

Magazin

Travel Agents Newsletter



Šta nas čeka u 2010.
godini

PAGE 3

Novi proizvod kod nas - Amadeus
Activities&Entertainment

PAGE 4

Rezultati istraživanja: Amadeus
Amateur Expert Traveller

PAGE 6

Posetite nas na Sajmu turizma
u Beogradu

PAGE 8



U fokusu

Pred nama su novi izazovi

Veoma mi je drago što odmah na početku mogu da kažem da rezultati iz poslednjeg kvartala prošle i januara ove godine ohrabruju. Samo u januaru ove godine realizovano je 10% više rezervacija nego u istom periodu prošle godine. Trend povećanja nastavljen je i u februaru, tako da sa dosta izvesnosti možemo očekivati blagi oporavak tržišta.

Dok u većem delu Evrope, pa i u svetu, počinje da prevladava uverenje da je najgori deo globalne krize prošao, naše tržište očekuje da će bezvizni režim sa Evropskom unijom učiniti dodatno poboljšanje. S obzirom da je godina u kojoj se Evropa napokon otvorila za građane Srbije tek na početku, rano je donositi zaključke o obimu uticaja ove dugoočekivane promene na našu privrednu granu u ovoj godini, ali je jedno sigurno: pred nama u industriji putovanja otvaraju se nove mogućnosti o kojima već dve decenije nismo mogli ni da razmišljamo.

Sada, kada su te mogućnosti pred nama, od nas samih će zavisići koliko ćemo hteti ali i umeti da ih iskoristimo. Amadeus, kao i uvek, prati trendove u industriji putovanja i prilagođava svoje proizvode tim trendovima, ali je za nas u ovom trenutku od izuzetne važnosti to što upravo sada na naše tržište dolaze proizvodi koji će nam u velikoj meri pomoći da dobro iskoristimo pružene šanse.

Potpuno osveženje kada je reč o novom sadržaju u Amadeus Sistemu donosi Amadeus Activities & Entertainment platforma koja nudi bogat sadržaj aktivnosti i događaja na preko 400 destinacija širom sveta kojima ćete dodatno obogatiti usluge koje pružate vašim putnicima. Pored toga, tu je Local Insurance Solution, koji će omogućiti osiguravajućim kućama sa našeg tržišta prisutnost u Amadeus Sistemu, i prodaju njihovih usluga preko putničkih agencija. Pogodnosti automatizacije posla osetići će i non IATA lokacije i subagenci koji će uz pomoć Remote Ticketing Solution-a imati mogućnost izdavanja putničkih dokumenata na daljinu, a pod potpunom kontrolom IATA agencije sa kojom saraduju. I već dugo najavljeni i očekivani Amadeus Internet Engine – e-Power, dolazi kao napredna alatka koja će vam omogućiti uspešan ulazak i poslovanje na online tržištu.

Kao što ste videli, u mesecima koji slede, predstoji nam mnogo zajedničkih izazova u savladavanju svih ovih novina, ali mogu da kažem da su to sada lepi izazovi.

Trijumf najnovijeg Amadeusovog proizvoda

Samo nedelju dana nakon što je predstavljen javnosti, novi Amadeusov proizvod, Amadeus Affinity Shopper, osvojio je prestižnu nagradu u kategoriji najbolje tehnološke inovacije u industriji putovanja. Na samitu PhoCusWright-a u Orlando, SAD, održanom u novembru prošle godine, Amadeus Affinity Shopper je pobedio u konkurenciji od preko 30 prezentovanih rešenja. (PhoCusWright je renomirana firma u oblasti istraživanja tržišta i kretanja u industriji putovanja, koja postavlja standarde u oblasti segmentacije tržišta, predviđanja trendova, analiza i ponašanja putnika. Članovi, učesnici konferencije, glasali su na osnovu tri kriterijuma - tehnološka inovacija, poslovna vrednost i potencijalni efekat na tržištu.



Ovo priznanje je još jedan dokaz Amadeusove posvećenosti u istraživanju i praćenju trendova budućnosti i kreiranju rešenja za efikasno zadovoljavanje potreba putnika koje nastaju u skladu sa uočenim promenama. (Više o ovom proizvodu u narednom broju našeg magazina)

Amadeus dobio nagradu Best Technology Provider



Po drugi put zaredom Amadeus u Velikoj Britaniji nagradjen je priznanjem Best

Technology Provider za 2010. godinu na gala ceremoniji Globe Travel Award održanoj 22. januara u Londonskom Grosvenor House hotelu. Nagrada ima veliki značaj jer laureata biraju isključivo turističke agencije. - Ovo je za Amadeus bila fantastična godina, rekao je na ceremoniji Tim Russell, Managing Director, Amadeus UK & Ireland- i u ime svakog od članova našeg tima izražavam veliko zadovoljstvo što je naš rad još jednom priznat na ovaj način.

“Full Content” ugovori sa prevoziocima

Amadeus i najveći savez prevozilaca u Evropi, Air France - KLM, potpisali su dugoročni “Full Content” ugovor koji važi do kraja 2013. godine. Ugovorom se garantuje da će Amadeusove putničke agencije imati globalni pristup kompletnom spektru tarifa, redu letenja i bazi podataka za svih 74.8 miliona putnika i 90 000 letova koje grupa Air France -KLM nudi godišnje na tržištu. Odredbe ovog ugovora važiće i za pridružene članice grupe, Martinair i VML. Agencijama je obezbeđen pristup potpuno istom sadržaju ponude kao i drugim direktnim ili indirektnim kanalima prodaje, distribucionim sistemima i web sajtovima širom sveta. Philippe Chérèque, Executive Vice President, Commercial, Amadeus, izrazio je zadovoljstvo što se ovim ugovorom dodatno potvrđuje Amadeusovo opredeljenje da dugoročnim partnerskim odnosima sa vodećim svetskim prevoziocima obezbedjuje stabilnost na



tržištu distribucije u oblasti putovanja. Naglasio je takodje da ovaj ugovor, za razliku od dosadašnjih, koji su važili na nivou Evrope, važi na globalnom nivou.

Ugovor sa Air France-om/KLM-om samo je jedan u nizu koji je Amadeus poslednjih meseci potpisao sa velikim avio-prevoziocima. Potpisani su i ugovori sa British Airways-om (3 godine), Iberiom (5 godina), Lufthansom i Swissom (5 godina), SAS Group-om (5 godina) i Virgin Atlantic-om (3 godine). Poslednji u seriji je ugovor sa Austrian Airlinesom sa važnošću do 2014. godine.

Strateško partnerstvo za budućnost

Amadesu je upravo objavio sklapanje dugoročnog globalnog strateškog partnerstva sa liderom u ponudi softvera pogodnog za sve faze poslovnog putovanja, Concur-om. Cilj ovog izuzetno značajnog partnerstva je da se objedinjavanjem tehnologija dva vodeća softverska provajdera u industriji putovanja, višestruko prošire najbitniji delovi ponude i jedne i druge kompanije. Sistem bukinga iz Amadeusovog e-Travel Management -a (AeTM) biće ugrađen u Concur® Expense aplikaciju, a Amadeusova tehnologije za distribuciju u Concur® Cliqbook Travel rešenje. Sama činjenica da je ovo prvi put da Amadeus samu srž svoje tehnologije poverava nekom partneru govori sama po sebi o važnosti ovog partnerstva.



Partnerstvom sa Concur-om Amadeus je u velikoj meri poboljšao svoje pozicije u ponudi za poslovne putnike. Philippe Chereque, Executive Vice President, Commercial, Amadeus, objasnio je ovaj potez Amadeusa sledećim rečima:

- Concur je neprikosnoveni lider u oblasti softvera za praćenje troškova zaposlenih na putovanju tako da smo veoma srećni što je baš nas izabrao za svog partnera u okviru naše delatnosti. Partnerstvo će Amadeusu omogućiti da svojim klijentima ponudi integrisani sistem kojim će uveliko olakšati i ubrzati procese vezane za putovanja i obračun putnih troškova. Ono ne samo da nam omogućuje brže usvajanje i primenu specifičnih rešenja, nego nam i proširuje doseg na tržištu. Imamo veliko poštovanje prema viziji i strategiji koje Concur ima u razvoju proizvoda i uvereni smo da će naša saradnja biti od velike koristi i našim zajedničkim korisnicima.

Pristup Concur -ovoj Travel & Expense aplikaciji pomoći će Amadeusu da zaokruži svoju ponudu poslovnim putnicima s obzirom da je reč o rešenju koje objedinjuje i automatizuje sve segmente poslovnog

putovanja - od rezervacije preko plaćanja do obračuna i praćenja troškova putovanja zaposlenih. Iako je ova aplikacija već široko prihvaćena među kompanijama širom sveta, Concur je otišao i korak dalje i omogućio da se ceo proces odvija preko smart mobilnih telefona čime je i Amadeusu pomogao da brže osvoji ovaj novi segment poslovanja sa meteorskim rastom. Reč je o "dopuni" Concur-ovog rešenja Concur® Travel & Expense pod nazivom Concur Mobile koji u mobilnom telefonu integriše proces rezervacije i praćenja i pravdanja putnih troškova. Tako korisnik sada preko svog mobilnog uz pomoć Concur Mobile aplikacije može da vidi svoj itinerer i red letenja, da rezerviše rent a car, hotel, taksi, večeru u restoranu, da dobije instrukcije o kretanju, da snimi račune, da doda ili izbriše troškove i da, imajući uvid u izveštaj sa putovanja, isti prihvati ili odbije. Kako je evidentiranje i praćenje svih troškova potpuno automatizovano, ceo proces se obavlja u hodu i postaje neuporedivo brži i lakši.

Obe kompanije sada su prionule na posao da već tokom 2010. predstavie prvo zajedničko "travel and expense management" rešenje.

Pravi izazov nije objedinjavanje softvera za rezervacije sa softverom za mobilni telefon, nego stvaranje specifičnih aplikacija za mobilne telefone koje će biti više od prebacivanja na novi kanal i koje će tako stvarati prihode koje do tada nije bilo moguće ostvariti.

PhoCusWright
March 2009 report

Ima razloga za optimizam

- Verujem da smo svi zadovoljni što 2009. godini možemo da vidimo ledja - rekao je u svom obraćanju zaposlenima na prelomu dve godine, predsednik i generalni direktor Amadeusa, David Jones, ali je istovremeno naglasio da je Amadeus u godini krize imao donekle sreće i da je čak i ojačao svoje pozicije.



- Godina 2009. bila je teška godina, ne samo zbog loših zbivanja nego i zbog neizvesnosti oko toga kako će se ekonomija izvući iz te situacije. Svi naši klijenti bili su primorani da smanjuju obim poslovanja kao skoro nikad u svojoj istoriji i to nas je veoma pogodilo, ali smo mi i u takvoj situaciji uspeali da ostanemo bolji od svojih konkurenata, čime možemo biti veoma zadovoljni.

- Ojačali smo svoju leadersku poziciju vodećeg GDS-a u svetu

- Naše poslovanje vezano za pružanje IT usluga avio-kompanijama znatno je uvećano, kako po broju ugovora, tako i po obimu implementacija i obradjenih transakcija

- Sačuvali smo svoja ulaganja za budućnost - Izbegli smo, skoro u potpunosti, smanjivanje broja radnika.

Suštinski, možemo biti ponosni na to šta smo postigli u 2009. godini, a već krajem godine pojavili su se i prvi znaci da je u industriji putovanja najgore prošlo. Zato 2010. možemo slobodno dočekati sa dozom optimizma.

Amadeus LIS za prodaju osiguranja



Već smo navikli da nam svaka nova Amadeusova aplikacija olakšava posao i smanjuje manuelni rad. Sada vam predstavljamo još jedan takav proizvod - **Amadeus Local Insurance Solution (LIS)** kojim se ujedno izbjegavaju i greške koje se javljaju prilikom pisanja i popunjavanja brojnih dokumenata i formulara.

Amadeus LIS je savremeno rešenje zasnovano na internet tehnologiji, koje turističkim agencijama - prodavcima polisa putničkog osiguranja, potpuno automatizuje proces rada. Zahvaljujući online pristupu, ovo rešenje je dostupno iz bilo kog dela sveta i u bilo koje doba dana.

LIS nudi više nivoa automatizacije procesa izdavanja polisa osiguranja. Jedan od osnovnih nivoa je integracija sa Amadeus Selling Platform-om. Rešenje dozvoljava samim osiguravajućim kompanijama da svoje usluga i ponudu podignu na potpuno novi tehnološki nivo. Ovo je posebno važno sada, kada se u industriji putovanja koriste i izdaju elektronska dokumenta u svim segmentima, pa tako i u segmentu osiguranja putnika. Agencije-korisnici Amadeus LIS rešenja imaju mogućnost da u realnom vremenu provere status izdate polise i tako uvećaju nivo kontrole i na vreme osiguraju svoju proviziju od izdatih polisa.

Amadeus LIS rešenje je već uveliko prihvaćeno na tržištima Ukrajine i Moldavije, a već nekoliko godina se koristi od strane brojnih osiguravajućih kompanija, čiji broj neprestano raste. Tokom primene, proizvod je stalno unapređivan tako da je aktuelno rešenje veoma fleksibilno i lako prilagodljivo potrebama svih korisnika.

Trenutno je dostupno na engleskom i ruskom jeziku, ali podržava i sve druge jezike kao i brojne formate formulara i dokumenata koji se izdaju.

Amadeus Remote Ticketing - prodaja karata na daljinu

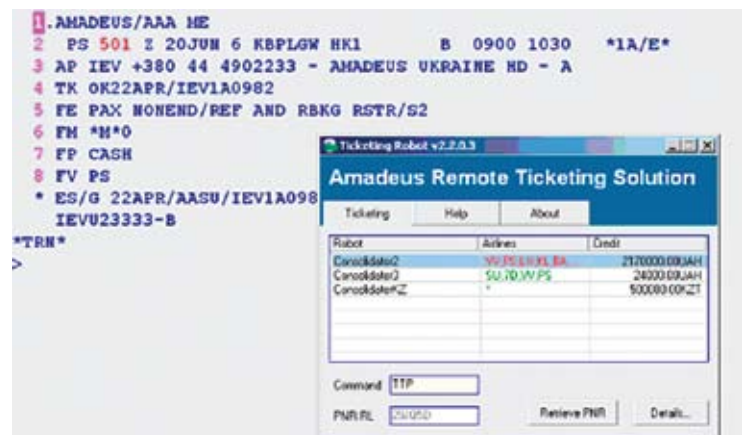
Amadeus Remote Ticketing (RTS) osmišljen je da omogući izdavanje elektronskih dokumenata i onim agencijama koje nemaju IATA akreditaciju. Princip rada je zasnovan na tome da IATA agencija deluje kao konsolidator i svojim prodajnim mestima, kao i mreži svojih subagenata, omogućuje izdavanje dokumenata na daljinu.

Kao što nam je svima poznato još od juna 2008. godine, aviokompanije kao i putničke agencije izdaju avio karte i prateća dokumenta u elektronskom formatu. Da bi to bilo moguće putničke agencije moraju biti akreditovane od strane IATA-e. Međutim širom sveta postoje brojne putničke agencije koje iz različitih razloga nemaju tu akreditaciju ili je nemaju za sva svoja prodajna mesta. Amadeus Remote Ticketing RTS je osmišljen upravo zato da omogući izdavanje elektronskih dokumenata i onima koji nemaju IATA akreditaciju. Princip rada je zasnovan na tome da IATA agencija deluje kao konsolidator i svojim prodajnim mestima, kao i mreži svojih subagenata, omogućuje izdavanje dokumenata na daljinu. Rad sa klijentom, izbor destinacija, smeštaja, pripremu rezervacije kao i izdavanje dokumenta vrši subagent.

Štampanje dokumenta se realno dešava u kancelariji IATA akreditovane agencije. Bitno je da se ceo proces obavlja u skladu sa IATA pravilima. Sa funkcionalne tačke gledišta, izdavanje dokumenta na daljinu vrši subagent,

prebacujući rezervaciju i komande za izdavanje dokumenta, preko Ticketing Robot integrisanog u Amadeus Selling Platformu agencije konsolidatora. Sve ono što je radjeno manuelno, koristeći telefon, fax, e-mail, ili druge vidove komunikacije, sada je potpuno automatizovani proces. Subagenti sada mogu u realnom vremenu izdavati karte za svoje klijente i odmah analizirati i ispraviti moguće greške koje nastaju prilikom izdavanja, storniranja, refundacije, revalidacije elektronske karte i virtuelnog MCO-a.

Amadeus Remote Ticketing Solution ima prednosti i za konsolidatora i za subagente. Subagenti će nastaviti svoj rad na potpuno automatizovan način. Konsolidatoru se daje mogućnost da povećava i kontroliše mrežu svojih subagenata, kao i sopstvenih poslovnica.



Novi Amadeus kursevi u Crnoj Gori

Tokom 2009. godine Amadeus je organizovao dva kursa obuke za agente sa tržišta Crne Gore, u samoj Crnoj Gori što se pokazalo kao odlična inicijativa. Agenti, studenti fakulteta za turizam i svi drugi zainteresovani za unapređenje znanja u ovoj oblasti, izrazili su izuzetno zadovoljstvo obukom koja se održavala u Baru. U skladu sa planom školovanja, Amadeus će i tokom ove godine organizovati kako početne, tako i specijalističke kurseve, čiji raspored sledi:

- 24.03.-25.03.- Amadeus Ticketing & Virtual MCO
 - 10.05.- 15.05. Amadeus Functionality kurs
 - 04.10.- 09.10. Amadeus Functionality kurs
- Svi zainteresovani polaznici za kurseve mogu se prijaviti putem e-mail-a: aco.serbia@rs.amadeus.com, ili na telefon: + 381 11 2146 505.

Sve informacije o redovnim Amadeus kursovima koji se održavaju u Amadeus školskom centru u Beogradu možete pogledati na: www.rs.amadeus.com



Amadeus Activities & Entertainment je u potpunosti integrisan u Amadeus Selling Platformu (ugradjen je novi tab) i na vrlo jednostavan i pregledan način prikazuje agentu sve što njegov putnik može da očekuje u gradu u koji putuje. Tu je veliki broj informacija o samom gradu kako bi se putnik upoznao sa mestom koje će posetiti - opšte turističke informacije, lista sa opisom najvažnijih mesta za obilazak, lokalno vreme, najpoznatija mesta za izlazak, informacije o šopingu itd. Tu su zatim, što čini samu suštinu novog Amadeusovog proizvoda, brojne opcije za odmor i zabavu za koje se ulaznice mogu kupiti u agenciji. Ponudom je gotovo uvek obuhvaćena mogućnost kupovine karte za prevoz od aerodroma do grada, kao i razni vidovi organizovanih obilazaka gradova, njihovih znamenitosti, muzeja i okoline, kao i dnevni i višednevni izleti sa kvalifikovanim



**Najniže
cene
sa
garancijom**

Unaira najveći provajder usluga vezanih za destinacije i Amadeusov partner u lansiranju Activities & Entertainment-a, garantuje za sve usluge koje su na raspolaganju preko ove aplikacije, da su ugovorene sa najkvalitetnijim dobavljačima i da im je cena najniža moguća. Unaira je toliko sigurna da korisnik usluge ne bi istu uslugu mogao da kupi bilo gde drugde po nižoj ceni, da garantuje svakom, ko dokumentuje da je istu uslugu kupio jeftinije, da će mu refundirati razliku.

Amadeus Activities & Entertainment

Amadeus kontinuirano obogaćuje svoj GDS raznim sadržajima, stavljajući ih odmah putničkim agencijama na raspolaganje za prodaju i ostvarivanje novih izvora zarade. Zahvaljujući saradnji sa Unaira-om, kompanijom koja je specijalizovana za distribuciju proizvoda vezanih za samu destinaciju putnika, svim Amadeusovim agencijama, pa i našim, sada je omogućeno da prodaju raznovrsne sadržaje koje će njihovi klijenti, putnici, koristiti u gradu-odredištu, a koje će odabrati, rezervirati i platiti u svojoj agenciji. Reč je o novoj Amadeusovoj aplikaciji koju smo već najavljivali u prethodnim brojevima, a koja sada postaje dostupna i kod nas - Amadeus Activities & Entertainment. Implementacija proizvoda u putničkim agencijama, korisnicima Amadeus sistema, započeće već u aprilu.



vodičem. U promenljivom delu ponude na raspolaganju su karte za kulturne događaje - koncerte, velike muzičke priredbe, pozorišne predstave itd. kao i sportske događaje poput utakmica, sportskih takmičenja itd. Za sada je punim obimom ponude obuhvaćeno oko 400 najposećenijih gradova u svetu, a ukupno je dostupno za prodaju preko 10.000 "artikala". Ponuda se iz dana u dan dopunjava i uvećava i novim destinacijama i novim "artiklima" u okviru svake destinacije.

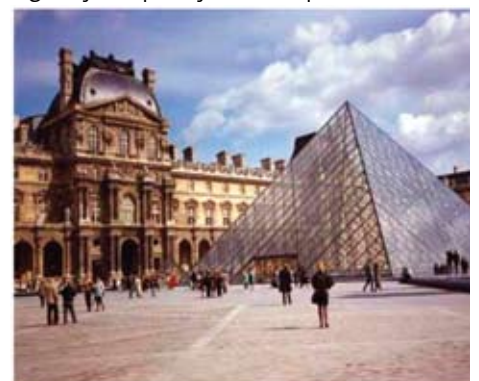
I Amadeus i njegov partner u ovom poslu, Unaira, pritom, podvlače da je velika prednost ponude obuhvaćene aplikacijom Activities&Entertainment u tome što je sve što je u ponudi dato, odabrano isključivo od pouzdanih i priznatih dobavljača i uz garantovano najniže cene, tako da ni u kom slučaju ne mogu da ugroze reputaciju agencije koja ih prodaje. Naprotiv - agencija može da računna na bolju lojalnost putnika jer mu obezbeđuje, umesto samo avionske karte i, eventualno hotela, i brojne sadržaje pouzdanog kvaliteta i cene, koji će mu omogućiti da se lakše snadje i bolje provede

u gradu u koji putuje.

Sa druge strane, zahvaljujući stabilnoj i kvalitetnoj ponudi, i sam agent može da se inspiriše i kreira svoje specifične proizvode - npr. vinske ture, ribolovačke ture, posete sportskim ili kulturnim događajima itd. Amadeus Activities&Entertainment može se lako i brzo integrisati i u agencijski web sajt s tim da sama agencija odlučuje šta će od ponude biti dato na sajtu. Sistemom linkova posetilac se tada prebacuje direktno na Amadeusovu bazu podataka da se bliže upozna sa konkretnom ponudom. Plaćanje odabranih sadržaja, agencija može izvršiti na dva načina:

- kreditnom karticom agencije, pri čemu se naplaćuje neto cena, a agencija od putnika naplaćuju punu cenu i odmah zadržava ostvarenu proviziju;
- kreditnom karticom putnika, pri čemu se naplaćuje puna (maloprodajna) cena, a agencija po osnovu ove prodaje ostvaruje proviziju u iznosu od 3-8%. Provizija se isplaćuje kada se dostigne minimalna kvota od 30 eur.

Amadeus Activities & Entertainment će biti premijerno predstavljen na predstojećem Sajmu turizma u Beogradu, gde će agenti imati mogućnost da na Amadeusovom štandu lično testiraju i isprobaju mogućnosti koje pruža ovaj proizvod. Implementacija u agencijama počinje već od aprila.



Rezultati novog istraživanja Amadeusa

Amateur Expert Traveller

Kao tehnološki partner svih učesnika industrije putovanja, Amadeus se trudi da konstantno opipava puls ovog dinamičnog tržišta, tako da je upravo objavio i rezultate svog novog istraživanja o tome kako će sveprisutne nove tehnologije uticati na buduće trendove u industriji putovanja. Dokument je nazvan "Amateur Expert Traveller", a baziran je na istraživanju 2719 profesionalaca industrije putovanja i 30 lidera i izvršnih direktora iz kompanija kao što su Kayak, Forrester i Qatar Airways.



Krajem devedestih godina doktori su počeli da primećuju da njihovi pacijenti znaju o bolestima isto kao i oni sami. Dostupnost informacija zahvaljujući informacionim tehnologijama promenila je na isti način i tržište putovanja.

Upravo objavljeno Amadeusovo istraživanje "Amateur Expert Traveller", inače treće po redu (prvo je bilo "Traveller Tribes" o četiri kategorije putnika budućnosti, drugo "Austere Traveller" o načinima na koje kompanije štede na poslovnim putovanjima) profilisalo je tri presudna uticaja dostupnosti informacija na formiranje novih proizvoda i, shodno tome, promene u postojećim uslugama širom industrije putovanja.

Putnici su obavešteniji i traže nova iskustva
Svaki prosečan putnik ima pristup Internetu, i to značajno utiče na vezu između putnika i organizatora putovanja. Putnici su obavešteni ne samo o mogućim destinacijama nego i o iskustvima prethodnih putnika koji su tamo bili. Zahvaljujući tome postaju spremniji na ulazak u avanturu putovanja i traže nove destinacije. Afrika i Azija postaju popularnije nego ikad. Čak 73% anketiranih profesionalaca industrije putovanja pozitivno se izjašnjavaju o predznanju sa kojim putnici sada dolaze, jer to stvara nove mogućnosti za agente da razmenjuju iskustva sa putnicima i prihvataju izazove u definisanju novih usluga u oblasti putovanja. Neuporedivo bolja obaveštenost o destinaciji i svemu što se usput može očekivati stvorili su dve nove kategorije putnika - one koji hoće sve sami da urade oko putovanja i one koja od organizatora traži znatno sofisticiranije usluge.

Ključni faktori - online razmena iskustava i mobilna telefonija

Tehnologija je do sada služila uglavnom za pripremu i rezervisanje putovanja, a nije se bavila samim putovanjem i upravo to će ubuduće da se menja. Najveći uticaj na promene imaće mogućnost personalizacije putovanja tj. mogućnost putnika da pristupi informacijama, posebno isustvima drugih putnika i na osnovu toga sam donosi odluke o svom putovanju. Uloga mobilne telefonije, prema oceni učesnika istraživanja, imaće, u tom smislu, veću ulogu i od mreža za društvenu komunikaciju. U martovskom izveštaju 2009. PhoCusWright nazvao je mobilnu telefoniju "sledećom platformom za putovanja" ("The Next Platform for Travel"), a samo Samsung grupa očekuje da se broj smart mobilnih telefona poveća sa 170 miliona u prošloj godini na 500 miliona do 2012. godine.

Specijalizacija na "niše" - velika šansa za organizatore putovanja

Niše tržišta – male i velike – prihodi koje imaju travel kompanije sve češće dolaze od šireg spektra proizvoda. Tradicionalna proporcija prodaje 80/20, u kojoj 80% prihoda dolazi od 20% proizvoda, ne može se primenjivati prema 38% ispitanika. Prema njihovom mišljenju sada 80% prihoda dolazi od više od 60% proizvoda koje prodaju. Slično tome, koncentracija na tržišne niše pruža veće mogućnosti za firme-organizatore putovanja. Ključne oblasti na koje se treba koncentrisati u oblasti specijalizovanih putovanja, prema ispitanicima su:

- adventure putovanja (83%)
- religiozna putovanja (55%)
- putovanja na medeni mesec (45%).

Tips & Tricks

Ukoliko želite da Itinerary (IEP) ili Invoice (INV) koji šaljete vašem klijentu sadrži određene poruke, Amadeus vam omogućava da ih unesete kao Automatic Itinerary/Invoice Message ili Customized Itinerary/Invoice Message.

AUTOMATIC ITINERARY/INVOICE MESSAGE

U Office profile vaše agencije možete uneti do 10 Itinerary/ Invoice poruka (linija), koje će se automatski pojaviti u IEP/IED/INV/INVD prikazu.

Ulaz:

PVU/V01-TEKST
PVU/V01-OVA CENA VAZI NA DANAŠNJI DAN
PVU/V02-SRECAN PUT ZELI VAM VAŠA AGENCIJA
Ukoliko želite da skinete poruku, ulaz je:

PVU/V01-01

'01' je broj reda od 01 do 10.
Tekst može sadržati od 1-61 karaktera.

CUSTOMIZED ITINERARY/INVOICE MESSAGE

Možete uneti do 40 customized Itinerary/Invoice poruka (linija).

Ulaz:

PVU/C01-TEKST
PVU/C01-AGENCY SERVICE FEE 2500 RSD
PVU/C02-AGENCY SERVICE FEE 4000 RSD

Ukoliko želite da skinete ovu poruku, ulaz je:

PVU-C01-

'01' je broj reda od 01 do 10.
Tekst može sadržati od 1-61 karaktera.

Ako želite da se ove poruke pojave na IEP/INV prikazu morate to naznačiti.

Ulazom PV/M dobijate prikaz svih setovanih poruka za vaš Office.

PV/M

***** PV OFFICE PROFILE *****

AMADEUS OFFICE ID -BEG1A0980 AMID
-022770
NATIONAL SYSTEM OFFICE ID -1A/BEG1A0980
DATE/TIME -22DEC09/1210
***** ITINERARY/INVOICE MESSAGES *****
PVD DUE DATE INVOICE MESSAGE
01.
02.
03.

PVB BILLING ADDRESS INVOICE MESSAGE
01.
02.
03.
04.

PVI AUTOMATIC ITINERARY/INVOICE MESSAGE
01.OVA CENA VAZI NA DANAŠNJI DAN
02.SRECAN PUT ZELI VAM VASA AGENCIJA
03.
04.
05.
06.
07.
08.
09.
10.

PVC CUSTOMISED ITINERARY/INVOICE MESSAGE
01.AGENCY SERVICE FEE 2500 RSD
02.AGENCY SERVICE FEE 4000 RSD
03.
04.
05.

Tips & Tricks

Naučite da radite brže, lakše, efikasnije. Neka tehnologija bude i vaš najveći saveznik.

Primer: PNR

RP/BEG1A0980/BEG1A0980 MB/SU 22DEC09/1222Z 4NENQW

1. TEST/T MR
2. JU 240 M 20MAR 6 BEGCDG HK1 2 0920 1200 *1A/E*
3. JU 241 M 27MAR 6 CDGBEG HK1 2B 1300 1525 *1A/E*
4. AP BEG 381 11 214 5008 - AMADEUS SERBIA AND MONTENEGRO - A
5. TK OK22DEC/BEG1A0980
6. RIR CENA KARTE 41.669 RSD



Da isprintate (pošaljete) Itinerary uključujući i Automatic i Customized poruke, ulaz je

IEP/M1 M1=broj reda customized poruke (ukoliko ne želite da se u IEP/INV prikazu pojave customized , izostavite opciju M1)

AMADEUS SERBIA AND MONTENEGRO DATE 22DECEMBER09
BULEVAR UMETNOSTI 16B BOOKING REF 4NENQW
BEOGRAD
TELEPHONE: 381 11 214 5008 TEST/T MR
FAX : 381 11 313 0192
EML:ACORS@RS.AMADEUS.COM

SERVICE	FROM	TO	DEPART	ARRIVE
JAT AIRWAYS - JU 240				
SAT 20MAR	BELGRADE RS	PARIS FR	0920	1200
NON STOP	BEOGRAD	CHARLES DE GAULLE		
	TERMINAL 2	TERMINAL 2B	DURATION 2:40	
RESERVATION CONFIRMED - M ECONOMY EQUIPMENT:BOEING 737-300				
JAT AIRWAYS - JU 241				
SAT 27MAR	PARIS FR	BELGRADE RS	1300	1525
NON STOP	CHARLESDEGAULLE	BEOGRAD		
	TERMINAL 2B	TERMINAL 2	DURATION 2:25	
RESERVATION CONFIRMED - M ECONOMY EQUIPMENT:BOEING 737-300				
JAT AIRWAYS - JU 240				
SAT 20MAR	BELGRADE RS	PARIS FR	0920	1200
NON STOP	BEOGRAD	CHARLES DE GAULLE		
	TERMINAL 2	TERMINAL 2B	DURATION 2:40	
RESERVATION CONFIRMED - M ECONOMY EQUIPMENT:BOEING 737-300				
JAT AIRWAYS - JU 241				
SAT 27MAR	PARIS FR	BELGRADE RS	1300	1525
NON STOP	CHARLESDEGAULLE	BEOGRAD		
	TERMINAL 2B	TERMINAL 2	DURATION 2:25	
RESERVATION CONFIRMED - M ECONOMY EQUIPMENT:BOEING 737-300				

RESERVATION NUMBER(S) JU/4NENQW

CENA KARTE 41.669 RSD

AGENCY SERVICE FEE 2500 RSD

OVA CENA VAZI NA DANASJNI DAN
SRECAN PUT ZELI VAM VASA AGENCIJA

Itinerary remark (RIR)

Customized message

Automatic messages

Da isprintate (pošaljete) Invoice uključujući i Automatic i Customized poruke, ulaz je
INV/M1

AMADEUS SERBIA AND MONTENEGRO DATE 08FEBRUARY10
BULEVAR UMETNOSTI 16B BOOKING REF 376PPW
BEOGRAD AGENT MG/MG
TELEPHONE: 381 11 214 5008
FAX : 381 11 313 0192 TEST/M
EML:ACORS@RS.AMADEUS.COM

SERVICE	FROM	TO	DEPART	ARRIVE
JAT AIRWAYS - JU 240				
FRI 25JUN	BELGRADE RS	PARIS FR	0920	1200
NON STOP	BEOGRAD	CHARLES DE GAULLE		
	EQUIPMENT:	BOEING 737-300		
RESERVATION CONFIRMED - C BUSINESS				
JAT AIRWAYS - JU 241				
MON 05JUL	PARIS FR	BELGRADE RS	1300	1520
NON STOP	CHARLESDEGAULLE	BEOGRAD		
	EQUIPMENT:	BOEING 737-300		
RESERVATION CONFIRMED - C BUSINESS				
AIR FARE	156052	TAX	15794	TOTAL RSD
		AGENCY SERVICE FEE	RSD	171846
				2500
		INVOICE TOTAL RSD	174346	

AIRLINE RESERVATION NUMBER(S) JU/376PPW

AGENCY SERVICE FEE 2500 RSD
OVA CENA VAZI NA DANASJNI DAN
SRECAN PUT ZELI VAM VASA AGENCIJA

Invoice Service Fee remark (RIS) koji se unosi u PNR ulazom
RIS RSD2500-AGENCY SERVICE FEE

* * * * *

LPO ulazi vam omogućavaju da tražite liste putnika za PNR-e koji su kreirani u vašoj agenciji. U PNR-u moraju postojati aktivni ili pasivni avio segmenti, jer sistem ne uzima u obzir flown, informativne, open ili stornirane segmente.

Liste putnika možete tražiti dodavanjem opcija uz LPO ulaz:

- LPO/ALL** – svi PNR-i kreirani u agenciji
- LPO/A(LH)** – svi PNR-i knjiženi na određenoj avio kompaniji
- LPO/B(BEG)** – svi PNR-i gde je boarding point BEG
- LPO/D(10MAR)** – svi PNR-i sa određenim datumom putovanja
- LPO/K(20APR)** – svi PNR-i kreirani određenog datuma
- LPO/O(FCO)** – svi PNR-i u kojima je sletanje na aerodrom FCO

Sa izuzetkom opcije ALL, sve druge opcije mogu da se kombinuju.

Kada sistem završi pretraživanje, liste se mogu pronaći u Search status table, ulazom

LPS/PS

Odgovor sistema

PASSENGER LIST STATUS TABLE	–	BEG1A0980
1 LPO/NCE1A096*-K(23MAY)		28APR PENDING
2 LPO/ALL		28APR IN PROGRESS
3 LPO/S(0001AA)D(15MAR)-P		28APR PRINTED 312 PNRS
4 LPO/NCE1A0965/A(AFD)(15MAR)-Q		27APR QUEUED 973 PNRS
5 LPO/NCE1A096*/GD(15MAR)		26APR COMPLETE 5 PNRS

Iz ovog prikaza određenu listu putnika možete dobiti ulazom

LPS/D5 (za tabelu broj 5)

Dobićete imena putnika i šifre PNR-a.

Određeni PNR se otvara sa **LPSn** (n je redni broj).

Za sva objašnjenja i dodatne ulaze pogledajte HELPO.

Master Pricer Expert i ALL Fares kao dostojna zamena Amadeus Value Pricer-a



Ova dva komplementarna proizvoda, Amadeus Master Pricer Expert i Amadeus All Fares, na pravi način će zameniti Amadeus Value Pricer, donoseći brojne inovacije koje će značajno unaprediti rad agenata i povećati lojalnost putnika. Pored toga, što je takodje značajno, cena ovih proizvoda će biti povoljnija od cene Amadeus Value Pricer-a. Sve ove novine agenti mogu očekivati već krajem marta.

Kao što smo vas već informisali i najavili u prethodnim brojevima Amadeus Magazina, Amadeusov proizvod Master Pricer Expert biće nova alatka u pronalaženju najpovoljnijih varijanti putovanja, koja će na najbolji način zameniti svima dobro poznati Amadeus Value Pricer. Funkcionalnosti koje ovaj proizvod izdvajaju odnose se pouzdanost i gotovo stopostotnu tačnost pretrage, fleksibilnost prilikom pretrage koja uključuje pretragu po 25 različitih kriterijuma, zatim rezultate mogućih varijanti putovanja kojih može biti i do 20 u okviru jedne pretrage i brojne druge prednosti koje ćete iskusiti u radu na ovom proizvodu. Ono što razlikuje Master Pricer Expert je što je ovaj proizvod predviđen za rad samo u command page-u (ekspertskom modu) namenjenom iskusnim agentima.

Kako bi i agentima koji su navikli na rad u grafičkom okruženju Amadeus Value Pricer-a bila omogućena pretraga za najpovoljnijim varijantama putovanja, Amadeus će ponuditi uveliko najavljivani proizvod Amadeus All Fares, koji pruža slične funkcionalnosti kao i Amadeus Value Pricer i još mnogo više. Neke od njih su:

- pretraga i non GDS sadržaja, odnosno letova kompanija koje nisu prisutne u Amadeusu (npr. neki low cost prevozioci)
- mogućnost traženja letova za alternativne aerodrome
- mogućnost traženja alternativnih datuma
- za pretragu tarifa za itinerer sa više segmenta broj gradova nije ograničen
- podržava do 20 avio kompanija za povratno putovanje i do 9 avio kompanija za putovanje sa više segmenta
- intuitivan proces knjiženja uz pomoć menija na vrhu strane
- mogućnost pronalaženja boljih tarifnih kombinacija za već postojeći itinerer

Posetite nas na sajmu turizma



Kao što već tradicija nalaže, Amadeus će i ove godine biti prisutan na Sajmu turizma u Beogradu, koji se održava od 24.-28. februara. Sajamska manifestacija biće idealna prilika da se predstavite novine koje Amadeus planira da uvede u ovoj godini. U skladu sa ohrabrujućim rezultatima za prva dva meseca 2010. godine, Amadeus će se potruditi da svojim korisnicima ponudi mnogo novih sadržaja koji će obogatiti ponudu putničkih agencija, kao i nekoliko rešenja-alatki koje će u velikoj meri unaprediti svakodnevno poslovanje. Zato vas pozivamo da nas posetite u Hali 1 beogradskog sajma gde ćete po prvi put upoznati:

- **Amadeus Activities & Entertainment** – novom platformom u okviru ASP koja donosi bogat sadržaj aktivnosti i događaja na preko 400 destinacija širom sveta koje možete ponuditi svojim putnicima;
- **Amadeus Internet Engine (e-Power)** – naprednim rešenjem za online poslovanje putničkih agencija, sa kojim ćete efikasno dostići svoje ciljeve prodaje preko veb sajta vaše agencije;
- **Amadeus Remote Ticketing Solution** – rešenjem koje omogućava automatizaciju rada IATA lokacija (konsolidatora) kao i njenih subagenata u procesu izdavanja putničkih dokumenata.
- **Amadeus Local Insurance Solution** – rešenja koje će po prvi put objediniti ponudu osiguravajućih kuća preko Amadeus sistema i omogućiti prodaju putničkim agencijama.

Pored novih Amadeusovih proizvoda na sajmu ćete imati priliku da **testirate i novu Amadeus Selling Platform-u 5.3**, koja donosi značajna unapredjenja..

Do skorog vidjenja na Sajmu turizma!

Vaš Amadeus tim

In next issue:

- > Activities&Entertainment u agencijama
- > Izveštaj sa Beogradskog sajma turizma
- > Novi proizvodi na našem tržištu

amadeus
Your technology partner

Direktor: Srdjan Džuver
Glavni i odgovorni urednik: Zdenka Popović
Izvršni urednik: Jelica Mrdaković
Izdaje: Amadeus, Beograd
Bulevar umetnosti 16b, 11150 Beograd
P.P. 012
Tel. 011 214 6505, 011 214 7316
Fax: 011 313 0192
www.rs.amadeus.com.
E-mail: aco.serbia@rs.amadeus.com
Prelom i štampa: Super print, Beograd
Maksima Gorkog 76, tel. 011 244-2812

www.amadeus.com