW-Besucher, das 30-Jahr Jubiläum im vergangenen Jahr und heuer die intensive Besucher-Fokussierung.

Mit der Verkürzung von ehemals drei auf zwei Tage, wie war das Feedback der Messebesucher?

Positiv, da sich für das Networking und Socialising mehr Branchenkollegen in Montreux befinden. Es ist eine ganz einfache Rechnung: Das Besuchervolumen von früher drei Tagen, konzentriert sich nun auf zwei Tage, was zu mehr Kontakten, Meetings und Meinungsaustausch untereinander führt.

Auch die Wochentage werden dieses Jahr auf Donnerstag/Freitag verschoben, was versprechen Sie sich für Vorteile?

Wir haben festgestellt, dass für viele Reisebüros eine Absenz am Arbeitsplatz am Donnerstag oder am Freitag besser möglich ist, als wenn die Messe mitten in der Woche stattfindet. Daher wollten wir uns dem Markt anpassen und haben die Messe auf Ende Woche verschoben.

Innovation

Amadeus Selling Platform (Vista): neue Version



Wir freuen uns, Ihnen die neue Version 2.3 von Amadeus Selling Platform (Vista) auf das 4. Quartal 2006 anzukündigen. Diese Version unterstützt Reiseberater, schneller und noch cleverer zu arbeiten und dabei die Produktivität zu steigern.

Die wichtigsten Neuerungen dieser Version:

Ticketing:

- > Mehr Optionen im grafischen Modus für folgende Abläufe: MCOs, Refunds, Sales Reports, Ticket Delivery Mechanism, Document Bank etc.

PNR:

- > Erstellung und Modifikation von Gruppen-PNRs von bis zu 99 Passagieren im grafischen Modus
- > Hyperlinks (mit Beschreibung) ersetzen «shortcut» Bilder
- > Credit Card Concealment auch im grafischen Modus

Hotels / Cars:

- > Automatische Suche des IATA Codes
- > Verbesserte Suchfunktionen
- > Bilder von Mietwagen in Preisübersicht

Voraussetzung zum Upgrade auf Version 2.3:

Hardware: Min. Prozessor 1.4 GHz und min. 512 MB RAM, Min. 250MB freie Harddisk Speicherkapazität

Software: Windows XP oder Windows 2000, Internet Explorer 6.0

Diese Anforderungen gelten NICHT für Citrix Kunden. Die detaillierten Hardware und Software Anforderungen können Sie auf dem Extranet unter «Technics» einsehen.

Profitieren Sie von den Neuerungen in Amadeus Selling Platform 2.3 – Registrieren Sie sich heute noch zur Migration Ihres Office auf unserem Extranet: «Technics – Upgrade request»

Unser Ziel ist es, bis Ende erstes Quartal 2007 alle Kunden aufgeschaltet zu haben. Für diese neue Version wird Ihnen ein Online Training zur Verfügung gestellt. Alle Details dazu erhalten Sie nach der Registrierung zur Migration.

Haben Sie noch Fragen? Kontaktieren Sie bitte Ihren Account Manager.

Amadeus +SMS: Bieten Sie noch mehr Kundenservice

Ab Oktober bieten wir Ihnen ein neues Produkt an: Amadeus +SMS. Verschaffen 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.

Mehr Informationen finden Sie im Extranet, oder kontaktieren Sie Ihren Account Manager. Oder besuchen Sie uns am TTW, wo wir Ihnen gerne eine Live-Demo zeigen.

Extranet: Lassen Sie sich nichts entgehen

Unser Kundenportal stösst auf grosse Beliebtheit. Bereits mehr als die Hälfte unserer Kunden besucht das Extranet regelmässig, um auf dem neuesten Stand zu sein und auch hilfreiche Dokumente herunterzuladen. Sie auch?

Das ganze Team kann nur profitieren: Sie haben Zugriff auf Ihre individuellen Buchungs- und Callstatistiken sowie Ihre Abrechnungen und Vertragsdokumente. Zudem können Sie diverse Dokumente herunterladen, die für die tägliche Arbeit nützlich sein können, z.B. Cheat Sheets oder User Tips. Oder melden Sie sich online für Trainings an.

Schauen Sie heute noch rein!

www.ch.amadeus.com
extranet.amadeusschweiz.com

oder ganz einfach mittels Smarttab in der Amadeus Selling Platform (Vista)

Amadeus intern

We proudly present – Our Customer Services Team

In dieser neuen Serie möchten wir Ihnen einen Einblick in unser Team geben. Im ersten Teil stellen wir Ihnen unseren Customer Service vor, ein Team von acht motivierten Sprachtalenten, die

Sie bei Systemfragen und auch im Training tatkräftig unterstützen. Die Namen und Stimmen sollen nicht weiter im Dunkeln bleiben.



Cordula Schildknecht



Liliana Brienza



Chantal Bürki



Oliver Kilguss

Bei Amadeus seit...

7 Jahren

5 Jahren

4 Jahren

4 Monaten

Sprachen

Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch

Italienisch, Deutsch, Französisch, Englisch, Spanisch

Deutsch, Französisch, Englisch

Deutsch, Englisch, Französisch

Funktion

Verantwortlich für Helpdesk und Training

Helpdesk

Helpdesk

Training

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

«unseren Kunden immer wieder neue Produkte, Funktionalitäten und Tools zur Verfügung stellen zu können, um ihnen den Arbeitsalltag zu erleichtern.»

«täglich meine Sprachkenntnisse anzuwenden, und dabei die Kunden mit Problemlösungen zu unterstützen»

«das Eruiieren und Lösen von Problemen, sowohl technisch wie auch funktionell»

«der Umgang mit Menschen, Neues/Hilfreiches weiterzugeben und eine abwechslungsreiche Arbeit»



Philippe Magnani



Eva Schönholzer



Han Yen Tan



Jean-Marc Wilhelm

Bei Amadeus seit...

6 Monaten

6 Jahren

2 Jahren

5 Jahren

Sprachen

Deutsch, Italienisch, Englisch, Französisch

Spanisch, Deutsch, Französisch, Englisch

Chinesisch, Vietnamesisch, Deutsch, Französisch, Englisch

Französisch, Deutsch, Englisch

Funktion

Helpdesk

Helpdesk

Helpdesk
TrainingHelpdesk
Training
Was mir bei meiner Arbeit am meisten Freude macht:...

«Immer eine neue Herausforderung, man weiss nie was als nächstes kommt.»

«so ein logisches und einfaches System wie Amadeus, den Kunden näher zu bringen»

«jedes Mal, wenn ich ein Problem lösen und dem Kunden helfen kann»

«den Leuten nach dem Training weiterzuhelfen, um mit Freude festzustellen, wie sie Fortschritte machen»

Latest News

Amadeus übernimmt IT für Vertrieb und Reservierung von KLM

Die Airline wird ihre Vertriebs- und Reservierungs-Transaktionen über Amadeus Altéa Reservation abwickeln. Diese Multi-Channel-Plattform für Vertrieb und Reservierung ist die einzige in der Reisebranche, die auf einem Community-Konzept basiert. Das bedeutet, dass KLM die gleiche Vertriebsplattform wie rund 150 andere Airlines und über 78.000 Reisebüros nutzen wird.

KLM ist nach Air France und CSA Czech Airlines der dritte Carrier aus der SkyTeam Allianz, der sich für Altéa Reservation entschieden hat. Das System ist für den Flugticket-Verkauf von über 400 Millionen Passagieren pro Jahr verantwortlich.

Alitalia entscheidet sich für die Amadeus Full Content Option

Amadeus hat einen weiteren Full-Content-Vertrag mit Alitalia geschlossen und stellt somit das gesamte veröffentlichte Inventory der Flüge und Tarife von Alitalia sicher. Über Amadeus haben Reisebüros nun Zugriff auf diese Tarife - ohne einen GDS-Aufschlag für die Buchung zahlen zu müssen.

Mit der Unterzeichnung dieses Vertrags gewährleistet Alitalia den Reisebüros, dass über Amadeus verfügbare Flugpläne, Tarife, Echtzeit-Verfügbarkeit (sogenannte Last-Seat-Availability) und an Alitalia angeschlossene Inventories dem Content aller Kanäle entsprechen.

e-Ticketing im Vormarsch

Nach Schätzungen von Amadeus werden bis Ende 2006 70 Prozent aller Flugtickets im Amadeus System als elektronische Tickets (e-Tickets) ausgestellt. Aktuell sind es weltweit 64,5 Prozent – 153 Airlines und 138 Märkte – weit mehr als bei anderen Reservationssystemen.

In der Schweiz sind aktuell 65 e-Ticketing Carriers verfügbar, und es kommen ständig weitere dazu.

Details zu diesen Meldungen sind im Extranet ersichtlich.

Wussten Sie schon, dass ...

... Sie mit Ihrem Amadeus System 56 000 Hotels buchen können; 237 Hotelketten in 186 Ländern?

... Ihnen auf der Amadeus Selling Platform (Vista) 42 Mietwagenfirmen mit mehr als 31 000 Vermietstationen zur Verfügung stehen?

... dass Amadeus als weltweite Nr. 1 seinen Gesamtumsatz um 12,7 Prozent steigern konnte, und dass der Marktanteil in der Schweiz inzwischen 26,5 Prozent beträgt?