

# Amadeus Leisure Content

## Глобальные возможности с локальным характером

Туристический бизнес сегодня нельзя представить без автоматизации. Благодаря ей упрощается взаимодействие не только между структурными подразделениями туристических компаний, но и сотрудничество между провайдерами и агентами. Одним из IT-решений для туристической отрасли, позволяющим реализовать сотрудничество между украинскими и иностранными компаниями, является Amadeus Leisure Content.

Данный продукт позволяет работать с наиболее развитым туристическим рынком Европы и дает возможность диверсифицировать Ваш бизнес. А именно – портфолио Ваших предложений клиентам значительно возрастает и облегчается форма взаимодействия между Вами и иностранными провайдерами туристического продукта.

Данное решение Амадеус является новаторским. Однако есть компании, которые имеют многолетний опыт работы с Amadeus Leisure Content. Такой компанией является туристическое агентство «Телехаус», которое выступило как консолидатор иностранного туристического продукта и преуспело в развитии субагентской сети на территории Украины.

Об успехах агентства «Телехаус» в работе с Amadeus Leisure Content, будущем этого решения Амадеус и процедуре взаимодействия между «Телехаус», как консолидатором, и агентами мы попросили рассказать его директора Владимира Александровича Волошина.

**– Добрый день, Владимир Александрович! Хотелось сразу поблагодарить за эту встречу! Известно, что Ваша компания давно использует продукт Амадеус, который станет предметом сегодняшнего разговора. Это Amadeus Leisure Content. Хотелось бы узнать о той реальной пользе, которую Ваше агентство ощутило при использовании Amadeus Leisure Content.**

– В чем преимущество данного продукта? Преимущество в том, что, не тратя значительных временных или финансовых ресурсов, субагент может получить доступ к продуктам европейских провайдеров, прежде всего провайдеров немецкого рынка, переняв одновременно в процессе общения накопленный опыт, в том числе приспособленный к нашим реалиям. Потому что мало иметь технический доступ, необходимо еще оказать субагентам

определенные сопутствующие услуги. Та же самая пресловутая визовая поддержка. Что толку бронировать он-лайн отель в Португалии, Италии, США, если у человека нет визы. Начинается процесс, растянутый во времени, где требуются определенные знания. Но субагент может уже сам решить пользоваться ему дополнительными услугами или не пользоваться.

Что касается самого продукта, то он представлен наиболее мощными, развитыми, структурированными туроператорами. Исторически сложилось так, что рынок №1 в плане исходящего туризма сложился в Германии, вероятно, это связано с определенными особенностями, присущими тем или иным европейским странам. Амадеус как платформа уже существовал, когда на немецком рынке была востребована та его часть, которую мы называем Amadeus Leisure Content. Она позволила туристическим операторам дать свои данные, чтобы предоставить десяткам, сотням и тысячам агентов в он-лайн режиме проводить продажу не только авиабилетов, но и различных туристических услуг, пакетов, отелей и тому подобное. В этом и есть главное преимущество – неограниченный доступ к большому количеству торговых марок и продуктов в режиме он-лайн.

**– Поскольку имеется доступ к множеству продуктов, то это подразумевает возможность предоставить именно то, что нужно – будь то индивидуальный клиент, отправляющийся в отпуск на сафари, либо в бизнес-поездку?**

– Да, в Amadeus Leisure Content возможности неограничены. Доступен весь мир, и он уже доступен не только в виде пакетных каких-то вещей, связанных с выездом откуда-то из европейских хабов и так далее. Нет – вы можете все совершенно спокойно разделять и брать именно то, что вам надо. Потому что, как правило, мы, вылетая из Украины, отдельно бронируем какой-то перелет, связанный со сменой самолетов, пересадками, планируя все это через Амадеус. Но в ряде случаев есть интерес получить доступ к специальным тарифам консолидаторов и тем перевозчикам, которые не представлены в Украине, однако есть в Amadeus Leisure Content.

Важно отметить – представленные продукты брэндовые, что гарантирует высокую степень надежности, т.е. отработанные годами и десятилетиями схемы взаимодействия «отель-туроператор», различные наземные службы. Эти концерны в принимающих странах имеют собственные структуры, которые занимаются

приемом. Это компании, у которых даже имеются принадлежащие им гостиничные сети.

**- То есть сейчас человек, путешествующий индивидуально, может подобрать максимально соответствующий его целям и желаниям вид поездки?**

– Да, именно этот продукт очень хорошо соответствует требованиям всех сегментов такого рынка – от VIP до дисконтов. С VIP все понятно, а с дисконтами – Amadeus Leisure Content предоставляет дисконтные продукты. Есть специальные сравнительные функции, которые ищут дисконтные пакеты у всех представленных операторов.

При этом мы, как консолидатор, оказываем значительную поддержку, однако мы не можем постоянно подменять субагента в разработке каждого из туров. Поэтому, работая с индивидуальными туристами, Вы должны быть достаточно профессионально подготовленными. Мы рассказываем, где взять информацию, а все остальное Вы должны делать самостоятельно. На Западе это уже давно принято – за консалтинг субагенты платят достаточно большие суммы. Мы пока более мягко работаем, но эта поддержка тоже ограничена.

**- Ну, с возможностями Amadeus Leisure Content понятно. Сейчас бы хотелось сосредоточиться больше на технологических вопросах, например визовой поддержке и т.п.**

– Все это собственно отражается в наших коммерческих предложениях. Например, мы всем пользователям предоставляем специальную субагентскую комиссию, процент которой зависит от общего объема бронировок через Amadeus Leisure Content. Потом мы рассматриваем анкету и если нас с субагентом все устраивает – подписываем контракт. После чего мы обращаемся к Amadeus с просьбой открыть маску Amadeus Leisure Content, после чего оповещаем провайдеров о подключении нового субагента. После этого мы проводим обучение.

**- А чем консолидатор может помочь субагентам?**

– Отечественная индустрия туризма, к сожалению, очень задавлена именно визовым вопросом. Но, тем не менее, у нас есть достаточно профессиональный визовый отдел, который занимается именно визовой ассистенцией как для индивидуального, так и для бизнес-тревелла. При этом надо понимать, что визовая поддержка всегда очень индивидуальна – мы можем предоставить достаточно выгодные условия поддержки, если же сам субагент достаточно адекватно подходит к этому вопросу.

**- Какие предусмотрены гарантии провайдеров перед Вами как консолидатором и, соответственно, Ваши гарантии перед субагентами?**

– Естественно, такие гарантии есть. Они, как правило, предоставлены непосредственно в каталогах. На самом деле вопрос не такой простой. Потому что украинское законодательство не предусматривает трехступенчатую ответственность, особенно замыкающуюся на зарубежном поставщике. Поэтому мы как присутствующие непосредственно на локальном рынке несем наибольшие риски.

**- А ответственность субагента как регулируется?**

– Это все оговаривается в договоре. Например, сроки снятия бронировок и так далее. Также здесь отличается схема работы в офф-лайне и он-лайне. Поэтому, безусловно, требуются определенные финансовые гарантии со стороны субагентов. Например, в виде страховки или банковской гарантии, или депозита.

**- Как финансово организуется работа субагента и консолидатора?**

– Собственно здесь схема работы не отличается от общепринятых. Нами выставляются консолидированные счета по факту отчетных периодов определенных в договоре и далее субагент оплачивает нам их. Все это также оговаривается в договорах, здесь возможен вариант и

того, что субагент сразу удерживает свою комиссию и другие варианты. Все это решается индивидуально.

Ну а собственно о продукте можно говорить достаточно долго, хотя при этом продукт и не является абсолютной новинкой, возможностей у системы очень много. И главное – система постоянно развивается, появляются новые возможности и варианты работы.

**- Спасибо большое за подробные ответы! Завершая нашу беседу, хотелось бы услышать Ваше мнение о будущем этого продукта?**

Amadeus Leisure Content позволяет сочетать глобальные возможности с локальным взглядом. Это позволяет вам разрабатывать идеальные варианты для индивидуальных туристов, так как Вы предоставляете возможности всего мира, зная особенности каждого из своих клиентов. Поэтому будущее у этого продукта большое и все большее количество агентов будут использовать его возможности.

