

# Das alpetour-Kundencenter

### 1 Login

Sie erreich das alpetour-Kundencenter über folgenden Link:

www.alpetour-gruppenreisen.de/kundencenter

Anmeldung	
Mandant Alpetour	
Benutzer / E-Mail Pflichtfeld	
Passwort Pflichtfeld	ø
Angemeldet bleiben	
ANMELDEN	
REGISTRIEREN	PASSWORT VERGESSEN?

Zur Anmeldung geben Sie bitte Ihren Benutzernamen (= Email-Adresse) oder Ihre Kundennummer ein. Eine Anmeldung ist nur möglich, wenn Sie von alpetour zuvor Zugangsdaten erhalten haben.

## 2 Übersicht

≡ Ки	undencenter										% :	
	ALLE VORGĂNGE	A	KTUELLE	VERGANGENE	> 0	)						
FILTER											5 T	l
Numm	er 2	Reiseziel 3		Status 👍	* 1	Datum (von) 14.11.2019 5	×	Datum (bis)		Vorgänge pro Seite 100		
					< 1	>						1
Vorgang	Rechnung	Status	Abreise	Rückkehr	Reiseziel				Destination		Pre	eis
408042	408042	Anfrage	Do, 14.11.2019	Do, 21.11.2019	Andorra				Testziel		0,00	€
489439	210388	S Storno	Mo, 29.03.2021	Mo, 05.04.2021	Amalfiküste	e   Italien			Amalfiküste	l Italien	0,00	€
490078		Anfrage	Mo, 05.04.2021	Sa, 10.04.2021	Apulien   Ita	alien			Apulien   Ita	lien	1.509,00	€
491319	210444	S Storno	Sa, 22.05.2021	Sa, 29.05.2021	Azoren   Po	ortugal			Azoren   Po	rtugal	0,00	€
490921	210437	S Storno	Sa, 29.05.2021	Fr, 04.06.2021	Elsaß   Fran	nkreich			Elsaß   Fran	kreich	0,00	€
490920	210436	5 Storno	Di, 06.07.2021	Di, 13.07.2021	Baltikum				Baltikum		0,00	€
490821	210434	Storno	Mi, 13.10.2021	So, 17.10.2021	Rom   Italie	n			Rom   Italier	n	0,00	€
490917	210435	S Storno	Mo, 01.11.2021	Fr, 05.11.2021	Florenz   Ita	alien			Florenz   Ita	lien	0,00	€
489229	489229	F Festbuchung	Do, 14.03.2120	Do, 21.03.2120	8 Tage Mal	lta - Kulturelle Schatztruhe i	im Mittelmeer		Malta		0,00	€
452886	452886	F Festbuchung	Mi, 15.11.2220	Do, 22.11.2221	Testreise n	ach Irgendwo im Nirgendw	0		Edinburgh	Schottland	0,00	€

In der Übersicht sehen Sie alle Vorgänge (= Reisen), die unter Ihrer Kundennummer bei alpetour gespeichert sind.

Über das Filtersymbol (6) können Sie den Reisefilter öffnen oder schließen und dann die Reisen nach verschiedenen Kriterien filtern:



- (1) Alle Vorgänge: Es werden alle Vorgänge angezeigt
  - (1) Aktuelle: Es werden nur Vorgänge mit Anreise ab dem Tagesdatum angezeigt
  - (1) Vergangene: Es werden nur Vorgänge mit Rückreise bis zum Tagesdatum angezeigt
  - (2) Nummer: Direkte Suche nach einer Reise-/Rechnungsnummer
  - (3) Reiseziel: Suche nach Land oder Reiseziel
    - (4) Status: Eingrenzung der Vorgänge nach Anfragen, Buchungen und Stornos
    - (5) Datum von/bis: Es werden nur Vorgänge ab bzw. bis zu diesem Datum angezeigt

Durch Klick auf den Monat (August 2020) öffnet sich das Monatsfenster, so dass zu einem anderen Monat gewechselt werden kann. Durch Klick auf die Jahreszahl (2020) öffnet sich das Jahresfenster.

2020							2	2020			2020	
<	<	Aug	just 2	020	$\geq$	>		<	2020	>	2023	`
М	D	М	D	F	S	S		IAN	EED	MÄR	2022	
					1	2		JAN	r Lb	MAR	2021	
3	4	5	6	7	8	9		APR	MAI	JUN	2020	
17	18	12	20	21	22	23		JUL	AUG	SEP	2019	
24	25	26	27	28	29	30		окт	NOV	DF7	2018	
31								UKI			2017	
		AB	BREC	HEN	c	ж			ABBRECHEN	ок	ABBRECHEN OK	

Durch Klick auf den gewünschten Vorgang gelangen Sie in die Detailansicht der Reise.

### 3 Reise-Detailansicht

•

•

•

•

•

•

Über den Pfeil nach unten (1) können Sie die allgemeinen Informationen zum Vorgang aufklappen.

NEUE NACHRICHT Vorgang Nr. 489229 → 8 Tage Malta - Kulturelle Schatztruhe im Mittelmeer → Do, 14.03.2120 – Do, 21.03.2120	NEUE NACHRICHT				
Vorgang Nr. 489229 >> 8 Tage Maita - Kulturelle Schatztruhe im Mittelmeer >> Do, 14.03.2120 -= Do, 21.03.2120					
	Vorgang Nr. 489229 → 8 Tage Malta - Kulturelle Schatztruhe im Mittelmeer → Do, 1-	4.03.2120 – Do, 21.03.2120			0
Status         Vorgangsnummer         Rechnungsnummer         Abreise         Rückkehr           Festbuchung         489229         00, 14.03.2120         00, 21.03.2120	Status Vorgangsnummer Festbuchung 489229	Rechnungsnummer 489229	Abreise Do, 14.03.2120	Rückkehr Do, 21.03.2120	
Reiseziel: Malta / 8 Tage Malta - Kulturelle Schatztruhe im Mittelmeer	Reiseziel: Malta / 8 Tage Malta - Kulturelle Schatztruhe im Mittelmeer				
Kunde (151233): Frau Tanya Trommer, Musterstraße 18, 81818 München Ansprechpartner (151233): Frau Tanya Trommer, Musterstraße 18, 81818 München	Kunde (151233): Frau Tanya Trommer, Musterstraße 18, 81818 München Ansprechpartner (151233): Frau Tanya Trommer, Musterstraße 18, 81818 München				



≡ ← Kundencenter					≌"% :
NEUE NACHRICHT					
Vorgang Nr. 482234    Holl. Nordsee 5 / Duinrell Testreise TT	▶ Sa, 05.10.2030 - Mi, 09	.10.2030			~
Teilnehmer Liste aller Reiseteinehmer Prüfen und bearbeiten Sie die Angaben aller Teilnehmer oder laden Sie fitre Teilnehmerliste direkt hoch.		Hotels C Details zu den gebuchten Hotels Hier finden Sie Bilder und Beschreibungen aller gebuchten Hotels sowie Adress- und Kontaktdaten.		Flug-/Busdaten  Flugen und Busfahrten Hier finden Sie Ihre Ticketdaten mit allen wichtigen Angaben zu den gebuchten Flügen und Busfahrten.	
Dokumente O Ubersicht Ihrer Reisedokumente Rufen Sie alle Ihre Bestätigungen, Voucher und sonstigen Reisedokumente ab.	THE REAL PROPERTY OF	Zahlungen O Übersicht Ihrei Zahlungen Kontrollieren Sie alle offenen und geleisteten Zahlungen und Informieren Sie alch über Zahlungsfristen.	Control (FO)		

In der Detailansicht finden Sie folgende Informationen zu Ihrer Reise:

- (1) Teilnehmer
- (2) Hotels
- (3) Flug-/Busdaten
- (4) Dokumente
- (5) Zahlungen

#### 3.1 Teilnehmer

≡ ← Teilnehmer				≌ % ∶
NEUE NACHRICHT				
Vorgang Nr. 482234 → Holl. Nordsee 5 / Duin	rell Testreise TT 🔸 Sa, 05.10.2030 - MI, 09.10.2030			~
		Anzahi: 10		
Anrede	Name	Geburtstag	Nationalität	
	Anna Ameise			
	Bernd Beyer			
	Chiara Chopin			
	Doris Derda			
	Egon Eisenherz			
	Fritz Fluse			
	Gesa Groß			
	Hannah Hurtig		N	
	Ilka Isegrimm		10	
F	Trommer Tanya			
		Iutorial Ieiinehmeriiste 2 Ieiinehm. 1		

Über das Teilnehmer-Upload-Fenster (1) können Sie eine Namensliste im CSV-Format hochladen. Die Vorlage hierfür erhalten Sie per Mail zusammen mit der Buchungsbestätigung. Die Anleitung zum Ausfüllen und Hochladen der Namensliste ist zudem im Tutorial Teilnehmerliste (2) gespeichert (vgl. hierzu 3.1.1 Teilnehmer Upload)



#### 3.1.1 Teilnehmer-Upload

- Mit der Buchungsbestätigung haben Sie eine Vorlage zum Hochladen der Namensliste als csv-Datei erhalten
- Alternativ finden Sie die Vorlage im Kundencenter im Bereich Dokumente Ihrer Reise unter dem Namen Teilnehmerliste Importvorl.csv. Sie können sich die Datei direkt im Kundencenter herunterladen
- Tragen Sie die Teilnehmernamen in der Liste ein
- Bitte überschreiben Sie dabei nicht die Spalten A (Gruppe) und B (Reservierungsnr)
- Bitte überschreiben Sie ebenfalls nicht die Überschriften (Zeile 1), da ansonsten das Hochladen der Daten nicht funktioniert
- Je nach Reiseziel benötigen wir von Ihnen unterschiedliche Informationen. Die Vorlage, die Sie mit der Buchungsbestätigung erhalten haben oder die Sie im Dokumentenbereich finden, enthält deshalb nicht zwangsläufig alle folgenden Felder
- Bitte tragen Sie sofern in der Vorlage vorhanden folgende Informationen in die jeweilige Felder ein:

Feldname	Ihr Eintrag
Anrede	männlich/weiblich/divers
Name	Vor- und Nachname des Teilnehmers
Passnummer	Nr. des Personalausweises oder Reisepass
Ausgestellt_am	Ausstellungdatum des Ausweises
Ausgestellt_in	Ausstellungsort des Ausweises
Gueltig_bis	Gültigkeitsdatum des Ausweises
Geburtsort	
Geburtstag	Geburtsdatum
Nation	Nationalität/Staatsangehörigkeit
Info1	Allergien/Unverträglichkeiten
Info2	Begleitperson/Lehrer
Ref1	Zimmerkategorie
Ref2	Kabinenkategorie

• Speichern Sie die ausgefüllte Teilnehmerliste im CSV-Format auf Ihrem Rechner

≡ ← Teilnehmer			≌ %/ ∶
NEUE NACHRICHT			
Vorgang Nr. 482234 > Holl. Nordsee 5 / Duinrell Testreise TT > Sa, 05.10.2030 - Mi, 09.10.2030			~
	Anzahi: 10		
Anrede Name	Geburtstag	Nationalität	
Anna Ameise			
Bernd Beyer			
Chiara Chopin			
Doris Derda			
Egon Eisenherz 4			
Fritz Fluse			
Gesa Groß		C3	
Hannah Hurtig			
Ilka Isegrimm			
F Trommer Tanya			
	Tutorial Teilnehmerliste		
	Namenslist Meyer.csv		



- Klicken Sie anschließend in das Teilnehmer-Upload-Fenster (3) nun können Sie die Datei auswählen, die Sie hochladen möchten
- Durch Klick auf den Pfeil rechts neben dem Feld starten Sie den Upload
- Wenn Sie die Teilnehmerliste erstmalig hochladen, so erscheint diese im Bereich "Teilnehmer" ihrer Reise im Kundencenters (4)
- Im Kundencenter werden ggf. nicht alle von Ihnen ausgefüllten Spalten angezeigt (z.B. keine Passnummern) diese sind aber dennoch im System vorhanden
- Sofern die Liste von alpetour noch nicht an die Hotels weitergeleitet wurde, können Sie die Namen durch erneutes Hochladen der Liste überschreiben. Die Änderungen sehen Sie dann sofort im Kundencenter
- Sobald die Liste bereits von alpetour bearbeitet wurde, können Sie die Namen nicht mehr überschreiben. In diesem Fall wird die Liste als Dokument an den zuständigen alpetour-Mitarbeiter gesendet und im Kundencenter im Bereich Dokumente gespeichert. In der Teilnehmeransicht des Kundencenters sehen Sie die Änderungen erst, sobald diese durch alpetour bestätigt wurden

#### 3.2 Hotels

Im Bereich Hotels werden die für Ihre Reise vorgesehenen Unterkünfte angezeigt. Durch Klick auf den Hotelkasten öffnen sich weitere Informationen. Ferner können Sie sich die Lage der Unterkunft über "in Karte anzeigen" in Google-Maps anzeigen lassen.





#### 3.3 Flug-/Busdaten

Sofern Sie die Flug- oder Busanreise über alpetour gebucht haben, sehen Sie hier alle notwendigen Informationen und geplanten Zeiten der An- und Abreise

#### 3.4 Dokumente

Im Bereich Dokumente finden Sie sowohl alle von Ihnen hochgeladenen Dateien, als auch die von alpetour bereitgestellten Dateien wie beispielsweise Angebote, Bestätigungen, Reiseunterlagen und Voucher. Ebenfalls finden Sie hier eine Vorlage für die Teilnehmerliste.

≡	← Do	kumente					<b>≅</b> %; ∶
	NEUI	E NACHRICH	п				
V	organg Nr. 4	189229 ▶ 8	Tage Malta - Kulturelle Schatztruhe im Mittelmeer 🔸 Do, 14.03.2	120 – Do, 21.03.2120			~
U/D		Art	Name	Bemerkung	Erstellt am	Geändert am	d dokument öffnen
6	3	C	Namensliste_Gruppe_Meyer.csv		23.06.2021	23.06.2021	Q 1 von 14 - + Automatischer Zoom × >>
D		<u>۲</u>	Voucher 489229.pdf		01.12.2020	01.12.2020	
D		<u>بر</u>	Sicherungsschein alpetour .pdf		01.12.2020	01.12.2020	alperaur Touristicke Gm2H
Ð		<u>۲</u>	Reisevorschlag 489229.pdf		01.12.2020	01.12.2020	apetour Josef Josef 40 (2012) Standards
B		×	Bestätigung_489229.pdf		01.12.2020	01.12.2020	Datum: 14.03.2120 - 14.03.2120 Utrasit: 12.00 Utr
Û	Dokumen	t 🕕				22	Torifyoat: Autorbackin Fugalities Markan State Markan State Markan State Markan State Markan State Markan State

- (1) Über das Feld Dokument können Sie eine Datei zum Hochladen auswählen und über den Pfeil
   (2) den Upload starten
- (3) Anhand der Farbe und des Pfeils erkennen Sie, ob es ich um ein von Ihnen hochgeladenes (weinrot ↑) oder um ein von alpetour bereitgestelltes Dokument (grün ↓) handelt
- Durch Klick auf eines der Dokumente öffnet sich dieses zunächst rechts im Vorschaufenster (4) über Dokument öffnen können Sie das Dokument herunterladen

#### 3.5 Zahlungen

Hier finden Sie eine Übersicht aller geleisteten Zahlung zur Reise. Falls mit alpetour Einzelzahlungen der Teilnehmer vereinbart wurden, sind die Zahlungen diesen direkt zugeordnet. Über die Volltextsuche kann nach Teilnehmernamen oder Reservierungsnummern gesucht werden.

≡ ← Zahlungen						%	:
NEUE NACHRICHT							
Vorgang Nr. 469322 > Weimar 5 Klassiker / a&o > Mo, 09.03.2020 - Fr,	13.03.2020						~
	_						
Q. Volt	extsuche						
		Preis: 8.350,00 €	Bezahit: 8:350,00 € Offen: 0,00 €	G			
Belegn	immer Belegdatum	Belegtext	Rechnung/ResNr. Teilnehmer	Betrag			
18274	394 06.04.2020		469322/25	-40,00 €			
17882	539 27.02.2020		469322/17	335,60 €			
17858	010 25.02.2020		469322/18	335,60 €			
17858	009 25.02.2020		469322/6	335,60 €			
17858	008 25.02.2020		469322/12	335,60 €			
17858	25.02.2020		469322/9	335.60 €			

#### 3.6 Nachrichten





Über den Button NEUE NACHRICHT können Sie aus jedem Vorgang heraus eine Nachricht an Ihren alpetour-Ansprechpartner versenden.

$\equiv$ $\leftarrow$ Kundencenter		≌ %⁄≉ ∶
	Neue Nachricht           Ap           Margitta Oberem - 272           Betreff           Vorgang 469322 / Weimar 5 Klassiker / a&o / Mo, 09.03.2020 - Fr, 13.03.2020           75/ 200           0	
	SENDEN	

≡ ← Nachrichten				:
Q Schnellsuche		< 1 >		
Nr. In/Out Neu Datum Betreff	Von	An	Nachricht	Info
∧ 171036 🖸 😰 23.06.2021 12:22 Verpflegungsbesonderheiten	ppa. Tanya Trommer	Tanya Trommer	Bitte tellen Sie uns noch bis Ende der Woche mit, ob bzw. bei welchen Teilnehmern Verpflegungsbesonderheiten zu berücksichtigen sind. Herzlichen Dank.	Vorgang Nr. 482234
Bitle tellen Sie uns noch bis Ende der Woche mit, ob bzw. bei welchen Teilnehmern Verpflegungsbesonder zu berücksichtigen sind. Herzlichen Danik.	rheiten			
23.06.2021 10:48 Dokument hochgeladen: Namensliste Gruppe Meyer.csv	Tanya Trommer	Carola Vogt		Vorgang Nr. 489229
<ul> <li>✓ 171015 ☑   23.06.2021 10.22 Teilnehmerliste aktualisiert</li> </ul>	Tanya Trommer	ppa. Tanya Trommer		Vorgang Nr. 452886
✓ 171013  ♀ 23.06.2021 10:14 Teilnehmerliste aktualisiert	Tanya Trommer	ppa. Tanya Trommer		Vorgang Nr. 452886
✓ 171010 🖂 🙆 23.06.2021 10.07 Teilnehmerliste aktualisiert	Tanya Trommer	ppa. Tanya Trommer		Vorgang Nr. 452886
		< 1 >		C

- (1) Über das Brief-Symbol in der oberen rechten Ecke des Kundencenters gelangen Sie in die Nachrichtenübersicht. Dort sehen Sie alle Nachrichten zu allen Vorgängen, die Sie erhalten oder geschrieben haben. In rot wird angezeigt, wenn Sie eine neue Nachricht erhalten haben
- (2) Über die Schnellsuche können Sie nach bestimmten Vorgängen (Reise-Nr.) suchen
- (3) Neue (ungelesene) Nachrichten werden mit einem roten Umschlag symbolisiert
- (4) Über die Pfeile können Sie die Nachricht auf-/bzw. zuklappen
- (5) Im Nachrichtenfeld sehen Sie die Nachricht und können direkt darauf antworten



## 4 Mein Profil

≡ Kundencenter	<b>b</b>				≅ % 🔅
ALLE VORGĀNGE	AKTUELLE	VERGANGENE			
FILTER					т
Nummer	Reiseziel	Status -	Datum (von)	Datum (bis)	Vorgänge pro Seite 100

Über die 3 Punkte in der oberen rechten Ecke des Kundencenters gelangen Sie in Ihr persönliches Profil. Sie können dort Ihre Adressdaten, Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Passwort und Ihre Anmeldung zum alpetour-Newsletter verwalten.

Ĩ	≡ ← Profil		S#	:
	¢.			
	Adresse Ihre Anschrift und Kontaktdaten Hier finden Sie fihre bei uns hinterlegten Adressdaten:	E-Mail Ihre E-Mail-Adresse Hier können Sie ihre E-Mail-Adresse ändern.		
	Passwort Inre-zugangdaten Hier können Sie ein neues Passwort für Ihren Account eingeben.	Newsletter In Newsletter Abonnement Hier können Sie unseren Newsletter abonnieren und abbestellen.		