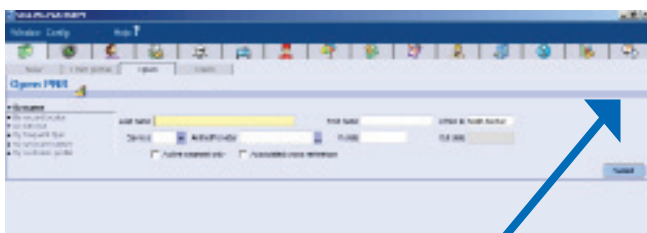


1. Bem-vindo ao Amadeus e-Support Centre

O Amadeus e-Support Centre oferece um ponto único de acesso a uma gama de informações e serviços, tais como artigos para solução de problemas e para auto-aprendizagem, alertas em tempo real, dicas, notícias, produtos novos e em desenvolvimento, e uma biblioteca de documentos.

Esta ferramenta de auto-suporte via web foi projetada especificamente para os agentes de viagens. É acessível a partir do Amadeus Selling Platform.

Esse é o acesso a partir do Amadeus Selling Platform:



2. Procurando Soluções de Conhecimento

Você pode pesquisar a base de conhecimento através de palavras-chave ou mensagens de erro da Home page.



3. Procura por Palavra-Chave

Digite uma pergunta, uma palavra-chave ou um conjunto de palavras-chave que descreve a informação que você deseja encontrar e, em seguida, clique em Procurar.

Sugestões:

- A pesquisa encontra soluções contendo uma ou todas as palavras da consulta.
- A pesquisa também procura por sinônimos. Por exemplo, “sell” ou “vista” pode retornar resultados com “Amadeus Selling Platform”.
- Pesquisas não são casos sensitivos.
- Separe as palavras com espaço e inclua informações pertinentes, tais como o nome do produto e versão.

4. Pesquisa por Mensagens de Erro

Copie e cole a mensagem de erro no campo de pesquisa e, em seguida, clique em Procurar.

O sistema busca a mensagem, e mostra os passos da investigação e as possíveis soluções.

5. Gerenciando seus Resultados de Pesquisa

Os resultados da pesquisa estão listados com as soluções mais relevantes no início. Aqueles que contêm as palavras-chave no título são geralmente mostradas em primeiro lugar, e aqueles que incluem o maior número de ocorrências da palavra-chave ou sinônimos são exibidos em seguida.

Significa - Resultados de busca

Resultados de busca

Resultados 1 - 20 de 65

CALCULO DE TARIFA INVALIDO

INVALID FARE CALCULATION

Click on this result to view messages for error? Click on a result, click on a

SH ETKTS ORMATO DADO INVALIDO - ERRO ETKTACT

SH ETKTACT INVALID FORMATEDATA - EDIFACT ERROR

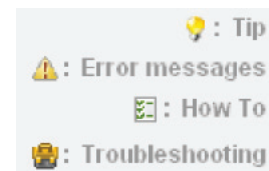
Click on this result to view messages for error? Click on a result, click on a

CT RPT: ETKT DESSA EMPRESA AEREA EH INVALIDO NESSE MERCADO

CT RPT: ETKT THIS CARRIER NOT VALID THIS MARKET

Click on this result to view messages for error? Click on a result, click on a

Clique no título Solução de Conhecimento para abri-lo



Cada Resultado da Pesquisa Inclui um breve resumo e um ícone indicando que tipo de solução é.

Algumas soluções podem ser aplicadas tanto para a tela de comandos quanto para a tela gráfica. Se este for o caso, clique na guia apropriada:



Na coluna do lado direito você pode:

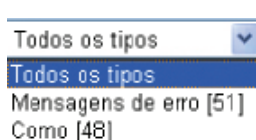
Highlight Clique para destacar a palavras-chave pesquisada (e sinônimos) e rapidamente ver quão relevante é a solução para a sua pergunta.

Versão para impressão Clique para abrir a solução como documento PDF em uma nova janela (para facilitar a impressão, por exemplo).

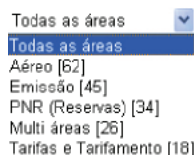
Copiar link da solução Clique para copiar o URL da solução para a área de transferência, de modo que você possa colá-lo em um e-mail, por exemplo.

6. Redefinindo seus Resultados de Pesquisa

Se a sua busca inicial mostrar mais resultados do que você precisa, você pode utilizar os filtros na coluna do lado direito para reduzir a lista.

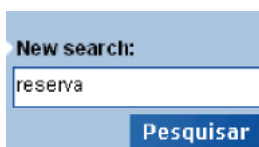


Especifique um Tipo de Solução



Especifique uma Área de Conhecimento

Alternativamente, introduza uma nova palavra-chave no campo Nova Pesquisa para iniciar a nova pesquisa.



7. Utilizando a Pesquisa Avançada

Se você deseja aplicar critérios especiais para sua pesquisa, clique na opção Pesquisa Avançada no lado esquerdo do Menu.

Você tem os seguintes critérios para escolher a partir de:

- Idioma: selecione em qual idioma deseja pesquisar. A escolha dos idiomas disponíveis depende do seu mercado.
- Palavras-Chave: pesquisa por TODAS as Palavras-Chave, a frase EXATA, ou UMA ou MAIS palavras.
- Áreas: limites de pesquisa por área de conhecimento específico.
- Tipo de informação: selecione o tipo de solução para pesquisar (Como, Mensagem de Erro, ...).
- Última Modificação: utilize para encontrar apenas soluções que foram atualizadas recentemente (na semana passada, mês, ou seis meses).
- Número de resultados: define o número máximo de resultados a ser exibido em cada página.

8. Pesquisando por Áreas de Conhecimento

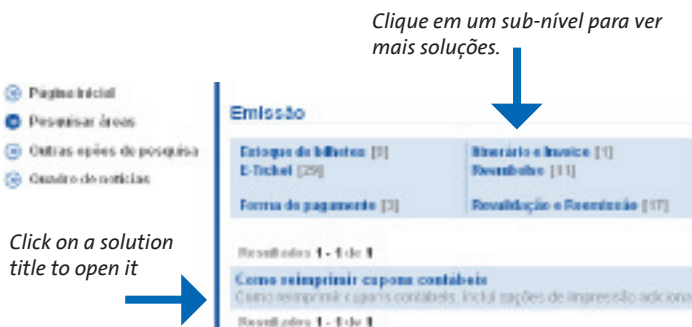
Todas as soluções de conhecimento no e-Support Centre são agrupadas sob áreas comuns ao setor das agências de viagem familiares a maioria dos agentes de viagens. Você, agente de viagens, pode acessar essas áreas diretamente da Home page e da Área de Pesquisa através deles para ver quais as soluções que estão disponíveis.



Como alternativa, clique em *Pesquisar Áreas* no lado esquerdo do menu lista.

A maioria das áreas de conhecimento utilizadas estão disponíveis diretamente da Home Page.

Por exemplo, para explorar as soluções dentro da área de Emissão, selecione *Pesquisar Áreas* a esquerda do menu, depois selecione *Emissão* a partir da lista exibida. A partir daí você poderá pesquisar através das soluções do nível atual ou clicar em uma sub-área para verificar mais soluções.



Nota: A mesma solução de conhecimento pode ser encontrada em mais de uma área.

amadeus

Your technology partner

Guia de Pronto referência

Amadeus e-Support Centre

Busca e Pesquisa Release 4.0