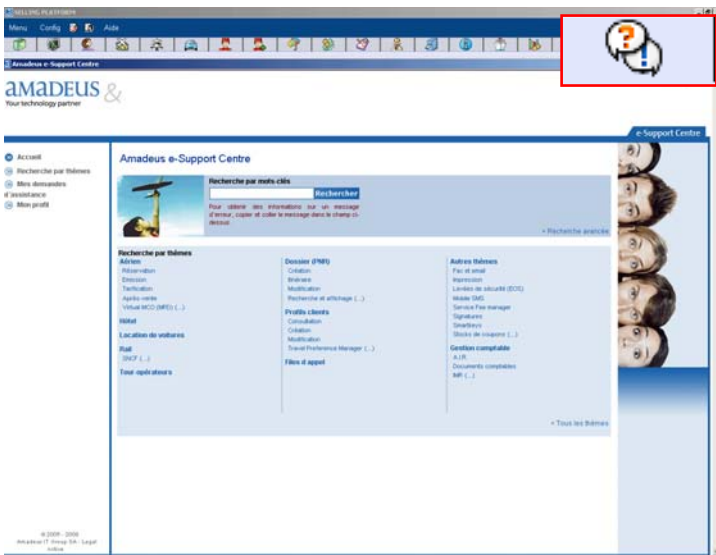


# Bienvenue sur Amadeus e-Support Centre

Un message d'erreur incompris ?  
Une fonction méconnue ou sous-exploitée ?  
Des difficultés rencontrées au cours d'une réservation ?

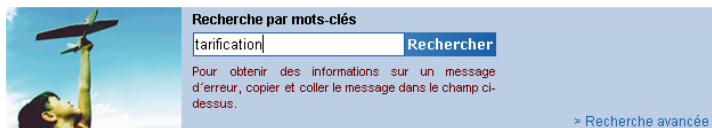
Amadeus e-Support Centre est la solution d'assistance en ligne qui vous apporte au quotidien toutes les réponses aux questions que vous vous posez sur l'utilisation de nos produits.

Cette base de connaissance est conçue spécifiquement pour les conseillers en voyages.  
Elle est accessible 24h/24 directement depuis la plate-forme de réservation Amadeus Selling Platform.



## Effectuer une recherche

Depuis la page d'accueil, vous pouvez chercher par mots-clés ou copier-coller un message d'erreur :



## Recherche par mots-clés

Saisissez un mot-clé ou une suite de mots-clés pour décrire l'information que vous cherchez puis cliquez sur "Rechercher".

**Astuce :** La recherche fonctionne aussi avec des synonymes.  
Exemple : "dossier" et "PNR", ou "billet" et "ticket".

**Astuce :** Le moteur de recherche ne fait pas de distinction entre les caractères majuscules et minuscules.

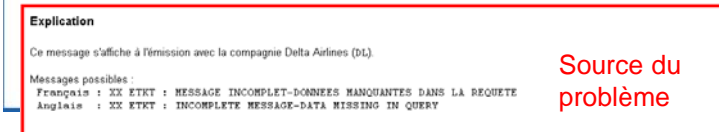
**Astuce :** Séparez les mots-clés par un espace.

## Recherche par message d'erreur

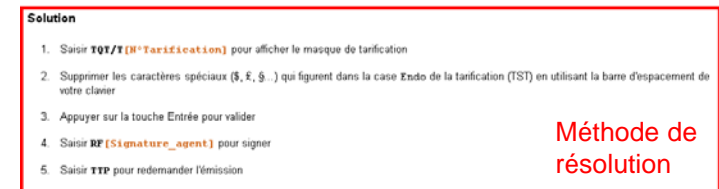
Au cours d'une réservation, le système vous renvoie un message d'erreur ? Pas de panique !

"Copiez-collez" simplement ce message dans le moteur de recherche d'Amadeus e-Support Centre, et cliquez sur "Rechercher".

Le message apparaît en tête de la liste de résultat, et vous délivre la méthode de résolution.



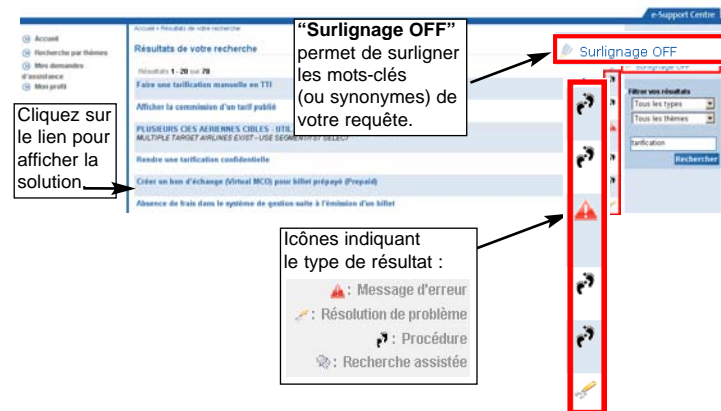
Source du problème



Méthode de résolution

## Visualiser les résultats

Le moteur de recherche liste par ordre de pertinence les fiches connaissance qui répondent à votre requête.  
Les fiches qui contiennent vos mots-clés dans le titre sont affichées en premier.  
Les suivantes sont triées en fonction du nombre d'occurrences de mots-clés dans le corps de la fiche.

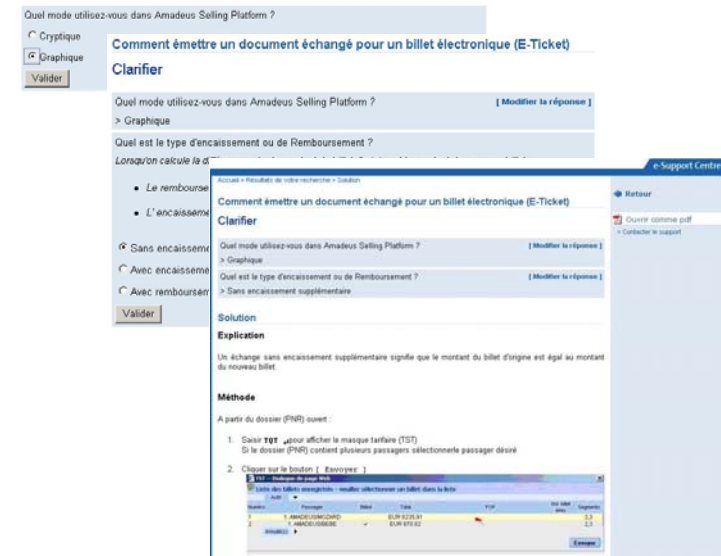


## La recherche assistée

Elle permet, à l'aide de questions, d'affiner votre demande pour vous proposer la réponse la plus adaptée.

Comment émettre un document échangé pour un billet électronique (E-Ticket)

Clarifier



## Consulter une fiche connaissance

Certaines fiches connaissance peuvent s'appliquer à la fois en **cryptique** et en **graphique**.

Dans ce cas, cliquez sur l'onglet qui correspond à votre habitude de travail.

## Affiner la recherche

Si vous souhaitez affiner votre recherche initiale, vous pouvez utiliser des filtres situés en haut à droite de l'écran avec des listes déroulantes :

## Naviguer par thèmes

Toutes les fiches connaissance sont classées par thèmes selon une logique métier.

La page d'accueil permet d'accéder aux thèmes les plus consultés, tandis que l'entrée "**Recherche par thèmes**" propose la liste exhaustive des thèmes.

*Note : Une fiche peut être classée dans plusieurs thèmes.*

# Amadeus e-Support Centre

Votre solution d'assistance en ligne pour vous accompagner dans l'utilisation de nos produits

Quick Card