



Читайте о главном

A clear direction for the future

- ▶ **British Airways и Amadeus продлевают договор о сотрудничестве еще на 10 лет**
- ▶ **Singapore Airlines модернизирует систему обслуживания пассажиров с Amadeus Altea CMS**
- ▶ **Подписано эксклюзивное соглашение о дистрибуции с 13 а/к из Arab Air Carriers Organisation**
- ▶ **Thai Airways вдвое увеличивает объемы онлайн-бронирования благодаря решению Amadeus e-Merchandise**
- ▶ **"Эйр Астана" внедрила решение автоматического перевыпуска билетов от Amadeus**
- ▶ **Открылся сайт оперативной поддержки для клиентов Amadeus Россия – My Help Desk**
- ▶ **Оформление электронного билета: ответы на актуальные вопросы**
- ▶ **Amadeus запускает Airline Service Fees – новое решение по управлению дополнительными доходами**
- ▶ **Осенние встречи Amadeus – 2008: выездные семинары с провайдерами в Казани 23.09 и Уфе 25.09**
- ▶ **Amadeus Help-Desk информирует:**
 - **Sora Airlines (CM): Отказ в перевозке пассажиров с бумажными билетами**
 - **Оформление билетов British Airways (BA), Nacil Air India (AI) и Royal Jordanian (RJ)**
 - **Повторная печать отчетных купонов и квитанций о возврате**
- ▶ **Новости наших партнеров:**
 - **bmi (BD): Инструкция по оформлению электронных билетов через BSP**
 - **Hahn Air (HR): Возврат электронного билета через Amadeus при статусе ETKT TIME OUT**
 - **В Amadeus опубликованы тарифы а/к JAL до Японии с вылетами после 1 октября 2008 г.**
 - **airBaltic открывает прямые рейсы из Риги в Дубай**

British Airways и Amadeus продлевают договор о сотрудничестве еще на 10 лет

British Airways и Amadeus в июне 2008 г. объявили о продлении существующих партнерских отношений до 2017 года. Новый договор охватывает все стороны сотрудничества компаний в области IT. Кроме того, он является продолжением реализации стратегической договоренности 2000 года о предоставлении British Airways технологической платформы нового поколения для управления системой обслуживания пассажиров. В результате для British Airways, как первого заказчика, была разработана платформа Altea Customer Management Solution, сочетающая 3 полностью интегрированных модуля: Altea Reservation (система продаж и бронирования), Altea Inventory (система хранения и управления ресурсами) и Altea Departure Control (система автоматизированной регистрации пассажиров). Сегодня British Airways использует модули Altea Reservation и Inventory, интегрированные с сайтом компании www.ba.com, а также модуль Revenue Management (система управления доходами).

Новый договор также определяет условия внедрения для British Airways недавно разработанного модуля управления регистрацией, посадкой пассажиров и загрузкой багажа Altea Departure Control – Customer Management, завершающего комплекс решений Amadeus Altea. Наряду с этим, British Airways подвела итоги открытого конкурса по выбору систем управления загрузкой ВС, в результате которого было выбрано решение нового поколения Amadeus Altea Departure Control – Flight Management. Авиакомпания планирует полностью завершить миграцию на решения Altea в 2012 году. В настоящее время British Airways также использует Amadeus e-Ticketing Server для управления

с. 1

Amadeus в России

107045 Москва, Малый Головин пер., д.5, 2-ой этаж
Тел.: +7 495 797 90 99
Факс: +7 495 797 90 98
www.amadeus.ru

191011, Санкт-Петербург, Невский пр., 30А, офис 4.9А
Тел.: +7 812 605 00 90
Факс: +7 812 605 00 09
www.amadeus.ru

Бесплатная горячая линия 8-800-700-90-97 (для звонков из России)
My HelpDesk – новый сайт поддержки пользователей Amadeus

технологией выпуска электронных билетов и Amadeus Flex Pricer для продвижения практики бронирования стыковочных рейсов через вебсайт www.ba.com. [Подробнее](#)

Singapore Airlines модернизирует систему обслуживания пассажиров с Amadeus Altea CMS

Авиакомпания Singapore Airlines, обладатель наибольшего числа наград среди мировых авиакомпаний, коренным образом изменит систему управления обслуживанием пассажиров благодаря использованию платформы нового поколения компании Amadeus. Решение в пользу Amadeus Altea Customer Management Solution (CMS) было принято по итогам подробного изучения и детальной оценки существующих технологий. В рамках соглашения Singapore Airlines произведет замену существующей системы обслуживания пассажиров на комплекс решений Amadeus с целью увеличения объема продаж и бронирований, а также обеспечения эффективного управления ресурсами и процессами автоматизированной регистрации пассажиров.

Главным аргументом в пользу выбора платформы Altea CMS стал многолетний опыт компании Amadeus в миграции устаревших приложений и платформ на более современные технологии, сводящий к минимуму неудобства для клиентов даже в тех случаях, когда авиаперевозчик интегрирует Altea CMS в свои многоуровневые и дифференцированные ежедневные операции. [Подробнее](#)

Amadeus заключил эксклюзивное соглашение о дистрибуции с 13 авиакомпаниями из Arab Air Carriers Organisation

Компания Amadeus была выбрана авиакомпаниями-членами Организации авиаперевозчиков арабских стран (AACO) – Air Algérie, Afriqiyah Airlines, EgyptAir, Etihad Airways, Kuwait Airways, Libyan Airlines, Qatar Airways, Saudi Arabian Airlines, Sudan Airways, Syrian Arab Airlines, Tunisair и Yemen Airways – в качестве эксклюзивного партнера по дистрибуции на своих домашних рынках. Каждая из 12 авиакомпаний подпишет с Amadeus соглашение о дистрибуции сроком на 10 лет, которое вступит в силу 1 января 2009 года. На долю перечисленных выше 12 ведущих авиаперевозчиков стран Ближнего Востока и Северной Африки (регион MENA) приходится 66% от общего объема бронирований туристических агентств региона. Позднее к стратегическому соглашению присоединилась авиакомпания Royal Air Maroc. В настоящее время пять авиакомпаний региона Ближнего Востока и Северной Африки - EgyptAir, Etihad Airways, Libyan Airways, Middle East Airlines и Qatar Airways – используют Amadeus Altea CMS для хранения ресурсов и управления функциями продаж, бронирования и автоматизированной регистрации пассажиров. [Подробнее](#)

Thai Airways вдвое увеличивает объемы онлайн-бронирований благодаря решению Amadeus e-Merchandise

Компания Amadeus объявила о запуске решения e-Merchandise и перспективами его развития на пяти главных рынках авиакомпании Thai Airways. Благодаря внедрению лучшего в отрасли решения по электронной коммерции, обеспечивающего расширенные возможности продаж билетов через веб-сайт, Thai Airways за три месяца вдвое увеличила объем бронирований на внутренние рейсы. К концу 2009 года компания намерена достичь 4-кратного роста общего числа онлайн-бронирований. Предоставленный авиакомпании функционал Amadeus e-Merchandise включает механизм поиска и онлайн-бронирования по календарю, а также новые возможности для дополнительных продаж. Благодаря его интеграции с решением Amadeus e-Retail, Thai Airways предлагает своим клиентам превосходный сервис с широкими возможностями бронирования и покупки билетов в режиме онлайн. [Подробнее](#)

"Эйр Астана" внедрила решение автоматического перевыпуска билетов Amadeus Automated Ticket Changer

Крупнейшая авиакомпания Центральной Азии "Эйр Астана" полностью переходит на обслуживание пассажиров с помощью решения автоматического перевыпуска авиабилетов, предоставленного компанией Amadeus. Выбор решения Amadeus Automated Ticket Changer (ATC) был сделан авиакомпанией после тщательной оценки его возможностей и преимуществ.

Благодаря нововведению клиенты авиакомпании смогут значительно сэкономить свое время в случае замены билета, а агенты по продажам авиабилетов смогут избежать ошибок в сложных ситуациях, ранее требующих у сотрудника более пристального внимания. Amadeus полностью автоматизирует сложный процесс изменений билета и помогает сэкономить до 80% времени. Решение может быть использовано для выпуска любого вида авиабилета на внутренних и на международных рейсах, с прошедшей датой вылета, онлайн, интерлайн-авиабилетов, с указанием класса/даты/номера рейса. В целом система упрощает процесс замены билета – с 14 сложных шагов до 4 операций, сокращая среднее время, необходимое для выпуска нового билета, от 30 до 5 минут. Немаловажным достоинством системы является возможность сэкономить приблизительно 160 долларов США (130 ЕВРО) на каждом билете, выпущенном заново. Другое преимущество данного решения в области автоматизации процесса обслуживания клиентов – возможность работать с любой валютой в любой стране в любой точке продажи через любой канал.

Amadeus позволяет полностью интегрировать данные о тарифах и процесс выпуска билетов в системе Amadeus Altea Customer Management Solution (CMS) и может использовать многочисленные каналы передачи информации, включая всемирную паутину. [Подробнее](#)

Открылся сайт оперативной поддержки для клиентов Amadeus Россия – My Help Desk

15-го июля 2008 года российский офис Amadeus запустил новый инструмент оперативной поддержки пользователей Amadeus – веб-сайт **My HelpDesk** - <http://helpdesk.amadeus.ru>. На сайте – описание большинства системных сообщений об ошибках, путей их решения, полезные советы, обратная связь с сотрудниками HelpDesk. Для удобства пользователей соответствующая ссылка на **My HelpDesk** размещена на главной странице корпоративного сайта www.amadeus.ru в разделе «Услуги».

«Цели, которые мы преследовали при разработке сайта, - внедрить и объединить в одном месте средства для самостоятельного решения агентами многочисленных вопросов, возникающих при работе на системе бронирования, - отмечает Карина Сараджан, заместитель руководителя отдела Группы Функциональной поддержки и обучения Amadeus Россия. Большинство вопросов, с которыми к нам обращаются агенты, имеют готовое решение. В их числе – наиболее актуальные на сегодняшний день вопросы оформления электронных билетов. Новый сайт позволит агентам оперативно получить ответ на вопрос, не тратя времени на звонок и ожидание ответа оператора HelpDesk».

Сайт включает в себя разделы: "Системные ошибки", "Заявки на хелпдеск", "Полезные Советы".

Мы будем постоянно пополнять и обновлять базу данных сайта <http://helpdesk.amadeus.ru>, предоставляя в распоряжение агентов современный и эффективный инструмент, способствующий улучшению качества обслуживания клиентов и повышению профессиональных навыков и знаний сотрудников туристических агентств. Не теряйте времени, ответы на ваши вопросы уже есть на **My HelpDesk**. Будьте уверены в своих действиях вместе с **My HelpDesk!**

Оформление электронного билета : ответы на актуальные вопросы

В 2004 году Международная Ассоциация Воздушного Транспорта (IATA) объявила о программе "Simplifying the Business" (StB), призванной повысить качество обслуживания пассажиров и обеспечить отрасли ежегодную экономию до 6,5 млрд долларов США. Одним из ее компонентов является полный переход авиакомпаний на стандарты безбумажного выпуска билетов. С 1 июня 2008 года IATA прекратила дистрибуцию нейтральных стоков среди туристических агентств. Компания Amadeus, избранный партнер IATA по реализации программы Simplifying the Business, предлагает передовые IT-решения по оформлению электронного билета, а также обеспечивает полнофункциональную поддержку авиакомпаниям и туристическим агентствам в процессе внедрения технологии e-ticketing.

Специалисты Amadeus Россия регулярно проводят учебные курсы BSP refund/E-ticketing. Курс включает последовательное изучение основных операций по оформлению электронного билета, в том числе возврат, обмен, аннуляцию и переподтверждение. Запись на курс производится на сайте MyAmadeus.mow.ru. Кроме того, на сайте www.amadeus.ru открыта специальная страница **E-ticketing**, где агенты могут получить ответы на актуальные вопросы и своевременно решить организационные и технологические задачи при переходе на электронное билетоформление.

Amadeus запускает Airline Service Fees – новое решение для авиакомпаний по управлению дополнительными доходами

В июле 2008 г. компания Amadeus объявила о выпуске на рынок первого модуля **Amadeus Airline Service Fees (ASF)** – первого отраслевого решения для автоматического расчета сервисных сборов при оформлении билета через различные каналы дистрибуции с учетом стандартов ATPCo и IATA, разработанных для OB Fees. **Amadeus Airline Service Fees** состоит из двух модулей. Первый, доступный уже сейчас, позволяет авиаперевозчикам автоматически рассчитывать и взимать сборы за оформление билета, оплату по кредитной карте или другие услуги через прямые каналы дистрибуции (в авиакассах в аэропортах и городских офисах, call-центрах и на веб-сайтах). Второй модуль позволит взимать сбор за оплату по кредитной карте через не прямые каналы, например, при продаже через трэвел-агентства.

Amadeus Airline Service Fees разработан для решения трех задач: увеличения доходов авиаперевозчиков, обеспечения прозрачности политики сборов в пользу авиакомпаний, улучшения процесса управления сборами в авиакомпании. Как показало исследование Show Me the Value, проведенное компанией Amadeus, благодаря автоматизации начисления сборов, доходность от них увеличивается на 28%, а производительность труда – на 67%. Работа над этим каналом дохода становится еще более важной для авиакомпаний, ищущих пути увеличения своих сопутствующих доходов для компенсации растущих производственных расходов в связи с резким скачком цен на топливо.

Новая функция **Amadeus Airline Ticketing Fees (OB Fees)** заработала в системе Amadeus 09 июля 2008 г.. Решение о взимании и размере сбора принимается авиакомпанией. Сумма сбора автоматически определяется в зависимости от валидирующего перевозчика и добавляется к системному расчету. В данной ситуации для правильного применения **Airline Ticketing Fees** имеет большое значение корректное определение **Валидирующего Перевозчика**,

в чью пользу будет взиматься сбор. Подробности на www.amadeus.ru в Новостях от 26 июня 2008г.

Осенние встречи Amadeus – 2008: выездные семинары с провайдерами в Казани 23.09 и Уфе 25.09

Московский офис Amadeus приглашает Вас на встречи с представителями провайдеров туристических услуг. Мероприятия пройдут в рамках "Осенних встреч – 2008", которые Amadeus Россия организует совместно с партнерами в различных городах России. В Казани семинар состоится 23 сентября, в Уфе – 25 сентября 2008 г.

В программе мероприятия: презентации Amadeus и провайдеров услуг, workshop. Перед Вами выступят представители авиакомпаний: Thai Airways, SAS Scandinavian Airlines, South African Airways, air Baltic, Qatar Airways; представители гостиницы Swissotel-Красные Холмы (Москва), а также специалисты компании Senator (профессиональные консалтинго-визовые услуги и VIP-обслуживание в аэропортах). Вы сможете получить индивидуальную консультацию у любого участника мероприятия, обменяться контактами, обсудить условия сотрудничества, получить рекламные материалы. Это отличная возможность лично пообщаться с провайдерами, задать вопрос и получить квалифицированный ответ. Более подробная информация о мероприятии в разделе **Семинары** на нашем сайте. Пожалуйста, присылайте подтверждение своего участия на адрес: conference@amadeus.ru. Участие бесплатное.

Amadeus Help-Desk информирует:

► **СОРА AIRLINES (CM): Отказ в перевозке пассажиров с бумажными билетами**

Внимание агентов! Авиакомпания **HE** принимает к перевозке пассажиров с бумажными билетами, выписанными по интерлайн-соглашениям, если забронированные рейсы поддерживают электронные билеты и если между авиакомпаниями существует соглашение по электронным билетам.

► **Оформление билетов British Airways (BA), Nacil Air India (AI) и Royal Jordanian (RJ)**

Обращаем Ваше внимание на особую процедуру оформления перевозочных документов на рейсы авиакомпании British Airways (BA), Nacil Air India (AI) и Royal Jordanian (RJ). Наши агенты столкнулись с ситуацией, когда авиакомпания аннулировала бронирование по причине отсутствия в PNR номеров билетов, несмотря на то, что номера билетов были внесены в бронирование с помощью FHM формата. Проведенное нами расследование показало, что авиакомпания работает системами, настройка которых позволяют принимать только автоматический номер билета из системы Amadeus (FA элемент). Таким образом, внесение номеров перевозочных документов поддерживается только следующими форматами: FA/FHA/FHE.

Существует 3 варианта оформления перевозочного документа для данных авиакомпаний:

Вариант №1: Оформление бумажного билета. Бумажный билет должен быть выписан с помощью продукта Central Ticketing (на сегодняшний день на нашем рынке данный продукт внедрен лишь для одного перевозчика – "Аэрофлот"). Например, если у авиакомпании "Аэрофлот" есть Interline Agreement с авиакомпанией British Airways (BA), Вы можете оформить самостоятельно бумажный билет на бланках авиакомпании "Аэрофлот" с помощью центральной билетопечати.

Вариант №2: Оформление электронного авиабилета при наличии авторизации агента от авиакомпании;

Вариант №3: Оформление электронного авиабилета по Electronic Interline agreement

► **Повторная печать отчетных купонов и квитанций о возврате**

Информируем Вас о том, что в случае необходимости Вы можете повторно отправлять на печать следующие документы: агентский купон (электронный билет); аудиторский купон (электронный билет); слип кредитной карты (электронный билет); квитанция о возврате (бумажный и электронный билет. Подробнее о процедуре повторной печати этих документов читайте в наших [советах](#). Хороших продаж!

Группа функциональной поддержки и обучения Amadeus Россия

Новости наших партнеров:

► **bmi (BD): Инструкция по оформлению электронных билетов через BSP**

С 1 июня 2008 года авиакомпания bmi прекратила выдачу бумажных бланков. В случае, если оплата за билет была произведена по кредитной карте, агент должен приложить копию CCCF, подписанного держателем кредитной карты, а также копию маршрутного листа к отчету, который направляется в авиакомпанию, в электронном виде. Условия выписки комбинированной перевозки на основе соглашения Interline остаются неизменными: продолжает действовать Правило "первого перевозчика", а также - доля bmi в перевозке не должна быть ниже 50%. При соблюдении данных правил сохраняется агентское комиссионное вознаграждение, согласно Договору. [Подробнее](#)

(По всем вопросам просьба обращаться в авиакомпанию bmi по телефону +7 495 799 93 09)

► **Hahn Air (HR): Возврат электронного билета через Amadeus при статусе ETKT TIME OUT**

Авиакомпания HAHN AIR (HR) информировала нас о том, что в случае невозможности произвести автоматический возврат через систему Amadeus – "ETKT TIME OUT", необходимо оформлять возврат через сайт BSP-Link: www.bsplink.iata.org. Если все выполнено корректно, авиакомпания авторизует данный возврат и статус купонов будет изменен. В случае, когда необходима помощь авиакомпании (изменение статуса купонов в сложных случаях), агенту необходимо предоставить следующие данные: копию бронирования, копию электронного билета с номером билета, описание проблемы на английском языке.

(Адрес для связи: accounting@hahnair.com)

► **В Amadeus опубликованы тарифы а/к JAL до Японии с вылетами после 1 октября 2008 г.**

Для вызова этих тарифов достаточно использовать команду **FQD MOWTYO/AJL**. При автоматическом расчете бронирований по таким опубликованным тарифам и закреплении маски билета поля туркода и размера комиссии остаются свободными. Информировуем, что опубликованы все специальные тарифы до Японии, за исключением следующих: Discover Japan, Transit Japan и молодежных. Данные тарифы остаются доступными при вызове командой:

FQD MOWTYO/AJL/R,U (NEGO –тарифы). При использовании опубликованных тарифов на билете будет показана реальная стоимость, которая при необходимости может быть «закрыта» IT. Как и раньше, тарифы, заведенные в режиме NEGO, можно использовать при выписке, при этом поле туркода заполняется в зависимости от выбранного тарифа (может оставаться свободным), а комиссия рассчитывается автоматически. Желаем успешных продаж!

С уважением, Отдел продаж авиакомпании JAL,
Тел.: +7 (495) 730-3070

► **airBaltic открывает прямые рейсы из Риги в Дубай**

24 октября 2008 года airBaltic откроет прямые перелеты из Риги в Дубай (ОАЭ). Рейсы будут выполняться два раза в неделю – по понедельникам и пятницам на самолете типа Boeing 757-200. Продолжительность полета составит 6 часов 15 минут.

Флот airBaltic насчитывает двадцать шесть самолетов: десять - Boeing 737 – 500, шесть - Boeing 737-300, два - Boeing 757-200 и восемь - Fokker 50. airBaltic выполняет прямые рейсы из двух столиц балтийских государств – из Риги и Вильнюса, а также предлагает прямые рейсы между Калининградом и Копенгагеном, Лиенаей и Гамбургом, а также Лиенаей и Копенгагеном.

(источник: авиакомпания airBaltic
Тел.: +7 (495) 221 7213
www.airBaltic.ru)

Мы ждем Ваших предложений и комментариев по адресу marketing@amadeus.ru

Самая актуальная информация:

- новости о продуктах и услугах,
- предложения и комментарии,
- информация от наших партнеров,
- а также просто интересные факты.

>> [Подписка/Отписка](#)
осуществляется на сайте
www.amadeus.ru/Пресс-центр

>> [Архив](#) прошлых выпусков
читайте на сайте
www.amadeus.ru/Пресс-центр