

A photograph of three business professionals. In the center is a woman with long blonde hair, wearing a dark blazer over a brown top. To her left is a woman with dark hair, partially visible. To her right is a man with dark hair, wearing a dark suit, light blue shirt, and dark tie. They are all looking towards the camera with neutral to slightly smiling expressions.

“I need *personalised services*”

[Talk to Amadeus](#)

Амадеус – информационные технологии
Каталог услуг

amadeus
Your technology partner

Амадеус – Ваш Технологический Партнер

Девиз нашей компании “Ваш Технологический Партнёр” отражает нашу приверженность построению и поддержке взаимовыгодных долгосрочных отношений с нашими клиентами. Как? Работая бок о бок, в одном направлении, предоставляя передовые решения, сопровождая их высокопрофессиональным сервисом и оптимизируя бизнес наших клиентов.

Возможность обслуживания на локальном, региональном и глобальном уровнях

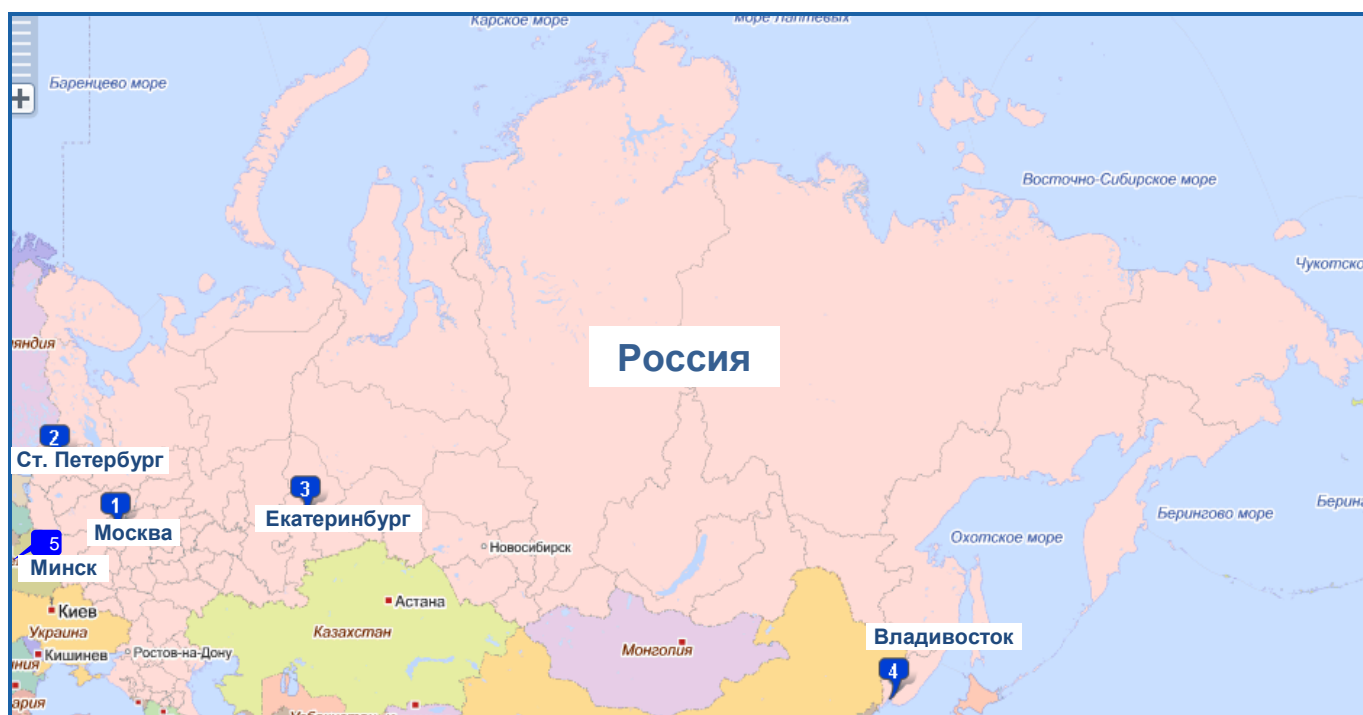
«Амадеус» располагает глобальной сетью представительств в 73 странах мира и более чем 20-летним опытом работы на международном рынке. Глубокое знание и учет местной специфики отдельных стран и регионов позволил компании построить обширную дистрибутивную сеть, охватывающую свыше 89 тыс. агентств и более 58 тыс. офисов авиакомпаний, ведущих продажу туристических услуг через глобальную систему бронирования «Амадеус» по всему миру.



«Амадеус» всегда рядом с Вами. Местные представительства компании профессиональны и, постоянно развиваясь, готовы отвечать вашим изменяющимся требованиям в области ИТ. «Амадеус» представлен в 32 странах Центральной, Восточной и Южной Европы, где обслуживает 85% всех туристических агентств. Мы всегда верили, что высокое качество обслуживания является ключевым для наших клиентов, вот почему «Амадеус» уже много лет инвестирует в развитие потенциала локальных рынков. Наши высокие стандарты сервиса дают вам гарантию обслуживания клиентов на должном уровне.

«Амадеус» в России

В России компания Amadeus представлена с 1994 года (с мая 2008 г. ООО «Амадеус – информационные технологии»). Офисы компании расположены в Москве и Санкт-Петербурге. В Екатеринбурге, Владивостоке и Минске находятся представители Группы функциональной поддержки и обучения компании.



Главная задача компании – предоставление туристическим агентствам в Армении, Беларуси и России функциональной и технической поддержки по работе с системой Amadeus, широкого спектра информационно-консультационных услуг, а также мощного программного обеспечения, позволяющего организовать работу, как самого агентства, так и его филиалов.

На сегодняшний день сервисную поддержку осуществляют 13 специалистов Группы функциональной поддержки и обучения и 6 специалистов Группы Технической поддержки, которые ежедневно обрабатывают более 500 запросов клиентов, поступающих по различным каналам связи.

Обучение агентов ведется как в собственных учебных классах в Москве и Санкт-Петербурге, так и в 40 авторизованных учебных центрах по всей России от Калининграда до Владивостока. Сегодня к Amadeus на указанных выше рынках подключено свыше 9000 агентских терминалов.

Сервисное предложение

«Амадеус – информационные технологии» предлагает несколько направлений сервисного обслуживания:

- ▶ **Поддержка пользователей системы**
- ▶ **Обучение**
- ▶ **Дополнительные услуги**

Поддержка пользователей системы

Стандартная поддержка

- Поддержка пользователей в период миграции с других систем бронирования на систему «Амадеус». Данная услуга предусматривает планирование и реализацию каждого этапа процесса миграции клиента, что позволяет обеспечить своевременный, плавный и безопасный переход на новую платформу, включая также эффективную передачу базы данных бронирований.
- Поддержка пользователей по стандартным функциям и продуктам системы «Амадеус» посредством спектра услуг от самостоятельного обслуживания до профессиональной телефонной «горячей линии».
- Обширная база знаний на русском языке, позволяющая клиентам получать ответы на свои вопросы в режиме 24/7. Активное уведомление, в том числе и упреждающее, и обновление статуса возможных проблем. Данная услуга предоставляется бесплатно и осуществляется на сайте «My Helpdesk». В том случае если необходимое решение вопроса не было найдено, пользователь в интерактивном режиме может зарегистрировать свой случай для дальнейшего рассмотрения специалистами группы поддержки пользователей системы «Амадеус».
- Клиентам, которые хотят связаться непосредственно с опытным специалистом группы поддержки пользователей, мы предлагаем концепцию телефонной «горячей линии». «Горячая линия» - номер телефона, по которому клиентам предоставляется оперативная поддержка. Средняя продолжительность разговора в этом случае составляет 5-10 минут, что позволяет поддерживать линию в состоянии готовности и дает возможность другим абонентам получить помощь специалиста «Амадеус».
- Мы делаем акцент на качестве поддержки пользователей, что позволяет при достаточно высокой доступности данного вида сервиса обеспечивать решение до 80-85% всех вопросов уже на уровне первого обращения клиента в группу поддержки. Вопросы, которые не могут быть решены на уровне поддержки первого уровня, направляются для рассмотрения и решения в команду второго уровня поддержки. Наши эксперты в этом случае будут самостоятельно следить за ходом решения и своевременно информируют клиентов об окончательном результате.

Поддержка дополнительных решений и продуктов

- Для поддержки пользователей дополнительных решений и продуктов «Амадеус» предлагает индивидуальный подход, который обеспечивается командой компетентных специалистов. В том случае, когда вопрос не может быть решен на первом уровне поддержки, запросы клиентов направляются специалистам второго уровня поддержки для их быстрого и полного урегулирования.

Премиальные услуги

- Клиентам, которые хотят получить специализированное предложение о поддержке пользователей, могут быть интересны премиальные услуги, реализуемые в индивидуальном порядке на особых коммерческих условиях.
- В рамках премиального обслуживания клиенту может быть предложено установить приоритет при обработке звонков и письменных запросов, поступающих от данного клиента, что позволит повысить уровень доступности услуги для клиента, а также ускорить процесс обработки запросов.
- Увеличение часов стандартной поддержки клиентов. Эта дополнительная услуга может быть заказана клиентом для продления часов работы службы поддержки «Амадеус» в случае особой необходимости.

Сервисное обслуживание

- Услуги, обеспечивающие безопасность и конфиденциальность данных, а также услуги конфигурации позволяют клиентам работать в надежно защищенной информационной среде. Сервисное обслуживание клиентов охватывает также сферу настройки офисов, терминалов и принтеров, а также глобальное обновление профилей офисов системы Амадеус.
- Прием и обработка жалоб клиентов, а также претензионных уведомлений от провайдеров услуг (ADM).
- Технические услуги по установке, осуществляемые с помощью удаленного доступа.
- Услуги по управлению данными (безопасность, миграция бронирований и профайлов клиентов, управление принтерами и т.д.)

Консалтинг

- Призван убедить клиента в том, что программные средства «Амадеус» полностью соответствуют современным задачам и бизнес процессам туристического бизнеса.
- Услуга «Виртуальный Репетитор» может быть предоставлена по согласованию с сотрудником группы поддержки «Амадеус» как вид индивидуальных тематических занятий (1:1 с инструктором), что позволит повысить функциональный и технический уровень знаний при использовании системы «Амадеус».
- Кроме того, ряд услуг может быть предоставлен сотрудниками «Амадеус» непосредственно в офисе клиента с учетом конкретных потребностей заказчика.

Обучение

Обладая командой специально обученных тренеров, мы рады предложить нашим клиентам различные формы обучения: занятия в классе под руководством инструктора, виртуальное обучение в группе (максимум 9 человек) и индивидуально (1:1 с инструктором), специализированное обучение, подготовленное с учетом пожеланий и потребностей клиента, в том числе в офисе самого клиента.

Предоставление услуг в области обучения помогает нам постоянно повышать уровень знаний пользователей системы, закладывая тем самым основы успешного бизнеса наших клиентов.

Перечень, содержание и расписание курсов опубликованы на сайте «My Helpdesk», что позволяет клиенту самостоятельно выбрать наилучшее предложение, отвечающее его потребностям в области образования.

Базовое образование

Используя различные форматы обучения, «Амадеус» предлагает два уровня базовой подготовки, ориентируясь при этом на степень подготовки слушателя и уровень его профессиональных знаний.

Для проверки уровня знаний по завершении базового образования проводится обязательное тестирование всех слушателей. Студенту, успешно прошедшему тестирование, выдается диплом «Амадеус» установленного образца в качестве подтверждения необходимой для работы квалификации.

Курсы для опытных пользователей

Для пользователей, которые уже получили базовое образование, «Амадеус» предлагает широкий спектр курсов, позволяющих повысить квалификацию. Данное предложение обеспечивает повышение уровня знаний студентов от начинающего пользователя до эксперта.

Курсы по дополнительным решениям и продуктам

Мы также обучаем работе с дополнительными системными решениями и продуктами «Амадеус» по запросу клиента.

Специализированные курсы

Помимо классического образования «Амадеус» предлагает и специализированные курсы для определенных целевых групп. Примером такого курса может служить курс «Тренинг для тренеров».

Курсы по запросу клиента

«Амадеус» может предложить обучение, разработанное по запросу конкретного клиента. Очевидным преимуществом подобной услуги является индивидуальный подход при выборе содержания и формы обучения.

Сертификация агента

«Амадеус» предоставляет своим клиентам, в случае необходимости, пройти сертификацию агентов после сдачи обязательного экзамена. Мы можем предложить различные формы сертификации: в нашем учебном классе или с использованием электронных средств связи.

Дополнительные услуги

Это те услуги «Амадеус», которые позволяют агентству улучшить организацию своих бизнес- процессов.

Уровни сервисного предложения

Базовое предложение

Мы обеспечиваем высококачественный и широкий спектр базовых услуг, которые предоставляются для каждого из наших клиентов. Часть услуг базового предложения предоставляется нашим клиентам бесплатно.

Премиальное предложение

Основываясь на индивидуальных требованиях клиента и на особых коммерческих условиях, мы можем предоставить исключительные, премиальные услуги, на основании индивидуального соглашения. Более подробную информацию Вы можете получить у своего менеджера по работе с клиентами.

Амадеус – информационные технологии

Каталог услуг

Цены указаны без учета НДС

	Базовое предложение	Премиальное предложение
Стандартная поддержка		
Услуги Группы Функциональной поддержки		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Веб-поддержка на сайте My Helpdesk 	Включено в стоимость подключения	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Открытие запроса на расследование проблемы с использованием сайта My Helpdesk 	Включено в стоимость подключения	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Оперативная коммуникация с клиентами (в том числе проактивная рассылка) в случае отключения или обновления системы, выхода в свет новых продуктов 	Включено в стоимость подключения	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Помощь, включая консультации на месте, в рамках пилотирования новых функций/продуктов или миграции клиентов с других систем бронирования. 	Включено в стоимость подключения	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Оперативная консультация клиентов («Горячая линия») по стандартным функциям системы в установленные рабочие часы: Понедельник-Пятница 09:00-19:00 МСК Суббота 10:00-14:00 МСК 	Включено в стоимость подключения	
Услуги Группы Технической поддержки		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Открытие запроса на расследование проблемы с использованием сайта My Amadeus 	Включено в стоимость подключения	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Оперативная коммуникация с клиентами (в том числе проактивная рассылка) в случае отключения или обновления системы. 	Включено в стоимость подключения	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Оперативная консультация клиентов («Горячая линия») в установленные рабочие часы: Понедельник-Пятница 09:00-19:00 МСК Суббота 10:00-14:00 МСК 	Включено в стоимость подключения	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Устранение проблем с программным обеспечением Амадеус, при необходимости через удалённый доступ 	Включено в стоимость подключения	

	Базовое предложение	Премиальное предложение
Поддержка дополнительных решений и продуктов		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Обработка запросов на подключение дополнительных продуктов и решений через сайт My Amadeus 	Включено в стоимость подключения	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Консультации сертифицированных специалистов по работе центральных продуктов и дополнительных решений 	Включено в стоимость подключения	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Консультации сертифицированных специалистов по работе с локальными продуктами и дополнительными решениями 	Включено в стоимость подключения	
Премиальные услуги		
Услуги Группы Функциональной поддержки		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ В исключительных случаях возможно увеличение времени поддержки по стандартным функциям системы: Понедельник-Пятница 09:00-21:00 МСК Суббота 10:00-16:00 МСК 		12 000 руб./месяц/ офис [10 звонков включены + 800.00 руб. каждый последующий звонок]
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Установление приоритета при обработке поступающих телефонных звонков/запросов 		20 000 руб./месяц/офис
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Предоставление статистики о темах и количестве, поступивших от агентства запросов 		4 000 руб./отчет
Услуги Группы Технической поддержки		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Устранение проблем с программным обеспечением Амадеус на месте, в офисе клиента 		4 000 руб./час

	Базовое предложение	Премиальное предложение
Сервисное обслуживание		
Услуги Группы Функциональной поддержки <ul style="list-style-type: none"> ▶ Прием и обработка жалоб клиентов и претензионных уведомлений от провайдеров услуг (ADM) ▶ Управление безопасностью на уровне агента, терминала и офиса Амадеус. 	<p>Включено в стоимость подключения</p> <p>Включено в стоимость подключения</p>	
Услуги Группы Технической поддержки <ul style="list-style-type: none"> ▶ Конфигурация и обновление сертификатов и безопасности ▶ Самостоятельная установка и переустановка сертификатов и программного обеспечения Амадеус с помощью инструкций технических специалистов ▶ Помощь в установке и переустановке сертификатов и программного обеспечения Амадеус через удалённый доступ ▶ Установка и переустановка сертификатов и программного обеспечения Амадеус на месте, в офисе клиента 	<p>Включено в стоимость подключения</p> <p>Включено в стоимость подключения</p> <p>Включено в стоимость подключения</p>	<p>4 000 руб./час</p>
Консалтинг		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Услуга «Виртуальный репетитор» (проводится с помощью средств удаленного доступа) ▶ Консультации по текущим проблемам или новым функциям системы в офисе клиента (дополнительно оплачиваются транспортные расходы, расходы на проживание, учебные материалы и прочие накладные расходы) 		<p>2 000 руб./час</p> <p>4 000 руб./час</p>

	Базовое предложение	Премиальное предложение	
Обучение			
Обучение в учебном классе			
<ul style="list-style-type: none"> Обучение пользователей в рамках проекта миграции с других систем бронирования 	Включено в стоимость подключения	Цены опубликованы на сайте My Helpdesk	
<ul style="list-style-type: none"> Все формы базового образования 			
<ul style="list-style-type: none"> Курсы для опытных пользователей, расширяющие знания функций системы 			Цены опубликованы на сайте My Helpdesk
<ul style="list-style-type: none"> Курсы по дополнительным решениям и продуктам 			Цены опубликованы на сайте My Helpdesk
<ul style="list-style-type: none"> Специализированные курсы (Тренинг для Тренеров) 			6 000 руб./студент/курс
<ul style="list-style-type: none"> Курсы, организованные по запросу агентства 			1 700-3 000 руб./студент/день
<ul style="list-style-type: none"> Курсы для технических специалистов 			1 700-3 000 руб./студент/день
Обучение на территории клиента			
<ul style="list-style-type: none"> Любой из перечисленных выше курсов, организованный в офисе или другой площадке клиента (дополнительно оплачиваются транспортные расходы, расходы на проживание, учебные материалы и прочие накладные расходы) 	1 700-3 000 руб./студент/день		
Виртуальные курсы			
<ul style="list-style-type: none"> Курсы по заранее определённой теме с использованием технических средств виртуального класса или удаленного доступа (минимальная группа – 6 человек) 	1 200 руб./студент/час		
Интерактивное обучение			
<ul style="list-style-type: none"> Интерактивное обучение через сайт Amadeus Learning City на английском языке 	Включено в стоимость подключения		
Сертификация			
<ul style="list-style-type: none"> Сертификация агентов в учебном классе или с использованием электронных средств связи 		Цены опубликованы на сайте My Helpdesk	

	Базовое предложение	Премиальное предложение
Другие услуги		
<ul style="list-style-type: none">Предоставление в аренду учебного класса		5 000 руб./день
<ul style="list-style-type: none">Предоставление готовых учебных пособий (минимальная партия – 10 штук)		700 руб./учебник