

Dosya Üzerinde Çalışmak

Dosyayı Güncellemek

1. Dosya detaylarını görüntülemek için dosya numarasını tıklayın. Dosya açıklama panelini güncellemek için “Add an update”i tıklayın.

Müşteri desteğin dosyayı kapatmasını istemek için “Request Closure”i tıklayın.

Update	Type
Test interaction for Customer	Update for Customer
Still not working.	Customer Update

Attachment Name	Size	Type
Legend	2,454	gif
eTA_SELL Webconfig_MMC	58,168	doc

Bir dosya eklemek için “Attach a file”i tıklayın.

Dosya detayları ekranında, sizin (Customer Update) ve müşteri destek (Update for Customer) tarafından yapılan tüm güncellemeler görüntülenir.

2. Update bölümünü güncelleyin.

Case #: 1-240671181
Status: Open
Priority: High
Account: CRM Internal Account
Office ID: MMCTEST01

After entering TTP the first ticket was printed, but the next one is jammed half-way input: down. I opened and closed the printer lid but it didn't help. I also tried to remove the tickets but they won't move. Please help, thanks.

Güncellemelerinizi yapın

tried again, but the ticket still doesn't print.

Send to Help Desk Cancel

Güncellemeleri müşteri desteğe göndermek için “Send to Help Desk”i tıklayın.

Dosya statüsü her güncelleme sonrası **Open**'a döner, müşteri destek dosyadan sizin bir bilgi girmenizi istediğinde ise, statü **Waiting for Customer**'a döner.

Not: Profil tanımlarınıza paralel olarak her güncelleme sonrası e-posta adresinize bir güncelleme olduğuna dair bilgi düşebilir.

Açılmış Dosyaları Aramak

1. Dosya listesinde **Query** seçeneğini tıklayınız.
2. Bu ekranda, bir veya bir kaç kriter yazınız. Örnek: ofis kodu, dosya numarası veya yaratılış tarihi

Case #:

Office Id:

Status:

Date Created:

Title:

Priority:

Go Cancel

3. Go ikonunu tıklayınız.

Profil ve Tercihlerinizi Belirlemek

Ana menüde profil ayarlarınızı değiştirmek için My Profile ikonunu tıklayın. Örneğin, her dosya güncellemesinde nasıl bilgilendirilmek istediğinizi bu ekranda değiştirebilirsiniz.

User Profile

Save Cancel

Mr/Ms:

*Last Name: McCabe

*First Name: Miriam

Contact Method:

Email on Solve:

Email on Close:

Email on Reject:

Hangi hatırlatmanın e-posta ile yapılmasını istediğinizi seçin

Amadeus e-Support Centre

Release 5.0

Dosya Açma

Kullanım Kılavuzu

amADEUS
Your technology partner

Genel Bilgi

Amadeus e-Support Centre üzerinden, çok detaylı bilgilere ulaşabilir, Amadeus çözümlerinden faydalanabilirsiniz. Bir problemin çözümünü araştırabilir, mesleki bilgilerinizi geliştirebileceğiniz makaleleri, ürün bilgilerinizi ve dokümanlarını okuyabilir, Amadeus çözümleri ile ilgili haberleri takip edebilirsiniz.

İnternet tabanlı self servis destek çözümü olan Amadeus e-Support Centre seyahat acentelerimize hizmet etmek için geliştirilmiştir. Amadeus e-Support Centre'a Amadeus Selling Platform üzerinden veya internet adresini yazarak ulaşabilirsiniz.

Bu kullanma kılavuzunda Amadeus e-Support Centre üzerinden, Amadeus destek birimlerimize bir problemi nasıl ileteceğiniz ve nasıl takip edeceğinizi anlatılmaktadır. Aynı zamanda size özel bir profil oluşturma ve kullanım bilgilerine ulaşacaksınız.

Problem Dosyası Açmak

Case olarak adlandırdığımız dosya bir probleminiz veya sorunuz için oluşturulan elektronik kayıttır. e-Support Centre'da yapmış olduğunuz aramalarla, sorunuza /probleminize yeterli bir çözüm bulamadığınızda, Amadeus Müşteri Destek Birimi'ne problemi bir dosya açarak iletebilirsiniz.

Dosya açmak için:

1. [> Contact the help desk](#) seçeneğini tıklayın.
2. Ekrana gelen görüntüde **Next** seçeneğini tıklayarak bir sonraki sayfaya geçin.
3. Aşağıdaki ekran görüntüsü geldiğinde, ilk satırdaki title bölümüne problem başlığınızı, ikinci satırdaki bölüme problemin detaylarını yazınız. Ekrandaki ofis kodunu değiştirmenize gerek yoktur, problemin önceliğini kutu içindeki seçeneklerden seçmeyi unutmayınız.

Tip:	Problem anlatma bölümünde 1200 karakter limiti vardır. Buraya PNR veya fiyat görüntüsü kopyalayabilirsiniz. Daha çok bilgi yazmanız gerekirse, Update bölümünde Add seçeneğini tıklayarak ek bir bilgi yazabilirsiniz.
-------------	--

4. Problemi daha iyi anlatmak için gerekirse bir ekran görüntüsünü, hata mesajını ve PNR kopyasını attachments bölümüne ekleyebilirsiniz.
5. Amadeus Müşteri Destek Ekibi'ne problemi iletmek için **Finish** ikonunu tıklayın.

Açılan Dosyaları Görüntülemek

Amadeus e-Support Centre üzerinde kaydedilen dosyalar ana menüde aşağıdaki kategoriler altında görüntülenir.

- **My Cases** – Sizin imzanızla açılan tüm dosyalar
- **My Office Cases** – Aynı ofis kodunda tüm kullanıcı imzaları tarafından açılan dosyalar.
- **My Agency Cases** – Birden fazla ofis kodu olduğunda bir acentede, tüm kullanıcı imzaları tarafından açılan dosyalar.
- **My Agency Cases History** – Acentenizde yaratılan daha önce açılmış ve tamamlanmış tüm kapalı dosyalar.

Bir dosyayı aramak için Query ikonunu tıklayın

Case #	Status	Date Created	Title	Contact First Name	Contact Last Name	Priority	Account	Office Id	Creation
1-904938241	Open	25/Nov/2010	Error message: Connector: failed to obtain response	Test1	Test1	Low	Kaleva Travel Oy	HELMK2396	Online
1-904931181	Open	25/Nov/2010	QC RC window too large and RC error messages cannot see	Test1	Test1	Low	Kaleva Travel Oy	HELMK2396	Online
1-901541551	Open	22/Nov/2010	Rif elementin vimelelen merkki ei sisry mukaan	Test1	Test1	Low	Kaleva Travel Oy	HELMK2396	Online

Bir dosyayı görüntülemek için dosya numarasına basın

Sütunları sıralamak için okları kullanabilirsiniz

Dosyanın e-Support Centre veya müşteri destek tarafından açıldığı bilgisi

The Case Status

Open	Müşteri destek dosya üzerinde çalışıyor.
Waiting for Customer	Müşteri destek sizin bir bilgi girmenizi istiyor.
Request Closure	Dosyanın kapanması için müşteri destek onayınızı bekliyor.
Closed	Müşteri destek dosyanızı çözdü.