

Power-Up business avec le support en libre-service





Sabine Lascar
Digital Customer Success EMEA

- Chez Amadeus depuis 2017
- Plus de 20 ans d'expérience dans l'industrie du voyage

Quelques points d'organisation rapide :

- La session suivante sera enregistrée et partagée avec vous pour référence future.
- Veuillez utiliser le chat pendant la session pour poser des questions pendant la présentation et vous pouvez utiliser le micro pendant la session de questions-réponses.

Agenda

1. Connectez-vous à Amadeus Selling Platform Connect
 - Connexion à SECO et lien "Support"
2. Outils en Libre-Service pour obtenir du support
 - Obtenez une aide immédiate pendant que vous travaillez depuis SellCo
 - Échangez avec vos pairs sur la Communauté Live Travel d'Amadeus
 - Obtenez de l'aide pour résoudre vos problèmes complexes
 - Comment passer un appel à un agent
 - Comment créer un Incident/ Dossier dans Amadeus Service Hub
 - Activer notifications
3. Univers d'apprentissage
 - Comment s'inscrire à Amadeus Learning Universe pour la première fois ?
 - Comment accéder à Amadeus Learning Universe
4. Nouveau onglet Mon Agence pour le programme +ME
5. Q & A

Où puis-je
trouver mon
nom
d'utilisateur ?

Comment
puis-je me
connecter à
Amadeus ?

1. Connectez-vous à Amadeus Selling Platform Connect

Comment
créer mon mot
de passe ?



Selling Platform Connect Login Page



amadeus

Connexion

* Obligatoire

Nom d'utilisateur* Code de fonction (Duty Code)

Sélectionner

Entrez un nom d'utilisateur

Office ID*

Office ID obligatoire

Mot de passe*

☒ Mémoriser mes identifiants

[Oublié mon mot de passe](#)

Utilisez l'ID utilisateur dans le courrier d'activation ici

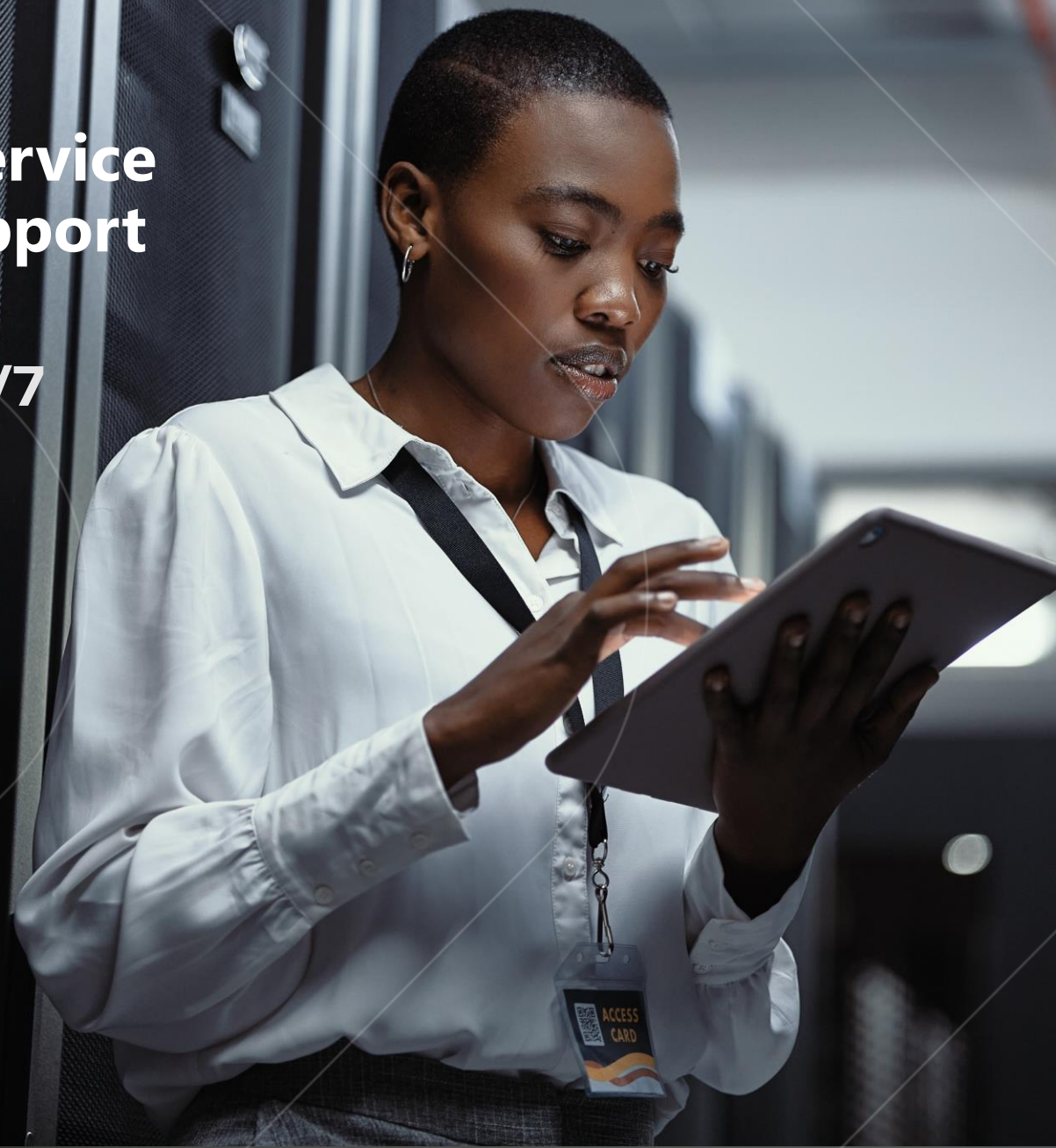
Utilisez le bouton d'assistance en bas de la page pour tous les problèmes liés à la connexion

Utilisez le bouton pour changer votre langue

[Français](#) [Assistance](#) [Mentions légales](#)

2. Outils en Libre-Service pour obtenir du support

Service 24h/24 et 7j/7



Obtenir de l'aide d'Amadeus

N'oubliez pas
d'activer les
notifications !!!



Amanda chatbot

Obtenez des réponses
rapides à vos questions
quotidiennes



Barre de recherche dans SellCo

J'ai besoin d'une réponse
détaillée à mes questions



Bouton Obtenir de l'aide

Soulevez un cas lorsque vous
avez un problème complexe



Appeler un agent

J'ai besoin de l'aide
immédiate d'Amadeus

Obtenez de l'aide pour résoudre vos problèmes complexes

The screenshot displays the Amadeus user interface. At the top, a blue navigation bar contains the 'amadeus' logo, a menu with 'Fichier', 'Flux intelligents', and 'Applications', a 'Pages AIDE (HE)' button, a search bar with the placeholder 'Recherche de solutions, apprentissage e', and a 'À propos de' link. Below this, a white bar features a 'Nouvelle page de commande' button and a text input field with the placeholder 'Saisissez une action (exemple : "Retrieve" ou "L...')'. To the right of the input field is a dark blue banner with the Amadeus logo and the text 'Todo el contenido de viaje integrado, gracias a Smart PNR'. The main content area is divided into a left sidebar with a 'Dossier 1' tab and a right sidebar. The right sidebar includes a section for 'Appartement à DKR1A0950' with an 'Aller à' button, a list of travel icons (airplane, bed, car, train), a 'Plus de produits' dropdown, and a link to 'Afficher le dossier de réservation'. Below this is a 'Contrôleur de qualité' section. At the bottom of the right sidebar is a blue button labeled 'Enregistrer et confirmer' with a dropdown arrow. The bottom of the interface features a white bar with a 'Main Page' tab, a 'Dossier 1' tab, a chat window with a user icon and the text 'Bonjour, comment puis-je vous aider ? ^', and a label 'ID du bureau : DKR1A0950'. Three pink callout boxes highlight specific features: 'Pages AIDE (HE)' points to the top navigation bar, 'Bar de Recherche' points to the search bar, and 'Amanda - Assistance virtuelle' points to the chat window.

amadeus Fichier Flux intelligents Applications Pages AIDE (HE) Recherche de solutions, apprentissage e À propos de

> Nouvelle page de commande Saisissez une action (exemple : "Retrieve" ou "L...") amadeus Todo el contenido de viaje integrado, gracias a Smart PNR

Dossier 1 Appartement à DKR1A0950

Aller à

Afficher le dossier en cryptique

Plus de produits

Afficher le dossier de réservation

Contrôleur de qualité

Enregistrer et confirmer

Dossier non enregistré Ignorant (IG)

Main Page Dossier 1 Bonjour, comment puis-je vous aider ? ^ ID du bureau : DKR1A0950

Amanda - Assistance virtuelle

Obtenez de l'aide pour résoudre vos problèmes complexes

Barre de recherche & Amanda

Si vous cherchez....

Des réponses simples et immédiates

Des conseils étape par étape

Aide en cas d'erreurs et de questions pratiques

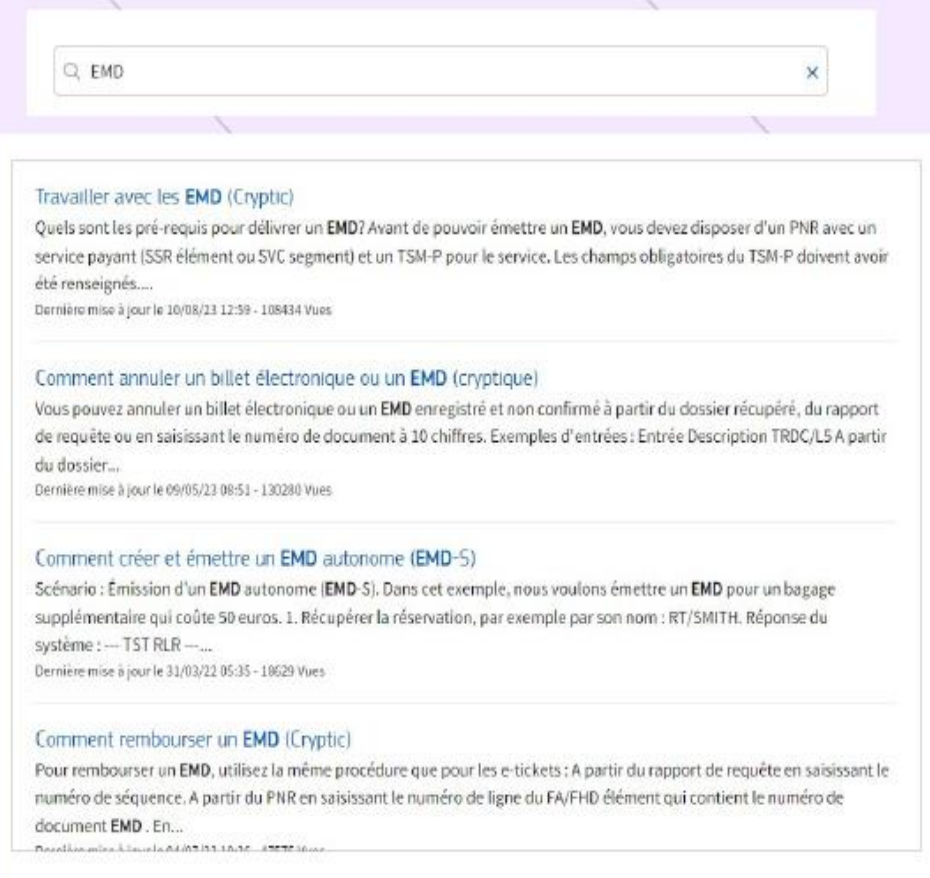
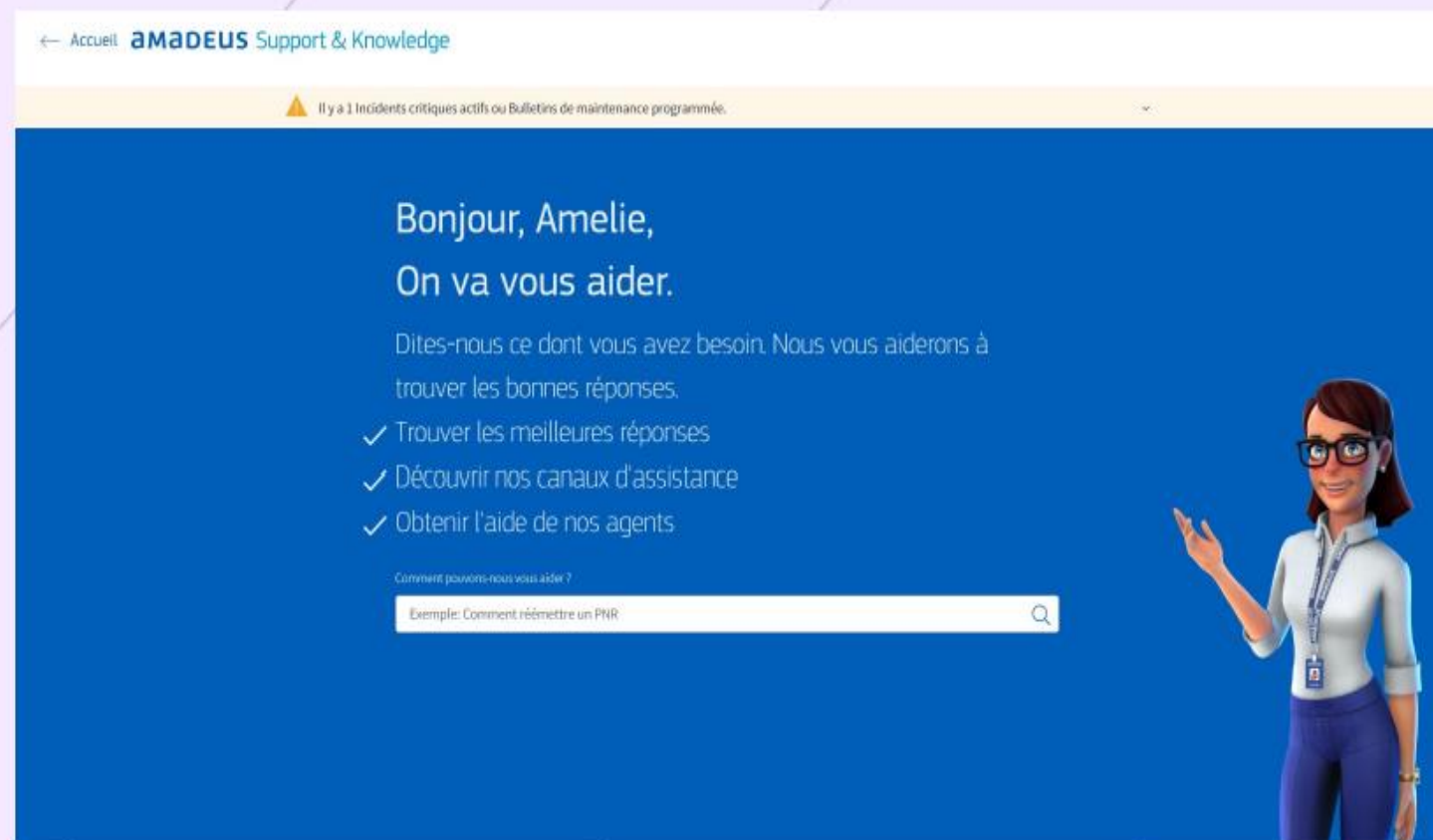
Accès à du contenu et des ressources utiles

...depuis Selling Platform Connect

**“ Comment ajouter un repas sans gluten ?
Comment réémettre un billet ?
Je dois émettre un remboursement j'ai un message d'erreur
Je souhaite contacter le support ”**

Obtenez de l'aide pour résoudre vos problèmes complexes

Chatbot Amanda



Échangez avec vos pairs sur la Communauté Live Travel d'Amadeus

Échangez avec vos pairs

e

Votre communauté spèciale

Support | Learning | Community | Agency

Amadeus Live Travel Community

Mon flux | Thèmes | Événements | Classement | Bienvenue

Welcome to Amadeus Live Travel Community

The network for travel industry pros like you

Amadeus Dynamisez votre entreprise



Recherche de solutions, apprentissage et

Pas de résultats, veuillez taper quelque chose

Plus d'assistance et d'apprentissage ^



Centre de services de consultation



Explorer le guide des formations



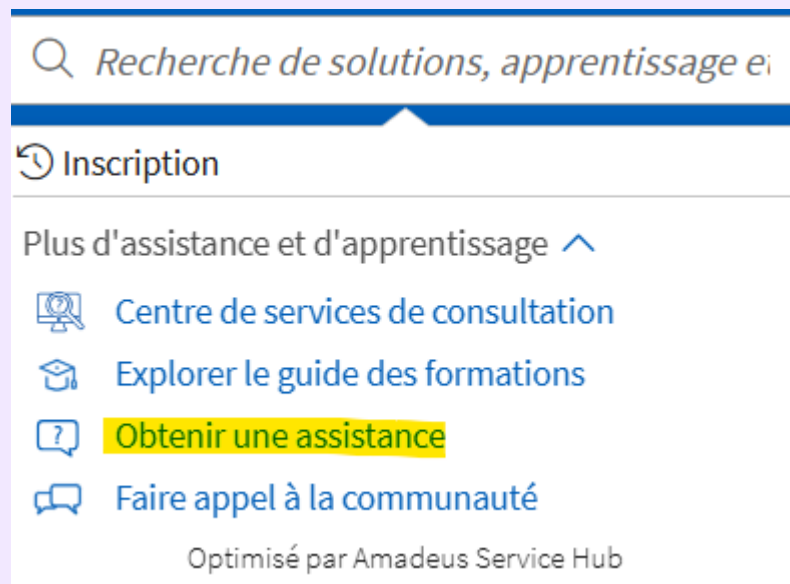
Obtenir une assistance



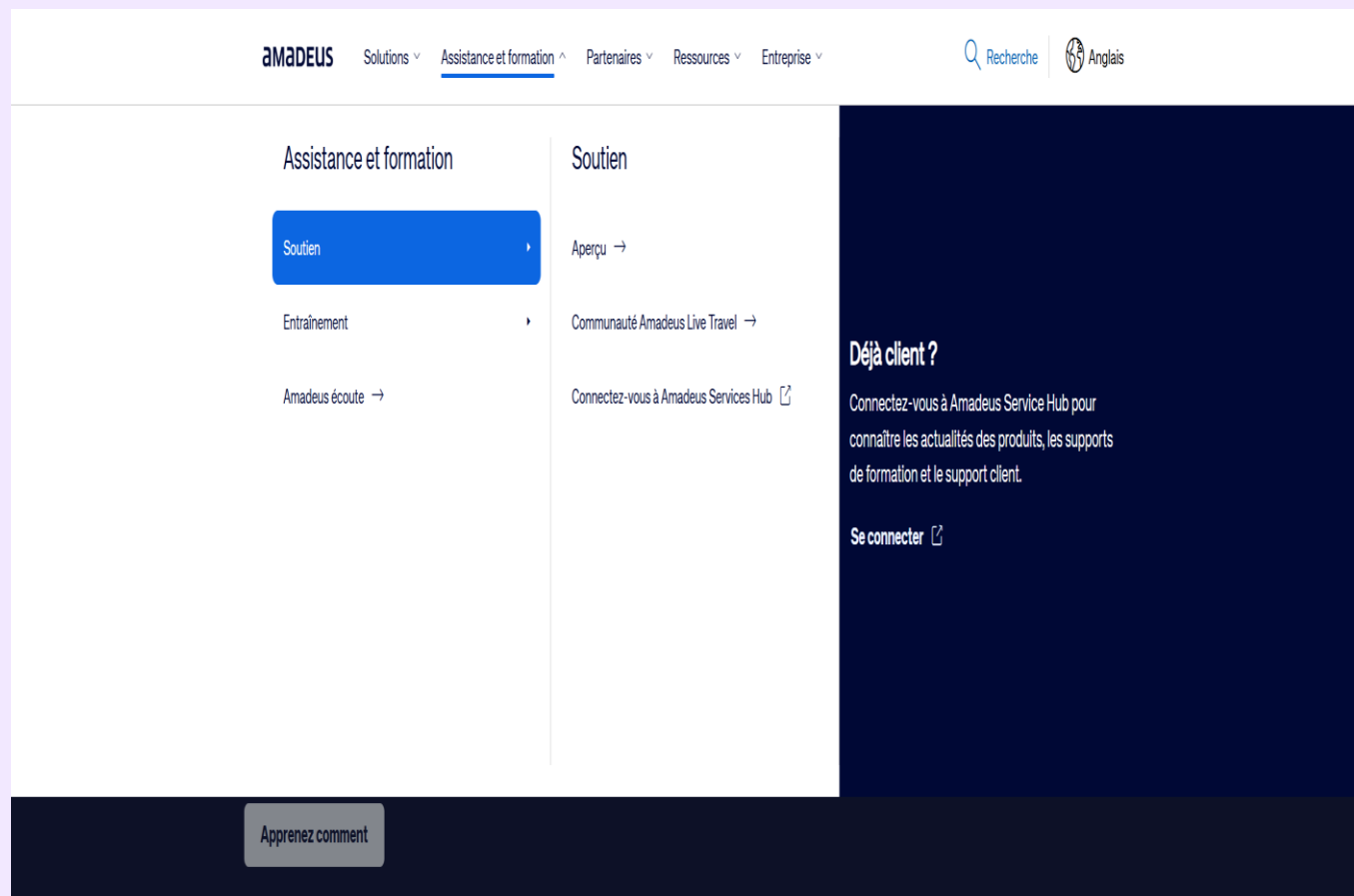
Faire appel à la communauté

Optimisé par Amadeus Service Hub

Comment s'inscrire à Amadeus Service Hub depuis SECO



IMPORTANT : Si vous avez accès à SECOs, inscrivez-vous et accédez-y via SECO. Sinon, vous pouvez accéder via l'URL



de l'aide pour résoudre vos problèmes complexes

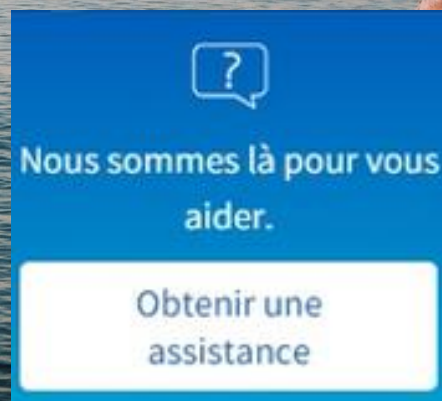
Lorsque vous identifiez un besoin de contacter nos experts du support....

- 1- Vous pouvez discuter avec un agent
- 2- Vous pouvez appeler un agent
- 3- Vous pouvez ouvrir un case/ dossier

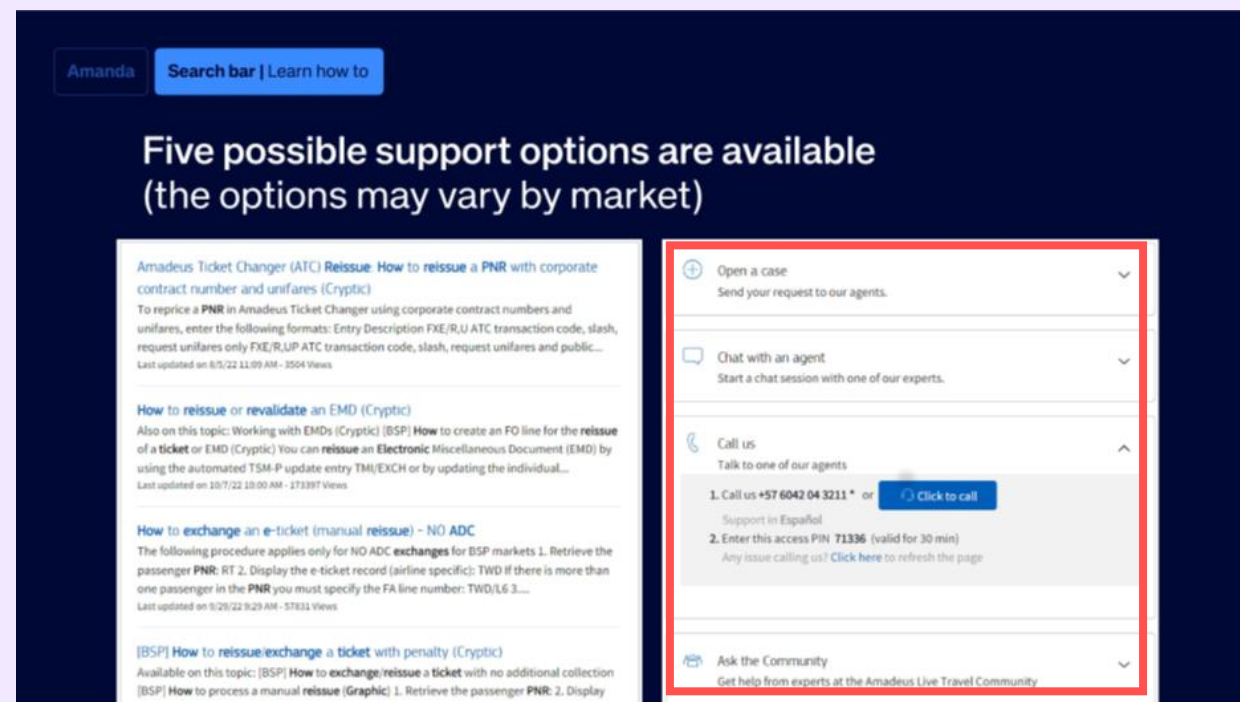
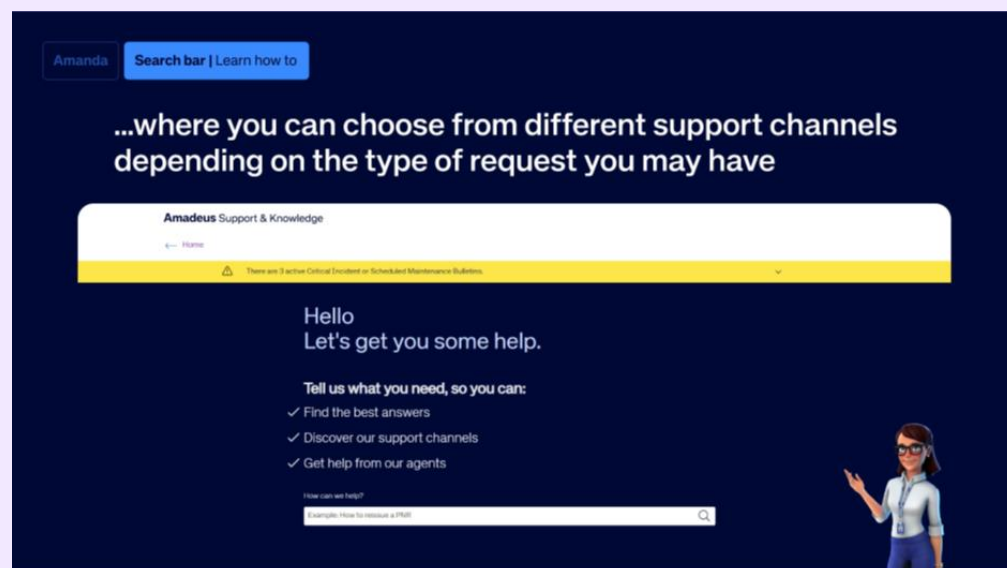
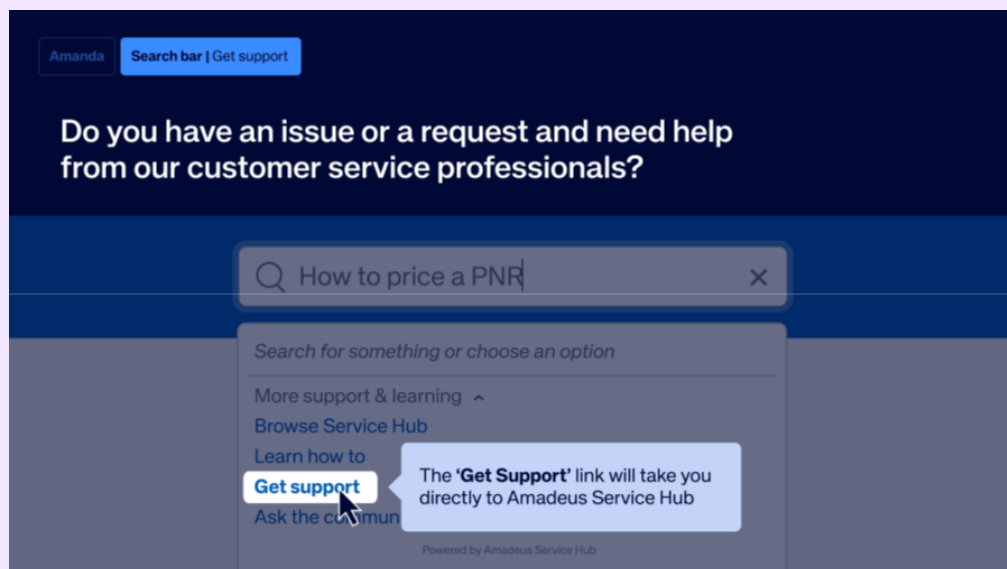
C'est interactif : ressources d'assistance pertinentes et expérience contextualisée

C'est personnalisé : choisissez parmi une gamme de canaux d'assistance en fonction de vos besoins

Expérience de support



Obtenez de l'aide pour résoudre vos problèmes complexes



Comment passer un appel à un agent

Ma question est urgente, comment puis-je contacter le support ?

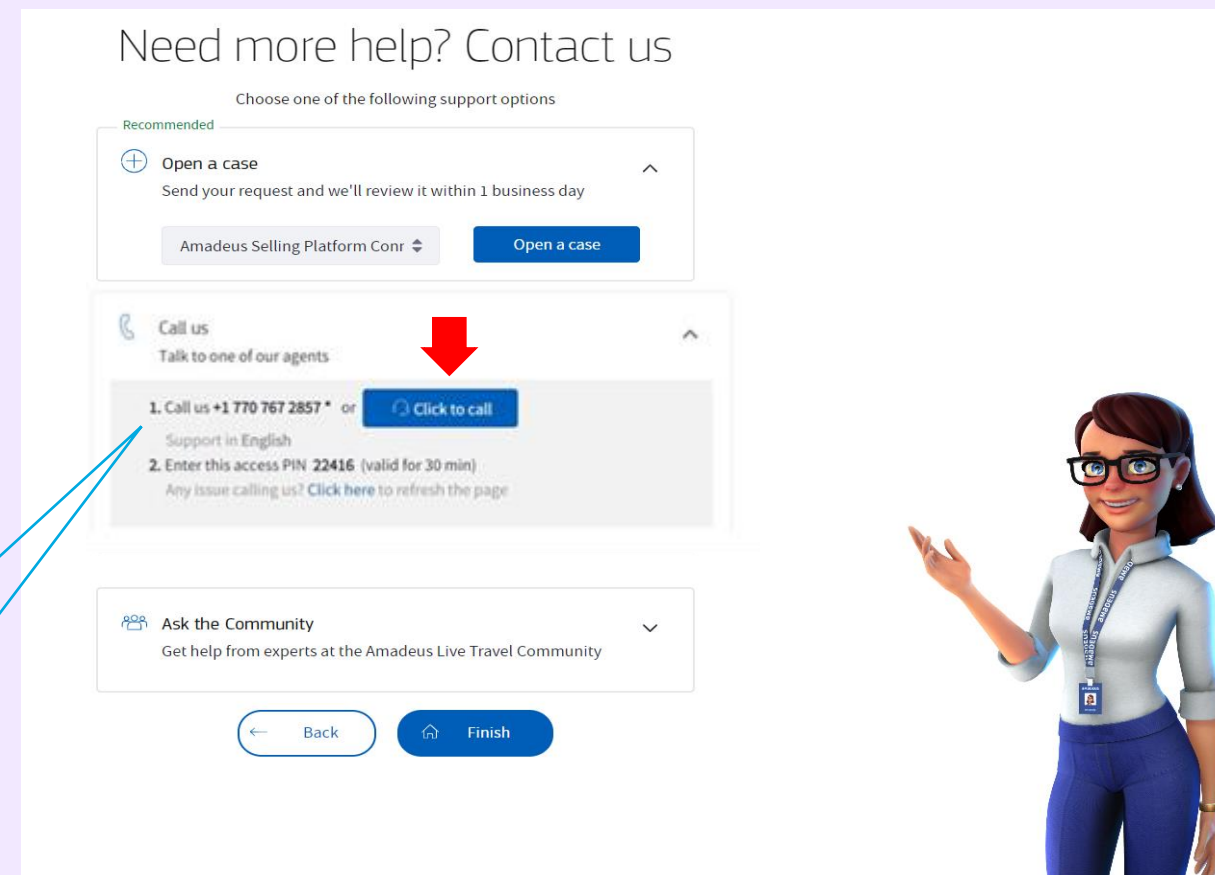
Le flux Obtenir de l'aide via Amadeus Service Hub a été conçu pour vous donner le choix de la manière dont vous souhaitez être servi :

Vous pouvez choisir de parcourir les ressources et la documentation pertinentes pour trouver votre réponse

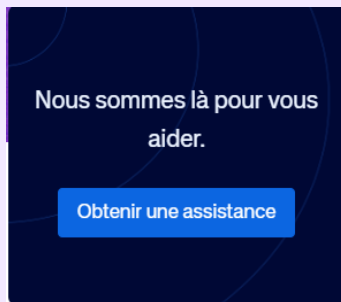
Vous pouvez même échanger avec vos collègues sur notre forum en ligne

Mais lorsque votre question est urgente, vous pouvez passer directement à l'étape « Contactez-nous » et choisir parmi tous les canaux disponibles celui qui convient le mieux à vos besoins - Enregistrez un cas en ligne ou appelez / discutez directement avec un agent.

L'appel à un agent peut être payant



Comment créer un Incident/ Dossier / Cas dans Amadeus Service Hub



Bonjour, Mariatou,
On va vous aider.

Dites-nous ce dont vous avez besoin. Nous vous aiderons à trouver les bonnes réponses.

- ✓ Trouver les meilleures réponses
- ✓ Découvrir nos canaux d'assistance
- ✓ Obtenir l'aide de nos agents

Comment pouvons-nous vous aider ?

Exemple: Comment réémettre un PNR

+

Ouvrir un dossier

^

Envoyez votre demande à nos agents.

Car, Hotels, Croisière, Assurance & Transfers

OUVRIR UN DOSSIER

📞

Appelez-nous

▼

Discuter avec l'un de nos agents

💬

Discuter avec un agent

▼

Commencez une session de chat avec l'un de nos experts

👥

Demander à Live Travel Community

▼

Obtenez l'aide d'experts de la communauté Amadeus Live Travel Community

Activer les Notifications

Support

Learning | Community | Agency

Amadeus Support & Knowledge

Search icon | Profile icon | MO Mariatou OUATTARA

Home

Selling Platform Connect

NDC

Technology Partners

Online Requests

Critical Incident Center (ACIC)

News

Amadeus Listens

Retour à l'accueil

Mariatou

Mon Compte

Réglages du compte

Abonnements et notifications

Mes activités sociales

Fermer la session

Travel Sellers

Mes sites

Mes domaines d'intérêt

Produits

Thèmes

Groupes (Live Travel Community)

Mes notifications

Envoyer des notifications par e-mail à: mariatou.ouattara@amadeus.com

Toute la notification envoyée dépend de la langue de notification sélectionnée dans votre profil utilisateur

Informez-moi à propos de :

Nouveautés et actualités	Jamais	Je souhaite recevoir une notification relative à la progression de mes demandes enregistrées	Immédiatement
Guides utilisateur	Jamais	Je souhaite recevoir une notification lorsque je dois effectuer une action sur une demande	Immédiatement
Présentations de produits et solutions sous forme de procédures	Jamais	Je souhaite recevoir des notifications pour mes abonnements (articles, actualités, gammes de produits).	Immédiatement
Messages d'erreur et dépannage	Jamais	Mises à jour sur les questions à la communauté et les utilisateurs que je suis	Immédiatement
Notes de publication	Jamais	Mises à jour sur une communauté auprès de laquelle j'ai posé une question ou répondu à une question	Immédiatement
Découvrir les produits	Jamais	Nouveau message privé de la communauté (boîte de réception)	Immédiatement
Bulletins Critical Incident et Scheduled Maintenance	Jamais	Questions à la communauté et réponses	Jamais
		Nouveaux événements	Jamais
		Événements auxquels je me suis inscrit	Jamais

Enregistrer

Support experience

Comment gérer vos réclamations

Support | Learning | Community | Agency

Amadeus Support & Knowledge

Accueil | Selling Platform Connect | NDC | Technology Partners | Demandes en ligne | Critical Incident Center (ACIC) | Actualités | Amadeus Listens

⚠ Il y a 1 Incidents critiques actifs ou Bulletins de maintenance programmée.

Bienvenue sur Amadeus Service Hub!

Trouvez des réponses, des articles et de l'assistance

Recherche par mots-clés, nom de produit ou code d'erreur...

Cryptic entries | Learning | Live Travel Community | **Mes dossiers** | **Mes Réclamations** | Amadeus Agency

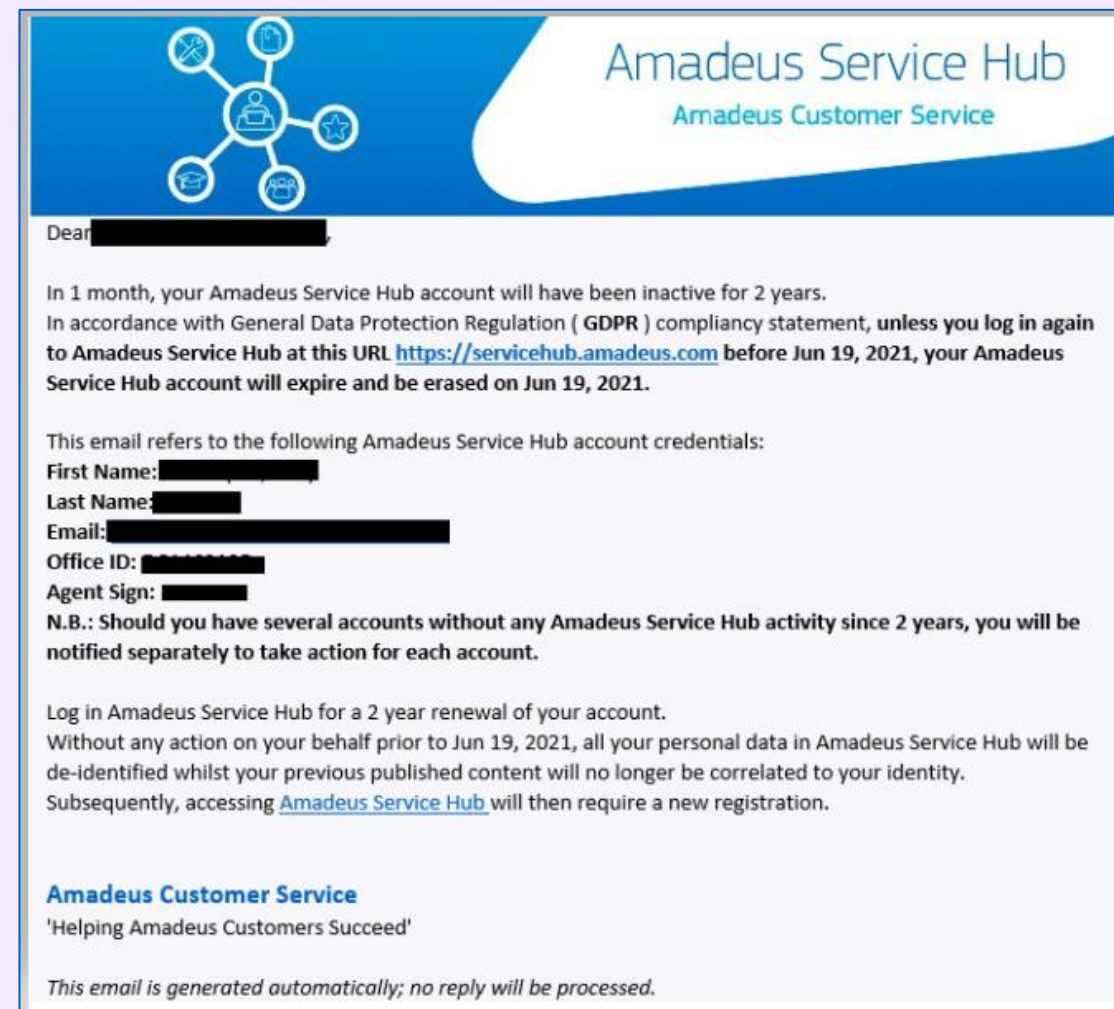
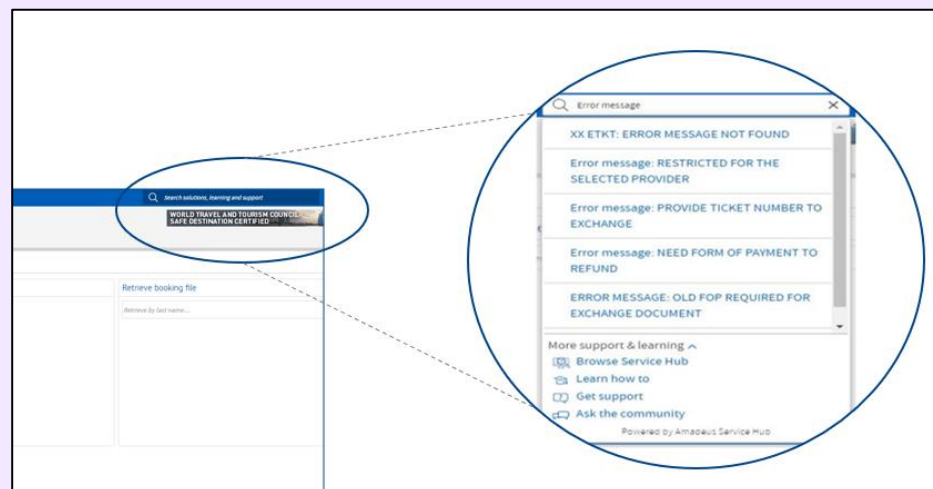
Foire aux questions

Que se passe-t-il si mon compte Amadeus Service Hub expire ?

Si vous n'avez pas accédé à Amadeus Service Hub pendant une période de deux ans, votre compte peut être désactivé.

Si cela se produit, vous recevrez un e-mail vous demandant d'accéder à Amadeus Service Hub afin d'éviter cette désactivation.

Remarque : vous pouvez garder votre compte actif si vous avez l'habitude de naviguer dans la nouvelle barre de recherche « In Flow » d'Amadeus Selling Connect.

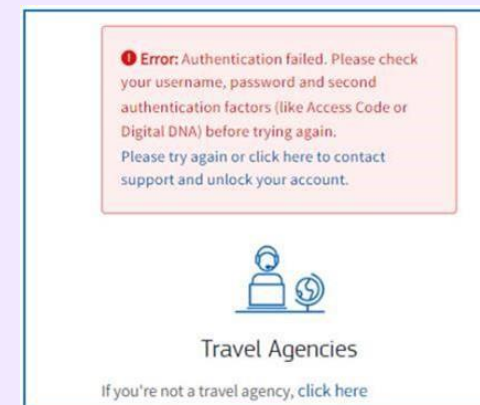


Foire aux questions

Mon mot de passe est verrouillé, comment puis-je contacter l'assistance ?

Si votre compte Selling Platform Connect est verrouillé et que vous devez contacter le service d'assistance pour obtenir de l'aide,

1. Accédez d'abord à <https://servicehub.amadeus.com> et essayez de vous connecter, même si votre compte Amadeus Service Hub est également verrouillé.
2. Cliquez sur le lien dans le message d'erreur pour accéder à la page de maintenance.
3. Sur cette page, vous trouverez des informations sur la façon de contacter le service d'assistance de votre marché et d'obtenir un code PIN dédié.
4. Sélectionnez votre pays dans la liste déroulante pour obtenir le numéro de téléphone et le code PIN temporaire.



Something went wrong with your access to Amadeus Service Hub

We apologise for the inconvenience. You will find information below to contact support and unlock your account.

Please select your company's profile.

Travel Agencies	Travel Agencies
Corporations	1. Please select your country : Select
Airlines	2. Call us * :
Ground Handlers and Airports	3. Enter the following PIN : 123456
Hospitality	
IATA, Travel Schools, and Guests	

*Charges may apply

Pour résumer...

Une fois connecté à l'Amadeus, vous pouvez...

Gérez toutes vos réservations en un seul endroit

Accédez à toutes les sources de contenu dans une plateforme intégrée

Assistance client 24h/24 et 7j/7

Suivez vos case et réclamations

Restez à jour sur les informations sur les incidents critiques

Suivez un cours d'apprentissage en ligne ou inscrivez-vous à des cours dispensés par un formateur

Échangez avec vos pairs

Abonnez-vous aux actualités liées aux produits



5. Univers d'apprentissage

Amadeus Learning Universe – « Plateforme éducative hybride » proposée par Amadeus, qui couvre des sujets complets sur Amadeus et l'industrie du voyage.

Amadeus Univers d'apprentissage

Comment se perfectionner avec Amadeus?

Gratuit pour
tous les clients
Amadeus



**Cours et parcours
d'apprentissage**
J'ai un sujet précis
en tête



**Formations dirigées par
un instructeur**
Je souhaite approfondir
un sujet avec un expert



Séances de pratique
Je veux valider ce que j'ai
appris

amadeus

Comment s'inscrire à Amadeus Learning Universe pour la première fois ?

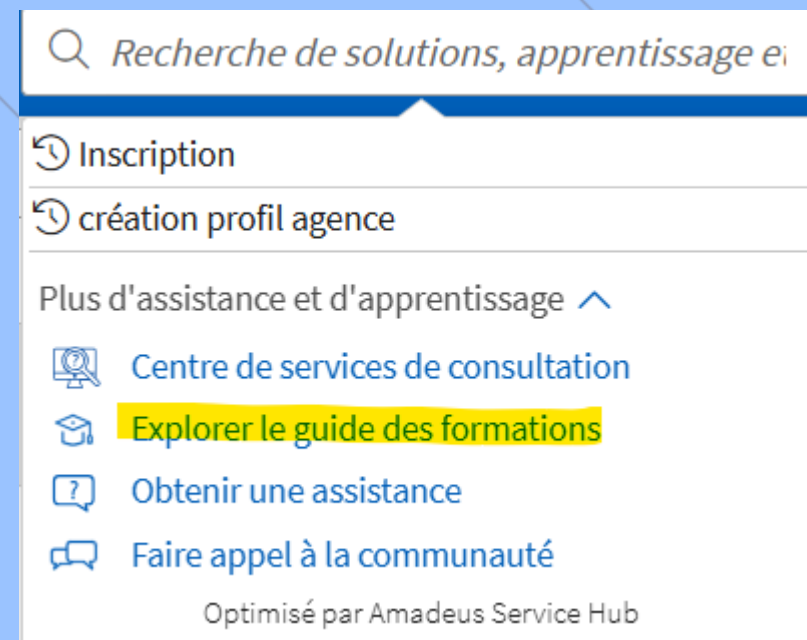
Étape 1 : Accédez à la page d'inscription d'Amadeus Service Hub

Vous pouvez accéder à la page d'inscription via **Selling Platform Connect** ou en utilisant le lien **d'inscription d'Amadeus Service Hub**.

Utilisez le lien ci-dessous pour vous inscrire :

[Amadeus Service Hub registration page](#)

OU



Veuillez noter que l'inscription à l'univers Amadeus Learning et à l'Amadeus Service Hub est la même.

Comment s'inscrire à Amadeus Learning Universe pour la première fois ?

Page d'accueil de l'inscription

Support | Learning | Community | Agency



Travel Agencies

If you're not a travel agency, [click here](#)

☒ Office ID and Agent Sign
☐ Office ID and User Name
☐ I don't have an Office ID

Office ID
Enter your Office ID (e.g. 1APAR1234)

Agent Sign (e.g. 1234SS)
Enter your Agent Sign (e.g. 1234SS)

Password
Enter your Password

Sign In

[Register](#)
[Forgot your password](#)

Amadeus Support & Knowledge

- Consult our knowledgebase of Product documentation, How To, Error Message and Troubleshooting solutions
- Subscribe to product-related news and access online support services and tools 24/7
- Contact Amadeus Customer Service and manage your cases online

Amadeus Learning Universe

- Find all Amadeus e-Learnings and upcoming instructor-led sessions in one click
- Utilize dashboards to track your learning goals
- Discover trending learning topics

Amadeus Live Travel Community

- Join the community of Travel experts who contribute and share their knowledge and experience on Amadeus products and services
- Follow updates on your Amadeus solutions and subjects you are interested in
- Get the latest Amadeus and industry news

Amadeus Agency (only for travel agency)

NEW SECTION

- Check your invoices, orders, inventory, contracts and much more (including Value content)
- Join the +Me rewards club
- Manage users from one place

Powered by Amadeus Service Hub

Laisser vide

Cliquez sur le bouton « S'inscrire »

Comment s'inscrire à Amadeus Learning Universe pour la première fois ?

Étape 3 : Page d'inscription

Do you have an Office ID?

Utilisez l'ID Office et le "sign" d'agent que vous avez reçus dans l'e-mail d'activation.

 Do you have Amadeus Selling Platform or Selling Platform Connect?
If yes, you can register immediately from there and approval is automatic! Simply log in and click on the Service Hub icon or Service Hub link.

Office ID *

Office ID is required

Agent Sign (e.g. 1234SS) *

Please provide your professional email address *

Please fill in the form below to register

First name *

Last name *

Email address *

Language (Required)

Time Zone *

Work Phone # *

Fax #

Mobile phone #

☐ I have read and I agree with Amadeus Data Protection Policy. *

Comment s'inscrire à Amadeus Learning Universe pour la première fois ?

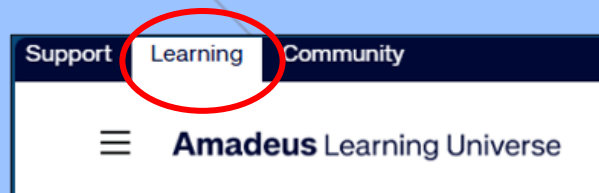
Étape 4 : Approbation de l'administrateur de l'agence de voyages

✓ Success: Your registration has been completed successfully. An email was sent to the administrator that will activate your account.

Votre demande sera envoyée à un administrateur de votre agence de voyages pour approbation

Veillez noter qu'il faut 24 heures pour que votre compte soit activé une fois que votre administrateur l'a approuvé.

Comment accéder à Amadeus Learning Universe



Support Learning Community Agency

Amadeus Learning Universe

Recherche

Mariatou OUATTARA MO

Bienvenue dans Amadeus Learning Universe

Vous voulez connaître les bases ?

Si vous êtes nouveau dans l'industrie du voyage, que vous cherchez à apprendre les bases de la réservation et de la billetterie ou que vous souhaitez rafraîchir vos connaissances sur la vente de produits non aériens, alors cette formation est faite pour vous.

C'est parti !

Tendances mensuelles

LEÇON	LEÇON	LEÇON	LEÇON	LEÇON	LEÇON	LEÇON	LEÇON	LEÇON	LEÇON	LEÇON
Qu'est-ce que Local Security Management ?	Comment gérer les utilisateurs dans Local Security Management	Que sont les dossiers passager (PNR) et les dossiers de réservation ?	Comment se connecter à Amadeus Selling Platform Connect	Comment utiliser les Pages HE et les pages d'informations d'Amadeus	Comment réserver un vol pour un passager (Cryptique) : Pratique 1	Comment convertir des dates et des heures	Comment encoder et décoder les données de l'industrie du voyage	Les bases de la réservation : Trucs et astuces	Comment réserver un vol pour un passager (Cryptique)	Comment réserver un vol pour un passager (Cryptique)

Comment accéder à Amadeus Learning Universe

Leçons et parcours d'apprentissage



J'ai un sujet spécifique en tête

Cliquez sur **Leçons** sur **ALU** pour trouver une courte formation sur le sujet.



Je veux me perfectionner sur un sujet

Cliquez sur **Parcours d'apprentissage** sur **ALU** pour trouver une série de vidéos en ligne sur le sujet.

Gratuit pour
tous les
clients
d'Amadeus

Formations animées par des instructeurs



Je souhaite approfondir un sujet avec un expert technique

S'inscrire à un **cours dirigé** par un **instructeur** sur **ALU**

Sessions pratiques Amadeus



Je souhaite tester mes connaissances acquises lors des formations

Participez à des **séances d'entraînement** sur **ALU**



Je souhaite obtenir une certification sur un sujet particulier

Participez à des **sessions de pratique** sur **ALU** sur le sujet et obtenez un **certificat d'Amadeus**.

4. Nouveau onglet Mon Agence pour le programme +ME

A graphic for the Amadeus+Me program. It features a dark blue background with a grid of small, light blue squares. Overlaid on this is a large, light blue, stylized 'A' shape. Inside the 'A' is a smaller, darker blue shape. The text 'Amadeus+Me' is written in a large, white, sans-serif font. Below it, 'My club' and 'My rewards' are written in a smaller, white, sans-serif font.

Amadeus+Me
My club
My rewards

Nouveau onglet Mon Agence

The screenshot displays the Amadeus Support & Knowledge Hub interface. At the top, a dark blue navigation bar contains the following tabs: Support, Learning, Community, and **Agency** (highlighted with a red circle). Below this bar, the header reads "Amadeus Support & Knowledge". On the right side of the header, there are icons for search, a gift, a user profile (AA), and the text "AVC Admin".

Below the header is a secondary navigation bar with links: Home, Selling Platform Connect, NDC, Technology Partners, Online Requests, Critical Incident Center (ACIC), and News. A yellow banner below this bar contains a warning icon and the text: "There are 5 active Critical Incident or Scheduled Maintenance Bulletins."

The main content area has a purple background with the text "Welcome to Amadeus Service Hub!" and "Find answers, articles, and support". A search bar is positioned below this text with the placeholder "Search for keywords, product name or error code...". On the right side of the main area, a dark blue box contains the text "We're here to help!" and a blue button labeled "Get support".

At the bottom, there is a row of six icons with corresponding labels: "Cryptic entries" (laptop icon), "Learning" (head with gear icon), "Live Travel Community" (group of people icon), "My Cases" (hand pointing icon), "My Claims" (megaphone icon), and "Amadeus Agency" (group of people icon). The "Amadeus Agency" label is accompanied by an orange button that says "NEW SERVICE".

Comment s'inscrire pour accéder à Amadeus Service Hub

Pour faire partie du club,
il suffit de s'inscrire !

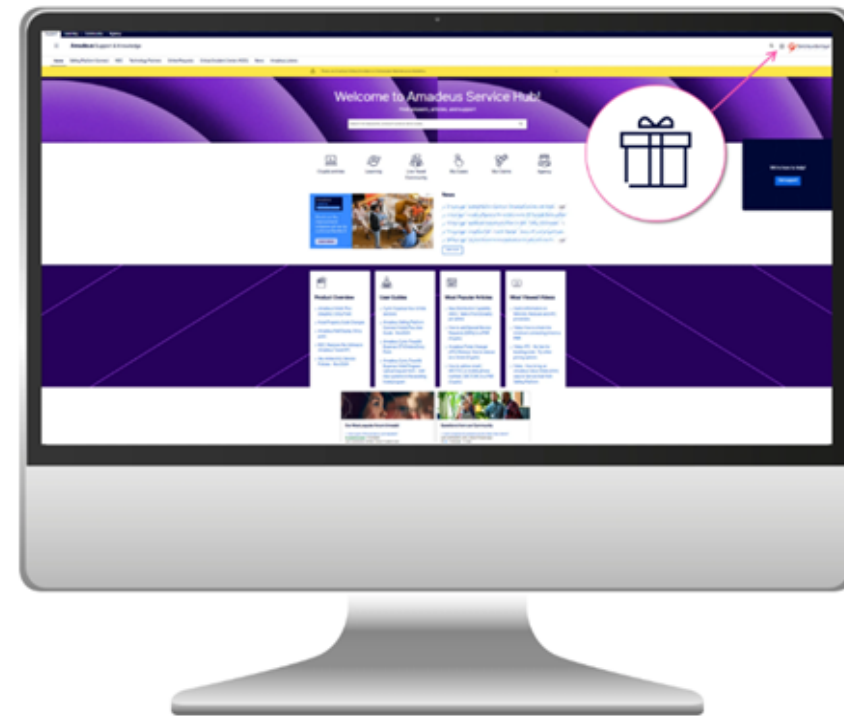


Le club est **exclusif à Amadeus**,
il est ouvert à tous les agents et il est
gratuit.



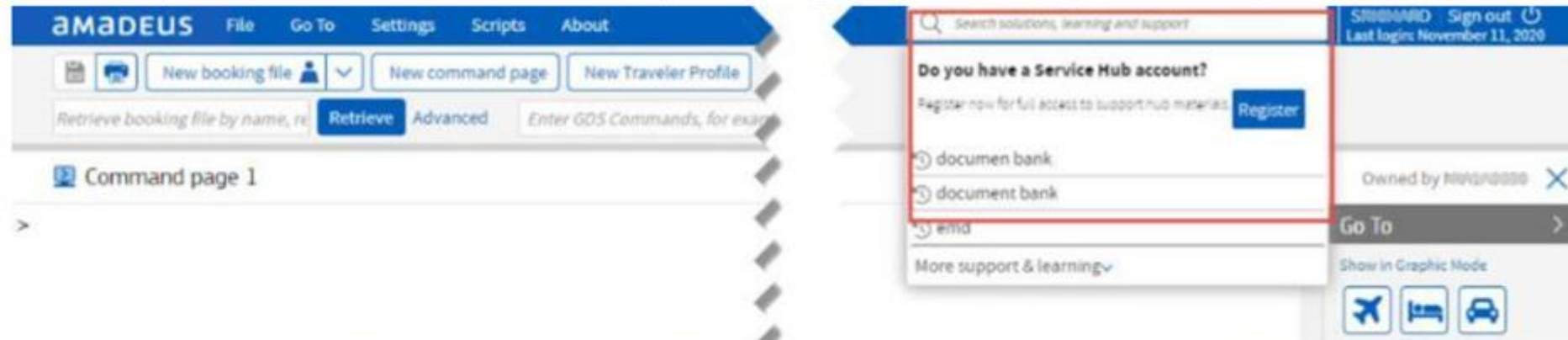
Il vous suffit de **vous inscrire**
pour obtenir un numéro de membre.
Pas de formalités administratives (sauf
l'approbation de votre
directeur d'agence).

REGISTRE



Comment s'inscrire pour accéder à Amadeus Service Hub

1. Connectez-vous à Amadeus Selling Platform Connect.
2. Dans le champ Solutions de recherche de Service Hub, cliquez sur **Enregistrer** pour lancer le processus d'inscription.



3. Dans la fenêtre d'auto-inscription, entrez les premières lettres de votre nom dans le champ déroulant **Sélectionnez l'un des utilisateurs**.
 - Si votre nom figure dans la liste déroulante, sélectionnez-le.
 - Si votre nom ne figure pas dans la liste, sélectionnez l'option **Je ne suis pas dans la liste**.
 - Complétez les champs obligatoires, marqués d'un astérisque rouge (*).
4. Cochez la case **Je connais la politique de protection des données d'Amadeus**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous êtes maintenant enregistré et pouvez accéder à Amadeus Service Hub.

Besoin d'aide ?

Besoin d'aide ?

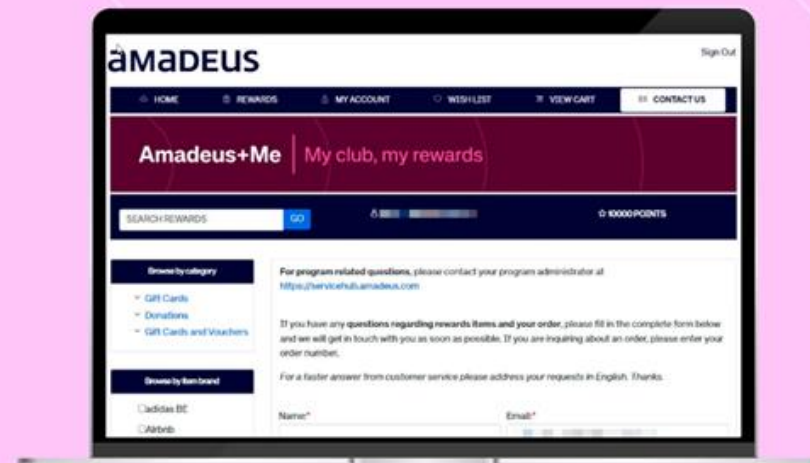


Amadeus+Me contient déjà une vaste banque de FAQ.

Sinon, votre Amadeus Service Hub est là pour vous aider à tout moment, comme d'habitude.

De plus, notre fournisseur mondial de cadeaux EdenRed est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions concernant vos commandes de cadeaux via le bouton **« Contactez-nous »** sur l'écran de votre catalogue de cadeaux.

FAQ RAPIDE



Q & A

Scan the QR code for Live translation

Un retour rapide

Scannez le code QR ci-dessous pour accéder au formulaire de retour !



aMADEUS



aMADEUS

MERCI !