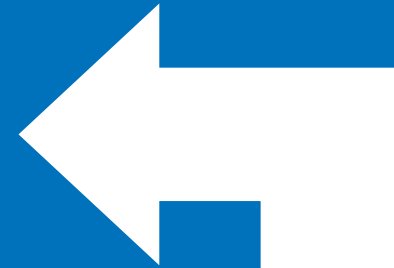


¿Sabías que Amadeus Altéa gestiona
de media



22
pasajeros
cada segundo?



Servicio al cliente y satisfacción del cliente

Atención al cliente
24 horas
al día, siete días a la semana

+100 millones
de tarifas de
viajes gestionadas

+120.000
clientes utilizan
la plataforma Amadeus
e-Support centre



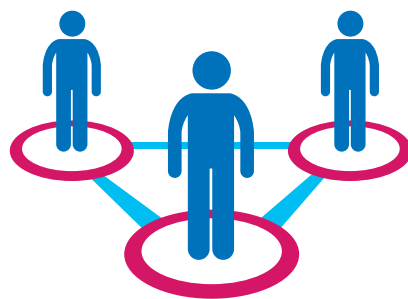
Servicio al cliente y satisfacción del cliente

El valor de nuestra empresa “el cliente, lo primero” encarna nuestro compromiso con el éxito de nuestros clientes. Se trata de una fórmula estratégica clave para Amadeus, destinada a ofrecer eficiencia y excelencia en las operaciones.

Nuestros esfuerzos están dirigidos a construir y mantener unas relaciones que se traduzcan en un beneficio mutuo. Esta regla nos ha permitido comprender cómo podemos aumentar al máximo los logros de nuestros clientes a través de las soluciones y servicios tecnológicos que ponemos a su disposición.

Nuestro compromiso con los clientes se basa en los siguientes aspectos:

- Comprender las necesidades de su negocio y sus requisitos técnicos.
- Dedicar esfuerzos y recursos a unos productos y soluciones en constante evolución conforme a las necesidades del cliente.
- Ofrecer la gama más amplia de contenidos de proveedores de viajes.
- Prestar asistencia a nuestros clientes por medio de personal experto y motivado a través de un servicio de atención al cliente las 24 horas del día, disponible para cualquier parte del mundo.
- Garantizar los máximos niveles de conectividad y servicio para nuestras plataformas técnicas.



Servicio al cliente

El servicio de atención al cliente de Amadeus proporciona asistencia, formación, gestión de contenidos y servicios de seguridad a todos nuestros clientes mediante el uso de la tecnología, el equipo humano y los procesos de la empresa.

La máxima cercanía a las agencias de viajes

En cada mercado, los servicios de atención al cliente de primera línea para agencias de viajes suelen estar a cargo de las **Organizaciones Comerciales de Amadeus (ACO)** a nivel local. Estas constituyen la columna vertebral de nuestra organización, al ofrecer la máxima cercanía con los clientes y productos específicos en función del mercado y del idioma local.

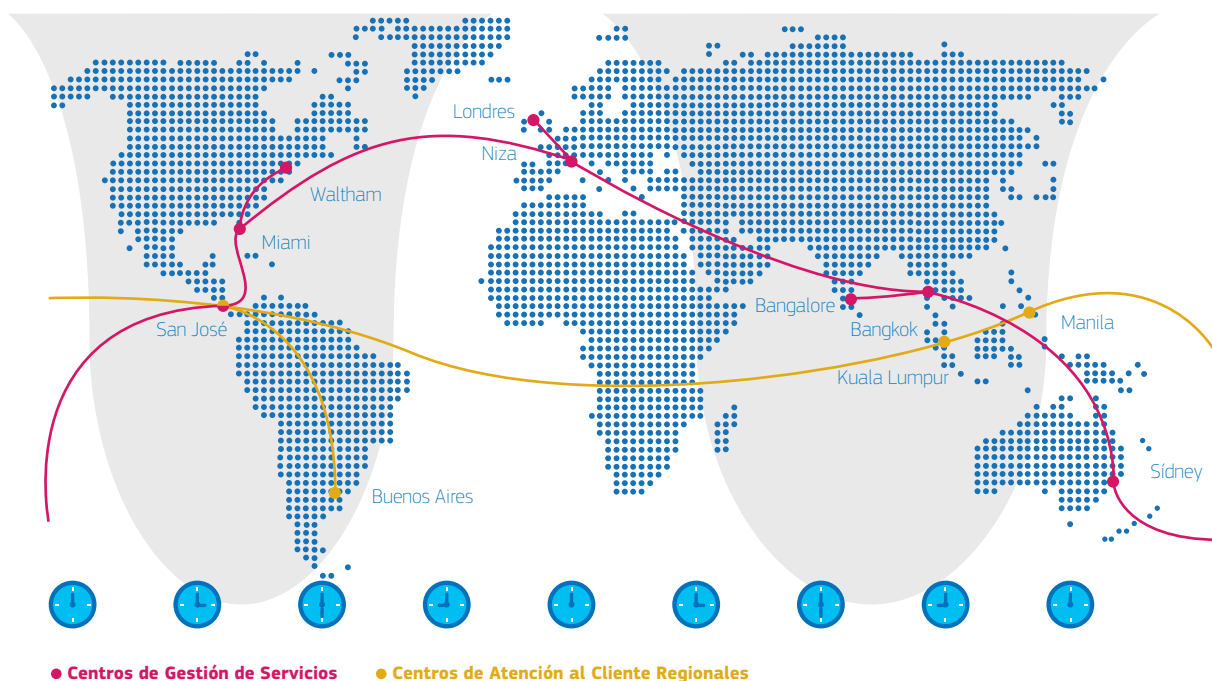
En el continente americano, es el servicio de atención al cliente de Amadeus el que se encarga de los centros de servicio al cliente (**Amadeus Customer Service Centres**) en San José (Costa Rica) y Buenos Aires (Argentina), que actúan como punto de contacto único para todas las agencias de viajes clientes de Norteamérica y Latinoamérica. Estos servicios de asistencia técnica y funcional están disponibles en inglés y en español. Además, proporcionamos asistencia de primera línea en portugués para las agencias de viajes usuarias de Amadeus en el mercado brasileño. En Asia-Pacífico, el servicio de atención al cliente de Amadeus trabaja en inglés, filipino y chino desde nuestros centros de Manila (Filipinas) y Kuala Lumpur (Malasia).

Para responder a las necesidades de nuestros clientes internacionales y regionales, ofrecemos asistencia funcional fuera del horario de oficina. Este servicio está a cargo de

nuestros **Centros de Atención al Cliente Regionales**, que están interconectados en un centro de atención al cliente virtual, de manera que una llamada procedente de cualquier parte del mundo puede ser atendida en cualquier ACSC. Este servicio presta asistencia de primera línea en inglés las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y en español las 24 horas del día, 5 días a la semana.

La asistencia de segunda línea está a cargo de los **Centros de Gestión de Servicios** de Amadeus, una red de asistencia virtual distribuida entre nuestros centros en Australia, Costa Rica, Francia, India, Tailandia, el Reino Unido y EE. UU.

Servicio ininterrumpido al cliente



Un servicio de asistencia ininterrumpida (*Follow-The-Sun*) para nuestros clientes de todo el mundo

En la mayoría de los casos, nuestros clientes que utilizan el modelo de asistencia ininterrumpida de segundo nivel (*Follow-the-sun*) gestionan su propia plataforma de asistencia de primer nivel. Sin embargo, muchos clientes han elegido a Amadeus como proveedor de servicios de asistencia de primer nivel.

Nuestro modelo *Follow-the-sun* (siguiendo al sol) ofrece cobertura ininterrumpida 24 horas al día, 7 días a la semana. El concepto *Follow-the-sun* ha estado siempre presente en el servicio de atención al cliente de Amadeus, al haber demostrado su eficacia como método de asistencia continuada de alcance mundial para nuestros clientes. Los Centros de Gestión de Servicios están integrados por equipos internacionales especializados, dedicados a atender a nuestros clientes conforme a su especialización en productos y al segmento de clientes. El objetivo de *Follow-the-sun* es garantizar que nuestros clientes de todo el mundo reciban en todo momento asistencia técnica y funcional, asegurando la continuidad de su actividad.

Formación

Para acercarnos a nuestros clientes y responder a las necesidades locales y regionales, tenemos presencia de formación a nivel mundial, regional y local. Las Organizaciones Comerciales de Amadeus prestan una amplia gama de servicios de formación a las agencias de viajes en su idioma local.

Contamos con centros de formación regionales en Bangkok (Tailandia), Niza (Francia), Londres (Reino Unido) y Bad Homburg (Alemania) para seguir contribuyendo a nuestro crecimiento y responder mejor a las necesidades de una gama muy amplia de clientes. En nuestras oficinas regionales ofrecemos también formación personalizada y, siempre que es posible, impartimos formación en el idioma de cada país, como árabe, francés, alemán o coreano.

El contenido adecuado en el momento adecuado

Para garantizar la disponibilidad, fiabilidad y exactitud del contenido adecuado para nuestros clientes de forma permanente, el servicio de atención al cliente ofrece gestión de contenidos y servicios de seguridad a todos nuestros

5. Servicio al cliente y satisfacción del cliente

clientes a través de nuestro modelo *Follow-the-sun*. El equipo **Content Management and Security** integra, implanta y protege todos los contenidos del sector de los viajes, que van desde horarios, tarifas, divisas y códigos de aeropuertos hasta parámetros de seguridad para oficinas, terminales e impresoras y credenciales para empleados y nuevos clientes. Gestionamos, por ejemplo, más de 100 millones de tarifas que cargamos cada hora. Prestamos también servicios adicionales para la presentación de contenidos, declaraciones y asesoramiento para ayudar a nuestros clientes a alcanzar el éxito.

Presencia en Internet

Amadeus ha invertido también en innovadoras herramientas de ayuda *online* para sus clientes.

Nuestra plataforma de soporte *online* (**Amadeus e-Support Centre**) ofrece una biblioteca de conocimientos en 15 idiomas diferentes, un potente buscador, funciones de registro de incidencias y reclamaciones, últimas noticias en tiempo real, etc. Hoy en día, más de 120.000 clientes, incluidas agencias de viajes tradicionales y *online*, aerolíneas, empresas de servicios de asistencia en tierra, aeropuertos y hoteles, reciben asistencia virtual a través de Amadeus e-Support Centre. Los clientes también pueden acceder a través de Internet, cuando lo necesitan, a guías de usuario de productos, vídeos breves con instrucciones prácticas, cursos de formación *online*, y catálogos de formación y se pueden autoinscribir en programas de formación.



Satisfacción y fidelidad del cliente

Resulta imprescindible un buen conocimiento de las necesidades de los clientes para poder llevar a la práctica uno de los valores de nuestra empresa, “el cliente, lo primero”, y cumplir la promesa de nuestra marca de “conformar el futuro de los viajes” en colaboración con los clientes.

Para ello, Amadeus ha establecido un sólido proceso destinado a conocer la opinión del cliente sobre nuestra relación actual.

Puntos de evaluación de fidelidad de clientes



Programa de Fidelidad del Cliente: la imagen global

En 2014, Amadeus llevó a cabo cinco estudios de satisfacción del cliente en el marco del Programa de Fidelidad del Cliente. Además, desarrolló una serie de proyectos de Experiencia del Cliente para ahondar en algunos aspectos en los cuales los clientes solicitaban mejoras y activar el concepto de Imagen Global con todos sus componentes. Uno de los elementos añadidos a la Imagen Global es el Compromiso de los Empleados y su incidencia directa en la Experiencia del Cliente.

“Cadena de valor” de Fidelidad del Cliente de Amadeus



Índice Dow Jones de Sostenibilidad

El Programa de Fidelidad del Cliente de Amadeus es uno de los elementos evaluados dentro del proceso de acreditación para el Índice Dow Jones de Sostenibilidad.

En 2014, el DJSI (Índice Dow Jones de Sostenibilidad) volvió a reconocer este programa de Amadeus como una forma válida y fiable de recabar la opinión de los clientes para conocer mejor sus necesidades y garantizar su fidelidad.

Amadeus fue evaluada con arreglo a los siguientes criterios:

- _ Nivel de satisfacción del cliente y su evolución a largo plazo.
 - _ Porcentaje de clientes representados en la medición.
- Como parte del proceso, se exigió a Amadeus la presentación de una documentación completa del proceso de medición, así como las acciones de seguimiento adoptadas a raíz de este: divulgación de los resultados, planificación de acciones, ejecución de los planes de actuación, gestión del proceso, etc.

Amadeus se ha clasificado entre las empresas con mayor puntuación en sostenibilidad y, por lo tanto, se ha mantenido dentro del DJSI durante los tres últimos años consecutivos.

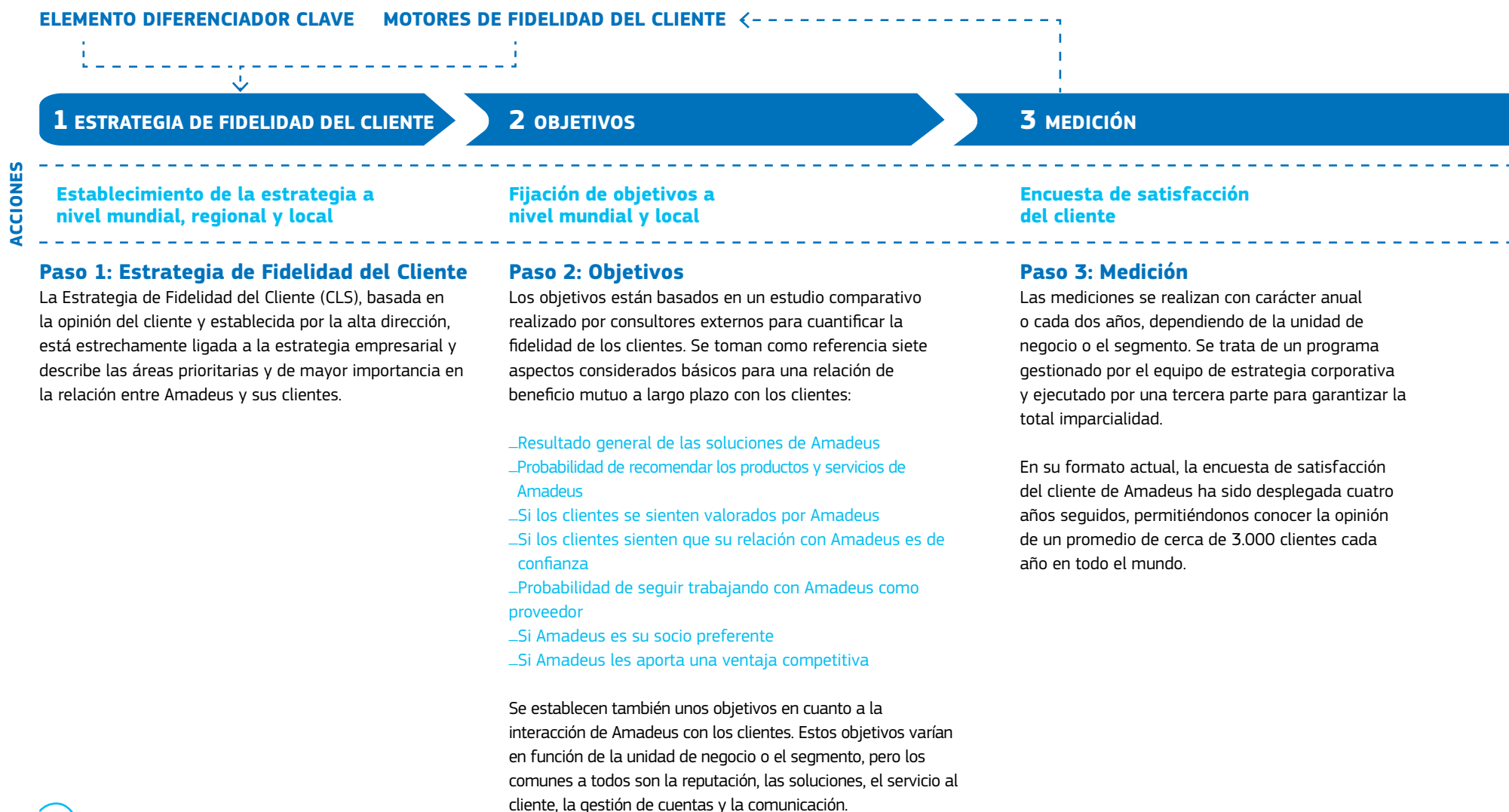


5. Servicio al cliente y satisfacción del cliente

El proceso de coordinar la actividad con las expectativas del cliente implica los siguientes pasos:

Estrategia de satisfacción del cliente de Amadeus (CSS):

ejecución a nivel local, regional y mundial



4 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES

Análisis en profundidad de los resultados a nivel mundial, regional y local y planificación de acciones

Paso 4: Planificación de acciones

El proceso de planificación de acciones se programa en torno al momento en que tiene lugar la planificación del negocio para el año siguiente, con el fin de garantizar la coordinación entre la opinión del cliente y los objetivos de negocio. Los talleres organizados para gestionar el plan son moderados por el responsable del estudio junto con un número creciente de especialistas en Experiencia del Cliente de Amadeus.

5 EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

Ejecución de los planes de actuación y seguimiento

Paso 5: Ejecución y seguimiento

Dependiendo de la unidad de negocio o el segmento, los responsables de los diferentes procesos disponen de 6 a 18 meses para llevar a la práctica los planes. Con el fin de garantizar la coherencia en la ejecución de los planes de actuación, se organizan revisiones trimestrales de los resultados.

A raíz de la medición de la satisfacción del cliente el año pasado, se ha impartido en diversos mercados una serie de talleres de Experiencia del Cliente para conocer mejor algunos aspectos, como los servicios de atención al cliente y la comunicación. Se realizan también acciones a nivel de la unidad de negocio, dirigidas a determinados puntos de contacto con el cliente: por ejemplo, gestión de cuentas o resolución de problemas. La implantación de los planes de actuación es promovida por los directores generales y los directores en cada mercado y por la alta dirección a escala regional o corporativa.

Gobernanza

El Programa de Fidelidad del Cliente está auspiciado por la alta dirección de las áreas de negocio correspondientes y, en sus aspectos prácticos, está gestionado por el equipo de estrategia corporativa. Cuenta también con el apoyo del equipo de Global Brand Engagement, Business Process Transformation y Customer Experience. El concurso anual *Amadeus Excellence Awards** (Premios a la Excelencia de Amadeus) incluye una categoría llamada Experiencia del Cliente.

En 2015 Amadeus preparará la revisión de su actual Programa de Fidelidad del Cliente y establecerá la base para la introducción de una "voz del cliente" más completa y útil. El despliegue total tendrá lugar a lo largo de 2016.

* Los *Amadeus Excellence Awards* (Premios a la Excelencia de Amadeus) son un acto de la empresa destinado a reconocer los logros y comportamientos extraordinarios en Amadeus, así como permitir compartir las buenas prácticas y establecer contactos útiles. Abiertos a todos los empleados permanentes y ACO en propiedad al 75% como mínimo, estos premios incluyen cuatro categorías asociadas a los pilares estratégicos de Amadeus y a uno de los principales factores del éxito, que es la colaboración.