

Amadeus España y Educaterra forman a 30.000 agentes de viajes en **Amadeus Ticketing**

La formación en la nueva plataforma de emisión de billetes se realiza de forma simultánea al proceso de migración

Amadeus España y Educaterra, la compañía de Telefónica especializada en ofrecer soluciones de formación, han desarrollado un programa de aprendizaje *online* destinado a los 30.000 profesionales que trabajan en las agencias de viajes españolas conectadas al sistema Amadeus. El objetivo del mismo es enseñar a los agentes el manejo y funcionalidades de Amadeus Ticketing, la nueva plataforma de emisión y reembolso de billetes aéreos a la que migrarán a lo largo de 2009 las más de 8.600 oficinas españolas usuarias de Amadeus. Hasta ahora, las agencias empleaban para la emisión de billetes el sistema Resiber. Amadeus Ticketing permite al agente ser más rápido y preciso gracias, por ejemplo, a la cotización automática de itinerarios o la simplificación de reembolsos, o a la emisión de documentos aéreos con toda la información necesaria.

Para familiarizarse con la nueva herramienta, los profesionales pueden participar en este curso, totalmente gratuito, que consta de seis módulos, con sus correspondientes ejercicios de evaluación, documentación de consulta (manuales, glosarios y guías rápidas) y vídeos explicativos. Asimismo, los alumnos pueden asistir, desde cualquier lugar con conexión a Internet, a tutorías virtuales programadas en cuatro días de la semana en dos horarios, mañana y tarde. Una vez realizado el ciclo formativo, los agentes han de superar un examen para recibir la certificación que les acredita como especialistas en la nueva plataforma de emisión de billetes aéreos de Amadeus.

➔ **El curso, totalmente gratuito, consta de seis módulos y se complementa con tutorías virtuales. Una vez superado un examen, el agente recibe un certificado.**

“La formación se produce de manera simultánea al tránsito a la nueva forma de emisión Amadeus Ticketing, ya que el propósito es que los agentes dominen las nuevas funcionalidades antes de comenzar a trabajar con la plataforma y que puedan sacarle el máximo partido”, explica Miguel Ángel Puertas, director de atención al cliente de Amadeus España. “Éste es un plan de gran

alcance que exige la coordinación de técnicos, formadores y encargados de la migración”, añade.

Coincide en la magnitud del curso Carolina Jeux, directora general de Educaterra: “Lo que más nos ilusiona de este proyecto de *e-learning* es su envergadura, en cuanto a la necesidad primordial de formar a 200 agencias por semana repartidas por todo el territorio nacional, mediante simulaciones de la plataforma Amadeus Ticketing y con el refuerzo de sesiones virtuales con expertos para las consultas específicas”.

Miguel Ángel Puertas director de atención al cliente y formación de Amadeus España

“La formación es adaptarse a un nuevo entorno utilizando todos los recursos a nuestro alcance”



¿Cómo valora esta formación en Amadeus Ticketing?

Es uno de los proyectos más ambiciosos que hemos acometido en

materia de formación: supone familiarizar a 30.000 profesionales en el uso de la nueva plataforma de emisión y billetes Amadeus Ticketing, a un ritmo de 200 agencias a la semana.

¿Hasta qué punto es importante la formación en el ámbito de las agencias de viajes?

Cualquier mejora significativa en una herramienta de trabajo exige usuarios preparados capaces de sacarle el máximo partido. Pero, en realidad, la formación es mucho más que aprender a utilizar adecuadamente un medio; es adaptarse a un nuevo entorno utilizando todos los recursos a nuestro alcance. Sobre todo, cuando ese

entorno exige, como ocurre en la actualidad, importantes ahorros de tiempo y reducción de los costes para ser más productivos, y ofrecer el mejor servicio a unos clientes cada vez más exigentes e informados.

Las nuevas tecnologías han multiplicado las posibilidades educativas. ¿Cuál es la apuesta de Amadeus por el *e-learning*?

Por su dinamismo y flexibilidad, Amadeus lleva apostando por esta fórmula desde 2002, cuando lanzó su plataforma de *e-learning* www.formacion.es.amadeus.com. Con 400.000 horas de enseñanza y más de 12.000 alumnos, la educación virtual de Amadeus ha logrado gran aceptación. El proyecto de formación en Amadeus Ticketing (www.amadeusticketing.com) es, por la magnitud del proyecto, un gran paso en la trayectoria de Amadeus. Pero detrás vendrán muchos otros que, como éste, contribuyan a mejorar la capacitación de los agentes de viajes y el servicio que den a sus clientes. Todo ello, de la mano de empresas punteras en *e-learning*, y mediante una metodología dinámica.