

A photograph of three business professionals in a meeting. A woman with long blonde hair is in the center, looking directly at the camera. To her left is a woman with dark hair, partially visible. To her right is a man in a suit and tie, smiling slightly. The background is a plain, light color.

“I need *personalised services*”

Talk to Amadeus

Amadeus Polska **Katalog usług**

amadeus
Your technology partner

Amadeus Polska

Katalog Usług

Globalna firma, lokalne doświadczenie

Amadeus to partner w dziedzinie technologii dla dostawców, sprzedawców i odbiorców usług turystycznych. Firma posiada lokalne oddziały na całym świecie, które wspierają Klientów i dostosowują ofertę do ich potrzeb. Przedstawiciele 95 różnych narodowości pracują w głównych oraz lokalnych centrach rozwoju. Od Europy, poprzez Amerykę Północną, Amerykę Łacińską, Bliski Wschód, Afrykę aż do Azji i Pacyfiku, lokalne zespoły Amadeus dostarczają wsparcie na 217 rynkach światowych.

Amadeus jest wiodącym dostawcą technologii turystycznych także dzięki ścisłej współpracy pomiędzy trzema głównymi lokacjami w Erding (Niemcy), Nicei (Francja) oraz Madrycie (Hiszpania), jak również pomiędzy lokalnymi biurami na całym świecie.

Firma dostarcza rozwiązania w zakresie dystrybucji, technologii informatycznych i obsługi punktów sprzedaży tak, aby umożliwić Klientom rozwój i osiąganie sukcesów na energicznie zmieniającym się rynku turystycznym.

Hasło przewodnie „Your technology partner” (Twój partner technologiczny), odzwierciedla podejście firmy Amadeus do Klienta i koncentrację na budowie i utrzymywaniu korzystnych dla obu stron, długofalowych relacji. Dzięki temu Amadeus potrafi dobrze zrozumieć Klientów, co pozwala zmaksymalizować szanse powodzenia ich biznesu, poprzez zaoferowanie zaawansowanych i wydajnych rozwiązań technologicznych.



Amadeus w Polsce

Polski oddział Amadeus otwarty został 17 grudnia 1992 roku z siedzibą na placu Konstytucji 4 w Warszawie. Z prezesem Ireneuszem Margańcem na czele rozpoczął on działalność jako Start Polska Sp. z o.o. Obecnie firma nosi nazwę Amadeus Polska Sp. z o.o.

Przez ponad 16 lat funkcjonowania firmy na rynku wprowadza ona nowoczesne technologie, które umożliwiają odniesienie sukcesu Klientów w branży turystycznej. Będąc przez ten czas tak blisko wszystkich firm z branży turystycznej Amadeus stał się zaufanym partnerem, który zawsze na pierwszym miejscu stawia jakość usług i oferowanych rozwiązań. Klientom oferuje również silne wsparcie usługowe w zakresie HelpDesku funkcjonalnego i technicznego oraz niezwykle popularne w branży szkolenia systemowe. Ponad dwadzieścia osób zatrudnionych w Amadeus Polska Sp. z o.o., zgodnie z firmowym kodeksem, wyznaje cztery podstawowe wartości w codziennej pracy, którymi są: innowacyjność, doskonałość, partnerstwo i praca zespołowa.

Amadeus - Oferta Usług

Rozwiązania oferowane przez Amadeus pogrupowane są w czterech kategoriach – **Distribution & Content, Sales & e-Commerce, Business Management, Services & Consulting**. W niniejszym katalogu prezentowana jest oferta Usług (Services & Consulting).

Usługi Customer Support

Profesjonalne usługi dostarczane przez dział Customer Support pomagają w osiągnięciu sukcesu. W trakcie wdrażania rozwiązań Amadeus, a także po zakończeniu procesu implementacji Klienci otrzymują pełną pomoc i wsparcie. Pracownicy firmy to profesjonaliści, którzy chętnie dzielą się swoim doświadczeniem i wiedzą o rynku usług turystycznych, biznesowych oraz wiedzą IT. Korzystanie z tych usług pozwala Klientom Amadeus stać się najlepszą firmą na rynku, zwiększyć efektywność pracy oraz usprawnić procesy wewnętrzne w firmie, a także zwiększyć wyniki finansowe.

Lokalny zespół funkcjonalny osób pracujących w działach: Customer Support oraz w dziale technicznym Customer Support obsługuje Klientów z 700 lokacji biur podróży w Polsce z dostępem do ponad 2.500 terminali Amadeus.

W celu ciągłego podnoszenia poziomu świadczonych usług Amadeus systematycznie przeprowadza wśród biur podróży w Polsce niezależne badania o nazwie "Customer Satisfaction Survey" mające na celu zebranie opinii o dostarczanych usługach. Sugestie i uwagi Klientów pozwalają jeszcze lepiej dbać o jakość dostarczanych usług i rozwiązań oraz utrzymać je na najwyższym poziomie. Pracownicy firmy stale podnoszą swoje kwalifikacje i dążą do poszerzania wiedzy uczestnicząc w kursach organizowanych w Centrum Szkoleniowym w Sophii Antipolis pod Niceą we Francji, jak również w Polsce.

Najwyżej oceniani są pracownicy, z którymi Klienci na co dzień mają kontakt. Ich wiedza, profesjonalizm, poziom kompetencji, życzliwość, cierpliwość, zaangażowanie, a także atmosfera panująca w firmie pomagają rozwiązywać codzienne problemy i stale podnosić jakość obsługi.

Usługi szkoleniowe

Amadeus oferuje bogatą ofertę **szkoleń katalogowych** w trybie stacjonarnym oraz na zapytanie. Szkolenia te odbywają się w siedzibie firmy, jak również w biurze Klienta. Aktualnie w ofercie szkoleń dostępnych jest 17 rodzajów kursów. Szeroki wachlarz oferowanych szkoleń był przygotowywany z myślą o osobach początkujących, które dopiero rozpoczynają naukę systemu Amadeus, ale również o profesjonalistach z doświadczeniem pracy w systemie, którzy chcą podnieść swoje kwalifikacje oraz rozwinąć wiedzę z zakresu różnych modułów systemu (rezerwacje lotnicze, hotelowe, samochodowe, polisy ubezpieczeniowe, turystyka i inne).

Niezwykle korzystna jest oferta firmy w zakresie bezpłatnych **szkoleń online** dostępnych w ramach rozwiązania **Amadeus e-Learning**. Na chwilę obecną dostępnych jest ponad 30 szkoleń z zakresu dokonywania rezerwacji lotniczych, hotelowych, samochodowych, biletów elektronicznych oraz wielu innych funkcji.

Uczestnik szkolenia online w dowolnym dla siebie czasie oraz miejscu może sprawdzić i odświeżyć swoją wiedzę z zakresu znajomości systemu Amadeus. Rozwiązanie jest proste w obsłudze i przyjazne użytkownikowi – idealne dla tych osób, które nie mają możliwości uczestniczenia w tradycyjnych szkoleniach organizowanych przez Amadeus Polska.

Najnowszy rodzaj szkoleń oferowanych przez Amadeus to **szkolenia wirtualne** prowadzone za pośrednictwem internetu przy uczestnictwie trenera. Taka forma kształcenia oszczędza czas i koszty związane z podróżowaniem i zakwaterowaniem, przy jednoczesnym korzystaniu z wiedzy i doświadczenia specjalistów systemowych.

Celem powyższych szkoleń jest przygotowanie użytkowników systemu Amadeus do efektywnej i satysfakcjonującej pracy, z pełnym wykorzystaniem wszystkich rozwiązań i funkcji dostarczanych przez Amadeus Polska.

Od wielu lat wśród uczestników kursów prowadzone są ankiety, których celem jest zebranie opinii nt. poziomu satysfakcji ze szkoleń. Ich wyniki determinują starania firmy o dostarczanie usług szkoleniowych na najwyższym poziomie. Powodem do dumy Amadeus są najwyższe oceny przydzielane za: kompetencje prowadzących, ich profesjonalizm, przygotowanie merytoryczne, zaangażowanie, interesujący i przejrzysty sposób wyjaśniania, cierpliwość oraz sympatyczne podejście do uczestników.

Szczegółowe informacje na temat organizowanych szkoleń (terminy oraz programy) dostępne są w eXtranecie pod adresem <https://extranet.amadeus.com.pl>, na stronie internetowej: <http://www.amadeus.com.pl> oraz w systemie Amadeus na stronie GGAMAPLTRA.

Zgłoszenia na szkolenia można wysyłać poprzez różne kanały komunikacyjne:

e-mail: szkolenia@amadeus.com
eXtranet: https://extranet.amadeus.com.pl
stron web: www.amadeus.com.pl
fax: +4822 539 42 30

Więcej informacji o organizowanych szkoleniach Amadeus można uzyskać pod nr tel. +4822 539 42 40.

Usługi Help Desk

Lokalne przedstawicielstwa Amadeus w każdym kraju świadczą niezbędną pomoc, a także wsparcie funkcjonalne oraz techniczne Użytkownikom systemu. Usługi Help Desku (telefoniczne lub on-line) dostosowane są do indywidualnych wymogów i oczekiwań danego rynku, a także potrzeb Klientów. W miarę potrzeb organizowane są również indywidualne konsultacje systemowe w biurach podróży.

Do dyspozycji Klientów Amadeus dostępny jest zarówno Help Desk Funkcjonalny, jak również Techniczny (wybór formy kontaktu z pracownikami pozostaje do decyzji Użytkownika systemu).

W przypadku problemów związanych z pracą w systemie Amadeus należy niezwłocznie kontaktować się z przedstawicielstwem firmy. Dzięki temu praca w systemie odbywać się będzie bez zakłóceń i z satysfakcją dla Użytkowników!

Usługi **Help Desku funkcjonalnego oraz technicznego** dostępne są w godzinach:

poniedziałek – piątek: 08.30 – 17.00 (dyżur jednoosobowy: 17.00 – 18.00)
sobota: 09.00 – 12.00

Usługi **Help Desku** dla rozwiązywania **Amadeus Agency Manager – Poland (ALMOS)** dostępne są w godzinach:

poniedziałek – piątek: 08.30 – 17.00

Usługi związane z usuwaniem usterek oraz konserwacją sprzętu komputerowego Amadeus świadczone są w dni robocze w godzinach od 09:00 do 18:00. Czas przystąpienia do usunięcia usterki po otrzymaniu przez Amadeus pisemnego zawiadomienia o Usterce to: do 8 godzin w Warszawie, do 24 godzin poza Warszawą (z wyłączeniem Świąt i dni ustawowo wolnych od pracy).

Dane kontaktowe do działu Customer Support:

HELP DESK FUNKCJONALNY	HELP DESK TECHNICZNY	HELP DESK ALMOS
Tel. +4822 539 42 40 Fax: +4822 539 42 30 e-mail: helpama@amadeus.com	Tel. +4822 539 42 60 Fax: +4822 539 42 30 e-mail: techhd@amadeus.com	Tel. +4822 539 42 21 Fax: +4822 539 42 30 e-mail: almos@amadeus.com

Problemy można zgłaszać również poprzez stronę **Amadeus Polska eXtranet** – uruchomioną specjalnie dla potrzeb Klientów pod adresem: https://extranet.amadeus.com.pl (dostęp po wpisaniu nazwy użytkownika oraz hasła dostępu).

Dodatkową pomoc z zakresu systemu Amadeus można uzyskać również poprzez serwisy przygotowane przez lokalny oddział firmy w Polsce:

Amadeus Polska On-Line Help jako dodatkowa pomoc w codziennej pracy:

- W całości po polsku
- Łatwy dostęp poprzez Amadeus Polska eXtranet
- Intuicyjny interfejs
- Bogaty zasób informacji
- Dostępny 24/7
- Usprawnia proces obsługi Klienta
- Bez konieczności kontaktu z Amadeus Help Desk
- Świetny sposób na przypomnienie wprowadzeń systemowych

Systemowe strony Amadeus On-Line Help zestawienie wszystkich komend dostępnych w systemie Amadeus poprzez użycie funkcji HELP, która wyświetla pomoc dla danego tematu, transakcji. Pomoc można wyświetlić poprzez użycie komendy HE w systemie (metoda Cryptic), np.:

HE HOTEL – indeks tematów i transakcji dotyczących rezerwacji hotelowych

Możliwość samodzielnego poszukiwania odpowiedzi na pytania a także doszkalania się i utrwalania już zdobytej wiedzy poprzez:

Amadeus Polska eXtranet z dostępem do:

- Aktualności
- Dokumentacji systemowej w języku polskim
- Odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (FAQ)
- Forum dyskusyjnego
- On-line Help

Amadeus e-Learning umożliwia:

- Naukę on-line przy wykorzystaniu Internetu, we własnym tempie
- Możliwość utrwalania wiedzy poprzez wielokrotne przerabianie tych samych ćwiczeń
- Możliwość nauki w czasie przerw w pracy i w domu
- Możliwość odświeżenia i ugruntowania wiedzy nabytej podczas szkoleń zorganizowanych w siedzibie Amadeus Polska
- Aplikacja prosta w obsłudze i przyjazna Użytkownikowi (graficzna, rozbudowany system pomocy)

Podział usług

Oferta Podstawowa

W ramach oferty podstawowej oferowane są usługi włączone do pakietu rozwiązań dostępnych dla każdego Klienta.

Oferta Premium

W oparciu o indywidualne wymagania Klienta, Amadeus Polska świadczy usługi dodatkowe, dostosowane do potrzeb Klienta na podstawie odrębnej umowy.

Amadeus Polska

Katalog Usług

	Oferta Podstawowa	Oferta Premium
Usługi Customer Support		
Usługi wdrożeniowe		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zarządzanie certyfikatami produktowymi ▪ Zarządzanie konfiguracją ustawień biura (Office Profile) i wpisów kasjerskich / turystycznych ▪ Zdalna instalacja i reinstalacja rozwiązań Amadeus oraz certyfikatów produktowych ▪ Instalacja i reinstalacja produktów i usług Amadeus w biurze Klienta ▪ Instalacja sprzętu Amadeus (notebooki, komputery, monitory, drukarki) 	<p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p>	<p>x</p>
Pozostałe usługi:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konsultacje lokalnych specjalistów produktowych ▪ Konsultacje biznesowe w zakresie sprzedaży produktów turystycznych ▪ Usługi reklamowe (newsletter, email, strona internetowa, eXtranet) 	<p>x</p>	<p>x</p> <p>x</p>
Usługi szkoleniowe		
Szkolenia stacjonarne w siedzibie Amadeus		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Szkolenia przygotowujące do zmiany systemu rezerwacyjnego ("Join – us") ▪ Szkolenia podstawowe – dla nowych użytkowników systemu ▪ Szkolenia zaawansowane (np. Amadeus Advanced, Warsztaty Wymiana Biletów) ▪ Szkolenia specjalistyczne ▪ Szkolenia 'na zapytanie' dostosowane do indywidualnych potrzeb Klienta 	<p>x</p> <p>x</p> <p>x</p>	<p>x</p> <p>x</p>
Usługi szkoleniowe w biurze Klienta		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Szkolenia w siedzibie Klienta ▪ Konsultacje systemowe w siedzibie Klienta 		<p>x</p> <p>x</p>
Szkolenia telefoniczne		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indywidualne szkolenia telefoniczne – na podstawie indywidualnych ustaleń 		<p>x</p>
Szkolenia e-Learning (Online)		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Szkolenia podstawowe – dla nowych użytkowników systemu ▪ Szkolenia zaawansowane ▪ Szkolenia specjalistyczne 	<p>x</p> <p>x</p> <p>x</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aktualne nowości, komunikaty dostępne za pośrednictwem systematycznych mailingów, Broadcast Messages (depesze wysyłane na Queue 97), strony: www.amadeus.com.pl, extranet, stron informacyjnych w systemie (GGAMAPL), e-mail. 	x	
Usługi Help Desku Technicznego (w języku polskim)		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zdalna pomoc techniczna dla centralnych i lokalnych rozwiązań Amadeus 	x	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pomoc techniczna w biurze Klienta dla centralnych i lokalnych rozwiązań Amadeus 		x
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dostęp do zdalnej pomocy poprzez narzędzie GoToAssist 	x	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware ID (HWID) / Certificate (CID) reset 	x	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatic Update – stały dostęp do najnowszych wersji aplikacji Amadeus 	x	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Serwis techniczny dla sprzętu Amadeus (notebooki, komputery, monitory, drukarki) 	x	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wsparcie techniczne – zmiana lokacji biura (sprzęt Amadeus) 	x	