

## Más cerca de nuestros clientes

Gracias a la nueva y ampliada organización comercial de Amadeus España cada agencia tendrá un servicio mucho más personalizado, más cercano y siempre acorde a sus necesidades

Amadeus España estrenó el pasado mes de octubre una nueva estructura comercial, dirigida a lograr un mayor conocimiento de nuestros clientes, una mayor cercanía y una atención más personalizada.

La dirección comercial pasa por lo tanto a tener tres departamentos enfocados a las ventas: grandes cuentas, pequeñas y medianas empresas y agencias *online*. Asimismo, las funciones dentro de los comerciales se han modificado para que éstos puedan prestar un mejor servicio, más adecuado a las necesidades de nuestros clientes. Con este motivo se ha creado un departamento de Gestión de Clientes fuera del área comercial, para que se dedique a la tramitación de todos los pedidos realizados por las agencias, de modo que los comerciales estén más disponibles para las más de 9.000 oficinas que actualmente están conectadas a nuestro sistema.

### Enfocándonos a cada agencia

La responsabilidad de las grandes cadenas permanece en manos de Isabel Magalló; que cuenta con un equipo de tres personas: Sol Mosquera, Uxua Artaloitia y José M<sup>a</sup> Charro. El departamento que coordina las pequeñas y medianas empresas –que es el que ha sufrido una mayor expansión ya que la



mitad de las agencias españolas pertenece a esta categoría–, está dirigido por Fernando Puelles, y al frente de las agencias *online* se encuentra Claudia Serrano.

Las oficinas de Madrid –desde las que se coordina la capital y toda la zona centro–, cuentan con cinco *account managers* para las *pymes* y grupos de compra, que además están apoyados por otros siete delegados comerciales en otras tantas zonas geográficas que cubren la totalidad del territorio nacional.

**Las centrales y los grupos de compra serán atendidos por el equipo de *account managers* –bajo responsabilidad de Fernando Puelles– ubicado en Madrid.**

### Distribución geográfica

Además de la atención personalizada de la que gozan las grandes cuentas, se acaba de crear una nueva estructura en el departamento de pequeñas y medianas agencias, dirigido por Fernando Puelles, para atender de una forma más directa y cercana a todas las agencias de viajes españolas. Para ello se ha creado un equipo de cinco *account managers*: Mónica Pérez, Elena Álvarez, Nuria García Lozano, Victoria Gris y Virginia Díaz, que se ocuparán de Madrid y la zona centro. Asimismo, el departamento de pequeñas y medianas empresas se compone de 7 delegaciones que representan el total de la geografía española:

- > Andalucía: Agustín Román.
- > Comunidad Valenciana y Murcia: Alberto Ponte.
- > Galicia y Asturias: Fernando Gutiérrez.
- > Baleares: Borja Risueño.
- > Cataluña, Aragón y Andorra: Santiago Torres.
- > Canarias: Miguel Ángel Díaz.
- > País Vasco y Navarra: José Antonio Bilbao.

## Innovando a través de la web

Desde el departamento de la Gestión Técnica de Clientes se está desarrollando una extranet para agencias de viajes –un área de clientes a través de [www.es.amadeus.com](http://www.es.amadeus.com)– donde puedan encontrar información útil sobre los servicios que ofrecemos: desde el estado de la red de comunicaciones o situación de los pedidos, hasta el detalle de las facturas emitidas por Amadeus España.

## Máxima eficacia en mantenimiento

Desde el servicio de mantenimiento de Amadeus España se ha puesto en marcha un nuevo procedimiento destinado a comprobar el grado de conformidad del cliente con la reparación efectuada y corregir las desviaciones que pudiesen producirse. Durante el 2007 está prevista la incorporación de un sistema de control de calidad similar a éste en el departamento de instalaciones. A lo largo del 2006 se han realizado más de 8.000 visitas a petición

de los clientes para la realización de diversos trabajos: ampliaciones de PCs, instalación de *software*, instalación de líneas de comunicación... Además se han renovado gratuitamente 2.377 ordenadores de la red profesional.

**Más del 90% de las incidencias técnicas en instalaciones de agencias reportadas a lo largo del pasado año fueron resueltas en las primeras seis horas.**



## Más personal para la mejora del servicio

Con el fin de mejorar la atención telefónica del Help Desk de Amadeus España, durante el 2006 se incrementó la plantilla un 19% y se prevé incrementar un 13% en el 2007. Con este crecimiento Amadeus España supera la evolución del mercado de agencias de viajes, que en los últimos años han crecido a un ritmo medio anual del 10%.

### El Help Desk online

El 70% de las dudas más frecuentes se pueden resolver a través de esta herramienta que cada día utiliza un mayor número de agentes de viajes. A lo largo de 2006 el Help Desk *online* ha recibido más de 67.733 visitas. Esta aplicación dispone de un árbol del conocimiento que se va alimentando de las preguntas más frecuentes realizadas al Help Desk y que de forma ordenada muestra al agente de viajes la forma de resolver sus dudas. Al mismo tiempo se está trabajando en la creación de nuevos canales de comunicación que supongan una vía alternativa a la telefónica para consultar las

dudas relativas al uso del sistema Amadeus. El pasado mes de diciembre se puso en marcha un nuevo canal de gestión de ADM's que ha supuesto una importante mejora en cuanto a la rapidez y eficiencia en la resolución de los mismos.

### Las cifras del 2006

- > Más de 3.400 cursos de formación impartidos por Amadeus España en el último año.
- > El equipo de atención al cliente habrá crecido alrededor de un 32% en dos años.
- > 67.733 visitas al Help Desk *online*.
- > El 90,8% de las incidencias en instalaciones de agencias se resolvió en las primeras 6 horas.
- > Más de 2.377 ordenadores se han renovado gratuitamente.
- > Se ha instalado Amadeus Selling Platform en 11.000 equipos.

## Expansión de las aulas de formación

A lo largo del pasado año se realizaron más de 3.400 cursos de las modalidades presencial y *online*

Durante el pasado año se realizaron en las oficinas centrales de Amadeus España 120 cursos a los que asistieron 1.440 agentes de viajes (una media de 12 por curso). A este volumen de formación hay que añadirle los más de 2.000 cursos que realizaron los agentes de viajes en la modalidad *online* que ofrece Amadeus España.

### El éxito del e-learning

La solución de Amadeus e-Learning ha tenido un gran éxito entre los agentes de viajes y los profesionales del turismo, ya que no tienen que desplazarse y pueden gestionar el tiempo que le dedican a los mismos. Desde 2002, fecha en que se pusieron en marcha los programas formativos a través de Internet, ya se han realizado más de 7.500 cursos de esta modalidad *online*. A pesar de los esfuerzos formativos de Amadeus las agencias de viajes siguen creciendo –en 2006 lo hicieron a un ritmo del 4,8%– con lo que las necesidades de formación no cesan. Para ello, en cada una de las delegaciones que ha abierto Amadeus se han creado aulas de formación que dan servicio a las agencias de cada zona geográfica. Barcelona, Málaga y Palma de Mallorca ya han estrenado los nuevos espacios. Por otra parte, no hay que olvidar las más de 70 instituciones formativas que están homologadas por Amadeus España y que imparten formación certificada por nuestra empresa.

### El dato

El 70% de las dudas más frecuentes pueden resolverse a través del Help Desk *online* de Amadeus España:  
[www.es.amadeus.com/helpdesk](http://www.es.amadeus.com/helpdesk)