

SATIŞ OPERASYONLARI GÜNCELLEMESİ

Mayıs 2023



**Yolcularımıza ve iş
ortaklarımıza tüm seyahatleri
boyunca birinci sınıf hizmet
sunmaya kararlıyız.**



Gelişen yolcu gereksinimlerine çözüm sunmak ve sizinle çalışma şeklimizi geliştirmek için yeni inovasyonlara, teknolojilere ve süreç iyileştirmesine yatırım yapmaya devam ediyoruz.



İÇERİK

1. Satış Operasyonlarındaki Değişiklikler
2. Bize Nasıl Ulaşabilirsiniz
3. Sağlanacak Hizmetler
4. Yeni Gelecek Özellikler
5. Size Daha İyi Nasıl Yardımcı Olabiliriz
6. Sıkça Sorulan Sorular



SATIŞ OPERASYONLARINDAKİ DEĞİŞİKLİKLER

? Ne farklı olacak?



Tüm satış operasyonlarınızın ihtiyaçları için tek bir iletişim noktası sağlamak üzere merkezi bir ekip kuruyoruz.

Self servis seçeneklerimizi geliştirerek bazı süreçlerde artık dijitalleştirme yoluyla otomatik olarak iş ortaklarımız için zamandan ve emekten tasarruf etmelerini sağlıyoruz.



BİZE NASIL ULAŞACAKSINIZ?



Acentelerimiz için yeni iletişim kanallarımızı ne zaman devreye alacağız?



22 Mayıs 2023 tarihinden itibaren

Satış Destek Email Adresi:

SQTR_SalesOps@singaporeair.com.sg

Grup Rezervasyonu Destek Email Adresi:

SQTR_Groups@singaporeair.com.sg



5 Haziran 2023 tarihinden itibaren

0 212 900 4654 numaralı telefondan bizlere ulaşabileceksiniz



Satış Operasyonları, yalnızca yeni kanallar aracılığıyla iletişim kurulması durumunda destek sağlayacaktır. Eski iletişim adresleri yukarıdaki tarihlerden itibaren kullanımdan kaldırılacaktır.

BİZE NASIL ULAŞACAKSINIZ?



Satış Operasyonları desteğinden ne zaman yararlanılabilir?



Sabah 9:00 –
Akşam 18:00
(Türkiye Saati)

Pazartesi - Cuma
(Resmi tatiller hariç)

7 gün 24 saat



AGENT
360



SAĞLANACAK HİZMETLER



Satış Operasyonları ekibi hangi taleplerde yardımcı olacak?



Hesabınız ile ilgili kayıt işlemleri, değişiklik talepleri ve hesapların kilidini açma (Seyahat Acentesi Kaydı, Acente360 ve HighFlyer))



Ücretlendirme Soruları



Biletleme



Singapur Havayolları sistemlerinde yaşadığınız sorunlar (Agente 360, SQ Kurumsal, Grup 360)



Ceza İptal Onayları ve Destek Talepleri



Gruplarla ilgili işlemler

SAĞLANACAK HİZMETLER



Satış Operasyonları ekibi hangi taleplerde yardımcı olacak?

KrisConnect NDC ile ilgili aşağıdaki konularda yardımcı olunacak:

KrisConnect

- Rezervasyon durumu hakkında bilgi alma
- İsim düzeltme/değişiklikleri
- Reissue/reval işlemleri
- Uçuş planı değişiklikleri

NDC rezervasyon desteği için

SQTR_SalesOps@singaporeair.com.sg email adresinden yerel satış operasyonları ekibimize ulaşabilirsiniz.

SAĞLANACAK HİZMETLER



Satış Operasyonları ekibi hangi taleplerde yardımcı olacak?

HIGHFLYER 

HighFlyer ile ilgili konular:

- Hesap güncellemeleri
- Admin (CTM) Bilgisi Güncellemeleri
- HighFlyer rezervasyon yönetimi
- HF Puanları ile Ödemeler
- Geriye Dönük İşlemlerle İlgili Yardım Talebi

Highflyer programı ile ilgili herhangi bir destek için

HighFlyer_Support@singaporeair.com.sg adresinden HighFlyer ekibine ulaşabilirsiniz.

SAĞLANACAK HİZMETLER



Satış Operasyonları ekibi **mesai saatleri dışında** hangi taleplerde yardımcı olacak?

Aşağıdaki konularda sadece İngilizce destek sağlanacaktır:

- Bir sonraki uçağın kalkışı 3 takvim günü içindeyse ve
- Seyahat Acentalarının kendisinin yapamayacağı durumlar :
 - a. Tıbbi veya Özel Durumlarda Rezervasyon Değişikliği / Reissue
 - b. Opsiyon Uzatılması ,
 - c. İsim düzeltmeleri,
 - d. Sistem sınırlamaları nedeniyle reissue yapılamayan NDC biletleri,
 - e. Grup koltuklarının iptali

SAĞLANACAK HİZMETLER

Acente/Kurumsal: SQTR_SalesOps@singaporeair.com.sg	Gruplar: SQTR_Groups@singaporeair.com.sg
Seyahat Acentesi Hesap Kayıt İşlemleri	Grup Dosyası Oluşturulması ve Güncellenmesi
Acente 360 Kayıt İşlemleri	Grup Rezervasyonu Opsiyon Tarihlerini Takip Etme
Acente 360 Master Hesabı Değişikliği Talebi	Grup Depozit Ödeme ve Anlaşma İmzalama
Acente Gruplama Değişiklik Talepleri	Grup için Koltuk Blokesi
Acente İş Adresi Değişiklik Talebi	Biletleme ve İsim Girişleri Takibi
Açılan, Kapanan, Askıya Alınan Hesaplarla İlgili Talepler	Grup Rezervasyonu Değişikliği/Güncelleme
Kurumsal Müşteri Kayıt İşlemleri	Uçuş Tarihlerinin ve Seyahat Programının Değiştirilmesi
SQC İlgili Talepler	Yemek / Tekerlekli Sandalye / Bebekli Yolcu Özel Talepleri
SQC Sonuçları ile İlgili Talepler	Grup PNR'ında Yolcu Bilgi Detaylarını Güncelleme
Kurumsal Müşteri İşyeri Adresi Değişikliği Talepleri	Mevcut Grup Rezervasyonuna Yolcu Ekleme
SQC Şifre Değişikliği Talepleri	Grup İadeleri ve İptalleri
Kurumsal Müşterinin Hesabının Kapatılması	Grup Rezervasyonunda Koltuk Talebi Azaltılması
Acente 360 NDC Destek	Grup Rezervasyonunda Gerçekleştirilemeyen Koltuklar için Alınan Ceza
Fiyatlarla İlgili Sorular	
Biletleme	
Singapur Havayolları Sisteminde Yaşadığınız Sorunlar	
Ceza İptal Onayları ve Diğer Destekler (Self-Hizmet Formu ile Agent 360 üzerinden)	



Satış Operasyonları tarafından sağlanan desteğin içeriği farklılık gösterebilir ve sürekli olarak gözden geçirilecektir.

YENİ GELECEK ÖZELLİKLER



Aşağıda Gelişmeleri Dikkatle İnceleyiniz...

Acente 360'ta yeni başlayacak olan Satış Operasyonları iletişim seçenekleriyle birlikte acentelerimizin kendi başlarına yapabilecekleri online işlemler geliştirilecektir.

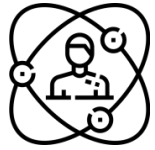
Acente 360'ta ayrıca satış ve satış sonrası işlem bilgilerine kolayca erişebilir; NDC rezervasyonları alıp yönetebilir ve en son durum güncellemelerini kontrol edebilirsiniz.

AGENT
360

SIZE DAHA İYİ NASIL YARDIMCI OLABİLİRİZ



İş Ortaklarımız İçin



Acente 360'ta iletişim bilgilerinizin güncel tutulmasını ve çalışanlarınız adına da kullanıcı hesabı açılmasını öneririz.

Bu sayede, sistemin sizi daha kolay tanımasını kolaylaştıracaksınız. Böylece önceden gerçekleştirdiğiniz tüm işlemleri hızlıca dönüp inceleyebiliriz. Sonuç olarak; bizimle iletişiminiz daha hızlı ve daha az sorunlu hale gelecektir.

SİZE DAHA İYİ NASIL YARDIMCI OLABİLİRİZ



İş Ortaklarımız İçin

Sisteme giriş yaparken eğer sorun yaşarsanız, kimlik doğrulama sürecinin bir parçası olarak aşağıdaki bilgileri isteyeceğiz:



- Seyahat acentesi adı / IATA numarası
- Eğer alt acenta veya non-IATA ise, (eğer varsa) TIDS numarası ve konsolidatörün IATA numarası
- İşlem Yapılacak PNR Bilgisi

SİZE DAHA İYİ NASIL YARDIMCI OLABİLİRİZ



İş Ortaklarımız İçin

Acente 360, bizimle çalışırken kullanacağınız ihtiyacınız olan herşeyi bulabileceğiniz bir portal olacaktır. Çeşitli (çevrimiçi hizmet talep formları, profil yönetimi, fiyat tablosunu görüntüleme ve bültenler gibi) self-servis araçlarını kullanabilirsiniz. Bu size daha fazla rahatlık ve esneklik sağlayacaktır.



SİZE DAHA İYİ NASIL YARDIMCI OLABİLİRİZ



İş Ortaklarımız İçin

Satış Operasyonu Destek Birimi, yalnızca Acenta 360'taki Hizmet Talebi* özelliği kullanılarak gönderildikleri takdirde ceza iptali onayı ve diğer destek taleplerinizi işleme alacaktır. E-posta veya telefon yoluyla yapılan hiçbir talep dikkate alınmayacaktır.

* Acenta 360'da bulunan Hizmet Talebi Formları şunlardır:

- İsim Hatası Düzeltme
- Reissue Ceza İptali
- İade
- Opsiyon Uzatma
- DAPO (Yer konfirmesi talebi)
- ADM
- Genel Form

SİZE DAHA İYİ NASIL YARDIMCI OLABİLİRİZ



Kurumsal Müşteriler İçin

Tek iletişim adresi üzerinden kurumsal portalımızda iletişim bilgilerinizi güncelleyiniz. Bu sayede, sistemin sizi daha kolay tanımasını kolaylaştıracaksınız. Böylece önceden gerçekleştirdiğiniz tüm işlemleri hızlıca dönüp inceleyebiliriz. Sonuç olarak; bizimle iletişiminiz daha hızlı ve daha az sorunlu hale gelecektir.



Kurumsal yolcularınızı yönetmek, kümülatif seyahat harcamalarınızı gözden geçirmek ve HighFlyer puanlarını doğrulamak ve kullanmak için kurumsal portalı kullanınız.

SİZE DAHA İYİ NASIL YARDIMCI OLABİLİRİZ



Kurumsal Müşteriler İçin

Sisteme giriş yaparken eğer sorun yaşarsanız, kimlik doğrulama sürecinin bir parçası olarak aşağıdaki bilgileri isteyeceğiz:

- HighFlyer detayları
- İşlem Yapılacak PNR



SIKÇA SORULAN SORULAR

Yeni Sistem ile Birlikte Halen Kurumsal Müşteri Yöneticimizle İletişim Kurabilir miyim?

Evet. Tüm ticari ihtiyaçlar ve sorular için Singapur Havayolları içindeki irtibat noktanız olarak kalacaklardır, ancak rezervasyonlar veya müşteri hesabınızla ilgili sorular için hizmet talepleri, Satış Operasyonları iletişim kanallarına yönlendirilmelidir.

Beklemeli Bir Sorunum Var. Bu Sorun Nasıl Çözülecek?

Lütfen yeni e-posta adreslerini veya telefon yardım hattını kullanarak Satış Operasyonları ile iletişime geçiniz. Ekibimiz, sorununuza uygun bir çözüm sağlamak için ilgili sorunu ve PNR geçmişini inceleyecektir.

Acente 360'ta oturum açmam ve talebimi tamamlamak için bir form göndermem istendi. Bunun nedeni nedir?

Opsiyon uzatma talepleri, DAPO (yer konfirmesi talebi), iadeler ve reissue ücreti iptalleri, ADM cezaları ve isim hatası düzeltmeleri gibi belirli istekler için kendi kendinize talepte bulunabileceğiniz araçlar Acente 360'ta mevcuttur. Bu sorunların hızlı bir şekilde ekibimiz tarafından ele alınabilmesi ve çözülebilmesi için taleplerin Acente 360 aracılığıyla yapılması gerekmektedir. Bu konularla ilgili herhangi bir telefon veya e-posta yazışması, kendi kendinize talepte bulunabilmeniz için Acente 360'a yönlendirilecektir.

SIKÇA SORULAN SORULAR

Hizmet talepleri neden artık kendi kendinize online gerçekleştireceksiniz?

Acente 360 platformu aracılığıyla acente iş ortaklarımız, kontrol panelinden ve otomatik e-posta bildirimleri aracılığıyla istek durumlarının gerçekleşip gerçekleşmediğini görebilir. Ayrıca, gerekli bilgileri elde etmek veya daha fazla açıklama istemek için iş ortaklarımıza yapılan takip aramalarına veya e-postalarına olan ihtiyacı azaltır. Bu sistem, hizmet taleplerinin daha hızlı ve daha verimli bir şekilde ele alınmasını ve işlenmesini sağlamaktadır.

Gönderdiğim E-postaya veya forma yanıt veya çözüm almam ne kadar sürer?

Tüm yazılı yazışmalara bir iş günü içinde yanıt vermeyi hedeflemekteyiz.

Teşekkürler