

Amadeus

Helpdesk Premium Services

Willkommen bei Amadeus Helpdesk Premium Services. Amadeus Helpdesk Premium Services sind die leistungsstarken Supportlösungen für Reisebüros. Speziell für Ketten, Kooperationen und Kunden mit speziellen Anforderungen bietet Amadeus Germany vier verschiedene Module. Neben definierten Basisleistungen können die Module individuell auf die Bedürfnisse des Kunden angepasst werden.



Mit den Helpdesk Premium Services bietet Amadeus den passenden Service für individuelle Kundenanforderungen. Zuverlässige Reportingtools bewerten regelmäßig die Zufriedenheit der Kunden – die ideale Unterstützung um seinen Service weiter optimieren zu können.

Hans-Joachim Diercks,
Senior Manager bei IDS Scheer Technologies
und Mitglied der Help Desk Award-Jury

Schnelle Entstörung und kurze Durchlaufzeiten

Jede Minute Ausfallzeit am Counter kostet Sie bares Geld: Kunden können nicht sofort bedient werden und Ihre Umsätze lassen sich nicht realisieren. Für lange Erklärungen am Telefon ist keine Zeit – Sie erwarten Gesprächspartner, die Sie und Ihre Spezifika kennen und auf allen Stufen der Problembearbeitung umfassende und integrierte Lösungen anbieten. Unsere Helpdesk Premium Services bieten all das.

Die Helpdesk Premium Services nehmen die Störungen entgegen und kümmern sich persönlich um deren Lösung. Unsere Supportmitarbeiter werden speziell auf die Bedürfnisse unserer Kunden geschult; die Konfigurationen im Reisebüro sind Ihnen bekannt.

Die Störung bei einem Helpdesk Premium Services Kunden wird bei uns mit höchster Priorität behandelt. Das zahlt sich für Sie in barer Münze aus: je schneller Ihr PC wieder betriebsbereit ist, desto eher können Sie sich ihrem Kerngeschäft widmen und Reisen verkaufen.

Für jeden Helpdesk Premium Services Kunden bilden wir ein entsprechendes Betreuungsteam, welches ein dezidiertes Supportmanager leitet. Dieser arbeitet eng mit dem Kunden zusammen und ist auch im Eskalationsfall der persönliche Ansprechpartner. Alle Mitarbeiter verfügen über ein breit angelegtes Know How in den Bereichen Technik und Verfahren und haben bereits langjährige Supporterfahrung – auch anspruchsvolle Störfälle unserer Premium Kunden können so schnell gelöst werden.

Managementreporting und Qualitätsverbesserungen

Die Qualifikation von Mitarbeitern kann in der heutigen Zeit nur noch zielführend erfolgen, wenn genau bekannt ist, wo die Wissenslücken sind.

Lange Schulungen und hohe Reisekosten sind nicht effizient. Nutzen Sie daher die Managementreports aus den Helpdesk Premium Services! Wir werten monatlich je Reisebüro aus, in welchen Bereichen die Fragen auftreten. Statt Schulungen nach dem Gießkannenprinzip durchzuführen, können Sie genau die Agenturen zusammenfassen, die unter bestimmten Gesichtspunkten nachqualifiziert werden müssen.

Die vier Amadeus Helpdesk Premium Services Module

Das maßgeschneiderte Service-Angebot für Ihr Unternehmen: vier Supportmodelle, die alle Störlevels abdecken.

Helpdesk Premium Services Eco

Für Kunden ohne eigenes First Level Help Desk. Sie nutzen unseren Standard Support, erhalten aber trotzdem eine priorisierte Bearbeitung Ihrer Störungen. Außerdem unterstützen wir Sie durch unser monatliches Kundenreporting.

Helpdesk Premium Services Value

Sie setzen ein eigenes First Level Help Desk ein, welches bestimmte Themen direkt klärt. Für alle weiteren Fälle routen Sie bei uns in die nachgelagerten Level, wo wir Sie mit individueller Priorität bedienen.

Helpdesk Premium Services Superior

Hier übernehmen wir zusätzlich den First Level Support – das Reisebüro hat so nur einen einzigen Eingangskanal, der sich durchgängig um ihre Probleme kümmert. Die Bereitstellung der kompletten Help Desk Infrastruktur inklusive aller erforderlichen Tools ist im Leistungspaket enthalten. Auf Wunsch ist hier eine Erweiterung der Supportpalette um Fremdprodukte möglich.

Helpdesk Premium Services Solution

Für Reisebüros, die zum Beispiel spezielle Anforderungen an Supportzeiten haben oder ein geringes Volumen mit bestimmten Produkten erzielen, ist Solution die ideale Lösung. In Zusammenarbeit mit dem Kunden wird das individuelle Supportkonzept, zugeschnitten auf dessen Bedürfnisse, entworfen.

Die Amadeus Helpdesk Premium Services Module im Vergleich

	Helpdesk Premium Services Eco	Helpdesk Premium Services Value	Helpdesk Premium Services Superior	Helpdesk Premium Services Solution
Servicezeiten	Mo-Fr 8.00-19.00 Uhr Sa 9.00-14.00 Uhr	Mo-Fr 8.00-18.00 Uhr	Mo-Fr 8.00-18.00 Uhr Sa 9.00-14.00 Uhr	individuell
Eingangskanal	Telefon	e-Mail, Fax Telefon	e-Mail, Fax Telefon	Telefon, e-Mail
Technik und/oder Verfahrenssupport	✓	✓	✓	✓
Priorisierung	✓	✓	✓	✓
Persönliche Störungsverfolgung	n. v.	✓	✓	✓
Management Reporting	✓	✓	✓	✓
Regelmäßige Qualitätszirkel	✓	✓	✓	✓
Dedizierter Supportmanager	✓	✓	✓	✓
Aktive Statusmeldungen	n. v.	✓	✓	individuell
Support von Fremdprodukten	n. v.	n. v.	optional	optional
Proaktive Informationen bei Großstörungen	✓	✓	✓	✓
Internet Help Desk	optional	✓	✓	✓
Belegrekonstruktion inkl. Recherche	optional	✓	✓	✓

Ihre Vorteile mit den Amadeus Helpdesk Premium Services

- > Individueller, maßgeschneiderter Support
- > Reduzierung der Counter-Ausfallzeiten
- > Priorisierte Bearbeitung Ihrer Störungen
- > Übersicht aller offenen und geschlossenen Anfragen Ihrer Reisebüro-Kette im Internet Help Desk
- > Proaktive Informationen über Großstörungen, Produktausfälle und Neuerungen
- > Qualitätsmanagement durch Managementreporting und Qualitätszirkel
- > Eskalationsmanagement
- > Dezierte Supportmanager

Zielgruppen

Amadeus Helpdesk Premium Services sind eine ideale Supportlösung für Reisebüroketten und -Kooperationen.

Aber auch Kunden mit speziellen Supportanforderungen profitieren von den individuellen Supportmodulen.

Preis

Das Entgelt der einzelnen Module richtet sich nach dem Leistungsumfang, der mit jedem Kunden individuell erarbeitet wird.