

## 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

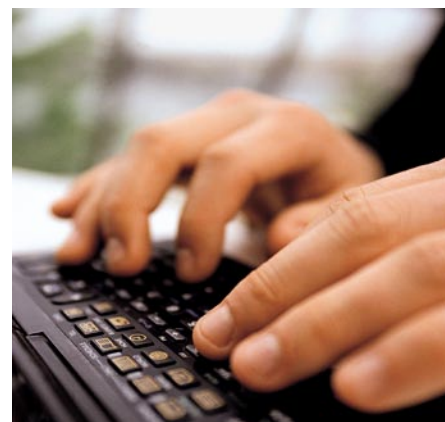
El sector de los viajes de empresa, viajes corporativos, eventos e incentivos está adquiriendo cada vez más peso en los resultados finales de las agencias de viajes. Con el fin de ayudar a la agencia a llevar a cabo una gestión eficaz, Amadeus pone al servicio de sus clientes soluciones tecnológicas 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.