



Уважаемые друзья, коллеги и партнеры!

Компания «Амадеус – информационные технологии» поздравляет Вас с наступающим Новым годом и Рождеством! Пусть следующий год принесёт много радости, запоминающихся впечатлений и ярких перемен! Тот, кто полон увлечённости и оптимизма, будет преуспевать и активно развиваться, с лёгкостью преодолевать трудности и вдохновлять других двигаться к новым целям. Мы уверены в дальнейшем совместном успехе и рады разделить с Вами ощущение приближающегося праздника. Счастья и процветания в Новом году!

- ▶ Более 50 000 отелей гарантируют трэвел-агентствам лучшие тарифы в системе Amadeus
- ▶ В Amadeus открыты все тарифы а/к «Трансаэро»
- ▶ Air France внедрила решение Amadeus Automated Ticketing Limits
- ▶ С 1 января 2009 года президентом и CEO Amadeus IT Group назначен Дэвид В. Джонс (David V. Jones)
- ▶ Интернет не стал панацеей для авиакомпаний
- ▶ Приглашаем на новый курс «Обмен/переписка билета»
- ▶ Внутрикorporативное обучение как способ мотивации персонала
- ▶ Amadeus Help Desk информирует:
 - Amadeus Ticketing: Функция Автоматического Лимита Выписки билетов
 - Обновлен учебник Issuing Electronic Tickets
 - My HelpDesk – готовые ответы на вопросы агентов
- ▶ Новости наших партнеров:
 - «Трансаэро» открывает рейс Москва – Красноярск
 - Thai Airways увеличивает количество внутренних рейсов

Более 50 000 отелей гарантируют трэвел-агентствам лучшие тарифы в системе Amadeus

Компания Amadeus объявила, что 75,3% от общего количества бронирований отелей в системе Amadeus осуществляются по программе Best Available Rate (BAR). Гостиницы, участвующие в программе, гарантируют размещение в ГДС Amadeus тарифов равнозначных, либо более низких, чем в других системах дистрибуции, на собственных сайтах или предлагаемых через call -центры. Лучшие тарифы 22 000 отелей Северной Америки, 17 200 гостиниц Европы и 5 500 отелей азиатского и тихоокеанского регионов доступны через Amadeus. Самым недавним участником программы Amadeus Best Available Rate стала гостиничная цепочка Marriott. Ларрайн Волл Моррис (Larraine Voll Morris), вице-президент департамента eDistribution, Marriott, заявила: "Тарифная целостность является приоритетным принципом в выстраивании ценовой и дистрибутивной политики Marriott. В рамках нашей философии "Продавать так, чтобы хотелось купить" мы рассматриваем трэвел-агентства как ценных партнёров по продажам и дистрибуции. В частности, доступ к Marriott Best Available Rates в режиме реального времени является необходимым шагом для формирования доверия и повышения лояльности среди клиентов. Мы очень рады расширить сотрудничество с Amadeus, участвуя в программе BAR". [Подробнее](#)

В Amadeus открыты все тарифы а/к «Трансаэро»

Мы рады сообщить, что в результате достигнутых договоренностей между авиакомпанией «Трансаэро» (UN) и Amadeus IT Group в системе Amadeus доступны для бронирования все рейсы и тарифные классы перевозчика по всем направлениям. Напоминаем, что авиакомпания представлена в GDS на высшем функциональном уровне - Access Sell, что гарантирует агентам актуальность наличия мест на момент продажи и возможность бронирования последнего места на рейсе. Успешных продаж!

Air France внедрила решение Amadeus Automated Ticketing Limits

Реалии рынка побуждают лидирующие авиакомпании концентрироваться на обеспечении стабильности дохода. В современных условиях авиакомпаниям необходимо активизировать все возможные каналы доходов и свести к нулю количество нерентабельных бронирований. Amadeus продолжает укреплять ведущие позиции в области решений Revenue Integrity. Среди клиентов – более чем 50 авиакомпаний, включая подписанные недавно соглашения с Bulgaria Airlines, Saudi Arabian Airlines, Singapore Airlines и TAP Air Portugal.

Air France стала первой авиакомпанией, внедрившей новое решение по обеспечению стабильности дохода – Amadeus Automated Ticketing Limits. Функция Автоматического Лимита Выписки билетов позволяет авиакомпании в режиме реального времени назначить срок выписки забронированного билета. Предупреждение о необходимости выписки до какого-то срока и дата аннуляции бронирования отображаются на этапе бронирования на рабочем экране трэвел-агента. [Подробнее](#)

С 1 января 2009 года президентом и CEO Amadeus IT Group назначен Дэвид В. Джонс (David V. Jones)

Компания Amadeus объявила о назначении **Дэвида В. Джонса** президентом и CEO Amadeus IT Group с 1 января 2009 г. Дэвид Джонс, возглавлявший глобальные коммерческие операции Amadeus с 1992 г., обладает глубокими знаниями и опытом в индустрии путешествий и особенностях ведения бизнеса компании. Он работал в тандеме с Хосе Антонио Тазоном и был непосредственным свидетелем эволюции компании с момента её появления как самого молодого и незаметного игрока на рынке GDS до позиции мирового лидера в области систем дистрибуции и ИТ-решений для индустрии путешествий и авиаперевозок. Хосе Антонио Тазон займет пост председателя совета директоров без исполнительных полномочий с января 2009 г. Помимо этого назначения, с 1 января 2009 г. в должность заместителя CEO по развитию корпоративной стратегии вступает **Луис Марото**. При этом г-н Марото сохраняет за собой позицию финансового директора Amadeus IT Group, которую он занимает с 2003 г.; в компанию Amadeus Луис пришел в 2000 г. **Филипп Черек**, нынешний вице-президент по корпоративной стратегии, назначен на должность исполнительного вице-президента по коммерции, заменив на этом посту Дэвида Джонса. Г-н Черек работает в Amadeus с момента основания компании в 1987 г. Дэвид Джонс отметил: "Будет сложно соответствовать уровню такого лидера и достижениям Хосе, но я рад, что он останется в качестве председателя совета директоров Amadeus. Назначения Луиса Марото и Филиппа Черера отражают принципы преемственности и стабильности в команде, что является ключевым фактором нашего успеха". [Подробнее](#)

Интернет не стал панацеей для авиакомпаний

Конференция "Маркетинг авиатранспортных услуг" традиционно уделяет внимание высокотехнологичным каналам продаж и инструментам маркетинга, поэтому обращение к теме Интернета в индустрии авиаперевозок было ожидаемым. В первый день работы форума 26 ноября Старший менеджер Amadeus по работе с авиакомпаниями Грач Мурадян представил свое видение этого вопроса. Накануне он любезно согласился поделиться основными тезисами своего выступления с читателями "АвиаПорта".

Авиакомпании используют возможности Интернета уже достаточно давно и за прошедшие годы взгляды на перспективы и возможности использования глобальной сети менялись неоднократно и достаточно радикально. Еще пять-шесть лет назад представители многих зарубежных компаний крайне скептически оценивали российский рынок, указывая на низкий уровень проникновения Интернета в России и малое количество кредитных карточек у потребителей. Однако с ростом продаж в сети, в первую очередь надо отметить бум Интернет-магазинов, скепсис сменился эйфорией: перевозчики полагали, что продажи через Интернет вскоре вытеснят традиционную агентскую сеть. Более того, и агенты начали беспокоиться за свою судьбу, а сама конкуренция между прямыми каналами продаж авиакомпаний и агентской продажей плавно распространилась на продажи в Интернете.

В итоге, опасения оказались напрасными, и сегодня наступило некое равновесие. Оказалось, что продвижение в сети Интернет требует определенных усилий, как с точки зрения организации, так и с точки зрения финансовых вложений. Собственно, в этом и заключается тема доклада. Я пытаюсь проанализировать, что собственно произошло, и подвести некоторые предварительные итоги. Представленные заключения, безусловно, субъективны - это во многом взгляд на ситуацию скорее со стороны пользователя, чем только специалиста, работающего в этой области. Но ведь именно на конечного пользователя и должны быть ориентированы все наши технологические и коммерческие решения, чтобы быть успешными. Продолжение интервью читайте [здесь](#).

Приглашаем на новый курс "Обмен/переписка билета"

С января 2009 года компания "Амадеус - информационные технологии" предлагает для своих клиентов новую услугу - однодневный учебный курс "Обмен билета (Reissue/Exchange)". Введение нового курса позволит агентам самостоятельно решить большинство вопросов, возникающих при переписке билета, без обращения на Help Desk. По статистике, каждый второй звонок в службу поддержки связан с обменом/перепиской билета.

Благодаря выделению этой темы в отдельный курс, агенты смогут освоить технологию всего за один день,

почти без отрыва от работы. Ранее эта тема рассматривалась только в рамках 3-дневного курса "Билетопечать в Amadeus".

В программу курса "Обмен/переписка билета" войдут темы:

- ▶ Создание маски TST вручную
- ▶ Переписка билета без добора
- ▶ Переписка билета с добором до более высокого тарифа
- ▶ Переписка частично использованного билета
- ▶ Повторная переписка

Первый курс "Обмен/переписка билета" в Москве назначен на четверг 22 января 2009 г. Подать заявку на участие в курсе можно на сайте MyAmadeus Стоимость для одного слушателя составляет 2000 рублей + НДС.

Внутрикорпоративное обучение как способ мотивации персонала

Туристическая отрасль одна из первых почувствовала на себе все трудности надвигающегося кризиса. Реальность сегодняшней ситуации такова, что многим компаниям приходится увольнять персонал, урезать бонусы и статьи расходов. Персонал дезориентирован увольнениями и снижением стабильного дохода. Рычаги мотивации стремительно изменяются, наверное, самый сильный мотив в данной ситуации - это не потерять рабочее место. Как стимул он, конечно, хорош, но малоперспективен. В то же время именно сейчас компаниям так необходим лояльный сплоченный профессиональный коллектив.

Наш партнер – [Академия СТА](#) провела опрос среди крупных и средних трэвел-агентств и выявила основные тенденции в области мотивации персонала. Как выяснилось, резервы высокой работоспособности сотрудников и успешной мотивации многие руководители видят во внутрикорпоративном обучении, подтверждающем заинтересованность компании в своих сотрудниках. Заменяя систему бонусов и социальных пакетов, забота компании теперь выражается в повышении профессионализма сотрудника, его ценности, как для компании, так и для себя самого. В конечном итоге это способствует общему положительному настрою в коллективе и полноценной работе. [Подробнее в Новостях от 24 декабря 2008 г.](#)

Amadeus Help Desk информирует:

▶ Amadeus Ticketing: Функция Автоматического Лимита Выписки билетов (Automated Ticketing Limits, ATL)

Уважаемые агенты! С 24 ноября 2008 года авиакомпании могут начать использовать функцию Автоматического Лимита Выписки билетов (Automated Ticketing Limits, ATL). При бронировании сегмента авиакомпании с ATL в бронировании появляются два новых элемента, ассоциированных с сегментами:

OPW - опция предупреждения о необходимости выписки сегментов до какого-то срока. Когда настает обозначенная дата бронирование выходит в системной очереди 1С7. Выписка должна быть осуществлена до 23:59 указанного дня.

Пример опции: **OPW-02DEC/1C7/AF REQUIRES TICKET ON OR BEFORE 02DEC/S2-5**

OPC - опция с информацией о дате аннуляции. Аннуляция происходит около 00:00 местного времени указанной даты. Аннулированное бронирование помещается в системную очередь 1С8.

Пример опции: **OPC-03DEC/1C8/AF CANCELLATION DUE TO NO TICKET/S2-5**

При закрытии PNR выходит системное сообщение, например: **WARNING: AF REQUIRES TICKET ON OR BEFORE 02DEC** (последняя дата выписки).

Для завершения бронирования необходимо повторно набрать ET или ER. Дату Автоматического Лимита Выписки билетов назначает авиакомпания, в основном исходя из LTD (Last Ticketing Date) расчета тарифа, но могут быть и другие основания. Главное отличие от собственных роботов авиакомпаний, это то, что ATL использует местное время терминала, сделавшего бронирование.

Требования Автоматического Лимита Выписки билетов относятся только к тем сегментам, с которыми они ассоциированы. На сегодняшний момент есть только одна авиакомпания, которая использует этот продукт - Air France (AF). При возникновении дополнительных вопросов, обращайтесь за помощью в группу Helpdesk Amadeus Россия.

▶ Обновлен учебник "Issuing Electronic Tickets"

В связи с большим количеством поступающих вопросов, напоминаем, что на нашем сайте опубликована новая версия учебника "**Выпуск электронного билета в системе Amadeus (Issuing Electronic Tickets)**". В учебник

добавлены новые разделы, в том числе "Удаленное оформление ЕТКТ (Remote ticketing)", "Маршрут-квитанция на русском языке", "Примеры распечатанных документов" и др. Переработаны и дополнены многие ранее существовавшие разделы. Полный список изменений указан на второй странице учебника.

Скачать учебник вы можете по следующей ссылке: <http://www.amadeus.ru/service/doc/ET.zip> или непосредственно с сайта www.amadeus.ru в разделе "Обучение" на странице "[Учебные пособия](#)" в группе "Пособия для опытных пользователей".

▶ **My HelpDesk – готовые ответы на вопросы агентов**

Встречались ли вам такие системные сообщения? – TDM IS CLOSED, ALL PASSENGERS/SEGMENTS ALREADY TICKETED, ЕТКТ: MISSING OR INVALID AIRPORT CHECK-IN ID, NO ЕТКТ RECORD IN AAA и т.д.

Вы не знаете, как преодолеть ошибку? Инструмент оперативной поддержки пользователей Amadeus – сайт [My HelpDesk http://helpdesk.amadeus.ru](http://helpdesk.amadeus.ru) помогает агентам найти верное решение за минимальное время. На сайте в разделе «Системные ошибки» описаны многие сообщения системы Amadeus об ошибках и представлены пути их решения. База данных регулярно пополняется. Большинство вопросов, с которыми сталкиваются агенты, имеют готовое решение. В их числе – наиболее актуальные на сегодняшний день вопросы оформления электронных билетов. Новый сайт позволит агентам оперативно получить ответ, не тратя времени на звонок и ожидание оператора службы поддержки HelpDesk. Кроме того, на сайте размещены полезные советы, работает обратная связь с сотрудниками HelpDesk.

По отзывам агентов, активно пользующихся сайтом для самостоятельного решения возникающих вопросов, [My HelpDesk](http://helpdesk.amadeus.ru) позволяет избежать многих неверных шагов и ускорить работу агента. Вся информация представлена на русском языке и доступна 24 часа в сутки. Не теряйте времени, найдите ответ на свой вопрос на [My HelpDesk](http://helpdesk.amadeus.ru).

Группа функциональной поддержки и обучения Amadeus Россия

Новости наших партнеров:

▶ **«Трансаэро» открывает рейс Москва – Красноярск**

Авиакомпания «Трансаэро» 27 декабря 2008 года открывает новый регулярный рейс Москва - Красноярск - Москва. На первоначальном этапе рейсы UN 157/158 будут выполняться дважды в неделю - по вторникам и субботам. Вылет из Москвы («Домодедово») в 0.30, прибытие в Красноярск в 9.00. Вылет из Красноярска в 11.00, прибытие в Москву в 12.00. На маршруте Москва - Красноярск - Москва рейсы «Трансаэро» будут выполняться на комфортабельных самолетах Ту-214 и Боинг-737. С 10 декабря билеты на красноярские рейсы «Трансаэро» поступили в продажу. Начало полетов в Красноярск является еще одним важным шагом авиакомпании «Трансаэро» на пути реализации ее планов по развитию маршрутной сети внутри России. В 2008 году авиакомпания уже открыла новые маршруты из Москвы во Владивосток и Томск. С 1 ноября 2008 года авиакомпания «Трансаэро» отменила топливные сборы на все свои рейсы по России.

▶ **Thai Airways увеличивает количество внутренних рейсов**

С 26 декабря 2008 года по 4 января 2009 года авиакомпания Thai Airways вводит дополнительные внутренние рейсы на следующих направлениях: Чанг Май, Чанг Раи, Пхукет, Краби. Также на перелетах внутри Таиланда перевозчик заменит воздушные суда на большие по вместимости самолеты. Изменения будут опубликованы во всех международных системах бронирования. За более подробной информацией обращайтесь в отдел по работе с агентствами sales@thai-airways.ru, (495) 647-10-82 доб. 122, 130

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