amadeus

Ihr Back-to-Business-Kit

Tipps für den Weg der wirtschaftlichen Erholung Ihres Reisebüros

Liebe Amadeus Kunden,

nachdem Sie Ihre Arbeit unfreiwillig unterbrechen bzw. stark einschränken mussten, könnten Fragen auftreten, wenn Sie wieder mit Ihren Amadeus Tools arbeiten: zum Beispiel wenn Sie Ihre Login-Daten oder Ihr Passwort vergessen haben, der Zugang gesperrt oder deaktiviert ist usw.

Vor diesem Hintergrund haben wir dieses Toolkit mit nützlichen Tipps und Links zusammengestellt, mit dem wir Sie und Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Ihren täglichen Aufgaben unterstützen wollen.

Gut zu wissen: Wenn Sie ein unterstrichenes Wort sehen wie z. B. "Amadeus Service and Support Portal", ist ein nützlicher Link für Sie hinterlegt!

amadeus

© Amadeus IT Group SA and its affiliates and subsidiaries

Inhalt

1. Ihre Amadeus Website zur Unterstützung während Covid-19
2. Wie Sie auf dem Laufenden bleiben
3. Amadeus Selling Platform Connect Login und Sicherheitsregeln
4. Reaktivierung Ihrer Amadeus Login-Daten
5. Know-how-Auffrischung in den Bereichen

   - Grundlagen der Buchung zu Air & Beyond Air Content, wie nutze ich den Amadeus Ticket Changer

   - Ticketing-Tipps und hilfreiche Hinweise
6. Hier finden Sie weitere Hilfe: Amadeus Customer Support

© Amadeus IT Group SA and subsidiaries

Ihre Amadeus Webseite zur Unterstützung während Covid-19

Schauen Sie sich aktuelle Informationenzu unserer neuen **interaktiven Karte** in der Selling Platform Connect an, die das **Covid-19-Risiko weltweit visualisiert.** Klicken Sie hier

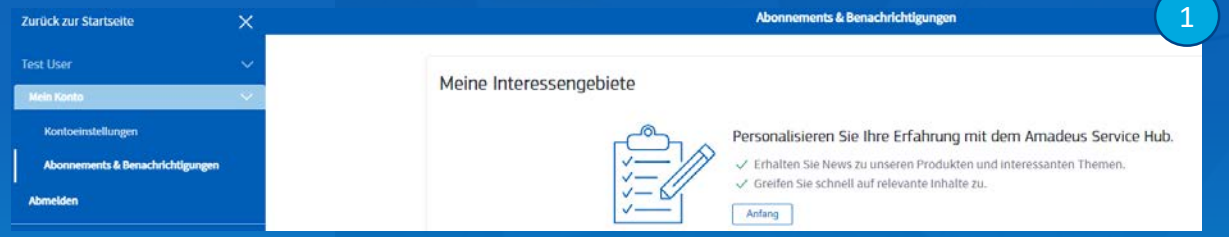
Kennen Sie die Covid-19-Webseite, auf der wir nützliche Informationen für Sie zusammengestellt haben, um Sie bei den aktuellen Herausforderungen zu unterstützen?

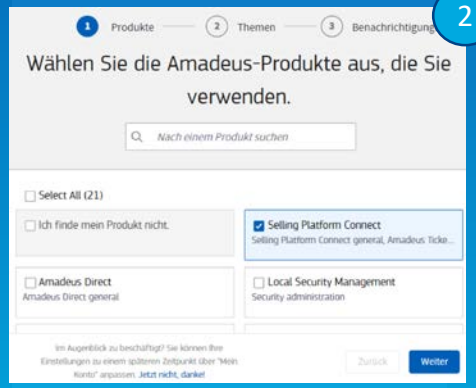
- **Bleiben Sie auf dem Laufenden:** Richtlinien von Anbietern, Reisebeschränkungen und Einreisebestimmungen, Rückerstattungen von Airlines in Amadeus etc.
- **Lösungen und Best Practices:** Verlängerung der Gültigkeit von PNRs in Amadeus, wie Sie Ihr PNR-Management optimieren können, Infos zur Verwaltung von Queues und Segmenten mit storniertem Status etc.
- **Support, Trainings und Tipps:** Fragen und Antworten auf Knopfdruck, Webinare, Schulungen etc.

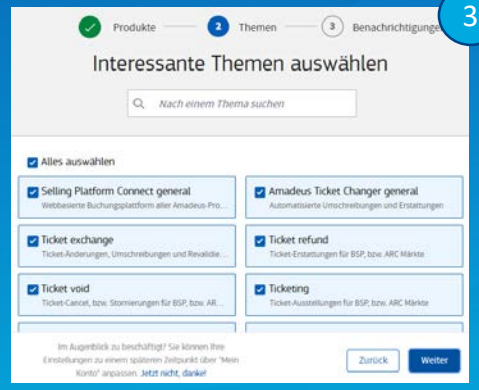
Wie bleiben Sie auf dem Laufenden?

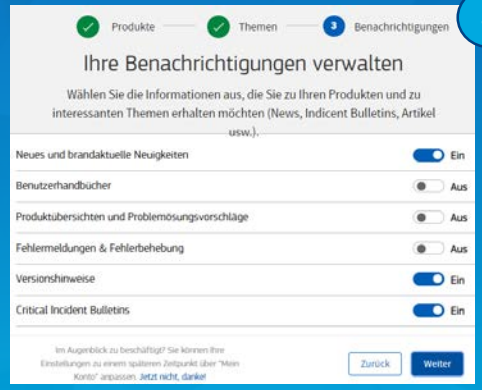
In dieser Phase kommunizieren wir verstärkt über diese Kanäle:

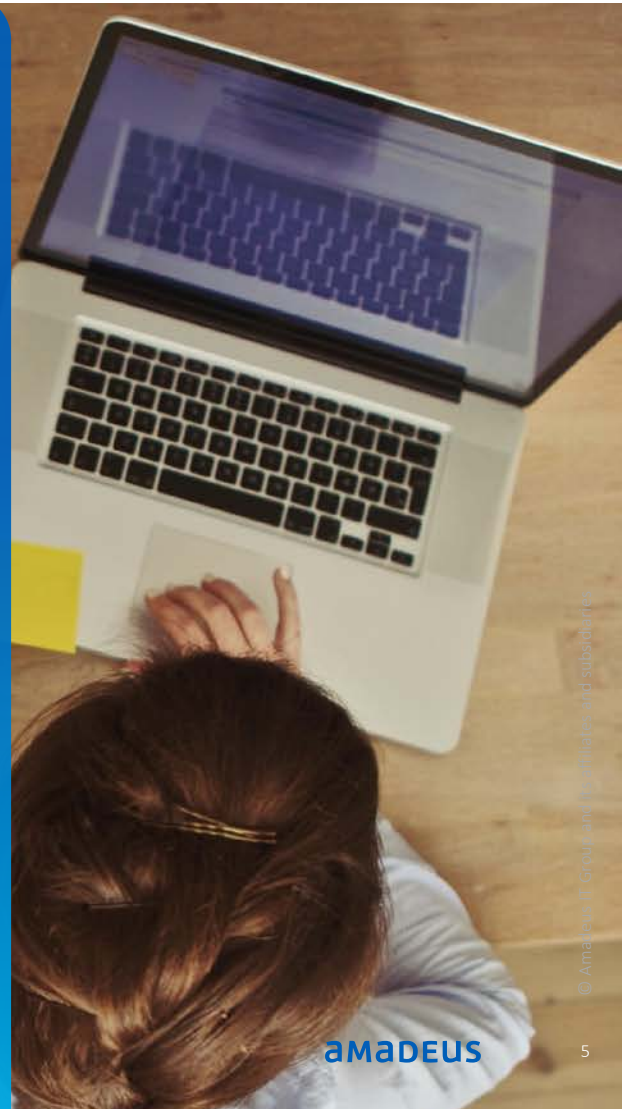
- **E-Mailings**, um Sie über Updates oder News zu informieren, die von Ihren Commercial Teams weitergeleitet werden
- **Updates, die direkt im <u>Amadeus Service Hub</u>** eingepflegt werden: Wählen Sie dort im Bereich “Mein Konto” aus, worüber SIE informiert werden möchten











© Amadeus IT Group and its affiliates and subsidiaries

Amadeus Selling Platform Connect

Login and Sicherheitsregeln

Hier finden Sie ein kurzes Video, das Ihnen erläutert, wie Sie Ihr Passwort zurücksetzen

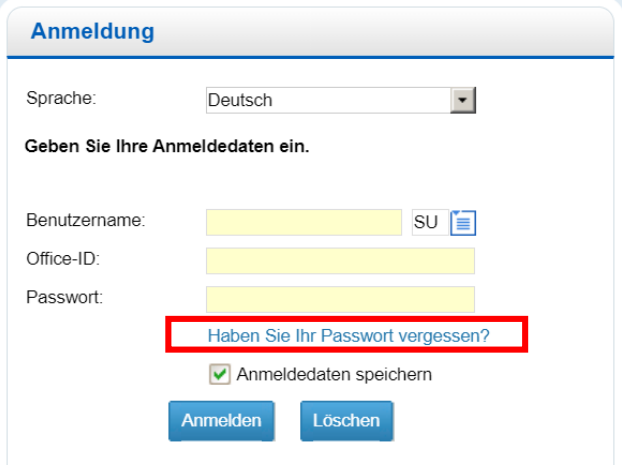
Wenn Sie bei der Anmeldung in der Selling Platform Connect zu oft ein falsches Passwort eingeben, erhalten Sie diese Fehlermmeldung: “Ihr Account ist vorübergehend gesperrt. Bitte versuchen Sie es später erneut”. Mehr Informationen dazu finden Sie hier.

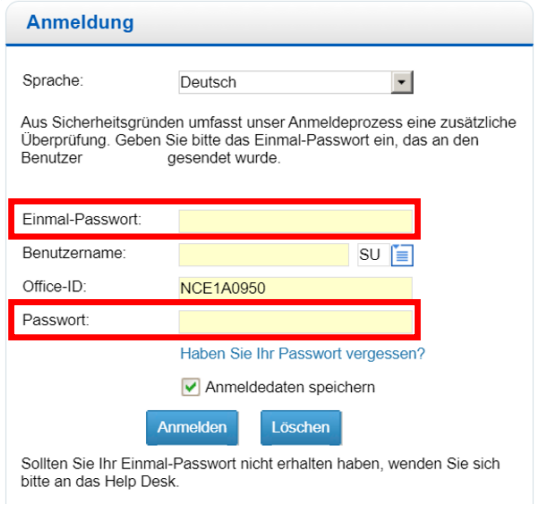
***Wenn Sie sich bei Ihrem Passwort nicht sicher sind**, gehen Sie bitte wie folgt vor, bevor Ihr Konto gesperrt wird!*

Was tun, wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben?

1. Rufen Sie die Amadeus Selling Platform Connect auf, geben Sie Ihre Daten ein (Benutzername, Office-ID etc.) und klicken Sie auf **Passwort vergessen.**
2. Überprüfen Sie Ihre Angaben und geben Sie ein neues Passwort zur Authentifizierung ein → Sie erhalten eine E-Mail, um Ihr neues Passwort zu bestätigen, indem Sie auf den angegebenen Link klicken.
3. Wenn Sie sich erneut in der Selling Plattform mit Ihrem neuen Passwort anmelden, erhalten Sie ein Einmal-Passwort per E-Mail oder SMS, um die Reaktivierung abzuschließen.

*Sie müssen Ihr “Einmal-Passwort” innerhalb von **15 Minuten** verwenden! Bitte geben Sie das von Amadeus zugesandte “Einmal-Passwort” (im Feld “Einmal-Passwort”, oberes Feld) **und** Ihr neues persönlich definiertes Passwort (im Feld “Passwort”, unteres Feld) ein, um Ihre Anmeldung abzuschließen.*





© Amadeus IT Group and its affiliates and subsidiaries

amadeus

Amadeus Selling Platform Connect

Reaktivierung Ihrer Amadeus Anmeldedaten

Wir empfehlen Ihnen, sich **mindestens einmal im Monat** einzuloggen, damit Ihr Konto aktiv blebt

Bitte denken Sie daran, dass ein nicht genutztes Konto nach einer bestimmten Zeit der Inaktivität automatisch gesperrt oder sogar gelöscht wird.
Bevor Ihr Konto gesperrt wird, erhalten Sie eine Warnmeldung.

Was tun, wenn Ihr Konto gesperrt ist und Sie die Reaktivierung beantragen möchten?

Erkundigen Sie sich bei Ihrem Administrator, ob Ihre Agentur über ein Amadeus User Management Tool verfügt.

1. Wenn JA, finden Sie hier die Links für den Administrator zum Entsperren eines Nutzers:
   - Für Local Security Management (LSM), hier klicken
   - Für ASM – Link zum Service-Hub-Artikel, hier klicken

*Als Administrator stellen Sie bitte sicher, dass sich der Nutzer nach dem Entsperren **sofort** anmeldet, da das Konto sonst wieder gesperrt wird*

2. Wenn NEIN, müssen Sie sich über Ihren gewohnten Kanal an den Kunden-Support wenden – klicken Sie hier, um mehr zu erfahren.

© Amadeus IT Group and its affiliates and subsidiaries

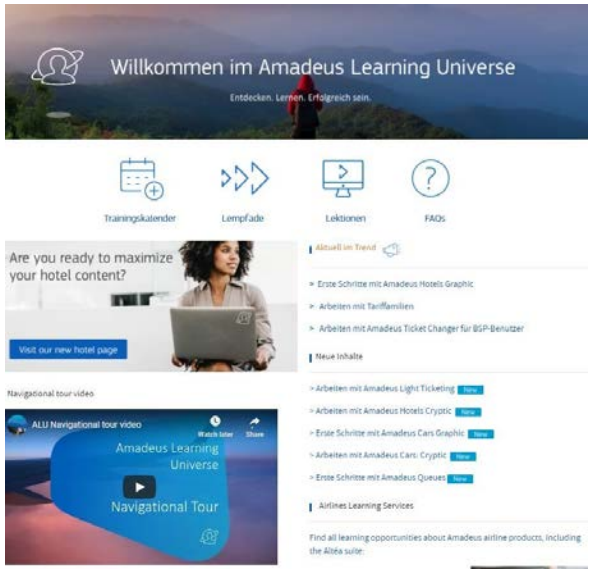
Benötigen Sie eine Auffrischung?

Lernen Sie das Global Distribution System (GDS) von Amadeus kennen und lernen Sie anhand einer Reihe von interaktiven Videos und Spielen, wie Sie **Reservierungen** im zentralen Amadeus System vornehmen.

Lernen Sie, wie man eine **Hotelbuchung** sucht, ändert und storniert und weitere wichtige Basics ausführt.

Lernen Sie, wie man mit kryptischen Befehlen eine **Mietwagen-Reservierung** sucht, bucht, ändert und storniert und weitere wichtige Basics ausführt.

Lernen Sie, wie man die vier im **Amadeus Ticket Changer** verwendeten Pricing-Eingaben vergleicht, eine ATC-Pricing-Eingabe mit Optionen aufbaut und Dokumente für die Neuausstellung vorbereitet.



Was finden Sie im Amadeus Learning Universe?

- **Dozenten-geführte Kurse:** Nehmen Sie an Online-Trainings teil. Kreuzen Sie das Feld “Webinar” als Veranstaltungstyp an und wählen Sie die Sprache sowie das Zeitfenster.
- **Lernpfade:** Diese Schulungsprogramme kombinieren mehrere Lektionen. Sie erhalten ein Zertifikat, wenn Sie ein Programm abschließen.
- **Lektionen**: Starten Sie eine Lektion oder ein Szenario-Videospiel.

Der Abschnitt “**häufig gestellte Fragen (FAQ)**” hilft Ihnen, sich in Ihrem Trainingsbereich besser zurechtzufinden.

Lernen Sie in Ihrem eigenen Tempo und verfolgen Sie Ihren Fortschritt im Bereich "**Mein Dashboard**".

Ticketing Tipps & Hinweise

Tickets ausstellen und Ticketänderungen verwalten

- Wie man ein e-Ticket ausstellt
- Wie man ein e-Ticket Itinerary Receipt ausstellt
- Wie man einen Electronic Ticket Record darstellt
- Mehr Infos zur Ausnahmeregelung der verlängerten PNR-Gültigkeitsdauer in Amadeus
- Hilfreiche Informationen: Ticket Refund (Erstattung), Ticket Exchange (Umtausch) und Validierung, Amadeus Ticket Changer, EMD
- Wie man ein e-Ticket entwertet/storniert
- Wie man Refund-Tickets in Sales Reports anzeigt

Erstattete und neu ausgestellte Dokumente während Covid-19 verwalten – hier finden Sie Ihren User Guide

and its affiliates and subsidiaries

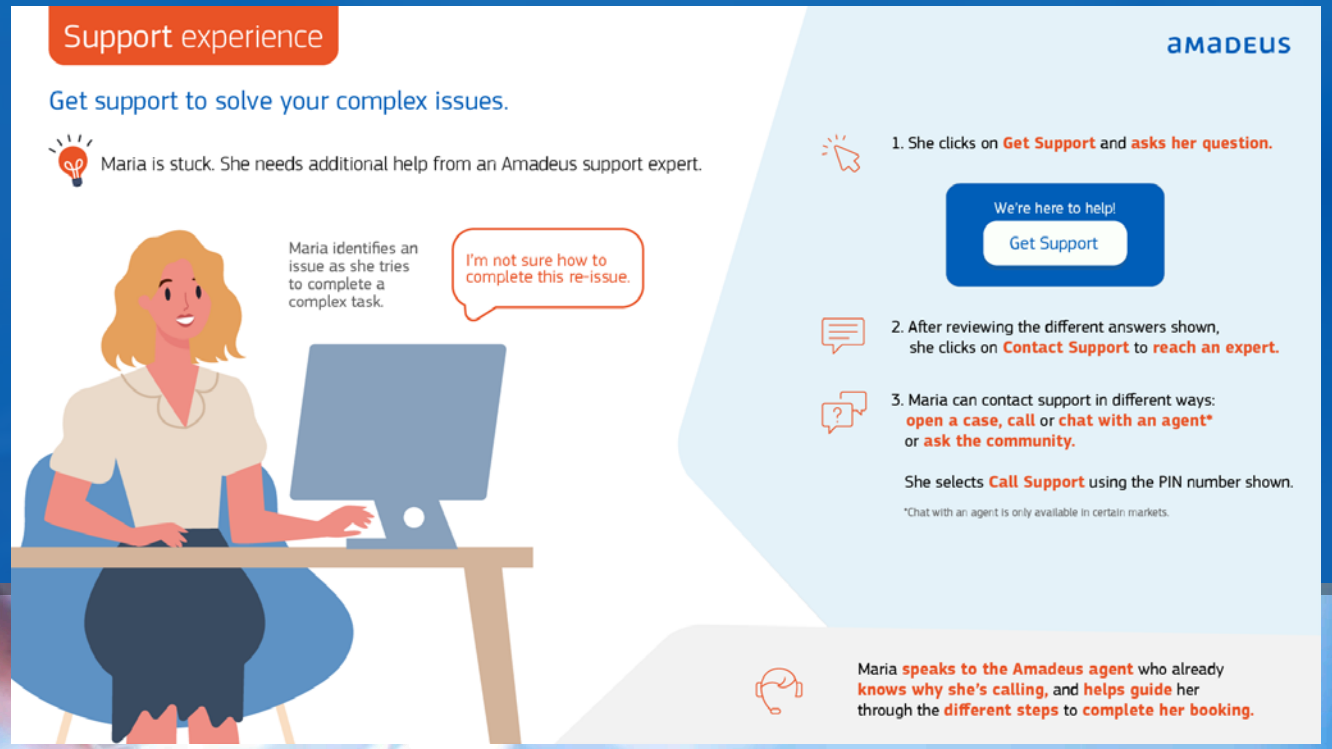
Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen,

können Sie

- Ihre Kollegen in der Live Travel Community fragen
- Im **Amadeus Service Hub (ASH)**, Ihrem Service- und Support-Portal, suchen, auf das Sie direkt in der Selling Platform Connect oder über den Link https://servicehub.amadeus.com/ zugreifen können

Oder kontaktieren Sie uns gerne,

indem Sie in Ihrem **Amadeus Service Hub** auf **“GET SUPPORT”** klicken.



amadeus

Wir hoffen, dass diese Informationen nützlich für Sie sind!