

## Amadeus Russia e-Newsletter

Апрель 2013

Читайте о главном

- Компания Amadeus объявляет итоги деятельности за 2012 год
- Еврокомиссия вновь признала Amadeus лидером по инвестициям в научно-исследовательскую работу
- «Уральские авиалинии» успешно внедрили платформу Amadeus Altea
- Amadeus и IAG обеспечили агентам полный доступ к ресурсам British Airways, Iberia и Iberia Express
- Из Москвы в Европу с авиакомпанией easyJet: будьте в тренде - бронируйте в Амадеусе!
- Amadeus гарантирует стабильный доступ к контенту авиакомпаний Alitalia, Air France-KLM и China Airlines Group
- Агентство «ДАВС» и компания «Амадеус» продлевают договор о стратегическом сотрудничестве
- Растет число участников проекта «Амадеус-ТКП»
- Amadeus EMD укрепляет позиции в России
- Новые возможности для индивидуализации клиентских предложений с Amadeus Offers
- Content Inn by Amadeus: бронирование гостиниц стало еще удобнее!
- Amadeus HelpDesk информирует:
  - Пригласите «Виртуального репетитора»! Консалтинг по функционалу ГДС Amadeus
  - Amadeus Ticket Changer (ATC): изменения в способе оформления штрафа за обмен
  - Amadeus Ticketing: работа с сопроводительными документами при печати электронных билетов и МСО
  - Amadeus Skilling (SKL): новая обучающая платформа для агентов и учебных центров
- **Новости наших партнеров:**
  - "Аэрофлот": подготовка к Олимпиаде в Сочи. Работа с групповыми бронированиями
  - "Трансаэро" расширяет географию полетов
  - Aigle Azur: из Москвы в Ниццу без пересадок - новый рейс с 31 мая 2013 г.

[Подписка](#)

[Архив](#)

### ● Компания Amadeus объявляет итоги деятельности за 2012 год

Amadeus IT Holding, SA (Amadeus: «AMS.MC»), дочерней компанией которой является Amadeus Group, ведущий технологический партнер мировой индустрии туризма и авиаперевозок, объявила финансовые и операционные результаты деятельности за 2012 год (двенадцать месяцев, закончившиеся 31 декабря 2012 года).

**Луис Марото (Luis Maroto), президент и CEO Amadeus**, подчеркнул: «Несмотря на продолжавшиеся в прошедшем году глобальные макроэкономические вызовы, компания Amadeus продолжила фиксировать рост и увеличила сопоставимый доход на 7,5% до €2 910,3 млн, а скорректированную прибыль – на 18,0% до €575,1 млн. Достижение успешных показателей обусловлено еще более эффективной работой как в сегменте дистрибуции, где отмечены больший объем бронирований и выручки, так и в сегменте IT-решений, благодаря переходу ряда клиентов на платформу Amadeus Altea».

«На протяжении всего года компания демонстрировала выдающиеся результаты и высокие финансовые показатели, а также смогла привлечь новых стратегически важных клиентов – таких, как Southwest и Expedia в Северной Америке. В 2013 году мы будем стремиться укрепить наши ведущие позиции за счет дальнейшего развития наших конкурентных предложений, а также выборочных инвестиций в такие перспективные направления, как IT-решения для аэропортов, гостиниц и поставщиков железнодорожных услуг.»

Доля Amadeus на глобальном рынке бронирований авиабилетов туристическими агентствами за полный 2012 год возросла на 0,9%, составив 38,6%, что в очередной раз укрепило лидирующие позиции компании в мире.

[Подробнее](#)

## ● Еврокомиссия вновь признала Amadeus лидером по инвестициям в научно-исследовательскую работу

По данным Европейской Комиссии, компания Amadeus в очередной раз признана лидером в своем секторе по объему инвестиций в научно-исследовательскую работу (Research & Developments - R&D) среди ТОП-1000 европейских компаний. В ежегодном отчете EU Industrial R&D Investment Scoreboard 2012 рассмотрен опыт крупнейших компаний Европы, осуществлявших в 2011 году инвестиции в R&D, и составлен их рейтинг исходя из общего объема вложений.

Сумма инвестиций Amadeus за 2011 год, направленных на исследования и разработку технологий для индустрии туризма, составила €347,5 млн, что на 6,7% больше, чем в 2010 году. Таким образом, компания сохранила первое место по общему объему вложений в R&D в сфере туризма и путешествий.

Эрве Кутюрье (Hervé Couturier), исполнительный вице-президент подразделения R&D компании Amadeus: «Мы очень рады, что наши инвестиции были вновь отмечены Европейской Комиссией. Мы гордимся тем, что и на этот раз стали первыми в сфере туризма. Это укрепляет репутацию нашей компании, которая нацелена на инновации – ведь в течение многих лет мы были пионерами целого ряда передовых технологий и инициатив для транспортно-туристической отрасли, таких как система Altéa и более поздний продукт – Amadeus Featured Results. Отмечу, что при этом потребность Amadeus в инновациях не удовлетворена, и научные разработки по-прежнему будут локомотивом развития компании в качестве крупномасштабного технологического лидера и новатора».

[Подробнее](#)

## ● «Уральские авиалинии» успешно внедрили платформу Amadeus Altea

Авиакомпания «Уральские авиалинии» 03 марта 2013 г. завершила переход на IT-платформу нового поколения Amadeus Altea. Платформа Amadeus позволит пассажирам авиакомпании получить новые сервисы и преимущества при бронировании билетов, а также сопутствующих услуг. Дополнительные возможности для развития получит программа лояльности для часто летающих пассажиров авиакомпании.

Целью IT-сотрудничества с компанией Amadeus является модернизация оказываемых услуг и усиление стратегии роста перевозчика. Решения Altea способствуют дальнейшему развитию IT-инфраструктуры авиакомпании, а также обеспечивают рост качества обслуживания клиентов. В частности, инвенторный модуль (Altea Inventory) и модуль бронирования (Altea Reservation) позволяют "Уральским авиалиниям" осуществлять полный контроль и планирование ресурсов и посадочных мест, эффективно вести продажи по различным каналам дистрибуции: через офисы продаж авиакомпании, туристические агентства и онлайн-агентства. Следующим этапом станет перевод интернет-продаж на собственном сайте авиакомпании на технологии электронной коммерции Amadeus.

Напомним, переход на новую IT-платформу был запланирован после подписания в июне 2012 года соглашения о стратегическом технологическом сотрудничестве. За это время специалисты «Уральских авиалиний» и Amadeus провели обучение персонала работе в новой системе, а также провели необходимые технические работы по подключению и тестированию всех модулей Amadeus. Благодарим авиакомпанию "Уральские авиалинии" за сотрудничество и поздравляем с успешной миграцией!

Стоит отметить, что на сегодняшний день платформу Altea используют более 110 ведущих авиакомпаний в мире, в том числе Air France, KLM, Lufthansa, British Airways, Qantas, Air Berlin, Qatar Airways, Finnair, Air Astana, «Россия».

## ● Amadeus и IAG обеспечили агентам полный доступ к ресурсам British Airways, Iberia и Iberia Express

В апреле 2013 г. компания Amadeus заключила новый долгосрочный контентный договор с International Airlines Group (IAG), одним из крупнейших в мире авиационных холдингов. Договор, распространяющийся на участников холдинга - British Airways, Iberia и Iberia Express, позволит агентам Amadeus получать преимущества от доступа к тарифам, информации о наличии мест и функционалу этих авиакомпаний в прежнем объеме.

«Заключение нового контентного договора с IAG было для Amadeus важным коммерческим приоритетом, мы стремились обеспечить доступ наших подписчиков к предложениям British Airways, Iberia и Iberia Express», – отметил первый вице-президент Amadeus по дистрибуции Хольгер Таубман (Holger Taubmann). – «Мы рады достижению соглашения с IAG и надеемся, что наше давнее успешное сотрудничество продлится еще многие годы».

«Мы твердо намерены поддерживать дистрибуцию через туристические агентства и рады подписанию долгосрочного договора с Amadeus», – сообщила Сильвия Каиро (Silvia Cairo), руководитель группы коммерческого планирования и политики International Airlines Group. – «Мы успешно сотрудничаем с Amadeus на протяжении многих лет и надеемся, что в будущем сможем еще более активно работать с агентствами Amadeus».

## ● Из Москвы в Европу с авиакомпанией easyJet: будьте в тренде - бронируйте в Amadeus!

Рады напомнить Вам, что в системе Amadeus открыты для продажи рейсы популярного бюджетного перевозчика easyJet. Британский лоукостер начал выполнять регулярные полеты из московского аэропорта «Домодедово» в Лондон (аэропорт «Гатвик») и Манчестер. Авиакомпания easyJet, один из крупнейших лоукостеров Европы, осуществляет перевозки по более чем 600 маршрутам между более чем 133 аэропортами в 30 странах.

Продажа билетов на easyJet через ГДС Amadeus не только выгодна, но и отличается удобством и простотой технологии бронирования. **Николай Раздьяконов**, руководитель отдела системных продуктов и решений ООО «Амадеус – информационные технологии» (Москва), отметил основные преимущества для агентов: «Действуя в интересах трэвел агентств и их клиентов, компания Amadeus активно развивает сотрудничество с бюджетными авиакомпаниями. На сегодняшний день в системе опубликованы предложения свыше 70 таких авиакомпаний. Среди них популярные – Air Berlin, AIRASIA SDN BHD, NIKI, easyJet, JETBLUE, FLYBABOO, Germanwings, WIND JET и др. Благодаря синхронизации данных ГДС Amadeus и систем лоукост-перевозчиков в режиме реального времени агент получает мгновенное подтверждение бронирования.

Новые рейсы easyJet (U2) из Москвы в Лондон и Манчестер также доступны для бронирования в Amadeus. Агенты могут осуществлять продажу по технологии Amadeus Ticketless, которая позволяет бронировать ресурсы низкобюджетных авиакомпаний в обычном режиме. Рейсы лоукостеров показываются на нейтральном экране наличия мест Amadeus наряду с традиционными перевозчиками. После внесения в бронирование (PNR) номера кредитной карты, как формы оплаты поездки, авиакомпания возвращает код подтверждения оплаты и номер бронирования в своей системе. Оформление авиабилета не требуется, достаточно передать клиенту копию бронирования».

Помимо продажи билета на рейс, агент может заранее позаботиться о комфорте клиента и предварительно забронировать и оформить для него сопутствующие услуги, предлагаемые авиакомпанией easyJet. Например, провоз багажа, спортивного оборудования или выбор предпочтительного места в салоне самолета. Краткая инструкция поможет агенту легко освоить технологию бронирования тарифов и услуг easyJet через стандартный интерфейс терминала Amadeus Selling Platform.

[Подробнее](#)

#### ● Amadeus гарантирует стабильный доступ к контенту авиакомпаний Alitalia, Air France-KLM и China Airlines Group

В рамках нового договора с China Airlines Group пользователи системы Amadeus в Азии получают доступ к тарифам, информации о наличии свободных мест и другому функционалу авиакомпании China Airlines в таком же объеме, как и через любой другой канал продаж, используемый трэвел-агентами.

За пределами Азии компании China Airlines и Mandarin Airlines расширяют гарантированный доступ к своим ресурсам через систему Amadeus до объемов данных, представленных на собственных сайтах авиакомпаний, через колл-центры или другие агентские каналы продаж.

Напомним, что в январе 2013 г. было подписано соглашение о продлении контентного договора на длительный срок с ведущей итальянской авиакомпанией Alitalia. Соглашение также позволит продвигать и дифференцировать продукты авиакомпании, используя различные рекламные возможности, представленные в решении Amadeus Selling Platform. В частности, размещение баннеров на регистрационной странице пользователя (Sign In Banners), на экране наличия мест или бронирования.

В начале этого года Air France-KLM, одна из ведущих авиационных групп в Европе, пролонгировала контентный договор с Amadeus. Туристические агентства по всему миру продолжают получать гарантированный доступ к полному спектру тарифов обеих авиакомпаний, а также входящих в группу Air France-KLM региональных авиаперевозчиков. Кроме того, они смогут бронировать услугу New Economy Offer, предоставляющую пассажиру выбор между базовым продуктом с дополнительными опциями и предложением по системе "все включено".

Amadeus играет ведущую роль на рынке дистрибуции туристических услуг, обеспечивая поистине глобальное покрытие – на долю компании приходится 38,6% мирового рынка продаж авиаперевозок через туристические агентства.

#### ● Агентство «ДАВС» и компания «Амадеус» продлевают договор о стратегическом сотрудничестве

06 февраля 2013 г. ООО «Амадеус – информационные технологии», дочернее предприятие Amadeus IT Group, глобального поставщика информационных технологий для индустрии туризма, и одно из крупнейших российских агентств делового и индивидуального туризма ЗАО «Агентство «ДАВС» сообщили о продлении сотрудничества еще на 3 года. В рамках нового договора агентство продолжит получать преимущества от использования революционных продуктов и технологий Amadeus, развивая продажи авиабилетов и дополнительных туристических услуг как в онлайн, так и в офлайн-сегменте. На сегодняшний день ЗАО «Агентство «ДАВС» входит в число крупнейших российских онлайн-игроков по продажам авиабилетов.

По словам **Владимира Мальцева**, генерального директора ЗАО «Агентство «ДАВС», «Amadeus задает тренды развития туристической индустрии, предлагая инновационные IT-решения, которые кардинально меняют представления о перспективах организации и продаж путешествий. ЗАО «Агентство «ДАВС» сотрудничает с Amadeus с момента своего основания в 1996 году. В партнерстве с этим технологическим лидером мы постоянно открываем для себя новые возможности, повышающие нашу конкурентоспособность».

**Алексей Сырых**, генеральный директор ООО «Амадеус – информационные технологии», отметил: «Мы рады продолжению долгосрочного сотрудничества с ЗАО «Агентство «ДАВС» - одного из ведущих представителей российской туристической индустрии и успешных первопроходцев рынка онлайн-продаж. Уверен, что решения Amadeus и впредь будут способствовать укреплению позиций агентства, обеспечивая выгодные преимущества для его клиентов».

«Темпы роста наших продаж через Amadeus опережают среднерыночные показатели, главным образом за счет объемов, проходящих через интернет. Открытие этого направления в партнерстве с Amadeus позволило нашему бизнесу выйти на новый уровень развития. Мы многократно расширили спектр онлайн-услуг для наших клиентов, получив доступ к ресурсам и предложениям ведущих авиакомпаний. Работа над совершенствованием сервиса не прекращается, регулярно проводится обновление и оптимизация системы веб-продаж. Наш сайт постоянно развивается, следуя за эволюцией онлайн-движков Amadeus, и сегодня мы создаем собственное приложение на базе передовой технологии Amadeus Web Services», - подчеркнул **Андрей Мальцев**, заместитель генерального директора по развитию продаж ЗАО «Агентство «ДАВС».

Стабильный рост традиционных или офлайн-продаж, по мнению «ДАВС», связан, в том числе, с успешным развитием продаж через Amadeus на бланках ТКП. В сочетании с обширным ресурсом ГДС Amadeus это позволяет предложить клиентам компании полный спектр доступных предложений на рейсы российских и международных авиакомпаний.

#### ● Растет число участников проекта «Амадеус-ТКП»

Представляем Вам новости нашего совместного проекта с Транспортной Клиринговой Палатой. В начале этого года были успешно внедрены ресурсы ещё двух авиакомпаний – ООО Авиакомпания "Эйр Бишкек" (код IATA - KR) и Aegean Airlines S. A.(код IATA - A3). Рейсы этих компаний стали доступны для продажи на электронных бланках HСAV-ТКП через систему Amadeus.

Напомним, что участвуя в проекте, агенты Amadeus, имеющие аккредитацию в ТКП, получают возможность расширить спектр предложений для своих клиентов. Агент может осуществлять в ГРС «Амадеус» бронирование и продажу ресурса мест российских и международных авиакомпаний-участников СВВТ и их интерлайн-партнеров.

«Возможность оформления билетов ТКП через "Амадеус" несомненно удобна оператору. Стандарты обслуживания корпоративных клиентов требуют внесения в PNR некоторой информации, что не всегда возможно в "Сирене-Трэвел". Таким образом, оформляя билеты на бланках ТКП через "Амадеус" мы поддерживаем высокие стандарты "Аэро Клуба", одновременно реализуя широчайшие возможности в оформлении перевозок, предоставляемые ТКП. Действительно, это партнерство – выгодное всем», – отметил директор по развитию агентства делового туризма **"Аэро Клуб" Валентин Ведякин**.

**Николай Раздьяконов**, руководитель отдела системных решений и разработок ООО «Амадеус-информационные технологии», сообщил: «Наш департамент по работе с авиакомпаниями активно помогает в привлечении новых партнеров. На сегодняшний день в проекте принимают участие 15 российских и международных авиаперевозчиков. Благодаря расширению доступного контента популярность этого проекта среди агентов постоянно растет. Каждый месяц объем продаж увеличивается в среднем на 30%. Подключено более 600

пользователей ГДС «Амадеус» из различных регионов России».

Полный список авиакомпаний, рейсы которых доступны для бронирования и оформления на электронных бланках HCAB-ТКП через систему Amadeus:

1. 4J - SOMON AIR	6. LY - EL AL ISRAEL AIRLINES	11. VV - AEROSVIT AIRLINES
2. 7J - TAJIK AIR	7. PS - UKRAINE INTL AIRLINES	12. YC - YAMAL AIRLINES
3. 7R - RUSLINE	8. R2 - ORENAIR	13. YQ - POLET AIRLINES
4. BT - AIR BALTIC	9. U6 - URAL AIRLINES	14. KR - AIR BISHKEK
5. HR - HAHN AIR	10. UT - UTAIR AVIATION	15. A3 - AEGEAN AIRLINES S. A.

Если у Вашего агентства есть аккредитация в ТКП, то подать заявку на подключение Вы можете уже сегодня. Порядок подключения и организации продаж на бланках HCAB-ТКП через систему «Амадеус» опубликован на странице нашего сайта:

[www.amadeus.ru](http://www.amadeus.ru) > Решения > Дополнительные > Электронные билеты ТКП .

### ● Amadeus EMD укрепляет позиции в России

На российском рынке продолжается активное внедрение EMD (Electronic Miscellaneous Document)- передовой технологии оформления дополнительных услуг авиакомпаний с использованием нового отраслевого стандарта, предложенного IATA. Список авиакомпаний, поддерживающих новый функционал в Amadeus, постоянно расширяется. В настоящее время оформление документа EMD в системе Amadeus доступно для услуг следующих авиакомпаний-участников BSP России:

1. [A3 - Aegean Airlines.](#)
2. [AB - Air Berlin.](#)
3. [AY - Finnair.](#)
4. [BA - British Airways.](#)
5. [IB - Iberia.](#)
6. [JL - Japan Airlines.](#)
7. [UX - Air Europa.](#)
8. [YM -Montenegro.](#)

Напомним, по планам IATA, до конца 2013 года все авиакомпании должны перейти на 100% использование EMD в рамках BSP.

#### Ключевые преимущества Amadeus EMD для агентов:

- Единый стандартизированный метод оформления продаж различных услуг авиакомпаний;
- Улучшение качества обслуживания клиентов. Благодаря электронной форме значительно упрощается процесс оформления и исключается риск потери документа;
- Возможность эффективного контроля за проведением платежей по услугам (например, при оплате сверхнормативного багажа, возврате средств при понижении класса, взимании различных сборов и т.п.);
- Универсальность. Услуга, оформляемая с помощью EMD, может напрямую быть связана с полётным купоном (провоз сверхнормативного багажа, перевозка животных, заказ специального питания на борту), а также выступать в качестве самостоятельной опции (билет на поезд, аренда автомобиля, сбор за перебронирование).
- Электронная технология обеспечивает повышенную безопасность и уровень защиты информации, экономя ценное время и укрепляя спокойствие и уверенность агента;
- Удобство в использовании. Технология работает в предпочитаемом интерфейсе: в командном режиме и графическом интерфейсе (с версии 7.2 ) Amadeus Selling Platform, Amadeus Web Services.

Для оптимизации продаж авиакомпания может использовать каталог дополнительных услуг Amadeus Airline Ancillary Services (AAS). Решение AAS позволяет агентам проверять возможность оказания таких услуг на рейсах авиакомпании, автоматически рассчитывать стоимость и подготавливать бронирование для их оформления. Таким образом, продажа сопутствующих услуг авиакомпании становится для агентов простой и понятной процедурой (всего несколько команд), не требующей дополнительных уточнений, ручного расчета и т.п. Оформление услуг и сборов выполняется с помощью EMD или vMCO. Перечень доступных в каталоге услуг и требования по оформлению EMD регулируются политикой авиакомпании. В помощь агентам предлагаются образовательные сессии по теме EMD в учебных классах Amadeus в Москве и Санкт-Петербурге.

Следуя простой технологии, Вы сможете не только обеспечить комплексное обслуживание по международным стандартам, но и получить дополнительную выгоду, осуществляя продажу платных услуг.

[Подробнее](#)

### ● Новые возможности для индивидуализации клиентских предложений с Amadeus Offers

Amadeus Offers – инновационный мультимедийный продукт, который позволит Вам централизованно управлять разработкой предложений по запросам клиентов. В рамках стандартного алгоритма бронирования ценовые предложения автоматически сохраняются в том же документе (PNR) в виде маршрута, аналогично другой информации о бронировании пассажира. Таким образом, формируется полная картина всех возможных вариантов поездки. Агент может с легкостью отправить эти предложения по электронной почте с помощью функции Offer Notice, гарантируя клиенту полноту и точность информации для принятия решения. Документ Offer Notice представляет собой структурированное электронное письмо, содержащее данные по перелету и/или размещению, стоимости и тарифным правилам. Письмо Offer Notice с Вашим предложением (-ями) может быть отправлено клиенту как в формате HTML, так и в PDF, на любом из 20 языков, включая русский.

При необходимости агент может обновить информацию о наличии мест и расчете тарифа с тем, чтобы поддерживать актуальность данных на момент выбора. Подтвержденный клиентом вариант легко воспроизводится и бронируется с помощью одной транзакции.

Amadeus Offers для бронирования авиабилетов и гостиниц уже сегодня может применяться агентами для работы в командном режиме

Amadeus Selling Platform. Продукт также интегрирован в систему корпоративного онлайн-бронирования Amadeus e-Travel Management и веб-портал для путешественников CheckMyTrip.

#### **Внедрена возможность редактирования формы документа "Offer Notice"**

Преимущество Предложений не только в более понятном отображении правил Mini rules, но также и в расширенном содержании и настраиваемой форме самого документа. Агент может изменять цветовую гамму, а также отображать либо скрывать информацию, содержащуюся в Предложении, а именно стоимость, класс и ссылку на CheckMyTrip.

Функционал Offer Notice упрощает процесс сопровождения и обработки запросов клиента, экономя драгоценное время и повышая качество обслуживания. Используйте технологии нового поколения и общайтесь с клиентами более продуктивно!

[Подробнее](#)

#### **● Content Inn by Amadeus: Бронирование гостиниц стало еще удобнее!**

Уважаемые агенты,

Вас приветствует Content Inn – универсальная система онлайн-бронирования гостиниц, разработанная глобальным поставщиком ИТ-технологий для туристического бизнеса компанией Amadeus. Работая с Content Inn, Вы можете рассчитывать на надежный, удобный и выгодный сервис для Ваших клиентов. В Вашем распоряжении круглосуточный доступ к ресурсам 27 крупнейших мировых гостиничных консолидаторов, объединяющих свыше 285 тыс. отелей по всему миру - Hotelbeds, Kuoni, Transhotel, Travco, Tourico, DOTW, Academyservice и др. И это далеко не все преимущества.

#### **Знаете ли Вы, что...**

...сейчас доступен вариант **оплаты бронирований кредитной картой** (любой). Это может быть карта клиента, или, например, корпоративная карта агентства. Для работы по этой схеме агентству не требуется ни размещения депозита, ни гарантийного письма из банка, ни заключения договора. Формальности сведены к минимуму! Для подключения к системе Content Inn достаточно отправить запрос, заполнив анкету на нашем сайте, и получить логин и пароль доступа в систему. Оплата с клиента берется в любой удобной для агентства форме: наличными, по счету, в виде депозита, кредитной картой и т.д.

...**ваучер**, который выдается клиенту, принимается во всех Посольствах в качестве основания для выдачи визы. При необходимости, по запросу предоставляется подтверждение напрямую из гостиницы.

...**Content Inn всегда под рукой**. Решение доступно как в системе Amadeus (через Script в Amadeus Selling Platform), так и в виде самостоятельной опции через Интернет-браузер. Таким образом, сервис бронирования отелей становится доступным сотрудникам разных департаментов, в том числе и не имеющих систему Amadeus.

...есть **удобный выход в онлайн**. Своим клиентам агентство может предложить новую услугу - онлайн-бронирование отелей Content Inn на сайте агентства. Для этого необходимо выбрать наиболее подходящее решение электронной коммерции: Content Inn White Label и Content Inn Web Services.

...Content Inn работает по принципу **«предоплаченного бронирования»**. Это значит, что агентство самостоятельно управляет своим вознаграждением, прибавляя к нетто-тарифам свой процент комиссии.

Мы открыты к сотрудничеству и готовы продемонстрировать Вам все преимущества системы Content Inn в «живом» режиме! Пишите или звоните в наш отдел маркетинга Светлане Волковой: [svolkova@amadeus.ru](mailto:svolkova@amadeus.ru), 8(495) 797 9099. Content Inn - это выгодно и удобно!

#### **Amadeus HelpDesk информирует**

#### **● Пригласите «Виртуального репетитора»! Консалтинг по функционалу ГДС Amadeus**

Компания «Амадеус-информационные технологии» расширяет программу дистанционной поддержки пользователей ГДС Amadeus и представляет новую услугу «Виртуальный репетитор».

Новый формат индивидуальных телефонных консультаций поможет агентам эффективно распоряжаться своим временем и получать экспертную помощь в нужном объеме в удобное время. По словам **Карины Сараджян**, руководителя российской Группы Функциональной поддержки и обучения пользователей Amadeus, «Запуск новой услуги не меняет привычную схему работы службы поддержки, а скорее дополняет возможности наших пользователей, гарантируя своевременное получение квалифицированной помощи в форме консалтинга».

«Благодаря наработанным методикам и квалификации наших специалистов, нам удается решать большинство телефонных обращений на HelpDesk достаточно быстро, в среднем за 5-10 мин. Так обеспечивается стабильно высокий показатель доступности Горячей Линии Поддержки. Однако встречаются и исключения, когда требуется более детальное объяснение вопроса или пошаговый инструктаж, выходящие за рамки средней продолжительности общения с агентом в формате Горячей Линии, т.е. кратких вопросов-ответов.

Понимая, что созрела необходимость в новом формате поддержки, сегодня мы предлагаем нашим клиентам индивидуальные консультации. В отличие от обучения, здесь нет ни расписаний, ни групп. Главные преимущества «Виртуального репетитора» - персональный подход и гибкость: время, тему и продолжительность консультации определяет клиент по согласованию со специалистом HelpDesk. Мы надеемся, что эта услуга займет достойное место в нашем каталоге онлайн- и офлайн- сервисных услуг и станет надежным помощником агентов», - сообщила г-жа **Сараджян**.

В каких случаях может пригодиться услуга «Виртуальный репетитор» и какие преимущества приобретает агент? Узнайте [подробности](#)

#### **● Amadeus Ticket Changer (ATC): изменения в способе оформления штрафа за обмен**

Просим обратить внимание, что с 29 марта 2013 года в продукте Amadeus Ticket Changer (используется для автоматизации обменов) произошли изменения в технологии оформления штрафа за обмен.

Новый алгоритм поведения системы:

При использовании решения АТС штраф за обмен будет автоматически взиматься с помощью таксы CP, если только авиакомпания не выбрала другой способ. Это позволит агенту сократить ручные операции и еще больше повысить эффективность работы с инструментом АТС. Пожалуйста, ознакомьтесь с обновленным советом: [Amadeus Ticket Changer \(ATC\): способы оформления штрафа за обмен](#)

## ● Amadeus Ticketing: работа с сопроводительными документами при печати электронных билетов и МСО

Информируем агентов о внедрении пакета обновлений, затрагивающего оформление сопроводительных документов для электронных билетов (Amadeus Electronic Ticketing) и виртуальных многоцелевых документов (Virtual MCO). Сопроводительными документами называются такие документы/купоны, которые печатаются в момент выпуска электронного билета (Electronic Ticket - TTP -) или виртуального многоцелевого документа (Virtual MCO - TTM -). К ним относятся, например, агентский купон, или слип кредитной карты и др.

Внедрение новой технологии позволит усовершенствовать функцию печати сопроводительных документов с помощью целого ряда новых возможностей и опций. Мы предлагаем вам гибкое решение, при использовании которого агент может самостоятельно решать, какие именно документы необходимо печатать, а какие, в целях экономии, архивировать без отправки команды печати на принтер.

[Подробнее](#)

## ● Amadeus Skilling (SKL): Новая обучающая платформа для агентов и учебных центров

Информируем вас о прекращении работы продукта Practice Training (режим Практического Обучения) и миграции на новый продукт - Amadeus Training Environment (Skilling, сокращенно SKL). Версия Skilling стала основным продуктом доступным для тренировок и обучения.

Команда JJ, использовавшаяся для входа в Amadeus Practice Training, больше не работает. Amadeus Training - это среда обучения, существующая отдельно от центральной системы. Доступ к Amadeus Training Environment будет осуществляться по ссылке <http://training.amadeusvista.com>

О технологических особенностях SKL и получении доступа, Вы можете прочитать на сайте MyHelpDesk в Совете:

[Amadeus Skilling \(SKL\): Новая обучающая платформа для агентов и учебных центров](#)

## Новости наших партнеров

### ● "Аэрофлот": Подготовка к Олимпиаде 2014 в Сочи. Работа с групповыми бронированиями

В преддверии Зимней Олимпиады 2014 авиакомпания ОАО «Аэрофлот» приглашает своих агентов ознакомиться с правилами групповых тарифов на маршрутах в/из Сочи на период перевозок с 15 января 2014г. по 02 марта 2014г. Документ опубликован на веб-сайте MyHelpDesk в Совете [Aeroflot \(SU\): Процедура работы с групповыми бронированиями на рейсы авиакомпании](#) в разделе "Дополнительная информация по теме Aeroflot Group Fares" .

Также напоминаем Вам, что для продажи перевозок по **субсидированным направлениям** в систему Amadeus заведены специальные **социальные тарифы** компании Аэрофлот: PACSOC, PCDSOC, PDSSOC, PZZSOC, PCHSOC. Продажа по указанным тарифам осуществляется для перевозки в обоих направлениях (OW, RT, OJ) между следующими парами городов:

MOW – VVO	MOW – UUD	VVO – YKS
MOW – PKC	MOW – HTA	VVO – GDZ
MOW – UUS	MOW – BQS	VVO – PKC
MOW – KHV	MOW – YKS	

Между следующими парами городов заведены также специальные **трансферные тарифы** компании Аэрофлот QRT/QCHTR:

MOW – AER	MOW – ASF	MOW – GDZ
MOW – AAQ	MOW – VOG	MOW – KGD
MOW – KRR	MOW – MRV	MOW – ROV
MOW – LED	MOW – KUF	MOW – STW

Тарифы QRT/QCHTR предназначены для продажи комбинированных транзитных перевозок через Москву по тарифам PACSOC, PCDSOC, PDSSOC, PZZSOC, PCHSOC + а/б по тарифу QRT/QCHTR

При работе с данными тарифами агентам важно помнить о технологических особенностях и выполнять рекомендации, опубликованные в обновленном Совете: [Aeroflot \(SU\): Специальные тарифы компании Аэрофлот в/из пунктов Дальнего Востока и Калининграда в Москву](#)

### ● "Трансаэро" расширяет географию полетов

Авиакомпания "Трансаэро" сообщает агентам об открытии новых регулярных рейсов:

С 13 мая 2013 г. - САНКТ-ПЕТЕРБУРГ – КАЛИНИНГРАД

С 08 июня 2013 г. - САНКТ-ПЕТЕРБУРГ – СОЧИ

С 20 апреля 2013 г.:

КИЕВ – УФА

КИЕВ – ПЕРМЬ

КИЕВ – ЕКАТЕРИНБУРГ

Информация по тарифам и расписанию опубликована в системе Amadeus. Продажа уже открыта!

### ● Aigle Azur: из Москвы в Ниццу без пересадок - новый рейс с 31 мая 2013 г.

Авиакомпания Aigle Azur объявляет об открытии с 31 мая 2013 нового прямого маршрута Ницца - Москва – Ницца.

По данному маршруту авиакомпания будет выполнять 4 рейса в неделю из международного аэропорта г. Ниццы Nice Côte d'Azur в московский аэропорт "Внуково". Рейсы в/из Ниццы будут выполняться на комфортабельном лайнере Аэробус А-321 с компоновкой в двух классах обслуживания – экономическом и бизнес классах. В системе Amadeus Вы найдете всю необходимую информацию по тарифам и расписанию новых рейсов. Генеральный представитель авиакомпании в России - компания SRG Holdings [www.srgholdings.com](http://www.srgholdings.com), тел.: +7 495 363 44 51.

**Желаем Вам успешных продаж!**