

Amadeus Hotel Store

Preguntas frecuentes

Índice

Sobre Amadeus Hotel Store	3
Sobre la contratación de Amadeus Hotel Store	3
Sobre la instalación de Amadeus Hotel Store	4
Sobre la integración de Transhotel en Amadeus Hotel Store	5
Sobre el proceso de la reserva	6
Otras preguntas	7

Sobre Amadeus Hotel Store

1. ¿Qué es Amadeus Hotel Store?

Es la nueva solución de Amadeus que da acceso al sistema de reservas de Transhotel mediante una nueva pestaña en Amadeus Selling Platform.

2. ¿Cambian las condiciones comerciales que tiene la agencia con Transhotel si realiza las reservas por Amadeus Hotel Store?

No, se mantienen todas las condiciones de pago, comisiones y plazos para modificar o cancelar las reservas.

3. ¿Qué diferencia hay entre Amadeus Hotel Store y Amadeus Hotels?

Amadeus Hotel Store es un módulo de Amadeus que da acceso directo al sistema de reservas de Transhotel, y que te permite reservar en los más de 50.000 establecimientos hoteleros que representa, con las condiciones comerciales de Transhotel.

Amadeus Hotels es la aplicación de hoteles de Amadeus que ya existe en la actualidad y que conecta directamente con los sistemas de inventario de 262 cadenas hoteleras que representan 80.000 establecimientos.

Ambos módulos convivirán en Amadeus Selling Platform de forma independiente y separada.

Sobre la contratación de Amadeus Hotel Store

1. ¿Es necesario que la agencia se dé de alta para utilizar Amadeus Hotel Store?

No, a partir del 2 de abril de 2009, Amadeus Hotel Store estará disponible por defecto en todas las agencias de viajes que disponen de Amadeus Selling Platform sin necesidad de solicitud previa.

2. ¿Necesita la agencia firmar algún documento o contrato para utilizar Amadeus Hotel Store?

La primera vez que la agencia entre en Amadeus Hotel Store tendrá que aceptar las condiciones de uso. Después de la aceptación de estas condiciones no es necesario realizar ningún otro trámite.

3. ¿Supone algún coste para la agencia de viajes?


No.

4. ¿Incentiva Amadeus las reservas realizadas en Amadeus Hotel Store?

No. La reserva se efectúa en el sistema de reservas de Transhotel por lo que Amadeus no abona ninguna comisión.

Sobre la instalación de Amadeus Hotel Store

1. ¿Cómo puedo acceder a Amadeus Hotel Store?

Haciendo clic en el nuevo módulo de Amadeus Hotel Store (identificado con el siguiente icono ).

Esta nueva pestaña en Amadeus Selling Platform estará disponible para todas las agencias de viajes a partir del 2 de abril de 2009.

2. ¿Qué versión de Amadeus Selling Platform necesito?

Amadeus Hotel Store funciona en todas las versiones de Amadeus Selling Platform instaladas en España: la 2.2; 3.1 ó 3.3.

3. Tengo Amadeus Selling Platform instalado en mi agencia y no me aparece la pestaña de Amadeus Hotel Store. ¿Qué tengo que hacer?

- ▶ Una vez comprobado que no le aparece el módulo de Amadeus Hotel Store (la pestaña con el icono que aparece en el punto 1 de este capítulo), recomendamos actualizar Amadeus Selling Platform mediante el sistema de “**Automatic Update**”.
- ▶ Posteriormente tendrá que **reiniciar Amadeus Selling Platform dos veces** para que el nuevo módulo le aparezca en la aplicación.
- ▶ Si después de haber realizado el “Automatic Update” no le aparece la pestaña de Amadeus Hotel Store debe ponerse en contacto con el servicio de Atención al Cliente de Amadeus España.

4. ¿Dónde puedo encontrar el icono del Automatic Update? y ¿cómo puedo actualizar los diferentes componentes de Amadeus Selling Platform?

El icono del Automatic Update aparece en la barra de tareas ubicada en la parte inferior de la pantalla, al lado de la hora actual.



Para comprobar actualizaciones, haga clic sobre el icono y posteriormente haga clic en el botón de “Comprobar actualizaciones”.

Importante: Durante este proceso de actualización debe tener Amadeus Selling Platform cerrado.

5. Está Amadeus Hotel Store disponible en otras soluciones de Amadeus?

No. De momento únicamente se puede acceder al sistema de reservas de Transhotel desde Amadeus Selling Platform (quedan excluidos por lo tanto los accesos a través de Amadeus e-Travel Management, Amadeus e-Retail Engine, APIs y Web Services).

6. Si una agencia no quiere tener acceso a Amadeus Hotel Store, ¿puede desactivar el módulo en Amadeus Selling Platform?

Sí. Para ello tiene que ponerse en contacto con su comercial de Amadeus.

Sobre la integración de Transhotel en Amadeus Hotel Store

1. ¿En qué consiste la integración?

En la interacción de los dos sistemas para que se comparta la información y de este modo se automatice al máximo el proceso de reserva. En este caso la integración implica:

- ▶ *Login* único: los datos de acceso a Transhotel se rellenan de forma automática sin que el agente tenga que poner sus claves de Transhotel para acceder a Amadeus Hotel Store. El agente de viajes accede automáticamente a su perfil de agencia de Transhotel.
- ▶ Uso de las fechas y destino de un segmento aéreo presente en un PNR para que los campos correspondientes en la página de búsqueda de Amadeus Hotel Store aparezcan ya cumplimentados.
- ▶ La inclusión de todos los servicios reservados de un cliente en un mismo PNR, generando un segmento auxiliar de la reserva efectuada en Amadeus Hotel Store y un RM con el precio total de la reserva y la comisión correspondiente.
- ▶ Sincronización de la reserva de Amadeus Hotel Store con el PNR de Amadeus para actualizar el segmento auxiliar en caso de que se realice alguna modificación.
- ▶ Histórico del PNR incluyendo los cambios que se realicen en los segmentos auxiliares generados.
- ▶ Volcado del servicio en el backoffice/programa de gestión de la agencia (A.I.R. y I.M.R.)
- ▶ Volcado de la reserva de Transhotel en el itinerario del cliente y en Checkmytrip.com.

2. ¿Qué es un segmento auxiliar?

Los segmentos auxiliares son segmentos de reservas realizadas fuera del sistema y que sirven para tener un registro en el PNR. Un ejemplo sería:

HU 1A HK1 MOW 14AUG-18AUG/HABITACION HOTEL PLAZA

3. ¿Qué diferencia hay entre reservar en Amadeus Hotel Store y en la página web de Transhotel?

Reservar Transhotel en Amadeus Hotel Store supone amplias ventajas derivadas de la integración con Amadeus que se concretan en el punto 1 de este epígrafe.

4. ¿Tengo las mismas funcionalidades en Amadeus Hotel Store y en la página web de Transhotel?

Desde Amadeus Hotel Store se puede acceder a todas las funcionalidades y oferta hotelera de Transhotel excepto:

- ▶ Formulario para pedir grupos
- ▶ Traslado y excursiones
- ▶ Hotel Plus

Además no se tiene acceso a información corporativa ni a publicidad de Transhotel.

Sobre el proceso de la reserva

1. **¿Varía el proceso de reserva de Amadeus Hotel Store en relación al de Transhotel?**
No, ya que se accede directamente al sistema de reservas de Transhotel.
2. **Es necesario tener un segmento aéreo para reservar Transhotel en Amadeus Hotel Store?**
No, se puede crear desde un PNR con o sin segmento aéreo.
3. **¿Cómo recibe la agencia la factura y el bono?**
La documentación se envía del mismo modo del que se envía actualmente. Es decir, al finalizar la reserva la agencia recibe un correo electrónico (a la dirección que tiene por defecto en el perfil de la agencia cargado en Amadeus o a la que especifique el agente de viajes cuando efectúe la reserva) con el bono y la factura.
4. **Si la agencia dispone del bono personalizado con su logo ¿se mantiene la personalización?**
Sí. Todas las especificaciones de un perfil en Transhotel se mantienen en Amadeus Hotel Store.
5. **¿Si se cancela un segmento en el PNR queda cancelada la reserva correspondiente en Transhotel?**
No. primero es necesario recuperar el PNR en la página de comandos y después entrar en Amadeus Hotel Store para que quede cancelada en Transhotel.
En caso de cancelar únicamente el segmento (tanto en la página de comandos como en el módulo del PNR), la reserva seguirá existiendo en Transhotel.
6. **Si por error se ha eliminado el segmento auxiliar en el PNR ¿Cómo puedo recuperar la reserva en Amadeus Hotel Store para realizar las modificaciones necesarias?**
Entre en Amadeus Hotel Store y busque la reserva como suele hacer en el sistema de reserva de Transhotel. Realice el cambio o cancelación. Recuerde que, al perder la sincronización con el PNR, estos cambios no generarán ningún segmento auxiliar.
7. **¿Es posible cancelar una reserva realizada en Amadeus Hotel Store desde la web de Transhotel?**
Una reserva realizada en Amadeus Hotel Store se puede visualizar, modificar y cancelar en la web de Transhotel, pero la sincronización entre Amadeus y Transhotel se pierde y las modificaciones realizadas no quedarán recogidas en el PNR. Por este motivo, se desaconseja realizar cualquier cambio de una reserva generada en Amadeus Hotel Store fuera de esta plataforma.
8. **¿Aparece el precio de la reserva en el itinerario y en Checkmytrip.com?**
No. La información que aparece en ambos documentos es la del segmento auxiliar con los detalles de la estancia.
9. **¿Cómo puedo saber si una reserva se ha efectuado a través de Amadeus Hotel Store o de Transhotel?**
En todas las reservas efectuadas a través de Amadeus Hotel Store aparece Amadeus como Usuario.

Otras preguntas

Para cualquier otra cuestión relacionada con la integración en Amadeus, como por ejemplo:

- ▶ El segmento auxiliar no aparece en el PNR o los datos no son correctos.
- ▶ El RM no coge los datos correctos de comisión o precio total.
- ▶ Al abrir Amadeus Hotel Store con el PNR abierto, no aparecen los segmentos aéreos o reserva de hotel en la página de inicio.

Contacte con el Servicio de Atención al Cliente de Amadeus España: 807 210 210
(coste máximo/minuto desde fijo 0,87€, desde móvil 1,22€ impuestos incluidos) .

Para cualquier tema relacionado con el sistema de reservas de Transhotel o con su producto, como por ejemplo:

- ▶ Información sobre los hoteles.
- ▶ Cómo introducir una observación para el hotel.
- ▶ Cómo cambiar la forma de pago.
- ▶ Los datos reflejados en la confirmación y bono no son correctos.

Contacte con el Servicio de Atención al Cliente de Transhotel: 902 164 164