

Instructions pour l'outil de réservation en ligne Neo

Ce document fournit des informations utiles aux agences et entités du secteur public utilisant l'entente de fournisseurs attirés pour les Services d'entreprise de gestion de voyages.

Votre service	Coordonnées
Outil de réservation en ligne Équipe de soutien Offre un soutien à la navigation en ligne, de l'aide pour la réinitialisation des mots de passe, ainsi que des modifications et annulations effectuées en ligne Heures : En tout temps	URL : https://access.amexgbt.com Téléphone : 1 866 803-8954 Assistant virtuel intelligent (AVI) « Comment pouvons-nous vous aider aujourd'hui? Vous pouvez dire des choses comme : réservez un voyage, un vol, un train, une voiture ou un hôtel, modifiez ou annulez une réservation, aidez avec un outil de réservation en ligne, réinitialisez un mot de passe, demandez un document ou autre chose. »
Réservation hors ligne Pour des voyages plus complexes et multisectoriels qui ne peuvent pas être réservés avec votre outil de réservation en ligne, veuillez contacter votre équipe de services désignée pour obtenir de l'aide. Heures : Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HNE)	Téléphone : 1 866 803-8954 Courriel : ca.travel@amexgbt.com

Votre service	Coordonnées
Services après les heures d'ouverture L'équipe d'urgence est disponible pour fournir un soutien hors ligne en dehors des heures ouvrables afin d'assurer une assistance ininterrompue. Heures : 24 heures, samedi, dimanche et jours fériés	Téléphone : 1 866 803-8954 Vous serez automatiquement transféré à l'équipe de service en dehors des heures d'ouverture lorsque votre appel est reçu en dehors des heures de bureau habituelles.
Prise en charge de la facturation électronique	Mes voyages

Remarque : Pour maximiser les économies, il est recommandé de réserver un voyage en utilisant l'outil de réservation en ligne chaque fois que possible.

Foire aux questions

1. Pourquoi l'outil de réservation de voyages en ligne change-t-il?

L'outil de réservation en ligne actuel est arrivé à sa fin de vie.

2. Par où commencer?

- i. Visitez American Express Global Business Travel (Amex GBT) à <https://access.amexgbt.com/>.
- ii. Cliquez sur « S'inscrire ».
- iii. Saisissez votre adresse courriel professionnelle, prénom et nom, ainsi que votre pays d'emploi.
- iv. Créez un mot de passe.
- v. Cliquez sur « S'inscrire ».
- vi. Vous recevrez un courriel avec un code temporaire pour vérifier votre adresse courriel professionnelle. Si le courriel n'est pas dans votre boîte de réception, vérifiez dans vos dossiers de courriels indésirables/pourriels.

- vii. Connectez-vous à votre compte GBT, entrez le code temporaire et complétez votre profil voyageur.
- viii. Vous devez ajouter les informations obligatoires ainsi que vos préférences de voyage :
 - o Nom de l'entité autre (listé sous le code du ministère dans la section Information aux voyageurs de votre profil)
 - o Date de naissance
 - o Numéro de cellulaire
 - o Préférences de voyage
- ix. Une fois que vous avez complété tous les champs requis, cliquez sur « Enregistrer ».

3. Qui sont mes personnes-ressources chez Amex GBT?

Hors ligne : Votre équipe de voyages est composée de consultants expérimentés qui pourront vous aider avec vos arrangements de voyage. Cette équipe est aussi le point de contact pour toute question, modification ou annulation des réservations faites en ligne pendant les heures de bureau. Les numéros de téléphone et adresses courriel sont listés à la première page de ce document.

En ligne : Pour toute aide à la navigation ou pour toute question concernant l'outil de réservation en ligne NEO, veuillez contacter : 1 866 803-8954.

4. Que se passe-t-il si j'ai besoin d'aide en dehors des heures de bureau hors ligne?

Le Service d'accès après les heures d'ouverture d'Amex GBT offre une extension de votre équipe de service de jour en dehors des heures de travail standard. L'équipe d'accès après les heures d'ouverture offre le même niveau élevé de service compétent que vous recevriez durant la journée.

Des frais d'appel supplémentaires, plus tout frais de transaction applicables, s'appliqueront pour ce service.

5. Dois-je remplir un profil de voyageur?

Oui, vous aurez besoin d'un profil de voyageur dans Neo pour permettre à Amex GBT de gérer efficacement vos réservations.

Il est de votre responsabilité de garder votre profil voyageur à jour avec des informations pertinentes/personnelles dans l'outil de réservation en ligne, et ces informations seront automatiquement synchronisées avec les réservations hors ligne.

6. Quel est le but d'un profil de voyageur?

Le profil de voyageur garantit que vos préférences individuelles, détails de paiement et exigences spéciales sont disponibles à chaque réservation. Cela permettra un service à la clientèle efficace et un suivi précis des dépenses.

Le nom sur votre profil doit être identique à celui sur votre passeport ou votre pièce d'identité gouvernementale.

7. Mon profil actuel est-il transféré à Neo?

Non, vous devrez vous inscrire dans le nouveau système avec votre prénom, nom de famille, adresse courriel professionnelle, etc. Il est important de remplir votre profil avec toutes les autres informations essentielles dès que vous vous connectez à Neo pour la première fois.

8. Est-ce que mes informations de carte de crédit et personnelles seront sécurisées?

Oui, des mesures de sécurité strictes sont en place chez Amex GBT pour assurer la confidentialité de vos données personnelles.

9. Que devrais-je faire si j'ai une réservation existante avec l'outil de réservation en ligne existant?

Les changements ou annulations effectués via les anciens outils de réservation en ligne seront gérés en appelant un conseiller en voyage d'Amex GBT.

10. Comment mes billets et documents seront-ils livrés?

Transport aérien : Les billets électroniques seront émis par défaut.

Transport ferroviaire : Les billets peuvent être émis électroniquement ou récupérés à la gare.

11. À quelle confirmation d'itinéraire puis-je m'attendre?

Vous recevrez une confirmation par courriel de votre itinéraire chaque fois que vous réserverez avec Amex GBT.

Veuillez vérifier votre itinéraire à la réception.

12. Comment serai-je facturé pour mes frais de voyage?

Pour les réservations aériennes, ferroviaires, hôtelières et automobiles, les exigences imposées par American Express Global Business Travel doivent être garanties et réglées au départ à l'aide d'une carte de crédit individuelle.

13. Comment vais-je recevoir ma facture électronique d'American Express Global Business Travel?

Les factures d'Amex GBT seront automatiquement envoyées par courriel sous forme de PDF au voyageur.

14. Que dois-je faire si je veux demander un remboursement?

Veuillez envoyer un courriel ou appeler votre équipe d'Amex GBT dès que possible afin que le remboursement approprié puisse être traité.

15. Qui dois-je contacter si j'ai des commentaires?

Veillez appeler votre équipe d'Amex GBT si vous avez des préoccupations ou des recommandations en service à la clientèle. Tous les commentaires seront pris en compte, et l'équipe du service à la clientèle s'assurera qu'une réponse et/ou une solution soit fournie dans les 5 jours ouvrables (ou 10 jours ouvrables si c'est lié au fournisseur).

Pour plus d'informations sur la formation et les guides pratiques, veuillez consulter le lien ci-dessous : https://explorer.amexglobalbusinesstravel.com/neo-information-hub_training-videos.html.