

Dragi colegi,

Va invitam sa faceti cunostinta cu noile functionalitati aduse de **versiunea 10.3. in IRIS.plus.**

I. Marcare grafica hoteluri externe pentru o identificare rapida

Hotelurile, cotatiile integrate in IRIS.plus din surse externe (divizia online World of TUI, alti Wholesalers, hoteluri cu conexiune tehnica directa, etc) sunt marcate acum vizibil cu simbolul "E" atat in modulul de Accommodation hotel-only, cat si in cel de Package.

In trecut reperul nostru pentru a identifica un hotel extern era codurile camelor, atipice fata de codurile de camera intalnite la hotelurile contractate clasic de touroperator. Mai concret codurile clasice specifice touroperatorilor din World of TUI sunt formate din 4 caractere dupa modelul DZX1, DZZ1, JSX1 FZX1, SUX1 etc, in timp ce codurile de camera alocate pentru hotelurile externe sunt formate doar din 3 caractere, combinatii de litere, ca si in exemplul nostru de mai jos: ZTX, ZTS, etc. Aceasta diferentiere observam ca se pastreaza insa iata ca acum este cu atat mai usor sa deosebim hotelurile externe de cele contractate clasic prin acest nou simbol **E** 😊

The screenshot shows the IRIS.plus website interface. A red arrow points to a green 'E' icon next to a hotel offer. A tooltip is visible over the 'E' icon, containing the following text:

External tailed accommodation

- Daily rates and vacancies: The update of prices and vacancies takes place only in the cart
- Rooms descriptions differ if necessary from Hotel Homepage
- No group bookings (> 9 full payers) approved

The main content area shows two hotel offers for Hotel Korumar (5*) in Kusadasi, Aydin. The first offer is for dates 15.06.16 - 22.06.16, with a price of 778.00 EUR. The second offer is for the same dates, with a price of 878.00 EUR. Both offers are marked with a green 'E' icon. The website header includes navigation menus and a search bar. The footer contains a shopping cart icon and a button for 'IRIS.plus-Assistent'.

De ce este important in practica sa deosebim intre cele 2 tipuri de cotatii: contractare clasica si cotatie externa?

Conform informatiei afisata cu mouse-over pe simbolul **E** :

① Cotatia, **tariful** aferent unui hotel extern este unul de tip dinamic, **poate suferi modificari** de la un moment la altul. Tariful se actualizeaza doar la transmiterea ofertei in Shopping Cart → asadar nu omiteti acest pas si mergeti intotdeauna cu oferta pe pagina urmatoare de Shopping Cart, inainte de a comunica turistului un tarif marcat cu **E**

pentru a evita transmiterea unui tariful eronat, neactualizat.

Din practica putem impartasi ca sunt cazuri in care actualizarea tarifului se face abia dupa comanda de rezervare (butonul Reservation din Shopping Cart) – sistemul afiseaza o fereastră (exemplu mai jos) care informeaza ca tariful s-a modificat si indicatia este sa se revina in Shopping Cart pentru reverificare (Bitte überprüfen Sie den aktualisierten Warenkorb = va rugam sa verificati Shopping Cart-ul actualizat).

ATENTIE: pt aceasta actiune de revenire in Shopping Cart este necesar sa mergem cu click butonul “zurück zum Warenkorb”. Orice alte comanda (cum ar fi click pe X in dreapta sus) inchide fereastră si proceseaza rezervarea cu tariful actualizat, noul tariful afisat in fereastră. Asadar lucrati corect si controlati sistemul sa opereze asa cum doriti.



De altfel, astfel de situatii in care sistemul avertizeaza ca tariful la care se poate inchide rezervarea este diferita fata de tariful din pagina de oferta se pot ivi si din alte cauze si nu doar strict izolat in situatia hotelurile externe. Cum ar fi: rezervari de pachete cu zbor cand tarifele se actualizeaza frecvent prin prisma componentei de zbor, operare eronata a utilizatorului precum atunci cand din nasterii introdusa in Shopping Cart nu reiese varsta indicata ca input in sistem la cautare si in baza careia a rezultat tariful ofertei. Sistemul reverifica toate aceste elemente in secunde in care incearca sa inregistreze sa le inregistreze si sa genereze un nr de rezervare.

- 2 Un al doilea punct in fereastră de pop-up din primul screenshot face referire la **descrierea camerelor** si indica ca acestea pot fi diferite fata de descrierea de pe site-ul hotelului. Descrierile hotelurilor externe din Product Info IRIS.plus sunt de cele mai multe ori destul de succinte, nu contin toate informatiile puse de dispozitie de catre touroperator pentru hotelurile contractate clasic. Se poate intampla chiar ca la momentul cautarii sa nu fie incarcata nicio informatie de descriere pentru hotelul respectiv, avand in vedere ca procesul de alimentare al sistemului cu noi si noi hoteluri din surse externe este unul continuu. Si in situatiile in care o descriere exista totusi, capitolul camere, descrierea camerelor este destul de succinta.

Iata capitolul Camere din Product Info al hotelului extern Korumar din exemplul nostru:

So wohnen Sie

- Balkon oder Terrasse
- Roomservice
- Klimaanlage
- Heizung
- Badewanne oder Dusche
- Föhn
- Doppelbett
- Kaffee-/Teezubereiter
- Fernseher

In aceasta situatie verificam informatia de pe website-ul hotelului si incercam sa match-uim, sa facem corespondenta intre camera din sistem, asa cum este denumita in fereastra de rezultate din IRIS.plus, si descrierea camerelor de pe site, asa cum le-a prezentat hotelul. Daca nu reusim si nu avem certitudinea ca match-uirea este corecta se poate incepe o discutia punctuala cu touroperator pe aceasta tema, in baza unei rezervari optionale (atunci cand sistemul permite, aceasta este prima indicatie de lucru a touroperatorului intr-un astfel de caz) si cu cat mai multe detalii despre ce verificari am facut pe site-ul hotelului si unde avem dubii. In cazul in care sistemul nu mai permite rezervare optionala pentru oferta respectiva va rugam sa ne precizati acest aspect in mail-ul cu descrierea tuturor detaliilor la care am facut referire imediat mai sus.

Un alt aspect pe care dorim sa il impartasim cu voi cu ocazia acestui subiect, este faptul ca, din informatiile noastre, descrierile din Product Info pentru hotelurile contractate clasic (deci si nu pentru cele externe) sunt uploadate si controlate direct de catre hotelieri . Asadar descrierile sau cel putin denumirea camerelor din Product Info pt hotelurile contractate clasic ar trebui sa fie identica, sau cel putin cu un grad foarte mare de similitudine cu cea de pe site-ul hotelului. Acest proces este unul in desfasurare in acest moment, doar pentru o mica parte din hoteluri s-a finalizat procesul, si in stadiu de tranzitie mai pot interveni si inconsistente. De ex. denumirea camerelor din pagina de oferte direct din IRIS.plus poate fi diferita fata de denumirea camerelor din Product Info.

Incercam bineinteles sa ne orientam bineinteles in prima faza si dupa codurile camerelor din pagina de oferta in prima faza si daca intampinati totusi dificultati si nu reusiti sa gasiti corespondentul camerei din pagina de oferta si in Product Info vom proceda asa cum am indicat si mai sus in cazul hotelurilor externe: ne trimiteti la helpdesk@tui-travelcenter.ro nr rezervarii optionale efectuate, toate detaliile problemei si cum s-a abordat in vederea descoperirii solutiei si revenim cu un raspuns imediat ce se primim informatia de la touroperator.

Atentie ca timpul de procesare in astfel de cazuri este mai indelungat, in orice caz variaza mult peste intervalul de 3 zile lucratoare. Speram sa ne lovim de cat mai putine situatii de acest gen, insa va rugam sa nu ezitati sa ni le sesizati oricand le descoperiti pentru a ajuta la imbunatatirea acestui proces si a ne fi tuturor cat mai usor in final in procesul de ofertare si vanzare.

③ Si al 3-lea punct din fereastra de pop-up: aceste hoteluri externe **nu permit rezervari de grup**, o rezervare de grup implicand in cazul touroperatorilor din World of TUI mai mult de 9 adulti integral platitor, deci minimum sau egal cu 10. Pentru aceste hoteluri externe nu se pot oferi beneficii de grup, asadar va rugam sa nu va opriti asupra lor in selectia hotelurilor pe care doriti sa le oferiti in cazul unei solicitari de grup.

In orice caz la modul general din experienta am observat ca disponibilitatea acestor oferte externe este una

redusa si exista riscul ca graficul de disponibilitate din sistem sa nu fie tocmai exact si actualizat, astfel ca va recomandam ca in cazurile in care aveti mai multe camere care doresc sa calatoreasca impreuna (maxim 9 adulti integral platitori in sa) sa porniti cautarea pt toate camerele deodata daca este posibil si implicit sa si efectuati rezervarea pentru toate camerele sub un singur nr de rezervare. Evident pentru a incerca sa evitam riscul lipsei de disponibilitate sau al tarifului diferit pe hotelurile externe.

II. Review-urile turistilor in HolidayMatcher

Versiunea IRIS.plus 10.3. aduce in IRIS.plus HolidayMatcher din meniurile de Accommodation si Package filtru de cautare dupa procentul de recomandare si nr de review-uri inregistrate. Se poate opta fie pentru unul dintre criteriile fie pentru ambele concomitent iar input-ul se poate introduce atat manual in campul editabil sau cu ajutorul sagetilor sus-jos, cat si prin manevrarea grilei orizontale.

The screenshot shows the IRIS.plus HolidayMatcher search interface. The search criteria are as follows:

- Travel Dates:** earliest start date: 15.06.2016, latest end date: 01.07.2016, duration: exactly 7 nights.
- Destination:** Reiseziele (3LC, Ort, Region, Land, Hotel): LPA
- Occupancy:** occupancy age: 02, ad. infants: any, room type: any.
- Guest Reviews (Gästabewertung):** Weiterempfehlungsrate (PROCENT DE RECOMANDARE): 90, Anzahl Bewertungen (NR DE REVIEW-URI): 100.
- Category:** Mittelklasse (3*), Komfort (4*), Luxus (5*)
- Hotel Brand/Concept:** any
- Board:** any

The search results show 44 hits. The right sidebar displays details for a specific hotel:

- Agentur:** 057284
- Stand:** 09.12.2015 14:01
- Hotel Name:** Hotel Nira Alpina Komfort (4,5*)
- Price:** Ges.: 408.00 EUR
- Hotel Code:** ZDT32050 DZX1 G

In pagina de rezultate pe fiecare hotel este indicat gradul de recomandare in baza review-urilor inregistrate de TUI direct, cat si cel rezultat in baza de review-urilor inregistrate de turisti pe HolidayCheck.

IRIS.plus [https://irisplus.tui.de]

☰ TUI à la carte | 👤 Ansprechpartner | ⓘ TUI Tagesinfo | 🔄 Vorgänge

IRIS.plus Individuell offers

44 hits | 42 available

agency: 057284
 earliest start date: 15.06.2016
 latest end date: 01.07.2016
 duration: 7
 destination: LPA
 occupancy: 2
 categories: Mittelklasse (3*), Komfort (4*), Luxu...
 Weiterempfehlungsrate: min. 90%
 Anzahl Bewertungen: min. 100

sortieren nach Relevanz

15.06.16 - 22.06.16	✓ Bungalows Playamar (3.5*), Playa del Ingles, Canary Islands Bungalow Typ1, Duplex, Shower, WC, Balcony, Terrace, Air Conditioning, separate living ro... occupancy: 02	100 % TUI 94 % HolidayCheck	LPA31063 BUX1 U 02 s. Produktinfo	to.:416.00 EUR
15.06.16 - 22.06.16	✓ Cordial Moqan Valle (4*), Puerto de Moqan, Canary Islands Appartement Typ1, bath tub, WC, Balcony or Terrace, separate living room, Sofa bed, Kitche... occupancy: 02	83 % TUI 91 % HolidayCheck	LPA52001 APX1 U 02 s. Produktinfo	to.:438.00 EUR
15.06.16 - 22.06.16	✓ Aparthotel Maritim Playa (3*), Playa del Ingles, Canary Islands Appartement Standard, Shower, WC, Balcony, Combined living room / bedroom, separate b... occupancy: 02	67 % TUI 94 % HolidayCheck	LPA31110 APX1 G 02 s. Produktinfo	to.:458.00 EUR
15.06.16 - 22.06.16	✓ Hotel Astoria (3*), Las Palmas de Gran Canaria, Canary Islands Doppelzimmer (1 oder 2 Betten), standard, breakfast only occupancy: 02	91 % HolidayCheck	LPA11020 ZSR G 02 s. Produktinfo	to.:460.00 EUR
24.06.16 - 01.07.16	✓ Bungalows Cordial Biarritz (3.5*), Playa del Ingles, Canary Islands Bungalow Standard/Terrasse, no meals occupancy: 02	100 % TUI 90 % HolidayCheck	LPA31119 Y18 U 02 s. Produktinfo	to.:462.00 EUR
22.06.16 - 29.06.16	✓ Hotel Gloria Palace San Agustin Thalasso Hotel (4*), San Agustin, Canary Islands Familienzimmer, standard, breakfast only occupancy: 02	90 % TUI 91 % HolidayCheck	LPA21031 ZS2 G 02 s. Produktinfo	to.:492.00 EUR

Warenkorb | weitere | map | calendar | variations | Hotelvakanz | Preisdetails | Produktinfo

Cu mouse-over pe aceasta sectiune descoperim un sumar al review-urilor pe diferite categorii interogate (service, culinar, facilitati, localizare, etc) atat pe canalul TUI (pe o scara de la 1-10), cat si pe canalul HolidayCheck (pe o scara de la 1 la 6), dar si gradul de recomandare pe TUI si cel cf. HolidayCheck.

IRIS.plus [https://irisplus.tui.de]

☰ TUI à la carte | 👤 Ansprechpartner | ⓘ TUI Tagesinfo | 🔄 Vorgänge

product_rating_topic

100 %
tui_rating_recommendation_label

9 tui_rating_from 10
tui_rating_total_score_separator
tui_rating_total_score_grade_distinguished

tui_rating_service_score	9.3	🌟🌟🌟🌟🌟
tui_rating_food_score	-	
tui_rating_room_score	8.2	🌟🌟🌟🌟
tui_rating_facility_score	9.1	🌟🌟🌟🌟🌟
tui_rating_pool_score	8.9	🌟🌟🌟🌟


94%
hc_rating_recommendation_label


5.2 hc_rating_from 6
hc_rating_total_score_label

hc_rating_score_count_description: 127	
hc_rating_room_score	5.3/6
hc_rating_service_score	5.5/6
hc_rating_food_score	4.8/6
hc_rating_facility_score	5.1/6
hc_rating_location_score	5.4/6
hc_rating_sports_score	4.9/6

Daca mergem cu click pe sectiunea de review-uri de pe fiecare linie de oferta putem descoperi intr-o pagina separata de internet inclusiv review-urile propriu-zise plasate de catre turisti, atat catre TUI cat si pe HolidayCheck in 2 tab-uri separate cu detalii despre tipologia turistilor (segmentul de varsta, daca au calatorit cu familia, in cuplu, etc. si la ce data s-a inregistrat review-ul) si cu notele acordate de fiecare pe diferitele aspecte interogate de TUI si de HolidayCheck despre hotelul evaluat.

Gästebewertungen





Das sagen 22 TUI Gäste Garantiert mit TUI gereist






100%

WEITEREMPFEHLUNG

9,0 von 10









HOTEL GESAMT

Herausragend

 SERVICE	9,3
 ESSEN & TRINKEN	-
 ZIMMER	8,2
 HOTELEINRICHTUNG	9,1
 POOL	8,9

Bei weniger als 30 Fällen ist die Gesamtbewertung statistisch nicht belastbar. Sie stellt individuelle Eindrücke dar. Stand: 09.12.2015

Die neuesten Einzelbewertungen

 Bernd 50 bis 59 Jahre verreist als Familie im Oktober 2015	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc;"></td> <td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid #ccc;">8,0/10</td> </tr> <tr> <td> eine kleine romantische Anlage</td> <td style="text-align: right;">8,0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">MEHR ▾</td> <td></td> </tr> </table>		8,0 /10	 eine kleine romantische Anlage	8,0	MEHR ▾		
	8,0 /10							
 eine kleine romantische Anlage	8,0							
MEHR ▾								
 50 bis 59 Jahre verreist als Paar im Oktober 2015	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid #ccc;"></td> <td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid #ccc;">9,0/10</td> </tr> <tr> <td> Sauber</td> <td style="text-align: right;">9,0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">MEHR ▾</td> <td></td> </tr> </table>		9,0 /10	 Sauber	9,0	MEHR ▾		
	9,0 /10							
 Sauber	9,0							
MEHR ▾								

III. Modificare text optiune voucher in Shopping Cart

Multi dintre voi ati remarcat deja ca textul care face referire la optiunea privind tipul de voucher din Shopping Cart s-a modificat. In trecut aveam



Alternatively to the travel plan sent via Email, a voucher booklet is desired Yes No , iar acum avem:

S-a dorit evident simplificarea exprimarii, insa in esenta vorbim ca si pana acum despre voucherul carnetel in aceasta sectiune. 😊 Asadar aici in continuare bifati YES daca doriti un voucher carnetel in locul celui electronic sau pastrati default NO daca cel electronic (despre care am vorbit mai sus ca se poate printa rapid si in 2 pasi) este suficient.. Mai clar poate ar suna exprimarea: “add booklet voucher”.

Sistemul permite optiunea pentru voucher carnetel pentru calatorii cu mai mult de 14 zile de la momentul rezervarii. Tinand in sa cont de timpul de corespondenta din Hannover la Constanta si de la noi mai departe catre agentii, noi recomandam sa optati pentru un voucher carnetel daca cel putin 3 saptamani de la momentul rezervarii ferme pana la data calatorie, pentru a minimiza riscul ca voucherul sa nu ajunga in posesia voastra si a turistilor in timp util. Reamintim ca nu avem in niciun moment posibilitatea sa identificam locatia voucherului.

Pentru mai multe detalii despre subiectul vouchere va invitam sa parcurgeti materialul “**Procedura vouchere Touoperatori Germani**” din folderul Operational de pe link-ul de parteneri/Platforma de Info www.eurolines.ro/parteneri (username: parteneri // parola: parteneri).

IV. Simbol pentru bagaj in modulul Flights

Fiecare oferta de flight-only TUI Ticket Shop (TTS) din acest modul (TTS Bestpreis si TTS Baustein) are afisat un simbol sugestiv pentru informatia despre bagaj:  = cotatia nu include bagaj de cala si  = oferta include bagaj de cala. Cu mouse-over pe aceste simboluri in sistem descoperim si mesajul aferent. Conditii complete cu privire la bagaje (dimensiune, greutate, nr de piese, etc) se regasesc pe site-urile companiilor aeriene.

IRIS.plus [https://irisplus.tui.de]

IRIS.plus Individuell offers

Selective total price for all participants queried: 625.96 EUR

departure date: 05.03.2016 | ref. journey on: 12.03.2016 | outb. flight from/to: AMS | CUR | return flight from/to: CUR | AMS | Oneway | **vacancy**

TTS Bestpreis (Published Fare) price: 625.96	
Sa.05.03. AMS - CUR 12:30 18:25 OR 0367 TTS X 5	Sa.12.03. CUR - AMS 19:30 10:25+1 OR 0368 TTS X 7
Kein Freigepäck pro Erwachsenen	
TTS Bestpreis (Published Fare) price: 812.96	
Sa.05.03. AMS - CUR 10:00 14:50 KL 0735 TTS T 9	Sa.12.03. CUR - AMS 17:05 07:05+1 KL 0736 TTS Q 9
1 Gepäckstück pro Erwachsenen	
TTS Bestpreis (Published Fare) price: 866.08	
Sa.05.03. AMS - LHR 07:30 07:55 BA 0423 TTS N 2	Sa.12.03. CUR - MIA 16:15 18:20 AA 1639 TTS V 7
05.03. LHR - MIA 11:15 16:25 AA 0039 N 2	12.03. MIA - LHR 21:05 10:30+1 AA 0038 V 7
05.03. MIA - CUR 18:37 22:43 AA 0977 N 2	13.03. LGW - AMS 13:40 16:00 AA 6254 V 7
TTS Bestpreis (Published Fare) price: 879.64	
Sa.05.03. AMS - LHR 07:30 07:55 BA 0423 TTS N 2	Sa.12.03. CUR - MIA 16:15 18:20 AA 1639 TTS V 7
05.03. LHR - MIA 11:15 16:25 AA 0039 N 2	12.03. MIA - LHR 21:05 10:30+1 AA 0038 V 7
05.03. MIA - CUR 18:37 22:43 AA 0977 N 2	13.03. LHR - AMS 12:40 15:00 AA 6398 V 7
	Sa.12.03. CUR - MIA 16:15 18:20 AA 1639 TTS V 7
	12.03. MIA - LHR 21:05 10:30+1 AA 0038 V 7
	13.03. LHR - AMS 14:20 16:35 AA 6447 V 7
	Sa.12.03. CUR - MIA 16:15 18:20 AA 1639 TTS V 7
	12.03. MIA - LHR 21:05 10:30+1 AA 0038 V 7
	13.03. LHR - AMS 16:25 18:45 AA 6459 V 7
	Sa.12.03. CUR - MIA 16:15 18:20 AA 1639 TTS V 7
	12.03. MIA - LHR 21:05 10:30+1 AA 0038 V 7
	13.03. LHR - AMS 17:45 20:05 AA 6452 V 7

shopping cart | tarif info | seatmap | search history | product info

your shopping cart is empty

Ihre Eingaben:

Agentur: 057284

Hinreise am: 05.03.2016
 Von: Amsterdam (AMS)
 Nach: Curacao
 Beförderungsklasse: Economy Class
 Rückreise am: 12.03.2016
 Von: Curacao
 Nach: Amsterdam (AMS)
 Beförderungsklasse: Economy Class
 Anzahl Teilnehmer: 1

IRIS.plus-Assistent

Atat pentru moment ☺

Pentru detalii suplimentare va stam cu drag la dispozitie.

Multumim,

Stefania Toma

Tourism Helpdesk Manager

Danubius Building, Complex Pelican Area, Mamaia

900001, Constanta, Romania

Tel: +40 (0) 241 48 70 70; +40 (0) 737 000 884 (TUI)

Mobil S.O.S. out of office hours: +40 (0) 723 136 136

E-Mail: helpdesk@tui-travelcenter.ro

www.eurolines.ro | www.tui-travelcenter.ro

