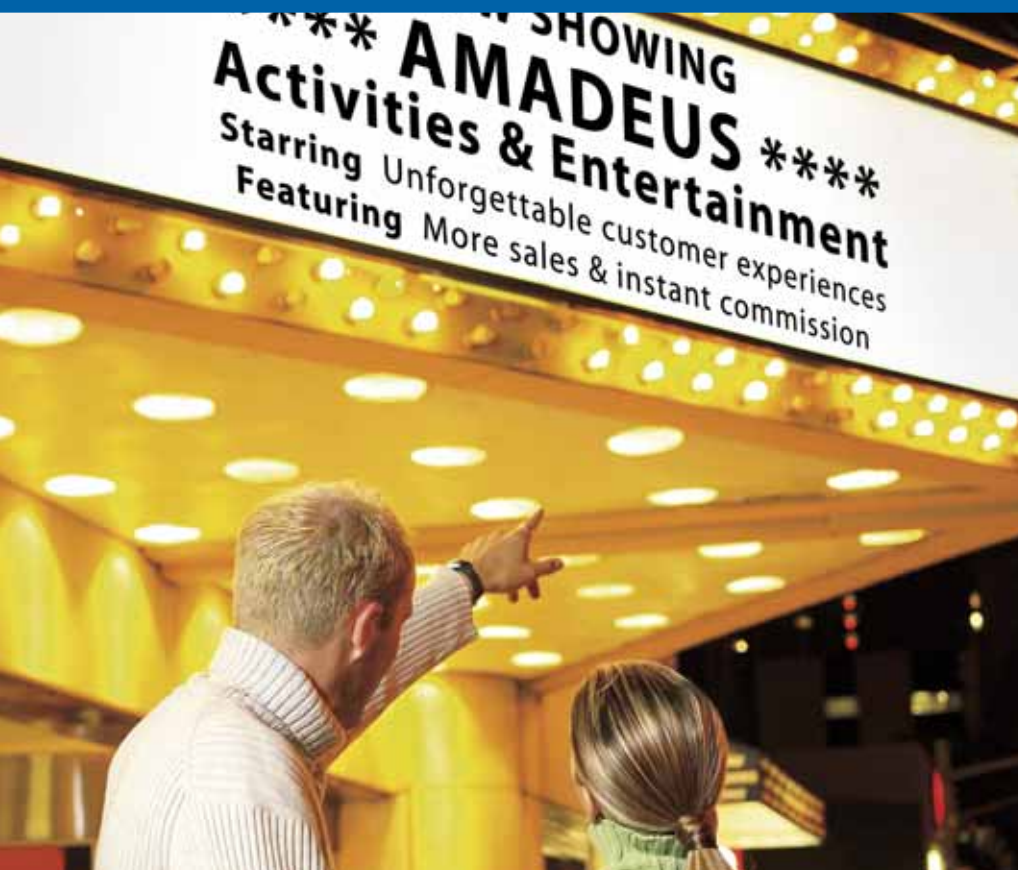


# Discover

Travel Agents Newsletter



## GDS – DAS Werkzeug für jedes Reisebüro!

### Editorial

Die Diskussion um das neue Distributionsmodell der LH/LX hat einmal mehr in Erinnerung gerufen, welches die wichtigsten Instrumente für die Reisebranche sind: Neben gut ausgebildeten Mitarbeitenden mit Beratungskompetenz, Dienstleistungs-Bewusstsein und hervorragenden Fachkenntnissen braucht es vor allem eine effiziente und abgestimmte IT-Umgebung, in erster Linie das GDS.

Wir erachten es als primäre Aufgabe, dem Reisebüro sowohl im stationären Betrieb, als auch im Online-Bereich, möglichst viel Inhalt («Content») und Funktionen bereit zu stellen, damit Sie, unsere Kunden, sich auf die Kundenbetreuung fokussieren können.

Als Beispiele seien die über 70 Full Content Agreements mit europäischen Airlines

## Inhalt

**SEITE 2**  
TTW Montreux

**SEITE 3**  
Innovation

**SEITE 4**  
Innovation  
Tipps & Tricks

**SEITE 5**  
Tipps & Tricks  
Interview

**SEITE 6**  
Amadeus Intern

erwähnt, die erhöhte Anzahl an Hotels im Amadeus System (mit Amadeus Hotels Plus auch mit interaktiver Kartenansicht und vielen Bildern), die Integration von Holiday Autos (nur mit Amadeus möglich), der Calendar-Display mittels All Fares oder die Integration von Low Cost Carriers mittels Amadeus Ticketless Access. Dann auch die mit Bildern und informativem Text hinterlegten Provider-Informationen in der neuen Amadeus Selling Platform 4.1., die schier unzähligen Destinations-Angebote in Amadeus Activities & Entertainment (mehr dazu auf Seite 3) und so weiter.

Als Technology Partner für die gesamte Reiseindustrie – sei es für Leistungsträger oder Vermittler – versuchen wir, die beteiligten Partner auf dem «Marktplatz GDS» näher zu bringen. Dies immer mit der Absicht, die Effizienz zu erhöhen und alle beteiligten Partner zu befriedigen. Auch auf den ersten Blick umstrittene Neuerungen, wie zum Beispiel Kerosintaxen, im Ticket integrierte Point of Sales Fees (Beispiel easyJet) oder wohl bald Kreditkartentaxen und CO2-Informationen werden schlussendlich integriert, damit auch die anderen IT-Systeme im Mid-/Backoffice-Bereich die Daten weiterverarbeiten können.

Das von LX und LH eingeführte «Preferred Fares Program» mit seinen ADM-Belastungen via BSP, welche nicht in die Tickets und bestehenden Abläufe integriert werden können, ist hingegen ein Rückschritt... und bleibt hoffentlich eine zeitlich begrenzte Ausnahme.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen viel Spass beim Entdecken und Kennenlernen unseres neuesten «Babys»: Amadeus Activities & Entertainment – mit viel «Destination Content» am Zielort Ihres Reisenden... oder sogar in der Schweiz! Besuchen Sie uns am TTW in Montreux und erleben Sie das neue Produkt live!



A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, sweeping lines.

**Stefan Angst**  
Sales & Marketing Manager

## TTW Montreux

### Besuchen Sie uns am Stand A310 in der Halle A3!

Am 30. und 31. Oktober ist es wieder soweit, die ganze Tourismusbranche trifft sich am TTW in Montreux. Nicht zu verpassen!

Wie jedes Jahr sind wir natürlich auch dieses Mal als Aussteller anwesend. Wir zeigen Ihnen gerne live unsere Aktualitäten, und insbesondere freuen wir uns auf interessante Gespräche mit Ihnen!

Highlights im Überblick:

- > Amadeus Activities & Entertainment: Umfangreicher «Destination Content»
- > Amadeus Selling Platform 4.1: neue Version mit zahlreichen Vorteilen
- > Amadeus Hotels Plus: Hotels buchen wie im Web – nur besser
- > Amadeus All Fares: Die besten Tarife suchen mit Kalendersicht
- > Amadeus Ticketless Access: neue Möglichkeiten bei easyJet-Buchungen

Ganz nach dem TTW-Motto «Wer hinget, weiss mehr» – wir freuen uns auf Ihren Besuch!

Übrigens, wenn Sie mit jemandem von uns einen Termin vereinbaren möchten:

Sie finden uns auf der one2one Online-Plattform vom TTW!

Infos und Tickets: [www.ttw.ch](http://www.ttw.ch)

# Innovation

## Amadeus Activities & Entertainment

**Vielfältige Angebote und Reiseinformationen aus mehr als 400 Destinationen:** Amadeus Activities & Entertainment, das neue Amadeus-Buchungs-Tool für Leistungen vor Ort, bündelt weltweite Angebote führender Leistungsanbieter.

Vom Flughafentransfer bis zur spannenden Abenteuer-tour, vom Theaterticket bis zur Stadtrundfahrt und zum Sportevent – Sie finden in Amadeus Activities & Entertainment tausende von Angeboten, die in folgende Bereiche unterteilt sind:

- > Tours & Activities
- > Event Tickets
- > Transfers & Services

Informieren Sie Ihre Kunden umfassend über mögliche Aktivitäten an ihrem Reiseziel, und buchen Sie die gewünschten Leistungen noch vor der Abreise. So können Ihre Kunden den Aufenthalt entspannt genießen und brauchen sich vor Ort um nichts mehr zu kümmern. Profitieren Sie gleichzeitig von den Zusatzlösen durch den Verkauf neuer Services – und das zu konkurrenzfähigen Preisen.

### Wie Sie davon profitieren können:

Amadeus Activities & Entertainment wird in den nächsten Tagen automatisch in Ihrer Amadeus Selling Platform als Smart Tab integriert. Sobald Sie in Ihrer Taskleiste der Windows Oberfläche unten rechts ein Brief-Symbol sehen, klicken Sie bitte darauf, um den Automatic Update zu starten. **Die Nutzung ist kostenlos!**

Wir freuen uns, Ihnen dieses neue Produkt live am TTW präsentieren zu dürfen. Weitere Informationen finden Sie auch im Amadeus Extranet.

## Amadeus Selling Platform: neue Version 4.1

Diesen Herbst haben wir sämtliche Kunden auf die neue Version 4.1 der Amadeus Selling Platform migriert. Die neue Version bietet zahlreiche Vorteile, insbesondere in folgenden Bereichen:

- > Erweiterte PNR Retrieval-Kriterien
- > Ticketing: Verbesserte Refund Application, Ausstellungs-Code für MCO auf einer Seite
- > Link zwischen Command Page und Amadeus All Fares
- > Präzisere Suche für Flugverfügbarkeiten
- > Neues Fare Diagnostic Tool
- > «Save to file» Funktion für Rechnung, Itinerary & ITR
- > «Flight Features» und Banners für mehr Informationen zum Angebot

Laden Sie im Amadeus Extranet den umfassenden User Guide herunter, um von den neuen Funktionalitäten vollumfänglich profitieren zu können.



## Heathrow Express über Amadeus buchbar

Heathrow Express, Betreiber eines Nonstop-Hochgeschwindigkeits-Zuges zwischen dem Flughafen Heathrow und der Londoner Innenstadt, ist die erste Air-Rail-Verbindung, die über Amadeus buchbar ist. Dieses Angebot ist ein wichtiger Teil der Amadeus-Strategie, den Reisebüros alle Bahnangebote auf einer einzigen Buchungsplattform zur Verfügung zu stellen.

Für die Reisenden bedeutet das eine nahtlose und bequeme Verbindung zwischen dem Flughafen und der Londoner Innenstadt, und das ohne Anstehen für den Ticketkauf.

Fahrpläne und Tarife des Heathrow Express werden unter dem Code «9G» neben den Flugangeboten in der Amadeus Selling Platform angezeigt. Auf der Grundlage der standardisierten E-Ticketing-Technologie der Airlines erstellt das System Fahrtscheine als PDF-Datei, die an Bord der Züge akzeptiert werden. Kein Ticket muss mehr am Bahnhof abgeholt werden.

## easyJet Buchungen mit neuen Funktionalitäten und tieferen Gebühren

Flexibler buchen als auf der Website – das können Sie jetzt bei easyJet-Flügen mit Hilfe von neuen, exklusiven Buchungsfunktionen über Amadeus Ticketless Access:

- > **Hinzufügen / Stornieren von Flugsegmenten:** Automatische Berechnung aller anfallenden Gebühren.
- > **Name Change:** Erster Name Change von maximal drei Buchstaben ist kostenlos, bei weiteren Namensänderungen und bei Änderung von mehr als drei Buchstaben erfolgt eine automatische Berechnung aller anfallenden Gebühren.
- > **Hinzufügen von SSR-Element(en):** z.B. Speedy Boarding.

Im Amadeus Extranet finden Sie die Quick Card (Kurzanleitung) mit den neuen Funktionen, sowie eine Online Demo.

Weitere «good news»: easyJet hat anfangs September gemeldet, dass ab sofort die **Buchungsgebühren gesenkt werden**. Diese Kosten betragen nun 6.70 CHF pro Segment statt bis zu 12.50 CHF wie bisher. Diese Gebühr ist im Ticket ersichtlich.


Über Amadeus Ticketless Access ist inzwischen auch Transavia.com buchbar, und weitere Low Cost Carriers werden folgen.

## Tipps & Tricks

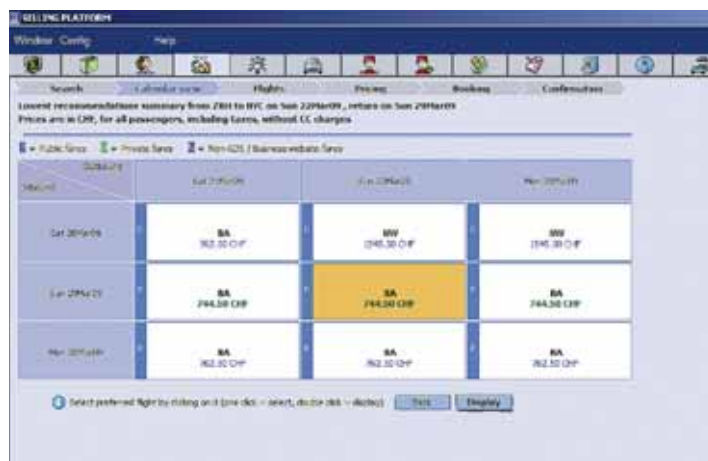
### Amadeus All Fares: Tarife suchen mit Kalendersicht

Ein Kundenservice der Extraklasse: Wählen Sie in der Suchmaske von Amadeus All Fares «Display alternate dates +/- 1», und es werden Ihnen die besten verfügbaren Tarife auf einer einzigen Seite angezeigt. Damit können Sie Kunden mit flexiblen Reisedaten auf einen Blick die besten Tarife anbieten. Ebenso einfach lässt sich auch ein zweiter Flughafen abfragen. Natürlich können Sie auf dieser Seite einen Flug direkt buchen und jederzeit vom grafischen in den kryptischen Modus wechseln.

#### Gut zu wissen:

Mit Amadeus All Fares können Sie schnell und einfach die besten Flugtarife herausfiltern. Amadeus All Fares ist selbsterklärend, es ist kein Trainingsaufwand notwendig. Der Zugriff erfolgt mittels Smart Tab mit dem weissen Flugzeug  in Ihrer Amadeus Selling Platform. Amadeus All Fares ist kostenlos und automatisch Bestandteil Ihrer Amadeus Selling Platform.

Weitere Informationen finden Sie im Amadeus Extranet.




### Amadeus Hotels Plus: Hotels buchen wie im Web – nur besser!

Unverzichtbar bei Amadeus Hotels Plus: Über die fortgeschrittene interaktive Kartenfunktion verkaufen Sie direkt vom Stadtplan aus. Mit einer Mausbewegung über die Nummer auf den Karten kommen Sie jeweils zur Einzelverfügbarkeit des Hotels. Nach Auswahl eines Tarifs werden Sie im Buchungsprozess weitergeleitet. Übrigens: Im Stadtplan können Sie zwischen Strassenkarte und Luftaufnahme wählen. Beeindrucken Sie Ihre Kunden mit einer hochaufgelösten Luftaufnahme der näheren Hotel-Umgebung!

Ein weiterer unverzichtbarer Tipp ist die E-Mail Funktion. Sie können bis zu fünf Hotels vergleichen und das Resultat dem Kunden per E-Mail senden, direkt aus der Anwendung heraus.

#### Gut zu wissen:

Amadeus Hotels Plus ist das vollgrafische Verfahren auf Web-Basis, das Sie über den Smart Tab mit dem grünen Plus  erreichen. Gezielte Suchfilter, interaktive Kartenfunktionen und Hotelbilder unterstützen das Verkaufsgespräch, und die Buchung in nur fünf Schritten spart Zeit. Amadeus Hotels Plus ist kostenlos und automatisch Bestandteil Ihrer Amadeus Selling Platform.

Weitere Informationen finden Sie im Amadeus Extranet.



## Tarifabfragen von LX/LH Vorzugspreisen

Die LH/LX-Vorzugspreise werden als Unpublished/Private Fares in den GDS dargestellt. Tarifabfragen und Tarifberechnungen für Vorzugspreise sind deshalb nur im unpublished Bereich möglich.

### Tarifabfrage:

Grundsätzlich gibt es, wie in der Vergangenheit, drei Möglichkeiten zur Tarifabfrage in Amadeus:

- > Tarifabfrage ohne Zusatzcode (Unifare Code) = zeigt nur published Fares (also keine Vorzugspreise)
- > Tarifabfrage mit Zusatzcode R,U = zeigt nur unpublished Tarife, also Vorzugspreise und gegebenenfalls sonstige unpublished Tarife
- > Tarifabfrage mit Zusatzcode R,UP = zeigt sowohl unpublished als auch published Tarife

Best Buy Abfragen (FXA und FXB) sind ebenfalls mit den Optionen für unpublished und published Fares sowie als Kombination möglich.

### Darstellung der Vorzugspreise im Fare Quote:

- > Fare Display (Amadeus Transaktion FQD): erkennbar ist der Vorzugspreis im Fare Display in der Fare Type Spalte (ALFR) am Zusatz V.

- > Im Informative Pricing (Amadeus Transaktion FQP) erfolgt unter der Tarifauswahl ein Hinweis auf diejenigen Tarife, bei denen es sich um Private Fares (also Vorzugspreise und andere Private Fares) handelt.

## Wöchentliche Tipps und Tricks

Im Amadeus Extranet präsentiert Ihnen unser Service Desk wöchentlich neue Tipps und Tricks, um Sie in Ihrer täglichen Arbeit mit der Amadeus Selling Platform zu unterstützen.

Zugriff via Smart Tab in der Amadeus Selling Platform oder via [www.ch.amadeus.com](http://www.ch.amadeus.com). Wir empfehlen Ihnen, allen Mitarbeitenden Ihr Login für das Amadeus Extranet zu geben (oder neue Berechtigungen im Extranet unter «User Manager» zu erstellen).

## Interview

### No Worries Travel äussert sich über Amadeus Activities & Entertainment

Amadeus Activities & Entertainment ist in den nächsten Tagen in der Amadeus Selling Platform verfügbar. No Worries Travel in Langenthal hat sich als Pilot-Reisebüro zur Verfügung gestellt und das neue Produkt mit Freizeit-Angeboten aus unzähligen Destinationen auf Herz und Nieren getestet. Wir haben uns mit Michael Lanz, Geschäftsführer und Reiseberater, über seine ersten Eindrücke unterhalten.

#### Herr Lanz, was ist Ihr allgemeiner Eindruck von Amadeus Activities & Entertainment, haben Sie sich schnell zurecht gefunden?

Ja sehr schnell, denn die Handhabung ist sehr einfach. Mein Eindruck ist äusserst positiv, das Produkt erscheint übersichtlich und bietet dem Reisebüro ein hervorragendes Mittel für eine noch umfangreichere Beratung an. Mit Amadeus Activities & Entertainment kann ich viele Zusatzleistungen mit demselben Tool buchen. Die Auswahl an Produkten ist je nach Destination tatsächlich riesig.

#### Was gefällt Ihnen besonders gut aus funktioneller Sicht?

Das Produkt ist unkompliziert und übersichtlich, der Ablauf logisch, und dank Auswahlverfahren lässt es keine Fehler zu. Auch finde ich gut, dass die einzelnen Produkte sehr detailliert beschrieben sind.

#### Worin sehen Sie Ihren Nutzen, mit Amadeus Activities & Entertainment zu arbeiten?

Ich benutze ein attraktives Instrument, um meinen Kunden eine angenehme Zusatzleistung am Ferienort – hauptsächlich für Städtereisen – vermitteln zu können. Zudem habe ich bei Preisvergleichen herausgefunden, dass Amadeus viele Leistungen kostengünstiger als andere Quellen anbieten kann.

#### Welchen Reisebüros würden Sie dieses Produkt besonders empfehlen?

Grundsätzlich allen Reisebüros, die mit zusätzlichen attraktiven Angeboten auf ein Zusatzgeschäft nicht verzichten wollen, unterstützt durch eine verständliche Handhabung.



**Michael Lanz**  
Geschäftsführer  
No Worries Travel, Langenthal

# Amadeus intern

## Help Desk wurde zum Service Desk

Wir haben alle unsere Kunden im Juli informiert: Im August haben wir die neue Organisation erfolgreich eingeführt.

Amadeus Schweiz hat auf Grund der positiven Erfahrungen einiger europäischer Schwesterorganisationen per 1. August 2008 sämtliche Abteilungen, welche operativ mit Kunden in Kontakt stehen, in einen Bereich zusammengeführt. Dieser neue Bereich, die «Service Delivery Unit» respektive «SDU» in Kurzform, umfasst folgende Teilbereiche:

- > Service Desk (Incident und Problem Management, ehemals Help Desk)
- > Training (classroom -, tailor made Training und e-learning)
- > Service Delivery (inklusive Software Release- und Case Management)
- > Projektbüro
- > ICT (Technik)

Die Leitung der Service Delivery Unit haben wir dem langjährigen Kadermann Oliver Zingg anvertraut. Der Teilbereich «Training» wird von Oliver Kilguss verantwortet, und für die Leitung des «Service Desk» (ehemals Help Desk) ist Marc Allenbach zuständig.

Die Gesichter hinter der neuen Organisation und ganz Amadeus Schweiz finden Sie im Amadeus Extranet.

## Amadeus Datenzentrum: mehr Transaktionen als die New York Stock Exchange

Das Amadeus Datenzentrum ist weltweit eines der grössten Datenverarbeitungs-Zentren in der Reiseindustrie. Die Zahlen sprechen für sich:

- > Als weltweite Nummer Eins gemessen an Reisebuchungs-Transaktionen halten wir unsere System-Verfügbarkeit kontinuierlich hoch: Wir garantieren eine durchschnittliche **Verfügbarkeit des Systems von 99.99%**.
- > **95% aller Linienflüge** weltweit können über die Amadeus Infrastruktur gebucht werden.
- > Speicherplatz ist wichtig: Im Moment verfügen wir über **5 Petabytes Speicher**, das entspricht 5'000 Terrabytes oder 5'000'000 Gigabytes oder 5'000 Kopien von Wikipedia!
- > Das Datenzentrum verarbeitet **½ Milliarde Transaktionen** und mehr als **3 Millionen Buchungen pro Tag**.
- > Der einkommende Datenverkehr liegt bei **17'000 Transaktionen pro Sekunde**. Im Vergleich dazu: Die New York Stock Exchange verarbeitet «nur» 15'000 Transaktionen...

Übrigens: Dieser Newsletter ist wie immer auch im Amadeus Extranet als PDF publiziert!