

## Was bedeutet Case Logging?

Sie haben die Möglichkeit Aufträge, Fragen oder Probleme direkt aus dem Amadeus e-Support Center in einem Case an unser Support Team zu senden. Diese elektronische Übermittlung an Amadeus ersetzt das klassische Email und bietet Ihnen mehr Transparenz. Denn Sie sehen jederzeit den aktuellen Status Ihrer Anfrage.

Ein Case sollte erst erstellt werden, wenn keine zufriedenstellende Lösung in der Wissensdatenbank gefunden wurde.

## Erstellen eines Cases

1. Klicken Sie auf **<Contact the help desk>**

The screenshot shows the Amadeus e-Support Center homepage. The left navigation menu includes links such as Home, Themenbereiche durchsuchen, Erweiterte Suche, Aktuelles & Informationen, Transaction Guide, Helpdesk Anfragen, and **Contact the help desk** (circled in red). The main content area features a search bar with the text 'Suche nach:' and a 'Suche' button. Below the search bar, there are sections for 'Themenbereiche durchsuchen:' with sub-sections like MASSIVEGOOD, Flug, Hotel, and Security, and 'Tarife & Preisberechnung (FQT)' with sub-sections like Informative Preisberechnung, Automatisches Preisberechnung, TST Transaktionen (...), Ticketing, and Refund (Erstattung).

Angabe im neuen Fenster:

The screenshot shows the 'Introduction' page of the Amadeus e-Support Center. The page contains the following text: 'Haben Sie bereits in der Wissensdatenbank nach dem Fehler gesucht? Schliessen Sie das Fenster und probieren Sie es doch aus.', 'Sie haben keine Informationen zu Ihrem Fall gefunden? Dann klicken Sie auf „next“.', 'Bitte beschreiben Sie Ihren Fall so gut wie möglich. Anfragen ohne Angaben mit der Bitte um Rückruf werden generell abgewiesen!', 'Sie erhalten automatische Benachrichtigungen an die von Ihnen angegebene Emailadresse, sobald die Anfrage gelöst wurde bzw. wenn noch weitere Informationen benötigt werden. Den Status Ihrer Anfrage können Sie im Amadeus e-Support Center unter „My Cases“ einsehen.', and at the bottom, a navigation bar with buttons for 'Zurück', **Weiter** (circled in red), 'Fertig stellen', and 'Abbrechen'.

**WICHTIG:** Amadeus wird Ihre Anfrage innerhalb von max. 24 Stunden (Werktage) verarbeiten. Antworten auf Ihre Anfragen werden ausschließlich im Case gegeben. Sollte Ihre Anfrage dringend sein, so wenden Sie sich bitte an die Amadeus Service Line unter **0900 - 888 222** (€1,80/min)

2. Geben Sie einen Titel und eine detaillierte Beschreibung an
3. Optional können Sie Anhänge (Screenshot, Fehlermeldungen, Kopie des PNRs) zu Ihren Problemen beifügen

[Case Details](#)

Case#: 1-778399981

\*Bitte definieren Sie eine aussagekräftige Überschrift zu Ihrer Anfrage ( Fehlermeldung, Wie kann ich ..... etc.)

\*Bitte um detaillierte Beschreibung der Anfrage (inklusive Systemein- und ausgaben z.B. PNR, TST, e-Ticket, Availibility, CID etc.).  
**Bitte weniger als 2000 Zeichen verwenden!**

Bitte fügen Sie gegebenenfalls einen Anhang bei (Screenshot)

\*Angabe Ihrer Office Id (z.B. VIEL12905):

\*Bestimmen Sie die Priorität ihres Problems

[Bitte überprüfen Sie Ihre Kontaktdetails und korrigieren Sie diese gegebenenfalls](#)

In Ihrem Profil ist folgende Emailadresse gespeichert:  
wolfgang.schuller@amadeus.com

Geben Sie eine alternative Emailadresse für die Benachrichtigung an:

In Ihrem Profil ist folgende Telefonnummer gespeichert:  
+4350889081

Geben Sie eine alternative Telefonnummer für eine Kontaktaufnahme an:

◀ Zurück Weiter ▶ | Fertig stellen Abbrechen

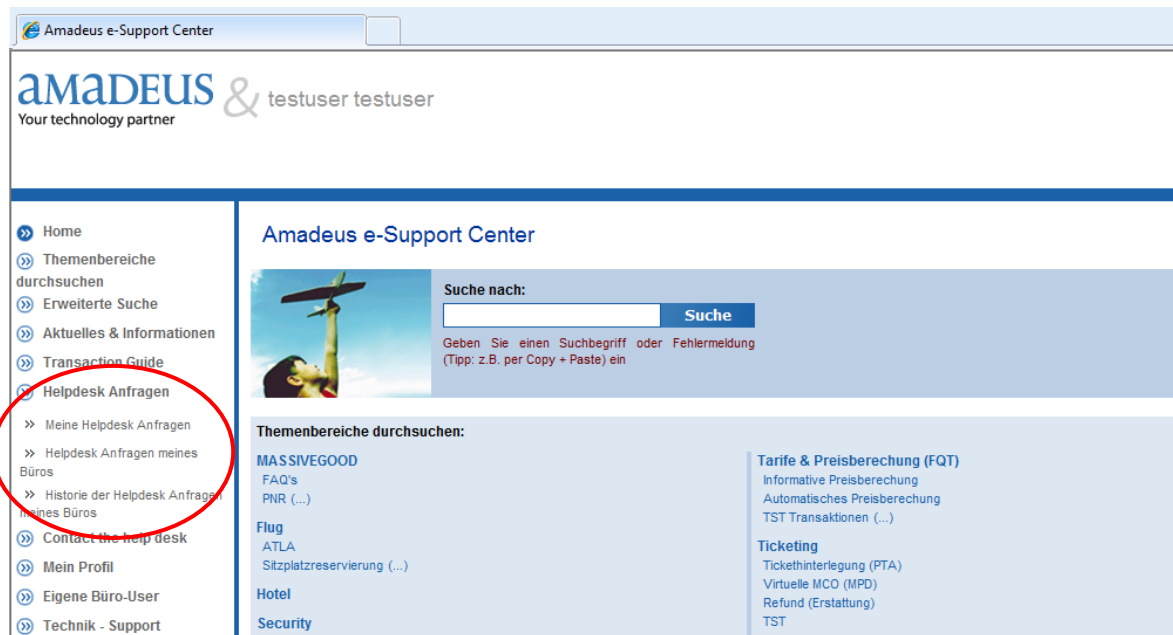
**Tip:** Sollten Sie mehr als 2000 Zeichen zur Darstellung der Problems in den Cases Details benötigen, speichern Sie den Case mit einer Teilbeschreibung ab und klicken Sie auf <Aktualisierung hinzufügen> nach Darstellung Ihrer Helpdesk Anfrage.

Felder mit einem \* müssen ausgefüllt werden!

4. Klicken Sie auf  um Ihren Case an das Amadeus Support Team zu senden.

## Darstellen eines Cases

Die Helpdesk Anfragen (Cases) werden im Amadeus e-Support Center gespeichert.



**Meine Helpdesk Anfrage** - Darstellen aller eigenen gemeldeten Cases

**Helpdesk Anfrage meines Büros** - Darstellen aller Cases des Büros

**History der Helpdesk Anfragen meines Büros** - Darstellen aller geschlossenen Cases des Büros

WICHTIG: In der „Historie“ finden Sie „alte“ Anfragen. Auch diese helfen oft weiter, denn vielleicht wurde Ihre Anfrage schon einmal an den Helpdesk gerichtet und beantwortet!

## Der Case Status

<b>Offen</b>	Der Helpdesk bearbeitet derzeit Ihren Case
<b>Warten auf Kunden</b>	Der Helpdesk wartet auf Ihre Nachricht - bitte geben Sie weitere Angaben an
<b>Schließungsanforderung</b>	Der Case wird auf Ihren Wunsch vom Helpdesk ohne weitere Bearbeitung geschlossen
<b>Gelöst</b>	Der Helpdesk hat den Case gelöst und geschlossen

*Suchen nach einem spezifischen Case*

Fall-Nr.	Status	Erstellungsdatum	Ti
1-469005862	Gelöst	22.May.2009	

*Darstellen der Case Details*

*Sortieren*

## Bearbeitung eines Cases

1. Klicken Sie auf die Case-Nummer (Fall-Nr.), um die Case Details zu öffnen.

Fälle der Agentur			
Suche			
Fall-Nr.	Status	Erstellungsdatum	Ti
1-469005862	Gelöst	22.May.2009	

Sie wollen weitere **Textinformationen** zu einem bestehenden Case hinzufügen. Klicken Sie dafür auf „Aktualisierung hinzufügen“.

The screenshot shows the Amadeus e-Support Centre interface. The case details are as follows:

<b>Titel:</b> Testcase Amadeus Austria	<b>Erstellungsdatum:</b> 19.Mai.2010
<b>Fall-Nr.:</b> 1-779063341	<b>Vorname:</b> testuser
<b>Status:</b> Offen	<b>Nachname:</b> testuser
<b>Priorität:</b> Niedrig	<b>Konto:</b> Amadeus Austria Marketing Gesellschaft m.b.H.
<b>Eingabe:</b> Wie kann ich ein australisches Visum im System verarbeiten	<b>Office-ID:</b> VIE1A098A

The 'Aktualisierungen' section is highlighted with a red circle, showing the 'Aktualisierung hinzufügen' button. Below it, there is a table with columns for 'Aktualisierung', 'Typ', 'Erstellt', and 'Erstellt von'. The 'Ähnliche Lösungen' section is also visible at the bottom.

Geben Sie die gewünschte Information ein. Danach klicken Sie auf „An Helpdesk senden“

The screenshot shows the Amadeus e-Support Centre interface with the 'Aktualisierungen' section active. The case details are repeated:

<b>Priorität:</b> Niedrig	<b>Konto:</b> Amadeus Austria Marketing Gesellschaft m.b.H.
<b>Eingabe:</b> Wie kann ich ein australisches Visum im System verarbeiten	<b>Office-ID:</b> VIE1A098A

The 'Aktualisierungen' section contains a text input field labeled 'Weitere Textinformationen angeben'. Below the input field, there is a red asterisk and the text '\*Aktualisierung:'. The 'An Helpdesk senden' button is highlighted with a red circle.

Die Einträge von Ihnen sind gekennzeichnet als „Aktualisierung **durch** Kunden“, Antworten vom Helpdesk sind gekennzeichnet als „Aktualisierung **für** Kunden“.

Sie wollen weitere **Anhänge/Dateien (doc, xls, txt, ...)** zu einem bestehenden Case hinzufügen. Klicken Sie dafür auf „Datei anfügen“.

The screenshot shows the Amadeus e-Support Centre interface. At the top, it says "e-Support Centre - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von Amadeus Austria Marketing". Below that is the Amadeus logo and "Your technology partner".

The main content area is titled "Fall" (Case). It contains a "Zurück" button and the following case details:

- Erstellungsdatum:** 19.Mai.2010
- Vorname:** testuser
- Fall-Nr.:** 1-779063341
- Nachname:** testuser
- Status:** Offen
- Konto:** Amadeus Austria Marketing Gesellschaft m.b.H.
- Priorität:** Niedrig
- Office-ID:** VIE1A096A
- Eingabe:** Wie kann ich ein australisches Visum im System verarbeiten

Below the case details are sections for "Aktualisierungen" (Updates) and "Ähnliche Lösungen" (Similar Solutions). The "Ähnliche Lösungen" section has an "Abfrage" button. The "Anhänge" (Attachments) section is highlighted with a red circle and contains a "Datei anfügen" button.

Fügen Sie die Attachments an. Danach klicken Sie auf „An Helpdesk senden“.

This is a close-up of the form where attachments and comments are added. It includes:

- An "Anhangname:" text input field with a "Select" button next to it.
- A "Kommentare:" text area.
- Two buttons at the bottom: "An Helpdesk senden" (highlighted with a red circle) and "Abbrechen".

Sollte eine **ähnliche Lösung** im Amadeus e-Support Center verfügbar sein, so würde diese im Bereich „Ähnliche Lösungen“ inklusive dem Link dargestellt werden.

This screenshot shows the "Ähnliche Lösungen" (Similar Solutions) section. It features an "Abfrage" button and a table of similar solutions. The "Abfrage" button is circled in red.

Titel	Beschreibung	Link zur Lösung
WCG_001	Beim Starten der Amadeus Selling Platform erscheint die Fehlermeldung "wcg_001" Nach dem Klicken auf den OK Button schliesst sich die Anwendung dann wieder.	

Below the table is the "Anhänge" (Attachments) section with a "Datei anfügen" button.

The browser's status bar at the bottom shows "Fertig", "Vertrauenswürdige Sites", "Geschützter Modus: Inaktiv", and "100%".

## Verwaltung den Eigenen Profils und Einstellungen

Über das Hauptmenü **Mein Profil** kann das eigene Benutzerprofil dargestellt und bearbeitet werden.

**Benutzerprofil**

Herr/Frau:

\*Nachname: Schuller

\*Vorname: Wolfgang

Kontaktart:

E-Mail bei Lösung:

E-Mail bei Schließung:

E-Mail bei Ablehnung:

*Auswahlmöglichkeit der Email Benachrichtigung*