

Amadeus On-Line Helpdesk

Vartotojo instrukcija

Skirta kelionių agentūroms

Turinys

Ižanga	3
Jungimasis prie Amadeus Helpdesk.....	3
Patarimai ir pastabos.....	7

Dokumento valdymas

Apsauga	Viešas			
Įmonė	Amadeus			
Padalinys	Amadeus Lietuva			
Autorius	Mindaugas Marcinkevičius			
Tikrino		Data	2007 07 13	
Patvirtino		Data	2007 07 13	
Versija	Data	Pakeitimai	Komentaras	Komentavo
1.0	2007 07 13			

Ižanga

Viena pagrindinių Amadeus Helpdesk funkcijų yra padėti agentams išspręsti klausimus susijusius su Amadeus rezervacine sistema (SEL – Selling Platform (Vista)).

Amadeus On-Line Helpdesk pagalba Amadeus konsultantas gali: prisijungti prie jūsų kompiuterio, matyti ekraną ir valdyti kompiuterį.

Amadeus konsultantas, prisijungęs nuotoliniu būdu ir matydamas jūsų kompiuterio ekraną, gali greičiau padėti agentui išspręsti susidariusią problemą, ypač jei tai yra techninio pobūdžio problema.

Jungimasis prie Amadeus Helpdesk

Norėdami jungtis prie Amadeus On-Line Helpdesk atidarykite šį puslapį:

<http://www.amadeus.com/lt>

Pastaba:

Kad galėtumėte prisijungti prie Amadeus On-Line Helpdesk jums bus reikalingas interneto ryšys.

Amadeus puslapyje ieškokite „Help Desk“ nuorodos (kairėje apatinėje pusėje). Paspauskite ant „Try our new On-Line help“ arba žemiau esantį „click Here...“ (Pav. 1)



Pav. 1

Atsivėrusiame lange atlikite šiuos veiksmus:

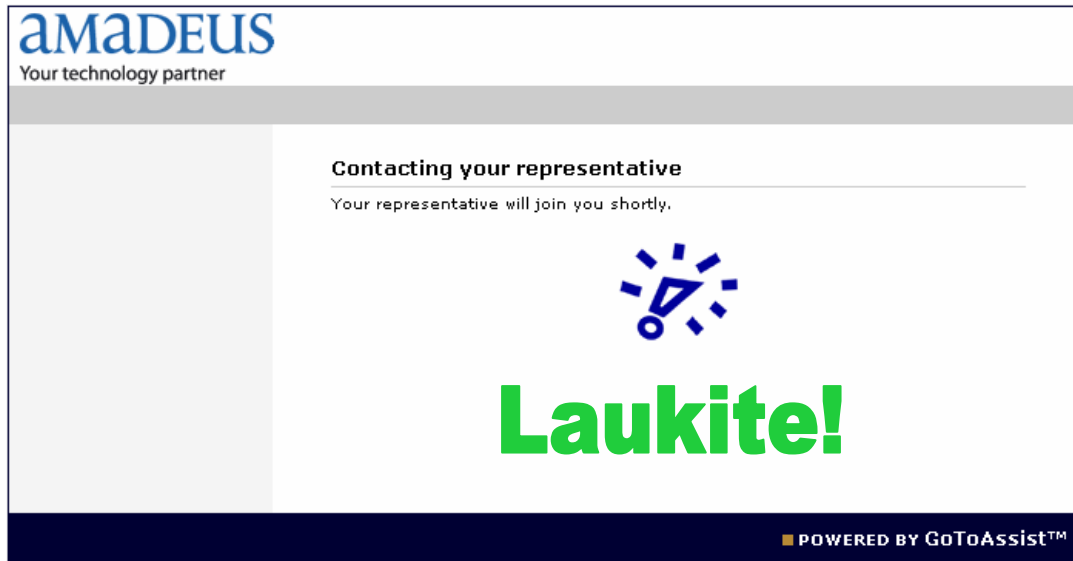
- Įrašykite savo vardą, agentūros pavadinimą ir ofiso ID (Ofiso ID pvz.: VNOLJ1111),
- Pasirinkite „Amadeus Lithuania“,
- Ir spauskite mygtuką <Continue>.

Pav. 2

Paspaudus <Continue> atsivers naujas langas, kuriame reikės dar kartą pasirinkti „Amadeus Lithuania“ ir paspausti <Continue>.

Pav. 3

Kai tik paspausite <Continue> Amadeus konsultantas gaus pranešimą, kad Jums reikia pagalbos. Amadeus konsultantas prisijungs prie Jūsų kompiuterio iš kart kai tik galės.



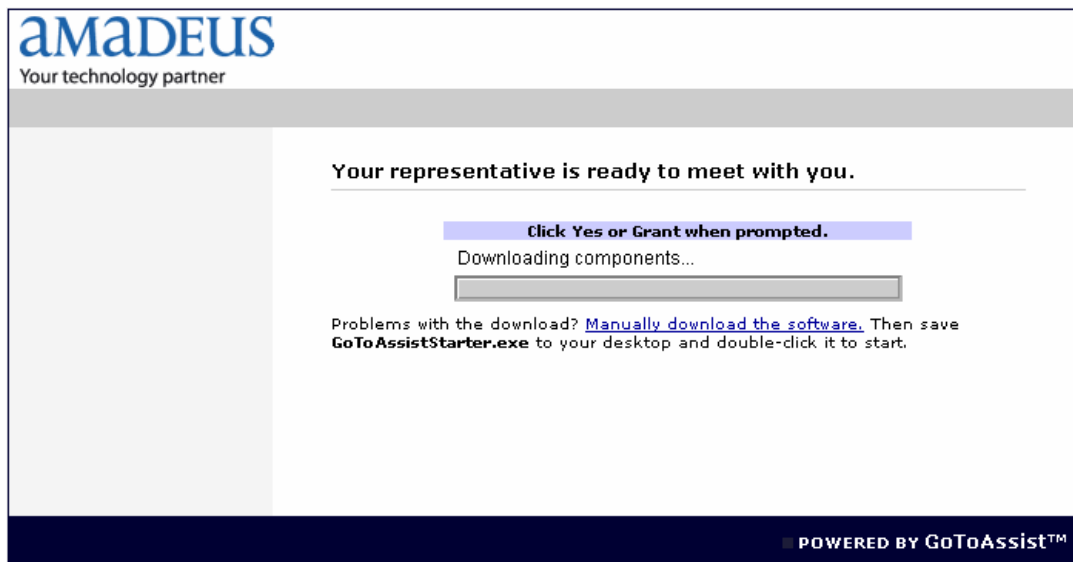
Pav. 4

Laukite kol Amadeus konsultantas patvirtins Jūsų prisijungimą (Pav. 4). Jei Jums šiame lange pasirodys užrašas „Sorry, your representative is unable to respond, please pick another.“ (Pav. 5) vadinasi Amadeus konsultantas yra užimtas ir šiuo metu negali prisijungti prie Jūsų. Tokiu atveju bandykite jungtis prie Amadeus On-Line Helpdesk vėliau.

[Sorry, your representative is unable to respond, please pick another.](#)

Pav. 5

Kai tik Amadeus konsultantas patvirtins Jūsų prisijungimą kompiuteris pradės siųsti reikalingus komponentus (Pav. 6).

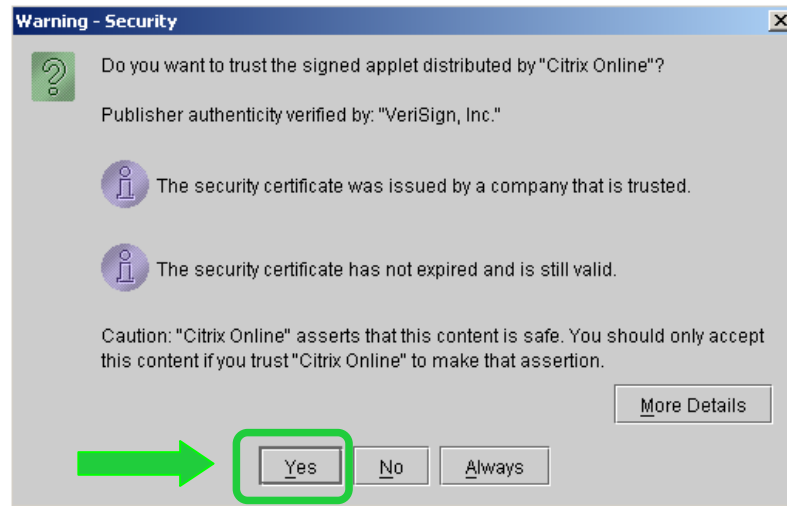


Pav. 6

Pastaba:

Jei komponentai nesisiunčia Jūs galite patys parsisiųsti prisijungimo prie Amadeus On-Line Helpdesk programėlę. Paspauskite ant nuorodos „[Manually download the software](#)“, programėlę užsisaugokite ant darbastalio (Desktop) ir ją paleiskite.

Kai komponentai bus parsisiųsti, kompiuteris paprašys patvirtinimo prisijungimui (Pav. 7). Norėdami tęsti toliau spauskite <YES>.

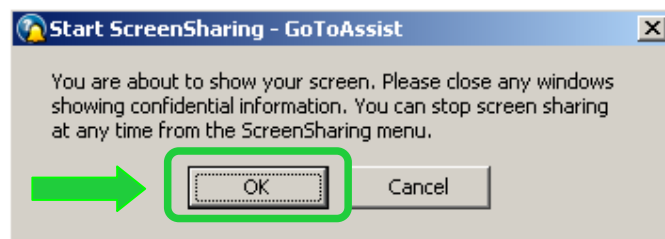


Pav. 7

Pastaba:

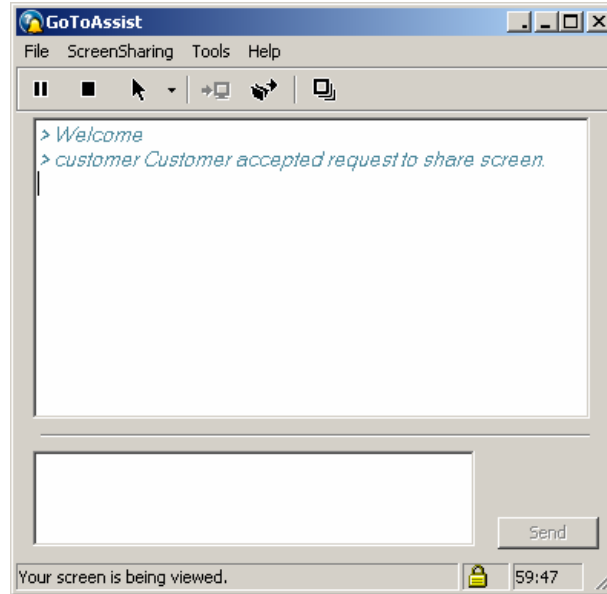
Saugos langas gali atrodyti ir kitaip, tai priklauso nuo Jūsų kompiuterio. Bet kokiu atveju reikia spausti <YES> norint tęsti.

Po kelių minučių iššoks lentelė kurioje galėsite pasirinkti ar norite rodyti savo kompiuterio ekraną ar ne (Pav. 8). Paspaudus <OK> Amadeus konsultantas pamatys Jūsų kompiuterio ekraną.



Pav. 8

Taip pat Jūsų kompiuteryje atsiras pokalbių langas. Jo pagalba galėsite susirašinėti su Amadeus konsultantu (Pav. 9).



Pav. 9

Pastaba:

Neuždarinėkite šio lango! Jei uždarysite, Jūs automatiškai atsijungsite nuo Amadeus konsultanto. Norėdami baigti sesiją tiesiog uždarykite pokalbių langą. Jei nenorite baigti sesijos galite sutraukti šį langą į užduočių juostą („Minimize“).

Patarimai ir pastabos

Įsitikinkite ar tikrai negalite be Amadeus konsultanto išspręsti problemos. Pasistenkite surasti atsakymą HELP puslapiuose arba Amadeus internetinėje svetainėje: www.lt.amadeus.com

Amadeus Helpdesk konsultantai neįpareigoti mokyti Jus naudotis Amadeus sistema. Pagrindine Amadeus Helpdesk užduotis yra spręsti technines ir funkcines problemas.

Junkitės prie Amadeus On-Line Helpdesk tik pasiruošę parodyti ir apibūdinti problemą.

Prieš pradėdami naudotis Amadeus On-Line Helpdesk patariame palikti atidarytas tik tas programas kurios yra reikalingos problemai apibūdinti.

Amadeus konsultantas Jūsų kompiuteryje matys tik tai ką Jūs matote. Todėl uždarykite dokumentus ar programas kuriose matosi Jūsų konfidenciali informacija.