

Apuesta por la diversificación

SAVIA Amadeus es mucho más que un GDS, ya que ofrece multitud de productos y servicios que van más allá de los que

sería un mero sistema de reservas. De ahí la elección de su nueva campaña: “Lo que esperas y mucho más”, que refleja con gran fidelidad este espíritu. De hecho, el principal objetivo de la compañía es satisfacer las demandas de sus clientes a través de una mayor aproximación de los servicios a sus necesidades reales.

Para lograrlo, SAVIA Amadeus apuesta por la diversificación de su cartera de productos diseñando herramientas que permitan a sus clientes obtener la máxima rentabilidad, reduciendo sus costes y mejorando su productividad.

La compañía tiene el compromiso de dar servicio a todos los segmentos del mercado, por lo que continuará su línea de innovación en los diferentes campos, como ha hecho hasta la fecha, para dar respuesta a las demandas de todos, ya sean touroperadores o agencias de vacacional o especializadas en turismo corporativo, que elijan la venta tradicional o que apuesten por el comercio electrónico, con independencia de su tamaño.

Esta apuesta viene dada porque el cliente es la prioridad para SAVIA Amadeus, que lo posiciona como centro de su estrategia y trata de actuar en función de sus necesidades tecnológicas para ayudarles a incrementar sus ventas y a mejorar la gestión de su negocio. En ese camino la compañía trata de sacar el máximo provecho de los últimos avances tecnológicos para ponerlos a disposición de sus clientes a través de las diferentes y especializadas soluciones y funcionalidades que desarrollan de manera continuada. Éste es el caso, por ejemplo, de Amadeus Voice Services, el servicio de telefonía a través de la red IP del sistema Amadeus, que la sitúa ya en el futuro.

La estrategia de soluciones de SAVIA Amadeus se traduce en una nueva clasificación a través de cuatro categorías (Distribución y contenidos, Ventas y comercio electrónico, Gestión de negocio y Servicios y consultoría) y un cambio en la nomenclatura de los productos y funcionalidades ofrecidos por la plataforma Amadeus, que expresan ese ‘mucho más’ que busca superar las expectativas de sus clientes.

SAVIA Amadeus llevará a cabo en los próximos meses una campaña de comunicación para que los clientes conozcan estas novedades y cuyo punto de partida es FITUR 2006.

EL SOCIO TECNOLÓGICO DE LAS AGENCIAS

Con la compra de SAVIA Amadeus por parte de Amadeus GTD el 2 de marzo del pasado año se han unido dos propuestas de mercado para formar una apuesta firme y de futuro para las agencias de viajes españolas. Se han unido, por un lado, una empresa de alcance y carácter global que desarrolla tecnología aplicada a la industria del viaje que le ha convertido en líder mundial en la distribución de viajes. Y por otro lado, la experiencia y el ‘know-how’ local que SAVIA Amadeus ha obtenido del mercado español en los últimos 20 años.

Durante los próximos años reforzaremos nuestra posición como socio tecnológico de las agencias de viajes, más allá de ser un sistema de reservas o proveedores de tecnología. Pero, ¿qué significa ser ‘socio tecnológico’ hoy en día?

Significa ofrecer un abanico de soluciones que van mucho más allá de la distribución de contenidos de viajes: desde plataformas de venta abiertas tecnológicamente para integrar contenidos propios de la agencia o de terceros a soluciones destinadas a conseguir importantes ahorros de la cuenta del teléfono de nuestros clientes.

Significa diseñar, desarrollar e implementar soluciones tecnológicas a partir de los requerimientos de las agencias, ya sean de negocios o vacacionales, tradicionales o de Internet, grandes redes o pequeños negocios. Significa apostar por el papel de las agencias de viajes y desarrollar la tecnología necesaria para que ese papel se pueda jugar con todos los recursos necesarios para alcanzar el éxito y la rentabilidad del negocio.

Significa trabajar conjuntamente para alcanzar objetivos comunes: abrir vías para nuevos ingresos y reducir costes de cualquier índole, para así mejorar la cuenta de resultados de la agencia de viajes.

En definitiva, significa sorprender continuamente, y sorprender significa superar las expectativas de nuestros clientes.

Ramón Sánchez

Director Comercial SAVIA Amadeus



Amadeus Professional y Amadeus Net Access, soluciones a la medida

La agencia puede elegir aquella opción de acceso que más se ajuste a sus necesidades

Consciente de que las necesidades de una agencia grande no son necesariamente las mismas que las que puede tener una agencia con un volumen de negocio reducido, SAVIA Amadeus presenta una solución de acceso a la medida de cada tamaño de agencia: Amadeus Net Access, una solución de acceso básico a la medida de las agencias pequeñas; y Amadeus Professional para las agencias de mayor tamaño y que requieren herramientas y servicios más sofisticados.

Amadeus Professional es la solución llave en mano que proporciona a los clientes toda la infraestructura tecnológica (de equipamiento, *software* y comunicaciones) necesaria para un acceso seguro y de alta fiabilidad a todos los contenidos de viaje del sistema Amadeus a través de la red IP privada y exclusiva desarrollada por la compañía.

Incluye, además, servicios de valor añadido sólo disponibles con esta solución orientados a ayudar a las agencias a mejorar sus procesos y reducir sus costes operativos. Es el caso de Amadeus Voice Services, la solución de telefonía sobre la red IP de SAVIA Amadeus, a través de la que podrán reducir significativamente sus facturas telefónicas; y de

¿Cuál es la mejor opción para mi agencia?

	S De serie	O Opcional	No disponible	Amadeus Net Access	Amadeus Professional
Amadeus Air	S			S	S
Amadeus Hotel	S			S	S
Amadeus Cars	S			S	S
Amadeus Rail (Renfe)	S			S	S
Amadeus Ferry	S			S	S
Amadeus Cruise	S			S	S
Amadeus Insurance	S			S	S
Amadeus Selling Platform (Vista)				-	S
Amadeus ATB2 Ticketing		O			S
Amadeus Electronic Ticketing		O			S
Amadeus Car Voucher		O			S
Amadeus Value Pricer		O			O
Amadeus Master Pricer		O			O
Amadeus Agency Internet Engine (Amigo)		O			O
Amadeus e-Retail Engine (Planitgo)		O			O
Amadeus e-Travel Management (Aergo)		O			O
SAP Travel Management powered by Amadeus		O			O
Amadeus Checkmytrip.com		S		S	S
Amadeus E-mail		S		S	S
Amadeus Interface Record		S		S	S
Amadeus Customer Profiles		S		S	S
Amadeus Policy Arranger		S		S	S
Amadeus Travel Preferences Manager (Travel Choice)		S		S	S
Amadeus PNR		S		S	S
Amadeus Payment Management Solutions				-	O
Amadeus Rail Interface Record (RVR)		S		S	S
Amadeus ATB Printer		O			S
Amadeus e-Learning (SAVIA formación online)		O			O
Amadeus Training		S		S	S
Amadeus Helpdesk		S		S	S
Amadeus PCs				-	S
Amadeus Office Printer		O			O
Amadeus Satellite Ticket Printer		O			O
Amadeus Voice Services				-	O
Amadeus Communications Network				-	S
Amadeus Internet 24h				-	O
Amadeus Remote Control System				-	O
Amadeus Network Consulting				-	S
Amadeus Solution Services (TOPS)				-	O

Fuente: Elaboración propia.

Amadeus Payment Management, una solución de gestión de pago con tarjeta diseñada en exclusiva para las agencias de viaje. Además, esta vía de conexión al sistema pone a disposición del usuario servicios complementarios como el acceso a In-

VALOR AÑADIDO
Amadeus Professional ofrece servicios exclusivos, como su servicio de voz.

ternet 24 horas y el correo electrónico.
Por su parte, Amadeus Net Access es una solución de acceso de bajo coste a todos los contenidos integrados en el sistema Amadeus (aéreo, hotel, coches, etc.) destinada esencialmente a aquellas agencias con un nivel de actividad menor o que buscan conectarse al sistema como complemento a su actividad. En este caso, la conexión queda a cargo de la agencia, a la que se hacen llegar desde SAVIA Amadeus un CD-Rom con el *software* necesario para que lo instale en un PC y un manual, y se concede un curso de formación completo sobre el sistema por cada licencia.
A través de ambas soluciones de acceso, las agencias pueden beneficiarse del más amplio contenido de los distintos proveedores que ofrece el sistema Amadeus: reservas de cerca de 500 líneas aéreas, incluidas 27 compañías *low cost*, con más de 50 acuerdos de *full content*; más de 70.000 establecimientos hoteleros; alquiler de coches en 29.000 localizaciones de 45 compañías; acceso en tiempo real a Trasmediterránea y Fred Olsen; posibilidad de reservar RENFE Largo Recorrido y AVE a través de SIRE PC; seguros de viaje, y otras compañías de ferry y cruceros.

GUÍA DE SOLUCIONES POR TIPO DE CLIENTE

SAVIA Amadeus ofrece, desde hace años, mucho más que un sistema de distribución. La compañía provee a las agencias de viajes de más de 30 soluciones diseñadas para cubrir todas sus necesidades, desde una cartera de reserva hasta la gestión de sus comunicaciones. A través de la categorización de nuestra cartera de productos queremos presentar un mapa claro de nuestra amplia oferta, de manera que cada agencia pueda identificar rápidamente aquellas soluciones que den respuesta a sus necesidades.

AGENCIAS DE VIAJES

NEGOCIOS	VACACIONAL	ONLINE	MAYORISTA
Los clientes corporativos son cada vez más exigentes. Demandan herramientas que les ayuden a controlar sus costes y optimizar sus procesos de negocio gestionando sus políticas de viajes eficientemente.	Las agencias que enfocan su negocio al viaje de ocio tienen que hacer frente a un alto nivel de competencia, por lo que el acceso al contenido más completo y, por supuesto, a las mejores tarifas es crucial para ellas.	SAVIA Amadeus proporciona herramientas de reservas online diseñadas para agencias de todo tipo de tamaño o de enfoque que quieran lanzar o crecer en su negocio online.	La compañía trabaja en una búsqueda y desarrollo permanentes para cubrir sus necesidades, permitiéndole estar presente en múltiples canales de distribución y automatizar sus procesos.

DISTRIBUCIÓN Y CONTENIDOS

El contenido más amplio y las mejores tarifas para poder ofrecer a sus clientes una oferta competitiva. Acceso directo a los sistemas de inventario, con información sobre horarios, disponibilidad de plazas, tarifas públicas, promocionales, corporativas y negociadas de los distintos proveedores: compañías aéreas, cadenas hoteleras, compañías de coches de alquiler y operadores de tren, ferry, cruceros y seguros de viaje.

Contenidos

Amadeus Air	✓	✓	✓
Amadeus Hotel	✓	✓	-
Amadeus Cars	✓	✓	-
Amadeus Rail (Renfe)	✓	-	-
Amadeus Ferry	✓	-	-
Amadeus Cruise	-	-	-
Amadeus Insurance	✓	-	-

VENTAS Y COMERCIO ELECTRÓNICO

SAVIA Amadeus ofrece a las agencias de viajes herramientas diseñadas tanto para aumentar su productividad e incrementar sus ingresos en la venta a través del canal tradicional como para poner en marcha o impulsar su negocio en Internet, sea cual sea el tamaño de la agencia.

Ventas

Amadeus Selling Platform (Vista)	✓	✓	✓
Amadeus E-mail	✓	✓	-
Amadeus Value Pricer	✓	✓	✓
Amadeus ATB2 Ticketing	✓	✓	✓
Amadeus Electronic Ticketing	✓	✓	✓

Comercio electrónico

Amadeus Agency Internet Engine (Amigo)	-	✓	-
Amadeus e-Retail Engine (Planitgo)	-	✓	-
Amadeus e-Travel Management (Aergo)	✓	-	-
Amadeus Master Pricer	✓	✓	✓
Amadeus API	-	-	✓
SAP Travel Management powered by Amadeus	✓	-	-
Amadeus Checkmytrip.com	✓	✓	-

GESTIÓN DE NEGOCIO

Herramientas diseñadas para ayudar a la agencia a gestionar eficientemente su negocio y ofrecer un servicio con un alto nivel de personalización para sus clientes, tanto corporativos como vacacionales. Soluciones tecnológicas orientadas a optimizar los procesos internos de las agencias, así como a gestionar eficientemente las preferencias de sus clientes.

Mid y Back Office				
Amadeus Interface Record	✓	✓	✓	✓
Amadeus Rail Interface Record (RVR)	✓	✓	✓	-
Gestión de Clientes				
Amadeus Customer Profiles	✓	-	-	-
Amadeus Policy Arranger	✓	-	-	-
Amadeus Travel Preferences Manager (Travel Choice)	✓	-	-	-
Amadeus PNR	✓	✓	✓	✓
Soluciones de Pago				
Amadeus Payment Management	✓	✓	✓	-

SERVICIOS Y CONSULTORÍA

La agencia puede acceder a una amplia gama de equipamiento técnico –ordenadores, impresoras, etc.– red privada de comunicaciones, servicios de red y acceso a Internet. La formación, tanto presencial como online, el soporte técnico y funcional a través del servicio de atención al cliente y la consultoría completan nuestra oferta de servicios.

Equipamiento Informático				
Amadeus PCs	✓	✓	✓	-
Amadeus ATB Printer	✓	✓	✓	✓
Amadeus Office Printer	✓	✓	✓	-
Amadeus Satellite Ticket Printer	✓	✓	-	-
Comunicación y Redes				
Amadeus Voice Services	✓	✓	✓	✓
Amadeus Communications Network	✓	✓	✓	✓
Amadeus Internet 24h	✓	✓	✓	✓
Amadeus Remote Control System	✓	✓	✓	-
Servicios de Formación				
Amadeus e-Learning (SAVIA Formación Online)	✓	✓	✓	✓
Amadeus Training	✓	✓	✓	✓
Soporte				
Amadeus Helpdesk	✓	✓	✓	✓
Consultoría				
Amadeus Solution Services (TOPS)	✓	✓	✓	-

AMADEUS PROFESSIONAL

Amadeus Professional es la solución llave en mano que proporciona a su agencia de viajes o red de agencias la infraestructura necesaria de equipamiento, software y comunicaciones para acceder y realizar reservas de todos los contenidos de viaje del sistema Amadeus. Es la opción más recomendada para las agencias de viaje, tanto de negocios como vacacionales, que tengan un nivel medio o alto de actividad.

AMADEUS NET ACCESS

Amadeus Standard (SAVIA Net) es la solución de bajo coste de acceso al sistema Amadeus. Está diseñada para agencias con un nivel bajo de actividad y para aquellas que buscan conectarse al sistema como complemento a su actividad.

La oferta más completa y fiable

SAVIA Amadeus facilita el acceso a una extensa cartera de proveedores de todo tipo de productos turísticos

Buscando la máxima productividad de sus clientes, SAVIA Amadeus ha creado un espacio único con el contenido más amplio donde todos ellos acceden de manera rápida y simultánea, logrando así una óptima distribución de los servicios. Los agentes de viajes pueden acceder a todo el contenido a través de Amadeus y progresivamente podrán agilizar sus procesos de reserva con Amadeus Selling Platform (Vista).

Esta plataforma de ventas integra la más variada oferta de proveedores (aerolíneas, cadenas hoteleras, compañías de coches de alquiler y operadores de tren, ferry, cruceros y seguros de viaje), y recoge las mejores tarifas para poder dotar a sus clientes de una oferta competitiva. Su sistema no sólo ofrece todas las tarifas (públicas, promocionales, corporativas o negociadas) de los proveedores, sino que permite el acceso directo a los sistemas de inventario, con información sobre horarios, disponibilidad de plazas, y el resto de las opciones de viajes de sus clientes.

Mejores condiciones

En un entorno tan competitivo como el actual, las agencias necesitan acceder a todos los contenidos de forma sencilla y rápida y en las mejores condiciones. SAVIA Amadeus permite el acceso en tiempo real a la mayor oferta disponible de servicios de viaje. A través de Amadeus Air ofrece acceso a las tarifas y disponibilidad de cerca de 800 líneas aéreas, permitiendo realizar reservas en cerca de 500 compañías, entre ellas 27 líneas de bajo coste.

Por su parte, Amadeus Hotel amplía las posibilidades de ingresos adicionales y nuevos niveles de servicio, al permitir reservar de forma directa en los más de 70.000 establecimientos hoteles que están en el sistema.

Un servicio complementario es Amadeus Cars, que proporciona a la

SAVIA AMADEUS INCREMENTA SU OFERTA CON TRANSHOTEL

SAVIA Amadeus ha firmado un acuerdo con Transhotel por el que la central de reservas y mayorista hotelera internacional incorpora al sistema Amadeus sus más de 2.500 hoteles en España y sus 25.000 establecimientos a nivel local.

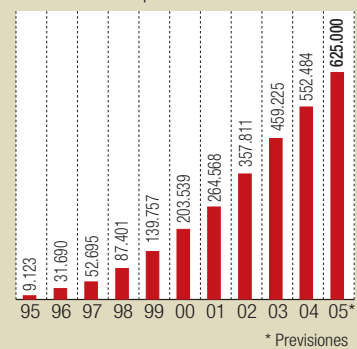
En virtud de este acuerdo, las más de 8.500 agencias de viajes españolas conectadas a la red Amadeus podrán realizar de una forma rápida y fiable sus reservas de Transhotel accediendo desde el sistema.

Con este acuerdo SAVIA Amadeus complementa la oferta disponible en Amadeus Hotel. En la actualidad el agente de viajes tiene a su alcance en Amadeus más de 70.000 establecimientos y un 73% de ellos –cerca de 55.000 hoteles de 139 cadenas– cuenta con Dynamic Access, el máximo nivel de conectividad para hoteles con Amadeus. Entre la amplitud de esta oferta destaca la presencia de cadenas como NH, AC Hotels, Sol Meliá, Sheraton, Barceló o Abba.

Esta constante incorporación de contenidos al sistema tiene su reflejo en el aumento de reservas que las agencias españolas realizan en Amadeus año tras año, llegando hasta los más de 625.000 bookings en 2005. Se prevé que esta tendencia de crecimiento se mantenga e incluso mejore en los próximos años, ya que la implantación de Amadeus Selling Platform simplificará enormemente este tipo de reservas para los agentes, siendo un 61% más rápidas, según un estudio llevado a cabo por Hermes Consulting con agentes de viajes iberoamericanos.

Reservas de hoteles a través de SAVIA Amadeus

Datos de 1995 a previsiones de 2005



Fuente: SAVIA Amadeus

agencia un acceso en tiempo real a la disponibilidad de coches de alquiler en más de 29.000 localizaciones de 45 compañías. Amadeus Rail, indicado para acceder al contenido de RENFE Largo Recorrido y AVE a través de SIRE PC, completa la oferta para los medios de transporte terrestre.

En cuanto al transporte marítimo, la gama está compuesta por Amadeus Ferry, una solución que dota a la agencia de lo necesario para ofrecer a sus clientes otras posibilidades de transporte, a través de su acceso en tiempo real a Trasmediterránea, Fred Olsen, y otras compañías de ferry, así como por Amadeus Cruise, a través de la cual la agencia podrá obtener altos márgenes con este producto.

Por último, y para que la reserva sea lo más completa posible y genere un alto grado de satisfacción en el cliente, la agencia cuenta con Amadeus Insurance, una herramienta que posibilita incrementar las ventas y comisiones protegiendo de posibles problemas a sus clientes a través del sistema e integrando el seguro de viaje en el PNR del pasajero.

MÁS EN AÉREO: TARIFAS WEB Y COMPAÑÍAS 'LOW COST'

Tratando de incorporar la oferta más completa con el objetivo de ofrecer a las agencias de viajes las mejores tarifas, Amadeus ha firmado acuerdos de *full content* con varias de las principales aerolíneas, en virtud de los cuales éstas se comprometen a introducir todas sus tarifas en el sistema, incluyendo sus tarifas *web*. En la actualidad, son ya más de 50 las compañías aéreas de todo el mundo que ofrecen la totalidad de sus tarifas en Amadeus, entre ellas las principales aerolíneas europeas, como Iberia, Air France, Lufthansa, British Airways, SAS o Air Europa. Esto se traduce en importantes ventajas para la agencia, como la reducción del tiempo invertido en la gestión de las reservas y la simplificación del proceso de búsqueda y comparación de tarifas. Además de estos acuerdos, en su intento por ampliar sus contenidos, la compañía extiende su oferta a las *low cost*. En estos momentos, 27 aerolíneas de bajo coste han incorporado sus productos en el sistema, lo que representa un 33% de las existentes. La última en incorporarse ha sido la española Vueling.

Herramientas diseñadas para que las agencias aumenten sus ventas

Un objetivo claro y muy definido: incrementar la productividad de los agentes de viajes

Uno de los principales objetivos de SAVIA Amadeus es contribuir al crecimiento de las ventas de sus clientes, tanto a través de su actividad tradicional como impulsando su negocio *online*. Para ello, trabaja constantemente en el desarrollo de productos y soluciones tecnológicas destinadas a aumentar la productividad y reducir los costes de las agencias.

La muestra más representativa de este esfuerzo de innovación continua es Amadeus Selling Platform (Vista). Esta avanzada plataforma integra en una única pantalla todo el contenido y la funcionalidad de Amadeus. Permite, además, incorporar las mejores tarifas a través de aplicaciones como Amadeus Value Pricer, un potente buscador que presenta las ofertas más económicas disponibles en tiempo real.

Con el objetivo de cubrir las necesidades del agente en su proceso de venta, SAVIA Amadeus ofrece herramientas para la emisión de billetes, tanto electrónicos como de papel: Amadeus ATB2 Ticketing y Amadeus Electronic Ticketing. Además facilita el envío al cliente de la información relativa al viaje a través de Amadeus E-mail.

Comercio electrónico

Las agencias buscan el crecimiento a través de nuevos canales. SAVIA Amadeus ofrece aplicaciones diseñadas para cada tipo de negocio que permiten optimizar los procesos y controlar los costes, y aprovechan un canal tan potente como Internet para impulsar las ventas. La cartera de soluciones para comercio electrónico incluye productos personalizados y fiables que permiten el acceso a un amplio contenido y a las mejores tarifas.

Amadeus Agency Internet Engine (Amigo) es la mejor solución *online* para aquellas pymes que deseen abrir su propio canal de comercialización en Internet en tiempo récord y con un

coste reducido. Para las agencias de mayor tamaño, Amadeus e-Retail Engine (Planitgo) ofrece el motor de reservas más potente y completo, asegurando la máxima fiabilidad en el acceso a vuelos, alquiler de coches y hoteles. Amadeus Checkmytrip.com, que permite informar a los clientes de los detalles del viaje, completa la oferta.

Los clientes corporativos requieren de soluciones especialmente diseñadas para ayudarles a controlar sus costes y gestionar eficientemente sus procesos de negocio. Amadeus e-Travel Management (Aergo) es una herramienta de auto-reserva por la que los empleados pueden gestionar las reservas siguiendo la política de viajes de la compañía y los acuerdos con proveedores preferenciales. A través de SAP Travel Management powered by Amadeus, este tipo de clientes puede integrar los diferentes módulos de SAP (Recursos Humanos y Finanzas) de la



compañía con la gestión de los viajes de trabajo de sus empleados.

El esfuerzo de la compañía por impulsar este canal de ventas se refleja en que trabaja con cinco de las agencias *online* que más *bookings* hacen en España. Rumbo, Terminal A, Lastminute.com, eDreams y eBookers han confiado en SAVIA Amadeus, que es proveedor de más 120 portales de viajes, que representan más del 70% de las reservas de vuelos *online* realizadas en nuestro país el pasado año. ●

VIAJES DE EMPRESA

SAVIA Amadeus ofrece diversos productos para que las agencias atiendan las demandas de sus clientes corporativos

AMADEUS SELLING PLATFORM (VISTA): 'TODO EN UNO'

Amadeus Selling Platform (Vista) es una plataforma única de reserva y venta de todos los productos y proveedores conectados a Amadeus, basada en un navegador que ofrece, a través de un interfaz gráfico las funciones y herramientas más complejas del sistema, de manera que puedan utilizarse de forma rápida y sencilla. Facilita un acceso más rápido a un mayor y variado contenido de servicios del viaje y a herramientas de servicio al cliente. Pero, además, su tecnología abierta proporciona a los usuarios la posibilidad de integrar en la misma pantalla proveedores de servicios turísticos no conectados al GDS, de manera que los agentes puedan realizar la reserva de cualquier proveedor desde un único punto de venta.

Esta herramienta ha sido diseñada por Amadeus con 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, al adaptarse a la forma de trabajo del agente de viajes y a las políticas comerciales de la agencia, les permita ofrecer un servicio personalizado y de calidad basado en un mayor conocimiento de los clientes y más tiempo de dedicación a ellos. Amadeus Selling Platform (Vista) integra en una única pantalla una serie de herramientas dirigidas a cumplir y controlar las políticas de viaje de la empresa ideales para las agencias que cuentan con clientes corporativos, tales como Amadeus Customer Profile, Amadeus Travel Preferences Manager (Travel Choice) y Amadeus Policy Arranger. Los módulos, completamente integrados, de hoteles y coches son servicios que completan el viaje de empresa, a los que se ha sumado el módulo de Seguros. Además, Amadeus Selling Platform (Vista) realiza las tareas más complejas de forma automática, lo que unido a su intuitivo entorno gráfico facilita la labor a los usuarios menos experimentados y les da seguridad.

Soluciones clave para la gestión de la agencia

SAVIA Amadeus presenta una amplia cartera de herramientas pensadas para que las agencias puedan personalizar su servicio, con aplicaciones específicas para los clientes corporativos

La compañía pone al servicio de sus clientes soluciones tecnológicas específicamente diseñadas con el objeto de ayudar a la agencia a gestionar eficientemente su negocio y ofrecer un servicio altamente personalizado y con un gran valor añadido, tanto a sus clientes corporativos como a los vacacionales. Estas herramientas permiten satisfacer al máximo las necesidades de sus clientes corporativos, cada vez más exigentes.

Para dar respuesta a esta demanda SAVIA Amadeus pone en sus manos soluciones como Amadeus Customer Profiles, Amadeus Policy Arranger y Amadeus Travel Preferences Manager (Travel Choice), que permiten a las agencias agilizar sus procesos de reserva para clientes corporativos, incorporando de manera automática los perfiles de los viajeros, así como las políticas de viaje de las empresas, reduciendo así el tiempo invertido por los agentes y generando una percepción de personalización en el servicio por parte del cliente corporativo.



Para aumentar la productividad y rentabilidad de las agencias de viajes se ha desarrollado Amadeus Interface Record (AIR), un proceso flexible y dinámico que transfiere los datos de las reservas en tiempo real directamente desde el sistema Amadeus al sistema de gestión y contabilidad de las agencias permitiendo unir la información en un proceso automatizado; y Amadeus Rail Interface Record (RVR), una herramienta similar diseñada específicamente para las reservas de tren realizadas a través del sistema. ●

AYUDA DE LA TECNOLOGÍA

Soluciones para optimizar los procesos internos de las agencias y gestionar eficazmente las preferencias de los clientes.

EL SISTEMA DE PAGO CON TARJETA EXCLUSIVO PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES

Una de las novedades más destacadas, que refleja el deseo de innovar en todos los campos que puedan mejorar la rentabilidad de sus clientes a cualquier nivel, es el desarrollo que se ha llevado a cabo en el campo de las soluciones de pago. En 2005 SAVIA Amadeus ha puesto a disposición de sus clientes Amadeus Payment Management, una pasarela neutral de pago con tarjeta exclusiva para las agencias de viajes, que permitirá a éstas gestionar este tipo de cobros con un terminal único que redirige los pagos con tarjeta en cada caso a la cuenta bancaria elegida por la agencia por tener una menor tasa de descuento. Esta solución, soportada por la línea de comunicaciones de SAVIA Amadeus con la que ya cuenta la agencia dotada con Amadeus Professional, no sólo reduce los costes de las oficinas derivados de la tasa de descuento, sino que elimina los gastos de comunicación en los que la agencia incurre en la actualidad cada vez que pasa la tarjeta de pago de un cliente por el datáfono de su entidad bancaria, ya que suprime el coste de la línea adicional, así como los frecuentes establecimientos de llamada. A través de un único terminal y un único lector por cada punto de venta que la agencia determine, Amadeus Payment Management permite a la minorista trabajar con cuantas entidades bancarias desee, además de la automatización del proceso de redirección del pago hacia el centro autorizador conveniente (4B, Servired, etc.). La sistematización del proceso evita errores humanos y, al estar incorporada en el sistema, la información se puede integrar de manera automática con las herramientas de *back office* de la agencia, con la seguridad añadida de que los datos viajan por la red privada virtual de SAVIA Amadeus.



MÁXIMA EFICIENCIA EN LOS VIAJES DE EMPRESA

Los clientes corporativos son cada vez más exigentes, tanto a la hora de demandar herramientas que les permitan controlar sus costes y gestionar sus procesos de negocio con eficiencia, como para satisfacer las necesidades de autorreserva de sus empleados de acuerdo con la política de viajes de la empresa. Y todo ello, de modo que los viajes queden integrados dentro de los sistemas de gestión de la compañía.

Por eso SAVIA Amadeus ha puesto a disposición de las agencias de viajes soluciones que permiten responder a los requerimientos de estos clientes y adaptarse al máximo a sus necesidades. Éste es el caso, por ejemplo, de Amadeus Customer Profiles, una solución que hace posible crear y almacenar información de los clientes de un modo sencillo, rápido y seguro, que agiliza notablemente el proceso de reserva de los usuarios habituales. Lo mismo sucede con Amadeus Policy Arranger, un potente administrador de políticas de empresa ideal para crear y administrar jerarquías que asocia los perfiles y políticas del cliente corporativo con los de la agencia y acorta hasta un 40% el tiempo necesario para realizar la reserva. Por su parte, Amadeus Travel Preferences Manager (Travel Choice) es una herramienta integrada en Amadeus que aplica durante el proceso de reserva las preferencias de viaje del cliente y las distintas políticas de empresa o de la propia agencia.

Todas estas soluciones demuestran los pasos que ha dado SAVIA Amadeus en el campo de la gestión de clientes con el objetivo de desarrollar productos que sean importantes instrumentos de fidelización para las agencias.

Valor añadido para obtener el máximo rendimiento de Amadeus

Tecnología, soporte, consultoría y formación completan la oferta de servicios

SAVIA Amadeus persigue, a través de su amplia gama de soluciones, un doble objetivo: por un lado proporcionar a sus clientes la tecnología sobre la que opera su negocio: ordenadores, impresoras, *hardware*, red privada de comunicaciones, servicios de red, acceso a Internet y un soporte técnico y funcional a través del servicio de atención al cliente; y por otro, poner a su alcance productos que mejoren su competitividad en el mercado, como los servicios de consultoría y de formación, tanto presencial como *online*.

Una de las mayores ventajas que SAVIA Amadeus ofrece es la posibilidad de conectarse al sistema a través de Amadeus Communications Network, la red de comunicaciones más sofisticada desarrollada para un sector determinado que existe en Europa. Se trata de una red privada virtual desarrollada con tecnología IP (Internet Protocol) sobre una línea de banda ancha ADSL, y con un *back up* en RDSI, lo que confiere al sistema fiabilidad, seguridad y una elevada disponibilidad, del 98,99%, y que se ofrece a través del acceso con Amadeus Professional.

SERVICIOS AÑADIDOS

La cartera de productos se completa con servicios que aportan valor, como la formación sobre el sistema o el servicio de consultoría.

Asimismo, SAVIA Amadeus ha lanzado al mercado Amadeus Voice Services, una solución de telefonía a través de esta red privada que precisa de una mínima instalación. Otra de las posibilidades que ofrece esta red es Amadeus Internet 24 h, una conexión a Internet con tarifa plana.

SAVIA Amadeus completa su cartera de productos con sus servicios de formación, tanto para agentes como para estudiantes, que encontrarán la manera de sacar el máximo provecho a las funcionalidades del sistema. Amadeus e-Learning (SAVIA Formación Online) pone esta formación al alcance de aque-



AMADEUS E-LEARNING las ventajas de la formación 'online'

Más del 90% de las agencias de viajes españolas han otorgado su confianza al sistema de SAVIA Amadeus, de ahí la importante demanda de formación que hay. La compañía ofrece desde 2002 Amadeus e-Learning (SAVIA Formación Online), una amplia variedad de cursos a través de Internet, que simulan la dinámica real de trabajo de la agencia de viajes, permitiendo al alumno un alto grado de interactividad. El sistema ofrece la posibilidad de hacer un curso completo del sistema Amadeus o cursos parciales, como los de Reservas Aéreas, Reservas de Coches, Reservas de Hoteles o Tarifas Aéreas y Emisión de Billetes. Además, la Bolsa de Trabajo permite poner en contacto a los alumnos con empresas del sector turístico.

llos alumnos que no puedan o quieran desplazarse. Amadeus Training, por su parte, ofrece cursos presenciales para estudiantes a través de acuerdos alcanzados con diferentes entidades educativas (universidades, escuelas de turismo, centros privados) así como cursos en las instalaciones de SAVIA Amadeus para los agentes de viaje.

Amadeus Solution Services (TOPS) representa el nivel más alto y especializado de servicio. Se trata de una consultoría concebida para atender las complejas necesidades de las grandes agencias, diseñando soluciones a medida, orientadas a la optimización de sus procesos. ●

AMADEUS VOICE SERVICES

Esta solución de telefonía a través de la red IP de SAVIA Amadeus reduce los costes telefónicos hasta un 25%

En su línea de innovar constantemente para ofrecer un servicio integral a las agencias de viajes y ser su socio tecnológico, SAVIA Amadeus firmó un acuerdo con System One, uno de los más destacados mayoristas de voz, para poner en marcha Amadeus Voice Services, la solución de telefonía a través de la red IP de SAVIA Amadeus exclusiva para las agencias de viaje.

SAVIA Amadeus ha impulsado esta solución para las agencias buscando que éstas puedan rentabilizar al máximo las oportunidades que ofrece su red privada de comunicaciones, aprovechando la red existente por la que actualmente circulan los datos de SAVIA Amadeus, fundamentales para la realización de reservas, los datos corporativos de cada entidad, y por la que se facilita el acceso a Internet.

Esta solución supone para la agencia un ahorro medio de un 20%, que podría ser mayor en función del *mix* de tráfico (porcentajes de llamadas locales, provinciales, nacionales e internacionales) y del uso de cada una de ellas, lo que conlleva una importante reducción de los costes de comunicaciones, ya que la media en gasto sólo de voz de una agencia de viajes se sitúa entre los 350 y los 600 euros al mes por punto de venta.

Esta reducción de los costes viene dada por las ventajosas condiciones que ofrece SAVIA Amadeus, como el coste cero de establecimiento de llamada, la tarificación por segundos o la práctica eliminación del coste de las llamadas internas, tanto entre los distintos puntos de venta como entre agencias de distintas redes que estén conectadas a la solución.