

TOMA-Benutzerhilfe 2010 für Studiosus und Marco Polo

Ob Amadeus Germany, Merlin, Galileo-Tourmaster, CETS, Bum@, JackPlus oder Traviaustria: Anfragen und Buchungen "rund-um-die-Uhr" tätigen Sie am schnellsten per Computer-Reservierungs-System. Sie können alle Studiosus-Reisen, einschließlich Sprachreisen und alle Marco Polo-Reisen über das TOMA-Verfahren buchen. Für Studiosus verwenden Sie den Veranstalter-Code "STUD" und für Marco Polo den Veranstalter-Code "MARC".

Allgemeine Informationen

TOMA-Benutzerhilfe in den Katalogen

Auf der jeweils letzten Seite in den Studiosus- sowie Marco Polo-Katalogen finden Sie schnell und übersichtlich eine Benutzerhilfe mit Buchungsbeispiel (siehe auch TOMA-Benutzerhilfe Seite 6).

Telefonische Buchung

Telefonische Buchungen geben wir direkt in unser EDV-System ein. Auch solche Vorgänge lassen sich in TOMA darstellen, um z.B. Flugzeiten mit "BI" aufzurufen. Bei Sprachreisen sind nur die über TOMA eingebuchten Vorgänge darstellbar – nicht jedoch die telefonisch oder per Anmeldeformular eingegebenen.

Wiederaufruf der TOMA-Buchung

Mit der Aktion "D" und Eingabe der Vorgangsnummer können Sie sich eine bereits getätigte Buchung darstellen lassen.

Von uns abgesagte Reisen können Sie sich, nachdem wir von Ihnen die Information erhalten haben, ob der Kunde auf eine unserer Alternativen umbuchen möchte, erneut in TOMA darstellen.

Druck

Mit der Aktion „DR“ kann eine Bestätigung gedruckt werden.

Direkter Weblink:

Im Rahmen der Buchungsanfrage erscheint in der TOMA-Maske ein direkter Weblink zur Reiseausschreibung. So erhalten Sie mit nur einem Klick Informationen zum Reiseverlauf und zu den Hotels sowie aktuelle Sicherheits- und Gesundheitsinformationen. Zudem gelangen Sie zum PDF der Reiseausschreibung.

Reiseleiterteilung

Oft wollen Studiosus-Interessenten wissen, welcher Reiseleiter die von ihnen geplante Reise führt. Darüber können Sie Ihren Kunden leicht Auskunft geben, da bei einer Vakanzabfrage in TOMA automatisch dargestellt wird, welcher Reiseleiter für eine Reise eingeteilt ist. Änderungen sind allerdings vorbehalten.

„Mindestteilnehmerzahl derzeit erreicht“

Häufig erkundigen sich Studiosus-Kunden nach der Buchung in ihrem Reisebüro, ob denn die Mindestteilnehmerzahl schon erreicht wurde. Diese Frage können Sie jetzt ganz einfach beantworten: Den Vorgang in TOMA aufrufen und schon sehen Sie, ob die

Mindestteilnehmerzahl derzeit erreicht ist. Diese Information wird über TOMA aber erst dann gegeben, wenn wir Ihnen die Buchungsbestätigung für Ihren Kunden zugeschickt haben. Diese Funktion gilt nicht für Marco Polo und Sprachreisen.

Darstellung stornierter Buchungen aufgrund einer Reiseabsage

Wenn Studiosus eine Reise absagen muss, weil beispielsweise die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wurde und die betroffenen Kunden keine alternative Reise buchen möchten, werden ihre Buchungen storniert. Diese stornierten Buchungen können Sie sich jetzt einfach über TOMA anzeigen lassen, indem Sie die Buchungsnummer eingeben und in Ihr Buchhaltungsprogramm überspielen. So können Sie jede Buchung buchhalterisch bequem abschließen.

Buchungsvormerkungen

Buchungsvormerkungen für Vorschautermine bis zum 31.5.2011 sind ab dem 15.7.2010 über TOMA mit dem Aktionscode "BM" möglich. Eine Vormerkungsbestätigung erstellen Sie mit der Aktion "DR". Diese Funktion gilt nicht für Sprachreisen.

Anfrage

Vakanzen

Mit der Aktion "H" oder "HF" können Sie sich gleichzeitig mehrere Reiseternine darstellen lassen. Wenn Sie dabei nur die Reisennummer ohne einen Abreisetag eingeben, werden bis zu acht Reiseternine ab dem Tagesdatum angezeigt. Sie können auch ein festes Datum eingeben.

Allgemeine Hinweise

Eine Anleitung zur Erstellung der chronologischen Vakanzliste erhalten Sie über die Aktion "I" und Eingabe von "VAKANZ" in der Multifunktionszeile. Die Anzeige für alle Länder erhalten Sie, wenn Sie stattdessen in der Multifunktionszeile "ALLE" und bei "VON" das Abreisedatum eingeben.

Selektion innerhalb der Vakanzabfrage

Bei Studiosus: Eingabe in der Multifunktionszeile beispielsweise "STUD" für Studienreisen, "WAN" für WanderStudienreisen, "RAD" für FahrradStudienreisen, "CL" für Studiosus CityLights (nur Gruppentermine), "MEMO" für me & more, „FAM" für FamilienStudienreisen, „KULT" für kultimer-Reisen.

Bei Marco Polo: Eingabe in der Multifunktionszeile "ENT" für Erlebnis- und Entdeckerreisen, "IND" für Individuelle Reisen ohne Gruppe oder "YLT" für YOUNG LINE TRAVEL.

Darüber hinaus können Sie die Vakanzabfrage für eine Reiseart auch mit einem Land, mehreren Ländern oder einem Gebiet kombinieren (z.B. bei Marco Polo SUEDAM,MEX,ENT).

Verlängerungshotels

Wenn wir in dem gebuchten Hotel über ein Kontingent verfügen, wird der Status der Leistungszeile auf "OK" gesetzt. Falls das Hotel auf Anfrage ist, lautet der Status "RQ".

Zusatztermine

Bei starker Nachfrage bieten wir vereinzelt Zusatztermine an, die nicht im Katalog stehen. Diese können Sie selbstverständlich auch über TOMA buchen.

Buchungsanfragen

Mit der Aktion "BA" können Sie eine Buchungsanfrage vornehmen. Gleiches gilt für die Aktion "OA" für eine Optionsanfrage.

Optionen

Die Option gilt im Normalfall drei Werktage, d.h. am dritten Werktag nach der Buchung um 19 Uhr wird die Option automatisch zur Festbuchung. Alle Reisen können bis 14 Tage vor Reisebeginn über TOMA gebucht und optioniert werden. Für Reisen mit speziellen Visafristen können Sonderregelungen gelten. Vermeiden Sie bitte die Veränderung der Optionsfrist durch Stornierung und Neueingabe, dies verursacht bei uns beträchtliche Kosten und erhebliche Mehrarbeit. Wir verlängern Ihnen die Optionsfrist gerne bei telefonischer Anfrage. Vielen Dank für Ihr Verständnis!

Buchung Studiosus CityLights Individuell und in der Gruppe

a) Die Reise: Unterbringungscode "E" oder "D" und den Tag des Reiseantritts bei "Von" und eine "1" bei "Bis" eingeben, bei Gruppenreisen wird die Reisedauer automatisch durch die Reisennummer festgelegt.

b) Die Hotels: das Hotel und die Aufenthaltsdauer mit dem entsprechenden Code bzw. Datum eingeben.

Buchung Sprachreisen

Da die Sprachreisenbuchungen individuelle Buchungen ohne Kontingent sind, müssen diese verbindlich angefragt werden. Eine Anfrage dauert circa zwei bis drei Werktage. Optionen werden somit erst nach Festbuchung angefragt.

Anreise

Buchung der Bahnreise bei Studiosus:

Bitte buchen Sie bei Bus- und Bahnreisen die im Reisepreis enthaltene Bahnreise zum Abfahrtsort gleich bei der Buchung mit ein: "BA" bei "ANF" und Eingabe des Abfahrtsort bei "Leistung".

Bei Flugreisen wird der Rail&Fly-Fahrschein für die im Reisepreis enthaltene Bahnreise in der 1. Klasse von uns automatisch ausgestellt und Ihnen mit den Reiseunterlagen zugesendet. Wenn der Abflugort des Kunden nicht in Deutschland oder Österreich liegt, erhalten Sie ein separates Formular, den Bahnbestellschein, von uns zugeschickt.

Buchung der Bahnreise bei Marco Polo und Sprachreisen:

Bei Marco Polo und Sprachreisen ist die Bahnreise nicht inklusive und muss – wie im Katalog angegeben – als zusätzlich buchbares Extra eingegeben werden.

Flugzeiten

Für Flugzeitenanfragen bei einer Buchungsanfrage oder Option verwenden Sie den Aktionscode "GZ" und bei einer bestehenden Buchung den Aktionscode "BI".

Flugbuchung

Je nach Reise wählen Sie zwischen Linie „AF“ und Charter „C“. Bei Eingabe des 3-Letter-Codes werden alle Flugmöglichkeiten (inkl. Billigflug „BF“ und Sondertarif „ST“, „VA“ und „LF“) angezeigt.

Buchung von Billigflügen

Wenn Billigflüge für eine Marco Polo- oder Studiosus-Reise grundsätzlich verfügbar sind, wird das in der Flugtabelle dargestellt (über „RQ“, request). Sie können den gewünschten Flug zum Tagespreis buchen. Bei Marco Polo-Buchungen wird die Verfügbarkeit des Billigflugs aktuell online geprüft und gebucht. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass die Suchanfrage bis zu 30 Sekunden in Anspruch nehmen kann. Bitte beachten Sie, dass keine Options- und Wartelistenbuchungen möglich sind. Die Stornierungsmöglichkeit am selben Tag ist nur eingeschränkt gegeben, Stornos bei Billigflügen am selben Tag sind – wenn überhaupt – nur durch einen Anruf bei Marco Polo bzw. Studiosus möglich. Bitte überprüfen Sie, ob der Name des Kunden richtig eingegeben wurde, da jede Änderung Stornokosten verursacht.

Übrigens: Linienflüge mit Sondertarifen werden immer auf Anfrage angezeigt. Erst bei Druck einer Bestätigung wird die Flugbuchung bestätigt.

Bezahlung

Direktinkasso

Im Standardfall des Direktinkasso zahlt der Kunde per Überweisung direkt an Studiosus, die „DI“-Teilmaske wird nicht benötigt. Die Eingabe der Kundenanschrift im unteren Teil der TOMA-Maske ist notwendig.

Betragsangaben sind grundsätzlich nicht möglich, die Berechnung von Anzahlung und Restzahlung erfolgt automatisch.

Abbuchung und Kreditkarten

Sie benötigen die „DI“-Teilmaske bei Kreditkartenzahlungen mit MASTERCARD und VISA oder Lastschrift vom Kundenkonto für die Eingabe der erforderlichen Daten zur Abrechnung über Studiosus und über Marco Polo. Eine nachträgliche Eingabe bis ca. zwei Wochen vor Abreise ist grundsätzlich möglich. Bei kürzeren Fristen bitten wir um telefonische Mitteilung.

1. Bei nachträglicher Eingabe Vorgang mit Aktionscode „D“ darstellen lassen
2. Mit Aktionscode „DI“ : Aufruf der DI-Teilmaske
3. Daten zur Zahlungsart eintragen:
 - a) Lastschrift: Kontonummer und Bankleitzahl
 - b) Kreditkarte: EC für Mastercard (ehemals EUROCARD) bzw. VI für Visa
(16-stellige Kartenummer, Gültigkeitsdatum im Format MM-JJ eingeben)

Unterlagenversand

Im Rahmen des Direktinkasso geht die Bestätigung an den Kunden. Falls der Unterlagenversand von Ihrem generell gewählten Weg abweichen soll, dann können Sie dies für einzelne Vorgänge abändern. Das Feld „Dokumente an Kunden“ muss dann mit „J“ (Versand an Kunden) oder „N“ (Versand an Reisebüro) gekennzeichnet werden.

Zusammenarbeit

Katalogbestellung über TOMA

Sie können alle Studiosus- und Marco Polo-Kataloge über TOMA bestellen. Hierfür geben Sie bitte in der TOMA-Maske als Aktion "IP" ein. Alles Weitere sehen Sie dann auf dem Bildschirm.

Bestellung von Werbemitteln

Sie können Plakate und Aufkleber von Studiosus und Marco Polo sowie kultimer-Programmflyer und kultimer-Plakate bequem über TOMA bestellen.

Bonuspunkte

Wenn Sie mehr als 75% Ihrer Buchungen per Direktinkasso abwickeln und sich dafür im Rahmen des Studiosus-Partnerbonus angemeldet haben, erhöht sich Ihre Provision um 0,3 %.

Wenn Sie mehr als 75% Ihrer Buchungen mit dem CRS-System ausführen und sich dafür im Rahmen des Studiosus-Partnerbonus angemeldet haben, erhöht sich Ihre Provision um 0,2 %.

Umsatzabfrage über das Reservierungssystem

Ihre Umsätze können Sie ganz einfach über TOMA abfragen. Geben Sie unter Aktionscode I das Stichwort „AG-Umsatz“ ein und Sie erhalten eine Übersicht über den Gesamtumsatz und die gebuchten Gäste aus der Unternehmensgruppe Studiosus. Maßgeblich sind für die Statistik die jeweiligen Abreisen vom 1.1. bis 31.12. eines jeden Jahres.

TOMA-NOTRUFNUMMER

Fragen zum TOMA-Verfahren beantworten Ihnen gerne unsere Spezialisten von Montag bis Freitag von 8:30 bis 19:00 Uhr.

Für Studiosus und Marco Polo

Tel. 089-500 60-110

ZENTRALE BUCHUNGSANNAHME

Sollten Sie touristische Auskünfte wünschen oder eine Buchung vornehmen wollen, wenden Sie sich bitte an die entsprechenden Abteilungen:

für Studiosus und Marco Polo

Tel. 089-500 60-700

Sprachreisen

Tel. 089-500 60-750

Wir wünschen Ihnen einen guten Buchungserfolg!

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Studiosus-Verkaufsförderung

TOMA-Benutzerhilfe für Reisebüros

Veranstalter-Code: STUD

Reiseart: keine Eingabe nötig

Eingabe-Codes:

bei jeder Reise in den

grau unterlegten Feldern im Katalog: → ANF LEISTUNG

Freigabetermin

für die Saison 2010/2011

ist der 31. Oktober 2009

Studienreisen sind „Paketreisen“
und daher leicht zu buchen!

16 REISETAGE						ST 6602	
2010				2011			
Jan	Mär	Mai	Jul	Aug	Okt	Nov	Dez
17	7	23	18	8	17	7	19
							13
							20

ANF

LEISTUNG

UNTERBR

ST = Studienreise

6602 = Reisennummer

D = Doppelzimmer
E = Einzelzimmer
DW = 1/2 DZ für Damen
DM = 1/2 DZ für Herren
(Gilt für alle Reisen!)

Zusätzlich lediglich den Abreiseort eingeben

Abflugsorte und Zuschläge ab € z. B. AF STR			
IB Veranstaltertarif Iberia		KL Veranstaltertarif KLM	
Amsterdam	IB: -298	Hannover	KL: -228
Berlin	0,228	Köln	-228

ANF

LEISTUNG

UNTERBR

AF = Anschlussflug bzw. -ort (Linie)
C = Charterflug
BU = Busreisen
BA = Bahnreisen

BER = 3-Letter-Code (sowie ggf. Airline-Code und Tarifart)
FRA = 3-Letter-Code
BERLIN = Ortsname
GOSLAR = Ortsname (und ggf. Abreisebahnhof wählen)

entfällt
entfällt
entfällt
2KL = 2. Klasse
1KL = 1. Klasse

Die „Rail&Fly“-Fahr-
scheine für die inner-
deutsche Bahnreise
in der 1. Klasse zum/
vom Abflughafen
werden ohne Anfor-
derung erstellt.

Beispiel einer Buchungsanfrage

Peru – Küste und Hochland (Seite 112)
2 Personen im Doppelzimmer mit Linienflug
ab Berlin zum Veranstaltertarif mit Iberia.

AKTION Alle gängigen Aktions-Codes

HF: Studienreisen-Vakanz (freie Plätze); * bedeutet mehr als 3 freie Zimmer. Transportvakanz sind mit den freien Plätzen identisch.

O: Option, wird um 19 Uhr am 3. Werktag nach der Buchung zur Festbuchung. Bei Buchungen von Billigflügen sind keine Optionen, sondern nur sofortige Festbuchungen möglich.

GZ/BI: Darstellung der verfügbaren/reservierten Flüge mit voraussichtlichen Flugzeiten, für die im Reisepreis enthaltenen Flugverbindungen und -klassen.

I: Chronologische Ländervakanz. Darstellung von Reise-terminen mit freien Plätzen. Sortierbar nach Ländern, Reiseformen und Zeiträumen. Die Eingabe VAKANZ in der Multifunktionszelle gibt Ihnen automatisch alle notwendigen Informationen.

IP: Katalog- und Werbemittelbestellungen, einfach und schnell.

DI: Direktinkasso und Kreditkartenzahlungen.

Direkter Weblink zur Reiseausschreibung:

- aktueller Reiseverlauf und Hotels
- aktuelle Reiseleiterteilung
- aktuelle Sicherheits- und Gesundheitsinformationen
- Reiseausschreibung als PDF

BEM: Ggf. Sitzplatzwunsch für Flüge eintragen.

Reisetermin: 01.03.2010
Reisetage: 16

Expedit: Abflugsort: Leistungscode: Verkaufsbef.:
Aktion: BA Veranstalter: STUD Passart: Personen: 2 Agentur-Nr.: Vorgangs-Nr.:
Berater: 1701

Nr.	Anf.	Code	Leistungs-Code	Unterbr.	Verf.	Bel.	Ans.	Vor.	Be.	Takt.	Zuschung	Status	Preis
01	ST	6602		D				1701			16		
02	AF	BER											
03													
04													
05													
06													

<http://www.studiosus.com/reisen/2010/ST/6602?origin=A611111>

1 = BERIB/VA-TARIF
2 = BERKL/VA-TARIF

Nach Eingabe des 3-Letter-Codes des gewünschten Abflughafens (z. B. BER) und nach Betätigung der +/- Taste erscheint nebenstehende Airline- und Tarifauswahl aller zur Reise passenden Flugmöglichkeiten. Bitte die gewünschte Tarifart (z. B. 1 für den Iberia-Veranstaltertarif) anstelle des 3-Letter-Codes als Leistungs-Code eingeben. Danach wird die Verfügbarkeit automatisch überprüft.

Nr.	Anrede	Name/Vorname/Titel	Abreisefähigkeit	Preis	Nr.	Anrede	Name/Vorname/Titel	Abreisefähigkeit	Preis
01	H	MUSTERMANN/WERNER			02	D	/RUTH		
03					04				
05					06				

Bemerkungen: Gesamtbetrag

Kunden-Name: Vor./Titel: P.Z./Ort: Telefon-Nr.:
Straße, Haus-Nr.: E-Mail:
TV: KSC: Auftr.-Nr.: Bef.: R.N.: Pers.: Sel: Dauer: P: Buchungskanal: Vorz:

Achtung! Geben Sie die Namen Ihrer Kunden – auch bei Optionsbuchung – absolut korrekt ein. Sie müssen mit den Namen in der maschinenlesbaren Zeile unterhalb der Unterschrift in den auf der Reise verwendeten Ausweisdokumenten identisch sein. Wegen der Sicherheitsbestimmungen im Flugverkehr können bereits kleinste Abweichungen in der Reservierung Probleme beim Check-in verursachen.

Auch Galileo-TOURMASTER, TRAVIAUSTRIA sowie MERLIN stehen zum Buchen zur Verfügung.

Selbstverständlich können Sie Ihre Kunden aber auch über Telefon, Fax, E-Mail oder per Anmeldeformular buchen.