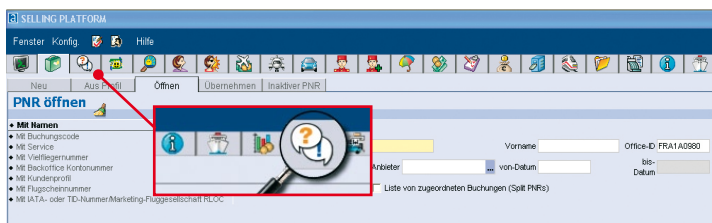


## Kurzanleitung

### Amadeus e-Support Centre

Das Amadeus e-Support Centre ist eine Online-Informationsplattform für Expedienten. Durch die Bereitstellung einer Wissensdatenbank erhalten Sie Zugriff auf eine Vielzahl von Informationen, wie z.B. Fehlermeldungen, Tipps, Informationen zu Produkten und Produkteinführungen, sowie aktuellen Hinweisen bei Ausfällen.

Sie erreichen das Amadeus e-Support Centre innerhalb der Amadeus Selling Platform durch Klick auf das e-Support Icon.



### Einmalige Registrierung

Um auf das Amadeus e-Support Centre zugreifen zu können, müssen Sie sich zunächst mit Ihrem persönlichen Amadeus Sign In in der Amadeus Selling Platform anmelden. Anschließend klicken Sie auf das e-Support Icon und Sie werden durch einen Online-Registrierungsprozess geführt.

Die Anmeldung im e-Support Centre ist **einmalig**. Nach erfolgreicher Anmeldung können Sie zukünftig direkt auf die Online Informationsplattform zugreifen.

Personliche Daten

Vorname:

Nachname:

E-Mail:

Tel. geschäftlich (z.B.: +496912345678):

Fax (z.B.: +496912345678):

Mobiltelefon (z.B.: +4917212345678):

Sprache:

Kontaktart:

Zeitzone:

Ich möchte mich bei der Amadeus Germany Mailingliste anmelden und Informationen über Produkte von Amadeus oder vertrauenswürdigen Partnerunternehmen erhalten. Der Empfänger der Daten ist Amadeus Germany, Marienbader Platz 1, 61248 Bad Homburg, die meine Daten auch an andere angeschlossene Unternehmen innerhalb der Amadeus Gruppe weitergeben darf. Außerdem können meine Daten zur ausschließlichen Nutzung für Marketing Kampagnen an Dritte weitergegeben werden. Hiermit stimme ich ausdrücklich die Verarbeitung und die Übertragung meiner personenbezogenen Daten durch die o.g. Unternehmen zu. Meine Zustimmung zur Datenverarbeitung kann ich jederzeit in meinem "Profil" widerrufen.

Datenschutzerklärung

Ich bin mit der Datenschutzerklärung von Amadeus Germany einverstanden.

### Nach Lösungen in der Wissensdatenbank suchen

Sie können direkt von der Eingangsseite aus die Wissensdatenbank nach Stichwörtern oder Fehlermeldungen durchsuchen.

Suche nach:

Geben Sie einen Suchbegriff oder Fehlermeldung (Tipp: z.B. per Copy + Paste) ein

### Suche nach Stichwörtern

Geben Sie eine Frage, ein Stichwort oder mehrere Stichwörter ein, um ein bestmögliches Suchergebnis zu erzielen und klicken Sie anschließend auf „Suche“.

### Informationen zur Suche:

- Es werden Lösungen angezeigt, die einen oder mehrere Ihrer Suchbegriffe enthalten.
- Es werden auch **Synonyme** angezeigt. Beispiel: Bei der Eingabe von „sell“ kann ein Artikel zur Amadeus Selling Platform angezeigt werden.
- Die Suchfunktion unterscheidet nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung.
- Lassen Sie zwischen den Wörtern Leerzeichen und fügen Sie weitere einschlägige Suchbegriffe ein, wie z.B. Produktnamen oder Produktversionen.

### Suche nach Fehlermeldungen

Geben Sie Fehlermeldungen in das Suchfeld ein und klicken Sie anschließend auf „Suche“.

Die Datenbank zeigt Schritte zur Problemidentifizierung und mögliche Lösungsvorschläge an.

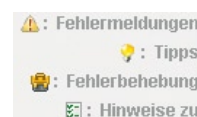
### Die Verwaltung Ihrer Suchergebnisse

Die Suchergebnisse werden in einer Liste untereinander angezeigt und sind nach Relevanz sortiert. An erster Stelle werden die Antworten angezeigt, die die angegebenen Suchbegriffe im Titel beinhalten. Danach folgen Antworten mit den häufigsten Suchbegriffen innerhalb einer Lösung.

Klicken Sie auf das Suchergebnis, um sich den vollständigen Artikel anzeigen zu lassen.



Jedes Suchergebnis beinhaltet eine kurze Zusammenfassung und ein Symbol, das anzeigt, um was für eine Art von Antwort (z.B. Fehlermeldung, Tipp) es sich handelt.



Einige Suchergebnisse treffen sowohl auf kryptische als auch grafische **Themenbereiche durchsuchen**

Anwendungen zu. Sollte dies der Fall sein, dann klicken Sie bitte auf den entsprechenden Tab.



In der rechten Spalte können Sie zusätzliche Optionen auswählen:

- Klicken Sie auf **Highlight**, um die eingegeben Suchbegriffe (und Synonyme) hervorzuheben. Auf diese Weise können Sie schnell sehen, ob der Lösungsvorschlag zu Ihrer Frage passt.
- Klicken Sie auf **Druckversion**, um sich die Antwort in einem sich separat öffnenden Fenster als PDF-Datei anzeigen zu lassen (geeignet zum Ausdrucken).

Alle Antworten im Amadeus e-Support Centre sind in produkt-spezifische Gruppen unterteilt. Als Expedient können Sie direkt über die Eingangsseite auf diese Gruppen zugreifen und nach möglichen Antworten durchsuchen.

Klicken Sie auf „Themenbereiche durchsuchen“ in der linken Menüleiste



Die relevantesten Themenbereiche sind direkt von der Eingangsseite aus abrufbar.

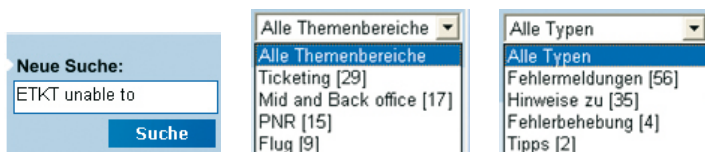
Um sich zum Beispiel den Bereich PNR anzeigen zu lassen, klicken Sie auf „Themenbereiche durchsuchen“ in der linken Menüleiste, dann klicken Sie innerhalb der angezeigten Liste auf „PNR“. Unter dem Thema PNR können Sie nach allen Antwortmöglichkeiten suchen oder eine weitere Unterkategorie auswählen, in der Sie nach zusätzlichen Antwortmöglichkeiten suchen können.

Klicken Sie auf eine Unterkategorie innerhalb einer Gruppe, um sich weitere Antwortmöglichkeiten anzeigen zu lassen.

## Suchergebnisse verfeinern

Sollte Ihre Suche zu viele Antwortmöglichkeiten generieren, dann nutzen Sie zur besseren Übersicht die Filter-Funktion in der rechten Spalte unterhalb der Liste.

1. Geben Sie einen neuen Suchbegriff ein;
2. Wählen Sie einen Produktbereich aus;
3. Wählen Sie die Art der Antwort / Lösung aus



## Nutzen Sie die erweiterte Suchfunktion

Wenn Sie Ihre Suche durch weitere Suchoptionen eingrenzen möchten, dann klicken Sie auf „Erweiterte Suche“ in der linken Menüleiste.

Folgende Suchoptionen können genutzt werden:

- **Suchbegriffe:** Entscheiden Sie, ob das Suchergebnis **ALLE** Suchbegriffe, nur **EINEN** Suchbegriff oder die genaue **REIHENFOLGE** der eingegebenen Suchbegriffe anzeigen soll.
- **Themenbereich:** Die Suche wird auf einen bestimmten Themenbereich beschränkt.
- **Zuletzt geändert:** Mit dieser Option werden Ihnen nur Suchergebnisse angezeigt, die vor kurzem geändert wurden (letzte Woche, letzter Monat oder vor sechs Monaten).
- **Anzahl der Ergebnisse:** Mit dieser Option kann eingestellt werden, wie viele Antworten pro Seite angezeigt werden sollen.



Klicken Sie auf eine der Lösungen, um sich den vollständigen Text anzeigen zu lassen.

Anmerkung: Dieselbe Lösung kann in mehreren Themenbereichen vertreten sein.