# Instructie Supplier Portal van ANWB Reizen

In deze instructie van de Supplier Portal krijg je informatie over de volgende onderwerpen:

1. Informatie bij een reservering
2. Communicatie via de Supplier Portal
3. Rapporten en kamerlijsten

**1. Informatie bij een reservering**

A. Reserveringen / Deelnemers

Alle informatie, die we hebben over de deelnemers, wordt getoond bij een reservering. Vanwege de privacywetgeving vragen wij zo min mogelijk gegevens van onze klanten. Als je meer informatie nodig hebt dan wordt verstrekt, neem dan gerust contact met ons op. Wij kijken dan of wij de gevraagde informatie kunnen verstrekken.

B. Elementen

Een element is een geboekt item. Dit kan een groeps- of individuele reis zijn, een hotel, een transfer, een extra, een verlenging etc. Houd er rekening mee dat je alleen de elementen kunt zien waarvoor jij als leverancier verantwoordelijk bent. Als we bijvoorbeeld tours hebben waarin we elementen van verschillende leveranciers combineren, dan kun je alleen de elementen zien die door jou worden aangeboden.

Houd er rekening mee dat het mogelijk is dat niet alle elementen door alle deelnemers worden geboekt. Bij een excursie kan het bijvoorbeeld zijn dat slechts 1 van de 2 deelnemers ervoor heeft gekozen om deze te boeken. Binnen de Supplier Portal kun je zien aan welke deelnemers de elementen zijn toegewezen. Ook kun je de data zien waarop de elementen geboekt zijn.

C. Essenties en preferenties / klantverzoeken

Essenties en preferenties zijn bepaalde verzoeken van onze klanten. Sommige zijn mogelijk van toepassing op het hele gezelschap (bijvoorbeeld ‘aansluitende kamers’), terwijl andere alleen van toepassing zijn op specifieke personen (bijvoorbeeld ‘diabetische maaltijden’). Binnen de Supplier Portal kun je zien aan welke deelnemers de verzoeken zijn toegewezen.

Mocht je niet aan een verzoek van onze klanten kunnen voldoen, laat het ons dan weten zodat wij hen kunnen informeren. Houd er rekening mee dat sommige verzoeken essentieel kunnen zijn voor een klant, zoals bijvoorbeeld medische voorkeuren. Als je niet aan dit verzoek kunt voldoen, moet een klant de boeking kosteloos kunnen annuleren.

D. Extra informatie

De extra informatie kan noodzakelijke gegevens bevatten die relevant zijn voor de reservering. Bij een overtocht met een veerboot kan de extra informatie bijvoorbeeld afmetingen van de auto bevatten. Of in het geval van bijvoorbeeld een skivakantie kan de extra informatie schoenmaten van de deelnemers bevatten, zodat de juiste maat skimateriaal geboekt kan worden. Afhankelijk van de informatie die je als leverancier nodig hebt om een ​​boeking te kunnen afronden, kunnen wij voor een specifieke reis bepaalde vragen in onze website verwerken. Neem contact met ons op als hier bepaalde voor jou essentiële informatie ontbreekt.

E. Referentienummer

Alle boekingen hebben een individueel reserveringsnummer dat automatisch door ons systeem wordt aangemaakt. Daarnaast kun je ook je eigen referentienummer toevoegen aan een boeking. Via de pagina ‘Individuals’ kun je zoeken op deze ‘Supplier reference’, wat handig kan zijn wanneer je jouw boekingen op een andere manier organiseert binnen het systeem van jouw eigen organisatie.

**2. Communicatie via de Supplier Portal**

Wanneer er een nieuw rapport of kamerlijst beschikbaar is, of bij nieuwe, gewijzigde of geannuleerde reserveringen, ontvang je automatisch een melding op de pagina ‘ANWB Messages’. Dit systeem werkt op basis van eenrichtingsverkeer, waarbij je alleen berichten kunt ontvangen.

Binnen een individueel reserveringsnummer kun je echter via de memo's communiceren met onze afdeling Operations. Je kunt de datum en tijd van elke memo zien en de naam van de medewerker, die de memo heeft geschreven. Wanneer er door ons een nieuwe memo is verzonden, word je hiervan op de hoogte gesteld via de pagina ‘ANWB Messages~~’~~. Wanneer je reageert op een bericht of een nieuw bericht toevoegt, wordt onze afdeling Operations automatisch op de hoogte gesteld en zal vervolgens indien nodig reageren.

Er zijn een paar dingen die je kunt doen:

1. **Toevoegen nieuwe memo**

Als je ons een bericht wilt sturen met informatie of vragen, kun je op de knop ‘Een nieuwe memo toevoegen ‘Add a new memo’ klikken. Er wordt een tekstveld geopend waarin je een bericht van maximaal 4000 tekens kunt schrijven. Als je dit aantal tekens overschrijdt, kun je het bericht in twee delen splitsen en een tweede memo verzenden; graag wel aangeven dat het een vervolg is van deel 1. Door op ‘Ok’ te klikken, wordt het bericht naar ons verzonden.

1. **Reageren op een memo**

Als je een bericht van ons hebt ontvangen waarop je wilt of moet reageren, kun je op de knop ‘Antwoorden aan ANWB Reizen ‘Reply to ANWB Reizen’ klikken. Er wordt weer een tekstveld geopend waar je jouw reactie kunt noteren. Door op ‘Ok’ te klikken, wordt het bericht naar ons verzonden.

1. **Berichten markeren als voltooid**

Als je eenmaal op een bericht van ons hebt gereageerd of als je de informatie hebt gelezen zonder te hoeven antwoorden, kun je het bericht markeren als voltooid door op de knop ‘Mark completed’ te klikken. Dit maakt het voor jou en je collega's gemakkelijk om te weten of iemand van jullie de informatie verwerkt heeft. Daarnaast verdwijnt bij het klikken op deze knop de melding van het ontvangen bericht op de pagina ‘ANWB Messages’. Zo is het gemakkelijker om een ​​goed overzicht te houden op die specifieke pagina.

1. **Toevoegen van interne notitie**

Als je informatie voor jezelf of jouw collega's wilt noteren zonder ons een bericht te sturen, kun je een interne notitie toevoegen. Deze notitie is alleen zichtbaar voor jouzelf en jouw collega's, niet voor ons. Als je op de knop ‘Add an Internal note’ klikt, wordt een tekstveld geopend. Nadat je de informatie hebt ingevoerd, klik je op ‘Ok’ om deze op te slaan.

**3. Rapporten en kamerlijsten**

Afhankelijk van de afspraken die we met jou hebben gemaakt, heb je toegang tot:

* de rapporten of
* de kamerlijsten.

Het is niet mogelijk om met beide systemen te werken.

1. **Rapporten**

Op de pagina ‘ Reports’ kun je twee soorten documenten vinden:

* Reserveringslijsten en
* Aanvragen

De naam van het document bestaat uit de datum waarop het is vrijgegeven. ‘ReservationLists20210122’ vertelt ons bijvoorbeeld dat deze reserveringslijst beschikbaar is gesteld op 22 januari 2021. De andere kolommen geven je meer informatie over de grootte van het document, de datum waarop het beschikbaar is gesteld en de vroegste reserveringsdatum binnen die reserveringslijst of aanvraag. Het vinkje in de laatste kolom geeft aan of het document door jou of je collega is geopend. Door op een van deze vijf kopjes te klikken, kun je de lijst sorteren op naam, grootte, datum, vroegste reserveringsdatum of op het feit of het bestand al dan niet geopend is.

Wanneer er via onze website een nieuwe reservering is gemaakt, waarvoor één of meerdere elementen bij jou moeten worden aangevraagd, dan krijg je automatisch een ‘aanvraag’ toegestuurd. Via de pagina ‘ANWB Messages’ krijg je hiervan ook bericht. Wanneer je dit pdf-bestand opent, bevat de eerste pagina een automatisch bericht waarin staat wat je moet doen.

Op de tweede pagina vind je de details van de reservering, met daarin de volgende informatie:

* + Een koptekst met het boekingsnummer, de naam van het gezelschap, de boekingsdatum, de naam van de tour en de status van de boeking
  + Informatie van de deelnemers
  + Elementen die zijn geboekt
  + Essentiele voorkeuren en wensen van de deelnemers
  + Extra informatie, indien van toepassing

Indien er via onze website boekingen worden gedaan waarvan geen van de elementen behoeft te worden aangevraagd (omdat ze al bevestigd zijn op basis van ons contract), dan wordt er een ‘Reserveringslijst’ naar je opgestuurd.

Deze Reserveringslijst zal jou op de hoogte houden van de nieuwe boekingen die zijn gemaakt, evenals van de gewijzigde en geannuleerde reserveringen. Het bevat dezelfde informatie als een ‘aanvraag’ (zoals hierboven vermeld), maar kan meerdere boekingen bevatten, terwijl een ‘aanvraag’ slechts één boeking bevat.

Er wordt twee keer per dag een reserveringslijst verstuurd, rond 06.00 uur in de ochtend en 15.00 uur in de middag, maar alleen in geval van nieuwe informatie. Wanneer er geen nieuwe boekingen zijn gemaakt en bestaande boekingen niet zijn gewijzigd of geannuleerd, dan ontvang je geen nieuwe reserveringslijsten.

1. Kamerlijsten (Rooming lists)

Op de pagina ‘Rooming lists’ vind je een overzicht van alle groepsreizen waarvan we de ‘Kamerlijsten’ hebben vrijgegeven. De ‘Start Date’ is de datum waarop onze gasten vertrekken vanuit Nederland (houd er dus rekening mee dat de aankomst op de bestemming een of twee dagen later kan zijn, afhankelijk van een nachtvlucht of veerboot).

Het ‘Main Element’ is de naam van de tour. Onder ‘Bookings’ kun je het aantal boekingen zien dat voor die specifieke tour is gemaakt. Door op een van deze drie headers te klikken, kun je de lijst sorteren op startdatum, op hoofdelement of op het aantal boekingen.

Op ‘Rooming lists’ vind je alle informatie over een bepaalde groepsreis met een bepaalde vertrekdatum. ‘Rooming lists’ worden doorgaans ongeveer 1 maand voor vertrek beschikbaar gesteld, maar dit kan variëren afhankelijk van de afspraken die we met je hebben gemaakt.

Zodra ‘Rooming lists’ beschikbaar is, krijg je hiervan bericht via de pagina ‘ANWB Messages’. Als je om wat voor reden dan ook ‘Rooming lists’ nodig hebt, voordat deze door ons beschikbaar is gesteld, neem dan contact met ons op en we kunnen je voorlopige ‘Rooming lists’ sturen.

‘Rooming lists’ is een overzicht van alle reserveringen die op die specifieke vertrekdatum binnen dezelfde groep zijn gemaakt. ‘Rooming lists’ bevatten de volgende gegevens voor elke reservering binnen de groep:

* Informatie van de deelnemers
* Elementen die zijn geboekt
* Essenties en preferenties van de deelnemers
* Extra informatie, indien van toepassing

Bovenaan de pagina, aan de rechterkant, kun je de ‘Rooming lists’ downloaden en exporteren naar Excel. Je kunt de ‘Rooming lists’ ook direct printen. Onderaan de pagina zie je een overzicht met het totaal aantal geboekte personen. Je kunt ook de totale bezetting per kamertype zien.

Zodra ‘Rooming lists’ beschikbaar zijn, verandert de status van de groepsreis automatisch naar ‘op aanvraag’ op onze website. Alle nieuwe reserveringen die daarna nog gemaakt worden, worden bij jou aangevraagd. In dat geval sturen we een memo binnen dat specifieke groepsreserveringsnummer waarop je kunt reageren en kunt bevestigen of je al dan niet in staat bent om onze gast te ontvangen~~.~~