

Nuevo acceso a Renfe desde Amadeus Selling Platform

Las agencias de viajes pueden reservar billetes de tren a través del GDS de una manera cómoda, rápida y más segura



Desde septiembre, las agencias de viajes pueden acceder al sistema de venta *online* de Renfe a través de una nueva pestaña en Amadeus Selling Platform. De este modo, el agente tiene entrada a todos los servicios de venta *online* de la compañía ferroviaria desde su entorno habitual de trabajo, evitando molestos cambios de pantalla. Asimismo, al introducirse desde Amadeus, el sistema de Renfe reconoce al usuario sin necesidad de ningún *login* (contraseña). Ambas ventajas garantizan un proceso más ágil y sencillo. La agencia se asegura también que todos los accesos son realizados desde sus ordenadores, previniendo así usos no autorizados y

sabiendo en todo momento desde qué puesto ha sido emitido el billete. Por cada compra a través de esta nueva vía, Amadeus genera un registro (RVR) con todos los datos de la transacción para su volcado automático e inmediato en el *back office* de la agencia.

“Para nosotros, Amadeus siempre ha sido el principal canal hacia las agencias de viajes”, explica Víctor Bañares, director de distribución y servicios comerciales de Alta Velocidad-Larga Distancia de Renfe. En su opinión, con la migración a la venta *online*, las agencias ganan “mayor rapidez, mayor número de transacciones en épocas punta, y sobre todo, mayor usabilidad”.

Logitravel ofrece alquiler de coches con tecnología Amadeus

Logitravel es la primera agencia de viajes *online* en España que pone en funcionamiento dentro de su web los servicios de reserva de coches con tecnología Amadeus.

La solución Amadeus Cars Web Services permite a las agencias virtuales diseñar su propia aplicación de alquiler de vehículos de acuerdo a sus necesidades, con acceso directo, y en tiempo real, al inventario de 25 proveedores globales y locales (como Avis, Europcar, Atesa o Sixt) y cerca de 36.000 oficinas de recogida y entrega en todo el mundo.

Desde la implantación del sistema hace tres meses se han realizado en Logitravel más de 1.000 reservas de alquiler de coches. Este volumen de transacciones demuestra la capacidad de dicha utilidad –que puede ser complementaria a la oferta aérea o de trenes– para aumentar la gama de productos de las agencias de viajes.

Gracias a esta plataforma, los usuarios de Logitravel disponen de información precisa en el momento de comparar la oferta, así como del presupuesto final (o presupuesto total estimado) una vez se suman impuestos, seguros y recargos obligatorios.



Miguel Ángel Puertas, director de servicio al cliente de Amadeus España

Miguel Ángel Puertas ha sido designado director de servicio al cliente de Amadeus España, puesto desde el que se encargará de establecer la estrategia y actuación de las áreas de soporte y de formación a clientes, dirigiendo a un equipo de 43 personas. Entre sus principales cometidos se encuentra la gestión del centro de atención al cliente de Amadeus España, que se ocupa de un promedio de 350.000 llamadas al año, además de unas 6.000 consultas a través del correo electrónico y el chat. Este departamento se encarga, además, de la creación y el mantenimiento de los accesos de las agencias de viajes al sistema y de la habilitación de los permisos para emitir con las placas de las aerolíneas. En el apartado de formación, el nuevo director de servicio al cliente asumirá el diseño y la dirección de la enseñanza presencial y *online* del sistema Amadeus, con una media de 4.000 alumnos al año y acuerdos de colaboración con 70 entidades entre las que se cuentan las principales escuelas y universidades del país.