

# Magazin

Travel Agents Newsletter



**PRIGRLITE PROMENE**  
Šta donosi Amadeus Selling  
Platforma 4.2

**PAGE 4**

Amadeus Automated Refund  
u slikama

**PAGE 6**

Customer Relationship  
Management (CRM)-  
novi pristup klijentima

**PAGE 8**



U fokusu

## Prigrlite promene

Letnje žege i grozničavi ritam rada oko sezonskih putovanja konačno su iza nas. Zaslužili smo da malo predahnemo, da sumiramo rezultate, ali ne i da spavamo na lovorikama. Amadeus je i tokom leta pripremao niz novina i one su sada pred nama. Predstoji nam period u kojem ćemo se s njima bolje upoznati i detaljno proceniti šta je od svega korisno i prihvatljivo za nas.

Velike promene dešavaju se u proizvodima namenjenim avio-prevoziocima: s jedne strane Amadeus uspešno privlači nove low cost prevoziocce, a s druge pruža redovnim prevoziocima znatno atraktivnije i detaljnije mogućnosti predstavljanja ponude. Nova tehnološka platforma Amadeus Airline Retail Platform donosi mnoštvo novih opcija u tom smislu, koje su, zahvaljujući kompatibilnosti aplikacija, korisne koliko prevoziocima toliko i agencijama.

Kompanijsko vizionarsko opredeljenje za otvorenu tehnologiju zaista je opravdalo slogan nove globalne kampanje kojom će se Amadeus u predstojećem periodu predstavljati svetu: VISION - Jasan put u budućnost. Ogromna ulaganja u otvorenu tehnologiju rezultirala su kapitalnim dostignućem da su svi ti programi sada međusobno kompatibilni tako da svi članovi velike porodice Amadeus mogu od njih imati koristi. Da bi postigao ovakav stepen kompatibilnosti Amadeus je ostvario postavljeni strateški cilj - stvaranje jedinstvene platforme za prodaju i okupljanje svih učesnika oko nje. Amadeus Selling platforma u verzijama 4.1 i više rezultat je ove strategije. Koliko je strategija uspešna svedoči činjenica da se Amadeus Selling platforma već koristi na više od 400.000 terminala širom sveta i najomiljeniji je proizvod za prodaju među profesionalcima u industriji putovanja. Važno je, međutim, imati u vidu da prelazak na najnovije verzije ove platforme sada znači mnogo više od samog tehnološkog unapredjenja. Reč je o novoj bazi za poslovanje u industriji putovanja jer samo preko njih postaje dostupan ogroman broj drugih aplikacija i pogodnosti.

## ARETA-veliki korak u distribuciji za avio-prevoziocce

Amadeus Airline Retail Platform (ARETA), novi proizvod namenjen avio-kompanijama, veliki je korak napred u kvalitetu distribucije. Preko njega Amadeus svojim klijentima - prevoziocima nudi najbolje iz dva glavna kanala distribucije - snagu i domet GDS-a s jedne, i efikasnost prodaje i jasnu diferencijaciju brendova, s druge strane.

Nova platforma omogućuje prevoziocima da prevaziđu neutralni prikaz kroz GDS i sa svojim korisnicima ostvare komunikaciju kao prodavci u maloprodaji. ARETA je pravi primer kako Amadeus deluje u spajanju dva sveta u avio-industriji. Dok, s jedne strane, za low cost prevoziocce, tradicionalno oslonjene na direktne kanale distribucije, nudi rešenja koja će ih uvesti u globalni distributivni sistem, s druge, istovremeno, za prevoziocce koji prevashodno prodaju preko GDS-a, kreira rešenja koja će im pružiti prepoznatljivost, neposrednost i efikasnost prodaje, što su do sada bile glavne prednosti direktnih kanala prodaje.



ARETA, međutim, nije značajna samo za avio-prevoziocce nego i za krajnje korisnike među kojima su i agencije. Sve pogodnosti koje aviokompanije budu nudile, nudiće da bi privukle agencije, a sve te pogodnosti biće dostupne direktno preko Amadeus Selling Platforme.

Pošto će samo novije verzije Amadeus Selling Platforme biti kompatibilne sa ovim novinama, od spremnosti agencija da predju na nove verzije zavisice i stepen pogodnosti koje će im biti dostupne u poslovanju.

## Transavia u Amadeus sistemu

Evropski low cost prevozioc, Transavia, ušao je početkom septembra, preko aplikacije Ticketless Acces u distributivni sistem Amadeusa.

Da je Amadeus preko svog proizvoda Ticketless Acces našao pravu meru za saradnju sa low cost prevoziocima, pokazuje i upravo objavljena vest da je low cost prevozioc Transavia, sa sedištem u Holandiji i Francuskoj, koji pokriva 80 destinacija, potpisao ugovor o ulasku u GDS Amadeusa. Agencije će, samim tim, od sada imati mogućnost da rezervišu mesta na Transaviinim letovima u svom uobičajenom GDS okruženju.

Glavni cilj Transavije koja je do sada uspešno poslovala preko svog direktnog kanala distribucije, jeste da preko Amadeusa, animiranjem avio-kompanija i agencija, pospeši prodaju izvan svojih matičnih područja i tako podstakne razvoj svog saobraćaja ka lukrativnim destinacijama za odmor kao što su Tunis, Maroko, Španija, Portugal itd.

Jesper Soderstrom, prvi čovek Low Cost



Carrier Business Unit-a u Amadeusu, rekao je, komentarišući potpisivanje ugovora, da Amadeus čini sve da što više obogati svoj sadržaj ponudom low cost prevoziocila tako da je već sada oko 130 destinacija u Evropi i na Bliskom istoku pokriveno preko Ticketless Access-a.

Distributivni sistem Amadeusa koristi 55 low cost prevoziocila što čini 48 odsto ukupnog broja low cost prevoziocila u svetu.

## Amadeus Banners - ponuda na dlanu

U okviru nove platforme za prodaju namenjene avio-kompanijama (Amadeus Airline Retailing Platform) upravo je lansirana nova pogodnost pod imenom Amadeus Banners. Ovo je samo prva u nizu najavljenih softverskih alatki za poboljšanje prodaje avio-kapaciteta od kojih će najveću korist imati agencije i sami putnici.

Sa aspekta avio-kompanija, Amadeus Banners je novi, visoko isplativi kanal za reklamiranje ponude avio-kapaciteta, namenjen putničkim agencijama. Za agencije, međutim, Amadeus Banner je mnogo više od prostog uvida u brojne reklame prevozioca - on je veoma efikasan vodič za brzo i sažeto informisanje o konkretnoj ponudi. Na ekranu agenta se, zahvaljujući ovom novom proizvodu, u prikladnom grafičkom obliku prikazuju samo reklamirani oblici ponude vezani za unete zahteve i tražene letove. Na taj način agenti se neposredno upoznaju sa promocijama, specijalnim ponudama i drugim pogodnostima koje kompanija koja se reklamira, nudi. Krajnji rezultat je da klijent agencije dobija još bržu i povoljniju uslugu.

Prvi korisnik Amades Bannera je Finnair čiji je predstavnik za globalne marketinške komunikacije, Jarkko Konttinen, tim povodom rekao: Amadeus Banner nam omogućuje da preko grafičkih prikaza i slika bolje predstavimo svoju ponudu i tako diferenciramo svoj brend. Način na koji Amadeus Banners plasira našu ponudu vizuelno je moćniji i pruža nam, ne samo maksimalne efekte u lansiranju kampanja, nego i precizno analiziranje učinka i vraćanja uloženi sredstava.

Frédéric Spagnou, Amadeusov potpredsednik za Airline Business Group, objasnio je da Amadeus Banners omogućuje agencijama da bolje shvate kvalitativne i kvantitativne razlike između datih ponuda i tako pruže klijentima mogućnost da pod najpovoljnijim uslovima dobiju baš ono što žele.

Kao dopunu ovom proizvodu Amadeus je lansirao i proizvod Flight Features preko kojeg prevozioci mogu da reklamiraju svoje specifične usluge na letu i na zemlji.

## VISION - Jasan put za budućnost



U skladu sa svojim osnovnim strateškim opredeljenjem da stvara tehnološki napredna rešenja koja će klijentima pomoći da uvek budu među najuspešnijima u industriji putovanja, Amadeus je celu kampanju zamislio kao niz svedočenja samih korisnika o dosadašnjim iskustvima sa Amadeusom. Shodno tome, kompanija poziva sve korisnike da pošalju svom ACO-u kratke komentare koji treba da se koncentrišu oko 4 glavna stuba na kojima počiva uspeh kako Amadeusa tako i njegovih korisnika: vrhunska tehnologija, pravi partnerski odnos, globalno pokrivanje i dokazani rezultati.

## Amadeus Airline Service Fee rešava naplatu taksi



Evropska unija je nadavno istakla neophodnost transparentnosti u naplati raznih taksa za krajnjeg korisnika. Novi modul Amadeus Airline Service Fee uspešno rešava ovaj zahtev navodeći u računu za putnika iznose za svaku pojedinačnu stavku i njihov konačni zbir.

Aplikacija je u potpunosti integrisana u radni proces i predstavlja prvi program u industriji putovanja koji omogućuje izlistavanje cena za razne takse vezane za izdavanje avio-karte i njihovu naplatu kroz kanale

Brojne nagrade i priznanja kao i stalno rastuće rezultate poslovanja Amadeus je krajem druge decenije postojanja objedinio u svoj slavljenički slogan (Proven results and clear direction for the future). U treću deceniju Amadeus će, po odluci marketinških timova kompanije, ući pod globalnim "kišobranom" nove kampanje kratkog imena VISION i njenog pratećeg slogana "Jasan put za budućnost". Ova kampanja i slogan treba da učine globalno vidljivim rezultate ogromnih investicija Amadeusa u tehnologiju koja donosi neospornu dobrobit svim učesnicima u industriji putovanja.

Amadeus razradjuje date ideje i to je način na koji on podržava

inovativnost. Osim toga, on zaista sluša svoje klijente, kontaktirajući s njima redovno na razne načine. Mogu da kažem da je to najbolji način da se održi razmena između Amadeusa i Hertza jer ta razmena ideja je ono što stvarno dovodi do inovacija koje su neophodne u našoj delatnosti."

James White  
Hertz

distribucije.

U prvoj fazi AASF će se koristiti samo u direktnim kanalima prodaje avio-prevozioca, a kad se inkorporira u Amadeus Retail Platformu mogućnosti programa korišće se i u agencijskoj prodaji.

### FACTS & FIGURES

Avio-kompanije sa prikazom reda letenja u Amadeusu .....	777
Avio-komp. sa mogućnošću rezervacija ..	482
Korisnici sistema .....	149
Hoteli .....	70.328
Rent-a-car lokacije .....	26.610
Lokacije putničkih agencija .....	81.614
Lokacije aviokompanija .....	26.104
Terminali putn. agencija i avio-komp.	385000

## Nedostižne pogodnosti novih

Dosledno sprovodeći svoje strateško opredeljenje da Amadeus Selling Platformu transformišu u jedinstvenu otvorenu platformu preko koje će se primenjivati svi drugi specijalizovani proizvodi vezani za prodaju kapaciteta u industriji putovanja, Amadeus je pokrenuo globalnu kampanju pod nazivom "Prigrli promene" (Embrace Change). Cilj kampanje je da agencijama prenese značaj što bržeg prelaska na napredne verzije Amadeus Selling Platforme jer samo preko

njih postaje dostupan veliki broj funkcija i pogodnosti neophodnih za poslovanje. Ukratko, Amadeus poručuje: opredelite se za nove verzije Selling Platforme i tako stvorite svojoj agenciji šansu da prodaje više i brže i da, istovremeno, zahvaljujući tehničkim novitetima, znatno podigne nivo usluge putnicima, ispunjavajući u velikoj meri njihove specifične želje u oblasti putovanja.

Predstavljamo nekoliko zanimljivih novina verzije 4.2

### Izvlačenje starih podataka - Retrieval of past date records

Da bi se omogućilo što jednostavnije izvršenje ove opcije, korisne kod pritužbi, uveden je novi tab "inactive PNRs" sa dva podtaba. Pomoću

jednog se postavljaju novi zahtevi, a preko drugog se, u vidu tabele, izlistavaju rezultati pretrage i to posle 48 sati od unosa zahteva.

PNR LIST	00012								
BOOKING	101/8611A0/EU								27MAR07/1301Z
RFP	AP6107/16MAR07								
001	BOITEL/DANIEL	JUSFOI	AP6107	16MAR07	TLGHEZ109				
002	PEREIRA/VALESSA MISS	YUOBXX	AP6107	16MAR07	PARAF0389				
003	GHRCUK/EMRIYE MRS	YU6V2G	AP6107	16MAR07	PARAF0389				
004	MAIGNAN LECHEP/LAURE	E4EG4E	AP6107	16MAR07	PARHX2115				
005	MAGCIA/PIERRE LOUIS MR	E3Y319	AP6107	16MAR07	MBSAF0121				
006	MINELLO/ANNIE MME	E2RR8M	AP6107	16MAR07	LYGAF0131				
007	MINELLO/RODIE MR	E2RR8M	AP6107	16MAR07	LYGAF0131				

### Povećan broj prikazanih ukupnih cena prevoza

Do sada je, kada je primenjivano više tarifa na jednom itinereru, prikazivano do 9 rezultata za ukupnu cenu. Od verzije 4.2 se, preko grafičkog prikaza, dobija i do 20 ukupnih cena - isti broj kao i u Command page-u. To agentu omogućava da putniku ponudi zaista najpovoljniju kartu za avio-prevoz.

Mogu se prikazati i cene i "fare notes" za segmente za koje je već urađjen ticketing, a tokom izdavanja novih karata, agent može da proverii fare notes primenjene u prvom izdavanju.

(Na slici desno Price Itinerary u preko grafičkog prikaza)

### Iz ARETA-e za agencije

Neke važne aplikacije koje nudi Airline Retail Platform dostupne su samo u naprednim verzijama Amadeus Selling Platforme:

- Amadeus Banners,
- Amadeus Flight Features,
- Automated Reservation Firming (uključujući Automated Ticketing Limits i Instant Pricing),
- Amadeus Airline Fees...

### Globalna distribucija prevoza vozom

Već nekoliko godina Amadeus intenzivno radi na uključivanju vozova u svoj globalni distribicioni sistem, a nedavno održan skup u organizaciji Amadeusa sa 100 delegata iz Evrope, dokazao je velike perspektive ovog projekta. Uz najnovije verzije Selling Platforme Amadeus je lansirao i novi proizvod Rail Plus preko koga je klijentu



moгуće ponuditi segmente putovanja vozom, ali taj proizvod još nije dostupan kod nas. U bazi Amadeusa za sada se nalaze high speed vozovi i vozovi od aerodroma do grada. Postoji mogućnost da se uskoro i kod nas počne sa prodajom voznih karata od aerodroma do grada, kao deo usluge uz kupovinu avionske karte.

## verzija Amadeus Selling Platforme



### Fare display - Cene za parove gradova

Funkcija Fare Display omogućuje agentu da dobije cene prevoza za svaki par gradova bez specificiranog datuma, avio-prevozioca klase i usluge, kao i da pozove farenotes. Na ovaj način agent može da dobije na uvid do 16 parova gradova, a da ni jedan segment

ne mora prethodno da rezervise. Zahvaljujući Price PNR -u agent može da dobije cene za do 12 rezervisanih segmenata i to koristeći različite opcije vezane za cene prevoza po segmentima

### Ticket Changer za avio -kompanije

Amadeus Ticket Changer je Amadeusovo rešenje namenjeno avio-prevoziocima, za automatizovanje kalkulacija neophodnih za izdavanje nove karte.



Aplikacija u jednom potezu izračunava razlike u tarifama i taksama, penale i ostale moguće iznose tako štedi do 80 odsto vremena koje je do sada bilo potrebno za ponovno izdavanje karte. Zato i ne čudi što je prodaja ovog rešenja doživela pravi bum tokom ove godine.

Ceo postupak odvija se u četiri jednostavna

koraka: pozivanje postojeće rezervacije (1), bukiranje novog itinerera (klasa, let, datumi) (2), formiranje cene-razlike u ceni, penale, takse (3) i priprema i

izdavanje dokumenta(4).

S obzirom na to da je aplikacija namenjena avio-prevoziocima, a agencije njene pogodnosti koriste preko Amadeus Selling platforme, na našem tržištu primena Ticket Changera se očekuje čim ga JAT i avio-prevozioci koji najviše prodaju na našem tržištu (Lufthansa, Montenegro..) uvedu.

### Amadeus Selling Platforma u brojkama

Amadeus Selling Platforma je izvanredno prihvaćena na globalnom nivou tako da se sada koristi na 400,000 terminala širom sveta. To je čini najupotrebljavanijom aplikacijom za prodaju u industriji putovanja medju profesionalcima u ovoj oblasti. S pravom se može reći da se ovaj proizvod nalazi medju najvažnijim softverskim proizvodima koji doprinose upotrebi

kompjutera u industriji putovanja. Amadeus Selling Platforma je, inače, najveća stavka u IT investicijama Amadeusa (više od 3000 godina ljudskog rada godišnje). Prema planovima kompanije, migracija na verzije 4.1 i više biće do kraja 2008. ostvarena 100 odsto u Severnoj Americi, 85 odsto u Evropi i 80 odsto u Aziji, a jedino će, sa 60 odsto, zaostajati Afrika.

### Aplikacije u novim verzijama

- Amadeus All Fares
- Easyjet & Chargeable SSRs
- Air & Fare display
- Refund enhancements
- Fare diagnostic tool
- Hotels Plus

### Nove aplikacije za komunikaciju s klijentima

Dve nove aplikacije koje su kao celina priključene Selling Platformi svakako će biti veoma zanimljive i našim agencijama. Jedna omogućuje izdavanje jedinstvenog računa za sve usluge koje je klijent koristio kod agencije, a druga kreira kompletni itinerer za putnika sa uključenim svim uslugama koje je putnik koristio kod agencije. Obe aplikacije doprinose ne samo većoj efikasnosti u radu agencije nego, u velikoj meri, i podizanju njenog sveukupnog profesionalnog imidža.

#### Amadeus Invoice

Aplikacija Amadeus Invoice omogućava agenciji da klijentu izda jedinstven račun - fakturu u kojem su izlistane sve usluge koje je putnik koristio kod agencije ( karta za let, rezervacija hotela, rent-a-car-a itd.) sa prikazanim pojedinačnim cenama za svaku stavku i sa ukupnim iznosom.

#### Amadeus Itinerary

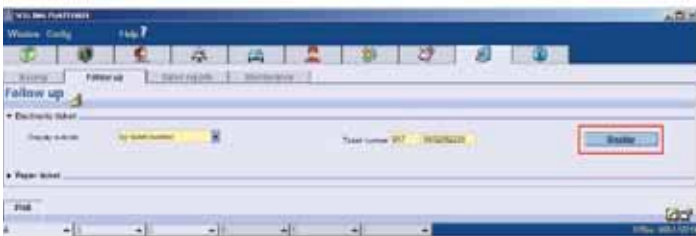
Ova aplikacija daje kompletan opis putovanja putnika od početka do kraja. Sastoji se od podataka o letu, hotelu, rent-a-car-u i svim drugim relevantnim segmentima, a informacije se mogu dobiti na 11 jezika. Aplikacija se može podestiti da uključuje i primedbe i poruke.

Računi i itinereri mogu da sadrže do 20 PNR segmenata, a mogu se sačuvati, štampati i slati faksom ili e-mailom. Aplikacije se mogu koristiti u okviru Amadeus Selling Platforme bez ikakve nadoknade, a agenti mogu koristiti i poseban modul za bolje upoznavanje sa njihovim mogućnostima ( e-learning).

# Amadeus Automated Refund u slikama

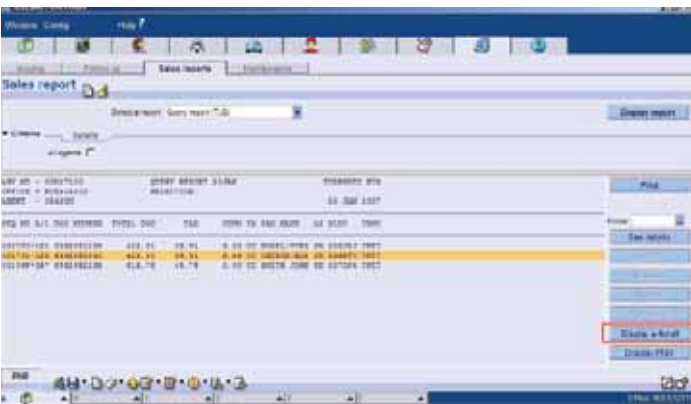
U Amadeus Selling platformu ugrađena je i opcija za automatizovano refundiranje karata tako da se ovaj proces sada obavlja veoma brzo i lako (potrebno vreme smanjeno je sa 10 minuta na 2 minuta!)

Pošto je ovo jedna od opcija za koju je pokazano veliko interesovanje, donosimo detaljan prikaz postupka za refundaciju.



Slika 1

Pozivamo dokumenta po broju (slika1) ili iz sales reporta, selekovanjem dokumenta (slika 2)



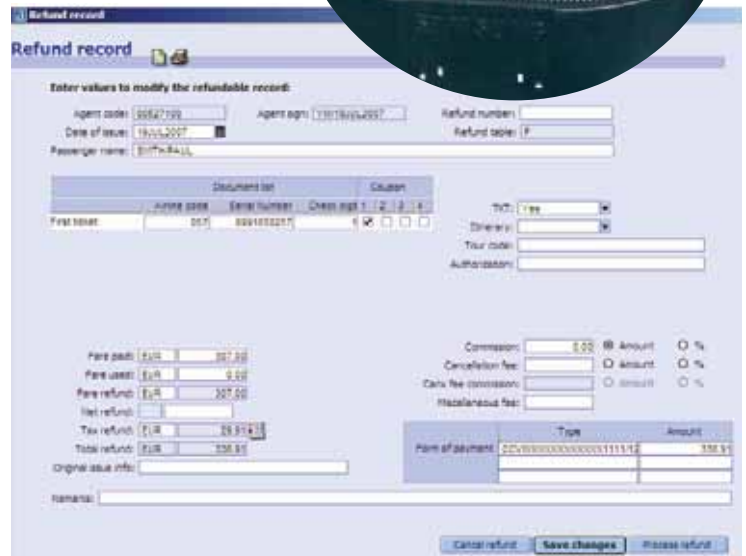
Slika 2

Dobijemo prikaz elektronske karte koju želimo da refundiramo i mogućnost da izaberemo refundaciju koju želimo : REFUND,FULL REFUND , REFUND TAXES (slika3)




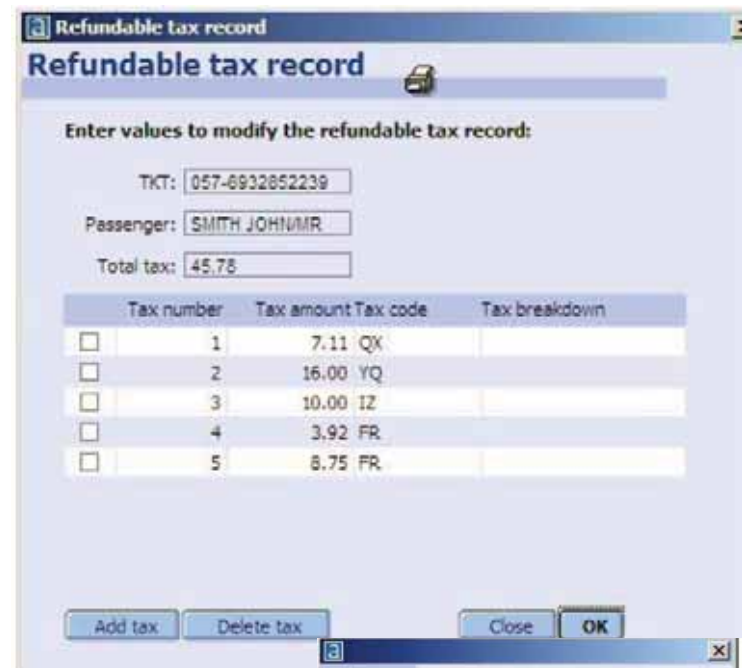
Slika 3

Prikaz Refund Record-a

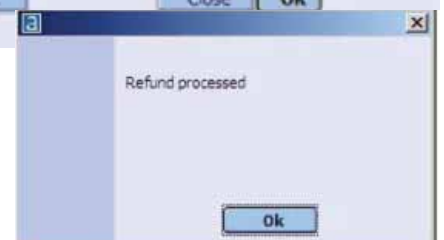


Slika 4

Da bismo dobili ovaj prozor(slika 5) kliknemo na ikonu  Nakon izbora taksi proces refundacije je završen.



Slika 5



# Tips & Tricks

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

## Izdavanje Invoice-a ( Ticket Fare plus Agency Service Fee)

Amadeus sistem vam omogućava izdavanje Invoice koji sadrži informaciju o kompletnom zaduženju vašeg klijenta (Ticket Fare plus Agency Service Fee). Invoice možete štampati na vašem printeru ( A4 format) ili poslati na E-mail.

Da biste dobili Invoice potrebno je da pre naloga za printanje karte unesete u PNR sledeće informacije :

- za Agency Service Fee

**RIS RSD2500- FREE FLOW TEXT**

i

- Invoice remark (nije obavezno)

**RIF FREE FLOW TEXT**

Nalog za printanje Invoice-a možete dati zajedno sa nalogom za Ticket print: **TTP/INV.**

--- TST ---

RP/BEG1A0900/BEG1A0900 MG/SU 20AUG08/0927Z 3MTHSP

1 AMADEUS/MOZART MR

2 BA 889 Q 18SEP 4 BEGLHR HK1 2 1255 1455 \*1A/E\*

3 BA 888 Q 25SEP 4 LHRBEG HK1 5 0815 1200 \*1A/E\*

4 AP BEG 381 11 2147 316 - AMADEUS RS - TRAINING OFFICE

5 TK OK18AUG/BEG1A0900//ETBA

6 **RIS RSD1600-AGENCY SERVICE FEE**

7 **RIF YOUR PERSONAL ACCOUNT CHARGED**

8 FA PAX 125-1772015633/ETBA/RSD24514/18AUG08/

BEG1A0900/00033121/S2-3

9 FB PAX 1800009667 TTP/INV OK ETICKET/S2-3

10 FE PAX NONREF/-NCEUR/S2-3

11 FI PAX 1800009667 INV 0000000005/S2-3

12 FM \*M\*0

13 FP INV

14 FV BA

TTP/INV



Posle printanja Invoice-a sistem unosi u PNR FI element koji nema nikakvog uticaja na vaš Daily Ticket Sale Report ( TJQ )

FI PAX 1800009667 INV 0000000005/S2-3

Amadeus Invoice ne predstavlja zvaničnu fakturu koju ispostavljate vašim klijentima kada vrše plaćanja na račun vaše agencije.

Da bi mogli da štampate Invoice potrebno je da se registruje Invoice Stock.

Ulaz: **TSM/IN1/000000001-200000000**

Dodatne informacije i objašnjenja možete naći u HEINV.

## Kreiranje SMART KEYS

Da biste kreirali svoj Smart Key, sledite sledeće korake:

1. U Command page-u kliknite na ikonu Smart Key Editor .
2. U polju Smart Key Name ukucajte ime svog Smart Key-a bez razmaka. Npr:



ES

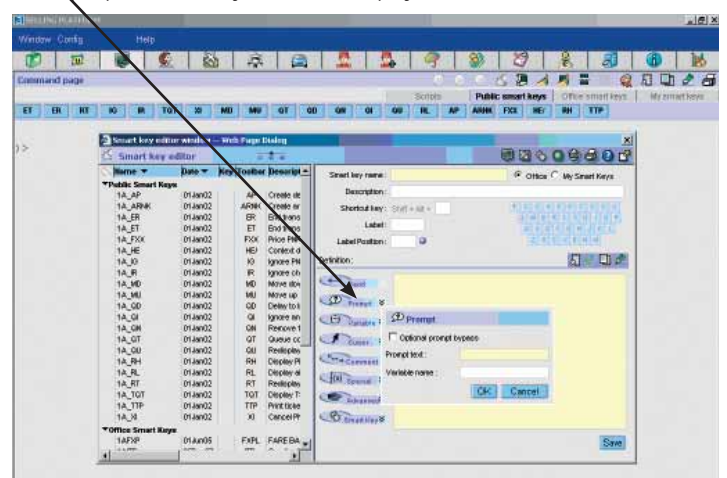
3. U polju Description upišite kratak opis. Npr: Extended security
4. Kliknite na My Smart Keys ili Office, ukoliko želite da ceo vaš office koristi ovaj smart key

5. Ispod opcije Definition, u žutom polju upišite format vašeg Smart key-a. Npr: **ESBEGYU1111-B** (možete uključiti i «send» komandu koja će automatski da pošalje zahtev sistemu umesto da sami morate da pritisnete «enter» kada radite sa određenim Smart Key koji ste kreirali)

Potom kliknite na Save, pa na OK.

Ako vam je potrebno da napravite Smart Key sa delimičnim ulazom Npr.

ESBEGYU (a ostatak dodajte naknadno), pre nego što uradite Save otvorite «Prompt» prozor i ukucajte tekst u žuto polje.



## Prodaja Heathrow Expressa preko Amadeus Selling Platforme



Zahvaljujući nedavno potpisanom ugovoru sa Heathrow Express-om, kompanijom koja održava brzu non-stop voznu liniju između glavnog londonskog aerodroma i centra Londona, putničke agencije širom sveta sada mogu da prodaju ovu

uslugu direktno preko Amadeus Selling Platforme.

Ovo je prva vozna linija koja je ušla u sam Amadeusov sistem i, kao takva, predstavlja prvi korak u ostvarivanju Amadeusove strategije da sve vozne usluge stavi na raspolaganje agencijama preko svoje jedinstvene platforme. Red vožnje i cene za ovaj voz prikazuju se pod IATA kodom 9G direktno pored avio-prevozioca. Rezervacija i prodaja karata za voz bazirani su na standardnoj e-ticketing tehnologiji za avio-prevozioca tako da nema potrebe za podizanjem papirnih karata. Sistem generiše vozne karte u pdf formatu i taj dokument putnik može da koristi kao validni vaučer za vožnju Heathrow Express vozovima.

Diane Bouzebiba, direktor Rail sektora u Amadeusu, rekla je povodom potpisivanja ovog ugovora da je uverena, s obzirom na činjenicu da je ovaj ugovor svim putnicima koji putuju za London, pružio priliku da odmah kupe i kartu za voz, da će i drugi prevozioci sa aerodroma u drugim gradovima uskoro ući u Amadeus sistem.

### Novi članovi porodice Amadeus mart-oktobar 08.

#### Beograd:

Euro Jet II, Way Out, Aequitas Pro Travel, Jolly Travel, Traveller, Soul Travel, Shadow Duo, Movako Group,

Fly 011, Svet putovanja Liberty Travel, Globtours II, Hola Tours, Galileo Travel, Duke & Peterson, Dertour, Odeon World Travel, Radius Nautica, Travel House VI

#### Novi Sad: Kimex Turist

Vršac: AMSS

Čačak: MM Gold Travel

#### Pančevo: Voyager

#### Podgorica:

Intours AD II, Elite Group

#### Budva:

Mare Tours, New Line, Travel Center

#### Herceg Novi:

Das Travel, MT Sistem

#### Priština:

AT Prishtina Travel, Diamond Travel, Euro Reisen, Mjellima

## Customer Relationship Management (CRM) obuka u Beogradu

Tokom poslednje dve nedelje septembra meseca u ACO Srbija održana je interna obuka za CRM u kojoj su učestvovali i Amadeusovi predstavnici iz zemalja bivše Jugoslavije.



Amadeusovi predstavnici iz Zagreba, Ljubljane i Beograda okupili su se, sredinom septembra, da bi zajedno učestvovali u inicijalnom treningu za novi globalni projekat Amadeusa pod nazivom Amadeus Customer Relationship Management, namenjen izgradnji čvršćih odnosa ACO-a sa klijentima - agencijama. Obuka je obuhvatila unapredjenje funkcija prodaje i help desk.

Uvodjenje Sales&Help Desk CRM-a u velikoj meri će unaprediti poslovanje ACO- a i omogućiti unapredjeno vodjenje i izvršavanje svih faza Sales & Help Desk procesa. Amadeus je do sada implementirao CRM sistem u 58 ACO-a širom sveta, a planira se da uskoro sve Amadeusove komercijalne organizacije počnu da koriste ovu jedinstvenu aplikaciju kao bazu za vodjenje svojih Sales & Help Desk procesa. Pored ova dva modula za koje je održana obuka, najavljena su još dva modula - CRM Marketing i CRM Training čija se implementacija očekuje tokom 2009. godine.

Tokom seminara učesnici su imali priliku da se upoznaju i razmene iskustva o različitim Amadeus proizvodima, njihovoj primeni na tržištima, problemima sa kojima se susreću...

### In next issue:

- > Nove verzije Amadeus Selling platforme kod nas - iskustva i planovi
- > Nova organizacija ACO-a, novi sistem obuke
- > 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: acors@rs.amadeus.com  
Prelom i stampa: Super print, Beograd  
Maksima Gorkog 76, tel. 011 244-2812

www.amadeus.com