



Reportando un Caso en
Amadeus Service Hub

Guía Rápida

Como reportar un caso en Amadeus Service Hub

Amadeus
Customer Support

1. Introducción

A través de [Amadeus Service Hub](#) usted tiene un único punto de acceso a un variado contenido de capacitación y soporte así como servicios integrados como la resolución de problemas, alertas en tiempo real, información de nuestros productos y lanzamientos.

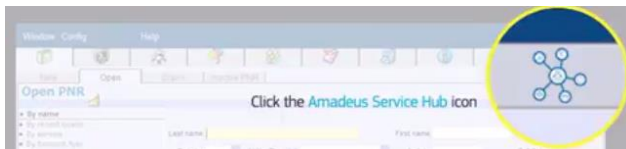
Esta herramienta de autoservicio basada en internet, está diseñada específicamente para clientes Amadeus.

Usted tiene cuatro opciones para ingresar a [Amadeus Service Hub](#):

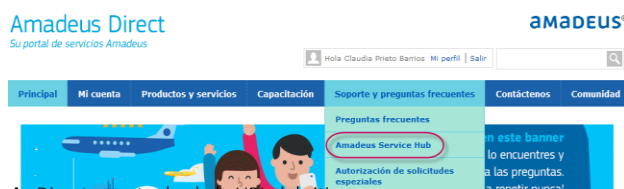
1.- A través de [Amadeus Selling Platform Connect](#) dar click en Ayuda → Service Hub:



2.- Desde [Amadeus Selling Platform Classic](#) dando click en el ícono de [Amadeus Service Hub](#):



3.- Desde [Amadeus Direct](#) dando clic en Soporte y Preguntas Frecuentes y seleccionar [Amadeus Service Hub](#):



4.- Directamente desde la URL del sitio:

<https://servicehub.amadeus.com/>

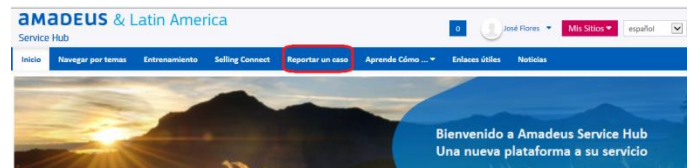
Esta Guía le mostrará como reportar y dar seguimiento a los Casos que Ud. dirija a nuestros Centros de Soporte.

2. Reportando un Caso

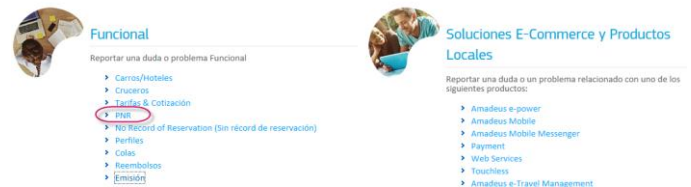
Un caso es un registro electrónico de su incidente o solicitud. Usted debe reportar un caso solo si no le ha sido posible encontrar una solución satisfactoria a su inquietud en [Amadeus Service Hub](#).

Para reportar un caso, siga las siguientes instrucciones:

1.- En el menú principal dar click en “Reportar un Caso”



2.- Seleccione el área o el producto sobre el cual requiera consultar:



3.- Luego dar clic en siguiente y proceda a seleccionar del listado más detalles del caso.



4.- Ingrese los detalles del caso de acuerdo a los requerimientos y si lo desea puede anexar imágenes del error o copia del PNR. Observe que en este paso ya tiene usted un número de caso

Detalles del Caso.

de Caso
2-6221275908

Requerido Sirvase suplir un título que resuma su caso: *

Test

Requerido Sirvase proveer todos los detalles posibles para facilitar la rápida solución o respuesta. *

Test

Indique el Record localizador de PNR si aplica
ABC123

Indique el formato y la respuesta exacta del sistema *

Test

Sirvase agregar un anexo, si es relevante.

previo siguiente Finalizar Cancelar

5.- Finalmente revise el código de su oficina, direcciones de correo electrónico y dar click en finalizar.

3. Consulta de un Listado de Casos

Los listados de casos en [Amadeus Service Hub](#) son almacenados en las siguientes categorías a las cuales se tiene acceso desde la página “Reportar un caso → Manejo de Mis Casos y Mis Reclamos → Casos” (Puede que usted no pueda visualizarlas todas dependiendo del tipo de organización)

Manejo de Mis Casos y Mis Reclamos

Casos

- Mis Casos
- Casos de mi oficina
- Casos de mi agencia

Mis Casos - Todos los casos creados por usted.

Casos de mi Oficina - Todos los casos creados por usted o por cualquier usuario que pertenezca a su mismo código de oficina (Office ID).

Casos de Mi Agencia - Todos los casos creados por usted o por cualquier usuario de su cuenta (Agencia).

Desde cualquier listado puede desplegar un caso dándole clic en el número.

N° de caso	estado	Fecha de creación	Última actualización	Título
2-6221275988	Nuevo	29/May./2017	29/May./2017 14:29	PNR: TEST

Puede ver también si el caso fue creado en línea, vía [Amadeus Service Hub](#) o vía CRM offline y reorganizar las columnas dando click en las flechas:

Via	N° de caso	estado	Fecha de creación
Portal	2-6221275988	Nuevo	29/May./2017

Siempre que al lado del número del caso aparezca la imagen  significa que el caso requiere una actualización de su parte por lo que le recomendamos **verificar constantemente** y enviar la información solicitada a tiempo.

Mis casos (en espera de respuesta del cliente) Ver todos los casos

N° de caso	estado	Fecha de creación	Última actualización	Título	Nombre de cliente
2-4300755204	Investigation Ongoing	24/Oct./2016	25/Oct./2016 09:13	PNR: TEST CASE	Giuliana Es

en espera de respuesta del cliente

Estado del Caso

Estado	Descripción
Abierto	La mesa de ayuda está trabajando en el caso.
Esperando al Cliente	La mesa de ayuda está a la espera de una respuesta de su parte.
Solicitar Cierre	El caso está a la espera de ser cerrado por parte de la mesa de ayuda de acuerdo a su solicitud.
Cerrado	La mesa de ayuda ya resolvió el caso.

4. Trabajando con los Detalles de Un Caso

4.1 Actualizando un Caso

1. Dar click en el número de caso para abrirlo.

En el despliegue de detalles del caso se graban todas las actualizaciones creadas por usted (se marcan como “actualización del cliente”) y por la mesa de ayuda (se marca como “seguimiento enviado al cliente”).

En la sección **Actualización** dar click en: Agregar una Actualización, Cambiar Prioridad o solicitar Cierre según sea el caso:

Creado por Cliente

[Agregar actualización](#)
[Cambiar prioridad](#)
[Solicitar cierre](#)

2. Actualice el caso según sea requerido

★ Actualizar:

Mensaje:

[Enviar al Dpto. de soporte](#)
[Cancelar](#)

El estado del caso cambiará automáticamente a **Abierto** luego de cualquier actualización. Puede cambiar a **Esperando al Cliente** si el departamento de soporte requiere una respuesta de su parte.

Nota Importante: Dependiendo de su perfil, usted puede ser notificado de las actualizaciones vía email o tendrá que hacer una revisión manual de sus casos.

4.2 Como cambiar la prioridad de un Caso

Si el caso ya está reportado y por el impacto del mismo se requiere de una atención más urgente puede solicitar un cambio de prioridad tomando en cuenta los siguientes criterios:

Nivel	Descripción
Alto	Cuando una aplicación, funcionalidad o producto no está funcionando afectando la operatividad de toda la agencia y/o producto.
Medio	Cuando una aplicación, funcionalidad o producto no está funcionando afectando parcialmente la operatividad de la agencia y/o producto.
Bajo	Cuando una aplicación, funcionalidad o producto no está funcionando afectando a algunos usuarios de la agencia sin afectar la operatividad de la agencia y/o producto.

Una vez se tenga claro en cual de los criterios anteriores se encuentra su caso, proceder de la siguiente forma:

- Busque el número de su caso de acuerdo a como se explica en el punto 5 de esta Guía o desde la Consulta de Listado de Casos (explicado en el punto 3 de la Guía).
- En la Sección Actualización, dar click en **Cambiar Prioridad**



- Haga click en la opción Nueva Prioridad para modificarla.
- En el recuadro de mensaje detalle una breve descripción de lo sucedido.
- Por último haga click en Enviar al Dpto de Soporte



5. Buscando un caso

- En el menú principal ir a **Reportar un caso** → **Manejo de mis Casos**. Click en **Mis Casos**
- Dar click en la parte superior de la página en la opción **Buscar sus Peticiones**.

- Click en ir.

6. Administrando su Perfil y Preferencias

Desde el menú **Mi cuenta**, ir a **Varios** y dar click en **Avisos** para personalizar



Desde esta opción, usted puede especificar como desea recibir las notificaciones de sus casos:

Alarmas y avisos

Seleccione las opciones de entrega para las alarmas y los avisos.

Tipo	Correo electrónico	SMS	Sitio web
General	☐	☐	☒
Noticias	☐	☐	☒
Prueba	☐	☐	☒