

JUNIO 27, 2024



**CARTA DE BIENVENIDA
A COPA CONNECT**

PARA: CRISTINA ALVARADO ORTIZ
ANDROMEDA AGENCIA DE VIAJES SA
DE CV
MÉXICO



BIENVENIDOS A CONEXIÓN DIRECTA CON COPA AIRLINES

El Programa Copa Connect de Copa Airlines busca proporcionar un canal moderno, confiable y rico en contenido a nuestras agencias de viajes. La Conexión Directa nos ayudará a mejorar nuestra oferta de productos y funcionalidades, y queremos compartir estas nuevas oportunidades para una cooperación más estrecha con usted.

Copa Connect Web es nuestro nuevo programa de distribución para agencias de viajes, con un diseño simple, intuitivo y eficiente que permite ofrecer y vender diferentes servicios a un nivel completamente nuevo.

EMPEZANDO CON COPA CONNECT WEB

Refiérase a la información siguiente para empezar su experiencia SPRK Copa Connect Web.

La siguiente agencia ya ha sido configurada para utilizarCopa Connect Web.

Nombre da Agencia	Andromeda Agencia De Viajes Sa De Cv
Moneda	MXN
Nombre de Admin	Cristina Alvarado Ortiz
Correo Electrónico de Admin	direccion@viajesandromeda.com.mx
IATA/ARC	86513383

OFFICE ID

Se le ha asignado a su agencia el Office ID de Farelogix que se indica a continuación. Este ID también puede referirse como su Pseudo City Code (PCC) de Farelogix.

BIT0

ENLACE SPRK (URL)

Para las agencias que solicitaron acceso a la plataforma SPRK, por favor utilice el enlace a continuación para acceder.

<https://cm.farelogix.com/sprk/User/Login>

Tenga en cuenta que SPRK puede ser ejecutado en múltiples navegadores, incluyendo:

- Google Chrome 40.0 o mayor
- Mozilla Firefox 40.0 o mayor
- Microsoft Edge 12.0 o mayor
- Microsoft Internet explorer 11.0 o mayor
- Apple Safari 9.0 o mayor

CREDENCIALES ADMINISTRATIVAS DE SPRK

Utilice la siguiente credencial administrativa para iniciar sesión en la aplicación de SPRK.

Admin Id	Role
alvarado	Agency Admin

Para establecer su contraseña por primera vez, debe proceder con la opción "Olvidé mi contraseña" en la página de inicio de sesión de SPRK, una vez que haya llenado los campos requeridos y confirmado el formulario, recibirá un correo electrónico con un enlace para crear su contraseña.

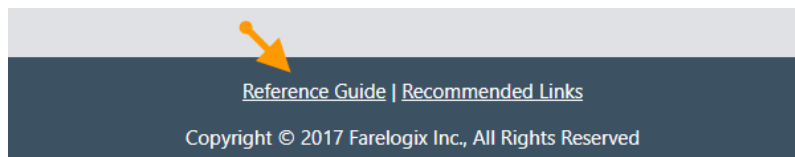
CONFIGURANDO A SUS AGENTES

Como administrador en SPRK, será responsable de configurar agentes individuales. Las instrucciones para hacer esto son proporcionados en la Guía de Administrador de Sistema. Para acceder a la guía, haga clic [aquí](#).

AUTO-ENTRENAMIENTO DE SPRK / ASISTENCIA

La aplicación SPRK se basa en flujos de trabajo ergonómicos y ofrece una interfaz intuitiva. Sin embargo, recomendamos que todos los usuarios revisen los recursos de entrenamiento auto guiados con el fin de obtener una comprensión más profunda de las características de la aplicación y sus funcionalidades.

- La Guía de Referencia de SPRK es accesible vía enlace en la parte posterior de la página principal de SPRK, como se muestra a continuación:



- El [canal de SPRK](#) en YouTube de Copa Airlines ofrece una lista de videos instruccionales y demos.

RECORDATORIOS IMPORTANTES

Una vez su agencia haya sido configurada y esté lista para usar SPRK, por favor tenga lo siguiente en mente:

- Este es un sistema en Producción. Estará operando en un AMBIENTE EN VIVO.
- Para acceder al ambiente de prueba puede entrar a: <https://stg.farelogix.com/sprk-uat/User/Login?Theme=Copa>.
- Las Tarifas Privadas pueden tomar hasta 72 horas para activarse.
- Para información adicional de SPRK, por favor visite <http://www.sprkagent.com/>.

SOPORTE DEDICADO DE COPA CONNECT

Para asesorarlos en la gestión de nuestra plataforma Copa Connect y además, brindarles soporte de post-venta a reservas realizadas en Conexión Directa hemos habilitado nuestro centro de servicio exclusivo Copa Connect Desk.

¿Cómo acceder a nuestro Copa Connect Desk?

1. Llama a nuestra central telefónica, consulta los números registrados en copa.com
2. Selecciona el idioma deseado.
3. Marca la opción 2 para indicar que no es miembro de Connect Miles.
4. Marque la opción 5 para agencias de viajes y luego la opción 1 para reservas del Programa NDC Copa Connect.

Nuestro horario de atención será de 7:00 a.m. - 7:00 p.m. GMT-5 de lunes a viernes y los sábados de 7:00 a.m. - 3:00 p.m. GMT-5.

CENTRO DE SOPORTE COPA CONNECT

Por otro lado también tendrá la opción de solicitar asistencia a nuestro Centro de Soporte de Copa Connect, donde podrá presentar solicitudes o informes para:

- Errores técnicos de la plataforma sobre cotización, reserva, emisiones y post-venta.
- Reestablecer contraseñas para administrador y desbloqueo de usuario.

[Acceder al Centro de Soporte](#)

REQUISITOS PARA LA SOLICITUD DE SOPORTE

Información requerida al momento de llamar al Contact Center:

PCC de la Agencia:

Contacto de la Agencia:

Descripción del Problema/Consulta:

Funcionalidad de SPRK Impactado:

Copia de Error:

Resultados esperados:

Impacto (Número de transacciones o usuarios afectados):