

Amadeus Selling Platform

Versão 6.1



Distribution & Content	<<
Sales & e-commerce	<<
Business Management	<<
Service & Consulting	<<

Informação sobre o Produto
JUNHO 2010

Document control

Security level				
Company	Amadeus IT Group SA			
Department	Global Products Development			
Author	Carla Bernardes			
Approved by	Carla Bernardes	Date	01 /06 /2010	
Version	Date	Change	Comment	By
V 1.0	01MAY2010			

Índice

- 1. Introdução**
- 2. Segmentação de Mercado**
- 3. Principais funcionalidades e benefícios**
 - 3.1. Funcionalidades**
 - 3.2. Outras funcionalidades**
 - 3.3. Produtos opcionais**
 - 3.4. Funcionalidades técnicas**
 - 3.5. Benefícios**
- 4. Arquitectura do Sistema**
- 5. Requerimentos técnicos**
- 6. Documentação**
- 7. Serviços e Contactos**

1. INTRODUÇÃO

O Amadeus Selling Platform é a aplicação de reservas mais utilizada pelas agências de viagem de todo o mundo.

Esta aplicação permite trabalhar melhor e mais rápido permitindo um aumento dos lucros.

Mais do que um Sistema de front-office comum, o Amadeus Selling Platform permite integrar qualquer sistema de mid e back office.

Vender mais: Um acesso único ao Amadeus All Fares & conteúdo mais alargado

De utilização amigável, um único ecrã que permite um rápido acesso a todos os conteúdos do mundo das viagens: Aéreo; Hotéis; Aluguer de carros; Perfis de clientes; Tarifas; Emissões; Queues; Páginas informativas.

Permite também o acesso a produtos opcionais tais como Amadeus All Fares; Quality Control; Service Fee Manager; etc.

Ser mais rápido: Permite a redução de custos

Este produto é para utilização de todos os agentes de viagem quer sejam experientes ou simples principiantes.

Graças ao modo gráfico do Amadeus Selling Platform, bastante intuitivo, um utilizador inexperiente rapidamente se torna produtivo. Quanto ao utilizador experiente, rapidamente se torna um fã, usufruindo de toda a funcionalidade gráfica e imagens, que facilitam o seu trabalho de busca.

O Amadeus Selling Platform é por isso uma ferramenta que deixa ao critério do cliente, a utilização do Sistema num modo crítico ou gráfico.

Servir Melhor: Excede as expectativas do cliente permitindo a personalização dos serviços

O Amadeus Selling Platform integra opções flexíveis que permitem melhorar e aumentar a produtividade do cliente tornando o seu trabalho mais competitivo.

2. SEGMENTAÇÃO DE MERCADO

O Amadeus Selling Platform foi desenhado para ir ao encontro das necessidades de todo o tipo de clientes.

Agências de viagem dedicadas á área de negócios

Necessitam de:

- Um conteúdo sem intermediários
- Expandir a sua oferta
- Aumentar a sua eficiência (personalização, automação, passar informação do front para o back office)
- Uma integração rápida às companhias low cost e aos conteúdos locais
- Uma estratégia multi-canal que suporte ferramentas online e off-line

As nossas soluções:

- Num único ecrã acede a todos os conteúdos aéreos e não aéreos (companhias aéreas, hotéis, carros, low cost, etc.)
- Num único ecrã a possibilidade de trabalhar em modo gráfico ou críptico, permitindo que seja utilizado por espertos ou leigos.
- Num único ecrã poderá adicionar produtos que façam a gestão da qualidade das reservas, como por exemplo o Quality Control.
- Possibilidade de personalizar o Amadeus Selling Platform de maneira a permitir a utilização desta solução em Call Centres.
- Uma tecnologia única que permite o acesso a conteúdos externos.

Agências de viagem Corporativas

Necessitam de:

- Mesmas soluções de uma agência dedicada á área dos negócios.
- Mas também de uma plataforma global que permita gerir os seus serviços e reduzir os seus custos em todos os seus escritórios no mundo.

As nossas soluções:

- O Amadeus Selling Platform suporta até nove línguas diferentes e tem uma grande capacidade de adaptação e personalização a cada mercado.

Agências de viagem dedicadas á área de lazer

Necessitam de:

- Conteúdos que permitam combater a pequenas margens que tem devido á existência da distribuição directa e internet.
- Ter um acesso rápido e amplo a conteúdos globais e locais, oferta de pacotes ou pacotes personalizados
- Multi-canal online e off-line
- Aumentar a sua eficiência

As nossas soluções:

- Grande oferta de conteúdos de viagens (mais de 244 cadeias hoteleiras; 22 companhias Rent-a-Car; 95% das companhias áreas mundiais; Companhias Low Cost; provedores de comboios; etc.).
- Uma tecnologia única que permite conteúdos externos e aplicações no desktop incluindo conteúdos locais.
- Soluções que permitam contornarem as pequenas margens de lucro como o Service Fee Manager.
- Possibilidade de comparar tarifas publicadas com tarifas Low Cost e Non-GDS.
- Um enorme banco de imagens no conteúdo gráfico que permite oferecer ao cliente um melhor serviço e a sua lealdade.

Agências de viagem de menor volume de vendas

Necessitam de:

- Sobreviver em mercados mais maduros
- Reduzir custos operacionais
- Assegurar a lealdade do cliente através de uma imagem personalizada

As nossas soluções:

- O Amadeus Selling Platform é uma ferramenta que numa única plataforma oferece um vasto leque de conteúdos permitindo vender mais
- O Amadeus Selling Platform é de implementação rápida, fácil e automática reduzindo custos
- No Amadeus Selling Platform poderá escolher aplicar somente as soluções que mais se adaptam às suas necessidades de negócio e de orçamento

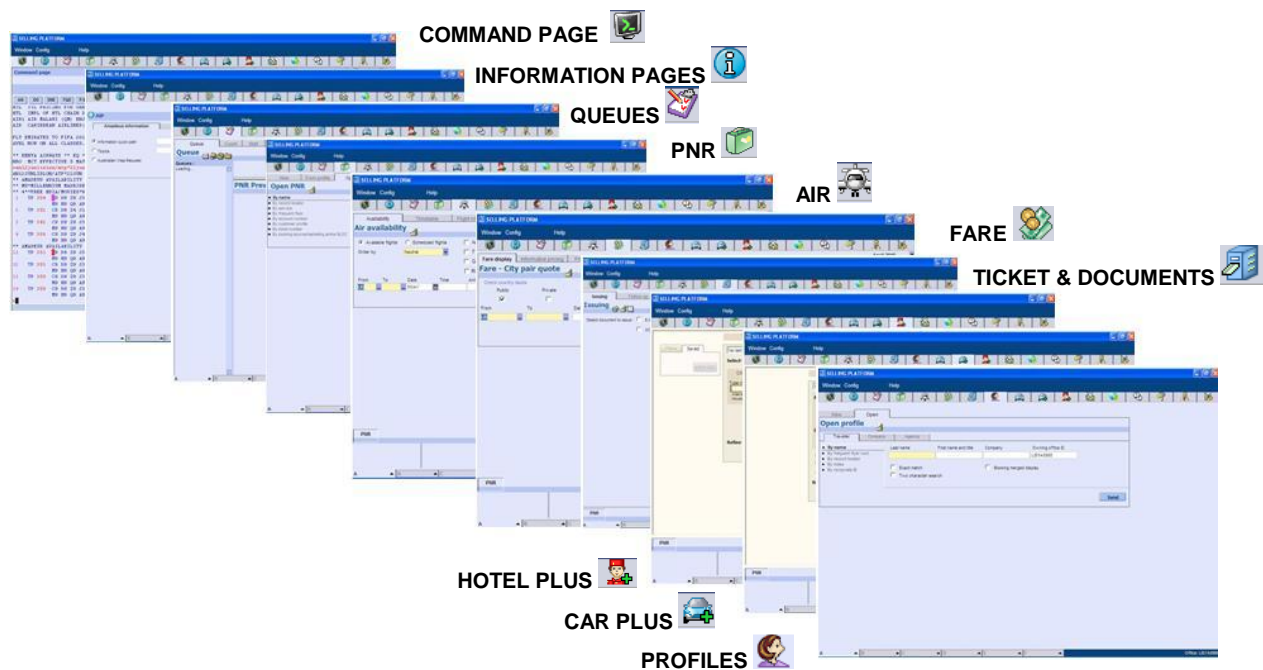
3. PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES E SERVIÇOS

3.1. Funcionalidades

Utilização gráfica e críptica

Pelo facto de integrar um modo gráfico e um modo críptico o Amadeus Selling Platform é uma plataforma poderosa que permite que o agente com mais ou menos experiencia se adapte a ela.

Todas as smart tab que se seguem integram por defeito o Amadeus Selling Platform



COMMAND PAGE

Nesta smart tab só irá trabalhar com comandos crípticos.

È aqui que irá fazer a gestão das SMART KEYS.

INFORMATION PAGES

Nesta smart tab poderá consultar em modo guiado, todas as páginas HELP (HE) e informativas (GG) do Sistema Amadeus.

QUEUES

Nesta smart tab poderá consultar e gerir em modo guiado, todas as QUEUES do seu escritório. A partir daqui poderá também fazer o envio de uma QUEUE de mensagem.

PNR

Nesta smart tab poderá criar/alterar em modo guiado, todos os PNRs individuais ou de grupo que são da responsabilidade do seu escritório.

É aqui que está toda a informação sobre o passageiro, tal como itinerário, hotel, carro, contactos, etc. Poderá também nesta smart tab gerir os PNRs não homogêneos e verificar o histórico de PNRs não activos (PDR – Past Date Record).

AIR

Nesta smart tab poderá consultar e reservar em modo guiado, voos para companhias regulares e companhias Low Cost.

Poderá criar a partir desta smart tab, listas de espera, segmentos passivos, segmentos em aberto e surfaces.

FARE

Nesta smart tab poderá consultar em modo guiado, as tarifas disponíveis a aplicar a um PNR ou simplesmente obter um valor para um itinerário.

Poderá a partir daqui tarifar o PNR criando um TST (tarifa para emissão de bilhete) ou reemitir um bilhete com o Amadeus Ticket Changer (produto adicional).

TICKET & DOCUMENTS

Nesta smart tab poderá gerir em modo guiado, as emissões, os relatórios de venda e os stocks de documentos e também fazer o seguimento ao documento emitido (cancelar; reembolsar, etc.). Tudo isto de uma maneira bastante fácil e intuitiva.

HOTEL PLUS

Nesta smart tab poderá consultar todos os hotéis existentes em Amadeus de um modo muito fácil. Este produto está de tal maneira bem integrado no Amadeus Selling Platform que facilitará muito a busca e venda de um hotel, oferecendo imagens, mapas, lista de favoritos, etc.

CAR PLUS

Nesta smart tab poderá reservar facilmente um carro.

Irá obter preços para os vários Rent-a-Car, poderá compara-los e verificar as condições de aluguer. Poderá aceder às políticas de cada uma das Rent-a-Car e consultar imagens.

PROFILES

Nesta smart tab poderá gerir e criar de um modo guiado todas as preferências dos seus clientes.

Poderá armazenar informação tal como morada, contacto, preferência de hotéis, Rent-a-Car, lugares de avião, etc. e aplicar todas essas preferências sempre que o cliente lhe pede uma reserva.

Os perfis Amadeus aumentam a sua produtividade e permitem prestar um melhor serviço ao cliente.

3.2. Outras funcionalidades

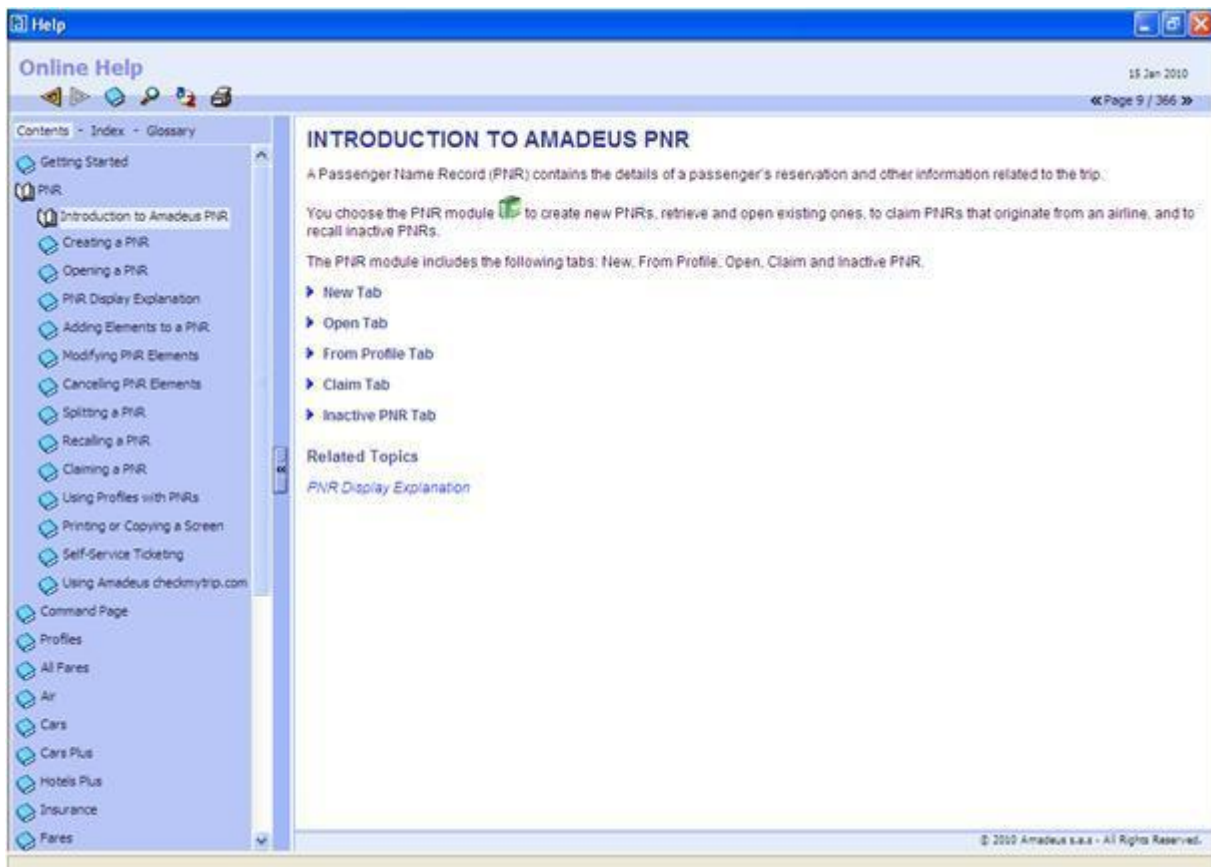
O Amadeus Selling Platform no seu modo gráfico, não necessita de qualquer formação adicional.

Por ser muito intuitivo é o produto ideal, para ser utilizado não só para quem vai trabalhar com um Sistema de reservas pela primeira vez, mas também para aqueles que já o utilizam no seu dia-a-dia.

Além de todo este conteúdo tem ainda disponível uma página de ajuda á qual poderá aceder em qualquer altura e que o ensina a utilizar o Amadeus Selling Platform, mas também uma smart tab adicional onde rapidamente encontra respostas para as suas dúvidas.

HELP

Ao clicar em **Help** / **How to... (F1)** o Sistema irá abrir uma janela pop-up onde poderá fazer consultas sobre qualquer tema disponível no Amadeus Selling Platform:



E-SUPPORT CENTRE

O Amadeus e-Support Centre, é uma smart tab que está integrada no Amadeus Selling Platform.

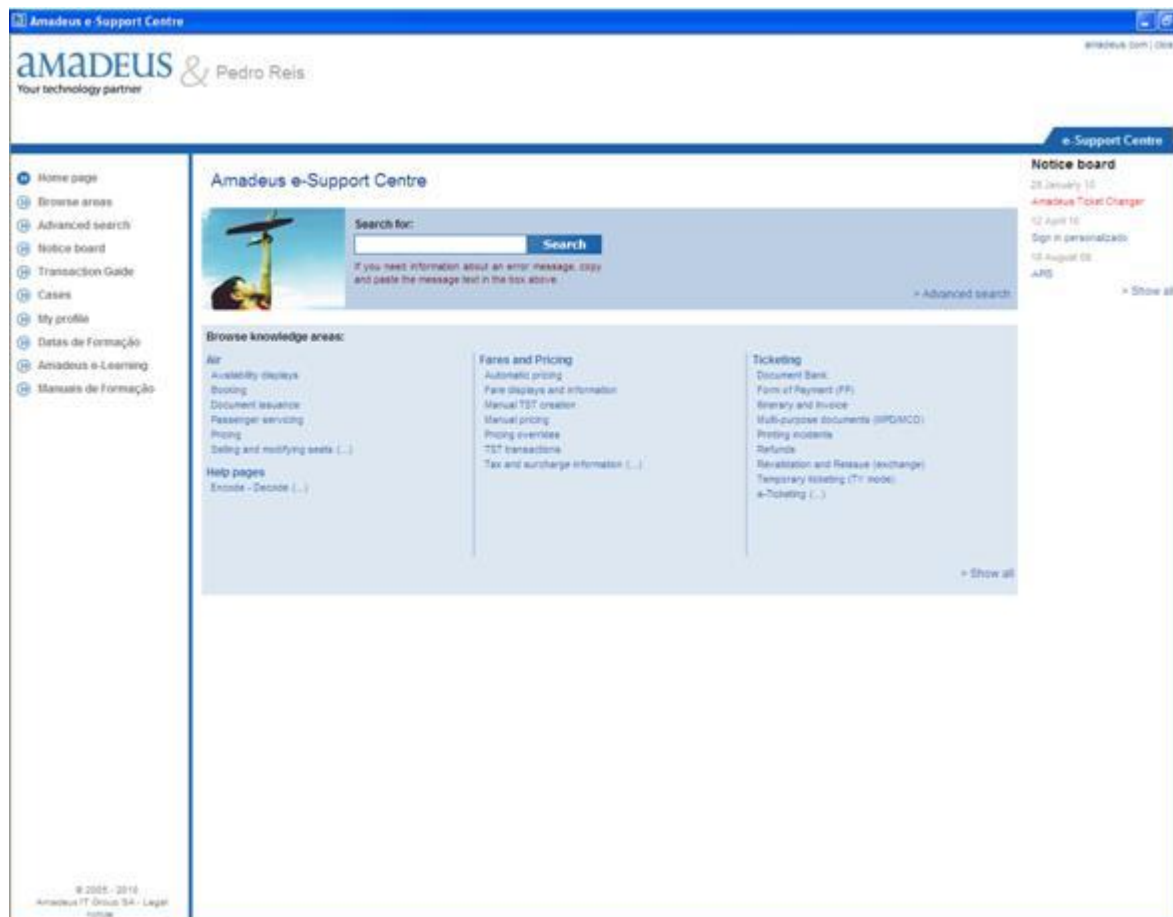
Esta ferramenta de ajuda online, disponível 24 horas e 7 dias por semana, permite que o agente de viagens procure informações sobre o Sistema e que possa resolver problemas e/ou reportar situações ao Help Desk da Amadeus Portugal.

A vasta gama de recursos e material educacional do Amadeus e-Support Centre pode ser pesquisado através de uma palavra-chave, de um tópico, ou de uma mensagem de erro específica no sistema.

Tudo isto está disponível sem qualquer custo adicional para os clientes, e foi desenvolvido com o objectivo de aumentar a produtividade e reduzir custos com telefones.

Agora, os agentes de viagens podem expor o seu problema online, que será automaticamente processado pelo Help Desk da Amadeus, bem como consultar diversas informações online como status, actualizações ou encerramento de questões pendentes.

Com uma navegação fácil e intuitiva, os agentes de viagens clientes da Amadeus podem usufruir de um serviço de suporte multi-canal melhorado e inovador que fornece conteúdos gerais e personalizados para o nosso mercado.



3.3. Produtos opcionais

Em Portugal poderá encontrar disponíveis os seguintes produtos opcionais.

AMADEUS ALL FARES

O Amadeus All Fares é um produto Amadeus, integrado no Amadeus Selling Platform que possibilita encontrar, comparar e reservar companhias em várias fontes.

Poderá comparar tarifas do GDS com tarifas LOW COST, com tarifas não GDS e com tarifas do website.

Com esta ferramenta de busca poderosa poderá aumentar a sua oferta ao cliente de uma maneira mais rápida e com menos custos.

AMADEUS QUALITY CONTROL

O Amadeus Quality Control é uma ferramenta integrada no Amadeus Selling Platform que permite gerir a qualidade do PNR, ajudando o agente de viagem a criar uma reserva de uma forma mais profissional e de acordo com os requisitos impostos pela agência.

Tem duas componentes principais

- ▶ Quality Control Manager (QC Rule Editor and Administrator Modules) – Define as regras
- ▶ Quality Control Rule Checker – Aplica as regras



AMADEUS SERVICE FEE MANAGER

O Amadeus Service Manager é um produto que está integrado no Amadeus Selling Platform através de uma Smart Tab que permite criar uma série de regras relativas ao débito de serviços prestados ao cliente.



Estas regras serão definidas por um administrador (Price Scheme Manager) e aplicadas num esquema chamado PSR (Price Scheme Reference).

As regras criadas serão depois aplicadas através do Service Fee Manager.

Os custos relativos aos serviços debitados ao cliente irão incluir o seguinte:

- **Gastos por emissão (Ticketing Fee)** – baseados em parâmetros, tais como base de tarifa, tipos de itinerário, companhia validada, classe de reserva, tipos de pagamento, etc.
- **Gastos por PNR (Booking Fee)** – baseados no número de transacções feitas no PNR.
- **Gastos de comunicação (Contextual Fee)** – baseados no tipo de serviços aplicados (envio de e-mails, faxes, etc.).

As smart tab associadas a este produto são:

-  - Price Scheme Manager
-  - Service Fee Manager

3.4. Funcionalidades técnicas

O Amadeus Selling Platform é uma solução via internet de fácil conectividade e que acede ao Sistema Amadeus por internet ou intranet, permitindo que um agente aceda ao Sistema do seu PC em qualquer parte do mundo.

Tem uma tecnologia única que permite personalizar e minimizar a integração de plataformas externas.

As novas instalações ou actualizações funcionam através de uma ferramenta automática (AU-Automatic Update).

O Amadeus Selling Platform está disponível em 9 línguas, sendo o Inglês a língua eleita para o mercado português.

3.5. Benefícios

- Uma combinação de entradas crípticas e guiadas num único produto
- Totalidade de uma reserva possível em modo guiado sem ser necessário recorrer ao críptico
- Possibilidade de integrar outros produtos Amadeus tais como Quality Control, Service Fee Manager, etc.
- Possibilidade de integrar conteúdos externos com mid/back office
- Suporte de PNR de grupo em modo gráfico
- Possibilidade de personalização a vários níveis
- Uma solução via internet que permite uma instalação remota e actualizações automáticas

O Amadeus Selling Platform está também preparado para a integração dos seguintes serviços:

- **Integração dos Airline Fees –** Permite que as companhias cobrem taxas de serviço adicionais na altura da emissão do bilhete de acordo com as regras estabelecidas pela industria do turismo

```

FOQ1
01 C * * 1 * 502.66 *RB *V => amount including OB Fees

LAST TXT DTE 22NOV06 - DATE OF ORIGIN
-----
AL FLGT BK T DATE TIME FARE BASIS NVR NVA BG
PAR
LON AF C C 22NOV C

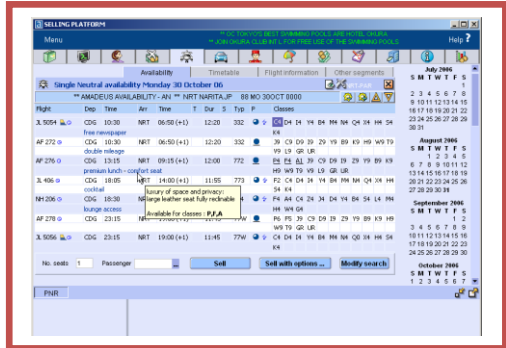
EUR 444.00 22NOV06PAR AF LON566.58NUC566.58END ROE
0.780883
EUR 10.24CX XT EUR 10.00IE EUR 3.92FR EUR 8.50FR
EUR 16.00VQ
EUR 22.42MT
EUR 492.66
EUR 2.00 AIRLINE FEES ==> new OB Fees line
EUR 494.66 TOTAL ==> new line Total OB Fees
AIRLINE FEES INCLUDED ==> New Message
PRICED WITH VALIDATING CARRIER AF - REPRICE IF DIFFERENT WC
    
```

- **Integração do Automated Ticketing Limits –** Permite que as companhias informem sobre o tempo limite para emissão e cancelamento de segmentos

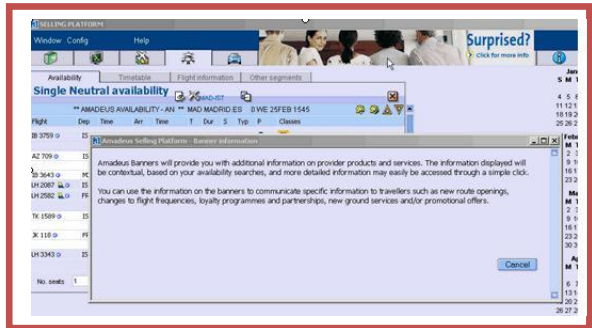
```

RP/LIS1A0980/
1.TEST/JHR
2 AF2325 Y 12JUN 6 LISCDG DK1 0810 1140 12JUN E 0 320 B
SEE RTSVC
3 AF1624 Y 22JUN 2 CDGLIS DK1 1320 1450 22JUN E 0 321 M
SEE RTSVC
4 AP LIS 351 213 213 090 - AMADEUS PORTUGAL - A
5 TK OROSHAY/LIS1A0980
>ER
WARNING: AF REQUIRES TICKET ON OR BEFORE 08JUN/S2-3
>ER
--- RLR ---
RP/LIS1A0980/LIS1A0980 CB/SU 5MAY10/1451Z 5CRRO9
1.TEST/JHR
2 AF2325 Y 12JUN 6 LISCDG HK1 0810 1140 12JUN E AF/
3 AF1624 Y 22JUN 2 CDGLIS HK1 1320 1450 22JUN E AF/
4 AP LIS 351 213 213 090 - AMADEUS PORTUGAL - A
5 TK OROSHAY/LIS1A0980
6 OPH-08JUN/1C7/AF REQUIRES TICKET ON OR BEFORE 08JUN/S2-3
7 OPC-09JUN/1C6/AF CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2-3
>
    
```

- Integração do Amadeus Flight Features – As companhias tem a possibilidade de assinalar serviços específicos

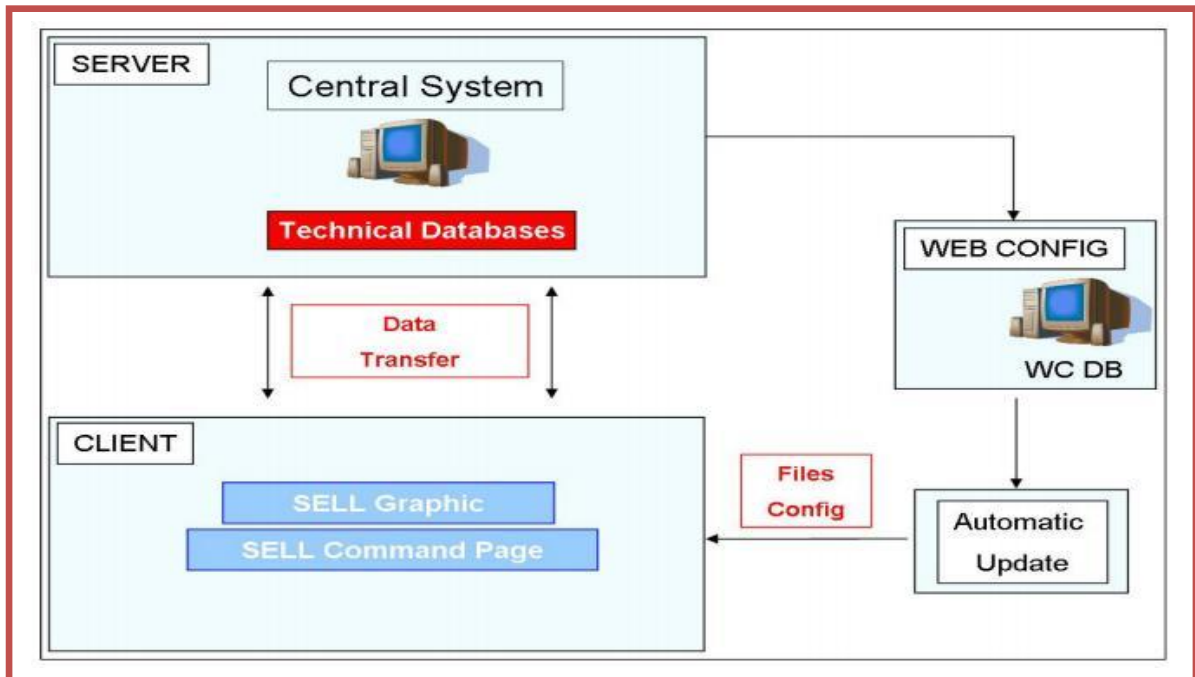


- Amadeus Banners – Permite o envio de imagens pop-up



4. ARQUITECTURA DO SISTEMA

Na imagem que segue uma informação geral de como é a arquitectura do Amadeus Selling Platform:



5. REQUERIMENTOS TECNICOS

Recomendações para Software

Workstation Operating System:

- Microsoft Windows XP 32 & 64 Bits since SP1
- Microsoft Windows Vista 32 & 64 Bits since SP1 (2)
- Microsoft Windows Seven 32 & 64 Bits

Server Operating System:

- Microsoft Windows 2003 Terminal Server 32 & 64 Bits up to SP2
- Microsoft Windows 2008 Terminal Server 32 & 64 Bits up to SP1
- Microsoft Windows 2008 R2 Terminal Server 64 Bits

Internet Browser:

- Internet Explorer 6.0 SP1 or higher
- Internet Explorer 7.0
- Internet Explorer 8.0

Recomendações para Hardware para Command Page

Operating System	Minimum	Recommended
Microsoft Windows 2000	Processor: PIII 800 MHz RAM: 128 Mo	Processor: PIII 800 MHz RAM: 512 Mo
Microsoft Windows XP	Processor: PIII 1.3 GHz RAM: 256 Mo	Processor: PIII 1.3 GHz RAM: 512 Mo
Microsoft Windows Vista and Seven	Processor: PIV 1.3 GHz RAM: 1024 Mo	Processor: PIV 2 GHz RAM: 2048 Mo

Recomendações para largura de banda para Command Page

Terminal Qty	Internet	Intranet guaranteed bandwidth
From 1 to 4	64 Kbits	64 Kbits
From 5 to 14	128 Kbits	64 Kbits
From 15 to 29	256 Kbits	128 Kbits
From 30 to 50	512 Kbits	256 Kbits
51 and more	1024Kbits and more	1024Kbits and more

Espaço mínimo no disco rígido

100 Mo

Recomendações para vídeo monitorização

SVGA (800x600) ou mais

Recomendações para Hardware para Componentes gráficos

Operating System	Minimum	Recommended
Microsoft Windows 2000	Processor: PIII 1.3 GHz RAM: 256 Mo	Processor: PIII 1.3 GHz RAM: 1024Mo
Microsoft Windows XP	Processor: PIII 1.3 GHz RAM: 512 Mo	Processor: PIV 2 GHz RAM: 1024 Mo
Microsoft Windows Vista and Seven	Processor: PIV 1.3 GHz RAM: 1024 Mo	Processor: PIV 2 GHz RAM: 2048 Mo

Recomendações para largura de banda para Componentes gráficos

Terminal Qty	Internet	Intranet guaranteed bandwidth
From 1 to 4	128 Kbits	64 Kbits
From 5 to 14	256 Kbits	128 Kbits
From 15 to 29	512 Kbits	256 Kbits
From 30 to 50	1024 Kbits	512 Kbits
51 and more	2048Kbits and more	1024 Kbits and more

Espaço mínimo no disco rígido

300 Mo

Recomendações para vídeo monitorização

SVGA (1024x768) ou mais

6. DOCUMENTAÇÃO

Para informações adicionais, favor consultar o departamento comercial da Amadeus Portugal.

Documentação existente sobre o Amadeus Selling Platform 6.1:

- Amadeus Selling Platform 6.1 - Informação sobre o Produto - JUN2010
- Demo
- Amadeus Selling Platform 6.1 - Apresentação - JUN2010
- Manuais funcionais
- O que há de novo - SELL 6.1 - JUN2010

7. SERVIÇOS E CONTACTOS

Implementação

Para implementação do Amadeus Selling Platform ou qualquer questão relacionada com o mesmo deverá contactar o departamento comercial da Amadeus Portugal.

E-mail: comercial@pt.amadeus.com

Telefone: +351 213 213 143

Formação

Os agentes de viagem podem ter formação presencial para modo guiado e/ou críptico. Poderão também optar por fazer um curso Amadeus e-learning, dividido em vários módulos.

Para questões relacionadas com a formação deverão contactar o departamento de formação.

E-mail: training@pt.amadeus.com

Telefone: +351 213 213 094

Suporte técnico

Para dúvidas ou questões relacionadas com a área técnica, deverá contactar o departamento técnico da Amadeus Portugal.

E-mail: técnico@pt.amadeus.com

Telefone: +351 213 213 098

Produto

Para questões relacionadas com a utilização do produto Amadeus Selling Platform ou produtos associados deverá contactar o departamento de produtos globais.

E-mail: products@pt.amadeus.com

Telefone: +351 213 213 096

Help Desk

Para questões funcionais relacionadas com respostas do Sistema ou comportamento funcional deverá contactar o Help Desk da Amadeus Portugal.

E-mail: helpdesk@pt.amadeus.com

Telefone: +351 210 437 010

Linha verde: 800 20 20 18