

# Amadeus Vista, una única plataforma para gestionar todas las reservas

La nueva aplicación ya está disponible para todas las agencias de viaje

**A**madeus Vista es una plataforma de reservas única. Está basada en un navegador que combina el entorno gráfico con el críptico y ofrece en una sola pantalla todos los productos y proveedores conectados a Amadeus, así como la más completa funcionalidad del sistema. Su tecnología abierta proporciona a los usuarios, además, la posibilidad de integrar en la misma pantalla a proveedores de servicios turísticos no conectados al GDS. De esta forma los agentes pueden resolver la reserva de cualquier proveedor desde un único punto de venta.

Esta herramienta diseñada por SAVIA Amadeus tiene la finalidad de que las agencias de viajes aumenten sus ingresos, reduzcan al mínimo los tiempos y costes de búsqueda y reserva de servicios turísticos y puedan poner en manos de sus agentes una solución que les permita ofrecer un servicio personalizado y de calidad basado en un mayor conocimiento de los clientes y el mayor tiempo de dedicación a ellos.

## Acceso intuitivo, menos errores

Amadeus Vista, plataforma de venta enfocada a maximizar la productividad y la eficiencia, integra toda la funcionalidad del sistema Amadeus y resuelve los procesos de reserva de forma sencilla y rápida mediante un acceso instantáneo e intuitivo a todos los servicios del viaje y a las herramientas de servicio al cliente; es decir, a toda la oferta de proveedores de servicios turísticos distintos al aéreo.

Amadeus Vista elimina un alto número de tareas manuales para optimizar procesos y estandarizar los niveles de servicio en todas las sucursales. Su desarrollo se adapta a la forma de trabajo del agente de viajes y a las políticas comerciales de la agencia. Ejemplo de ello es la posibilidad de utilizar el interfaz gráfico y el críptico combinados. Los usuarios pueden trabajar en el modo que prefieran, sea el gráfico, la página de comandos, o combinarlos dentro del proceso de venta. Desde el modo críptico (página de comandos) la funcionalidad cambia automáticamente al gráfico para determinadas funciones: mapa de asientos, información de coches, características del hotel, etc. Por otra parte, el acceso en pantalla gráfica única a contenido, PNRs y perfiles de cliente elimina la necesidad de memorizar transacciones largas y complejas.

La nueva herramienta también ha desarrollado otras funcionalidades que aceleran el proceso de reserva y reducen las equivocaciones: los *Smart Keys*, que posibilitan programar teclas y botones con tareas repetitivas y complejas para reducir tiempos y errores; el histórico de transacciones, que permite realizar una rápida llamada a transacciones previas; y el *Dual City Pair* en un solo paso, que elimina 3 pasos del proceso de reserva y simplifica las reservas de viajes de ida y vuelta.

## Todo en uno

Característica destacada de Amadeus Vista es que se trata de una tecnología

## VIAJE DE VACACIONES O NEGOCIOS

Amadeus Vista permite integrar en una pantalla todo lo necesario para reservar viajes vacacionales o de negocios. Así el agente gana en eficiencia y atención personalizada a sus clientes.

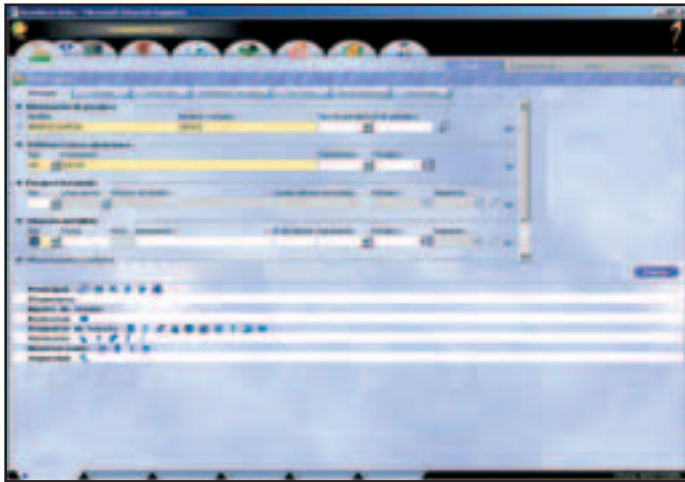
abierta y flexible para integrar a cuantos proveedores y aplicaciones sea preciso o se decida. Ofrece la posibilidad de albergar en la misma pantalla tanto los proveedores disponibles en Amadeus como otros proveedores de interés para los clientes. Esta oportunidad de acceder a otros módulos (*Smart Tabs*), a contenidos relativos al servicio al cliente no disponibles en el GDS y que son de interés para las agencias, o a webs de proveedores no conectados al sistema, reduce costes, simplifica los procesos de venta y aumenta las oportunidades de negocio.

Actualmente, una parte de los servicios del viaje vacacional que la agencia ofrece a sus clientes son accesibles a través de Internet, pero no están disponibles en los GDS. Amadeus Vista, al integrar en una sola pantalla los diversos servicios, proporciona a la agencia una herramienta para dar un valor añadido tanto en los viajes vacacionales como en los viajes de negocios.

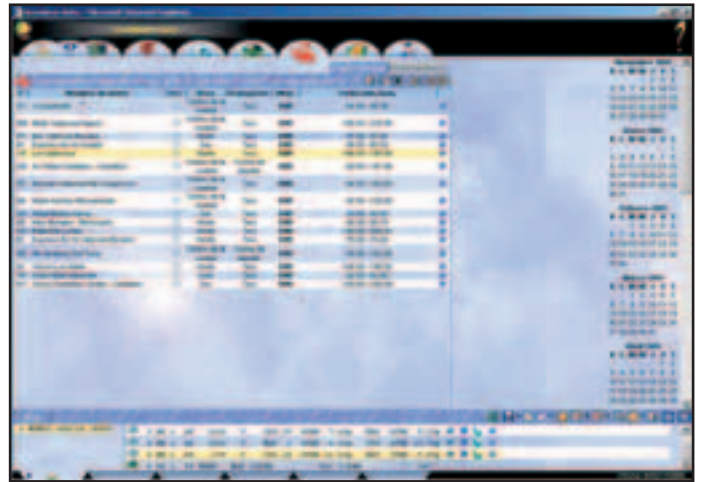
También pone al alcance de las agencias una serie de herramientas dirigidas a cumplir y controlar las políticas de viaje de la empresa, de sus clientes corporativos. Éstas les permiten acceder a la mayor y más especializada oferta de proveedores y servicios dirigidos al *business travel* de manera sencilla; así cualquier agente puede utilizar sin ninguna dificultad las funciones más complejas del sistema diseñadas específicamente para viajes de empresa.

Una de las principales ventajas deriva de que integra en una única pantalla las herramientas más útiles para los clientes corporativos: Perfiles de Cliente, *Travel Choice* y *Policy Arranger*. También su entorno gráfico, y la posibilidad de combinarlo con el críptico, aporta al proceso de reserva máxima eficiencia en el servicio a la em-

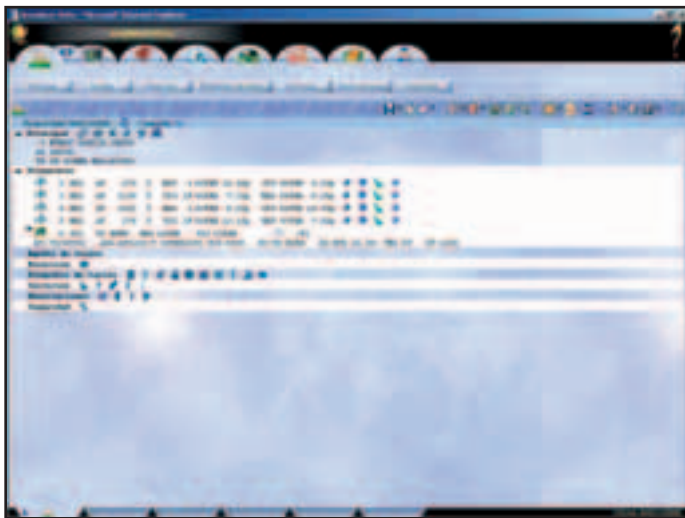
**Amadeus Vista permite cumplir y controlar las políticas de viajes de los clientes corporativos**



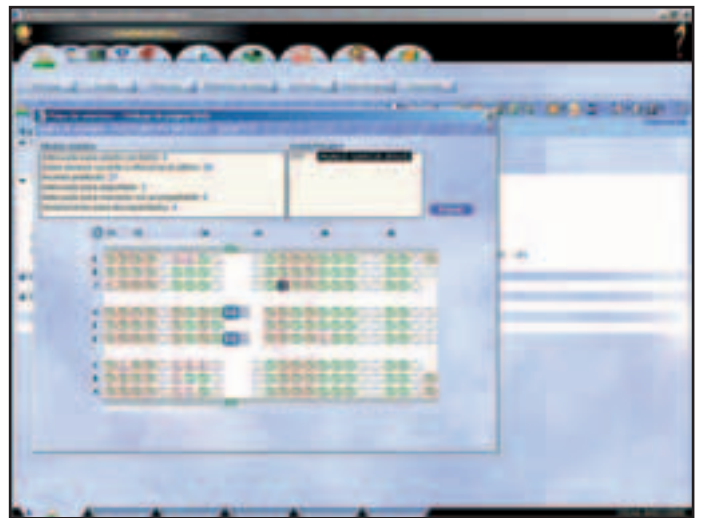
En la pantalla superior, generación de un nuevo PNR.



Arriba, operación de selección de hotel.



En esta pantalla, PNR aéreo + coche.



Un ejemplo de reserva de asiento.

presa y empleados. Esta gama de servicios se completa con los módulos de hoteles y coches, completamente integrados, que pueden ser reservados desde Amadeus Vista en un proceso rápido y ágil. Para ello se han incorporado funcionalidades que permiten ver las preferencias de los clientes sobre aéreo, hotel y coche destacadas en pantalla (*Travel Choice*), la rápida identificación y cumplimiento de las preferencias de viaje de los clientes, y anticipar y satisfacer las preferencias de los clientes. Gracias a las pantallas gráficas puede visualizarse fácilmente la información de los clientes y sus viajes previos, así como la rápida creación y gestión de sus perfiles.

### Módulo de seguros

En los productos tradicionales -aéreo, coche y hotel- también se han introducido mejoras, como la nueva *mul-*

### MÁS NEGOCIO

Con la nueva solución, la agencia de viajes puede completar su oferta de servicios vendiendo un seguro para el viaje que gestiona.

*timedia* de hoteles, mapas y puntos de referencia, que incorpora fotografías y mapas que multiplican la información que pueden proporcionar a sus clientes sobre los hoteles y para facilitarles el itinerario; o los criterios de búsqueda personalizada de hoteles en modo gráfico, que ayudan a conseguir el más idóneo para el cliente, lo que mejora la calidad del servicio.

Amadeus Vista también aporta un mapa gráfico de asientos cuyo valor es permitir conseguir para los clientes un asiento concreto con sólo unos toques de ratón o acceder de forma directa desde el menú a otros requerimientos o extras especiales, tales como asientos para niños en alquileres de coches, etc.

Por otra parte, Amadeus Vista integra de forma gráfica y automática el módulo de Seguros. Ello permite a la agencia ofrecer a sus clientes un me-

jor servicio y generar nuevos y mayores ingresos a un menor coste. Con cada viaje que el agente reserve en Amadeus Vista, y si así lo desea la agencia, la nueva plataforma ofrecerá en pantalla, de forma automática, un seguro de viaje para completar la venta.

### Actualización automática

La completa solución desarrollada por SAVIA Amadeus proporciona a la agencia un amplio abanico de oportunidades. Esta innovadora tecnología permite, entre otras cosas, compartir y transferir la información del pasajero y del viaje a los distintos módulos de proveedores conectados a Amadeus o con otros módulos de reservas de proveedores ajenos al GDS. Es decir, todo en un solo punto de venta.

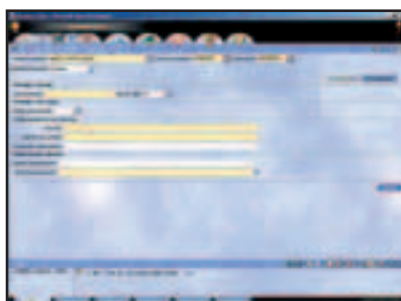
También integra la señalización automática en pantalla de los proveedores preferidos por la agencia. Para fa-

Facilitar su identificación ésta puede seleccionarse en todo momento los proveedores que le interesa que aparezcan destacados en pantalla; así el agente puede dirigir cómodamente la venta.

La actualización de Amadeus Vista es otra de las ventajas que marcan la diferencia tecnológica con respecto a otras aplicaciones. Las nuevas versiones -con incorporación de nuevos módulos y funcionalidades, detección y corrección de errores- se actualizan de forma automática y sin necesidad de ninguna instalación *in situ* gracias a su tecnología basada en navegador. Actualización automática e inmediata de las nuevas versiones de Amadeus Vista en todas las agencias usuarias y su soporte por control remoto reducen el tiempo por incidencia del sistema y las visitas del técnico; también facilitan de forma inmediata la última versión que hace posible que el agente de viaje disfrute desde el primer momento de los nuevos beneficios asociados a cada versión.

### Aprender su uso en tiempo mínimo

La solución Amadeus Vista está diseñada y desarrollada para ser una plataforma de reservas completa, intuitiva y fácil de utilizar tanto para el usuario avanzado de Amadeus como para el menos familiarizado con el sistema. La formación sobre el uso de la aplicación ha sido planteada con tres objetivos principales: que los más expertos obtengan de forma inmediata los beneficios de la nueva plataforma; que



En la imagen, los datos obligatorios.

los usuarios noveles puedan trabajar con Amadeus Vista con total seguridad y progresen en tiempos reducidos; y para enseñar a sacar el máximo provecho a la nueva solución sin necesidad de transacciones. Si el entorno de reservas tradicional, basado en transacciones y pantallas crípticas, obligaba al agente menos experto a largos periodos y cursos de aprendizaje, Amadeus Vista ha reducido al mínimo los periodos de formación para convertir a los agentes noveles en usuarios avanzados.

Los agentes usuarios del sistema Amadeus con un conocimiento alto del mismo en su modalidad críptica comprobarán que con Amadeus Vista el sistema Amadeus no tiene límites. La adaptabilidad de la nueva plataforma de venta les permite utilizar el modo críptico para las tareas más sencillas y combinarlo con el modo gráfico para realizar las tareas más tediosas, complejas o lentas. Los modos de trabajo gráfico y críptico de Amadeus Vis-

### CON UN CLICK

El manejo de la nueva herramienta es muy sencillo. Con apenas unos 'clicks' se realizan operaciones complejas, y sin requerir conocer las transacciones de Amadeus.

ta se adaptan a los requerimientos del agente de viaje y su combinación proporciona mayor rapidez y por tanto productividad al agente más experto.

La sencillez y potencia de Amadeus Vista para crear *Smart Keys* -teclas programadas para tareas repetitivas- sorprenderá al usuario más avanzado. Si ya es usuario de *Pro Tempo* y tiene programadas varias *Host Keys* podrá convertirlas en *Smart Keys* de forma inmediata.

En definitiva, la inteligencia artificial con la que ha sido dotado Amadeus Vista realiza las tareas más complejas de forma automática sin necesidad de conocer las transacciones en Amadeus. Su entorno gráfico e intuitivo proporciona a los menos expertos seguridad y tranquilidad, a la vez que mayor autonomía de trabajo y mínima dependencia del Servicio de Atención al Cliente de SAVIA Amadeus.

Los cursos completos para los nuevos usuarios del sistema Amadeus les convertirán en expertos en pocas semanas. Su fácil aprendizaje y manejo reduce mucho el tiempo necesario de práctica. De hecho, las transacciones complejas se han reducido a simples *clicks* de ratón. Existen, por otra parte, cursos específicos de adaptación a Amadeus Vista para los usuarios avanzados del sistema. Amadeus Vista incorpora, por último, un completo y práctico módulo de ayuda *on line*, integrado en la plataforma, que resuelve de forma sencilla la mayoría de las dudas del agente de viajes. ■

## PARKING VIP LLEGA A UN ACUERDO PARA SU DISTRIBUCIÓN CON SAVIA AMADEUS

**Esta compañía ofrece servicios de aparcamiento personalizado que ahorra tiempo a los clientes y que responde a los cánones de empresas de servicios de valor añadido propias de los más avanzados aeropuertos europeos**

● SAVIA Amadeus y la compañía de Parking VIP han suscrito un acuerdo mediante el cual ésta última ofertará sus servicios a través del GDS. Parking VIP ofrece un servicio de aparcamiento personalizado en los aeropuertos de Barajas (Madrid) y El Prat (Barcelona). Se trata de ofrecer comodidad y seguridad a aquellos viajeros que quieren llegar hasta la terminal aérea en su coche y disponer de él a la puerta de la misma a su

regreso. Mientras tanto, esta compañía se responsabiliza de su aparcamiento y custodia -en un recinto privado y cerrado-, con lo que su dueño no pierde tiempo en buscar plaza y en ir desde el parking público hasta la puerta de embarque.

● Parking VIP es una concesión de Aena, cuenta con un fichero de más de 30.000 clientes y 2.000 empresas, y funciona en Barajas desde 1992 y en El Prat desde 1994.

● El servicio básico implica que un chófer uniformado de Parking VIP espera al cliente en la terminal para trasladar su coche al parking de la compañía y que, a la vuelta, le entrega el automóvil nada más descender del avión también en la puerta de la terminal. Pero también ofrece otras prestaciones: lavar el vehículo, llevarlo a la ITV o a un taller, recogerlo en cualquier punto de la ciudad, etc.



# Voz en IP para las agencias

Tecnología de futuro para ahorrar un 20% en sus costes de comunicaciones. Se estima que en cuatro años el 40% de las empresas utilizará voz sobre IP

**E**n su línea de innovar constantemente para ofrecer un servicio integral y ser el socio tecnológico de las agencias de viajes, SAVIA Amadeus ha alcanzado un acuerdo con System One, uno de los más destacados operadores de telefonía, para poner a su disposición la telefonía por Internet o Voz en IP, es decir, la posibilidad de realizar las llamadas a través de la red de SAVIA.

SAVIA Amadeus ha impulsado esta solución para las agencias como una manera más de que éstas puedan rentabilizar al máximo las oportunidades que ofrece la red instalada por SAVIA Amadeus. Con esta iniciativa se pretende dar más servicio a partir de la tecnología con la que ya se ha dotado a las agencias; es decir, se aprovecha la red ya existente, por la que actualmente circulan los datos de SAVIA Amadeus, fundamentales para la realización de reservas, y los datos corporativos propios de cada entidad, y por la que se facilita el acceso a Internet. A esos servicios se añade ahora el de la voz.

Esta solución supone una importante reducción de los costes de comunicaciones de la agencia de viajes, cuya media en gasto sólo de voz se sitúa entre los 350 y los 600 € al mes por punto de venta. El servicio de Voz en IP de SAVIA Amadeus supondrá para la agencia un ahorro medio de un 20%, que podría ser mayor en función del tráfico y del uso de cada una de ellas.

Este ahorro en los costes viene dado por las ventajosas condiciones que ofrece SAVIA Amadeus, como son el coste cero del establecimiento de llamada y la tarificación por segundos -desde el primer segundo- en lugar de por fracciones de tiempo, así como la eliminación de las cuotas que en concepto de mantenimiento se abonan mensualmente. Pero, además, se pondrá en marcha un servicio de llamadas internas gratuitas tanto entre los distintos puntos de venta de las agencias, independientemente de su ubicación geográfica siempre que estén



## AHORROS EN LLAMADAS

Las agencias que dispongan de esta solución de SAVIA tendrán coste cero en sus llamadas a otras agencias y proveedores con la misma solución.

en territorio nacional, como con puntos de venta de otras agencias o touroperadores que hayan contratado el servicio. Esto significa que si una agencia ha de realizar una llamada a un touroperador que también dispone de esta solución, o viceversa, la llamada no tendrá coste alguno.

Para la puesta en marcha de esta iniciativa, cuyo objetivo es dar un servicio más completo y un valor añadido a las agencias, SAVIA Amadeus

umentará su inversión tecnológica para adaptar sus infraestructuras y garantizar un servicio de calidad y que no haya ninguna repercusión en todo lo referente al tráfico de datos.

El soporte de este servicio, que estará a disposición de aquellas entidades que lo soliciten a partir del mes de febrero, lo dará SAVIA Amadeus. El único requisito necesario para demandarlo es contar con la solución de SAVIA Profesional. ■