

Inicjatywa firmy Amadeus pozwoli liniom lotniczym, korzystającym z rozwiązania, na sprzedaż usług dodatkowych i – co za tym idzie – na zwiększanie dochodów oraz podniesienie jakości obsługi klientów

Amadeus, wiodący dostawca rozwiązań technologicznych i usług przetwarzania danych dla światowej branży turystycznej, przedstawił szereg narzędzi pozwalających na uzupełnienie oferty linii lotniczych o kompleksowe usługi dodatkowe, które umożliwią zwiększenie dochodów oraz podwyższenie jakości obsługi klientów.

Linia Corsairfly rozpoczęła pilotażową eksploatację rozwiązania Amadeus Ancillary Services do sprzedaży usług dodatkowych zarówno poprzez witrynę internetową linii lotniczej jak i za pośrednictwem biur podróży. Ponadto, 1 czerwca br. firma Amadeus wdrożyła w linii Finnair serwer EMD (Electronic Miscellaneous Document Server), służący do wystawiania, przechowywania, zarządzania i dystrybuowania powiązanych i niezależnych dokumentów EMD (Electronic Miscellaneous Documents), stanowiących branżowy standard przy efektywnej sprzedaży i zarządzaniu usługami dodatkowymi.

Rozwiązanie Amadeus Ancillary Services pozwala linii Corsairfly oferować podróżnym możliwość rezerwowania zezwoleń na nadbagaż, dzięki którym mogą oni zabrać większą niż przewidziana ilość bagażu. Corsairfly przekazuje informacje o opłatach za te usługi do ATPCo, które dostarcza danych o opłatach odpowiednim wyszukiwarkom cen, używanych przy rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych.

Sprzedaż usług dodatkowych dostosowana jest do wymagań biur podróży oraz do sposobu ich pracy, co odciąża pracowników biur z konieczności rezerwowania usług dodatkowych za pomocą oddzielnych interfejsów.

Firma Amadeus opracowała katalog graficzny, umożliwiający biurom podróży łatwe przeglądanie aktualnych ofert dodatkowych usług linii lotniczych. Katalog ten automatycznie oblicza łączną cenę wszystkich wybranych usług, znacznie ułatwiając ich sprzedaż.

– Głównym czynnikiem, który skłonił Corsairfly do wdrożenia usług dodatkowych było oczywiście przewidywane zwiększenie dochodów, ale także możliwość zapewnienia klientom korzyści w sposób postrzegany przez nich jako wartość dodana – mówi Damien Paries, wicedyrektor ds. zarządzania potencjałem w Corsairfly. – W przypadku nadbagażu uważamy to za korzyści obopólne. Zarządzanie nadbagażem na etapie rezerwacji usprawnia obsługę pasażerów na lotniskach i zmniejsza obciążenie personelu portów lotniczych sprawami związanymi z dodatkowym bagażem.

W ramach innej ważnej inicjatywy, mającej ułatwić liniom lotniczym zarządzanie sprzedażą usług dodatkowych, firma Amadeus dokonała wdrożenia kompleksowego rozwiązania EMD w linii Finnair. EMD (Electronic Miscellaneous Documents) to będące branżowym standardem rozwiązanie, umożliwiające liniom lotniczym i biurom podróży sprzedaż oraz kontrolę wykorzystania wszelkich usług dodatkowych, zarówno powiązanych z biletami, takich jak nadbagaż, czy też takich jak dostęp do wydzielonych poczekalni oraz opłaty za zmianę rezerwacji.

Serwer Amadeus EMD zostanie w pełni zintegrowany z rozwiązaniem Amadeus Altéa Customer Management. Będzie posiadał pełną zgodność z niezależnymi systemami rezerwacji, zarządzania zasobami i odlotami, w celu umożliwienia liniom lotniczym zarządzania sprzedażą i realizacją usług dodatkowych we wszystkich obszarach obsługi klienta, od rezerwacji, przez odprawę przed lotem, po obsługę posprzedażną.

Firma Amadeus będzie dalej rozwijać możliwości związane z EMD, obejmując nimi również biura podróży używające systemu Amadeus oraz rozpoczynając programy pilotażowe na rynku fińskim z udziałem Finnair jeszcze w tym roku. Na rok bieżący przewiduje się również rozszerzenie możliwości EMD w sposób zapewniający obsługę współpracy linii lotniczych korzystających z serwera Amadeus EMD.

– Realizowane wdrożenia pilotażowe są ważnymi osiągnięciami w procesie wprowadzania przez firmę Amadeus kompleksowego zestawu rozwiązań do obsługi usług dodatkowych, które pozwolą liniom lotniczym zapewnić klientom bezprecedensowe korzyści, zaś biurom podróży szybko i efektywnie wyszukiwać, rezerwować i sprzedawać usługi dodatkowe – podsumowuje Philippe Chérèque, wiceprezes firmy Amadeus ds. handlowych.

**Amadeus**