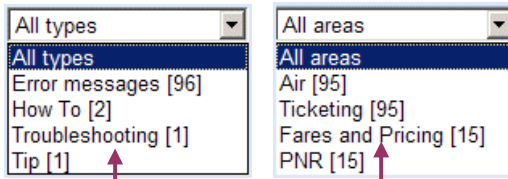


## Afinando los resultados de su búsqueda

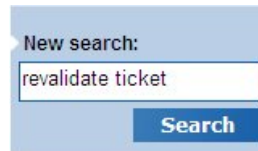
Si su búsqueda inicial produce más resultados de los que usted necesita, puede utilizar los filtros en la columna de la derecha para reducir la lista.



Especifique un tipo de solución

Especifique un área de conocimiento

También puede introducir una nueva palabra clave en el nuevo campo de búsqueda.



## Utilización de la búsqueda avanzada

Si desea aplicar criterios especiales para su búsqueda, haga click en la opción Búsqueda avanzada en el menú de la izquierda.

Usted puede elegir entre los siguientes criterios de búsqueda:

- **Idioma:** selecciona el idioma de búsqueda. La elección de idiomas disponibles depende de su mercado.
- **Palabras clave:** busca por TODAS las palabras clave, la frase EXACTA, o UNA o MÁS palabras introducidas.
- **Áreas:** limita la búsqueda a una determinada área de conocimiento.
- **Tipo de información:** selecciona el tipo de solución deberá buscar (Cómo, Mensajes de error, ...).
- **Última modificación:** se utiliza para encontrar sólo soluciones actualizadas recientemente (en la última semana, mes, o seis meses).
- **Número de resultados:** define el número máximo de resultados que se muestran en cada página.

## Navegando por Áreas de Conocimiento

Todas las soluciones de conocimiento de Amadeus e-Support Center se agrupan bajo áreas comunes de la industria del turismo, familiares para para la mayoría de las agencias de viajes. Como agente de viajes, Usted puede acceder a esas áreas directamente desde la página principal y navegar dentro de ellas para ver qué soluciones están disponibles.

La mayoría de áreas de conocimiento útiles están disponibles directamente desde la página de inicio



Alternativamente, haga click en **Examinar áreas** en el menú de la izquierda

Por ejemplo, para explorar soluciones en el área de Ticketing, seleccione **Áreas de Navegación** el menú de la izquierda, a continuación, seleccione **Ticketing** de la lista propuesta. Desde allí se puede navegar a través de las soluciones en el nivel actual o haga click en un nivel sub-zona para obtener más soluciones.



Haga click en el título de una solución para abrirlo

**Nota:** La misma solución de conocimiento se puede hallar en más de un área.

# Amadeus e-Support Center

Release 4.0

## Búsqueda y Navegación Guía Rápida

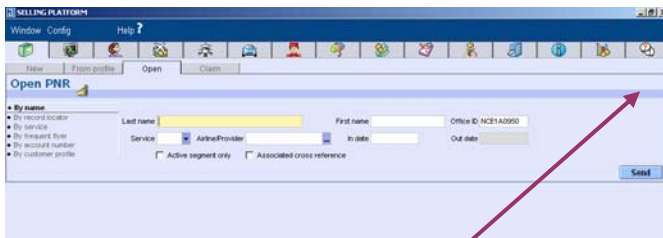
**AMADEUS**  
Your technology partner

## Bienvenido a Amadeus e-Support Center

Amadeus e-Support Center ofrece un punto único que le posibilitará acceder a información y servicios para la solución de problemas, artículos de auto-aprendizaje, alertas en tiempo real, consejos, noticias y lanzamiento de productos, y a una biblioteca de documentos.

Esta herramienta de auto-consulta basada en tecnología web está específicamente diseñada para las agencias de viajes. Es posible acceder desde Amadeus Selling Platform.

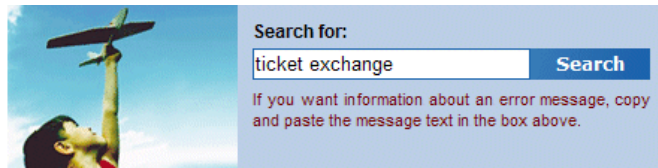
Cómo acceder desde Amadeus Selling Platform:



**Note:** Los pantallas que aparecen en esta Guía Rápida pueden diferir de su propia interfaz de usuario, dependiendo de su mercado.

## Búsqueda de soluciones de conocimiento

Usted puede buscar en la base de conocimientos por palabra clave o mensaje de error de la página principal.



### Búsqueda por palabra clave

Introduzca una pregunta, una palabra clave o un conjunto de palabras clave que describan la información que desea encontrar.

A continuación, haga click en Buscar.

**Tip:** La búsqueda encuentra soluciones que contengan **una o todas las palabras de la consulta realizada**

**Tip:** La búsqueda también incluye **similitudes**. Por ejemplo, "vender" o "vista" puede devolver los resultados con "Amadeus Selling Platform".

**Tip:** Las búsquedas no son sensibles a mayúsculas y minúsculas.

**Tip:** Separe las palabras con espacios e incluya la información pertinente, como el nombre del producto y la versión.

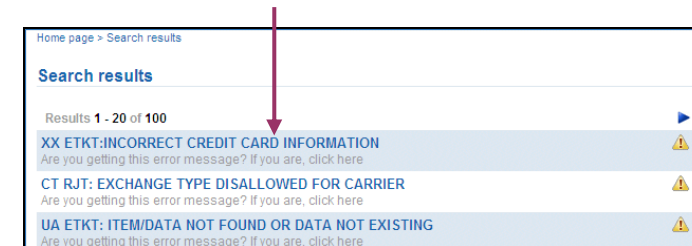
### Búsqueda por mensaje de error

Copie y pegue el mensaje de error en el campo correspondiente, a continuación, haga click en Buscar.

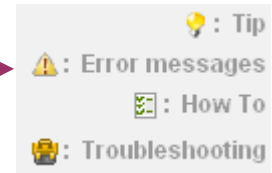
El sistema busca el mensaje, y muestra los pasos de la investigación y la posible resolución del caso.

## Resultados de la búsqueda

La búsqueda arroja un listado de resultados siendo el primero el más relevante. Aquellos que contengan la palabra clave de la búsqueda en el título, generalmente se mostrará primero, y aquellos que contengan el mayor número de coincidencias con la palabra clave o sean sinónimos se mostrarán a continuación.



Cada ítem del listado de resultados de la búsqueda incluye un breve resumen y un icono que indica qué tipo de solución es



Algunas soluciones pueden corresponder tanto a aplicaciones gráficas como a las cripticas. Si este es el caso, haga clic en la pestaña correspondiente:



Sobre la columna de la derecha, usted puede:

- Hacer click en **Highlight** para resaltar en la búsqueda las palabras clave (y sus sinónimos) y ver rápidamente si la solución corresponde a su consulta.
- Hacer click en **Printable version** para abrir la solución en formato PDF en una nueva ventana (a fin de facilitar la impresión, por ejemplo).
- Hacer click en **Copy solution link** para copiar la dirección URL de la solución en el portapapeles, para pegarlo en un mensaje de correo electrónico, por ejemplo.