

## Amadeus Live Travel Community - FAQs

### Bienvenue sur Amadeus Live Travel Community !

Nous sommes heureux de pouvoir compter sur vous !

La mission de cette Communauté est de mettre en place un canal de communication exclusif pour les clients d'Amadeus dans le monde entier.

Tirez profit des connaissances et de l'expertise d'autres experts en voyages. Explorez les différentes catégories pour y poser des questions, apporter des réponses ou amorcer une conversation.

Faites partie de la communauté mondiale [Amadeus Live Travel Community](#) - le point de contact pour les experts du voyage.

### Les Conditions générales

Si vous avez déjà accepté les Conditions générales qui vous permettent de faire partie d'[Amadeus Live Travel Community](#), nous vous souhaitons la bienvenue ! Vous pouvez dorénavant poster et répondre aux questions, ajouter des commentaires et surtout faire profiter aux autres de votre expertise !

### Que se passe-t-il si je n'accepte pas les Conditions générales ?

Si vous avez cliqué sur **Annuler**, vous pouvez lire les questions et les réponses reçues qui font partie d'une catégorie publique. Si vous souhaitez intervenir ou si vous êtes simplement intéressé par des réponses supplémentaires ou des commentaires provenant du fil de discussion, vous devez accepter les Conditions générales.

### Suis-je assuré d'obtenir une réponse lorsque je pose une nouvelle question ?

[Amadeus Live Travel Community](#) est un service gratuit pour nos clients. L'interaction se fait sur une base volontaire et il est fort probable que quelqu'un répondra. Cependant, nous comprenons qu'il est parfois impossible d'attendre une réponse de la Communauté. Dans ce cas, nous vous suggérons de faire une recherche dans [Amadeus Service Hub](#) ou de vous adresser à votre service d'assistance Amadeus local.

### Qui anime cette Communauté ?

**C'est VOUS !** Nous animons activement la Communauté, mais nous avons besoin de votre aide pour ce faire. Bien que cette Communauté ait assigné des modérateurs, nous vous encourageons à nous aider à assurer le bon fonctionnement de celle-ci. Si vous constatez un

comportement grossier, inapproprié, offensant, etc. **Signalez une publication**. Référez-vous à Comment nous signaler une publication pour plus de détails.

## Qui fait quoi dans la Communauté ?

**Modérateurs de la Communauté** : Il s'agit de bénévoles qui sont là pour aider la Communauté. Ils répondent aux questions et s'efforcent de maintenir la Communauté vivante et amusante. Ce sont des membres de la Communauté et non des employés d'Amadeus. Des personnes qui apportent une contribution extraordinaire à la Communauté peuvent être invitées à devenir modérateurs.

**Modérateurs Amadeus** : Le personnel Amadeus participant à la Communauté est clairement identifié par la mention « Amadeus ». Ces membres peuvent travailler dans la Communauté en tant que modérateurs Amadeus, ou ils peuvent être des employés ordinaires qui choisissent de participer.

## Navigation sur le site

La navigation principale de **Live Travel Community** est structurée selon les domaines clés suivants : **Mon flux**, **catégories** et **groupes** (exclusivement sur invitation).

Le menu de navigation se trouve en haut de chaque page.

## Recherche de contenu

Pour toute question, la meilleure façon de commencer à chercher des réponses est de chercher du contenu connexe existant. Vous pouvez rechercher du contenu ou filtrer directement à l'intérieur d'une catégorie.

1. Saisissez vos mots-clés dans le champ de **recherche** et appuyez sur **Entrée**.

Au fur et à mesure que vous saisissez, le système suggérera des fils de discussion avec un contenu similaire.

2. Si vous ne trouvez pas ce que vous cherchez, cliquez sur le bouton **Nouvelle question** pour poster votre requête.

## Pourquoi suis-je incapable de trouver des questions ?

Il se peut que le contenu de la langue ou de la catégorie que vous avez sélectionnée ne soit pas encore disponible.

## Comment filtrer

Lorsque vous recherchez une question, vous pouvez filtrer les résultats en cliquant sur **Filtres**.

1. Commencez à saisir la catégorie. Sélectionnez l'une des catégories proposées.

2. Sélectionnez la langue (le cas échéant).

Vous pouvez sélectionner plusieurs catégories et langues.

3. Le cas échéant, filtrer par : Réponse acceptée, Sans réponse ou Toutes les réponses.

## Votre profil

En tant qu'utilisateur d'Amadeus Service Hub, vous partagez le même profil dans la Communauté.

Aimeriez-vous avoir une première impression positive ? Votre profil Communauté est votre propre carte de visite !

Vous pouvez parler à vos collègues de vous, de votre expertise et de vos intérêts :

- Vos intérêts personnels
- Vous, comme sur votre photo de profil
- Votre situation professionnelle
- Et tout ce qui constitue votre personnalité et/ou votre profil professionnel.

## Comment mettre à jour votre profil

Pour mettre à jour votre profil, cliquez sur votre nom, puis sélectionnez **Mon compte**.

Ajoutez-y des informations à caractère personnel et une photo de vous dans votre profil pour donner aux autres membres de la Communauté une meilleure « image » de qui vous êtes.

Les paramètres suivants s'appliquent à la Communauté :

### Paramètres du compte (par défaut)

1. Pour personnaliser votre compte, il vous suffit de remplir les informations de votre profil.

Certains champs sont obligatoires et d'autres seront utilisés dans la Communauté pour que les autres utilisateurs puissent les voir. Ces derniers sont marqués par ce pictogramme .

2. Spécifiez vos préférences linguistiques d'affichage et de contenu pour améliorer votre expérience utilisateur.
  - **Langue d'affichage** est la langue du navigateur (identique dans [Service Hub](#)).
  - **Langues des contenus** se rapportent à toutes les langues que vous maîtrisez et que vous souhaitez voir dans les résultats de votre recherche ou dans une catégorie spécifique. Par exemple, si vous sélectionnez : Si les langues de contenu proposées sont l'anglais, le français et l'espagnol, vous verrez les fils de discussion associés à ces langues uniquement.

## Mes préférences de notification

Les notifications par e-mail sont la pierre angulaire d'une Communauté de questions-réponses réussie. Sous **Mes préférences de notification**, vous pouvez ajuster la fréquence des notifications que vous recevrez par e-mail lorsque de nouvelles activités auront lieu dans la Communauté.

1. Sélectionnez la fréquence Immédiatement, Quotidien (par défaut), Hebdomadaire, Jamais quand :
  - Une nouvelle question ou commentaire est ajouté à une **catégorie** à laquelle vous vous êtes abonné.
  - Un **utilisateur** que vous suivez pose une question ou répond à une question.
  - Un **fil de discussion** auquel vous êtes abonné est mis à jour.
2. Utilisez le bouton pour *désactiver* ou *activer (par défaut)* la notification lorsque :
  - Un utilisateur **répond** à vos questions.
  - Un utilisateur fait un **commentaire** sur votre question.
  - Une modération **actualise** votre message.
  - Votre réponse est considérée **comme acceptée**.
  -

## Mes abonnements

**Mes abonnements** énumèrent les catégories et les fils de discussion auxquels vous êtes abonné, ainsi que les utilisateurs que vous suivez.

Rendez-vous au bas de la page pour afficher les abonnements de la Communauté. De là, vous pouvez :

- Créer un lien vers le profil de l'**utilisateur** que vous suivez.
- Arrêter de suivre un utilisateur
- Lien direct vers la **catégorie** à laquelle vous êtes abonné.
- Se désabonner d'une catégorie
- Liste des **fils de discussion** sur lesquels vous avez publié et auquel vous vous êtes abonné
- Se désabonner d'un fil de discussion

## Mon flux (affichage du menu par défaut)

Dans **Mon flux**, sélectionnez l'onglet en fonction de vos centres d'intérêt.

- **Les plus récents** affiche les fils de discussion les plus récents et les réponses les plus récentes
- **Mes abonnements** où vous ne voyez que les messages et les catégories auxquels vous êtes abonné et les utilisateurs que vous suivez.

- **Les plus populaires** affiche les fils de discussion avec le plus grand nombre de votes, le nombre de « followers » et le nombre de vues.
- Rendez-vous sur la page **Sans réponse** pour surveiller les nouvelles questions et être le premier à y répondre !

## Catégories

Utilisez le lien **Catégories** pour vous abonner aux sujets qui vous intéressent le plus. Référez-vous à [S'abonner à des catégories](#) pour plus de détails.

## Poser une question

**Remarque :** Vous devez vous connecter et accepter les Conditions générales de la Communauté pour poser une question.

Lorsque vous recherchez une solution à un problème spécifique, poser une question dans la Communauté peut être un moyen utile de trouver de l'aide si vous n'avez pas obtenu de réponse en cherchant dans [Amadeus Service Hub](#) ou dans la Communauté.

**Recommandation :** Effectuez d'abord une recherche avant de poster une question sur la Communauté. Il est possible que d'autres utilisateurs aient déjà posé et répondu à votre question.

1. Cliquez sur **Nouvelle question**.
2. Sélectionnez la **langue** de votre publication.
3. Saisissez le titre de votre question.

La fonction de recherche affiche les réponses possibles en fonction des mots-clés correspondants. Si vous tombez sur un article similaire, cliquez sur le résultat de la liste, sinon continuez à écrire votre question.

4. Exposez la question avec autant de détails que possible pour permettre aux autres de répondre ou de reproduire le problème auquel vous êtes confronté.
5. Vous pouvez copier/coller ou glisser-déposer une image et ajouter des liens pour vous guider dans l'explication.

Vous pouvez également télécharger une image à l'aide du bouton image dans l'éditeur.

6. Sélectionnez une **catégorie** pour filtrer votre message.
7. Le cas échéant, décochez la case « J'autorise que cette question soit visible par tous ».

Référez-vous à [Que signifie « J'autorise que cette question soit visible par tous » ?](#) pour plus de détails

8. Cliquez sur **Publier**.

**Remarque :** Vous ne serez pas en mesure de publier le message si le système reconnaît un mot qui peut être considéré comme offensant.

## Que signifie « J'autorise que cette question soit visible par tous » ?

Certaines catégories sont paramétrées sur public.

Un fil de discussion associé à cette catégorie qui est « marqué comme accepté » peut être trouvé sur Internet sans qu'il soit nécessaire de se connecter à la Communauté.

Si vous cochez cette case, ne sont affichées publiquement que la question et la réponse acceptée. Il est donc important que vous n'acceptiez que la réponse qui a permis de trouver une solution à votre question. Pour plus de détails, rendez-vous sur « Que faire si quelqu'un répond à ma question ? »

Veuillez également remarquer que les informations de votre profil ne seront jamais publiées.

## Que faire si personne ne répond à ma question ?

Le titre que vous avez choisi est-il trop général ? Une question générale obligera les autres membres à poser des questions de suivi pour pouvoir fournir plus de détails.

Envisagez de modifier votre message en y ajoutant plus d'informations ou en supprimant tout texte inutile. Votre question sera ainsi portée au premier plan et suscitera l'intérêt d'un plus grand nombre de personnes.

## Puis-je supprimer ma question ?

Vous pouvez supprimer votre propre question uniquement si aucune action n'a été effectuée par un autre utilisateur. Par exemple, la question n'a pas encore reçu de réponse ou contient des commentaires, il n'y a pas de « J'aime » ou d'abonnement à la publication.

Pour supprimer une question, cliquez sur le bouton **Supprimer** situé sous la question.

**Remarque :** Les questions peuvent également être supprimées par le Community Manager ou les modérateurs.

## Puis-je modifier une question ?

Bien entendu, pour modifier votre question, cliquez sur **Modifier** situé à droite de la publication.

Il est préférable d'ajouter un commentaire indiquant aux autres utilisateurs que vous avez clarifié la question pour apporter des éclaircissements sur le sujet, par exemple.

## Pourquoi ne puis-je pas poser une question ?

1. Vous n'avez pas accepté les conditions générales.
2. Vous ne pouvez pas depuis votre compte poser ou répondre à des publications.  
**Remarque** : Rien n'indique au reste de la Communauté que vous ne pouvez pas le faire.
3. Vous êtes utilisateur d'une compagnie aérienne, manutentionnaire au sol, [IATA](#), etc.

## Répondre à une question

Partagez votre expertise en répondant aux questions affichées dans la Community. De plus, répondre aux questions renforce votre crédibilité ainsi que votre réputation !

Pour trouver de nouvelles questions, consultez la rubrique **Mon flux > Sans réponse**.

**Remarque** : Vous devez vous connecter et accepter les Conditions générales de la Communauté pour poser une question.

1. Accédez au fil de discussion ou à la question à laquelle vous aimeriez répondre.
2. Cliquez sur **Répondre** situé en dessous de la publication principale ou ajoutez un **commentaire** à une réponse spécifique dans le fil de discussion.
3. Le cas échéant, insérez une image dans la publication ([PNG](#), [BMP](#), [JPG](#), [JPEG](#), [GIF](#))
4. Assurez le suivi de votre réponse, si nécessaire.

## Comment étiqueter un utilisateur

Des fois, vous ignorez la réponse, mais vous connaissez quelqu'un qui la connaît !

1. Pour étiqueter un autre utilisateur, cliquez sur **Ajouter un commentaire**.
2. Introduisez le signe **@** et commencez à saisir le nom ou le nom de famille de l'**user**.
3. Sélectionnez le nom dans la liste de suggestions.

Exemple : @jane.doe, pourriez-vous répondre à cette question pour nous ?

## Pourquoi ne puis-je pas étiqueter un utilisateur dans le corps de ma question ou de ma réponse ?

Vous ne pouvez étiqueter un utilisateur que dans la section commentaires.

C'est avant tout pour des raisons de confidentialité, car votre question peut être vue par le grand public. Reportez-vous à Que signifie « J'autorise que cette question soit visible par tous » ?

## Comment puis-je partager une publication ?

1. Pour partager une publication, cliquez sur **Partager**.

Une fenêtre contextuelle apparaît. Vous pouvez ajouter plusieurs adresses e-mail (séparées par des virgules) et saisir un commentaire.

2. Le cas échéant, cochez la **case** pour vous mettre en copie.
3. Cliquez sur **Partager**.

## Pourquoi ma publication a-t-elle été modifiée ? Qui est responsable ?

Votre publication peut être modifiée pour plusieurs raisons.

- Par exemple, elle contient des contenus sensibles, nuisibles ou abusifs.

## Comment nous signaler une publication

Cliquez sur le lien **Signaler une publication** si vous pensez que le message d'un autre utilisateur de la Communauté viole les règles d'engagement. Donnez autant d'informations que possible.

1. Pour signaler un contenu offensant, cliquez sur **Signaler une publication**
1. Sélectionnez dans le menu déroulant la raison pour laquelle vous signalez cette publication.
2. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Que faire si quelqu'un répond à ma question ?

En tant qu'éditeur de la publication, vous avez la possibilité de sélectionner des réponses correctes et utiles afin que d'autres personnes ayant la même question puissent trouver votre publication plus rapidement, car il est possible pour les utilisateurs de trier les réponses aux questions.

Seule la personne ayant posé la question initiale (ou un modérateur) peut voir le bouton **Accepter la réponse**. Veuillez noter que les réponses à une question ne peuvent être **acceptées qu'une seule fois**.

Accepter une réponse n'est pas obligatoire ; ne vous sentez pas obligé d'accepter la première réponse que vous recevez. Attendez de recevoir une réponse qui répond parfaitement à votre question.

Pour répondre à une question, vous devez vous assurer que votre réponse constitue la bonne solution au problème ou à la question. Ce message peut être envoyé à un public. Pour plus de détails, rendez-vous sur [Que signifie « J'autorise que cette question soit visible par tous » ?](#)

Décidez si la réponse est utile, et ensuite...

1. **Voter.** **Votez** des réponses utiles et bien documentées.
2. Utilisez le bouton **Accepter la réponse** lorsque vous trouvez une réponse qui répond à votre question.

Si vous souhaitez dire « merci », voter ou accepter la réponse de cette personne, ou simplement lui rendre la pareille en fournissant une excellente réponse à la question de quelqu'un d'autre.

3. **Annuler une réponse acceptée.** Si vous avez déjà accepté la réponse et que vous changez d'avis, cliquez simplement sur le bouton pour l'annuler.

Vous pouvez également accepter une autre réponse comme acceptée. Cela annulera la réponse précédente acceptée.

## S'abonner à des catégories

### Pour s'abonner à des catégories

Dans le menu de navigation, cliquez sur **Catégories**, puis sur **S'abonner** pour ajouter la catégorie de votre choix.

Une fois que vous vous abonnez à une catégorie ou à un fil de discussion, la liste de contenu sur la page d'accueil sera par défaut **Mon flux > Mes abonnements**.

Vous recevrez également des notifications de nouveaux fils de discussion, questions, réponses, etc. selon les préférences de votre profil. Pour affiner la fréquence des notifications, rendez-vous dans **Mon compte > Mes préférences de notification**.

### Pour se désabonner des catégories

Dans le menu de navigation, cliquez sur **Catégories**, puis sur **Se désabonner** pour supprimer la catégorie.

Vous pouvez également vous désabonner des catégories dans **Mon compte > Mes abonnements**. En bas de la page, sélectionnez l'onglet **Catégories**.

## Groupes

Tous les utilisateurs enregistrés n'ont pas la possibilité de publier des publications dans les groupes. Seuls les utilisateurs invités ont accès à cette zone.

## S'abonner à un fil de discussion

Lorsque vous répondez à un élément de contenu (ou la réponse de quelqu'un d'autre à ce contenu), vous suivrez automatiquement ce contenu dans votre boîte de réception, qui est généralement liée à des notifications par e-mail de sorte que vous serez informé lorsqu'il y a des réponses supplémentaires.

Vous pouvez gérer vos paramètres de messagerie et d'alerte de la Communauté en définissant vos préférences de messagerie électronique.

Assurez-vous que les e-mails que vous recevrez concernant les notifications de la Communauté puissent passer outre les filtres de messagerie d'entreprise et personnels.

## Pour s'abonner à un fil de discussion

Cliquez sur **S'abonner** à droite du titre et du contenu.

## Pour se désabonner d'un fil de discussion

1. Repérez le fil de discussion et cliquez sur **Se désabonner**.
2. Vous pouvez aussi consulter la liste de tous les fils de discussion auxquels vous êtes abonné sous **Votre compte > Mon abonnement**.
3. Rendez-vous au bas de la page, sous *Live Travel Community*, sélectionnez **Fils de discussion**.
4. Pour se désabonner d'un fil de discussion.

## Suivre des utilisateurs

Vous pouvez accéder au profil d'un autre utilisateur à partir d'une publication (question/réponse/commentaire), en cliquant sur le nom de l'auteur du message (qui est un lien) ou à partir du Tableau de classement.

## Suivre quelqu'un

1. Cliquez sur l'**image** de la personne que vous désirez suivre.

Cela vous mènera au profil de l'utilisateur.

2. Cliquez sur **Suivre**.

## User Profile



**Doina Rosu-Savinoiu** Amadeus Staff   
Company: Amadeus (Travel Channels Customer Service)  
Website: [https://twitter.com/Alesia\\_\\_\\_](https://twitter.com/Alesia___)

Expertise in: [Air booking and sell \(116 Points\)](#)  
[Rail \(16 Points\)](#)  
[About the Travel Industry \(2 Points\)](#)

About : Product Manager of Live Travel Community, the platform for our customers to ask questions and get answers over Amadeus products and services

 100	Level <b>Professional</b>	This month <b>33</b>	Total <b>534</b>	Followers <b>5</b>	<a href="#">Follow</a>
--	------------------------------	-------------------------	---------------------	-----------------------	------------------------

## Cesser de suivre quelqu'un

1. Vous pouvez également trouver la liste de tous ceux que vous suivez sous **Votre compte > Mon abonnement**.
2. Rendez-vous au bas de la page, sous [Live Travel Community](#), sélectionnez Utilisateurs.
3. **Se désabonner** de l'utilisateur.

## Ludification (système de jeu)

Découvrez comment vos actions dans la Communauté sont récompensées par des points. Contribuez au site et engagez-vous avec les membres et le contenu pour vous imposer en tant qu'expert en la matière.

Différents niveaux vous sont progressivement attribués en fonction de ces points.

Des points sont alloués pour chaque action de répondre à une question (ainsi tous les utilisateurs qui répondent, y compris à la même question, recevront ces points), et d'autres points sont alloués à l'auteur de la réponse qui a été acceptée. Par exemple, si vous posez une question intéressante ou donnez une réponse utile, vos commentaires seront soumis à un vote à la hausse. Chaque vote favorable rapporte 2 points.

Remarque : Si les modérateurs remarquent que le système de jeu est utilisé à mauvais escient par les utilisateurs, ils peuvent supprimer des points. En cas d'utilisation manifestement abusive fréquente, les modérateurs Communauté prendront contact avec la personne. Le tableau suivant explique de quelle manière vous pouvez accumuler des points dans la Communauté lorsque vous :

Action	Points
--------	--------

Connectez-vous à la Communauté pour la première fois.	10
Ajouter une description de profil	10
Télécharger une photo	10
Ajouter une question	5
Ajouter une réponse	5
Votre réponse est votée	2
Votre réponse est considérée comme acceptée.	10
Vous avez accepté une réponse	3
Partager un fil de discussion	4
Signaler une publication	4
Sont suivis par un utilisateur	2

Ce tableau décrit les différents niveaux que vous pouvez atteindre tout en contribuant à la Communauté :

Niveaux	Points	Nom	Description
Niveau 1	0 à 50 points	Newbie	Vous avez rempli votre profil ? Vous avez regardé la vidéo de bienvenue ? Ne vous gênez pas, imprégnez-vous de plus de connaissances et lancez-vous avec votre propre contribution.
Niveau 2	51 à 200	Explorer	Continuez à l'explorer - examinez en profondeur, développez vos propres idées et voyez ce que vous pouvez faire de plus pour la « foule ».
Niveau 3	201 à 500	Intermediate	Vous êtes maintenant un utilisateur chevronné de notre Communauté. Toutes nos félicitations pour avoir atteint ce tout nouveau niveau.
Niveau 4	501 à 1 500	Expert	Bienvenue au club, vous êtes maintenant un Expert ! Grâce à vos connaissances inestimables, vous savez aussi comment éduquer vos collègues de la Communauté.
Niveau 5	1 501 à 3 000	Professional	Vous êtes désormais vraiment sur tous les fronts : Outils, individus, processus de la Communauté et Amadeus. Nous sommes tout simplement si fiers !
Niveau 6	3 001 à 5 000	Master	Faites le signe de la victoire ! Vous êtes maintenant un maître de la Communauté. Envisagez-vous de chercher un nouvel emploi ? ●

Niveau 7	Plus de 5 001	Guru	Félicitations, vous êtes un véritable gourou. Vous planez au-dessus des choses avec vos connaissances et votre ingéniosité collégiale et d'autres sortes impressionnantes. Tout le monde vous admire. Nous sommes tellement contents de vous avoir parmi nous !
----------	---------------	------	---

## Comment puis-je voir les activités sociales des autres ?

Si vous voulez voir l'activité sociale d'un autre utilisateur, vous pouvez le faire en accédant au profil de cet utilisateur soit depuis le tableau de classement, soit depuis le fil de discussion, soit depuis le flux (où le nom et l'image de cet utilisateur sont liés).

Sur le profil de l'utilisateur, vous pouvez voir les points et le niveau de celui-ci ainsi que ses dernières publications.

## Où puis-je voir mon tableau de classement ?

Le tableau de classement est accessible depuis le menu supérieur, en cliquant sur l'icône Trophée.

Le tableau de classement peut être configuré de deux façons qui sont :

Mon pays = utilisateurs n'appartenant qu'à votre marché

Cet affichage vous est inaccessible uniquement si vous n'avez pas rempli vos informations de pays dans vos données de compte de ventes.

Monde = utilisateurs dans le monde entier

Le contenu du tableau de classement peut être filtré par période, catégorie, langue du contenu ou pays (uniquement l'affichage Monde) :

Période de temps :

Semaine = 7 derniers jours

Mois = 30 derniers jours

Année = 365 derniers jours

Tout le temps = aucune limite de temps

Filtre de catégorie :

Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs catégories

Langue du contenu :

Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule des langues de contenu prises en charge.

Pays :

Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul pays