

Soluciones llave en mano

Amadeus Professional y Amadeus Net Access son las soluciones de acceso creadas para que los distintos tipos de agencias elijan la opción que mejor se ajuste a sus necesidades y a las de sus clientes

Touroporadores, agencias de vacacional, agencias especializadas en turismo corporativo, con sistemas de venta tradicional o que apuesten por el comercio electrónico y con total independencia de su tamaño, están presentes en todo momento para Amadeus a la hora de crear nuevas herramientas, o mejorar los productos ya existentes adaptándolos a sus necesidades tecnológicas y de gestión. Dado que las necesidades de

los grandes grupos y compañías no son iguales a las que presentan agencias de un tamaño más reducido, Amadeus propone una solución de acceso a la medida de cada tipo de agencia: Amadeus Net Access, una herramienta de acceso básico que se adapta a las pequeñas agencias; y Amadeus Professional, para aquellas empresas de mayor tamaño que precisan de soluciones y servicios más sofisticados y complejos.

Grandes respuestas para cada detalle

Amadeus Professional es la solución llave en mano capaz de proporcionar a los clientes toda la infraestructura tecnológica –de equipamiento, *software* y comunicaciones– necesaria para un acceso seguro y de la más elevada fiabilidad a la amplia gama de contenidos de viaje del sistema Amadeus a través de la red IP privada y exclusiva desarrollada por la compañía. Atendiendo a las necesidades adicionales de las grandes empresas, esta opción incluye también servicios de valor añadido que únicamente están disponibles a través de Amadeus Professional. Estos servicios están orientados a ayudar a las agencias a mejorar y agilizar sus procesos al tiempo que reducen sus costes operativos.

Amplia oferta a bajo coste

Dado que las agencias más pequeñas también tienen un nivel alto de necesidades pero, generalmente, se ven obligadas a ajustarse a unos presupuestos más reducidos, Amadeus ha creado una solución de acceso de bajo coste apta para cualquier agencia: Amadeus Net Access.



Los contenidos

A través de esta solución se tiene acceso a todos los contenidos integrados en el sistema Amadeus: aéreo, hoteles, coches, tren, ferry, cruceros y seguros. Esto convierte a Amadeus Net Access en una opción ideal para aquellas agencias con un nivel de actividad menos intenso o que buscan conectarse al sistema como complemento a su actividad. En este caso la conexión queda a cargo de la agencia, que recibirá un CD-Rom enviado desde Amadeus España con el software necesario para su instalación en un PC, y su correspondiente manual. Además se concede un curso de formación completo sobre el sistema por cada licencia.

¿A qué se accede con ambas soluciones?

A través de ambas soluciones de acceso al sistema las agencias pueden beneficiarse de la extensa cartera de proveedores que ofrece el sistema Amadeus:

- > Reservas de casi 500 líneas aéreas, incluidas 38 compañías *low cost*, con más de 50 acuerdos *full content*.
- > Más de 70.000 establecimientos hoteleros.
- > Alquiler de coches en 43 compañías y multitud de localizaciones.
- > Seguros de viaje con las compañías Europea de Seguros y Coris.
- > Cruceros en 17 compañías diferentes.
- > Acceso en tiempo real a Transmediterránea y Fred Olsen.
- > Acceso a Renfe Largo Recorrido y AVE a través de SIRE PC.

La máxima atención

Amadeus Solution Services (TOPS), una de las opciones a la que sólo se puede acceder a través de Amadeus Professional, es una consultoría concebida específicamente para dar respuesta a las necesidades de las grandes agencias, diseñando soluciones a medida orientadas a la optimización de sus procesos. Es la cara más especializada de estos servicios complementarios que buscan mejorar el servicio prestado al cliente.

Las agencias tienen la oportunidad de trabajar con el líder mundial en e-ticketing: Amadeus. A través del sistema Amadeus se puede gestionar el billete electrónico con todas y cada una las aerolíneas regulares españolas.

Guía de soluciones para las agencias de viajes

La mejor opción

De Serie Opcional No disponible

DISTRIBUCIÓN Y CONTENIDOS					Amadeus Net Access	Amadeus Professional
CONTENIDOS	NEGOCIOS	VACACIONAL	ONLINE	MAYORISTA		
Amadeus Air	*	*	*	*	S	S
Amadeus Hotel	*	*	*	-	S	S
Amadeus Cars	*	*	*	-	S	S
Amadeus Rail (Renfe)	*	*	-	-	S	S
Amadeus Ferry	*	*	-	-	S	S
Amadeus Cruise	-	*	-	-	S	S
Amadeus Insurance	*	*	-	-	S	S
VENTAS Y COMERCIO ELECTRÓNICO					Amadeus Net Access	Amadeus Professional
VENTAS	NEGOCIOS	VACACIONAL	ONLINE	MAYORISTA		
Amadeus Selling Platform	*	*	*	*	-	S
Amadeus E-mail	*	*	*	-	S	S
Amadeus Value Pricer	*	*	*	*	O	O
Amadeus ATB2 Ticketing	*	*	*	*	O	S
Amadeus Electronic Ticketing	*	*	*	*	O	S
COMERCIO ELECTRÓNICO	NEGOCIOS	VACACIONAL	ONLINE	MAYORISTA		
Amadeus Agency Internet Engine	-	*	-	-	O	O
Amadeus e-Retail Engine	-	*	*	-	O	O
Amadeus e-Travel Management	*	-	-	-	O	O
Amadeus Master Pricer	*	*	*	*	O	O
Amadeus API	-	-	*	*	O	O
SAP Travel Management powered by Amadeus	*	-	-	-	O	O
Amadeus Checkmytrip.com	*	*	*	-	S	S
GESTIÓN DE NEGOCIO					Amadeus Net Access	Amadeus Professional
MID Y BACK OFFICE	NEGOCIOS	VACACIONAL	ONLINE	MAYORISTA		
Amadeus Interface Record	*	*	*	*	S	S
Amadeus Rail Interface Record (RVR)	*	*	-	-	S	S
GESTIÓN DE CLIENTES	NEGOCIOS	VACACIONAL	ONLINE	MAYORISTA		
Amadeus Customer Profiles	*	-	-	-	S	S
Amadeus Policy Arranger	*	-	-	-	S	S
Amadeus Travel Preferences Manager	*	-	-	-	S	S
Amadeus PNR	*	*	*	*	S	S
SERVICIOS Y CONSULTORÍA					Amadeus Net Access	Amadeus Professional
EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO	NEGOCIOS	VACACIONAL	ONLINE	MAYORISTA		
Amadeus PCs	*	*	*	-	-	S
Amadeus ATB Printer	*	*	*	*	O	S
Amadeus Office Printer	*	*	-	-	O	O
Amadeus Satellite Ticket Printer	*	-	*	-	O	O
COMUNICACIÓN Y REDES	NEGOCIOS	VACACIONAL	ONLINE	MAYORISTA		
Amadeus Communications Network	*	*	*	*	-	S
Amadeus Internet 24h	*	*	-	*	-	O
Amadeus Remote Control System	*	*	-	-	-	O
SERVICIOS DE FORMACIÓN	NEGOCIOS	VACACIONAL	ONLINE	MAYORISTA		
Amadeus e-Learning	*	*	*	*	O	O
Amadeus Training	*	*	*	*	S	S
SOPORTE	NEGOCIOS	VACACIONAL	ONLINE	MAYORISTA		
Amadeus Helpdesk	*	*	*	*	S	S
CONSULTORÍA	NEGOCIOS	VACACIONAL	ONLINE	MAYORISTA		
Amadeus Solution Services (TOPS)	*	*	-	*	-	O

Un contenido completo y fiable

Una amplia lista de proveedores de todos los sectores del turismo facilitan sus productos a través de Amadeus, permitiendo a la agencia ofrecer un servicio completo ágilmente

Acceso en tiempo real, rapidez y eficacia son los distintivos del espacio que Amadeus ha creado con el objetivo de que sus clientes puedan acceder a todos los contenidos a través de Amadeus, y mejorar el servicio que prestan gracias a Amadeus Selling Platform. Aerolíneas, cadenas hoteleras, compañías de coches de alquiler, operadores de tren, ferry, cruceros y seguros de viaje, es decir, todos los protagonistas del sector, están reflejados en la amplia oferta de proveedores permitiendo el acceso a tarifas, sistemas de inventario, horarios, disponibilidad de plazas y otras múltiples opciones.

La mejor oferta

Amadeus Hotel permite reservar de forma directa en los más de 70.000 establecimientos hoteleros que están en



el sistema. De ellos unos 20.000 forman parte de Amadeus Best Available Rate (BAR), garantizando que sus mejores tarifas, sin ningún tipo de restricción, están disponibles en Amadeus. La oferta referente a medios de transporte terrestre está compuesta

por Amadeus Cars, que permite acceso en tiempo real a la disponibilidad de coches de alquiler de 43 compañías que cubren localizaciones en todo el mundo, y Amadeus Rail, que permite el acceso a la oferta de RENFE Largo Recorrido y AVE.

El ámbito aéreo queda cubierto por Amadeus Air, que ofrece la posibilidad de realizar reservas en casi 500 compañías aéreas (lo que representa más del 95% de las plazas en avión a nivel mundial), entre las que destacan 38 *low cost*. En lo referente a la vía marítima Amadeus Ferry y Amadeus Cruise componen la gama ofertada por Amadeus, que da acceso a la oferta de 17 líneas de cruceros, entre las se puede destacar la incorporación de MSC Cruceros. A través de Amadeus Cruise es posible acceder al 90% de los cruceros ofertados en el mercado con tan sólo un click del ratón.

Sobre seguro

Por último, siempre con el objetivo de ofrecer el servicio más completo posible cubriendo todas las necesidades del cliente, Amadeus Insurance es la herramienta que permite al cliente cubrirse ante posibles problemas contratando una amplia gama de pólizas y seguros proporcionadas por dos compañías, ya que a la oferta de Europea de Seguros se ha sumado el grupo CORIS.

La mejor tarifa hotelera

Ya son 80 las cadenas hoteleras que garantizan sus mejores tarifas en Amadeus

Amadeus Hotels cuenta en la actualidad con 80 cadenas hoteleras que garantizan que sus mejores tarifas disponibles y sin restricciones están disponibles en el sistema de reservas. Para ello, estas cadenas, que agrupan a más de 20.000 hoteles de todo el mundo, han firmado un acuerdo de participación en el programa Amadeus Best Available Rate (BAR).

Para la agencia de viajes supone una gran ventaja el poder encontrar la mejor tarifa disponible en una única pantalla, sin tener que consultar las webs de las cadenas hoteleras, llamar a sus centrales de reservas o llamar directamente a los hoteles. Los agentes de viajes se aseguran así de que en Amadeus encontrarán la mejor tarifa disponible en todo momento. A través

del símbolo ('=' o 'BAR'), mostrado en las pantallas de disponibilidad de Amadeus, los agentes identificarán a las cadenas hoteleras comprometidas con este programa.



En la actualidad son más de 20.000 establecimientos hoteleros de todo el mundo los que están disponibles a través de este sistema.

Herramientas para dar el mejor servicio

El verdadero protagonista del desarrollo nuevas soluciones o de la mejora de herramientas destinadas al sector turístico es, sin duda, el cliente final

Mejorar día a día con el fin de dar la respuesta adecuada a las necesidades cada vez más exigentes de los clientes es una de las metas de Amadeus, que intenta avanzar evolucionando constantemente en el campo tecnológico, desarrollando nuevos y mejores productos y soluciones que faciliten la labor de las más de 9.000 agencias de viajes españolas conectadas al sistema Amadeus. La cara más visible de este trabajo constante, reflejado en el hecho de que Amadeus sea la empresa española que más invierte en I+D en el sector turismo, es en la actualidad Amadeus Selling Platform. Esta plataforma

única de reserva y venta de todos los productos y proveedores conectados a Amadeus dispone de un interfaz gráfico que permite un acceso rápido, sencillo e intuitivo a las numerosas opciones del sistema. Un fuerte componente multimedia y la posibilidad de integrar en la misma pantalla proveedores de servicios turísticos no conectados al GDS facilita la labor diaria del agente, agilizando los tiempos y reduciendo los costes para la agencia. Amadeus Value Pricer nos permite además, desde Amadeus Selling Platform, visualizar las ofertas más económicas disponibles en tiempo real.

Billetes e información

Para la emisión de billetes, tanto electrónicos como de papel, el agente dispone de Amadeus ATB2 Ticketing y Amadeus Electronic Ticketing. Amadeus E-mail permite completar el proceso enviando al cliente la información sobre su viaje.



A través de la red

Internet se ha convertido en una de las claves para el crecimiento y la evolución de muchas agencias y Amadeus ofrece aplicaciones diseñadas para cada negocio. Amadeus Agency Internet Engine es la solución *online* perfecta para las *pymes* que persigan la apertura, en el menor tiempo posible, de su propio canal de comercialización en Internet. Las agencias

de mayor volumen encontrarán en Amadeus e-Retail Engine el motor de reservas más potente y completo, que asegura total fiabilidad en el acceso a vuelos, alquiler de coches y hoteles. Amadeus Checkmytrip.com, una herramienta creada para informar a los clientes de todos los detalles del viaje, cierra esta gama.

El billete virtual

Amadeus es la primera compañía en *e-ticketing* a nivel mundial y en la actualidad todas las aerolíneas regulares españolas gestionan sus billetes electrónicos a través del sistema Amadeus.

El bono electrónico de coches es una de las mejoras más recientes, disponible a través de Amadeus Cars y única en el mercado español. Se trata de un documento válido de reserva o comprobante de pago—similar al billete electrónico aéreo— que puede emitir cualquier agencia autorizada facilitando la reserva y recogida del vehículo.

Calendario inteligente

Una de las principales novedades de este año es la posibilidad de realizar búsquedas de billetes de avión por fecha, obteniendo como resultado un calendario dinámico. Éste ofrece al agente las opciones más económicas disponibles, no sólo en la fecha exacta solicitada, sino abarcando los días anteriores y posteriores a la fecha indicada, permitiendo así elegir la combinación más barata para el vuelo. Esta opción está también disponible para los motores de reserva de las agencias de viaje *online*.

Pensando en el *corporate*

Una gestión eficaz y el control de costes suelen ser los objetivos de los clientes corporativos. Para ellos Amadeus ha presentado una nueva y mejorada versión de e-Travel Management, una herramienta de autorreserva que permite que los empleados gestionen las reservas siguiendo las pautas y políticas de viajes de la compañía. Destaca también SAP Travel Management powered by Amadeus, que permite que estos clientes integren los diferentes módulos de SAP (Recursos Humanos y Finanzas) de la compañía con las gestión de viajes de trabajo de sus empleados.

Herramientas de gestión de clientes

Amadeus ofrece una amplia gama de soluciones que permiten a las agencias prestar un servicio completo y personalizado a los clientes corporativos

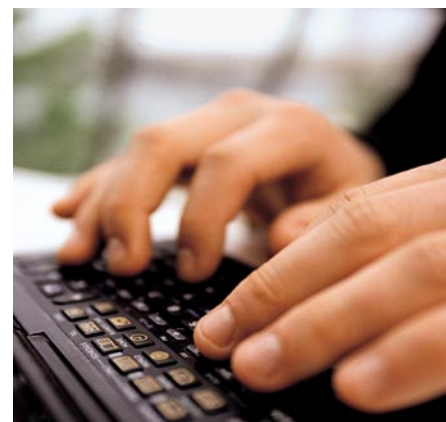
El sector de los viajes de empresa, viajes corporativos, eventos e incentivos está adquiriendo cada vez más peso en los resultados finales de las agencias de viajes. Con el fin de ayudar a la agencia a llevar a cabo una gestión eficaz, Amadeus pone al servicio de sus clientes soluciones tecnológicas diseñadas específicamente para satisfacer estas necesidades. Estas herramientas buscan que la agencia pueda ofrecer un servicio personalizado, que aporte un gran valor añadido a un cliente cada vez más exigente y que sabe mejor lo que quiere.

Prestaciones dinámicas

Herramientas como Amadeus Customer Profiles, Amadeus Policy Arranger y Amadeus Travel Preferences Manager permiten a las agencias realizar sus procesos de reserva

para clientes corporativos con mayor agilidad al incorporar de forma automática los perfiles de los viajeros y las políticas de viaje de las empresas. De este modo se reduce considerablemente el tiempo empleado por los agentes para efectuar las gestiones y se facilita que el cliente corporativo perciba un alto nivel de atención y un trato personalizado por parte de la agencia de viajes.

Amadeus Interface Record (AIR) es la solución diseñada para aumentar la productividad y rentabilidad de las agencias de viajes. A través de ella un proceso flexible y dinámico transfiere los datos de las reservas en tiempo real, directamente desde el sistema Amadeus al sistema de gestión y contabilidad de las agencias, permitiendo disponer de toda la información y unirla en un proceso automatizado.



La incorporación automática de perfiles y políticas de viaje ahorra gran cantidad de tiempo.

Amadeus Rail Interface Record (RVR) tiene características similares, pero ha sido diseñada específicamente para las reservas de tren que se realizan a través del sistema.



Amadeus Travel Preferences Manager es una herramienta clave a la hora de tratar con clientes corporativos, capaz de ahorrar hasta un 40% del tiempo invertido en realizar las reservas.

Eficiencia, agilidad y prestaciones

Amadeus apuesta por el trabajo constante a la hora de mejorar las soluciones que ofrece a las agencias de viajes. En el campo de la gestión de clientes la compañía trata de desarrollar productos que se conviertan en instrumentos de fidelización para las agencias y que respondan a las necesidades de los clientes corporativos. Controlar sus costes, gestionar sus procesos de negocio con eficiencia y satisfacer las necesidades de autorreserva de los empleados respondiendo a la política de viajes de la empresa –siempre buscando que los viajes queden integrados en los sistemas de gestión de la compañía– son las demandas que hay que satisfacer.

El manejo de estas herramientas con Amadeus Selling Platform es muy sencillo y está al alcance de todas las agencias.

Para clientes corporativos

Amadeus Customer Profiles es la solución que permite crear y almacenar información de los clientes de un modo rápido, sencillo y seguro, agilizando el proceso de reserva.

Amadeus Policy Arranges es un potente administrador de políticas de empresa perfecto para crear y administrar jerarquías, y capaz de asociar los perfiles y políticas de cada cliente corporativo con los de la agencia, acortando hasta un 40% el tiempo necesario para hacer la reserva.

Amadeus Travel Preferences Manager aplica las preferencias de viaje del cliente y las distintas políticas de la empresa o la propia agencia durante el proceso de reserva.

Fiabilidad, seguridad y máxima atención para dar el mejor servicio

A todos los servicios tecnológicos que ofrece Amadeus hay que añadir el cuidado que se presta a formación y servicio al cliente

La extensa lista de soluciones y herramientas ofertadas por Amadeus España persigue más de un objetivo. Por un lado, el que los clientes dispongan de toda la tecnología necesaria para que su negocio marche eficazmente, desde los servicios de red, el acceso a Internet o la red privada de comunicaciones, a ordenadores, impresoras y *hardware*, sin olvidar algo tan fundamental como el soporte técnico y funcional a través del servicio de atención al cliente.

El socio de las agencias

Por otra parte Amadeus busca convertirse en un auténtico socio de las agencias poniendo a su alcance productos que no sólo potencien su competitividad en un mercado siempre cambiante, sino que les permitan prestar el mejor servicio al cliente final, ganándose su fidelidad.

Para ello Amadeus ofrece amplios servicios de consultoría y formación, tanto presencial como *online*. Amadeus Solution Services (TOPS) representa el nivel más elevado y especializado

Presencial y *online*

Durante el 2006 120 entidades mantuvieron acuerdos en materia de formación con Amadeus: 75 con formación presencial y 45 de la modalidad *online*. Entre las que optan por el sistema de e-Learning se podría destacar a universidades como la UNED. Desde el inicio de este programa son ya más de 7.500 cursos de e-Learning los impartidos.

de esta cara del servicio. Este sistema de consultoría fue creado específicamente para atender a las cada vez más complejas necesidades de las grandes agencias, diseñando soluciones a medida orientadas a la optimización de sus procesos.

La red de comunicaciones más sofisticada desarrollada para un sector concreto que en la actualidad opera en Europa es Amadeus Communications Network.

El acceso a esta red privada virtual desarrollada con tecnología IP (Internet Protocol) sobre una línea de banda ancha ADSL y con un *backup* en RDSI es una de las grandes ventajas de Amadeus.

A través de Amadeus Professional se obtiene acceso a esta red que confiere al sistema fiabilidad, seguridad y, sobre todo, una elevada disponibilidad (de un 98,99%).

Otra de las facilidades a las que se accede a través de Amadeus Communications Network (red privada virtual con tecnología IP) es Amadeus Internet 24 h, una conexión a Internet con tarifa plana.

Cursos para todos

Los servicios de formación de Amadeus, para agentes y estudiantes de diversos niveles, se ocupan de que el agente actual o futuro sepan cómo sacar el máximo partido a las funcionalidades del sistema.

Amadeus e-Learning, el sistema de formación *online*, pone los cursos al alcance de todos aquellos que puedan tener problemas a la hora de desplazarse o ajustarse a un horario. Amadeus Training ofrece, por su parte, cursos presenciales para las agencias de viaje en sus diferentes aulas y para los estudiantes mediante acuerdos con entidades educativas.



Amadeus e-Learning: la formación como meta

Dado que más del 90% de las agencias de viajes españolas depositan su confianza en el sistema de Amadeus, la formación es una de las apuestas más fuertes de la compañía que trata de cubrir la considerable demanda que en este aspecto hay en la actualidad. El éxito de la formación *online* a través de Amadeus e-Learning queda reflejado en el crecimiento constante del número de escuelas y entidades que mantienen algún tipo de acuerdo o convenio de colaboración en materia de formación con Amadeus, así como en el cada vez más elevado número de alumnos y agentes que participan. Cursos completos del sistema Amadeus o parciales, como los de Aéreo (los más populares), Tarifas y Emisión de Billetes u Hoteles conforman una amplia gama en la que la última novedad ha sido el módulo de Reembolsos y Remisiones. Su adaptación a los distintos tipos de experiencia y conocimiento de los estudiantes o agentes, su interactividad y la capacidad de simular un entorno real de trabajo son algunos de los motivos que hacen que universidades y escuelas confíen en este sistema reconociendo estos cursos entre los créditos de sus asignaturas.