MANUAL ARDWeb

Amadeus Altéa
Reservation
Desktop
Web

GERENCIA COMERCIAL
Empresa Pública Nacional Estratégica

Tabla de Contenidos.

Capítulo I.
¿Qué es Amadeus?..... 2

Capítulo II.
Amadeus Air (AN – SN – TN)..... 6

Capítulo III.
Creación del PNR..... 9
Reserva..... 9

Capítulo IV.
Adición de información opcional a un PNR. (SSR-OSI-RM)..... 19

Capítulo V.
Recuperación de los PNR..... 24

Capítulo VI.
El Panel de Historia del PNR..... 42

Capítulo VII.
Despliegue de tarifas..... 45

Capítulo VIII
¿Qué es el Transitional Stored Ticket (TST)?..... 49

Capítulo IX
Emisión de E-Tickets..... 60

Capítulo X
Anulación de boletos..... 70

Capítulo XI
Revalidación..... 71

Capítulo XII
Reemisión de entradas electrónicas: Flujo manual..... 96

Capítulo XII
Emisión de un Electronic Miscellaneous Document (EMD)..... 105

Capítulo XIII
Queues..... 119

Capítulo XIV..... 128
Informe de ventas..... 128

Capítulo I.

Amadeus.

¿Conoces Amadeus?

- Aproximadamente 120 sitios web de aerolíneas están equipados con Amadeus.
- Existen más de 400.000 usuarios de la Plataforma de Ventas de Amadeus.
- Más de 1000 empresas están utilizando la solución en línea de Amadeus.
- Amadeus tiene más de 155 líneas aéreas como usuarios.

Modos de funcionamiento en Amadeus:

Hay dos modos de funcionamiento diferentes en Amadeus:

- Modo de producción (PRD)
- Modo de Entrenamiento Práctico (PDT)

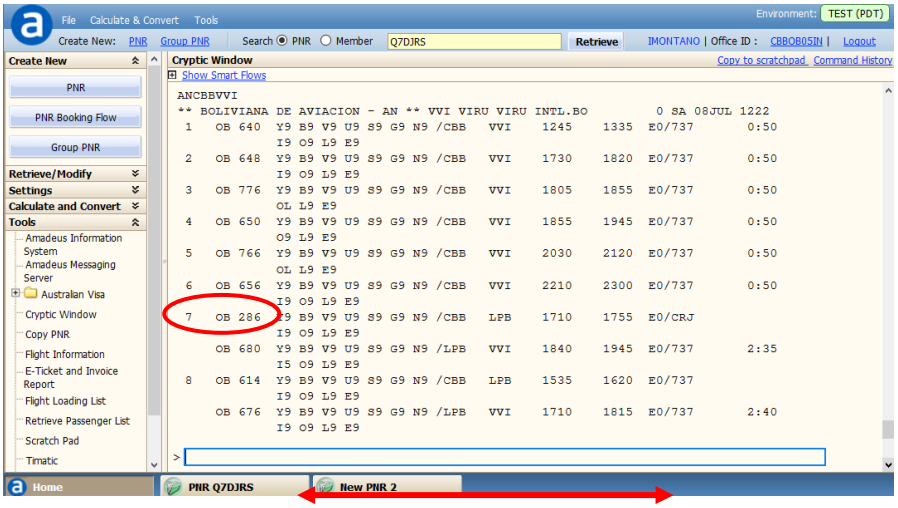
Se utiliza el **modo Producción** para realizar reservas reales para pasajeros, por tanto no se deben efectuar reservas ficticias en el modo Producción, ya que esto significa costes adicionales para la aerolínea.

Para realizar las pruebas y prácticas existe el **modo de Entrenamiento**. Los PNRs creados en el modo de entrenamiento no estarán disponibles en el modo producción.

Ventanas de trabajo.

En ARD Web se pueden abrir hasta 5 ventanas de trabajo de manera simultánea, una vez alcanzado este número, de deben cerrar las ventanas que ya no estarán en uso.

Desde Home se puede acceder a múltiples áreas de trabajo que permiten realizar diferentes transacciones en diferentes áreas.



Amadeus ofrece la posibilidad de codificar y decodificar:

- Códigos y nombres de aeropuertos y ciudades.
- Códigos y nombres de países.
- Códigos y nombres de estado.
- Códigos y nombres de aerolíneas.
- Decodificación por el código de boleto.
- Códigos y nombres de equipos de aeronaves.

También proporciona una calculadora que le permite hacer:

- Cálculos matemáticos
- Cálculos de tiempo

Codificación de nombres de ciudades y aeropuertos

Para mostrar códigos de tres letras para una ciudad o aeropuerto, ingrese:

> DAN PARIS

```
 A:APT B:BUS C:CITY G:GRD H:HELI O:OFF-PT R:RAIL S:ASSOC TOWN
PAR C  PARIS                                          /FR
    A  BVA - BEAUVAIS TILLE          -  OK            /FR
    A  CDG - CHARLES DE GAULLE       -  OK            /FR
    A  ORY - ORLY                    -  OK            /FR
    A  TNF - TOUSSUS LE NOBLE        -  OK            /FR
    H  JDP - HELIPORT DE PARIS       -  OK            /FR
    H  JPU - LA DEFENSE HPT          -  OK            /FR
    B  XEX - AEROGARE DES INV BUS    -  OK            /FR
    B  XTT - ETOILE BUS SERVICE      -  OK            /FR
    R  XED - DISNEYLAND PARIS        -  OK            /FR
    R  XHP - GARE DE L'EST RAILWAY   -  OK            /FR
    R  XDT - PARIS CDG TGV RAILWAY   -  OK            /FR
PHT C  PARIS                                          /USTN
    A  PHT - HENRY COUNTY            -  OK            /USTN
PRX C  PARIS                                          /USTX
    A  PRX - COX FIELD               -  OK            /USTX
```

Code	Explanation
A:APT	Airport
B:BUS	Bus station
C:CITY	City code
G:GRD	Ground transportation
H:HELI	Heliport
O:OFF-PT	The city has an IATA code that is not an airport. For example : Antibes/France
R:RAIL	Railway station
S:ASSOC TOWN	Airport code associated to a city

Decodificación de códigos de ciudades o aeropuertos

Para obtener el nombre de una ciudad o código de aeropuerto de tres caracteres, se debe ingresar:

> DAC SFO

```
A:APT B:BUS C:CITY G:GRD H:HELI O:OFF-PT R:RAIL S:ASSOC TOWN

SFO*C        SAN FRANCISCO                /USCA:CALIFORNIA
AIRPORT-HELIPORT :
 EMB A       EMBARKADER                   /USCA    -  OK
 SFO A       SAN FRANCISCO INTL           /USCA    -  OK
 JCC H       CHINA HPT                    /USCA    -  OK
```

Codificación y decodificación del nombre del país

Para mostrar el código de dos letras para un nombre de país se debe ingresar:

> DC JAPAN

> DC JP

```
JP    JAPAN/ASIA                                    TC3
JPY   JAPANESE YEN                    LOCAL/INTL PUBLISHED
JPN   JAPAN CITIZEN
```

Codificación y decodificación de estados y provincias

Para codificar un estado o provincia, se debe ingresar en la ventana críptica:

> DNS TEXAS

```
DNS TEXAS
US TX TEXAS/UNITED STATES OF AMERICA
```

Codificación y decodificación de Aerolíneas

Para obtener un código de dos caracteres para un nombre de línea aérea se debe ingresar:

> DNA IBERIA

> DNA IB

```
DNA IBERIA
IB    IBERIA
I2    IBERIA EXPRESS
```

Codificación y decodificación de aeronaves.

Para obtener la codificación correspondiente a una aeronave, se debe ingresar el modelo o el nombre del fabricante, de esta forma se despliega el listado de equipos.

> DNE 767 DNE AIRBUS

```
DNE767
767 W BOEING 767                                JET  161-290
```

Conversiones Matemáticas

Amadeus también ofrece la posibilidad de realizar conversiones matemáticas:

DF 58.13;40.56	SUMA
DF 46.12-23.98	RESTA
DF 500.87*8767	MULTIPLICA

DF 500.67/13	DIVIDE

Comandos de desplazamiento

ENTRADA	EXPLICACIÓN
MD	Bajar una línea.
MU	Subir una línea.
MT	Ir a la parte superior de la página.
MB	Ir a la parte inferior de la página.
MP	Limpia y despliega nuevamente la pantalla.
MS102	Va a una línea específica.
GP18	Va a una página específica.

Capítulo II

Amadeus Air.

Availability Display

Muestra todos los vuelos con al menos un asiento disponible para la venta o con la lista de espera habilitada.

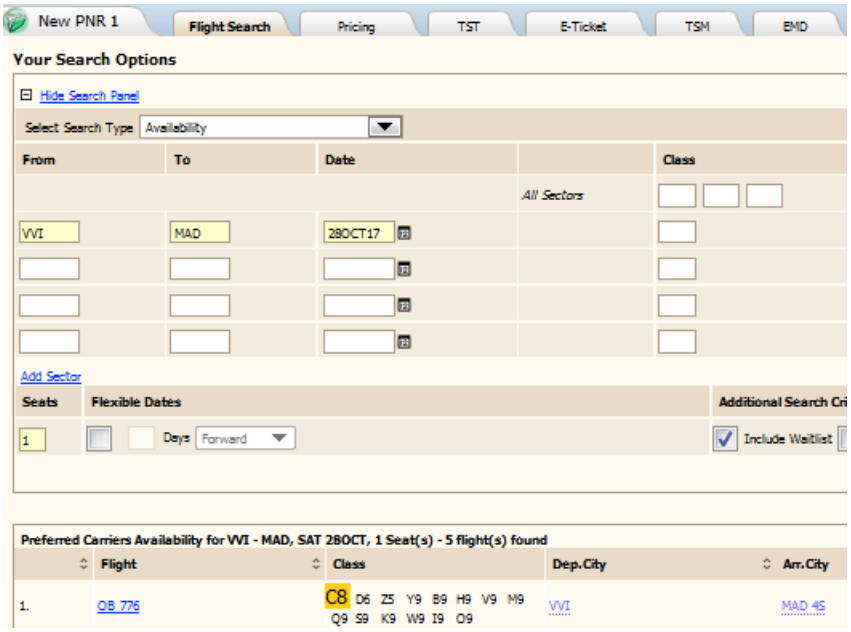
Amadeus almacena vuelos hasta 361 días en el futuro y hasta tres días en el pasado.

Transacción ventana Críptica:

> **AN**28OCTVVIMAD

AN	Código de transacción
28OCT	Fecha de salida
VVIMAD	Par de ciudades

Imagen Ard Web.



Schedule Display.

Contiene vuelos de todas las aerolíneas que envían su información a Amadeus. Se ordenan en la misma jerarquía que la disponibilidad.

Muestra toda la clase de servicios incluso si están cerrados para la venta.

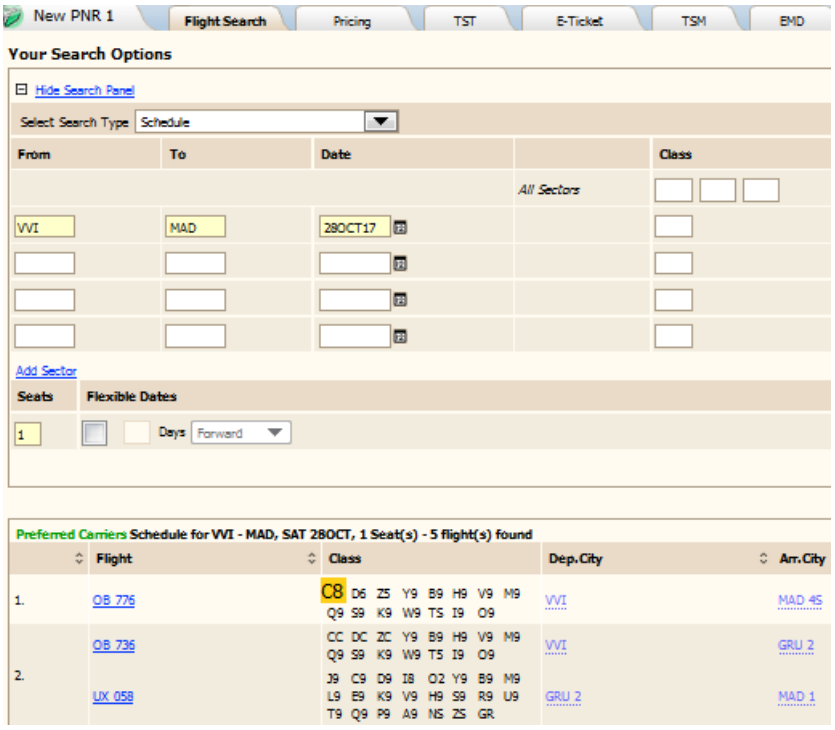
Transacción en críptico.

> **SN**28OCTVVIMAD

Se tiene varias opciones para adicionar; por ejemplo:

Opción	Explicación	Entrada
/A	Aerolínea especifica	AN10AUGVVIMAD/AOB
/C	Clase de Booking	AN10AUGVVIMAD/CK
/F	Tipo de vuelo N: Sin parada D: Directo	AN10AUGVVIMAD/FN
/X	Conexión especifica	AN10AUGVVIMAD/XMAD

Imagen Ard Web.



Timetable.

Muestra los vuelos programados entre una determinada ruta que operan durante una semana especifica.

Amadeus ordena los vuelos en el siguiente orden:

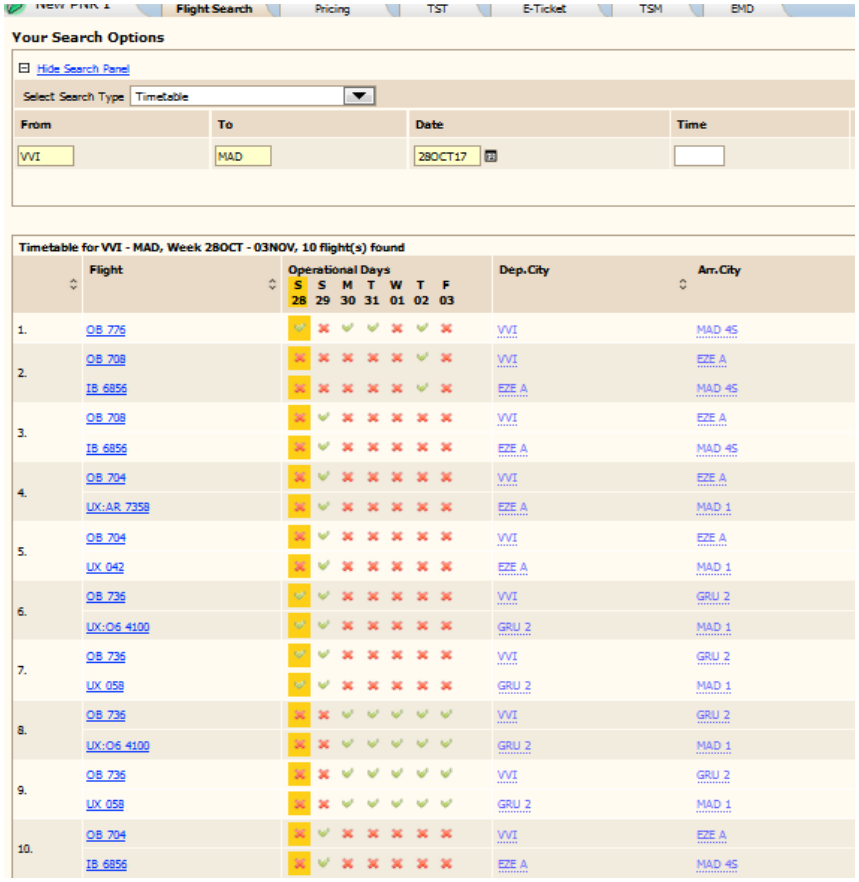
1. Vuelos sin escala
2. Vuelos directos
3. Conectando vuelos

Transacción en ventana críptica.

Para mostrar Disponibilidad Timetable para un par de ciudades, escriba:

> TN28OCTVVIMAD

Imagen ARD Web.



Capítulo III

Creación del PNR.

Para poder realizar una reserva se debe contar con 5 elementos mínimos:

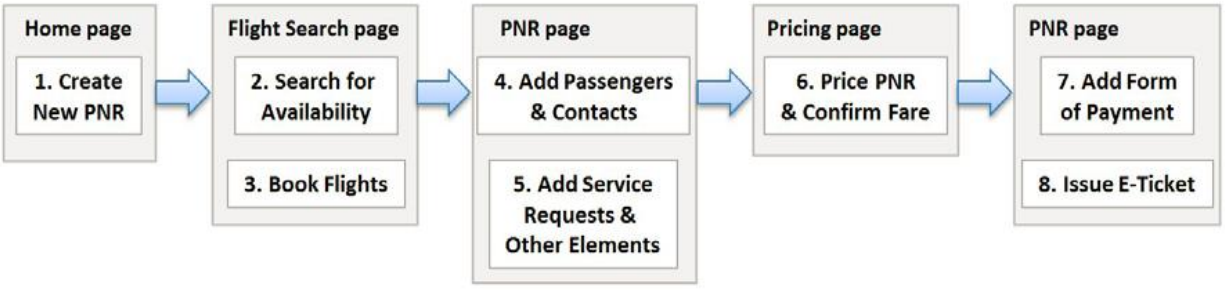
- Itinerario
- Nombre (CHD, INF y CD)
- Ticketing Arrangement.
- Contacto telefónico / correo electrónico.
- Responsable (Recibido por…)

Reserva

Reservar un vuelo desde la pestaña del PNR

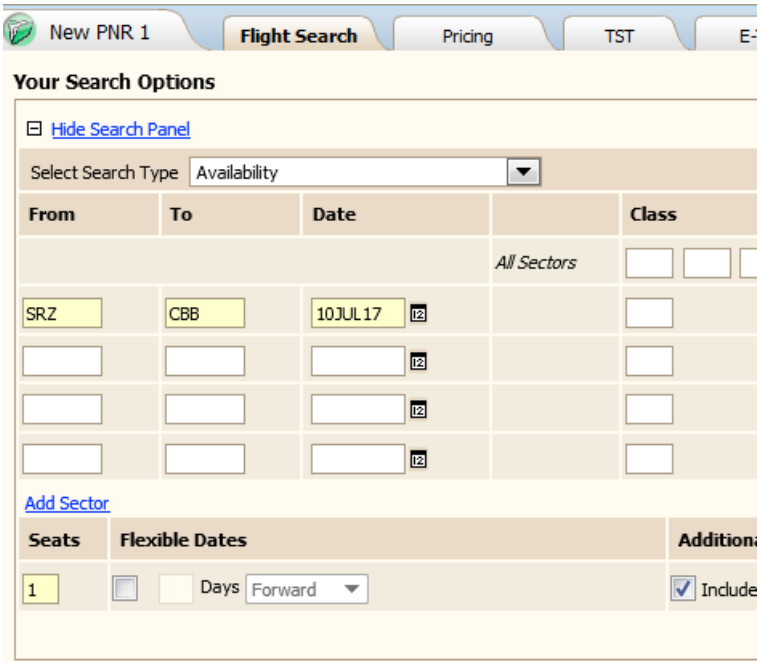
¿Qué es el flujo de trabajo de reservas?

Aquí se tiene una descripción general del flujo de trabajo típico para una reserva de vuelo de principio a fin:



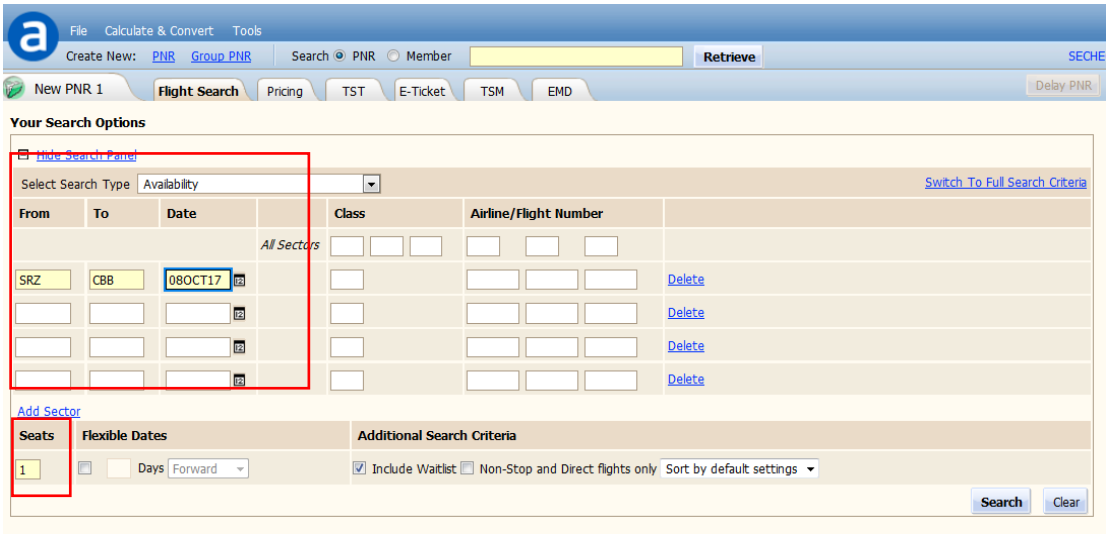
Cómo iniciar el flujo de trabajo de reserva Desde la página Home se puede crear un nuevo PNR; Por ejemplo, haciendo click en el PNR en la barra de tareas.

Inmediatamente aparecerá la pestaña Flight Search, que sirve para buscar vuelos disponibles.



Cómo buscar vuelos disponibles

1. En el panel de búsqueda, se deben rellenar los campos obligatorios (marcados con amarillo) para cada vuelo: lugar de salida y llegada, fecha y número de asientos.



2. Los horarios y tarifas disponibles se generarán una vez se haga click en **Search**.

Cómo reservar los vuelos.

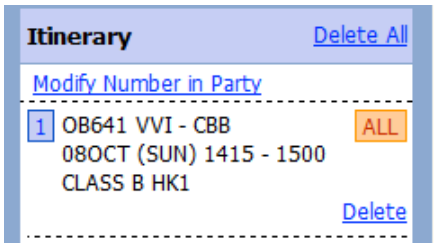
1. Se puede reservar la cantidad de espacios y la clase que se desea reservar haciendo click en la clase tarifaria del vuelo seleccionado.

Preferred Carriers Availability for SRZ - CBB, SUN 08OCT, 1 Seat(s) - 10 flight(s) found < Previous Day | Next Day >

	Flight	Class	Dep.City	Arr.City	Dep.Time	Arr.Time	Stop(s)	Duration	Aircraft	Info
1.	OB 631	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	0540	0625	0	00:45	737 LL	-
2.	OB 633	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	0750	0835	0	00:45	737 LL	-
3.	OB 637	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	0930	1015	0	00:45	737 LL	-
4.	OB 641	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	1415	1500	0	00:45	737 LL	-
5.	OB 643	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 X9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	1530	1615	0	00:45	737 LL	-
6.	OB 705	Y9 B9 V9 S9 N9 U9 O9	VVI	CBB	1650	1735	0	00:45	737 LL	-
7.	OB 649	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	1730	1815	0	00:45	737 LL	-
8.	OB 709	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 X9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	1905	1950	0	00:45	737 LL	-
9.	OB 653	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 X9 I9 O9 L9 E9	VVI	CBB	2040	2125	0	00:45	737 LL	-
10.	OB 655	Y9 B9 V9 U9 S9 G9 N9 I9 OL L9 E9	VVI	CBB	2110	2155	0	00:45	737 LL	-

View The Remaining Preferred Flights (10) Book with more option(s) Book

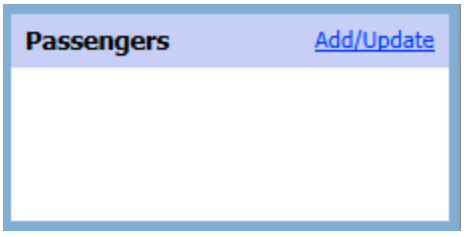
Inmediatamente el segmento de vuelo se añadirá al panel Itinerario de la derecha.



2. Se debe realizar este procedimiento por cada segmento de vuelo que se requiera adicionar.

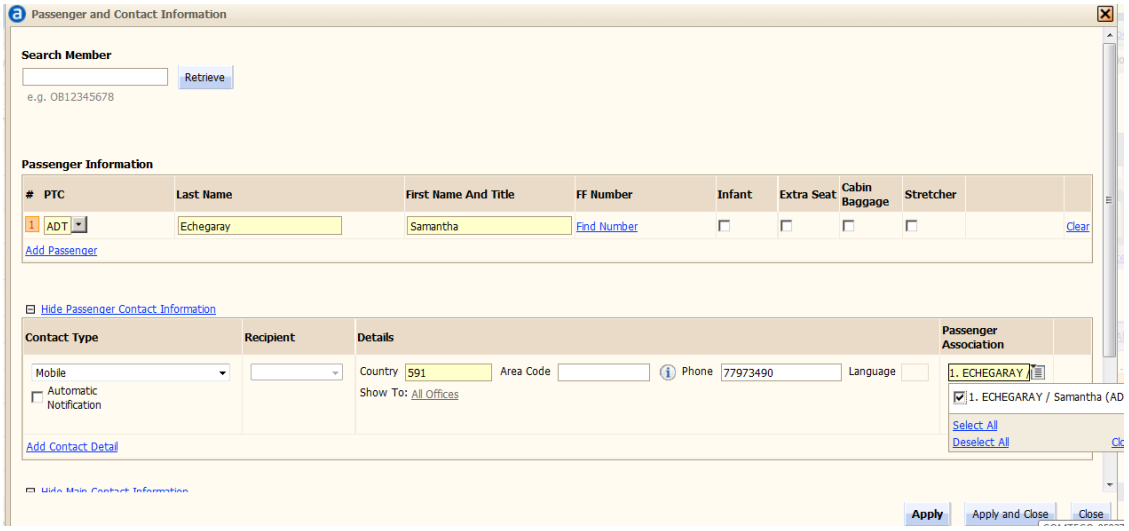
Cómo agregar información del pasajero

1. En el panel Passengers, se debe hacer click en **Add/Update**.



Inmediatamente se abrirá la ventana Información **Passenger and Contact Information**.

2. En el panel Passenger and Contact Information, se deberán ingresar el apellido y nombre de cada pasajero.

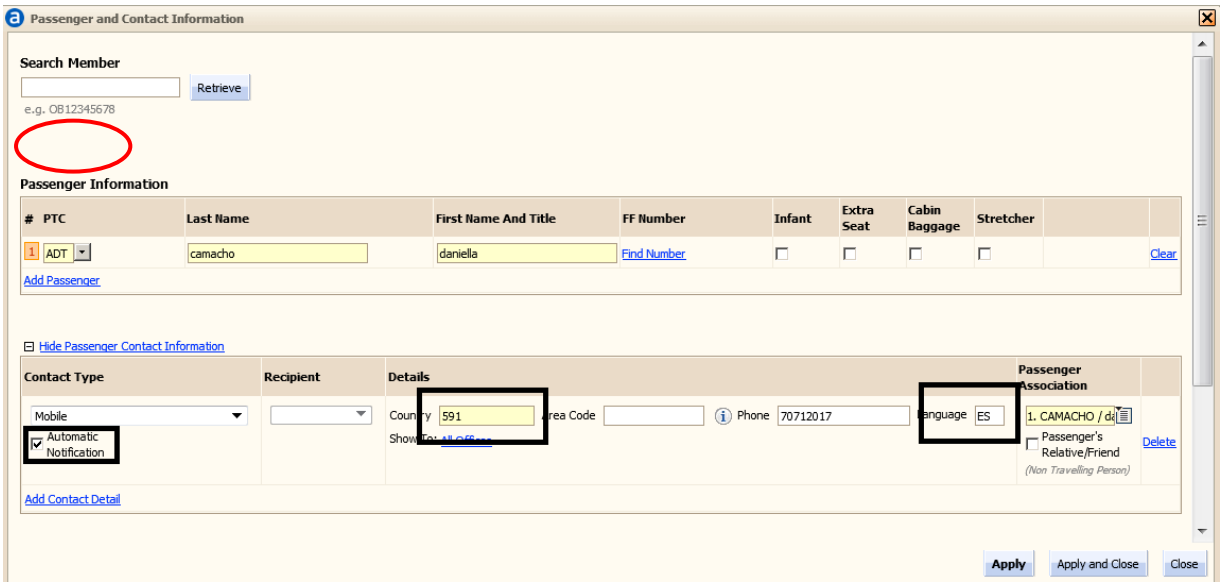


Lista de Códigos de Tipo de Pasajero (PTC) de uso común.

Código del tipo de pasajero	Explicación
ADT	Adulto
YTH	Joven
BNN	Adulto con restricción de edad (donde NN es la edad del adulto) Ejemplo: B14 Nota: La disponibilidad de PTC BNN depende de la Configuración de ARD Web.
CHD	Niño
CNN	Niño (donde NN es la edad del niño) Ejemplo: C09
INF	Infante
INS	Bebé con asiento
STU	Estudiante
UNN	Menor no acompañado (donde NN es la edad del menor) Ejemplo: U09
YCD	Senior

Cómo agregar información del contacto del pasajero.

1. En la parte inferior de la misma ventana se debe ingresar el número de teléfono principal o el correo electrónico bajo el cual los pasajeros pueden ser contactados.

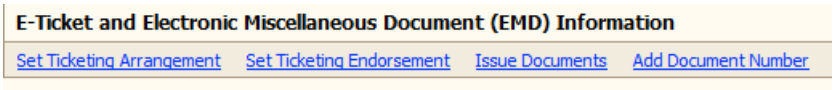


2. Marcando la opción Automatic Notification se incluirá este contacto como el de notificación
3. También se debe incluir el idioma en el que se realizará la notificación, al momento están disponibles: Inglés **(EN)**, Español **(ES)** y Portugués **(PT)**.
4. Se debe hacer click **Apply and Close** para conservar la información.

Nota. De acuerdo a la política comercial de la empresa de deben ingresar un número de celular como contacto de notificación y un correo electrónico.

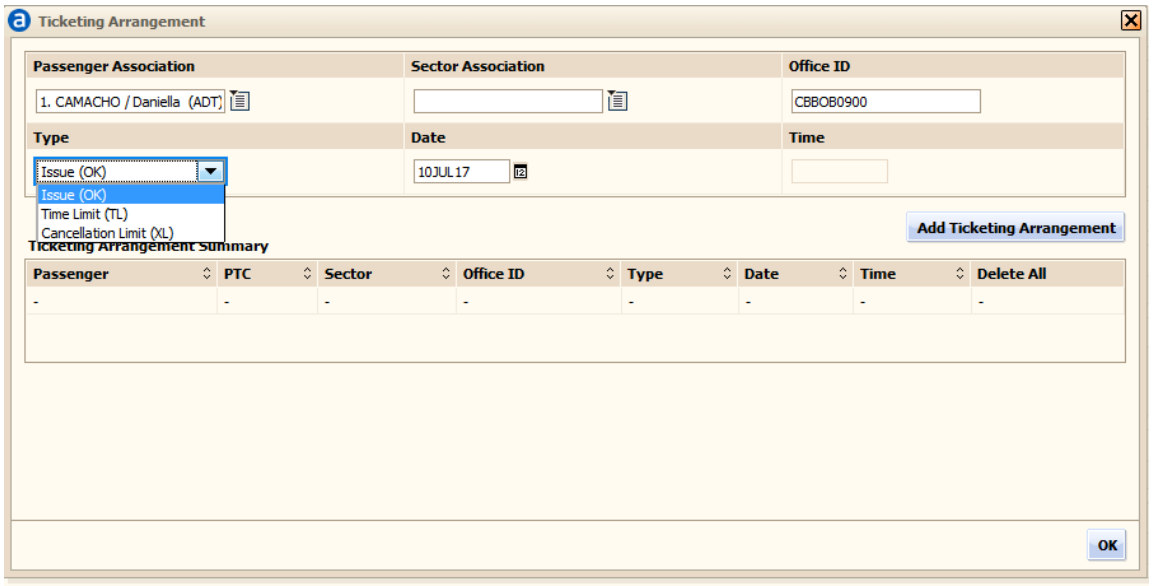
Cómo ingresar el Ticketing Arrangement.

1. El enlace Set Ticketing Arrangement se encuenta en la pestaña PNR, en el panel **E-ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information.**
2. Se ingresa a esta opción haciendo click **Set Ticketing Arrangement**.



3. Se debe seleccionar el tipo de tiempo que se desea ingresar. De acuerdo al procedimiento la opción Issue (OK) es suficiente.

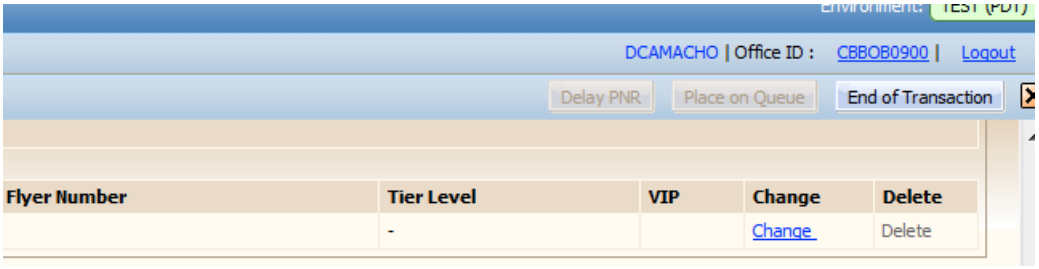
4. Se de hacer click en **Add Ticketing Arrangement**.



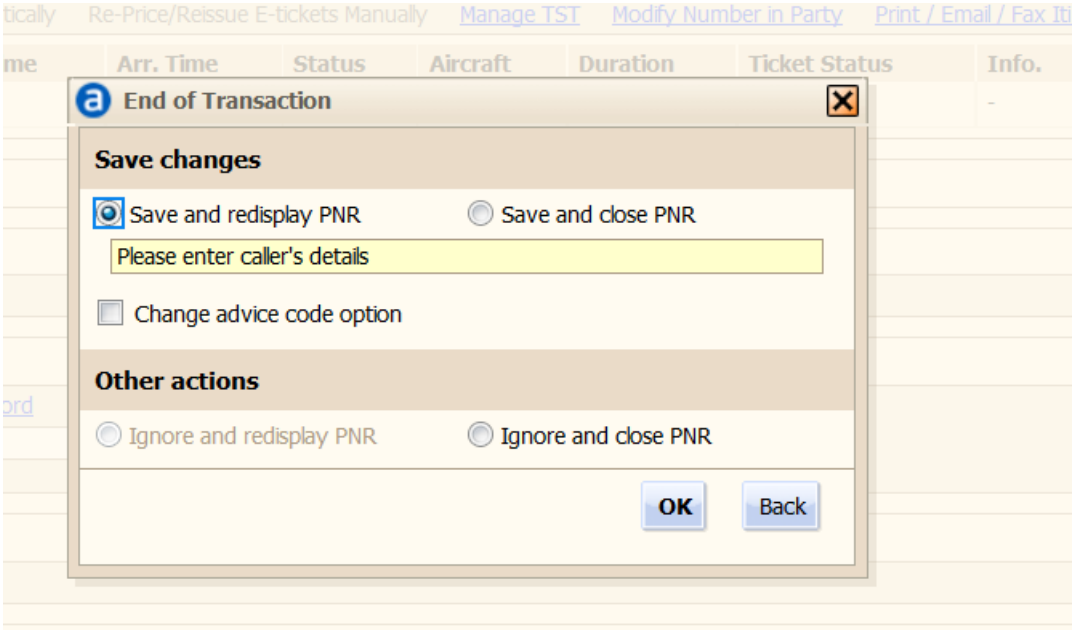
5. Se debe hacer click en OK.

Ingreso de Recibido de… o Responsable

Se debe hacer click en el botón **End of Transaction**, ubicado en la parte superior de la pestaña PNR.



Una vez se despliegue la ventana correspondiente se deben llenar los campos marcados con amarillo ya que esta información es mandatoria.



Guardar o ignorar un PNR.

¿Cómo finalizar la transacción?

Cada vez que se crea un PNR o se agregue un elemento a un PNR ya existente, se pueden guardar los cambios o ignorarlos. Esto se conoce como fin de transacción (EOT).

¿Cuándo guardar un PNR?

Se puede guardar un PNR una vez que contenga los siguientes elementos obligatorios:

- Elementos del itinerario.
- Al menos un pasajero (con información de contacto)

Precaución: Sólo se debe guardar un PNR después de haber agregado todos los pasajeros para el viaje. Una vez que se guarda el PNR, no se podrán agregar más pasajeros.

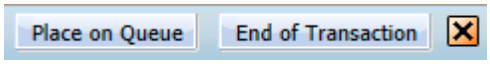
¿Qué sucede cuando se guarda un PNR?

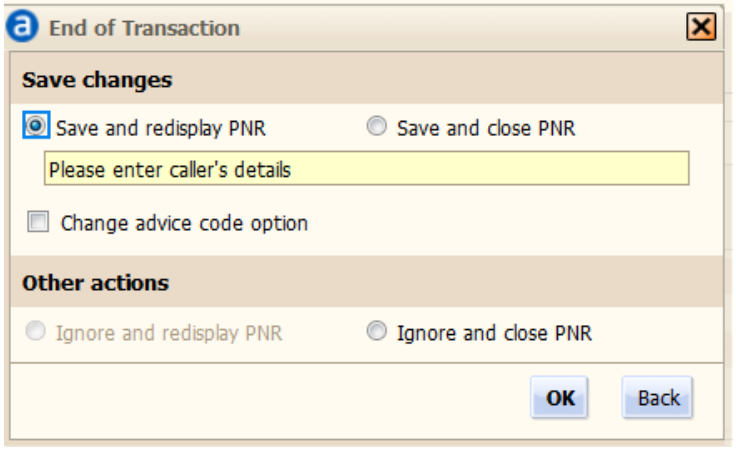
Cuando se guarda un nuevo PNR, se almacena en el sistema de distribución y este le asigna un localizador de registros.

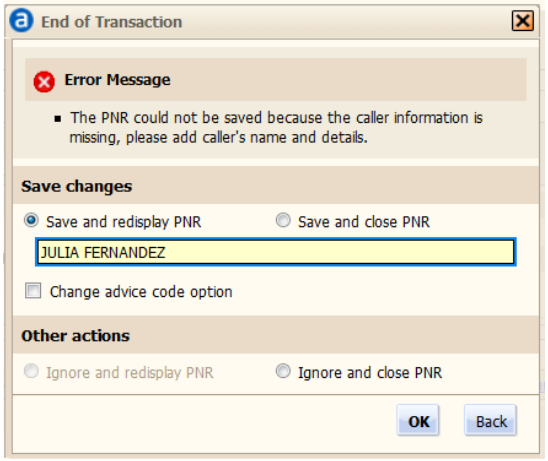
Al guardar un PNR existente, todos los cambios desde la última acción de guardar o ignorar se almacenan en el sistema.

¿Cómo guardar un PNR?

1. Este paso se puede realizar al momento de ingresar el Recibido de… o el Responsable. Haciendo click en el botón **End of Transaction** en la esquina superior derecha de la pestaña PNR.







* El dato "recibido/solicitado por…" es obligatorio.

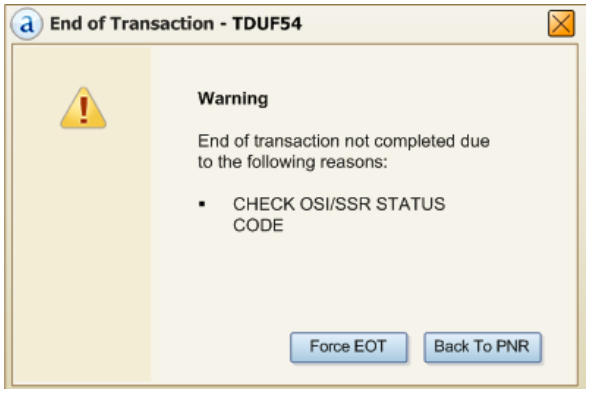
2. Existen diferentes opciones para guardar o ignorar un PNR recién creado o los cambios que se hagan en uno ya creado:
   - **Save and Redisplay PNR "**Guardar y volver a visualizar PNR".

     Esta opción guarda todos los cambios en el sistema y abre la ficha PNR automáticamente. En el caso de un nuevo PNR, se crea el localizador.
   - **Save and Close PNR "**Guardar y Cerrar PNR".

     Guarda todos los cambios en el sistema, cierra el PNR y muestra la página de inicio.
3. Haciendo click en OK se guardan todos los cambios en el sistema.

Cómo guardar un PNR y los códigos de actualización de confirmación

Si se termina una transacción que contiene segmentos en lista de espera, solicitudes de servicio especiales (SSR) u otros elementos de información de servicio (OSI) que deben ser confirmados por la línea aérea y por tanto existan códigos de estado que deban cambiar de estado, se muestra una advertencia indicando que el PNR no se ha guardado.



¿Cómo ignorar un PNR?

1. Se requiere ingresar al botón **End of Transaction** en la esquina superior derecha de la pestaña PNR.
2. Se debe elegir entre:
   - **Ignore and Redisplay PNR "**Ignorar y volver a visualizar PNR"

Ignora todos los cambios desde la última acción de guardar y luego vuelve a abrir la ficha PNR.

Esta opción está deshabilitada para un nuevo PNR.

- **Ignore and Close PNR "**Ignorar y Cerrar PNR"

Esta opción ignora todos los cambios, cierra el PNR y muestra la página de inicio.

3. Haga click en Aceptar.

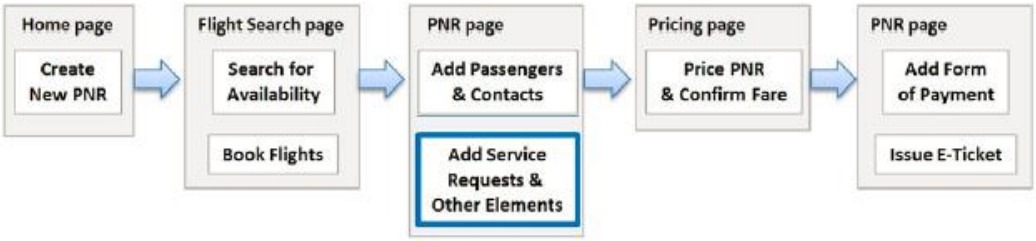
¿Qué sucede cuando se ignora un PNR?

Se Puede ignorar un PNR en cualquier momento durante la creación o modificación. Cuando se ignora un PNR durante la creación, todos los elementos se cancelan y cualquier reserva de vuelos se devuelve al inventario. Cuando ignora un PNR existente, se cancelan todos los cambios realizados desde que se guardó por última vez. Sin embargo, si ha emitido billetes electrónicos, éstos no pueden ser ignorados.

Capítulo IV

Adición de información opcional a un PNR (SSR/OSI/RM)

Flujo de trabajo: Se pueden agregar solicitudes especiales de servicio y otros elementos opcionales en cualquier momento para el PNR. Sin embargo, normalmente se hará antes de continuar con el Pricing.



Adición de SSR.

¿Qué es una solicitud de servicio especial (SSR)?

Ingresando una solicitud de servicios especiales (SSR) se adicionan peticiones especiales al PNR por ejemplo asientos, silla de ruedas, menú especial entre otros.

Una vez ingresados, estos servicios deben ser confirmados por la línea aérea. El ingreso de esta solicitud en la lista de QUEUE es automático.

También puede usar un SSR para agregar información de pasajeros como:

Información anticipada del pasajero.

- Forma de identificación.
- Contacto de emergencia.
- Motivo del viaje (para ciudadanos estadounidenses que viajan en cualquier transportista hacia o desde Cuba, Ciudadanos estadounidenses que viajan a y desde Cuba, y todos los pasajeros que viajen en un vuelo sin escalas desde un punto en los EE.UU. a Cuba).

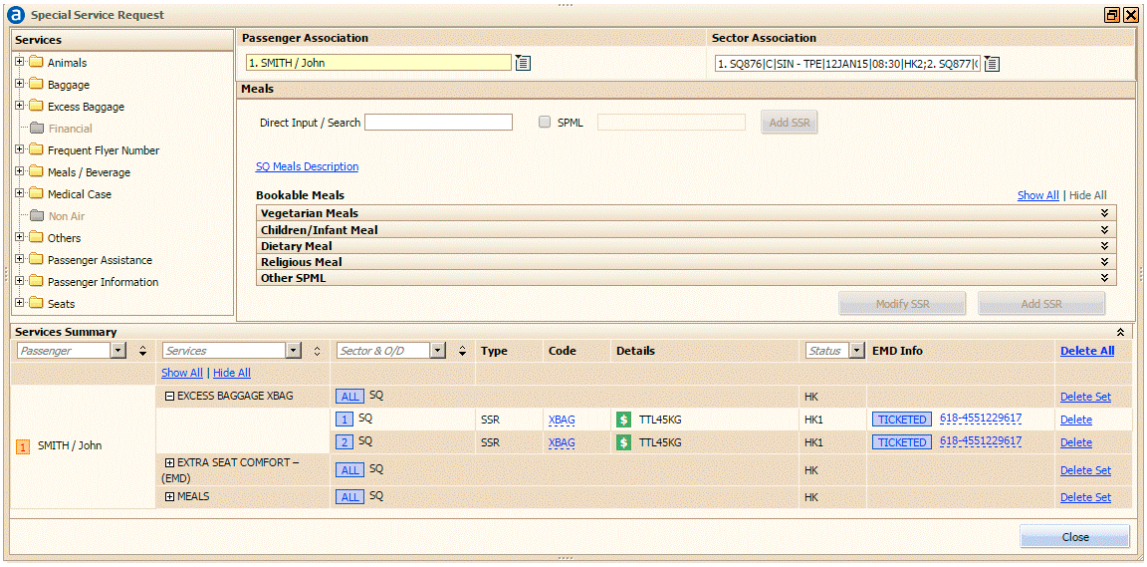
Un PNR puede contener un máximo de 127 elementos activos de SSR.

¿Qué es un SSR cobrable?

Los cargos pueden aplicarse a las solicitudes especiales de servicio. Los SSR cobrables se indican con un símbolo .

Cómo crear una solicitud de servicio especial.

1. En la pestaña PNR, se debe ingresar a solicitudes de servicio especial (SSR) y auxiliar Servicios (SVCs) y hacer click en Add Special Service, se abrirá una ventana mostrando todos los servicios disponibles.



2. En la lista de servicios de la izquierda, desplácese a la categoría de servicio que desee la solicitud. Si no ve la categoría de servicio, expanda las subcategorías hasta que la encuentre.
3. Seleccione el servicio.

El panel de la derecha se actualiza con la información que se requiere ingresar para crear la solicitud de servicio. Se debe seleccionar a los pasajeros y los segmentos de vuelo para el servicio.

Esto sólo es necesario si el servicio se aplica a pasajeros o pasajeros específicos o solo algunos segmentos solamente.

La información que se necesita introducir varía en función del tipo de servicio.

Se debe hacer click en Add SSR para crear los SSR para los pasajeros y segmentos seleccionados.

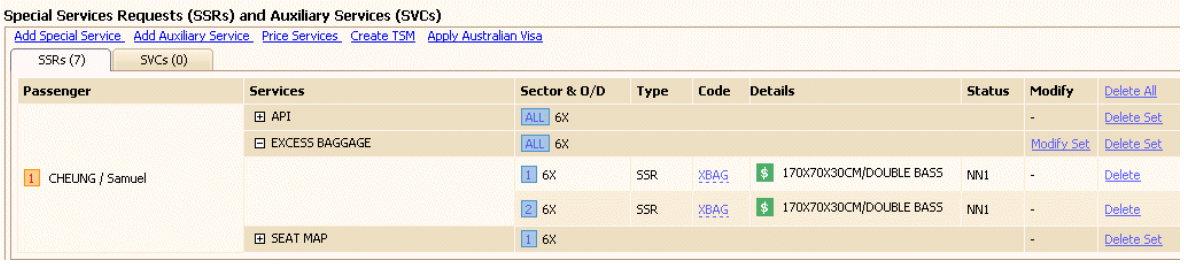
Los nuevos SSRs se añaden al PNR y al resumen de servicios en la parte inferior de la ventana Special Service Request “Solicitud de servicio especial” y la ventana se actualiza.

Cómo eliminar una solicitud de servicio especial

1. En la pestaña PNR "Passenger Name Record", se debe ingresar a **Special Service Requests** (SSR) y **Auxiliary Services** (SVCs) y realizar una de las siguientes acciones:

- Para eliminar un SSR de todos los sectores, se debe hacer click en **Delete Set**
- Para eliminar SSR´s para un sector, se debe hacer click en el signo '+', para expandir el conjunto, luego se debe hacer click en **Delete**.

Nota: Los servicios que contienen elementos asociados a las líneas aéreas, como OSI y OP son divididos por aerolínea no por el servicio.

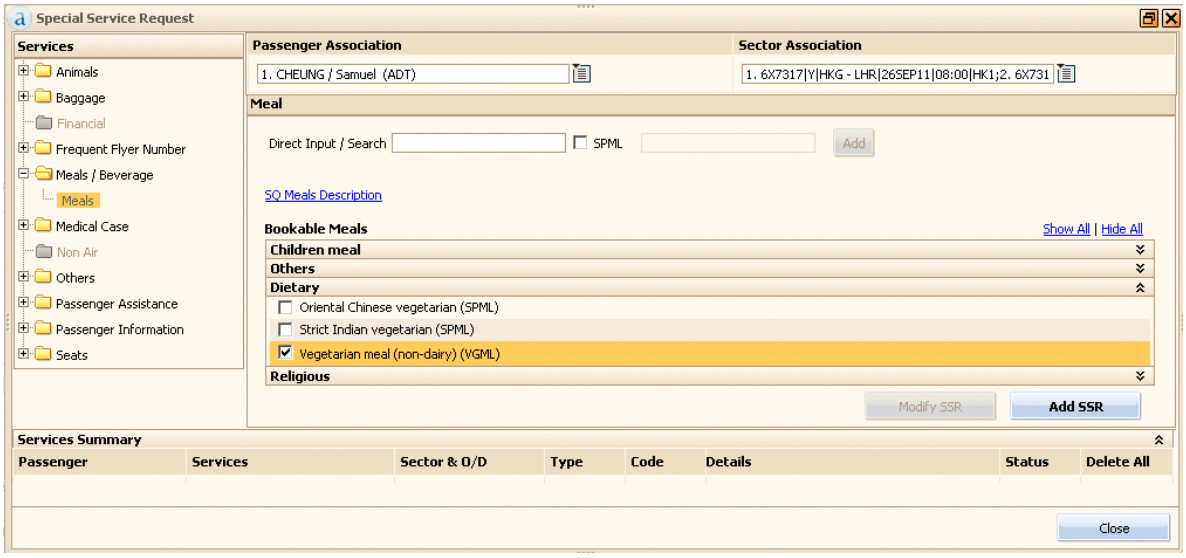


Cómo agregar una solicitud de comida.

Se debe agregar una solicitud de servicio especial en la ventana **Special Service Request**.

Se debe seleccionar Comida en la lista de servicios de uan de las siguientes maneras.

- Se debe introducir el código o el nombre de la comida directamente en el campo de búsqueda.
- Si aparece una lista con varias opciones, se debe seleccionar la correcta haciendo click en añadir la solicitud de comida al PNR.



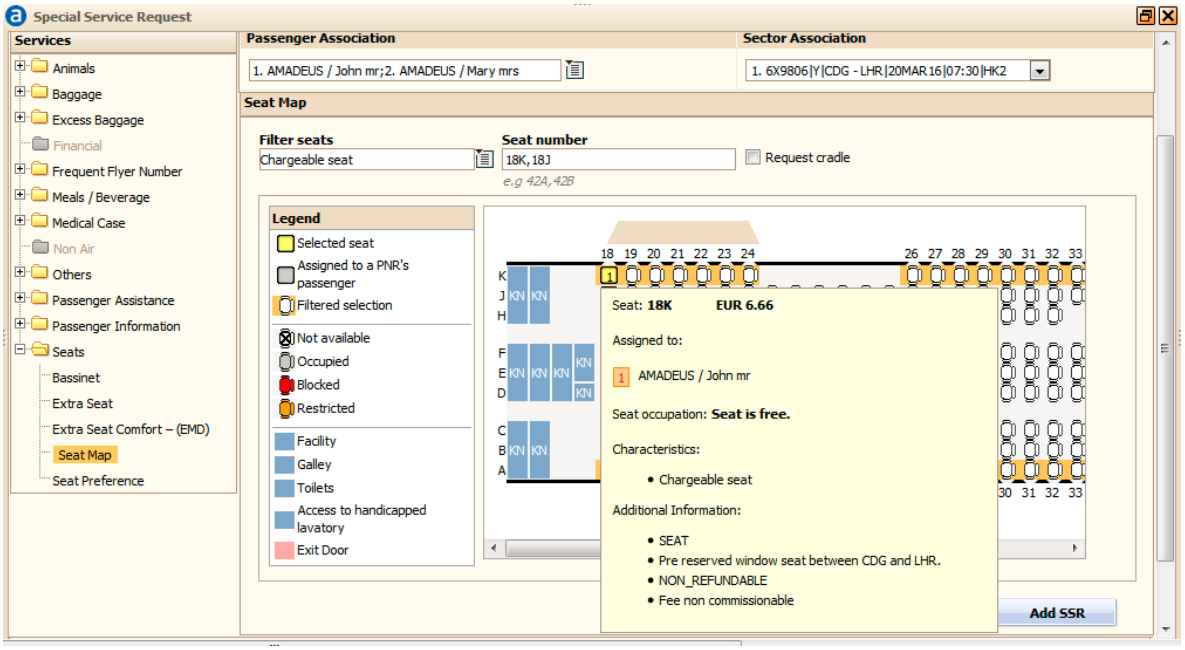
Cómo reservar un asiento desde un mapa de asientos

1. Se debe agregar una solicitud ingresando a la vetana **Special Service Request**.
2. Seleccione Asientos de la lista de servicios.

- Se muestra el mapa de asientos para el primer vuelo.
- Para agregar solicitudes de asiento se puede: Resaltar diferentes tipos de asientos en el mapa o introducir directamente los números de asientos con el siguiente formato: 28A ó 28A-C ó 28A, 28B, 28C.

También puede mostrar información de precios para el asiento y el nombre comercial, la descripción de precios y las políticas para el reembolso, el intercambio y la comisión.

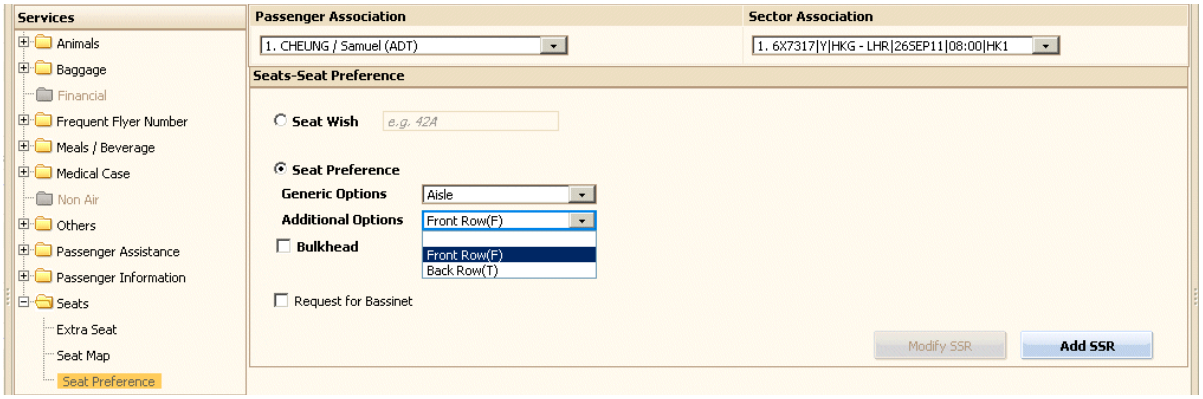
Nota: La disponibilidad de esta función depende de la configuración de ARD Web.



Si el mapa de asientos no está disponible, aun así se puede agregar un servicio especial que contenta la preferencia de asiento de viajero:

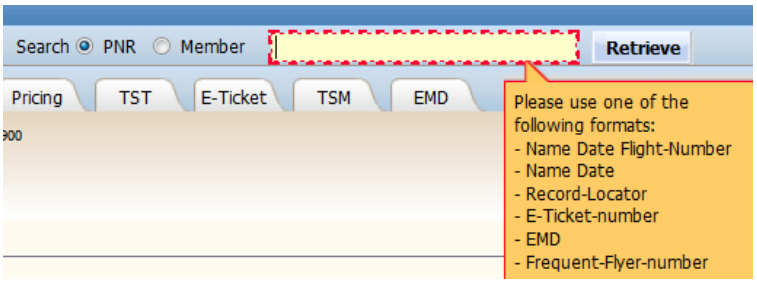
- Para reservar un asiento específico, se debe seleccionar **Seat Wish**.

Si un pasajero viaja con un bebé, puede agregar una solicitud de cuna. (válido para rutas operadas por los Boeing 767).



Capítulo V.

Recuperación del PNR.



¿Qué criterios puedo utilizar para buscar PNR?

Los siguientes parámetros o combinaciones de parámetros permiten buscar los PNR existentes:

- Localizador de registro
- Nombre del pasajero

Estas opciones recuperan únicamente los PNR´s pertenecientes a la oficina actual.

- Nombre del Pasajero + Fecha (Salida)
- Nombre del pasajero + Fecha (Salida) + Número de vuelo
- Nombre del pasajero + Fecha (Salida) + Número de vuelo + Punto de embarque
- Nombre del pasajero + Fecha (Salida) + Número de vuelo + Punto de embarque + Punto de salida
- Nombre del pasajero + Oficina responsable

Al especificar una oficina responsable en la consulta, puede utilizar comodines (*) para reemplazar el código de la ciudad, por ejemplo *** 6X08AA.

Nota: El nombre puede incluir el apellido (el apellido debe aparecer primero).

En un PNR de grupo, el nombre puede ser el nombre de grupo o el nombre de un pasajero perteneciente al grupo PNR.

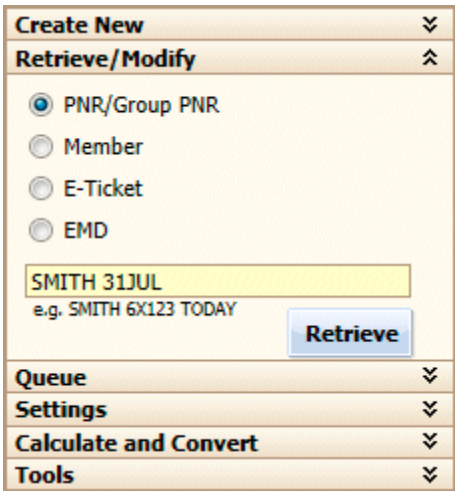
Cómo buscar PNRs

1. Se debe iniciar la búsqueda de un PNR de una de las siguientes maneras:

- Desde la barra de menús.

O:

- En el menú **Retrieve/Modify**.



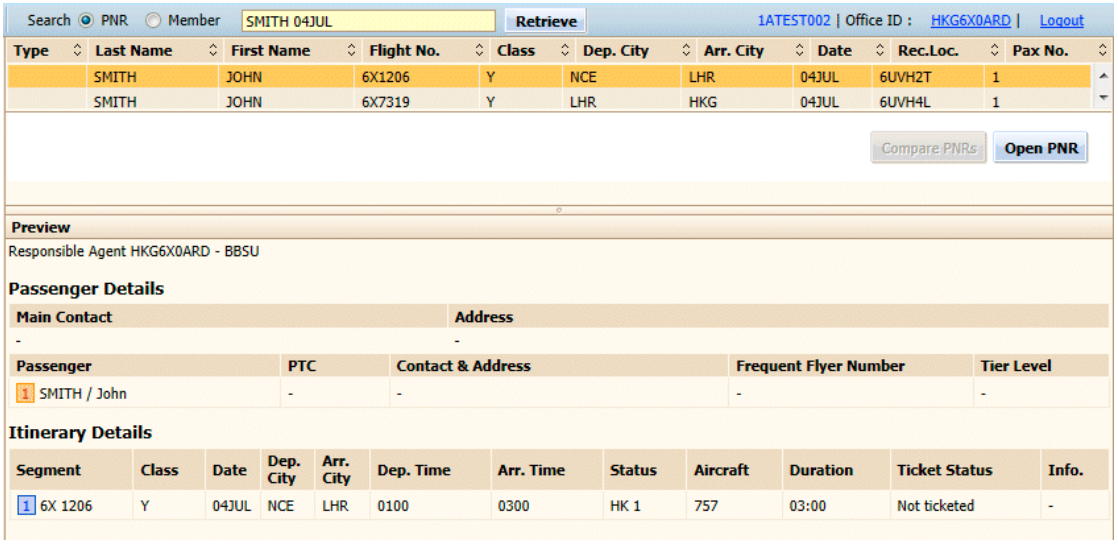
2. En el campo **Search**, ingrese sus criterios de búsqueda.

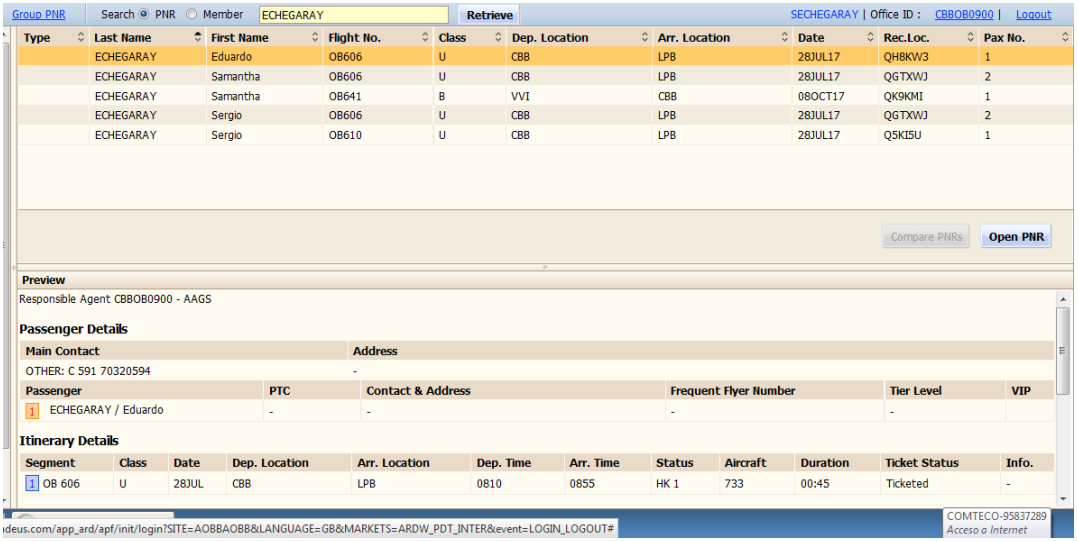
Nota: En una configuración predeterminada, utiliza espacios para separar los parámetros e introduce la fecha en formato de fecha estándar (día antes del mes).

Sin embargo, otros separadores o formato de fecha americano pueden haber sido configurados para su oficina.

3. Haga click en **Retrieve**.

- Si sólo se encuentra un PNR que coincida con el criterio, se muestra inmediatamente.
- Si varios PNR coinciden con los criterios, se muestran en una lista. Un panel de vista previa en la parte inferior muestra un resumen del PNR seleccionado actualmente en la lista. Se debe seleccionar un PNR en la lista y hacer click en **Open PNR**.





Modificando un PNR

Cambiar los vuelos de una reserva.

- Modificar los vuelos existentes.
- Modificar la clase de reserva.
- Fecha de partida.
- Número de vuelo.
- Cantidad de espacios.

Cuando se realiza el registro de un nuevo segmento de vuelo, siempre que sea posible, los SSR asociados se actualizan automáticamente, sin embargo los Remarks, OSI y SK se eliminan y es necesario re ingresarlos manualmente.

Reservar un vuelo nuevo y elimine el original

Este método se recomienda sólo si no se puede modificar el vuelo original, o si además del vuelo es necesario realizar la modificación de otros parámetros como ser lugares de salida y/o llegada o la aerolínea.

Es necesario realizar una nueva búsqueda de vuelos disponibles, reservar los asientos y luego eliminar los segmentos de vuelo originales.

En este caso es necesario re ingresar manualmente todos los SSR relacionados, remarks, OSI y elementos SK.

Nota: Si el PNR ya ha sido cotizado, se debe revisar las fare conditions antes de realizar nuevamente la reserva de vuelos. Si ya los boletos están emitidos es posible que se deban revalidar o remitir.

Cómo volver a reservar la clase, la fecha y el número de vuelo

1. En la pestaña PNR se debe ir al panel **Itinerary Details** y hacer click en **Modify Flights**, se despliega una ventana que muestra todos los segmentos del vuelo.
2. Seleccione la pestaña **Change flight number/class/date.**
3. Se debe realizar el trabajo con un vuelo a la vez: Para cada vuelo que se desea volver a reservar se modificarán los siguientes campos según sea necesario:
   - ✓ Número de vuelo
   - ✓ Clase
   - ✓ Fecha

Nota: Haciendo click en **Restore** se puede cancelar la reserva y restaurar el vuelo original. Sin embargo, esto sólo es posible si no se aplicaron los cambios haciendo click en **Apply**.

Hacer click en Apply para volver a reservar el vuelo.

Si el rebooking se realiza correctamente, el estado se muestra en negrilla y los botones de restauración se desactivan para el vuelo.

Si el rebooking no es exitoso, se mostrarán vuelos alternativos.

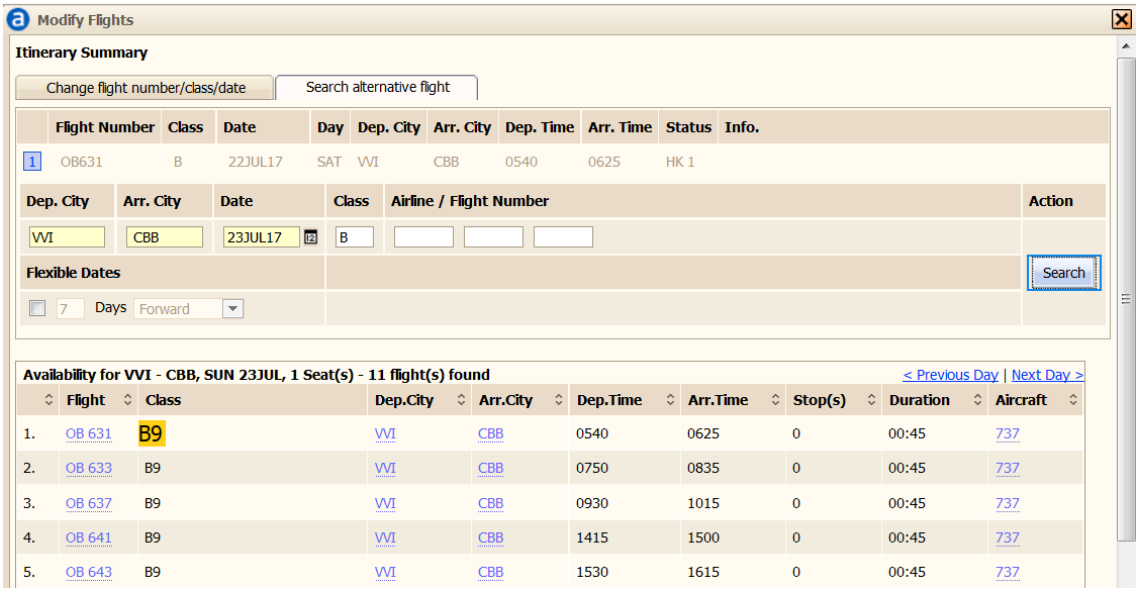
Cuando se haya realizado el rebooking para todos los vuelos, se debe hacer click en Close para retornar a la reserva.

Cómo buscar un vuelo alternativo.

1. En la pestaña del PNR, de debe ir al panel **Itinerary Details** y hacer click en **Modify Flights**.

   La ventana de **Modify Flights** se abre y muestra todos los segmentos de vuelo en el PNR.

- Se debe seleccionar la pestaña **Search alternative flight**.



Cómo volver a reservar la clase, la fecha y el número de vuelo para los segmentos casados.

Si un vuelo contiene segmentos casados, éstos sólo se pueden modificar juntos.

Considere las siguientes diferencias:

• En la ventana Modificar vuelos, se agrupan todos los segmentos casados. Sólo hay un botón Aplicar (y un botón Restaurar) por grupo.

• Si la nueva reserva falla para los segmentos casados, no se proponen vuelos alternativos

Cómo modificar el número de pasajeros para un vuelo

Limitaciones: No puede modificar el número de pasajeros para un segmento en el

Siguientes casos:

• Cuando esto está prohibido por la aerolínea, por ejemplo, cuando el vuelo es un segmento casado, o contiene SSR´s.

• Si el PNR ya se ha guardado y existe un localizador de registros.

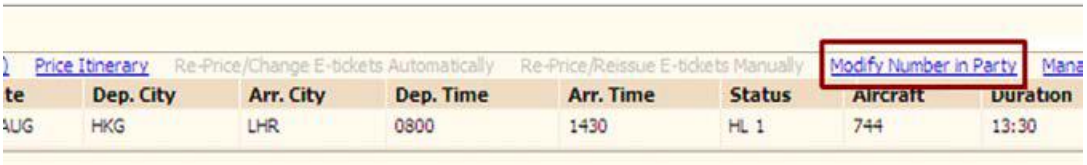
Si el PNR es un PNR de grupo.

Para modificar el número de pasajeros, proceder como sigue:

1. Abrir la ventana **Modify Number in Party** de la siguiente manera:

- En el panel **Itinerary Details**, hacer click sobre **Modify Number in Party**.

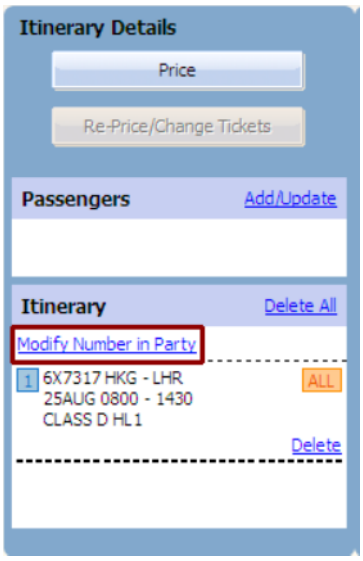
En la pestaña del **PNR se debe ir al panel de Itinerary Details y hacer click en Modify Number in Party**.



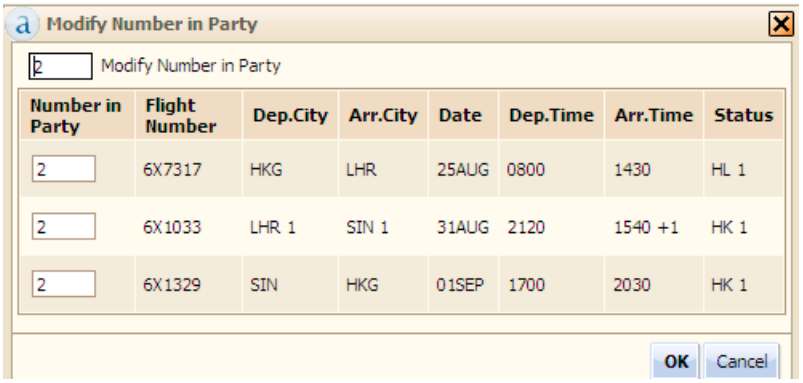
Cuando la ventana de **Modify Number in Party se abre:**

1. Se debe introducir el número de pasajeros en la parte superior de la ventana.

El número mínimo es uno y el máximo nueve.



Nota: Se debe verificar que se ingresa el mismo número de pasajeros que están registrados en el pnr para evitar el **Non-Homogeneous PNR (NHP).**



2. Click en **OK** para reservas asientos para el número de pasajeros solicitado.

Modificar los elementos del PNR.

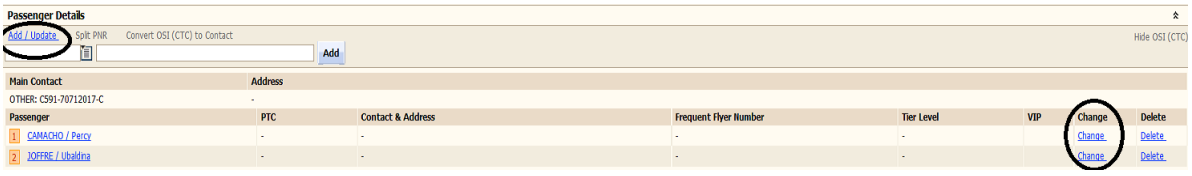
Elementos modificables.

✓ Nombre y tipo de pasajero (Sujeto a restricciones).

- ✓ Todos los elementos de contacto telefónico, correo electrónico.
- ✓ Algunos servicios especiales.
- ✓ Todas las observaciones.

Diferencias entre actualizar y cambiar un pasajero.

Existen dos opciones que permiten modificar la información relacionada con el pasajero:



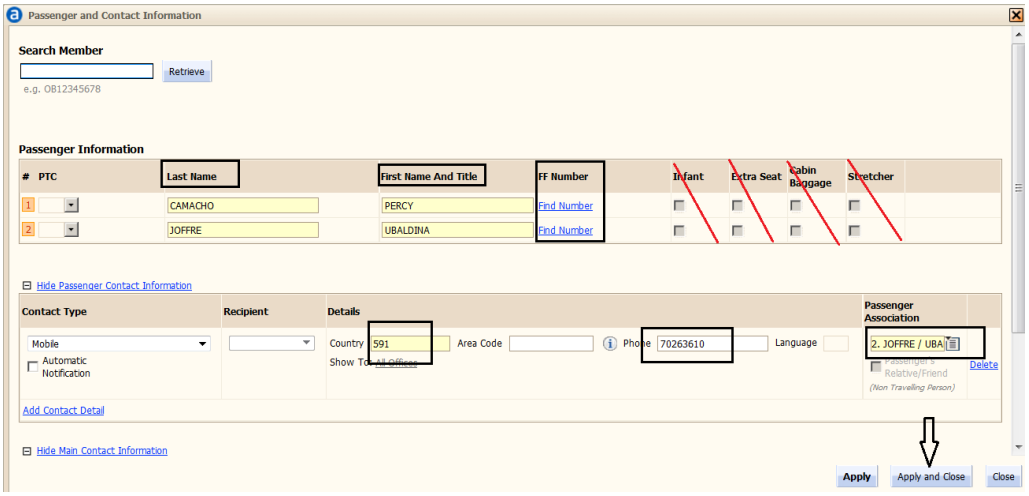
Add/Update.

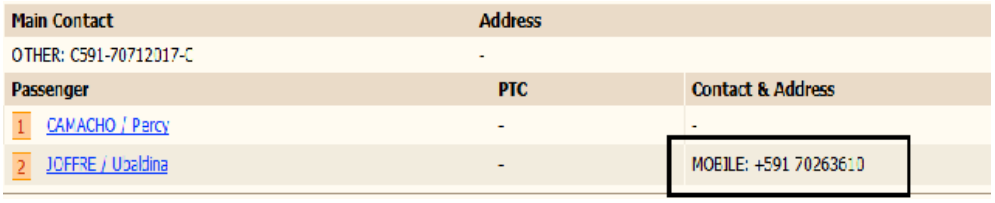
El enlace **Add/Update** permite modificar:

- Información del Pasajero: Apellidos y nombre.
- Números de contacto telefónico y correo electrónico.
- Permite agregar un número de viajero frecuente si aún no se ha ingresado haciendo se hace click en el enlace **Find Number**. (Si se requiere modificaciones al número Desplegado de sebe ir al panel de **SSR** y eliminar el **SSR FQTV** correspondiente).
- Se pueden realizar correcciones menores en el nombre o corregir un error ortográfico, **esto se hace o no de acuerdo a la política comercial de la empresa**. Si **Add/Update** no funciona se debe optar por **Change Passenger**.

El enlace Add/Update no permite modificar:

- Código de tipo pasajero.
- Fecha de nacimiento.
- Adicionar un bebé.
- Solicitar un asiento adicional.
- Información de contacto: Tipo de contacto, detalles y asociación de pasajeros.





1.1.1. Change

Se puede usar el enlace **Change** si es un pasajero diferente el que viaja. Esta opción permite:

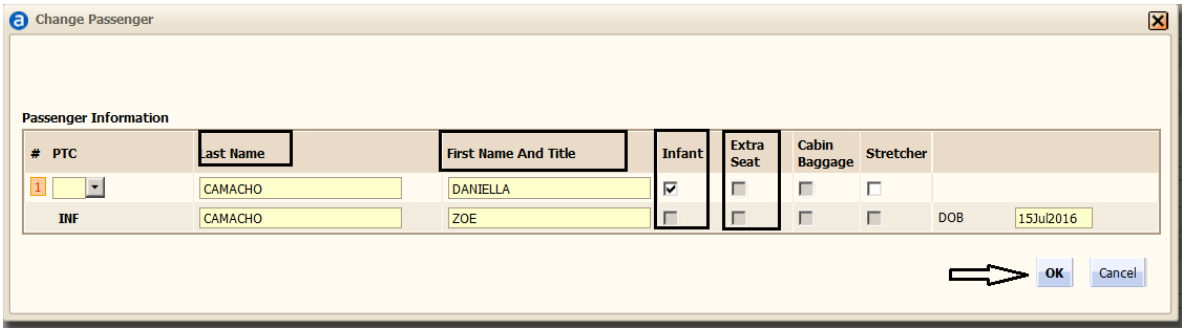
- ✓ Ingresar un nuevo apellido y nombre.
- ✓ Cambiar el código de pasajeros.
- ✓ Añadir o quitar un bebé sin asiento.
- ✓ Modificar la fecha de nacimiento de un niño o bebé.
- ✓ Cambiar el nombre del bebé.

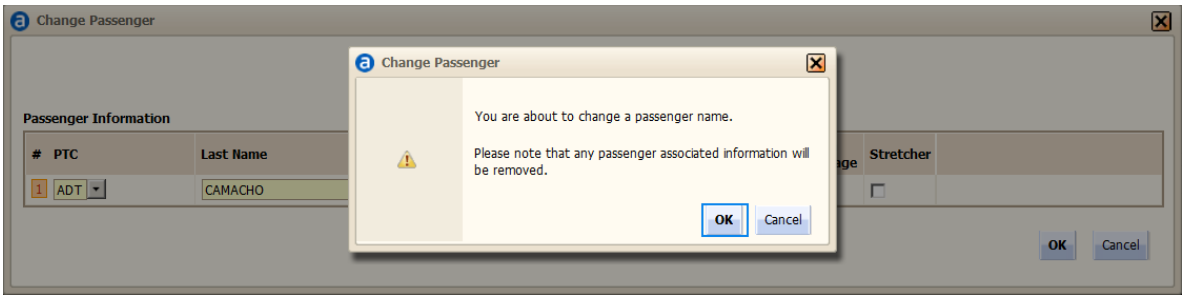
Nota: Si se realiza un cambio al apellido y/o nombre todos los elementos asociados se eliminarán del PNR, excepto el itinerario, la tarifa, el billete y el asiento.

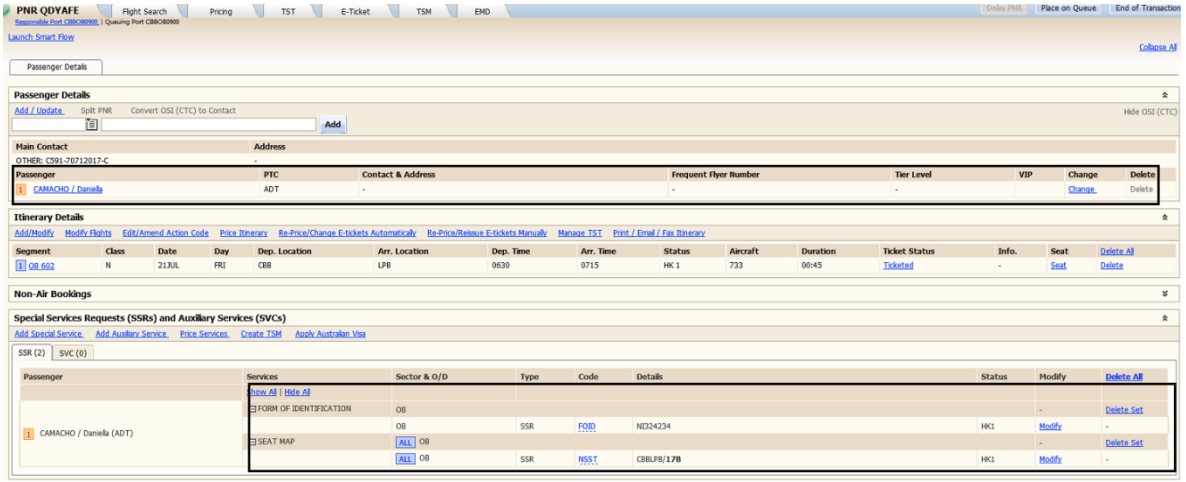
Si se agrega o se elimina un bebé, se crea automáticamente un SSR INFT remoto.

Si el tipo de pasajero se cambia a CHD, automáticamente se creará un SSR CHLD. Si se cambia de CHD otro tipo de pasajero el SSR CHLD se eliminará automáticamente.

Nota: Las modificaciones y cambios de nombre están sujetas a la política comercial de la empresa.







- **Modificación a los Servicios especiales solicitados.**

- En la pestaña PNR, Panel de solicitudes de servicios especiales, haga click en Agregar servicio.
- Se abrirá la ventana Solicitud de servicio especial.
- En el resumen SSR en la parte inferior, seleccione un SSR.
- La información relacionada se muestra en la parte superior.
- Modifique la información editable.
- Haga click en Modificar SSR.

Detección y manejo de la condición Non-homogeneous PNR.

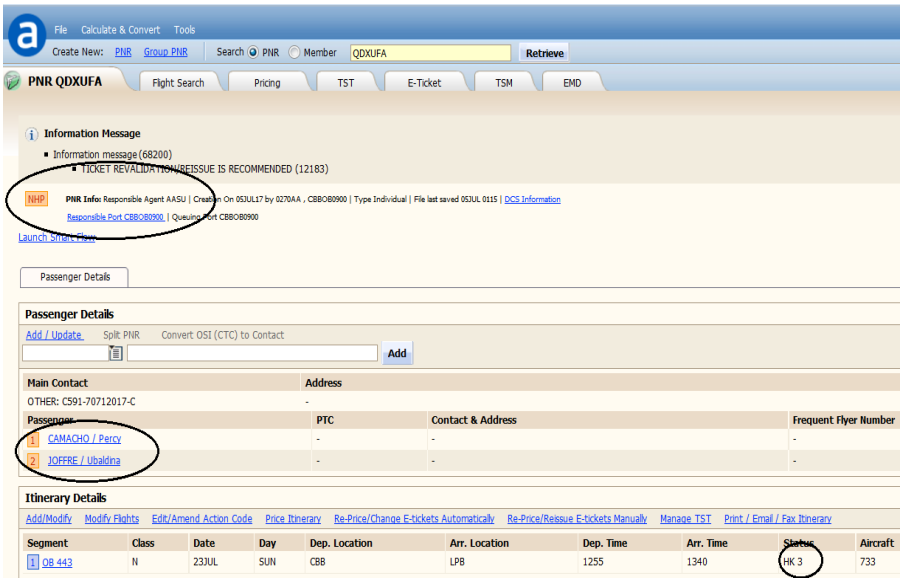
¿Qué es un Non-homogeneous PNR?

Un **Non-homogeneous PNR** (**PNH**) es un PNR en el que:

- El número de asientos en un segmento aéreo no es igual al número de pasajeros registrados.

¿Dónde se ubica la alerta de Non-homogeneous PNR?

El sistema muestra automáticamente la alerta NHP en la parte superior de la pestaña PNR.



También se despliega la alerta en el **Itinerary Details** de la pestaña **Flight Search**:

Cómo manejar la condición Non-homogeneous.

Se realiza esta tarea después de insertar todos los elementos obligatorios y antes de terminar la transacción.

- En la pestaña PNR, en el panel **Itinerary Details**, haga click en **Modify the Number in Party**.

Se abre la ventana **Modify the Number in Party**.

- En el cuadro **Number in Party**, se debe ingresar un número igual al número de los pasajeros que figuran en el panel **Passenger Details** de la pestaña PNR.
- Se debe hacer click en **OK**. Se actualiza la pestaña **PNR** y se borra el indicador **NHP**.

Split PNR.

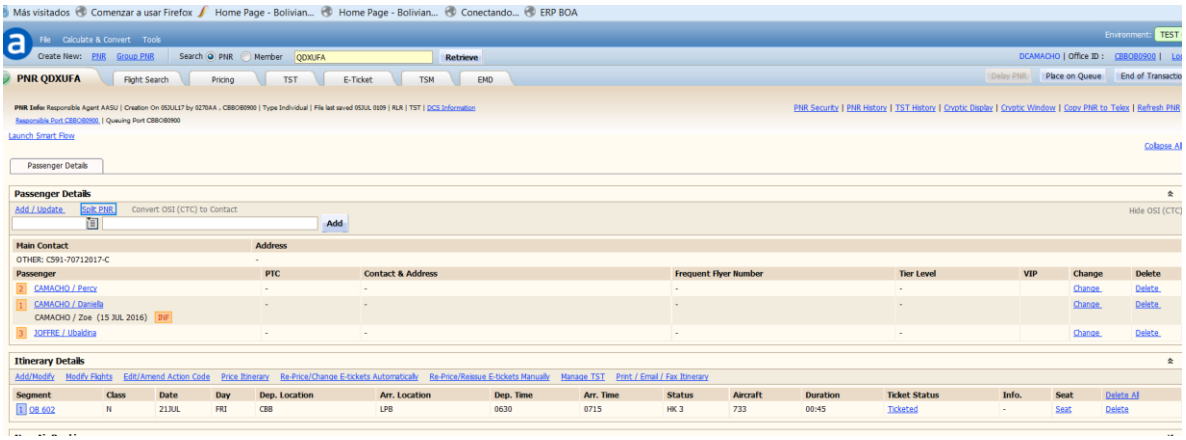
Se divide un PNR cuando se desea reservar un itinerario por separado para uno o más pasajeros, cuando se divide e PNR, se crean dos PNR diferentes y separados:

- El PNR original o padre.
- El PNR asociado que contendrá el nuevo itinerario.

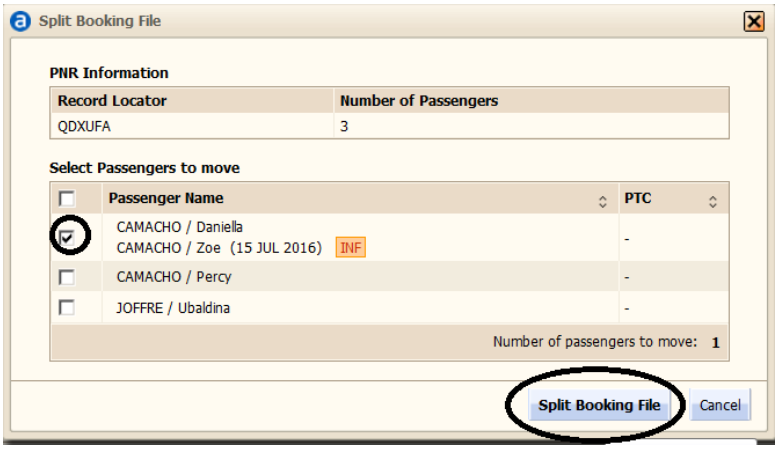
Cómo hacer Split en un PNR

Pre requisitos: Antes de hacer Split a un PNR, se debe estar seguro que la PNR incluye 2 o más pasajeros y que el localizador ha sido asignado. No se deben tener modificaciones no guardadas.

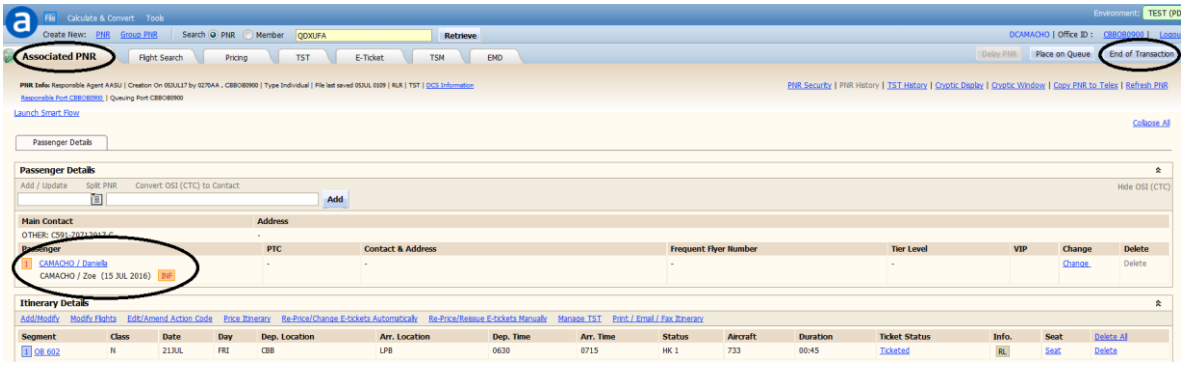
- Recuperar el PNR y hacer click sobre SPLIT PNR.



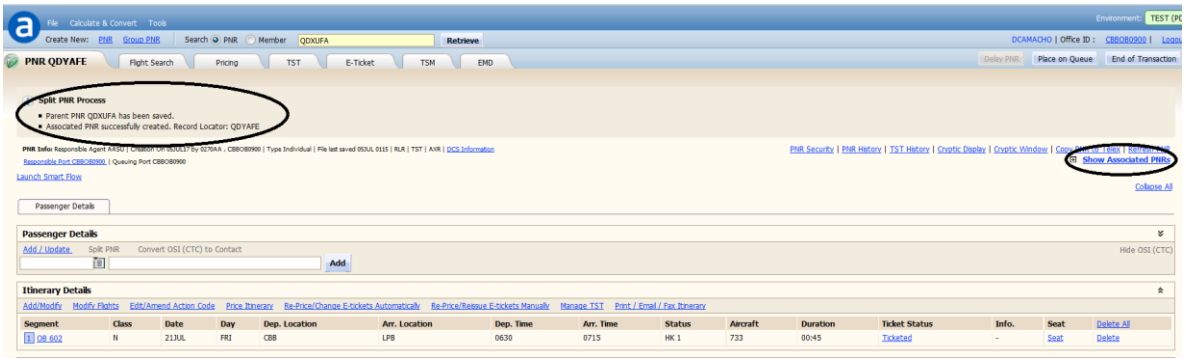
- Seleccionar el o los pasajeros que serán separados del PNR original y hacer click en Split.



En la nueva ventana se puede observar la advertencia de **Associated PNR**, para generar un nuevo localizador se cierra la reserva con **End of Transaction.**



Se genera un nuevo código localizador y en esta ventana se tiene acceso al PNR asociado.



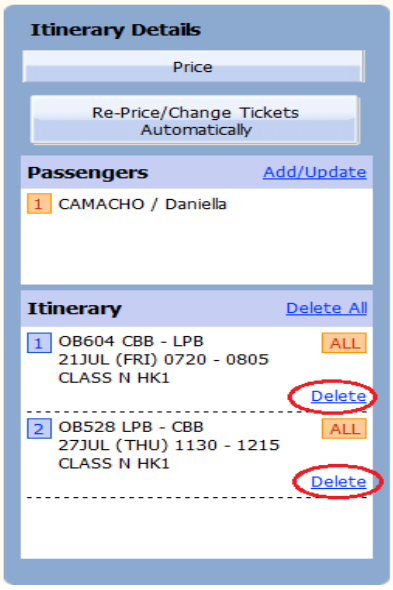
Eliminación de segmentos de vuelo.

Cómo eliminar vuelos individuales.

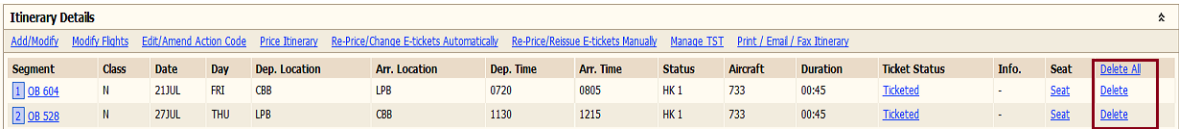
Limitación: No se pueden eliminar segmentos que ya han sido volados.

Existen estas alternativas:

- En el panel Itinerary Datails, haciendo click en el enlace **Delete** junto al segmento que se quiere eliminar.



También se puede tomar esta acción desde la pestaña PNR en el panel **Itinerary Details**, haciendo click en el enlace **Delete,** al final del segmento que se desea eliminar.



Importante.- El segmento de vuelo se elimina inmediatamente, sin solicitar su confirmación.

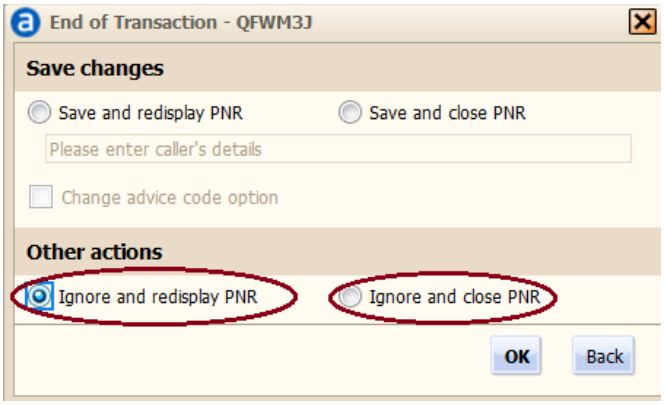
Todos los elementos asociados, como SSR´s, observaciones o elementos OSI, también son eliminados.

Si el PNR ya ha sido cotizado, los TST relacionados se actualizan o eliminan:

Si sólo se modifica uno de los segmentos, este se elimina del TST y será necesario actualizar el TST con el nuevo itinerario.

Si se modifican todos los segmentos, se suprimirá totalmente el TST.

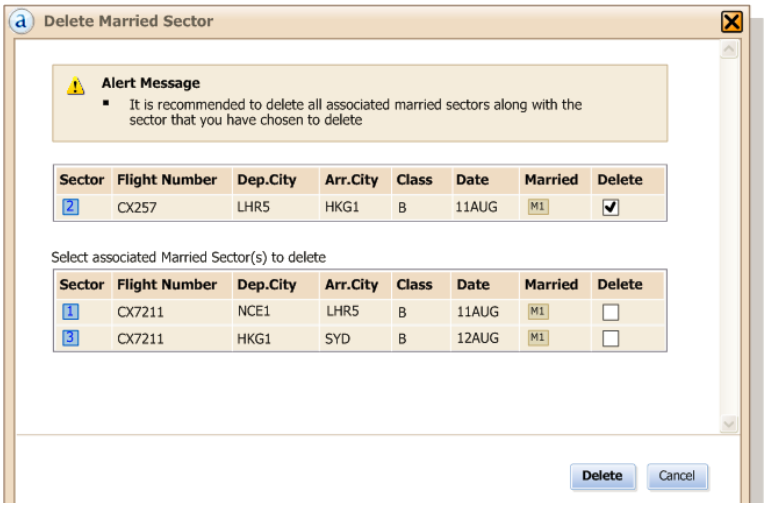
Nota: Si se ha borrado un segmento de vuelo por error, haciendo click en End of Transaction e ignorar todos los cambios.



Cómo eliminar los Segmentos Casados.

Si se elimina un segmento de vuelo y si este es un segmento casado se genera una alerta mostrando los segmentos casados asociados "Delete Married Segment".

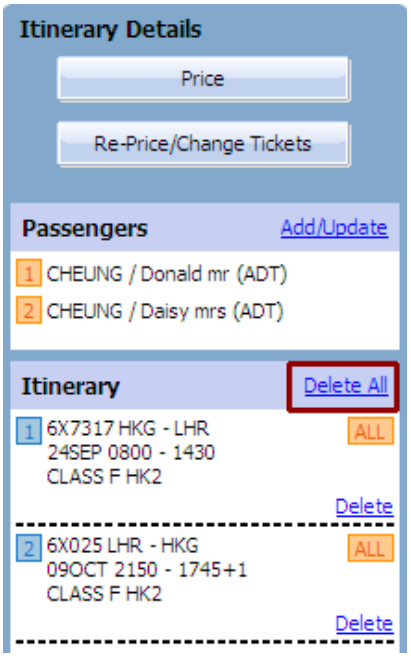
Se deben seleccionar los segmentos en **Select Associated Married Sector(s) to delete**, marcando las casillas de verificación Delete para todos los segmentos asociados, para finalizar hacer click en el Botón Eliminar.



Cómo borrar todo el itinerario

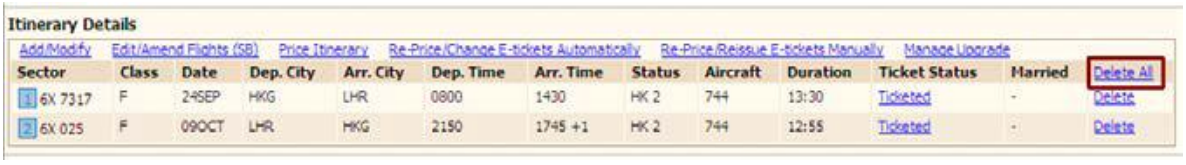
Limitación: Sólo puede borrar todo el itinerario si no se han volado.

- Realice una de las siguientes acciones:
- En el panel Detalles del itinerario, haga click en el vínculo Eliminar todo.



O:

- En la pestaña de **PNR**, en el panel de **Itinerary Details,** haciendo click en **Delete All**.



Un mensaje de confirmación se desplegará, se confirma con OK.

Todos los elementos asociados como los SSR´s, remarks o elementos OSI serán borrados. Si el PNR fue cotizado, el TST también se borrará.

Capítulo VI

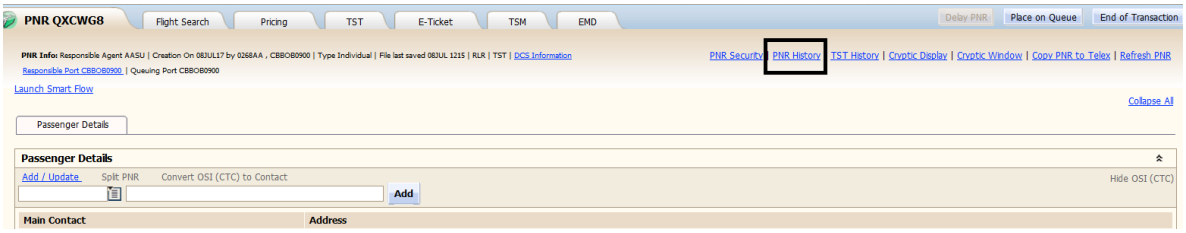
El Panel de Historia del PNR.

El PNR History se ubica en la parte superior de la pestaña de PNR.

¿Qué es un historial de PNR?

Cuando se crea un PNR, este tiene información histórica asociada, que básicamente es un registro de la creación del PNR y posteriormente cualquier adición, modificación, cancelación y eliminación que se realice. El historial de PNR se actualiza al final de cada entrada de la transacción.

Cada vez que se realiza una modificación, los datos modificados se almacenan en el historial de PNR. Por cada modificación, la historia registra la identificación de la oficina, el agente, el código de servicio, y la fecha y hora de la modificación. Si recupera un PNR, pero no lo modifica, no se registrarán las entradas realizadas en el PNR historia.



Cuando se ingresa a esta opción haciendo click sobre el enlace se genera la ventana PNR History, mostrando cada transacción ingresada en el PNR como un elemento numerado.

PNR History

```
RP/CBBOB0900/CBBOB0900            AA/SU   8JUL17/1215Z   QXCWG8
    000 ON/CAMACHO/DANIELLA
    000 OS/OB 601 U 21JUL 5 LPBCBB LK1 0600 0645/NN *1A/E*
    000 OP/AP C70712017
    000 OT/TKOK 08JUL/CBBOB0900
    000 OR/SSR FOIDOBHK1 NI3243223
    000 OF/FV OB/OB 601 U 21JUL LPBCBB/CAMACHO/DANIELLA
    000 RF-GDCJ-OB/DCAMACHO CR-CBBOB0900 00100811 SU 0268AA 08JU
        L1215Z
    001 AO/OPW-19JUL:0600/1C7/OB REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
        20JUL:0600 CBB TIME ZONE/OB 601 U 21JUL LPBCBB
    001 AO/OPC-20JUL:0600/1C8/OB CANCELLATION DUE TO NO TICKET
        CBB TIME ZONE/OB 601 U 21JUL LPBCBB/CAMACHO/DANIELLA
    001 RF-1APUB/ATL-0001AA CR-NCE1A0955 12345675       08JUL121
        5Z
    002 RF-QUE ELT ADDITION CR-MUC1A0SYS PR 0000AA 08JUL1215Z
    003 AF/FP CASH
```

Close

¿Cómo funciona la numeración de elementos?

El número de cada elemento indica cuándo se realizó cada transacción. Las transacciones asociadas a la creación de un PNR están numeradas en 000, las transacciones que se realicen desde la primera modificación del PNR están numeradas como 001, desde la segunda modificación 002, y así sucesivamente. Cada modificación y/o conjunto de modificaciones se conoce como pasos.

PNR History

```
    003 AF/FP CASH
    003 RF-GDCJ-OB/DCAMACHO CR-CBBOB0900 00100811 SU 0268AA 08JU
        L1215Z
000/004 CS/OB 601 U 21JUL 5 LPBCBB HK1 0600 0645/NN *1A/E*
000/004 XT/TKOK 08JUL/CBBOB0900
    004 AT/TKOK 08JUL/CBBOB0900//ETOB
    004 AF/FA 930-2400001647/ETOB/BOB348/08JUL17/CBBOB0900/
        00100811/OB 601 U 21JUL LPBCBB/CAMACHO/DANIELLA
    004 AF/FB 0000000000 TTP/RT OK ETICKET/OB 601 U 21JUL
        LPBCBB/CAMACHO/DANIELLA
    004 RF-AA-OB/DCAMACHO CR-CBBOB0900 00100811 SU 0268AA 08JUL1
        215Z
001/005 XO/OPW-19JUL:0600/1C7/OB REQUIRES TICKET ON OR BEFORE
        20JUL:0600 CBB TIME ZONE/OB 601 U 21JUL LPBCBB
001/005 XO/OPC-20JUL:0600/1C8/OB CANCELLATION DUE TO NO TICKET
        CBB TIME ZONE/OB 601 U 21JUL LPBCBB/CAMACHO/DANIELLA
    005 RF-1APUB/ATL-0001AA CR-NCE1A0955 12345675       08JUL121
        5Z
```

Show PNR History Codes

Close

En esta opción se tiene acceso también a los códigos y definiciones que se verán en el PNR History.

PNR History

Hide PNR History Codes

Code	Definition	Code	Definition	Code	Definition
AB	Added Billing Address	CQ	Changed Address Verification Element	OX	Canceled OSI Element
AE	Added Individual Security Element	CR	Changed Remark Element	QA	Automatic Queue Update
AF	Added Fare Element	CS	Changed Status Code	QU	Manual Queue Update
AI	Added Travel Assistance Element	CT	Changed Ticketing Arrangement	RF	Received From
AK	Added Keyword After First End Of Transaction	CW	Changed Waitlist	RP	Changed Responsibility
AM	Added Mailing Address Element	CY	Changed Travel Assistance Total Price	SA	Added SSR Element
AN	Added Name Element	DL	Delete Element	SP	Split Party
AO	Added Option Element	IS	Increase Number In Party	SX	Canceled SSR Element
AP	Added Phone Element	MA	Added Miscellaneous Document Element	TC	Time Change
AQ	Added Address Verification Element	MC	Canceled Miscellaneous Document Element	XB	Canceled Billing Address Element
AR	Added Remark/Confidential Remark Element	MX	Canceled XSB Element	XE	Canceled Individual PNR Security Element
AS	Added Element Containing Status Code, Except SSR	NT	Name Transmitted, Groups Only	XF	Canceled Fare Element
AT	Added Ticketing Arrangement Element	OA	Added OSI Element	XI	Canceled Travel Assistance Element
AY	Added Travel Assistance Total Price	OC	Changed OSI Element	XM	Canceled Mailing Address Element
CB	Changed Billing Address Element	OE	Original Security Element	XN	Canceled Name Element
CF	Changed Individual Security Element	OI	Original Travel Insurance Element	XO	Canceled Option Element

Close

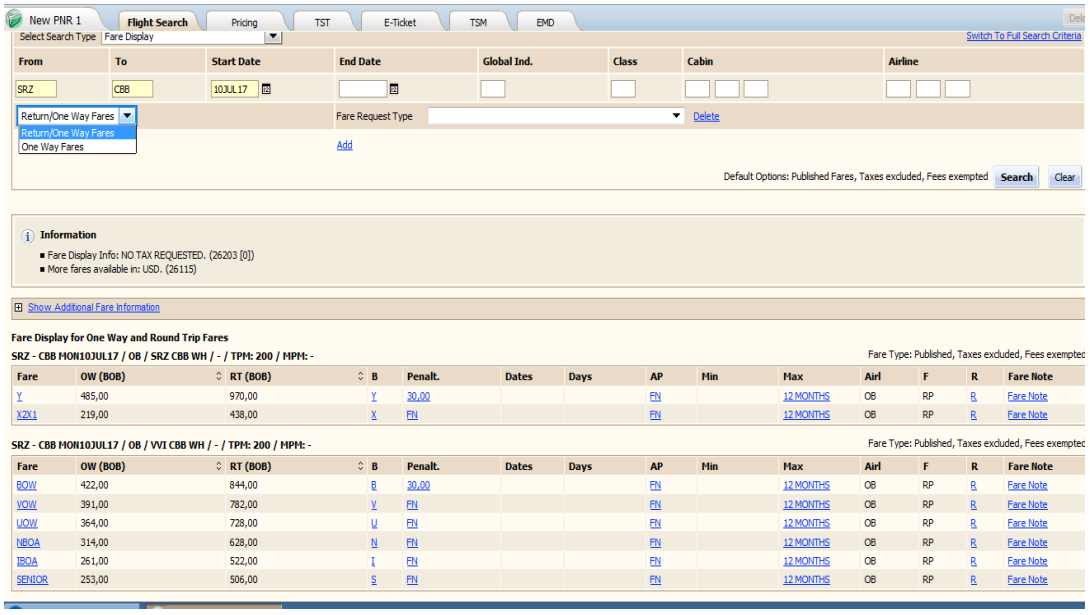
Capítulo VII

Despliegue de Tarifas.

- Una pantalla de tarifas muestra todas las tarifas posibles para un par de ciudades (de ida o de ida y vuelta).
- Con o sin fechas específicas, aerolíneas, clase de servicio u otras opciones.
- La pantalla de tarifas no proporciona información sobre la disponibilidad de las tarifas.

Cómo hacer una solicitud de visualización de tarifas

1. En la ficha **Flight Search**, se debe seleccionar FARE DISPLAY como tipo de búsqueda.
2. Existen campos obligatorios: Origen – Destino y Fecha de inicio.
3. Existen otros criterios que pueden ser completados..
4. Haga click en Buscar.
5. Se generará el listado de tarifas con la información complementaria.



Solicitud de Informative Pricing.

El Informative Pricing permite calcular la tarifa de un itinerario, sin realizar la reservar en un segmento. Es especialmente útil si se requiere cotizar el precio para un itinerario, pero todavía no se realizará la reserva.

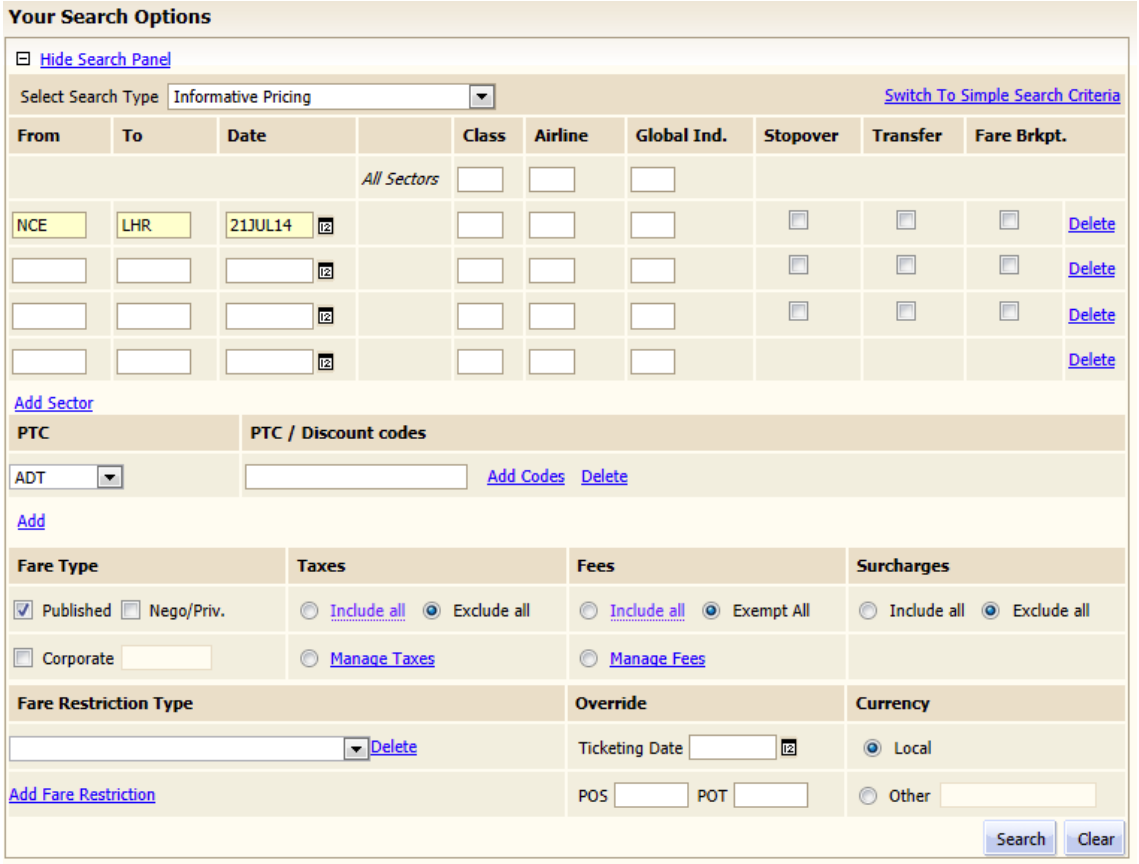
En esta opción se deben utilizar los códigos de aeropuerto para que el sistema pueda calcular los impuestos apropiados. Se pueden especificar opciones, como el tipo de pasajero, descuentos, puntos de interrupción de tarifas o tipos de tarifas.

Puede calcular los viajes de ida y vuelta con hasta 16 segmentos de vuelo o viajes de ida con hasta 15 segmentos de vuelo.

Cómo hacer una solicitud informativa de precios

En la ficha Flight Search, se debe seleccionar el tipo de búsqueda:

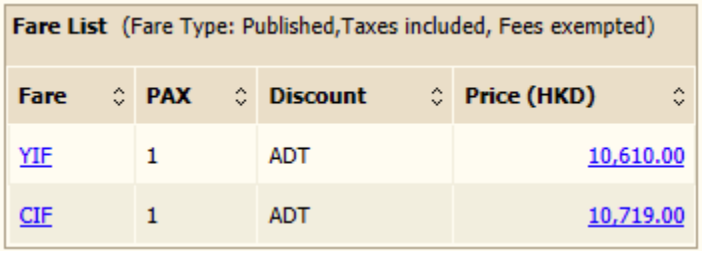
- **Informative Pricing**. Esta opción se utiliza para buscar tarifas posibles para el itinerario y tipos de pasajeros especificados.
- **Informative Pricing & Availability Search.** Esta opción se utiliza para buscar simultáneamente tarifas y vuelos disponibles. En este caso, primero se muestra una lista de tarifas, seguida por las listas de vuelos



Explicación: Informative Pricing Display

Cuando se solicita un precio informativo, se genera una lista de tarifas con el total estimado para el itinerario.

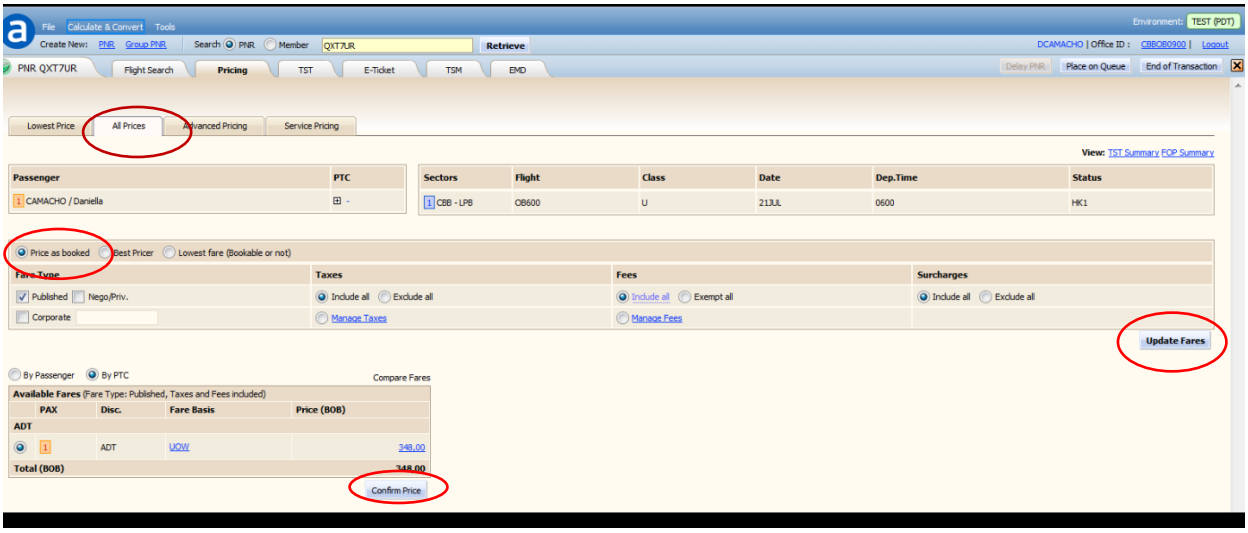
Si se han seleccionado Precios y disponibilidad informativos como tipo de búsqueda, los vuelos disponibles por segmento se muestran después de la lista de tarifas.

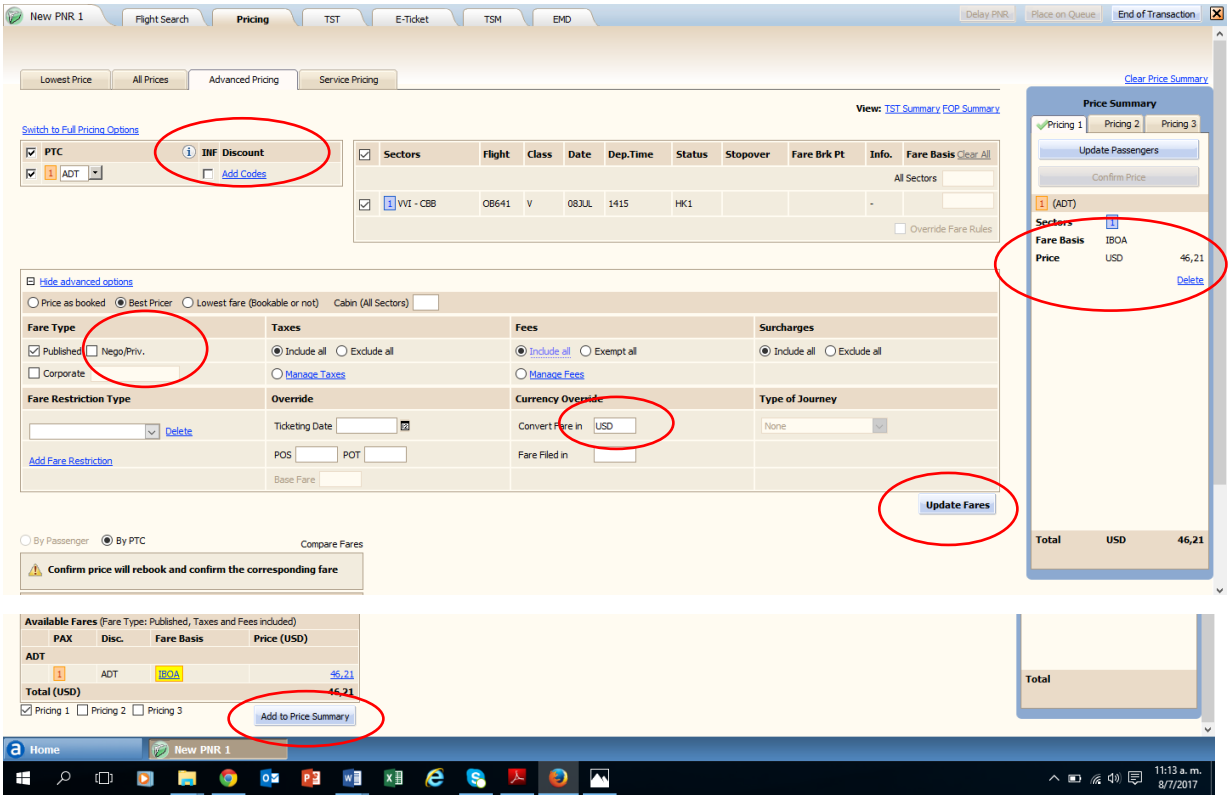


Fare List (Fare Type: Published,Taxes included, Fees exempted)

Fare	PAX	Discount	Price (HKD)
YIF	1	ADT	10,610.00
CIF	1	ADT	10,719.00

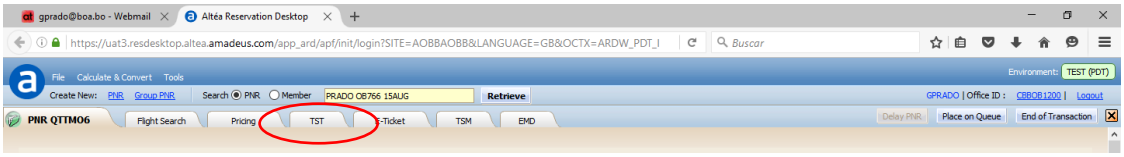
Cómo cotizar en la tarifa actual.





Capítulo VIII

¿Qué es el Transitional Stored Ticket (TST)?



- El **Transitional Stored Ticket (TST)** es un registro que graba la tarifa, si la regulación tarifaria así lo permite. El sistema almacena automáticamente la información solicitada al servidor de tarifas en un TST. **<u>Se requiere un TST válido para emitir un boleto.</u>**
- Las tarifas almacenadas en un TST están garantizadas siempre y cuando el TST sea válido. La validez y el tiempo dependen básicamente de la ruta y el mercado.
- Los TST pueden crearse automáticamente o manualmente.
- Se crea un TST de acuerdo al tipo de pasajero y la ruta seleccionada.
- Si hay más de un TST, el sistema los numera y agrega el TST la fecha de creación, identificación de oficina y signo de agente al TST.
- Se puede crear un máximo de 10 TST para cada pasajero, siempre y cuando seleccione diferentes segmentos de vuelo para cada TST. Los segmentos no pueden superponerse.
- Si un PNR contiene un bebé sin asiento, se crea un TST separado para el pasajero infante. El código de estado de ticketing en el TST muestra "NS" que indica que no hay asiento reservado.

¿Cuándo se crea un TST?

Se crea un TST al seleccionar y confirmar una tarifa después de fijar el precio del PNR.

Cómo saber si existe un TST

En un PNR activo, se debe hacer click en la pestaña TST. Si ya se crearon, se mostrarán. Si la pestaña está vacía significa que el PNR no tiene confirmada la tarifa.

Visualización de TSTs

Sólo es necesario mostrar los TST en los siguientes casos:

• Si desea verificar el precio o la tarifa.

• Si desea modificar el TST; Por ejemplo, porque desea cambiar el pasajeros o segmentos asociados.

• Si vuelve a emitir manualmente un ticket utilizando el flujo guiado, el TST

Automáticamente para poder ingresar la nueva tarifa, por ejemplo,

Si desea publicar el billete según el precio, puede hacerlo sin mostrar el TST.

Cómo mostrar un TST

1. En su PNR activo, haga click en la pestaña TST. Si se muestra un error, el PNR aún no ha sido tasado o el precio aún no se ha confirmado.

Se muestra la ficha TST, que muestra una lista de todos los TST en el PNR.

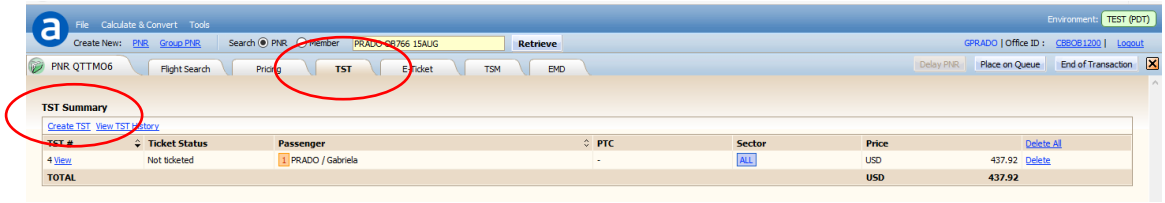
2. Haga click en el enlace Ver para el TST que desea mostrar.

El TST se muestra en una nueva pestaña en el panel TST Display / Update.

Se pueden mostrar hasta cinco TST al mismo tiempo, cada uno en una pestaña diferente.

La página TST se muestra en dos paneles:

• TST Summary, mostrando una lista de TSTs existentes



• Visualización / Actualización TST, mostrando todos los detalles del TST seleccionado.

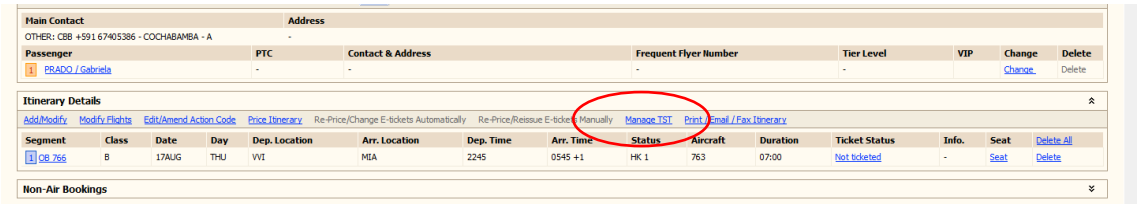
Panel de visualización / actualización de TST

La siguiente tabla explica el panel de visualización / actualización de TST.

Si muestra un TST existente, este panel es de sólo lectura.

Si modifica un TST existente o crea un TST manual, algunos de los campos son editable.

Estos campos.



Actualización de TSTs

Se crea un TST por tipo de pasaje y pasaje seleccionado. Un TST puede aplicarse a pasajeros múltiples si el itinerario, el tipo de pasajero, los elementos tarifarios y los pago son los mismos.

Puede modificar un TST en los siguientes casos:

• Desea agregar o quitar pasajeros.

• Desea agregar o eliminar segmentos de vuelo.

• Desea actualizar los detalles del TST, como detalles del itinerario, estado de emisión, tarifa información, impuestos, código de viaje o comisión.

Si desea modificar la información sólo para los pasajeros seleccionados, es posible que deba dividir el TST primero.

Nota: Sólo puede modificar un TST a la vez. Cuando se encuentra en modo de actualización, tiene que guardar o cancelar los cambios antes de poder cambiar a otra pestaña.

Cómo modificar detalles TST

1. Haga click en la ficha TST.
2. Haga click en el enlace Ver para el TST que desea mostrar.
3. Haga click en Modificar TST.

El TST se muestra en el modo de actualización.

4. Ahora puede introducir nuevos valores en todos los campos editables:

- Detalles del itinerario

- Estado de emisión

- Información de tarifas

Nota: Si modifica la información de tarifas, asegúrese de verificar los cambios con la aerolínea, ya que está sobrepasando el sistema automatizado de precios.

- Elementos tarifarios (código de viaje o comisión)

5. Haga click en Actualizar TST para guardar los cambios.

Nota: Para actualizar los impuestos, salga del modo de actualización primero y luego haga click en el botón Modificar impuestos enlace en la parte superior.

Creación de TSTs manuales

¿Qué es un TST manual?

En contraste con un TST que se crea automáticamente durante la fijación de precios PNR, un manual

TST está vacío y debe completar manualmente toda la información necesaria.

Nota: Si crea un TST manualmente, asegúrese de verificar toda la información de tarifas con la aerolínea, ya que está sobrepasando el sistema automatizado de precios.

Antes de poder crear una TST manual, debe introducir los nombres y reservar el itinerario en el PNR.

Cuándo crear un TST manual

Es posible que deba crear un TST manual si tiene un itinerario o tarifa especial, Ejemplo, una tarifa "Redondo del mundo".

Sin embargo, en lugar de crear una TST manual, puede usar un TST automático al fijar un precio de un PNR con ajustes similares y luego modificar la información que desee.

Cómo crear un TST manual

Requisitos previos: Antes de crear un TST manual, debe ingresar el pasajeros y reservar el itinerario en el PNR.

1. Haga click en la ficha TST.

2. Haga click en el enlace Crear TST (sólo está habilitado si no hay TST en modo de actualización).

Se abre la ventana Crear TST, mostrando los pasajeros y segmentos presente en el PNR.

3. Seleccione el código de tipo de pasajero para el que desea crear el TST.

Aparecen los pasajeros del PNR que pertenecen al tipo seleccionado.

4. Seleccione los pasajeros para los que desea crear el TST.

Debe seleccionar al menos un pasajero.

5. Seleccione los segmentos que desea incluir en el TST.

Debe seleccionar al menos un segmento.

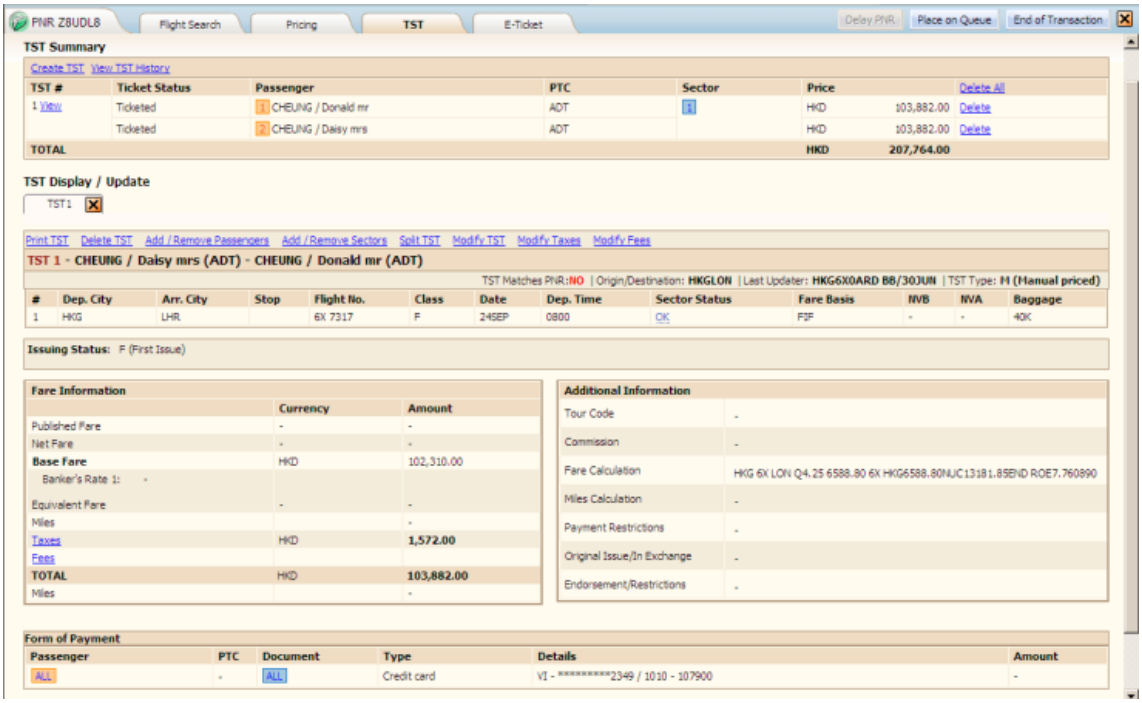
6. Haga click en Confirmar para crear el TST.

El nuevo TST se muestra en el panel TST Display / Summary.

7. Haga click en Modificar TST. Los campos en el TST ahora se pueden corregir.

8. Introduzca la tarifa y otra información según sea necesario.

9. Cuando haya terminado, haga click en Actualizar para guardar los cambios.

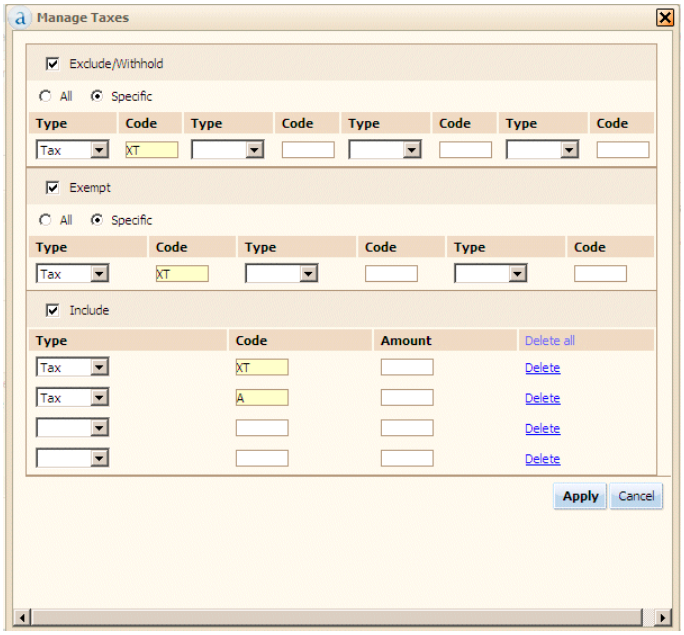


Managing Taxes

Para solicitar precios de itinerario y precios informativos, puede incluir todos los impuestos (por predeterminado), excluir todos los impuestos, o personalizar la forma de manejar los impuestos.

Si elige la opción personalizada, puede utilizar la ventana Administrar impuestos para:

- Retirar todos los impuestos
- Retirar hasta cuatro impuestos
- Exonerar todos los impuestos
- Exención de hasta tres impuestos
- Incluir hasta cuatro impuestos



Split de TSTs

Cuándo dividir un TST

Es necesario dividir un TST si, por ejemplo, desea cambiar la tarifa para algunos, pero no todos los pasajeros o segmentos actualmente en el TST.

Cómo split un TST

1. Haga click en la ficha TST.

2. Haga click en el enlace Ver para el TST que desea mostrar.

3. Haga click en el enlace Split TST (solo está habilitado si el TST contiene más de una pasajero y no está en modo de actualización).

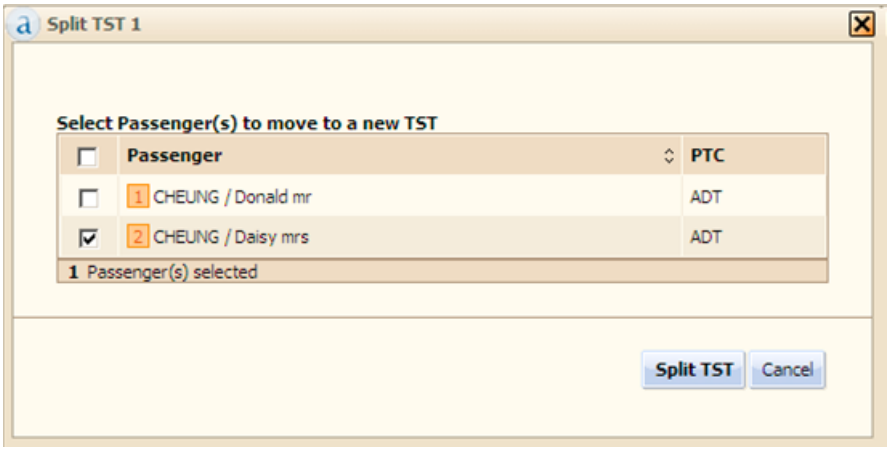
Se abre la ventana Split TST, que muestra la siguiente información:

- El título de la ventana muestra en qué TST está trabajando actualmente.

- Lista de pasajeros actualmente incluidos en el TST.

4. Seleccione los pasajeros que desea mover a la nueva TST.

Haga click en Split TST.



5.-Si la división tiene éxito, se agrega el nuevo TST al Resumen de TST y en el panel Pantalla / Actualización TST.

6. Haga click en Modificar TST y actualice la información en el nuevo TST comonecesario, por ejemplo, la base tarifaria.

Eliminar TSTs

Cuándo eliminar un TST

Sólo puede tener un TST por pasajero y segmento.

Si ya existen TST para algunos o todos los pasajeros y segmentos del PNR, se deben eliminarse antes de poder crear nuevos TST para estos pasajeros y segmentos.

Todavía puede recuperar un TST antiguo mostrando el Historial TST.

Eliminación automática de TST

Los TST se eliminan automáticamente en los siguientes casos:

• Un TST ha caducado.

• Se cancela un itinerario completo o parte de un itinerario para el que existe un TST.

• Si la configuración de su oficina le permite crear una TST manual o aumentar un pasajero que ya tiene un TST, los TSTs antiguos se eliminan automáticamente.

• Si se elimina un pasajero del PNR (si la compañía aérea lo autoriza) y si existen TST para este pasajero solamente, estos TST son eliminados.

• Si un pasajero adulto que viaja con un bebé sin asiento es el PNR (si la compañía aérea lo autoriza), se suprime el TST del bebé.

Cómo eliminar un TST individual

1. Elimine un TST individual de uno de los siguientes lugares:

- Del resumen del TST

Haga click en la pestaña TST para mostrar el resumen del TST y haga click en Eliminar enlace al final de una línea.

-Desde un TST abierto

Haga click en el enlace Eliminar TST (sólo está habilitado si TST no está en modo de actualización).

Aparecerá un mensaje de advertencia.

2. Haga click en Aceptar para confirmar la eliminación.

Cómo eliminar todos los TST

1. Haga click en la ficha TST.

2. Haga click en el enlace Ver para el TST que desea mostrar.

3. En el panel Resumen TST, haga click en el vínculo Eliminar todo (sólo está habilitado si no TST está en modo de actualización).

Puede recuperar el historial de cualquier TST activo y eliminado. TST eliminados se muestran con su número original y una letra adicional (A-Z).

Cuándo mostrar el historial de TST

Muestra el historial de TST si desea comprobar los detalles de un TST antiguo o entender qué datos fueron modificados.

Cómo mostrar el historial de TST

1. Haga click en la ficha TST.

2. Haga click en Ver Historial TST.

Explicación: La pantalla del historial de TST

He aquí una muestra de la historia del TST:

El Historial TST contiene las siguientes secciones:

• Lista de TST activos y borrados en el PNR activo

Haga click en el enlace Ver para abrir una pestaña que muestre el Historial TST de la TST. Puede abrir hasta cinco TST.

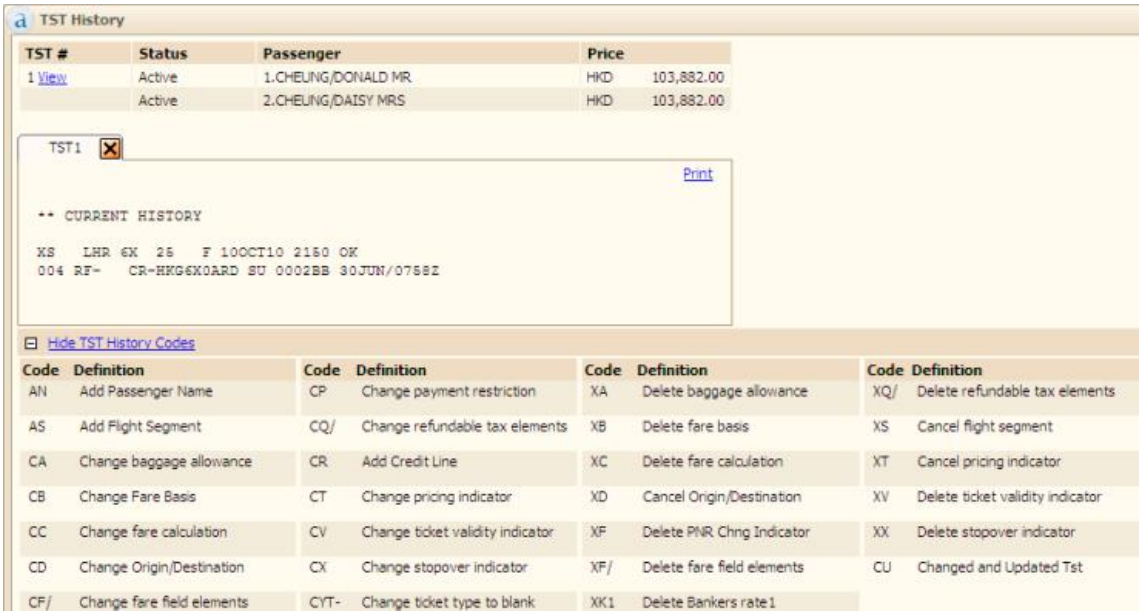
La columna Carta indica el orden en que se borraron los pasajeros (A =Primer pasajero suprimido, B = segundo pasajero suprimido, etc.).

• Detalles del historial TST

El historial TST se muestra como una pantalla críptica.

Cada modificación está representada por un código de dos letras seguido de información.

Nota: Los números que aparecen en el Historial TST se refieren al elemento números en el cryptic PNR pantalla y no necesariamente corresponden a los números mostrados en ARD Web. En el críptico todos los elementos (nombres, segmentos, SSR, etc.) están numerados consecutivamente. En ARD Web, la numeración se reinicia con 1 para cada tipo de elemento.



TST History

TST #	Status	Passenger	Price	
1 View	Active	1.CHEUNG/DONALD MR	HKD	103,882.00
	Active	2.CHEUNG/DAISY MRS	HKD	103,882.00

TST1

Print

```
** CURRENT HISTORY

XS   LHR 6X  25   F 10OCT10 2150 OK
004 RF-   CR-HKG6X0ARD SU 0002BB 30JUN/0758Z
```

Hide TST History Codes

Code	Definition	Code	Definition	Code	Definition	Code	Definition
AN	Add Passenger Name	CP	Change payment restriction	XA	Delete baggage allowance	XQ/	Delete refundable tax elements
AS	Add Flight Segment	CQ/	Change refundable tax elements	XB	Delete fare basis	XS	Cancel flight segment
CA	Change baggage allowance	CR	Add Credit Line	XC	Delete fare calculation	XT	Cancel pricing indicator
CB	Change Fare Basis	CT	Change pricing indicator	XD	Cancel Origin/Destination	XV	Delete ticket validity indicator
CC	Change fare calculation	CV	Change ticket validity indicator	XF	Delete PNR Chng Indicator	XX	Delete stopover indicator
CD	Change Origin/Destination	CX	Change stopover indicator	XF/	Delete fare field elements	CU	Changed and Updated Tst
CF/	Change fare field elements	CYT-	Change ticket type to blank	XK1	Delete Bankers rate1		

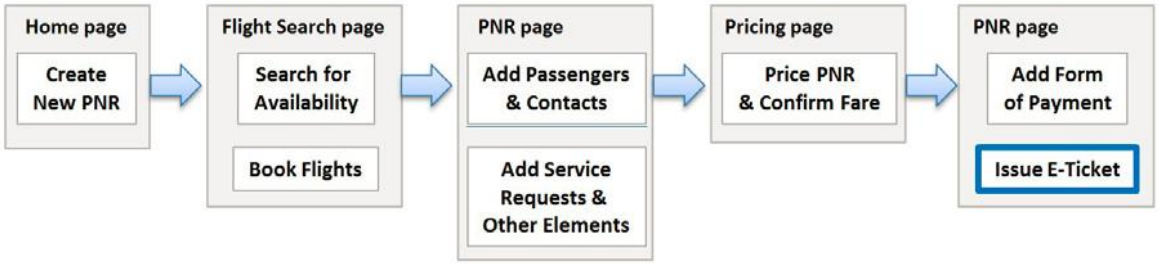
• Códigos de historial TST

Consulte esta lista para entender los códigos utilizados en los detalles del historial de TST.

Capítulo IX
Emisión de E-Tickets.

Flujo de trabajo (Workflow): Dónde se encuentra en el proceso de reserva

La emisión de los e-tickets es el último paso en una reserva de vuelo típica:



¿Por qué emitir E-Tickets?

Se pueden emitir e-tickets con:

- Un PNR completo que incluya todos los segmentos y pasajeros.
- Sólo pasajeros seleccionados.
- Sólo TST´s seleccionados.

¿Qué es un boleto electrónico?

Los e-tickets son documentos electrónicos sin papeles y es el método más común de venta de boletos para vuelos. La mayoría de las aerolíneas han dejado atrás el ticket en papel y usan los e-tickets. Con un billete electrónico la información se envía directamente a la línea aérea para que los pasajeros puedan embarcar en aeropuerto sin requerir un documento impreso.

Si la aerolínea acepta la solicitud de e-ticket, la información se almacena en la base de datos de la aerolínea como un registro de e-tickets. La misma información se almacena en el Amadeus E-ticketing Server (ETS).

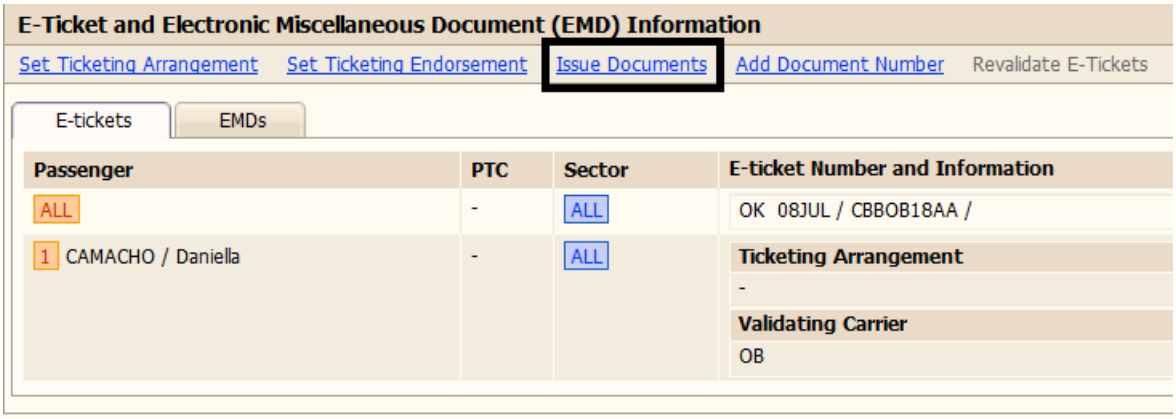
Se puede visualizar el registro de e-tickets una vez que se ha creado, la pantalla de e-tickets proporciona toda la información relacionada con el billete electrónico, además desde esta pantalla se pueden realizar acciones de seguimiento Desde la pantalla del billete electrónico, puede realizar varias acciones de seguimiento, como Revalidación y reemisión del e-ticket.

¿Cuándo Emitir un E-Ticket?

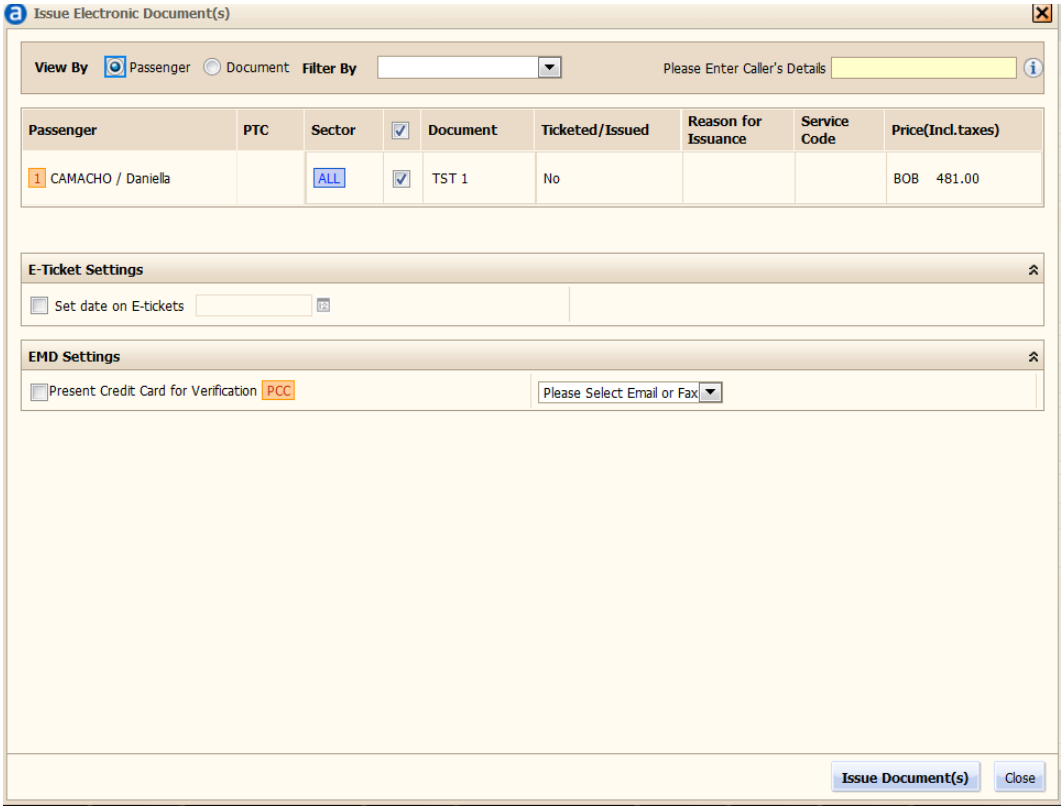
- Cuando el PNR ha sido tarificado, debe existir un TST válido.
- Cuando el PNR incluye al menos una forma de pago.

¿Cómo Emitir un E-Ticket?

1. En la pestaña PNR, se debe ir al panel **E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information** y hacer clickk en **Issue Documents**.



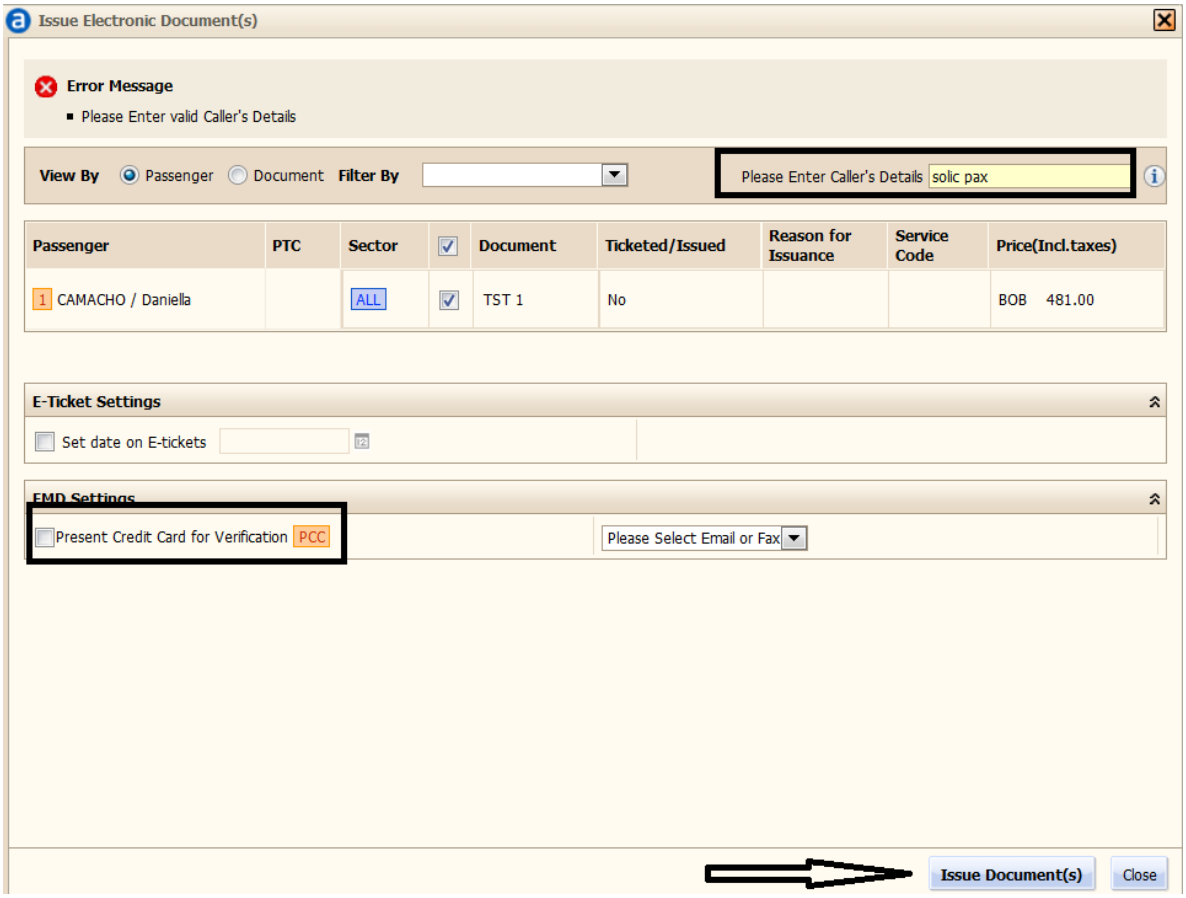
Se abre la ventana Issue Electronic Document(s), donde se muestra el listado de TST.



2. Para emitir e-tickets, se debe seleccionar a los pasajeros dentro de cada TST.
   - Por defecto, todos los pasajeros que no tienen e-tickets emitidos estarán marcados.
   - Se debe marcar las casillas correspondientes para emitir e-tickets sólo para pasajeros o TST´s seleccionados. Los mismos pasajeros pueden aparecer en varios TST´s si uno solo no cubre todos los Segmentos.
   - Ingresar datos en el Please Enter Caller´s Details es imprescindible.

3. Si el e-ticket se paga con tarjeta de crédito, se puede seleccionar **Present Credit Card for Verification**, de esta forma se agregará un mensaje en el e-ticket, solicitando que el agente verifique la tarjeta de crédito del viajero.

4. Hacer click en Issue Documents para emitir los documentos.

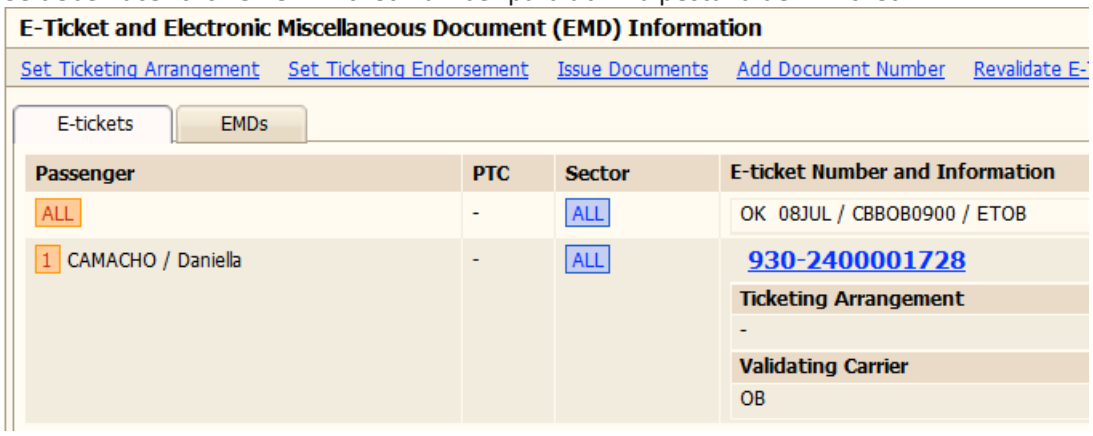


La ventana **Issue Electronic Document(s)** se cerrará y panel **E-Ticket and EMD Information** ubicado en la pestaña del PNR se actualizará con el número de los e-tickets.

Los mensajes que generan en la parte superior de este sector informan sobre los e-tickets creados con éxito o cualquier error.

En el panel de Itinerary Details, el estado debe cambiar a Ticketed para cada TST.

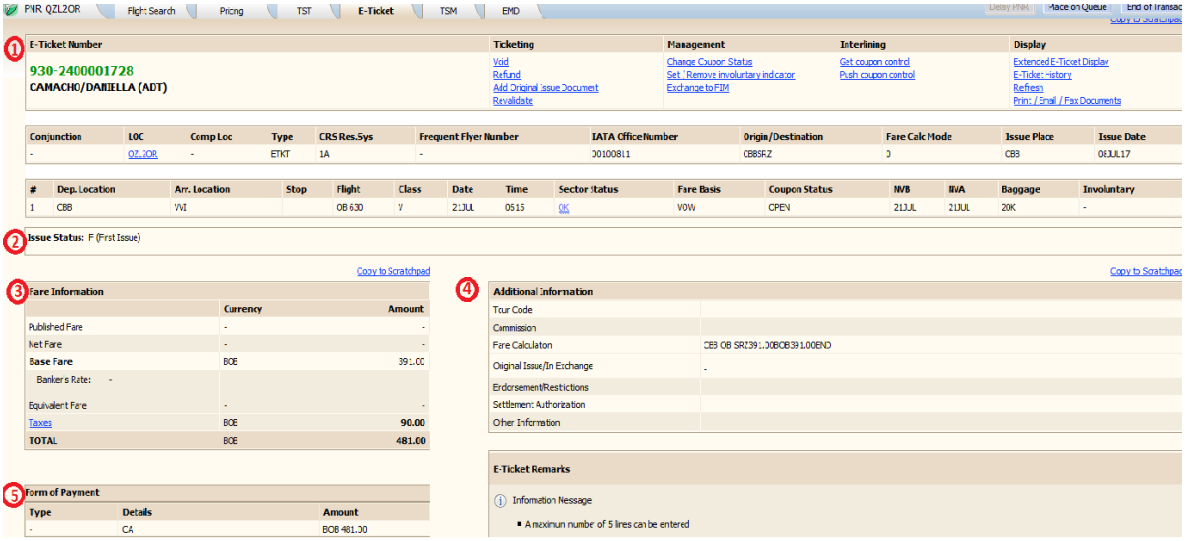
Se debe hacer click en el E-Ticket Number para abrir la pestaña del E-Ticket.



Explicación: La pestaña del e-ticket.

- Se puede desplegar el e-ticket record una vez creado.
- La pestaña E-Ticket contiene el **E-Ticket Number**, el nombre del pasajero, el detalle de tarifas y otra información.
- Desde la pestaña E-Ticket, puede realizar varias acciones de seguimiento, también revalidar el e-ticket.
- Sólo se puede abrir un billete electrónico en un PNR a la vez.

Imagen: Contenido del ejemplo de la pestaña E-Ticket



El panel del E-ticket Number incluye el número de e-ticket, el nombre del pasajero y los enlaces para realizar diferentes acciones con el e-ticket. Además, este panel muestra datos básicos de emisión y validación del e-ticket, como datos de cupones, localizador PNR, lugar y fecha de emisión e información del itinerario.

Issue Status, indicando, por ejemplo, si se trata de la primera emisión o si el e-ticket ya ha sido reemitido.

Fare Information, incluye el importe de **Base Fare**, **Taxes** y el **Total**.
Para visualizar el desglose de Taxes, se debe hacer click en el enlace.

Additional information, muestra el Tour Code, Commission, Fare Calculation y otra información.

Form of Payment, muestra precisamente la información sobre **form of payment** y **amount**.

Visualización del E-Tickets.

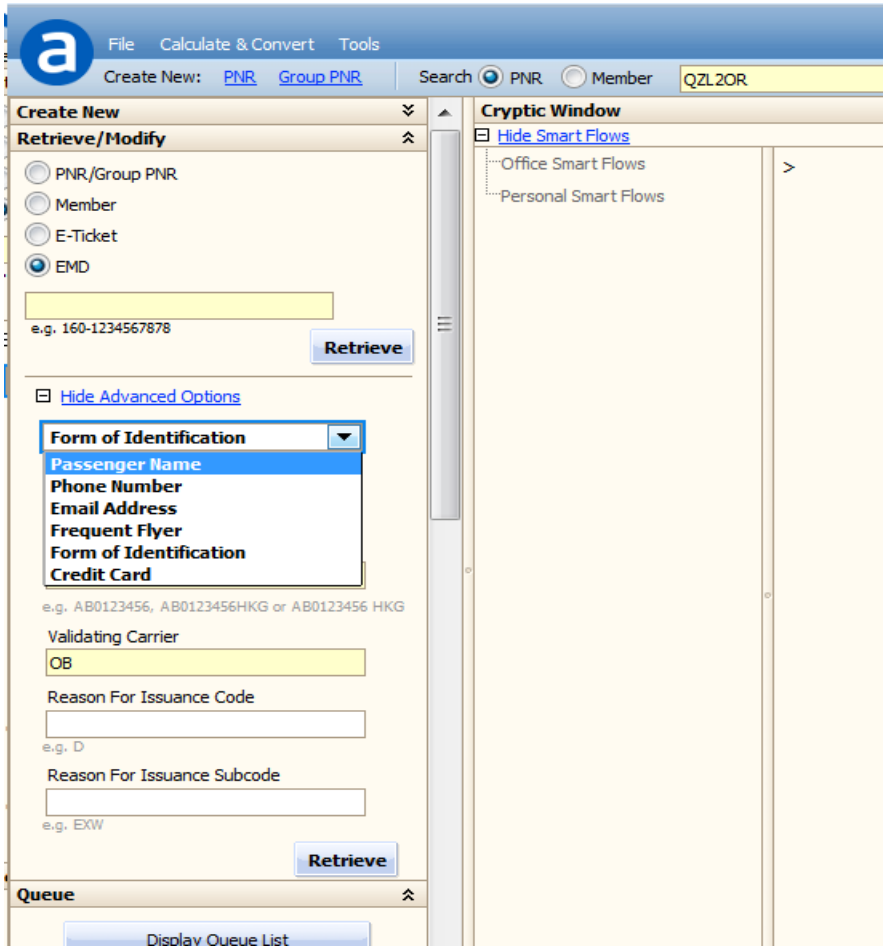
¿Cuáles son las diferentes maneras de mostrar los e-ticket?

Se puede visualizar el e-ticket de las siguientes maneras:

- Visualizar un billete electrónico para el PNR activo.
- Mostrar un e-ticket en modo autónomo, sin mostrar el PNR. Se puede hacer esto introduciendo el número de e-ticket directamente o buscando por los diferentes criterios de búsqueda.

Cómo buscar por e-ticket.

1. En **Home page**, se debe abrir el menú Retrieve/Modify.
2. Seleccionar E-Ticket.
3. Hacer click en el enlace **Show Advanced Options.**
4. Seleccionar el criterio de búsqueda requerida en la lista desplegable.



5. Dependiendo del criterio de búsqueda seleccionado, se debe completar la información requerida.
6. Hacer click en **Retrieve**.

Si sólo un e-ticket coincide con los criterios, se mostrará directamente.
Si varios e-tickets coinciden con los criterios, se mostrará un listado.

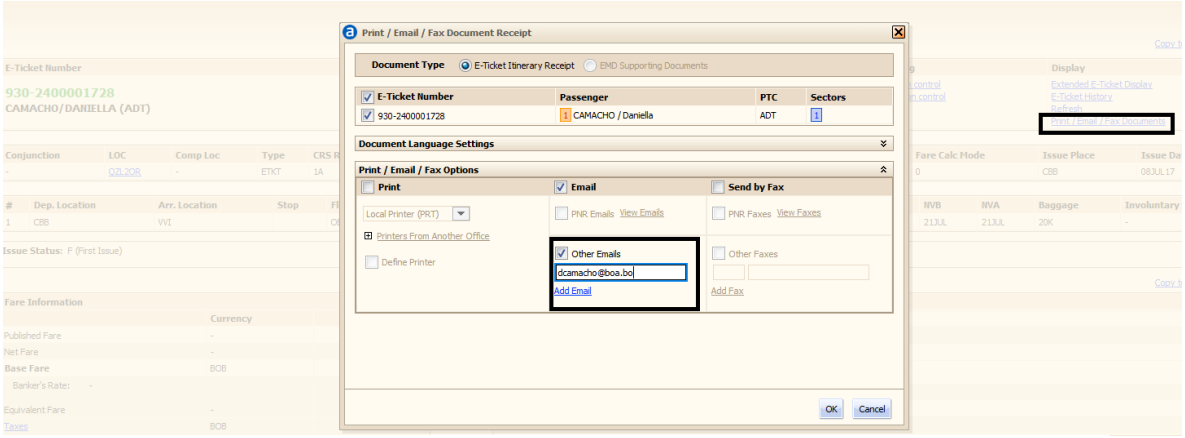
Cómo ver la pantalla Extended E-Ticket

- En la pestaña E-Ticket, se debe hacer click en el enlace **Extended E-Ticket Display**.
  Se abrirá la ventana **E-Ticket Number.**

El Extended E-Ticket Display muestra adicionalmente información específica del transportador como por ejemplo Agent ID´s y remarks.

¿Cómo Emitir un Itinerario?

Para emitir un itinerario, se debe ingresar al enlace *Printing, Emailing and Faxing* en la pestaña del e-ticket, ingresar el email y hacer click en OK.



CAMACHO/DANIELLA 21JUL CBB VVI

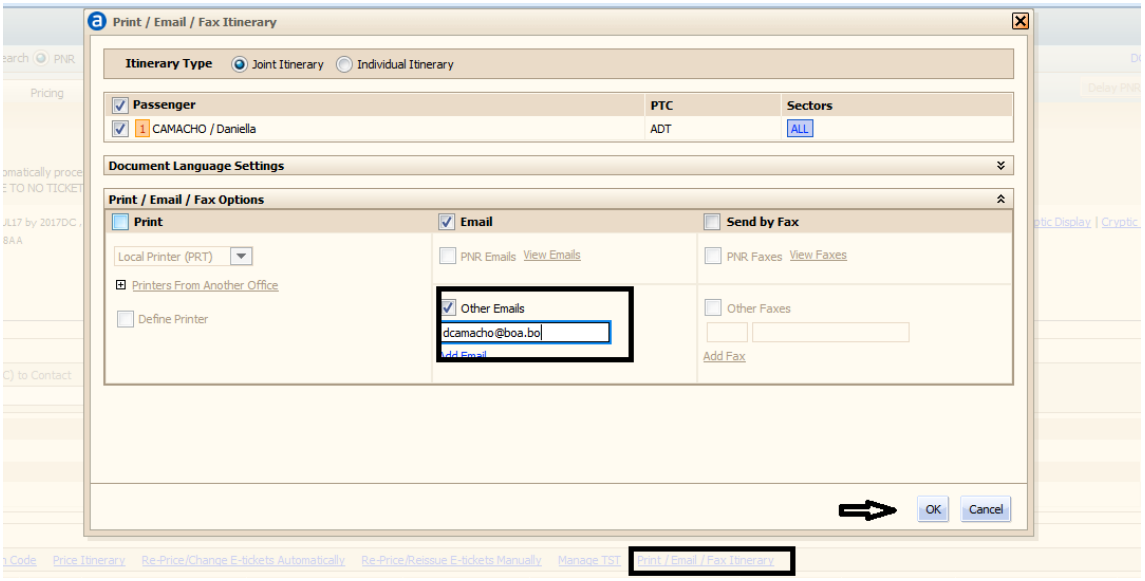
```
-----------------------------------------------------------------------------
This document is automatically generated.
Please do not respond to this mail.

                          ELECTRONIC TICKET
                     PASSENGER ITINERARY RECEIPT

 OB TRAINING OFFICE                 DATE: 08 JUL 2017
 TR12678484                        AGENT: 0268
                                    NAME: CAMACHO/DANIELLA
 COCHABAMBA
 IATA        : 001 00811
 TELEPHONE   : TBA

 ISSUING AIRLINE                        : BOLIVIANA DE AVIACION
 NIT                                    : 154422029
 TICKET NUMBER                          : ETKT 930 2400001728
 FORM OF IDENTIFICATION                 : NATIONAL IDENTITY NI347710
 BOOKING REF : AMADEUS: QZL2OR, AIRLINE: OB/QZL2OR

 FROM /TO        FLIGHT  CL DATE   DEP      FARE BASIS    NVB   NVA   BAG  ST

 COCHABAMBA      OB 630  V  21JUL  0615     VOW           21JUL 21JUL 20K  OK
 JORGE
 WILSTERMANN
 INTL
                 FLIGHT OPERATED BY:   BOLIVIANA DE AVIACION
 SANTA CRUZ VIRU                   ARRIVAL TIME: 0705   ARRIVAL DATE: 21JUL
 VIRU INTL

 AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE DOCUMENT YOU GAVE
 FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME

 PAYMENT       : CASH

 FARE CALCULATION   :CBB OB SRZ391.00BOB391.00END

 AIR FARE           : BOB     391
 TAX                : BOB     15A7      BOB     14QM      BOB     61BO
 SUBJECT TO TAX     : BOB     466
 CREDIT (T/IVA)
 TOTAL              : BOB     481
```

Emisión de recibos de itinerario.

¿Qué es un recibo de itinerario?

Un recibo de itinerario electrónico es un documento que acompaña a un e-ticket. Esto proporciona al pasajero información detallada sobre el vuelo y sirve como recibo de pago (de acuerdo a la normativa vigente en casa país).

Ejemplo: Recibo de Itinerario

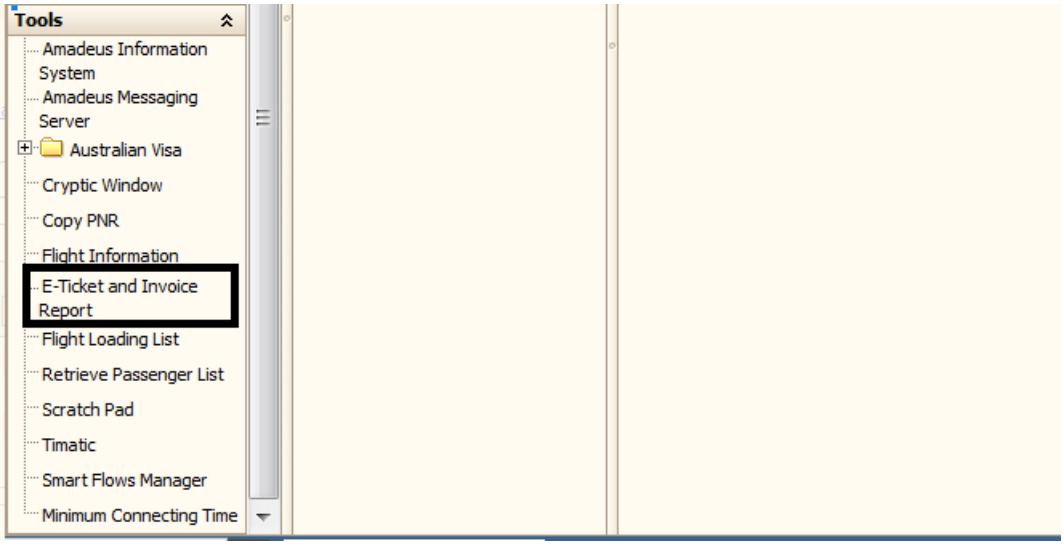



```
OB TRAINING OFFICE                          BOOKING REF: QZL2OR
TR12678484                                  DATE:        09 JULY 2017
COCHABAMBA
BOLIVIA                                     CAMACHO/DANIELLA
TELEPHONE: TBA

FLIGHT     OB 630 - BOLIVIANA DE AVIACION                   FRI 21 JULY 2017
-----------------------------------------------------------------------------
DEPARTURE: COCHABAMBA, BO (JORGE WILSTERMANN INTL)              21 JUL 06:15
ARRIVAL:   SANTA CRUZ, BO (VIRU VIRU INTL)                      21 JUL 07:05
           FLIGHT BOOKING REF: OB/QZL2OR
           RESERVATION CONFIRMED, ECONOMY (V)                DURATION: 00:50
- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
           BAGGAGE ALLOWANCE:        20K
           MEAL:                     REFRESHMENTS
NON STOP   COCHABAMBA TO SANTA CRUZ
           AIRCRAFT OWNER:           BOLIVIANA DE AVIACION, OB
           EQUIPMENT:                BOEING 737-300

FLIGHT TICKET(S)
-----------------------------------------------------------------------------
TICKET: OB/ETKT 930 2400001728 FOR CAMACHO/DANIELLA
```

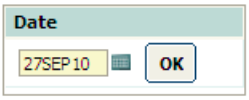
CHECK YOUR TRIP ONLINE
https://www.checkmytrip.com/CMTServlet?R=QZL2OR&L=US&N=CAMACHO

Desplegar un reporte de E-ticket e invoice.

Ingresando a Tools – E-ticket and Invoice Report se generan los reportes de e-tickets.



E-Ticket and Invoice Report




```
                TICKETS AND INVOICES ISSUED ON 27SEP   HKGCX0300
 T-TTP,I-INV,E-INE,J-JOINT,B-BTK)

SEPA/T      E    1602414602678         46 5X76OL       77198HKD
SEPA/M      E    1602414602673         47 5X76OL        9494HKD
SEPB/T      E    1602414602677         48 5X76OL       57910HKD
SEPC/T      E    1602414602676         49 5X76OL       77198HKD
SEPD/T      E    1602414602675         50 5X76OL       57910HKD
SEPE/T      E    1602414602674         51 5X76OL       77198HKD
SEPF/T      E    1602414602681         52 5X76OL       57910HKD
SEPG/T      E    1602414602680         53 5X76OL       77198HKD
SEPH/T      E    1602414602679         54 5X76OL       76230HKD
SEPA/T      EJ   1602414602678         55 5X76OL*     558752HKD
SEPA/M      EJ   1602414602673         56 5X76OL*       9494HKD
BROWN/R     EJ                         57 5XUTWJ*      42134HKD
BROWN/R     EJ                         58 5XUTWJ*      42134HKD
END OF REPORT
```

Capítulo X

Void o anulación de boletos

Anulación de E-Tickets.

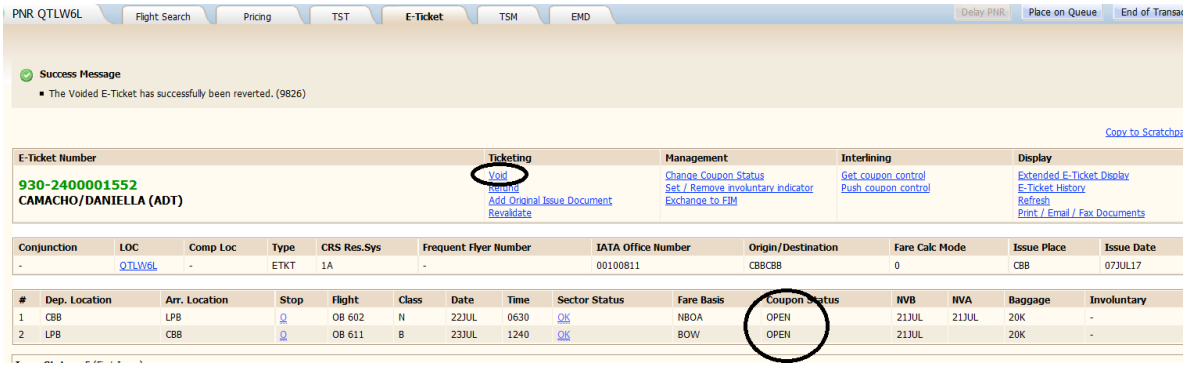
Nota. Esta transacción estará o no, habilitada en el sistema de acuerdo a los permisos de la firma del agente de ventas y/o tráfico.

¿Cuándo se voidea un e-tkt?

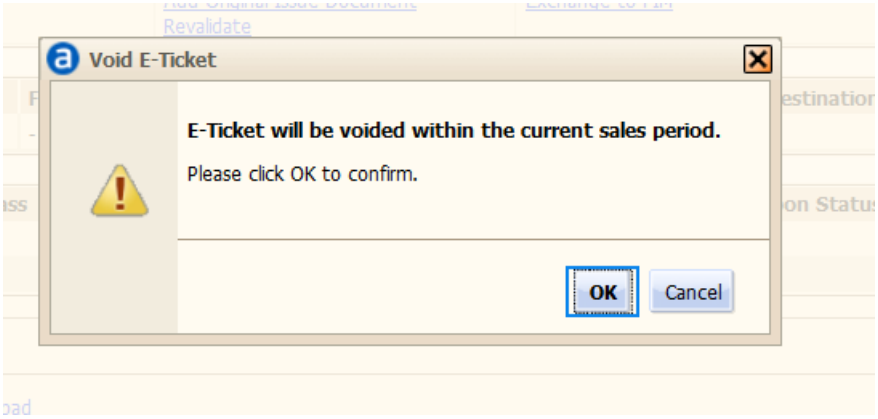
- Se anula un billete electrónico cuando se ha confirmado la cancelación de la venta.

¿Cómo anular un E-Ticket?

1. En la pestaña E-Ticket, se debe hacer click en el enlace **Void**, ubicado en la columna **Ticketing**.



2. Se debe hacer click en OK para confirmar el void.

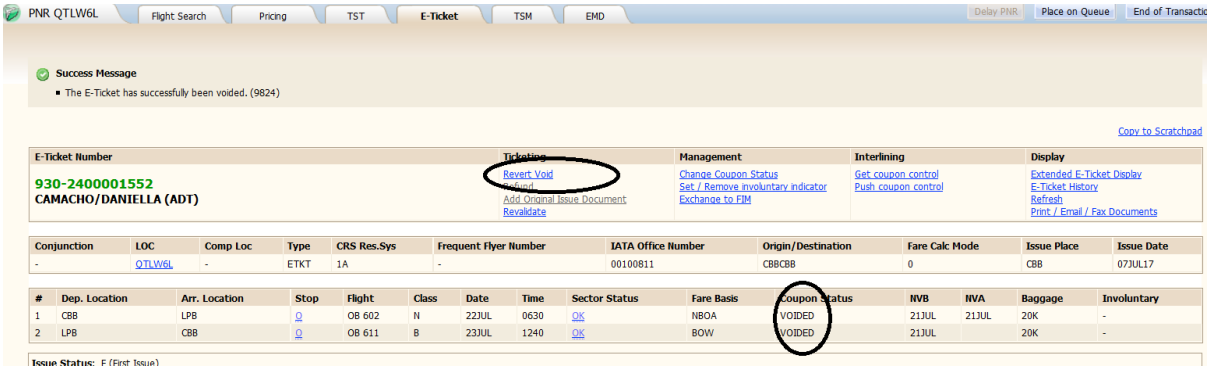


¿Cómo revertir un E-Ticket anulado?

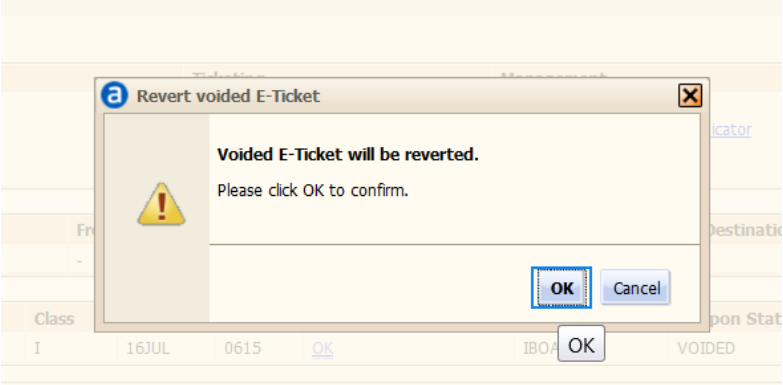
Puede revertir el voideo de un e-ticket si la cancelación de una venta aún no ha sido confirmada.

Sin embargo, una vez que se confirma la cancelación de una venta, no se puede revertir el void.

1. En la pestaña **E-Ticket**, haga click en **Revert Void** en la columna **Ticketing**.



2. Se debe hacer click en **OK** para confirmar la reversión del void.



Capítulo XI

Revalidación.

Se debe que mostrar cada boleto electrónico individualmente y luego revalidarlo.

¿Cuándo se debe revalidar un boleto electrónico?

Es posible que sea necesario revalidar un billete electrónico por las siguientes razones:

• Uno o más segmentos de vuelo en el PNR, para los que ya han sido emitidos, se vuelven a reservar y el e-ticket necesita sincronizarse con El PNR.

• Se purga un PNR, para el que se han emitido billetes electrónicos. Los billetes electrónicos permanecen Válido y puede introducirse manualmente para un nuevo PNR, pero Sincronizado con la nueva reserva.

Puede revalidar un billete electrónico cuando cambien los siguientes elementos, siempre y cuando no exista cambio en la tarifa:

• Aerolínea (misma ruta)

• Clase de servicio

• Fecha

• Hora

• Número de vuelo

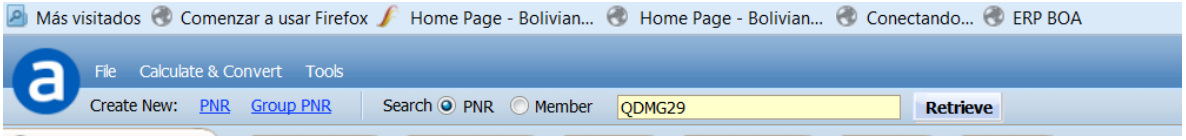
• Aeropuerto de llegada o salida dentro de la misma ciudad

Nota: Si la revalidación está permitida depende de la aerolínea. Algunas aerolíneas No admiten la revalidación y en su lugar utilizan la reemisión

Cuando revalida un billete electrónico, debe asociar el billete electrónico original Cupón al segmento reservado.

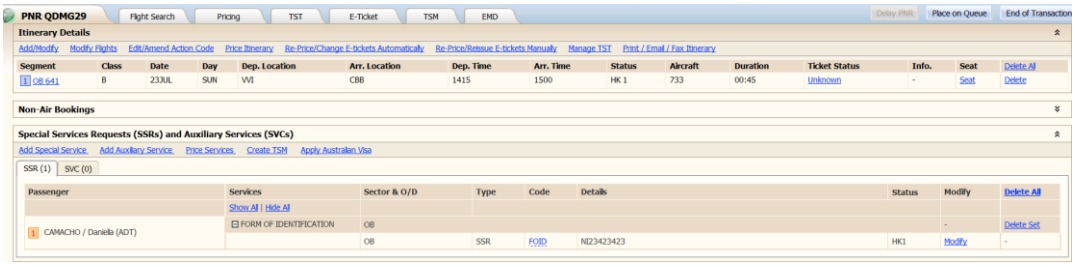
1. **Revalidación por cambio de fecha involuntario (sin cobro).**

2.1 Recuperar el PNR.

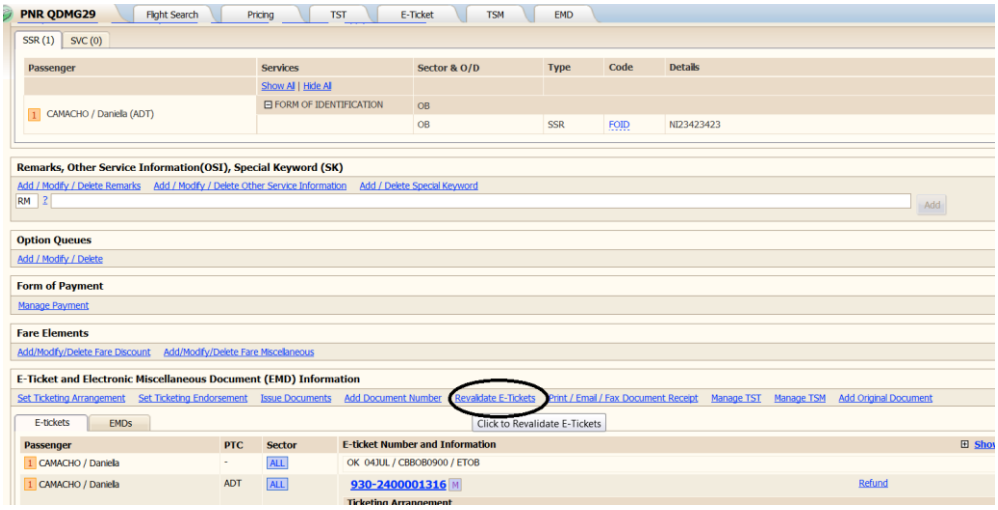


2.2 Modificar el vuelo.

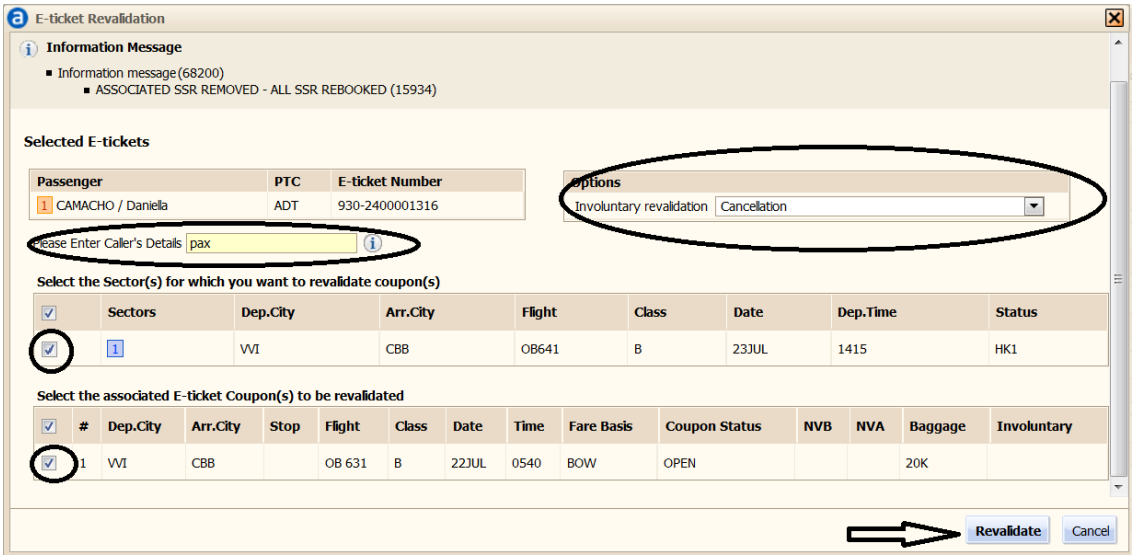
2.3 Verificar si los Servicios Especiales continúan activos.



2.4 Revalidar el E-Ticket.

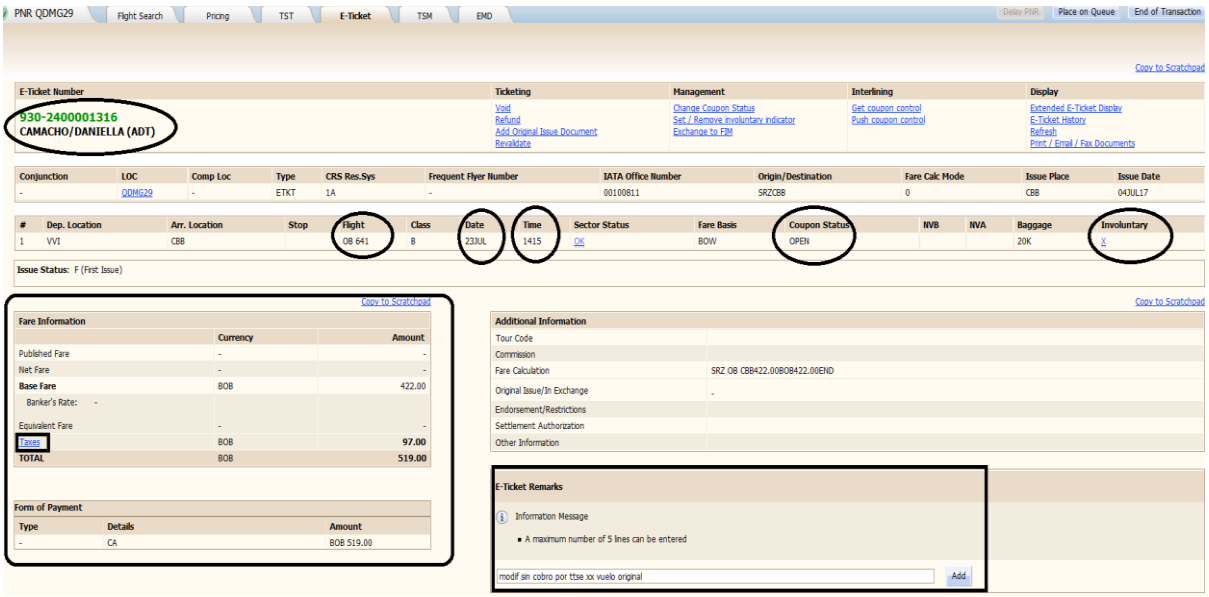


2.5 Ingresar el motivo de modificación involuntaria y los datos del solicitante.



2.6 Verificación datos de boleto revalidado.

- ✓ **Vuelo y fecha nuevos.**
- ✓ **Estado del cupón.**
- ✓ **Marcación del motivo como involuntario.**
- ✓ **La tarifa y tasas (que no sufrieron modificación).**
- ✓ **Se puede ingresar un E-tkt Remarks con detalles de la modificación.**



Introducción manual de números de boletos electrónicos

Cuándo insertar manualmente un número de boleto electrónico en un PNR

Si los pasajeros no pueden viajar en la fecha programada de vuelo, sus billetes electrónicos pueden ser válidos y ser utilizado para una nueva reserva.

Si el PNR ha expirado entretanto (esto ocurre cuatro días después de la fecha de
El último vuelo), puede crear un nuevo PNR. Es necesario reservar el itinerario y
Introduzca los nombres de los pasajeros y una forma válida de pago desde la primera emisión.
A continuación, deberá introducir manualmente el número de billete electrónico original de todos los pasajeros
Que deben ser reemitidos o revalidados.
Los números de billete electrónico introducidos manualmente se muestran con un indicador M en el E-Ticket en la ficha PNR.

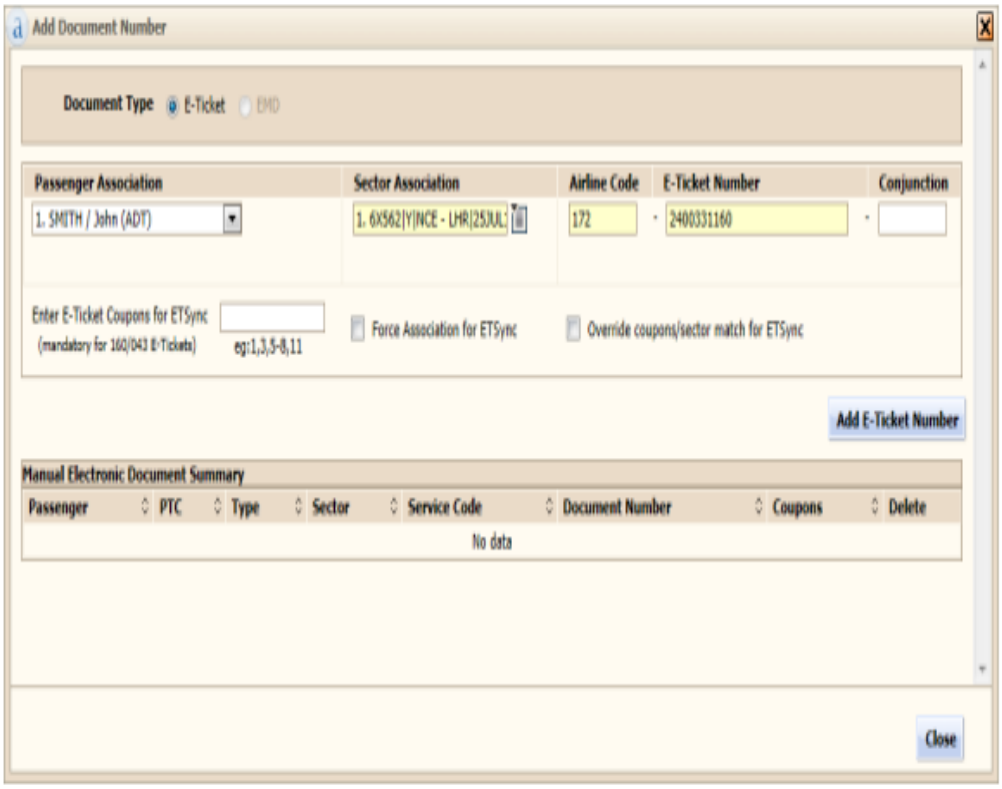
Cómo insertar manualmente un número de boleto electrónico en un PNR

1. En el panel E-Ticket de la ficha PNR, haga click en Add Document Number.

Aparecerá la ventana Añadir número de documento.

2. Seleccione el primer pasajero y los segmentos asociados.

3. Introduzca el número de billete electrónico del billete electrónico no utilizado.



4. Si está utilizando ETSynchronizer para comprobar y revalidar automáticamente etickets,

Seleccione una de las siguientes opciones:

- Introduzca cupones de E-Ticket para ETSync

Puede introducir los números de cupón de billetes electrónicos que se asociarán a los Segmentos seleccionados.

Introduzca los números o rangos de cupones individuales, separado por comas.

Ejemplo:

Usted tiene un billete electrónico que contiene cuatro cupones, pero desea asociar sólo los cupones 2 y 3 que corresponden a los segmentos 5 y 6 en El PNR:

Selecciona los segmentos 5 y 6 en el marco de la Asociación de Introduzca 2,3 en este campo.

- Asociación Forzosa para ETSync

Al hacer click en Add E-Ticket Number, ETSynchronizer hará algunos controles de consistencia relacionados con el estado del cupón. Si estos controles fallan, el número de billete electrónico manual no se añade al PNR.

Seleccione esta opción si esto ha sucedido y ahora desea anular la compruebe y obligue a asociar el número del billete electrónico a los segmentos.

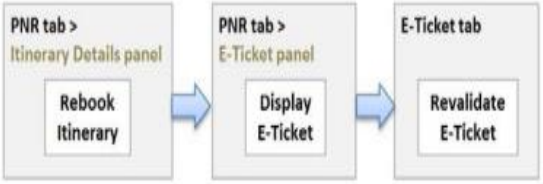
- Anular Cupón / Sector Match para ETSync

Esto es similar a la opción anterior, pero le permite anular o modificar El cupón / segmento Información,

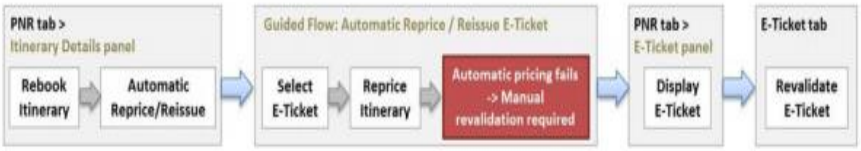
5. Haga click en Add E-Ticket Number. El número se agrega al resumen de número de boleto electrónico.

6. Haga click en Cerrar para cerrar la ventana y volver a la ficha PNR. El panel E-Ticket ahora muestra el nuevo número de ticket electrónico. Una 'M' indica que Se añadió manualmente. Haga click en Cupones para consultar la asociación de cupones

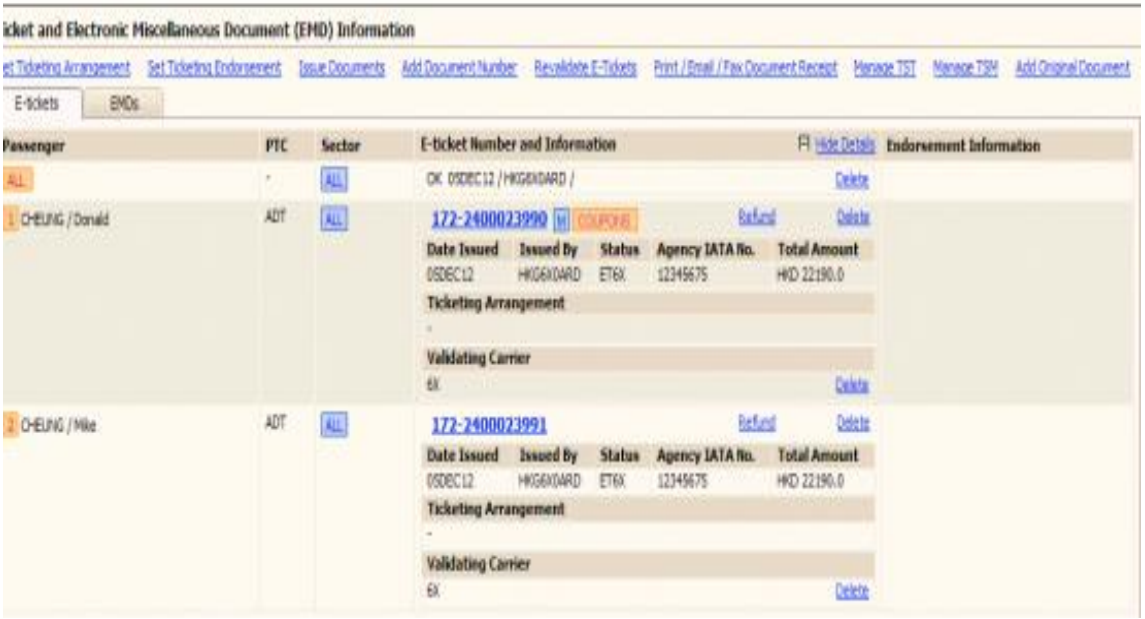
Manual Revalidation: Starting from the PNR tab



Manual Revalidation: After Automated Repricing Fails



was added manually. Click on **Coupons** to check the coupon association.



Capítulo XII

Reemisión de entradas electrónicas: Flujo manual

Comprensión del flujo manual de la reemisión

¿Cuál es el flujo manual del E-Ticket de Reemisión?

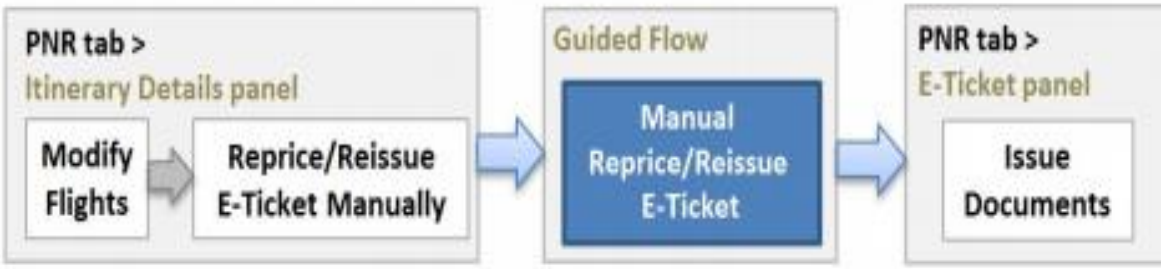
El flujo manual de e-ticket de reemisión es un flujo guiado que le permite seleccionar y Reimprimir un billete electrónico, añadir formas de pago y luego volver a emitir billetes electrónicos y / o Documentos electrónicos diversos (EMDs).

El flujo le guía paso a paso a través de todas las acciones necesarias. Para volver a emitir el E-tickets y / o EMDs, debe completar todos los pasos del flujo.

¿Cuándo es necesaria la reemisión manual de un E-Ticket?

Si está realizando un cambio de boleto automático y el reprogramación automática falla,
Necesita reajustar manualmente y volver a emitir los billetes electrónicos

Si ya sabe que el flujo automático no es posible, también puede Iniciar el reajuste / reexpedición manual del panel Detalles del Itinerario en la pestaña PNR



Requisitos previos

• Ha recuperado el PNR que se utilizó para emitir los boletos originales y cambiado el itinerario, o a creado un nuevo PNR, ha reservado el itinerario y ha introducido manualmente los números originales del e-ticket.

• El PNR debe contener al menos un billete electrónico.

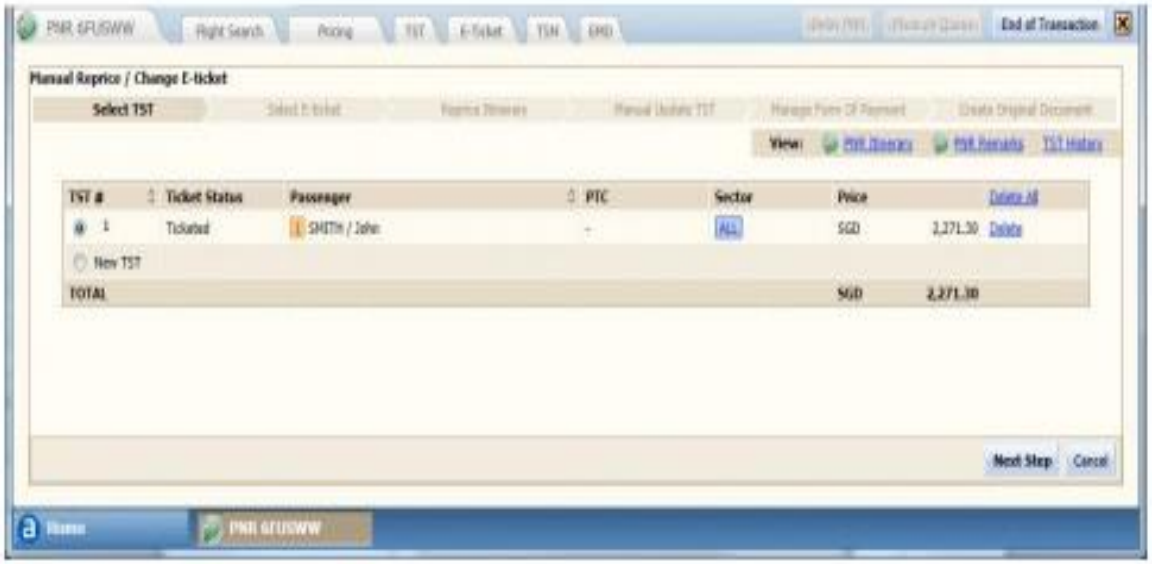
• Si desea actualizar un TST existente, pero contiene pasajeros cuyos e –tickets no quiere volver a emitir, primero debe quitar estos pasajeros desde el TST. Para ello, divida el TST antes de iniciar la reemisión.

Cómo iniciar el flujo guiado de reemisión manual

En la pestaña PNR, vaya al panel Detalles del Itinerario y haga click en **Reprice / Reissue**
E-tickets Manualmente.
También puede utilizar la reemisión manual del enlace PNR desde el Itinerario de Reprice
Paso en el flujo automático de revalidación / reemisión, si falla el reajuste automático.

Nota: El enlace Reprice / Reissue Tickets Manually no está disponible cuando
El retarifar no es aplicable.
Aparece el panel Manual Reprice / Change E-Ticket y el primer paso,
Seleccione TST, es visible.
Los pasos del flujo se muestran en la parte superior del panel:

Paso 1 Seleccione TST



1. Seleccione un TST existente o haga click en Nuevo TST para crear un nuevo TST. Si los segmentos se superponen, es posible que tenga que eliminar primero un TST, Y, a continuación, crear un nuevo TST.

2. Haga click en Siguiente paso. Aparecerá el paso Select E-Ticket

Paso 2: Seleccione E-Ticket

1. Seleccione el tipo de flujo de reemisión

   Seleccione una de las siguientes opciones:

- **Flujo Estándar**: Seleccione esta opción para mostrar los tickets electrónicos en los que

Cupones están activos.

Un cupón activo tiene el estado O, A, P o U.

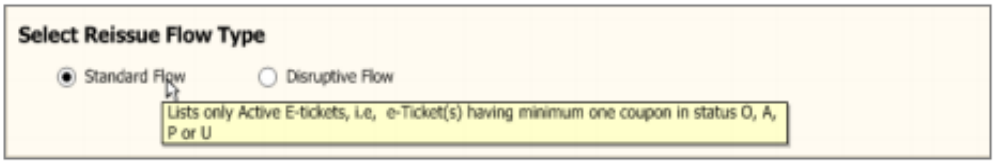
- **Flujo disruptivo**: Seleccione esta opción para mostrar e-tickets en los cuales uno o

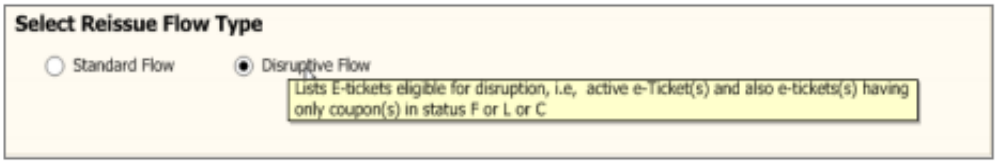
Más cupones han sido volados o parcialmente volados. El billete electrónico también puede

Incluyen cupones activos.

Un cupón volado, o parcialmente volado tiene el estado F, L o C.

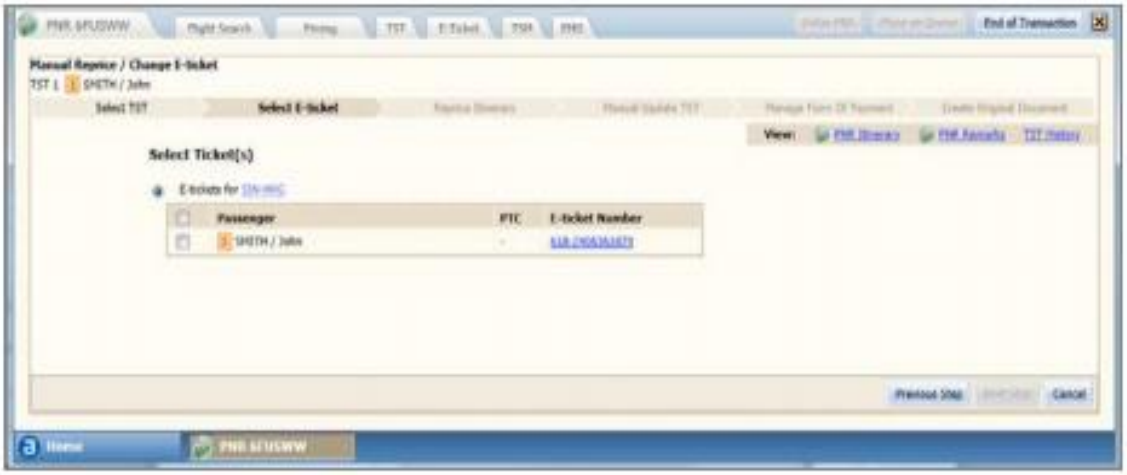
Seleccione este flujo para una reedición involuntaria debido a un vuelo desviado.





Nota: Los códigos de estado del cupón son: O (abierto), A (control del aeropuerto), P (impreso), F (volado), L (embarcado / levantado), C (registrado)

2. Seleccione los billetes electrónicos que se volverán a publicar



Algunas entradas electrónicas se seleccionarán de forma predeterminada, pero puede cambiar esta selección. Al cambiar la selección, considere lo siguiente:

Sólo seleccione un billete electrónico por pasajero.

- El mismo pasajero puede aparecer varias veces, con diferentes billetes electrónicos
Números si se emitieron boletos electrónicos separados para diferentes segmentos.

- Asegúrese de seleccionar las entradas electrónicas para todos los pasajeros en el TST.
Si el TST contiene pasajeros cuyos billetes electrónicos no desea reemitir, debe quitar estos pasajeros del TST. En este caso, cancele el proceso y divida el TST primero.

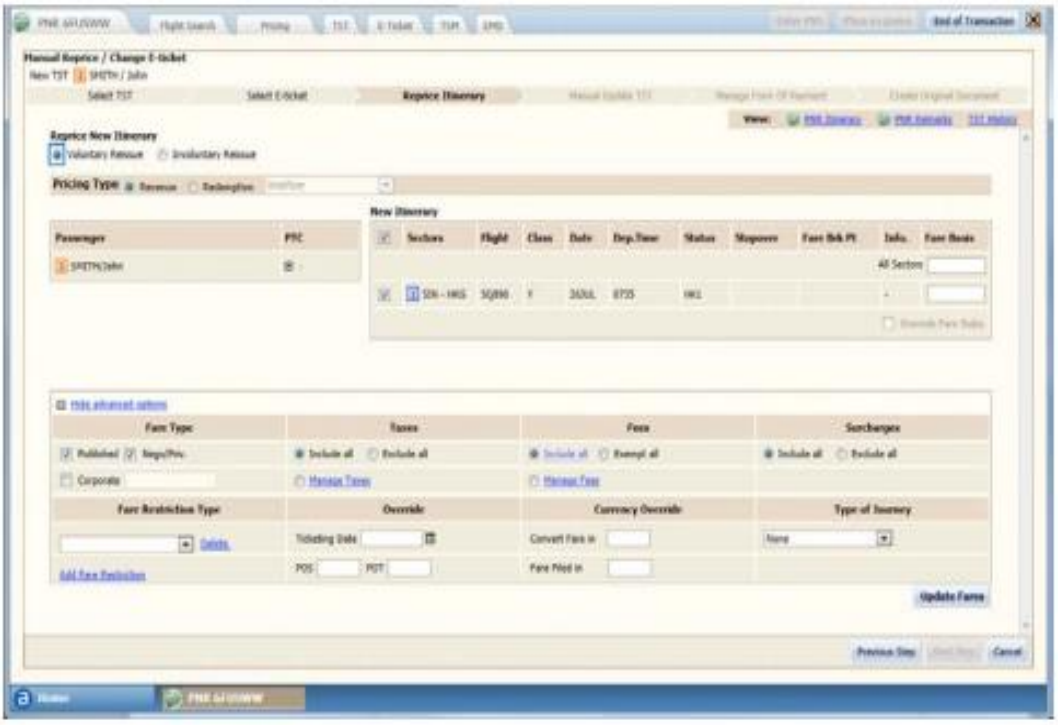
- Si selecciona varios boletos electrónicos, porque, por ejemplo, los mismos cambios
Son necesarios para varios pasajeros, asegúrese de seleccionar sólo billetes electrónicos
Que tienen el mismo enrutamiento, clase de reserva, estado de cupón, etc.

El TST seleccionado en el primer paso.
En caso de duda, haga click en el enlace Historial TST en la parte superior derecha de la
para ver los detalles del TST, o haga click en los números del billete electrónico para
Exhibición del boleto.

Nota: Asegúrese de seleccionar los billetes electrónicos correctos. No hay cheques en
Esta etapa, pero el proceso fallará más tarde si comete un error.

2. Haga click en el siguiente paso:

Retarifa el itinerario desplegando el siguiente paso:



1. Seleccione la razón para el cambio / re tarifación:

- **Reemisión voluntaria** si es iniciada por el viajero.

O:

- **Reemisión involuntaria** si es iniciada por la aerolínea.

Nota: Si seleccionó el flujo disruptivo en el paso Select E-Ticket,

La reemisión involuntaria se seleccionará de forma predeterminada y Voluntaria

La reemisión quedará en gris y no podrá seleccionarse.

2. En el panel Nuevo Itinerario, seleccione los segmentos de itinerario que desee re tarifar

Asegúrese de seleccionar los segmentos que corresponden a los billetes electrónicos que selecciono en el paso anterior. En caso de duda, haga click en Paso anterior para verificar.

Los segmentos volados se muestran sólo para información y no se pueden seleccionar.

3. Si desea cambiar el código del tipo de pasajeros, haga click en el enlace en el PTC columna.

4. Si seleccionó Reemisión voluntaria:

A) Haga click en Mostrar opciones avanzadas para comprobar y, si es necesario, modificar las opciones de precios.

B) Haga click en Actualizar tarifas.

Se muestra la lista de tarifas disponibles. Puede hacer click en una tarifa para mostrar el desglose de precios.

C) Si está satisfecho con una de las tarifas mostradas, seleccione la tarifa.

Si no es así, cambie las opciones de precios y actualice las tarifas nuevamente. Usted puede repetir esto tantas veces como sea necesario.

5. Haga click en Siguiente paso.

Se muestra el paso Actualización manual TST

Paso 4: Actualización manual TST

Cómo actualizar un TST para una reemisión involuntaria

Emisión del panel de información de estado

En el panel Información de emisión del estado (sección 2), se muestra el estado de emisión como Involuntario.

2	Original TST	New Fare	Updated TST
Issuing Status	F (First issue)		R (Re-issue) Involuntary
TST Matches PNR	YES		YES NO
Origin/Destination	SINHKG		SINHKG

El campo Origen / Destino se rellena con el código de la ciudad del origen

Original, incluso en el caso de un PNR parcialmente volado.

Por ejemplo, si un eticket tiene el itinerario

SIN-HKG-SIN-BKK-SIN, el campo Origen / Destino

Muestra SINSIN. Si el segmento SIN-HKG es volado y realiza una reemisión desde

HKG-SIN-BKK-SIN, el origen y el destino mostrados en el TST siguen siendo SINSIN.

Nota: Un segmento se considera volado si el estado del cupón es Flown (F),

Checked-in (C), or Boarded (B).

En el caso de selección múltiple de billetes electrónicos, el origen mostrado es el del primer billete seleccionado. En el caso de un exchange parcial, en el que el billete original tiene un Estatus de cupón 'exchanged', el valor del origen se toma de la nueva tarifa.

Panel de información de tarifas

Cuando el panel Información de tarifas (sección 3) para el TST actualizado está vacío,

no se cobra a los pasajeros por una reemisión involuntaria.

El campo Equivalent Fare se rellena con el valor del TST original (en el caso de un TST existente), o desde el billete electrónico original (en el caso de un nuevo TST), si existe un equivalente.

La moneda que se muestra para el impuesto total y la tarifa total es la moneda de la nueva oficina emisora.

En el siguiente ejemplo, El billete electrónico se vuelve a reemitir en una oficina australiana para que se muestre AUD.

3	Original TST	New Fare	Updated TST
Published Fare	- -		- -
Net Fare	- -		- -
Base Fare	HKD 5,500.00		SGD 2,136.00 Numerical Other
Equivalent Fare	Banker's Rate 1 0.186380 Banker's Rate 2 - Equivalent Fare SGD 936.00	Equivalent Fare	Banker's Rate 1 - Banker's Rate 2 - Equivalent Fare - SGD 936.00
Taxes	SGD 55.10		AUD 0.00 Taxes
Fees	SGD 65.10	- -	-- -- Fees
TOTAL	SGD 971.10		AUD 0.00

Panel de Información Adicional

En el panel Información adicional, la línea de cálculo de tarifas para el nuevo TST

Muestra un indicador Involuntario:

4	Original TST	New Fare	Updated TST
Tour Code	-		-
Commission	-		-
Fare Calculation	SIN SQ HKG1708.38NUC1708.38END ROE1.250300		I-SIN SQ HKG1708.38NUC1708.38END ROE1.250300
Payment Restrictions	-		-
Original Document Number	-		-
Endorsement / Restriction	-		-

Si seleccionó la opción reemisión involuntaria en el paso Itinerario de reporte,

normalmente no necesita cambiar ninguna información en el paso TST de actualización manual

Sin embargo, puede haber casos en los que es necesario cambiar la información

TST.

Por ejemplo, si seleccionó el flujo disruptivo en el paso Select E-Ticket

, para cumplir con los estándares de la industria, en el campo de Endoso / Restricción,

Debe ingresar 'INVOL REROUTE.

Para realizar cambios en el TST:

1. Si necesita hacer cambios en los impuestos o tarifas, realice estos cambios

Antes de modificar el TST. Haga click en Modificar Impuestos o Modificar Tasas y haga

Los cambios apropiados.

2. Haga click en Modificar TST.

3. Realice los cambios necesarios.

4. Haga click en Actualizar TST para guardar el TST.

La pantalla Actualización manual TST se actualiza y los campos ya no son editables

5. Haga click en Siguiente paso.

Aparece el paso Administrar forma de pago.

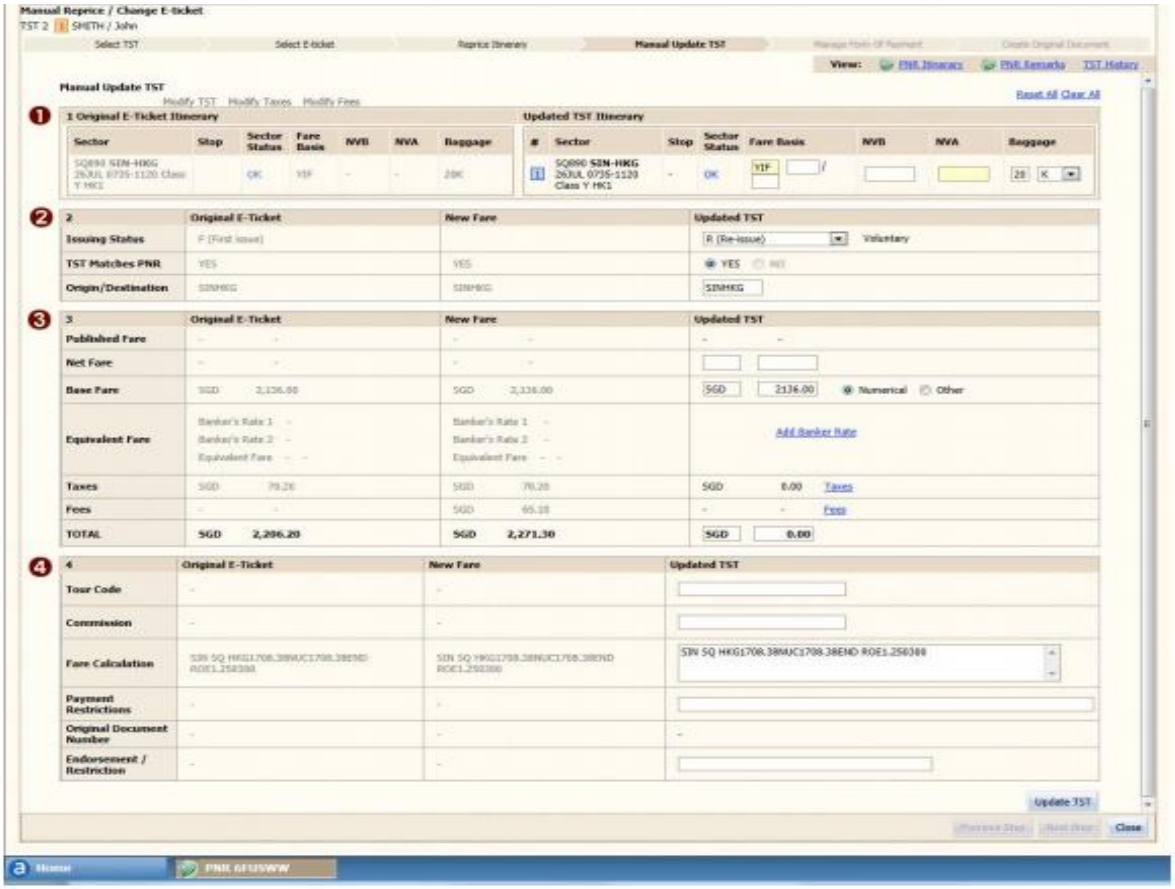
Cómo actualizar un TST para una reemisión voluntaria

Si seleccionó un TST existente en la pantalla Seleccionar TST, la actualización manual La pantalla TST se llena con información del original y del nuevo TST.

Si eligió crear un nuevo TST en la pantalla Seleccionar TST, la actualización manual de la pantalla TST se llena con información del boleto electrónico original.

La tarifa El panel de información para el TST actualizado está vacío y debe rellenarse de forma manual.

He aquí una típica pantalla TST de actualización manual para una reemisión voluntaria:



1.-Itinerario original TST / E-ticket y paneles de Itinerario TST actualizados

• Panel de Itinerario Original TST / E-ticket

Muestra información de segmentos del TST original (si seleccionó una TST existente) o del boleto electrónico original (si ha seleccionado Nuevo TST). Campos No son editables.

• Panel actualizado del Itinerario TST

Contiene campos editables para Stopover, Fare Basis, NVB (no válido antes Fecha), NVA (no válida después de la fecha) y equipaje.

Los campos que contienen información sobre segmentos ya volados no se pueden editar.

2.- Emisión del panel de información de estado Muestra el estado de emisión, la discrepancia PNR y la información de origen / destino Para el TST original o billete electrónico, la nueva tarifa y el TST

actualizado. Para un nuevo TST, debe seleccionar el estado de emisión en la columna TST actualizada. Para el TST actualizado, puede editar el estado de emisión y el origen / destino información.

El indicador voluntario o involuntario no puede ser cambiado y depende de qué Que seleccionó en la pantalla Reprice Itinerary.

3.- Panel de información de tarifas

Muestra los datos de tarifa para el TST original o billete electrónico, para la nueva tarifa y para el TST Actualizado.

Puede editar la información de tarifa para el TST actualizado. Si seleccionó Nuevo TST, deberá rellenar manualmente los campos de información de tarifas para el TST actualizado.

Si necesita ingresar impuestos, vea Cómo actualizar los impuestos para un TST para una reemisión Voluntario.

4.- Panel de información adicional

Muestra código de viaje, comisión, cálculo de tarifas, restricciones de pago,número de documento, endosos y restricciones para el TST original o billete electrónico,

Para la nueva tarifa y para el TST actualizado puede editar esta información para el TST actualizado.

Si ha seleccionado Nuevo TST, deberá rellenar manualmente estos campos para TST.

Actualice el TST de la siguiente manera:

1. Si necesita hacer cambios en los impuestos o tarifas, realice estos cambios
Antes de modificar el TST. Haga click en Modificar Impuestos o Modificar Tasas y haga
Los cambios apropiados. Para obtener más información, consulte Cómo actualizar el
Impuestos para un TST para una reemisión voluntaria a continuación.

2. Haga click en Modificar TST.

3. Ingrese o modifique la información en los campos editables según sea necesario.

los campos amarillos son obligatorios.

- Para restablecer todos los campos a los valores mostrados cuando abrió esta pantalla por primera vez,haga click en el enlace Reiniciar todo en la esquina superior derecha.

- Para borrar todos los campos editables, haga click en el vínculo Borrar todo en la parte superior derecha.

4. Si agregó impuestos, asegúrese de actualizar el importe total.

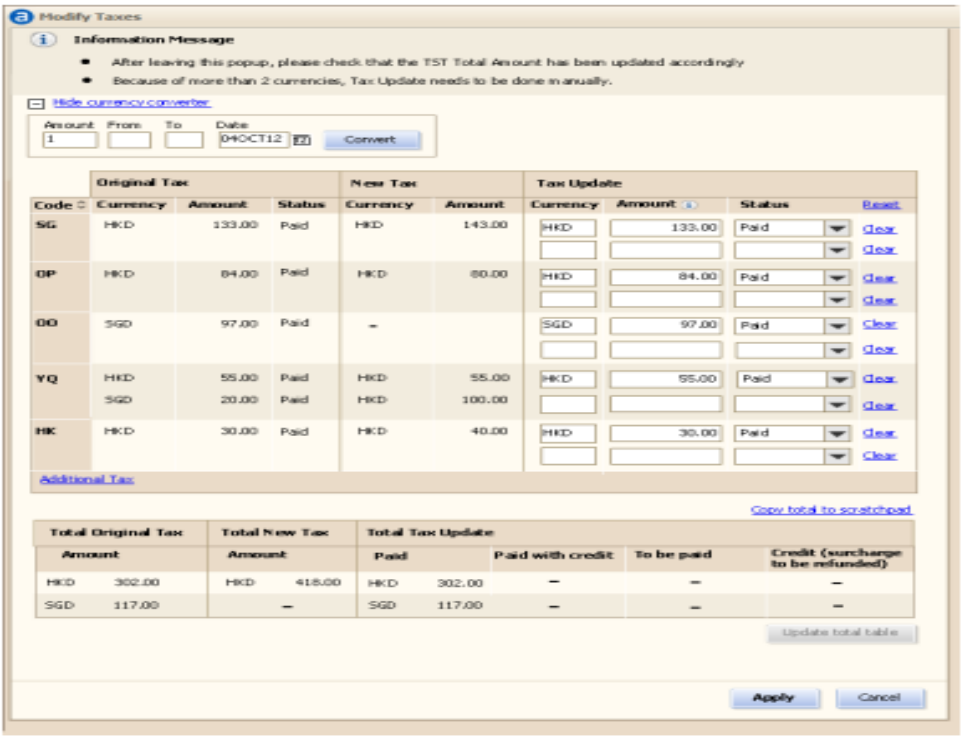
5. Haga click en Actualizar TST para guardar el TST con sus cambios. La pantalla Actualización manual TST se actualiza y los campos ya no se Editable Si desea realizar más cambios, haga click en Modificar TST de nuevo.

6. Haga click en Siguiente paso. Se muestra el paso Gestionar formulario de pago cómo actualizar los impuestos para un TST para una reemisión voluntaria

1. Haga click en el enlace Modificar impuestos en la parte superior de la pantalla Actualización manual TST.

Se abre la ventana Modificar impuestos.

Example: Modifying Taxes (Multi-currency)



- The **Original Tax** panel contains the original taxes paid at previous issuance. The status is always set to Paid. If the TST contains multiple

El panel de impuestos originales contiene los impuestos originales pagados previos a la emisión. El estado siempre se establece en Pago.

Si el TST contiene múltiples monedas, puede haber varias filas correspondientes a varias monedas, debido a diferentes reemisiones.

- El panel Nuevo Impuesto muestra los impuestos de los precios actuales, teniendo en Cuenta el itinerario actual.

- El panel de actualización de impuestos se rellena con el monto del impuesto calculado (el Saldo de los impuestos antiguos y nuevos) y el estatus apropiado.

2. Modifique los impuestos para el TST actualizado como sigue:

Para cada impuesto, ingrese la moneda, el monto y el estado en el

Panel de actualización de Impuesto

- Para borrar los campos de un impuesto, haga click en el enlace Borrar al final de la fila.
- Para restablecer todos los campos editables a su valor original, haga click en enlazar.
- Para agregar impuestos adicionales, haga click en el enlace Impuesto adicional.

3. Si está trabajando con más de una moneda y desea convertir entre Monedas:

A) Haga click en Show Currency Converter, ingrese los detalles de conversión y haga click en Convertir para obtener la tasa del banquero para la conversión.

B) Ingrese la tasa del banquero en el campo de tarifa del banquero y haga click en Calcular Actualización de impuestos.

Los campos del panel Actualización de impuestos se rellenan automáticamente el saldo de cada impuesto y el estado apropiado.

La tabla Total en la parte inferior de la ventana también se actualiza con la actualización de impuestos total.

4. Una vez que haya terminado de hacer modificaciones a las cantidades, haga click en Actualizar el total de la tabla.

El impuesto total se vuelve a calcular y se muestra en la tabla Total.

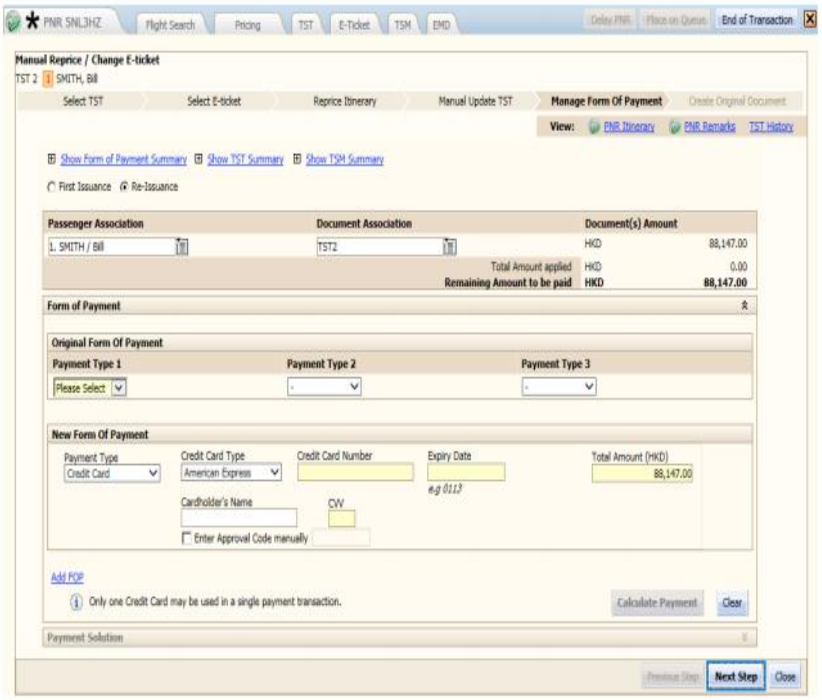
5. Haga click en Aplicar para guardar los cambios en el TST y volver al Manual

Actualizar la pantalla TST.

6. Haga click en el enlace Impuestos en la columna Actualizar TST para mostrar el

Descompostura.

Paso 5: Administrar la Forma de Pago



Cuando vuelva a emitir un boleto, necesita:

• Guardar las formas de pago usadas para la emisión original.

A continuación, se muestran como formas de pago "ANTIGUO" en la ficha PNR.

• Agregar las nuevas formas de pago para la reemisión en el PNR.

1. En el panel Forma de pago original, seleccione hasta tres formas de
Mediante las listas desplegables para Tipo de pago.

2. En el panel Nueva forma de pago, ingrese la nueva forma de pago,
Tienen dos opciones.
- Introduzca uno o dos nuevos FOPs para un TST solamente (el TST puede contener uno
O más pasajeros):
En la lista Asociación de documentos, seleccione un TST. A continuación, elige introducir
Una o dos formas de pago.
- Introduzca una sola FOP para todos los TST.
En la lista Asociación de documentos, seleccione Todos los documentos.

3. En el panel FOP, seleccione el tipo de pago y complete los detalles.
4. Haga click en Organizar FOP.

Esto elimina la FOP original y añade la nueva a la Forma de resumen de pago en la parte inferior de la pantalla

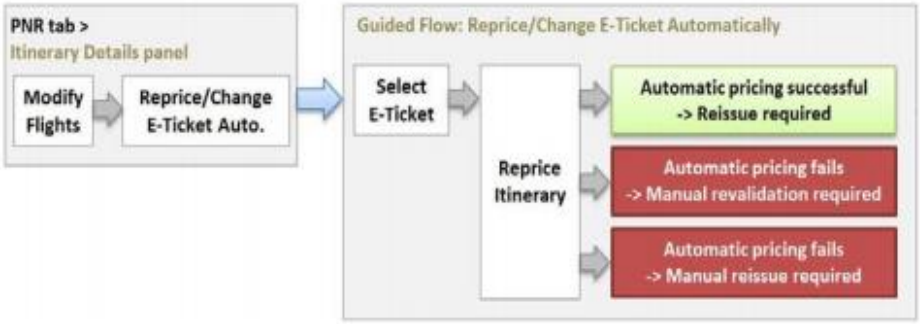
Reemisión de entradas electrónicas: Flujo automático

Entendiendo el flujo automático de reemisión

¿Qué es el flujo automático de E-Ticket de reemisión?

El flujo automático para la reemisión de e-tickets es una característica de ARD Web que
Amadeus Ticket Changer (ATC) para cambiar las reservas de vuelos modificadas para las cuales los e-tickets ya han sido emitidos.
ATC determina si los boletos electrónicos pueden ser revalidados o si tienen que ser reemitidos, también comprueba si se requiere recolección adicional, sanciones o reembolsos.
El flujo automático es un flujo guiado. Los pasos del flujo guiado le ayudan a seleccionar
Y reimprimir un boleto, agregar formas de pago y luego volver a emitir billetes electrónicos y / o documentos electrónicos diversos (EMDs).

El flujo le guía paso a paso a través de todas las acciones necesarias para volver a emitir los billetes electrónicos y / o EMDs. Reeditar E-tickets y / o EMDs automáticamente,



Precaución: Si sale del flujo guiado en cualquier punto antes del final del último paso, El flujo se terminará y no se podrá reiniciar. En este caso usted Tendrá que iniciar el flujo de nuevo.

Cómo iniciar el flujo automático

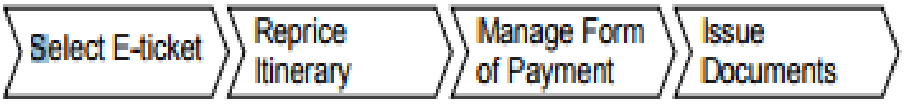
En la pestaña PNR, vaya al panel Detalles del Itinerario y haga click en Reprice / Change E-tickets automáticamente de forma alternativa, si se muestra la ficha Búsqueda de vuelos, en el panel Detalles del itinerario, haga click en Reprice / Change Tickets automáticamente

Nota: El enlace Reprice / Change Tickets Automatically no está disponible cuando El retarifar no es aplicable.

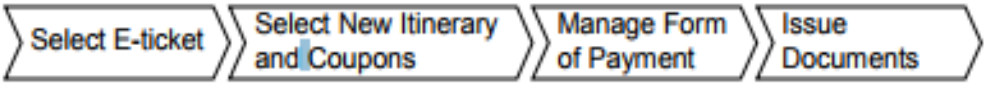
Aparece el panel Reprice / Change E-Ticket Automatically y se muestra el primer Paso, seleccione E-ticket, es visible.

Los pasos del flujo se muestran en la parte superior del panel. Los pasos dependen Sobre el tipo de cambio:

Cambios en los ingresos (voluntarios)



Cambios en los ingresos (involuntarios)



Paso 1: Seleccione E-Ticket

1. Seleccione el tipo de cambio.

2. Seleccione los boletos electrónicos a modificar.

Algunos o todos los boletos electrónicos se seleccionan de forma predeterminada, pero puede cambiar la selección

Al cambiar la selección, considere lo siguiente:

- Sólo se puede manejar un billete electrónico por pasajero a la vez.
- Los boletos seleccionados deben contener el mismo itinerario.

En caso de duda, haga click en los enlaces del número del billete electrónico para ver los detalles del billete electrónico.

Nota: Asegúrese de seleccionar los billetes electrónicos correctos. No hay cheques en
Esta etapa, pero el proceso fallará más tarde si comete un error.

3. Haga click en Siguiente paso. El paso Itinerario de Reprice o el paso Seleccionar Nuevo Itinerario y Cupones se visualiza.

Paso 2: Reprice Itinerary O seleccione un nuevo itinerario y cupones

Dependiendo del tipo de cambio seleccionado, este paso es:

• Reprice Itinerary si ha seleccionado un cambio voluntario. Consulte el Paso 2: Reprice Itinerario a continuación. O:

• Seleccione Nuevo Itinerario y Cupones si seleccionó un cambio involuntario.

Paso 2: Reprice Itinerary

1. En el panel Nuevo Itinerario, seleccione los segmentos de itinerario que desee “Reprice”.

Asegúrese de seleccionar los segmentos que corresponden a los billetes electrónicos que selecciono en el paso anterior. En caso de duda, haga click en Paso anterior para verificar.

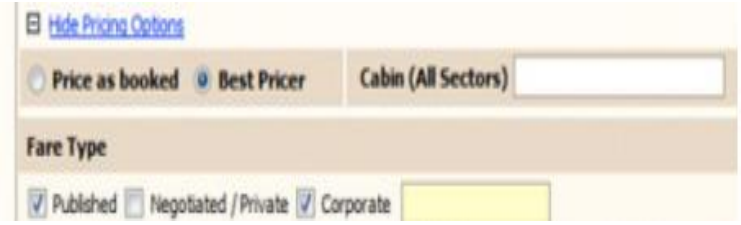
Los segmentos en movimiento se muestran sólo para información y no se pueden seleccionar, sin embargo, se tendrán en cuenta en el proceso de re tarifación

2. Si desea cambiar el código de tipo pasajero, en el panel Pasajeros, haga click en En el enlace de la columna PTC. Si desea introducir descuentos, haga click en PTC.

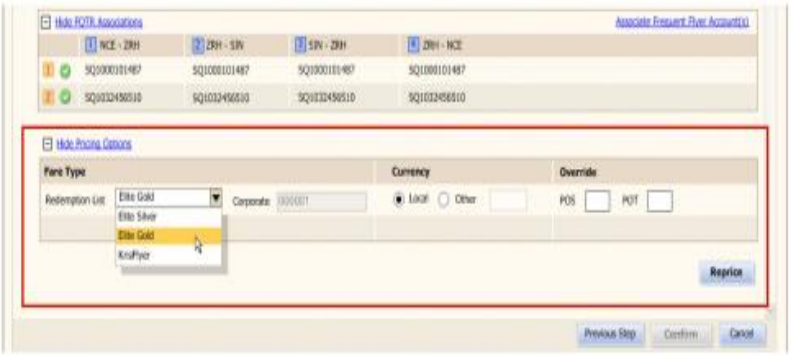
3. Haga click en Mostrar opciones de precios para comprobar y, si es necesario, Opciones de precios.

Nota: Dependiendo de la implementación de ARD Web, es posible que Opción adicional para seleccionar Amadeus Best Pricer.

Ejemplo: Opciones de precios para el cambio voluntario de ingresos



Ejemplo: Opciones de precios para el cambio con reembolso



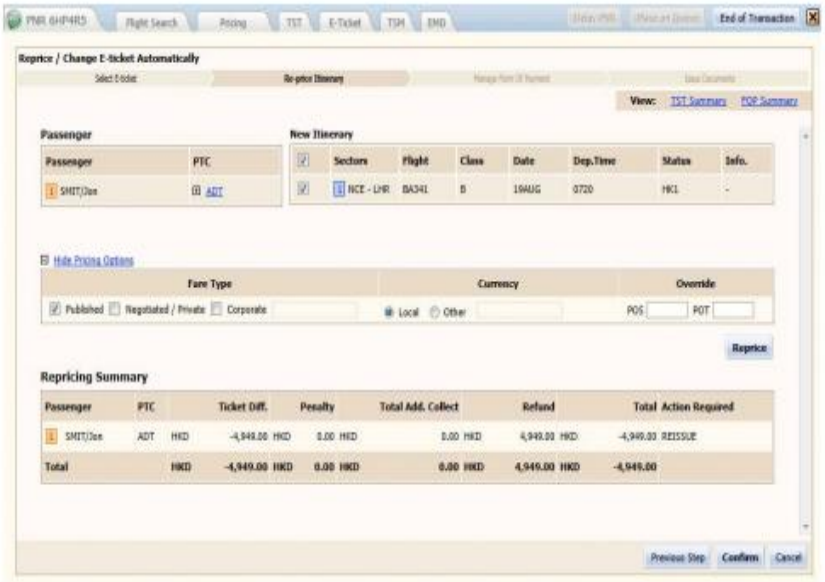
4. Haga click en Reprice.

Si los cálculos de reevaluación tienen éxito, el panel Resumen de lista de precios y acciones a tomar para cada pasajero.

Se muestra la lista de tarifas disponibles

Ejemplo de Repricing del cambio voluntario

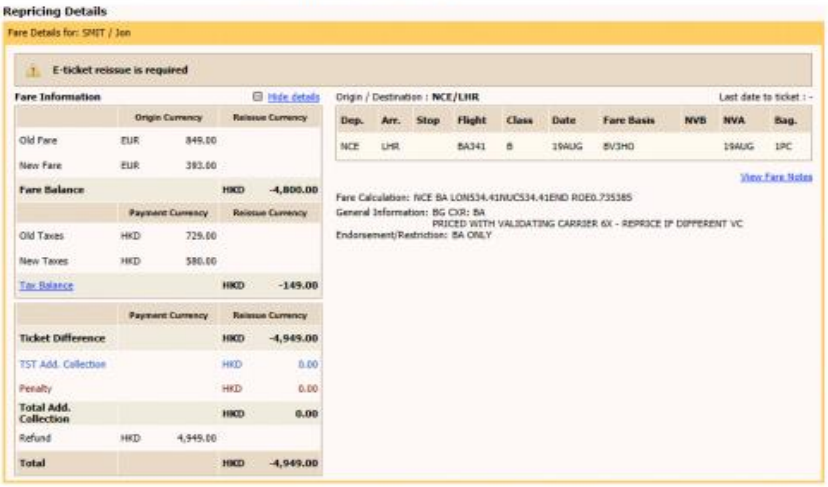
5. Haga click en Reprice. Si los cálculos de repricing tienen éxito, el panel Resumen de Lista de precios y acciones a tomar para cada pasajero. Se muestra la lista de tarifas disponibles.



Si los cálculos de repricing fallan, y Amadeus Ticket Changer no puede manejar Un mensaje de error, indicándole que la reemisión no es posible. En este caso, haga click en la reemision manual de PNR Enlace para seguir el proceso manual guiado. Consulte Reemisión de entradas electrónicas:

. 6. Opcional: Para ver los detalles de la tarifa de un pasajero, haga click en el pasajero en El panel Resumen de la revisión. Aparecerá el panel Detalles de reevaluación. El panel es sólo informativo y Proporciona detalles de cómo se calculó el reajuste de la tarifa del pasajero.

Example: Repricing Details Panel



6. Opcional: Para ver precios alternativos, modifique las opciones de precio y haga click en Reprice. Puede repetir esto tantas veces como sea necesario.

7. Haga click en Confirmar para aceptar la tarifa re evaluada. Los nuevos TST se crean en segundo plano y se añaden al PNR y se muestra el paso Gestionar formulario de pago. Consulte el Paso 3: Administrar la forma de Pago a continuación.

Paso 2: Seleccione un nuevo itinerario y cupones.

1. En el panel Nuevo Itinerario, seleccione los segmentos de itinerario que desee
Reprice y asegúrese de seleccionar los segmentos que corresponden a los billetes electrónicos que se seleccionaron en el paso anterior. En caso de duda, haga click en Paso anterior para verificar.
Los segmentos en movimiento se muestran sólo para información y no se pueden seleccionar sin embargo, se tendrán en cuenta en el proceso de repricing

2. Si desea cambiar el código de tipo pasajero, en el panel Pasajeros, haga click en en el enlace de la columna PTC. Si desea introducir descuentos, haga click en PTC.

3. Seleccione los cupones de e-ticket contra los cuales los nuevos segmentos de itinerario deben ser emitidos

4. Haga click en Confirmar para aceptar la tarifa reevaluada.

Los nuevos TST se crean en segundo plano y se añaden al PNR y al

Se muestra el paso Gestionar formulario de pago. Consulte el Paso 3: Administrar la forma de Pago a continuación.

Paso 3: Administrar la forma de pago

Cuando vuelva a emitir un boleto, debe guardar las formas de pago antiguas (FOP)

Utilizado para la emisión original y añadir los nuevos para la reedición en el PNR.

1. En el panel Forma de pago original, seleccione el Tipo de pago utilizado para Pagar la tarifa original.

2. En el panel Nuevo formulario de pago, seleccione el Tipo de pago e introduzca Detalles de la forma de pago.

3. Haga click en Calcular pago.

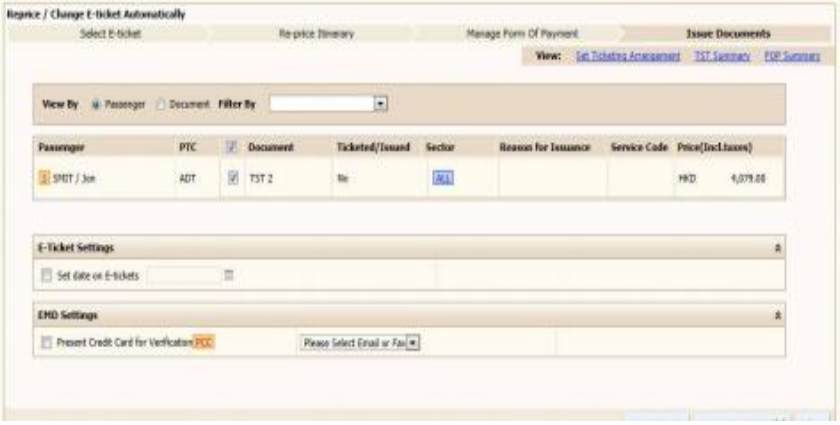
4. Haga click en Aplicar pago.

El Formulario de Resumen de Pago y el Importe restante a pagar se actualizan.

5. Haga click en Siguiente paso.

Se muestra el paso Documentos de problema.

Paso 4: Emitir documentos



1. Si es necesario, seleccione pasajeros / TST y establezca las opciones para los billetes electrónicos.

2. Haga click en Documentos de problema. Los boletos electrónicos se vuelven a emitir y se muestran en la ficha PNR.

Cómo cancelar una re emisión automática

Puede cancelar un flujo de reemisión automático antes o después de confirmar Repricing.

Cancelación antes de confirmar el repricing

Para cancelar la reemisión antes de confirmar el reajuste en el Reprice Itinerario, haga click en el botón Cancelar que se encuentra en el Select E-ticket y Reprice Itinerary pantallas.

Cancelación después de confirmar el reajuste

Cuando confirme repricing y continúe con el paso Gestionar formulario de pago,

El PNR se actualiza.

Puede hacer click en el botón Cerrar que se proporciona en la sección Administrar formulario de pago pero esto sólo cierra el flujo guiado.

En esta etapa, los billetes ya han sido cambiados. Si quieres deshacer cambios en los billetes y en el PNR, es necesario hacerlo manualmente. (Por ejemplo, puede que tenga que actualizar manualmente los TST).

Nota: Todos los cambios se descartan si se ignora el PNR

Emisión de un Electronic Miscellaneous Document (EMD).

Fundamentos de EMD.

¿Qué es un EMD?

Un EMD permite vender y rastrear el uso de cargos, por ejemplo: Cargos por exceso de equipaje, varios, penalizaciones, procesar un valor residual, etc. El EMD es la alternativa perfecta para todos los cobros adicionales al boleto, sustituye a todos los documentos de papel y electrónicos existentes.

Con un EMD se puede:

- Aceptar el pago de varios tipos de servicios, incluyendo el transporte aéreo, los depósitos grupales, las tarifas de reserva y otros cargos.
- Emitir un documento electrónico e imprimirlo en papel en blanco (dependiendo de la configuración del perfil de oficina).
- Integrar automáticamente cargos varios en facturas, informes de ventas, contabilidad de back office y sistemas externos (sistemas de reserva y sistemas de control de salida).

Un EMD se basa en el Reason-For-Issuance-Code (RFIC), que determina el grupo de servicios a los que pertenece.

¿Cuál es la diferencia entre un Associated EMD y un Standalone EMD?

Existen dos tipos de EMD, el **Standalone EMD** (EMD independiente) (EMD-S) y el **Associated EMD** (EMD asociado) (EMD-A) que pueden asociarse a cupones de billetes electrónicos. Los dos tipos difieren en su comportamiento y uso. Estas son las principales características:

Tabla: Características de los diferentes tipos de EMD.

Standalone EMD (EMD-S)	Associated EMD (EMD-A)
- Un **EMD-S** se emite para un valor residual o la colección de los **miscellaneous charges** que no se realizan con un cupón del e-ticket. Por ejemplo, venta de camisetas, vales, **Rebooking** o cobros por cancelación entre otros. - El EMD-S puede consistir en un único o varios cupones valorados. - Este puede contener reverencia al e-ticket. - Puede ser utilizado durante la emisión o en la emisión o en diferentes etapas..	- Se emite un Associated EMD para colectar cargos varios, por ejemplo, equipo deportivo, mascotas en cabina, sillas de ruedas, asientos, menú especial, menores no acompañados, exceso de equipaje, etc. - El registro del eticket hace referencia a cada cupón de EMD asociado. - El transportador y el routing registrados en el EMD-A y los cupones de e-ticket deben coincidir. - Un EMD-A puede ser automática o manualmente asociado o disociado. - Sólo los agentes de la aerolínea pueden asociar o disociar manualmente un EMD-

Cómo crear Chargeable Services (Servicios facturados) en el PNR.

Se pueden realizar cualquiera de las siguientes acciones, o ambas:

Para EMD´s que están asociados con un segmento de vuelo (EMD-A), se debe ingresar un servicio especial (SSR).

Para EMD´s que no están asociados con un segmento de vuelo (EMD-S), se debe ingresar un segmento auxiliar manual (SVC).

¿Qué son RFICs / RFISCs?

Un RFIC es un código de Razón de Emisión, algunos códigos fueron definidos por IATA, otros pueden ser utilizados y definidos por las compañías aéreas.

Los RFISC o Reason for Issuance Subcodes es específicos de la aerolínea, se trata de un código secundario que completa la información del RFIC. Un EMD no puede contener solicitudes de servicio especial (SSR) cobrables y segmentos auxiliares manuales (SVC) en un TSM-P. El sistema realiza automáticamente una división cuando se crea el TSM-P.

¿Qué es la estructura de cupones de EMD?

Un EMD puede contener hasta 16 cupones, cuatro de estos pueden tener el mismo número EMD. Si un EMD contiene más de cuatro cupones, se debe emitir un EMD conjunto.

Cada cupón de EMD contiene la siguiente información:

- RFIC (pertenece al mismo RFIC que todos los cupones del EMD).
- RFISC (puede ser diferente a otros cupones de EMD).
- Estado del cupón EMD (O = Open, F = Flown / Used, R = Reembolsado, V = Void).

El estado del cupón EMD indica el uso actual del servicio o cuota. Cuando un EMD está asociado a un billete electrónico.

Creación, actualización y eliminación de un TSM.

Pre requisitos.

Antes de poder crear manualmente un TSM-P, se deben agregar los siguientes elementos al PNR:

- Un elemento del nombre del pasajero.
- Un elemento de servicio.

  El elemento de servicio puede ser:

  Elemento de solicitud de servicio especial (SSR).

  O:

  Un segmento auxiliar manual (SVC).

  El servicio cobrable debe estar confirmado.

Cómo crear un TSM.

- Se debe hacer Click en la pestaña TSM. Alternativamente, en la pestaña PNR ingresando a la solicitud de Servicios Especiales (SSR) y Servicios Auxiliares (SVC) haciendo click en Create TSM, se abrirá la ventana Create TSM.
- Se debe seleccionar un SSR o SVC.
- Se debe seleccionar el servicio que cada pasajero de la lista requiere.
- Click en Create TSM.

  La ventana se cierra y ARD Web muestra los TSM en el panel TSM summary. Siempre se crea un TSM por pasajero.

Cómo hacer un exchange en el TSM.

- Mostrar la pestaña **TSM Details**.

  Hacer lo siguiente:
- Para actualizar los paneles TSM Display / Update y / o Issuing Status, se debe hacer click en Modify TSM en el panel TSM Display / Update.
- Para actualizar los Cupones o la sección **Fare Information**, se debe hacer click en **Modify Coupons** o **Modify Taxes** respectivamente en el panel **TSM Display / Update.**

  El sistema muestra una ventana de actualización para cada sección.
- Se deben realizar los cambios y confirmar las actualizaciones para volver a la pestaña **TSM Details**.

Para realizar un Exchange en el TSM, se debe hacer click en Prepare TSM for Exchange. El sistema realiza las siguientes acciones:

- El estado de emisión se actualiza a Re-Issue (Re-issue IT or Re-issue BT en el caso de Primera emisión IT o Primera e|misión BT).
- La forma de pago (FOP) se convierte en la antigua forma de pago en el TSM Tipo P si es válida de acuerdo con la tabla FOP. Si no es válida de acuerdo con la tabla FOP, la FOP permanece sin cambios.

- El Total Amount cambia a 0 (cero). La moneda del monto total se cambia a la moneda predeterminada para la oficina que realiza el reissue.
- The bankers' rates are changed to 0 (blank).
- Todos los nuevos indicadores de impuestos (X) cambiarán a viejos indicadores de impuestos (O).
- Para agregar formas de pago al panel **Form of Payment**, se debe hacer click en **Manage Payment**.
- Para agregar una Antigua Form of Payment, se debe hacer click en **Arrange TSM FOP**.
- Para agregar un document original, se debe hacer click en **Original Issue/in Exchange** y crear un document original.

Cuando se haya terminado ese proceso, se debe realizar una de las siguientes acciones:

- Para salvar los cambios y volver a mostrar la página, se requiere hacer click en **Update.**
- Para salvar los cambios y emitir un EMD, se debe hacer click en Issue EMD.

Cómo borrar un TSM.

Nota: Para eliminar un TSM, la pestaña TSM Details debe estar en modo de visualización.

- En la pestaña TSM Details, se debe realizar una de las siguientes acciones:
- Para eliminar un TSM individual: en el panel TSM Summary, se debe hacer click en el enlace **Delete para ese TSM** se debe confirmar la eliminación.
- Para eliminar todos los TSM´s: en el encabezado del panel TSM Display/Update, se debe hacer click en el enlace Delete All para confirmar la eliminación.
- El sistema elimina el TSM o TSM´s y vuelve a mostrar el TSM Summary.

Trabajando con EMD´s.

Emisión de EMD´S.

Pre requisitos.

Se debe tener un PNR con chargeable service (SSR o un segmento SVC)y un TSM-P para el servicio.

Los campos obligatorios del TSM-P deben haber sido completados.

¿Cuál es el comportamiento del sistema al emitir EMDs?

Cuando emite un EMD, se aplican las siguientes condiciones:

- Sólo se puede emitir un EMD desde un PNR recién creado o recuperado.
- Se pueden emitir hasta cuatro EMD´s juntos.
- Para EMD-A, se requiere un cupón EMD por segmento de vuelo (par de ciudades)

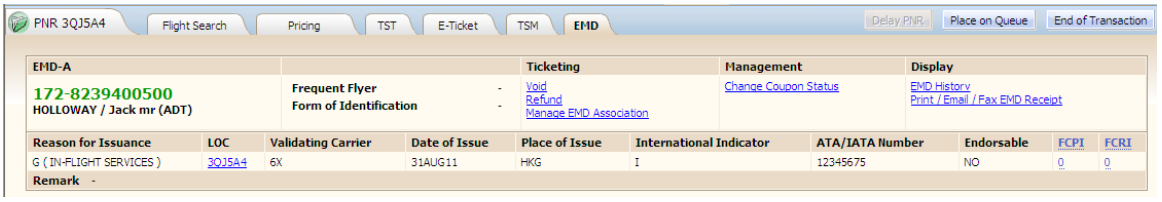
Cómo emitir un EMD.

1. Seleccionar la pestaña **TSM** y hacer click en Issue **EMD**.

   Alternativamente, en la pestaña PNR, se debe ir al **Panel E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information** y hacer click en **Issue Documents**.

   Esta acción abre la ventana **Issue Electronic Documents**.

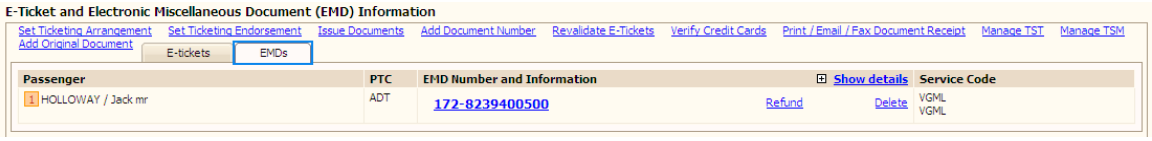
2. Para seleccionar el tipo de documento a emitir, se debe elegir **Passenger or Document** en el área **View By**.
3. En la columna **Documents**, se debe elegir el documento que se desea emitir.
4. Hacer click en **Issue Document(s).**
5. Si los documentos se emiten con éxito, se agregará una subpestaña **EMD** al panel **E-Ticket and EMD Information** en la pestaña del **PNR,** mostrando los números de EMD´s emitidos.
6. Se debe hacer click en **EMD Number** para mostrar los detalles del EMD.



Visulación de EMD´s.

¿Cómo mostrar un EMD en un PNR?

1. Haga click en la pestaña PNR.



2. Se debe ingresar al panel **E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information, y** se debe hacer click en la **pestaña EMD.**

3. En el panel **EMD,** se debe hacer click en **EMD Number.**

   El sistema muestra el **EMD** en la pestaña **EMD.**

Cómo mostrar un EMD en la página principal

1. En la página de inicio, se debe hacer click en **Retrieve / Modify.**
2. Se debe seleccionar el EMD.
3. Se pueden realizar alguna de las siguientes acciones:
   - Si se conoce el número EMD, se lo debe escribir en el espacio y hacer click en Retrive.

     La ficha EMD muestra la información EMD.
   - Para usar otros criterios de búsqueda, se debe hacer click en Show Advanced Options, se debe escribir el criterio en el cuadro y hacer click en Retrieve.

Emisión y reemisión de EMDs,

Se puede volver a emitir un EMD de las siguientes maneras:

- EMD a EMD.
- Boleto electrónico para EMD y viceversa.
- Boleto de papel para EMD.

Cuando un boleto electrónico es reemitido o reembolsado, los cupones no utilizados de un EMD (EMD-A) se disocian automáticamente.
Un EMD que ha sido emitido por una aerolínea podría no ser visualizable por un agente de reserva de otras aerolíneas.

Dependiendo de la aerolínea, algunos servicios (valor residual, multas, importes no reembolsables, etc.) deberán ser emitidos como documentos adicionales en el exchange. Estos **Standalone EMD´s** deben ser creados y emitidos simultáneamente a una transacción de Exchange.

Para hacer un Exchange en un EMD se deben actualizar los campos TSM-P de manera manual. Para obtener más información.

Revalidación de entradas electrónicas asociadas con EMD
¿Qué sucede cuando se realiza la revalidación de un billete electrónico asociado con un EMD?

Cuando se revalida un billete electrónico asociado a un EMD, los cupones EMD permanecen asociados con el billete electrónico después de la revalidación. El EMD en sí no es revalidado.

Nota: Sólo los agentes de la aerolínea pueden asociar / disociar manualmente EMD´s con / de billetes electrónicos.

Cómo revalidar un E-Ticket con un EMD asociado

1. Se debe recuperar el PNR, por ejemplo mediante el localizador de registros.
2. Cambiar la reserva. Por ejemplo, volver a registrar el vuelo saliente.
3. Hacer click en la pestaña EMD y verificar que el estado del cupón a revalidar sea Open o Airport Control.
4. Vuelva a validar el E-Ticket.

5. Muestra el EMD.

El registro EMD todavía estará asociado con el E-Ticket

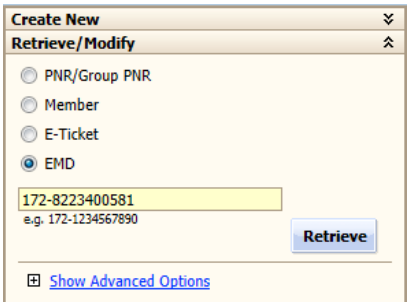
6. Se debe hacer click en la pestaña E-Ticket.

El e-ticket record (con el cupón de vuelo revalidado) sigue asociado con los cupones EMD.

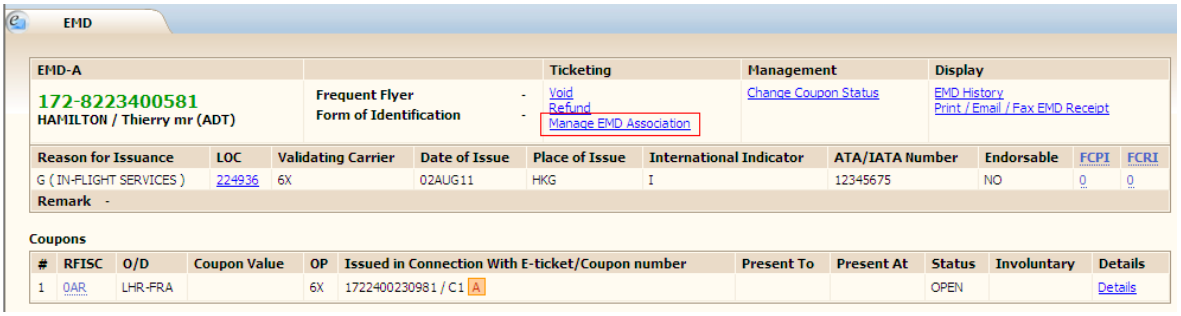
Nota: Si una aerolínea permite una revalidación con un cambio en el routing, los cupones del EMD se disociarán automáticamente de los cupones de billetes electrónicos.

¿Cómo asociar un EMD a un E-Ticket?

1. En la página de inicio, se debe hacer click en el menú Retrieve/modify, seleccionar EMD y luego ingresar el número del EMD.



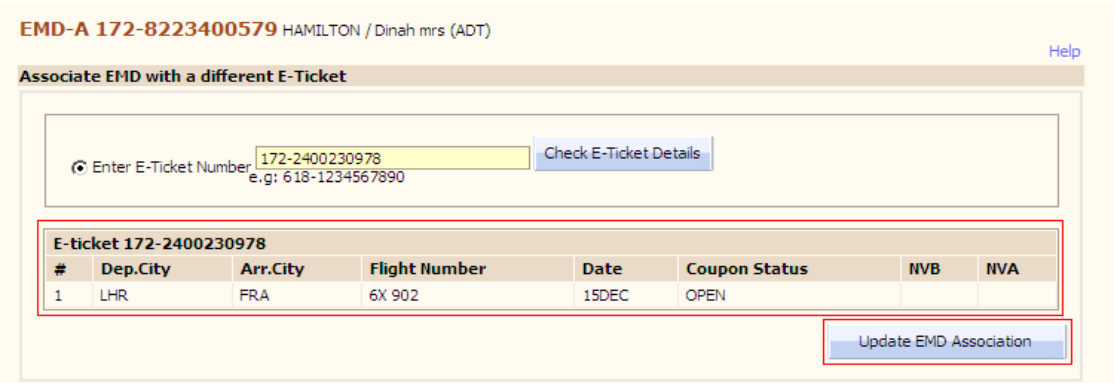
2. En la pestaña EMD, en la columna Ticketing, se debe hacer click en **Manage EMD Association.**



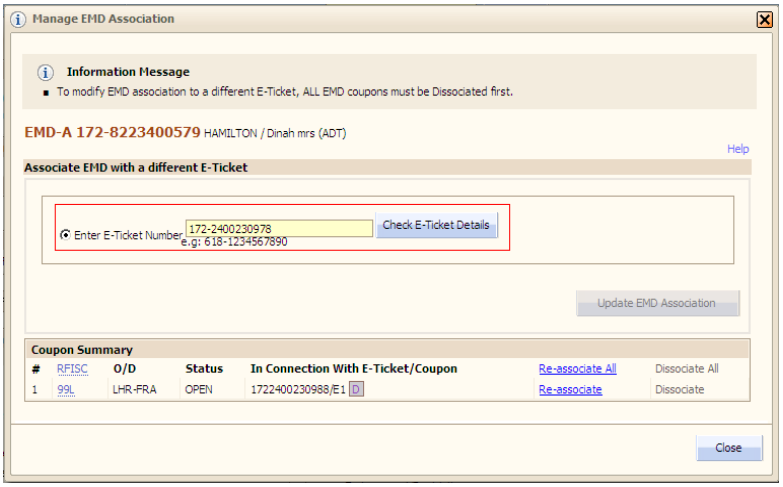
3. En la ventana **Manage EMD Association**, se debe ingresar el número del E- ticket, el número del EMD deberá estar asociado, finalmente se debe hacer click en **Check E-Ticket Details.**

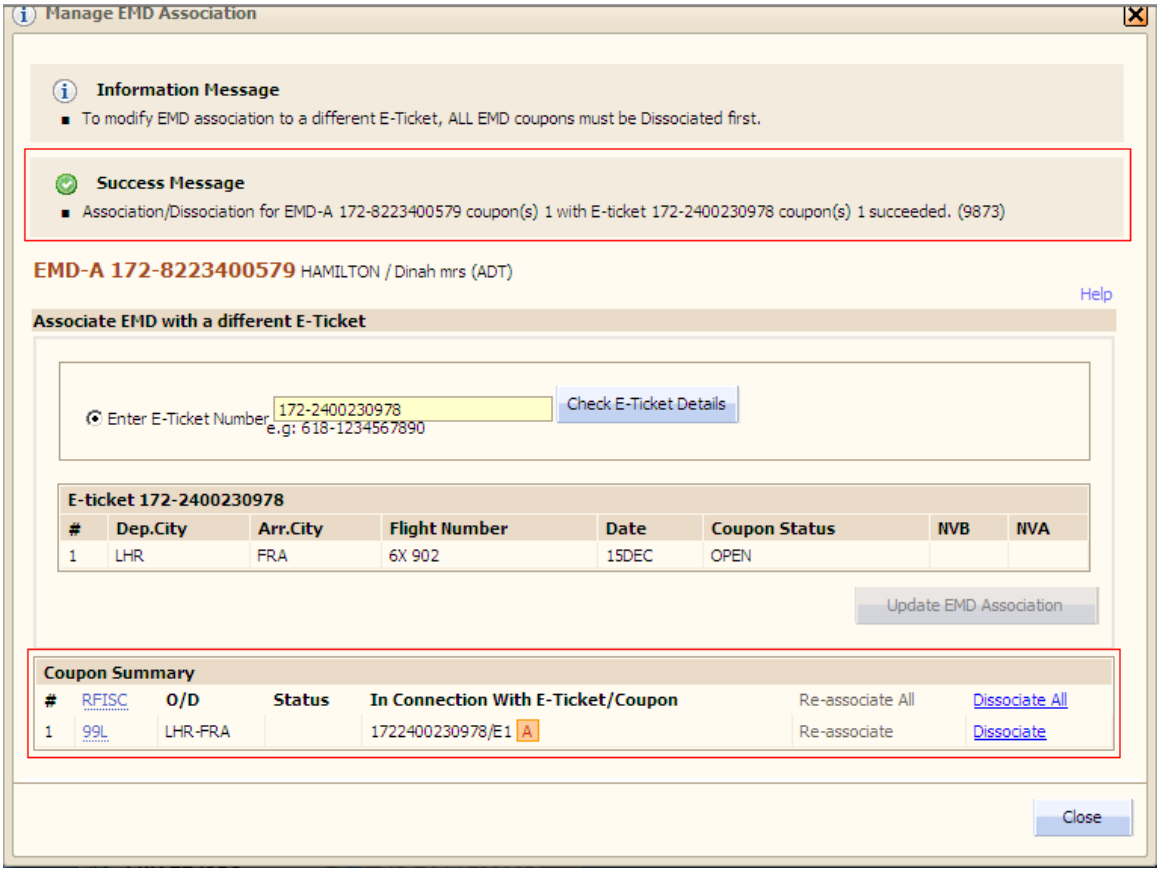
El sistema desplegará los detalles del e-ticket.

4. Hacer click en **Update EMD Association**.



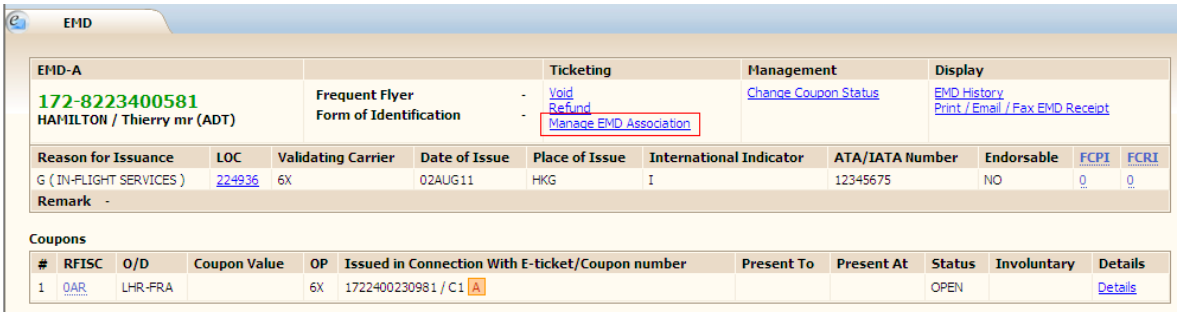
Al concluir el procedimiento el sistema mostrará un mensaje de éxito o error.



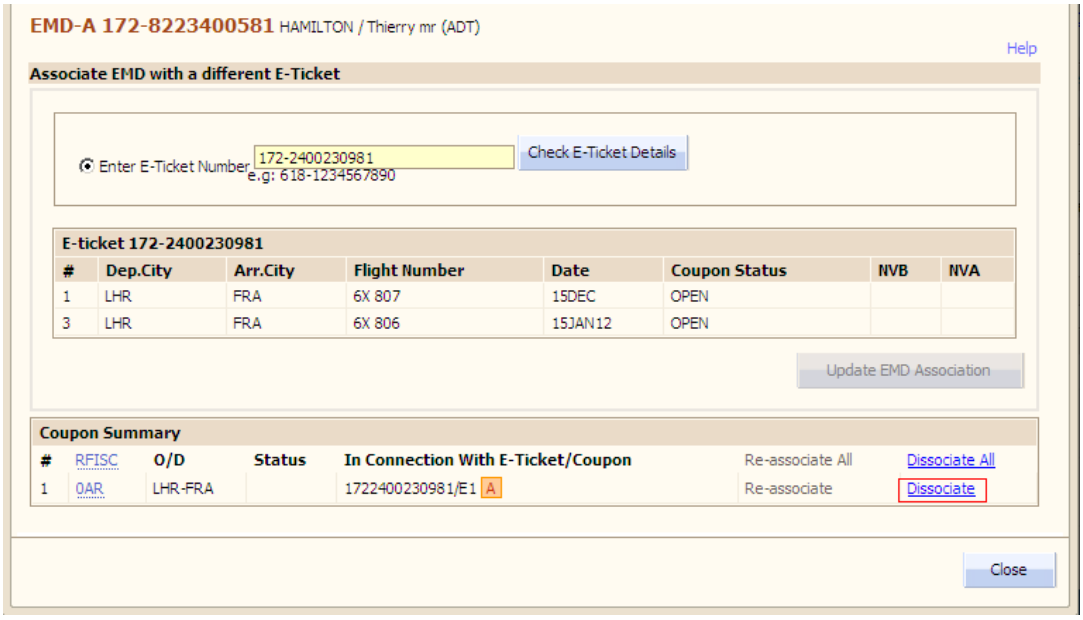


Cómo disociar un EMD de un E-Ticket.

1. Se debe recuperar el PNR que contiene el billete electrónico y EMD.
2. En el panel **E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information**, se debe hacer click en la pestaña EMD.
3. Se debe hacer click en el número del documento EMD.
4. En la pestaña EMD, en la columna Ticketing, se debe hacer click en Manage EMD Association.



5. En el panel **Coupon Summary**, se debe hacer click en el enlace **Dissociate** del número de EMD que se desea disociar del e-ticket.



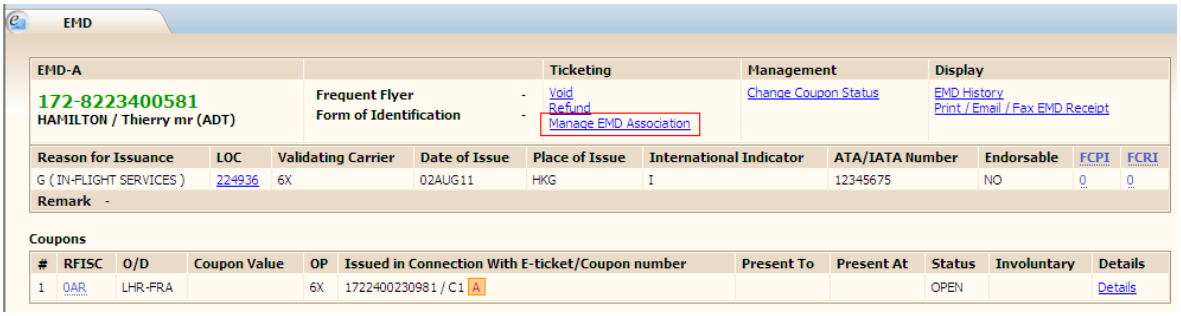
El sistema despliega un mensaje de éxito o de error.

Cómo re asociar un EMD a un E-Ticket.

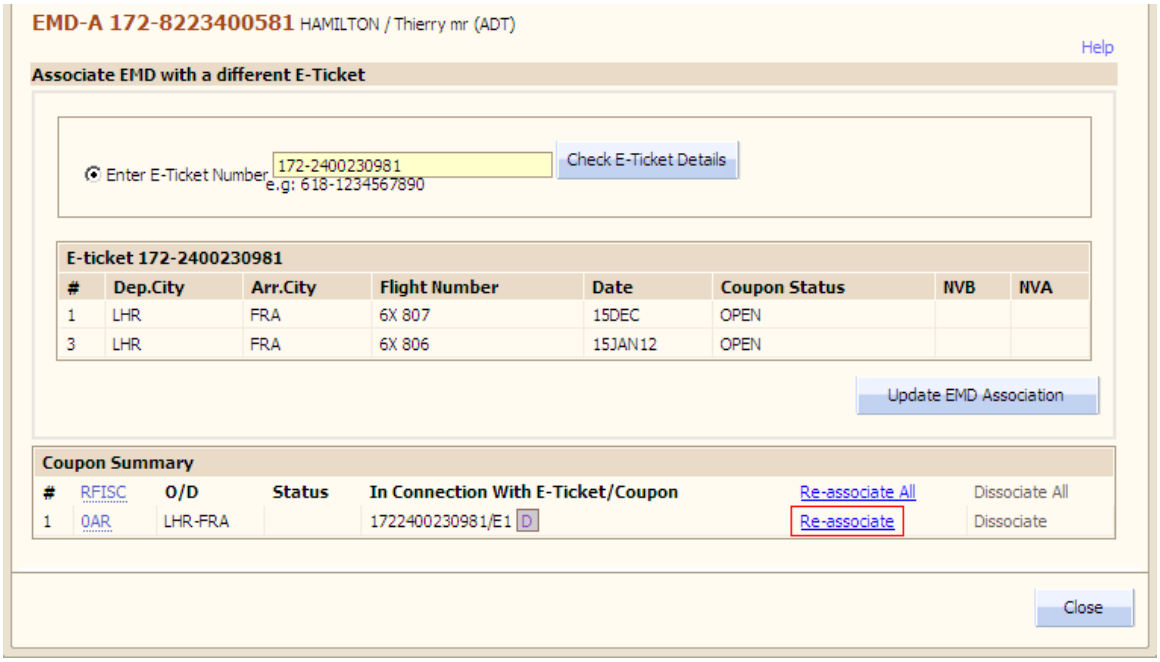
1. En el panel **Retrieve/Modify** se debe seleccionar EMD e ingresar el número del EMD que debe ser re-asociado a un e-ticket al que estaba previamente asociado.

   Aparecerá el registro EMD.

2. En el panel **EMD**, en la columna **Ticketing**, se debe hacer click en **Manage EMD Association**.



3. Click en el link Re-associate del EMD con el que quiere reasociar



Nota: Se puede elegir volver a asociar todos los EMD a este número de ticket electrónico.

El sistema muestra un mensaje de éxito o error.

Cómo mostrar el historial ampliado de EMD.

1. Se debe seleccionar la pestaña EMD y hacer click en EMD History, ubicado en el encabezado.

El sistema muestra la ventana Historial de EMD. Esta ventana muestra el historial extendido de forma predeterminada.

2. Una vez concluida la revisión del historial se debe hacer click en **Close**.

Eliminación y void de un EMD.

Cómo anular un EMD.

Nota: El void se aplica a todo el EMD. No se puede restablecer un EMD anulado.

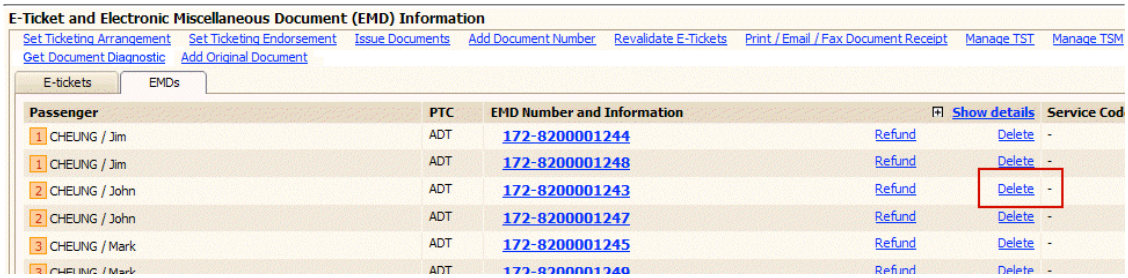
1. En la pestaña PNR, se debe hacer click en el enlace del número EMD.
2. Haga click en Void.

   El sistema muestra una alerta.
3. Se debe hacer click en OK para voidear el EMD.
4. El sistema despliega una notificación de éxito o error.

Cómo eliminar un EMD

1. En la pestaña de **PNR**, se debe ir al panel **E-Ticket and Electronic Miscellaneous Document (EMD) Information,** y se pueden realizar las siguientes acciones:

- Para eliminar un EMD individual, haga click en Eliminar.
- Para borrar todos los EMD, haga click en Eliminar todo.



2. Hacer click en OK.

   La pestaña PNR se actualizará.

Capítulo XIII

Queues

La funcionalidad de QUEUES permite a las compañías aéreas comunicarse entre oficinas y Enviar y recibir mensajes PNR y mensajes que requieran acción.

Cada aerolínea y agencia de viajes tiene un conjunto de colas predefinidas; El banco de colas. El sistema coloca los PNR automáticamente en estas colas predefinidas utilizando oficina contenida en el PNR. También se pueden configurar colas adicionales en las que puede colocar manualmente los PNR.

Se puede colocar un PNR o un mensaje en la cola porque:

• Está esperando la confirmación de segmentos, servicios, opciones o asientos de una lista de espera

• La oficina responsable del PNR ha cambiado.

• Se ha cambiado el horario de vuelo.

• Está esperando la fecha de emisión del PNR.

• Está esperando la fecha de caducidad de la fecha de emisión.

• Está esperando una cotización de tarifa de una línea aérea.

Las colas le permiten buscar PNRs que cumplan con criterios específicos (por ejemplo, PNRs para los que se acerca la fecha de emisión). PNR o mensajes en cola pueden ser procesados uno tras otro, en el orden en que aparecen en el queue.

Algunas tareas relacionadas con la cola sólo están disponibles para los usuarios de supervisor:

• Filtrar la lista de PNR

• Mover los PNR desde la cola

• Transmitir mensajes a las sucursales

¿Qué es una Queue?

Queue es un área de espera para los PNR o mensajes que requerirán más acción a Una fecha o hora posterior. Se identifica por un número de 1 a 99. Cada cola puede ser divididos en categorías, que están numeradas de 0 a 254. Algunas colas pueden también se dividirá en cuatro intervalos de fechas. Algunos números de colas son predeterminados por Amadeus, debido a la industria y las normas. Los PNR y los mensajes se colocan automáticamente en compañías aéreas, compañías de automóviles, otros proveedores y amadeus.

Categorías de Queues

Las colas se pueden subdividir en categorías.

Por ejemplo, para la Cola 1, la categoría 1 está configurada por defecto para las confirmaciones aéreas, categoría 2 para confirmaciones de hotel y categoría 6 para confirmaciones de SSR.

Intervalos de fechas de cola

También puede subdividir las categorías de colas en rangos de fechas para que pueda priorizar sus PNRs.

Cada categoría puede tener cuatro intervalos de fechas. Cada rango de fechas funciona como un sub-cola separada. Los intervalos de fechas se pueden cambiar para cumplir con los requisitos de cada oficina individual.

Los intervalos de fechas predeterminados establecidos por Amadeus son:

Date	Range Includes
1	Hoy más dos días
2	Hoy más cinco días
3	Hoy más ocho días
4	Rango de fechas 3 en adelante

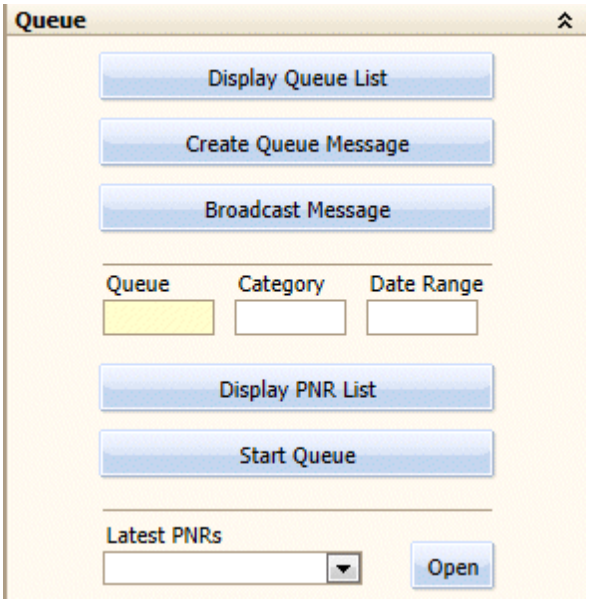
Cómo mostrar la lista de colas

Para comprobar qué colas en su oficina contienen actualmente PNR o mensaje,

La lista de colas:

1. En la página de inicio, expanda el menú Cola.

2. Haga click



2. Haga click en Mostrar lista de colas.

Se muestra la lista de todas las colas que contienen PNR:

Queue List

```
1743 26JUN
QUEUE....HKG6X0ARD.......Q/TTL...ADDS...LQC...IW
Q97.MESSAGE.....................................
..................C  0.D1.    4.    0.    8.    4
Q 1.CONFO  .....................................
..................C  0.D1.    1.    0.    1.    0
....AIR       ...C  1.D1.    1.    0.    1.    0
..................C  1.D4.   11.    1.   10.    0
....CAR       ...C  3.D1.    1.    0.    1.    0
....SPCL SVC  ...C  6.D4.   13.    6.   10.    3
....OPW TTL   ...C  7.D1.    1.    0.    1.    0
....FQTV      ...C 15.D4.    3.    0.    3.    0
Q 3.OPTION .....................................
..................C  0....    5.    1.    5.    1
Q 7.SKEDCHG.....................................
....ASC       ...C  1.D4.    2.    0.    2.    0
Q 8.TKTG   .....................................
....TIME LIMIT...C  1.D4.    2.    1.    1.    0
....TIME/INTL ...C  5.D4.    2.    0.    2.    0
Q34.       .....................................
..................C  3....    2.    0.    2.    0
*TRN*
Q54.VERA   .....................................
..................C  1....    4.    0.    4.    0
Q87.GRPS   .....................................
....AIR       ...C  1.D4.    1.    0.    1.    0
....OPTION    ...C 12.D4.    1.    0.    1.    0
*TRN*
```

Explicación: La visualización de la lista de colas

La lista de colas sólo muestra las colas de su oficina que contienen actualmente PNR o mensajes.

Explicación de la pantalla:

Item / Column	**Explanation**
1802 16OCT	Fecha y hora en que hizo la solicitud.
Q97.	Número y nombre de Message Queue
C [no]	Número de categoría
D1-D4	Rango de fechas 1 a 4.
TTL (Total)	Muestra el número total de PNR o mensajes a
	trabajado en.
ADDS (Items Added)	Muestra el número de PNR o mensajes recibidos
	Ya que la cola estaba activada o desde la última cola
	Contar Reinicio (QCR).

LQC (Last Queue Count)	Esto muestra el número de PNR o mensajes en el
	'TTL' cuando el conteo de cola fue restablecido por última vez. Va a
	Mostrar '0' si el conteo de colas no ha sido restablecido
	previamente.
IW	(Artículos trabajados) Muestra el número de PNR o mensajes que
	a sido activada desde que se activó la cola o
	Reiniciar.
	Esta columna sólo aparece si ha iniciado sesión como
	Upervisor

¿Qué es el banco de QUEUES?

El banco de colas es una colección de colas en las que los PNR y los mensajes automáticamente colocado y categorizado de modo que usted pueda trabajar en ellos.

Cada oficina tiene su propio banco de colas. Las agencias de viajes son proporcionadas automáticamente con 16 colas predefinidas y oficinas de líneas aéreas con 19 colas. El sistema coloca PNR automáticamente en estas colas predefinidas según la oficina Identificación contenida en la línea de encabezado PNR.

El banco de colas se crea al mismo tiempo que se crea un nuevo ID de oficina y tiene el mismo ID de oficina que la oficina. Un banco de colas de oficina puede utilizar hasta 60 colas.

El banco de colas se crea con varias colas predeterminadas. Sin embargo, puede crear colas adicionales donde puede colocar manualmente PNR y mensajes que requieren un seguimiento. También puede seleccionar una categoría a asociar , de modo que cualquier PNR o mensaje que cree se colocará en el

Cola apropiada en la categoría asignada.

Para que el procesamiento de colas funcione correctamente, el banco de colas debe incluir las siguientes categorías;

• 0 - Cola general

• 1 - Cola de confirmación

• 3 - Cola de opciones

• 97 - Cola de mensajes

• Cola DLY / DATE - DLY / TIME

Si personaliza su banco de colas, los PNR no se colocan automáticamente en Colas personalizadas, pero por defecto a la cola 0.

Nota: Las colas se agregan en la página de comandos. A continuación, puede utilizar el módulo de colas gráficas para mostrar el contenido de las colas

Llevar a cabo acciones de seguimiento relacionadas.
¿Cuáles son los tipos de cola disponibles?
Colas especiales y dobles

Hay dos tipos de colas automáticas en el sistema de colas de Amadeus:
• Colas especiales: puede contener hasta 256 categorías, pero no puede tener fecha

Rangos
• Colas dobles: puede contener hasta 256 categorías; Cada categoría puede tener
A cuatro intervalos de fechas.
Colas de fecha de retraso y tiempo de espera.

Los PNR se colocan manualmente en la cola de retardo que requieren acción en la fecha o tiempo especificado. La cola de retardo contiene dos secciones para la fecha de retraso y time delayed

PNR. No contiene ninguna categoría.
El sistema devuelve el PNR a la cola original ya la categoría cuando la fecha o

Tiempo.

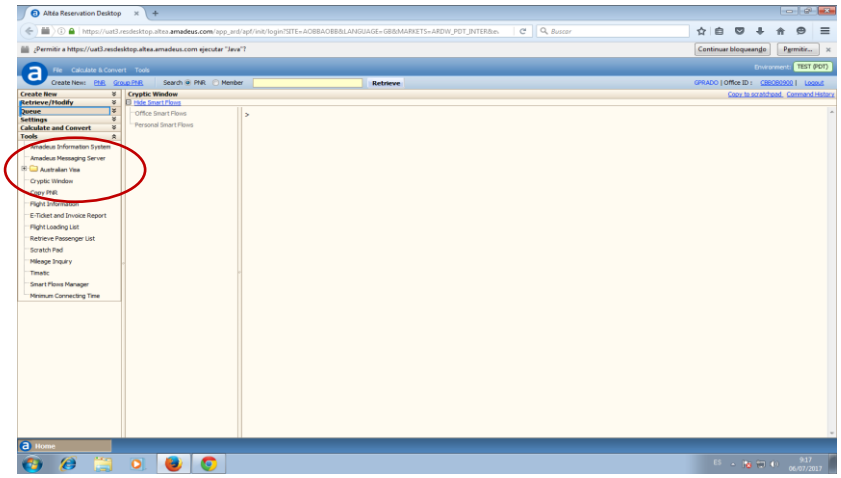
Colas comúnmente usadas

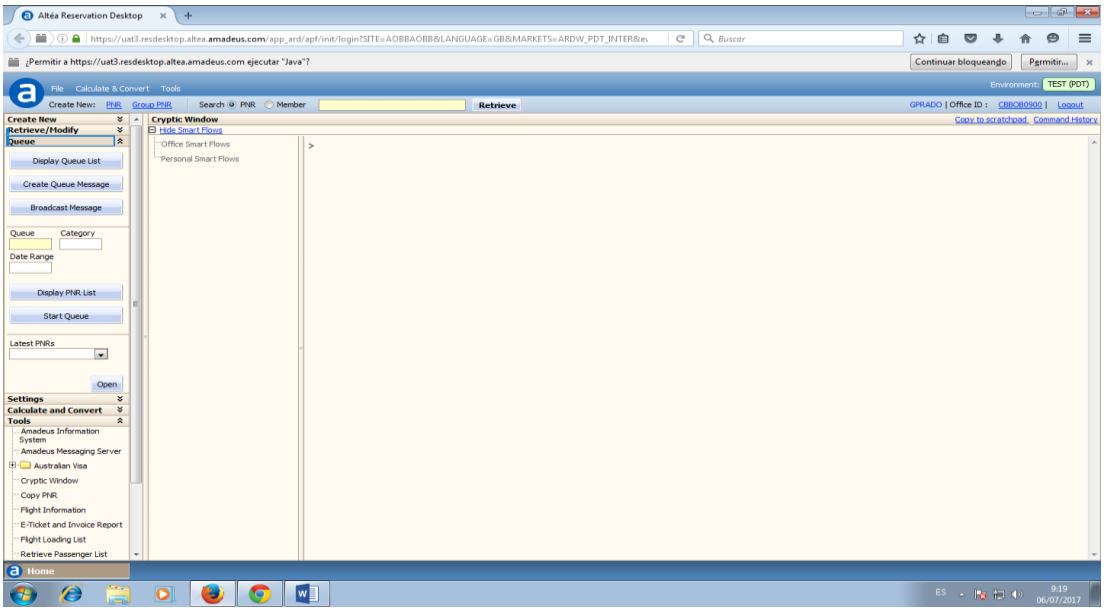
Esta es una descripción de algunas colas de uso común.

Tabla: Colas comunes

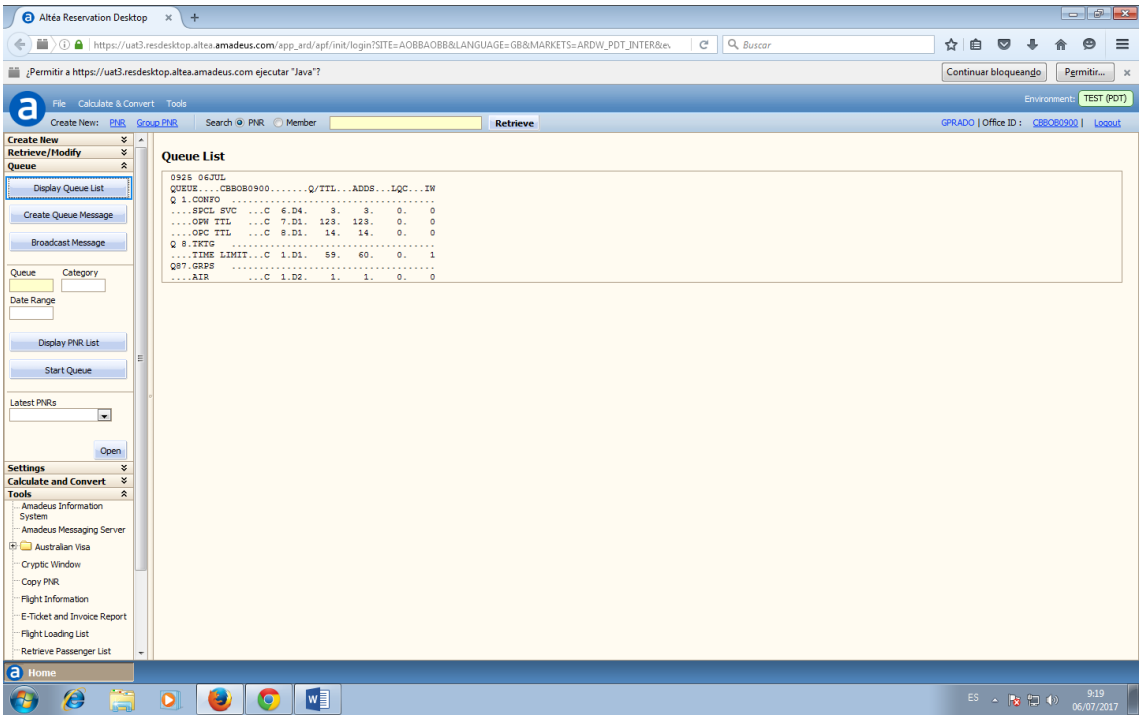
Queue	Descripción
Q0	General
Q1	Confirmación
Q2	Confirmación de la lista de espera
C0	Defecto
C1	AIRE
C6	SPCL SVC (elementos SSR)
Q3	Opcion
Q4	Cambio de oficina responsable
Q7	Cambio de horario
Q8	Ticketing
Q12	Plazo expirado
Q25	Multi-list
	(Las categorías 0-254 están activadas)
Q26	Multi-list
	(Sólo las categorías 0-31 están activadas)
Q87	Grupos
Q94 Customer profile message	Q94 Customer profile message
Q96 Past date record message	Q96 Past date record message
Q97 Message	Q97 Message

COMO INGRESAR EN LOS QUEUES DESDE ARDW

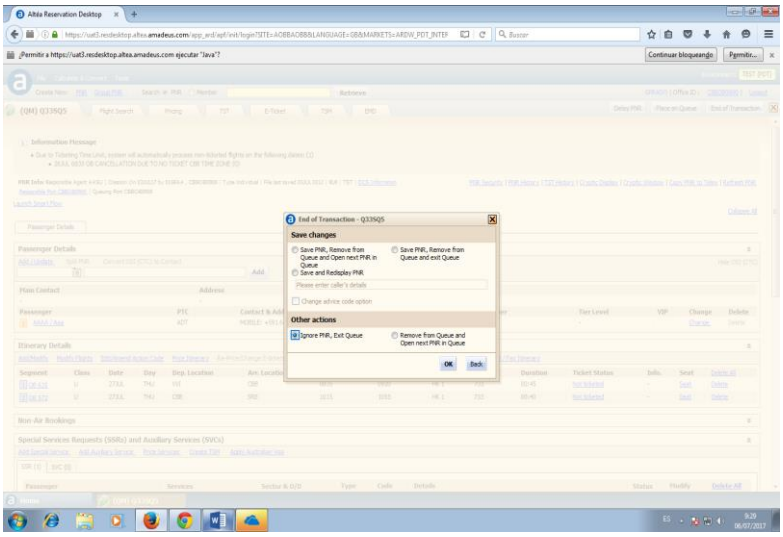



Altéa Reservation Desktop
¿Permitir a https://uat3.resdesktop.altea.amadeus.com ejecutar "Java"?
Continuar bloqueando
Permitir...
File
Calculate & Convert
Tools
Environment: TEST (PDT)
Create New:
PNR
Group PNR
Search
PNR
Member
Retrieve
GPRADO | Office ID : CBBOB0900 |
Logout
Copy to scratchpad
Command History
Create New
Retrieve/Modify
Queue
Display Queue List
Create Queue Message
Broadcast Message
Queue
Category
Date Range
Display PNR List
Start Queue
Latest PNRs
Open
Settings
Calculate and Convert
Tools
Amadeus Information System
Amadeus Messaging Server
Australian Visa
Cryptic Window
Copy PNR
Flight Information
E-Ticket and Invoice Report
Flight Loading List
Retrieve Passenger List
Cryptic Window
Hide Smart Flows
Office Smart Flows
Personal Smart Flows
Home
ES
9:19
06/07/2017

Desplegar los QUEUES



Salir de los QUEUES



Capítulo XIV

Reportes

¿Qué son los informes de ventas?

Cuando emite un ticket, la información de ventas y estadísticas de contabilidad se almacenan en la base de datos de documentos (DOCDB) de Amadeus Central Ticketing Platform (CTP).

ARD Web proporciona una serie de informes de ventas que utilizan la información base de datos de documentos para ayudarle a informar, por ejemplo:

• Un resumen de los valores de venta y reembolso (Informe diario o Resumen de período de ventas Informe).

• Qué forma de pago se utilizó (formulario de informe de pago).

• Una lista de los documentos que emitió (Informe de consulta o Periodo de venta de artículos Informe).

• La referencia cruzada entre un número de control de stock y un número de ticket (Informe de referencias cruzadas).

El número de días para los que se llevan a cabo los datos de ventas y los informes se pueden ejecutar varía desde la línea aérea a la línea aérea y el mercado al mercado. El valor predeterminado es 62 días.

¿Cuáles son las categorías de informes de ventas?

Algunos informes de ventas se basan en la fecha del calendario, mientras que otros se basan en las ventas períodos:

• Los informes de ventas diarios cubren un día o rango de fechas específico.

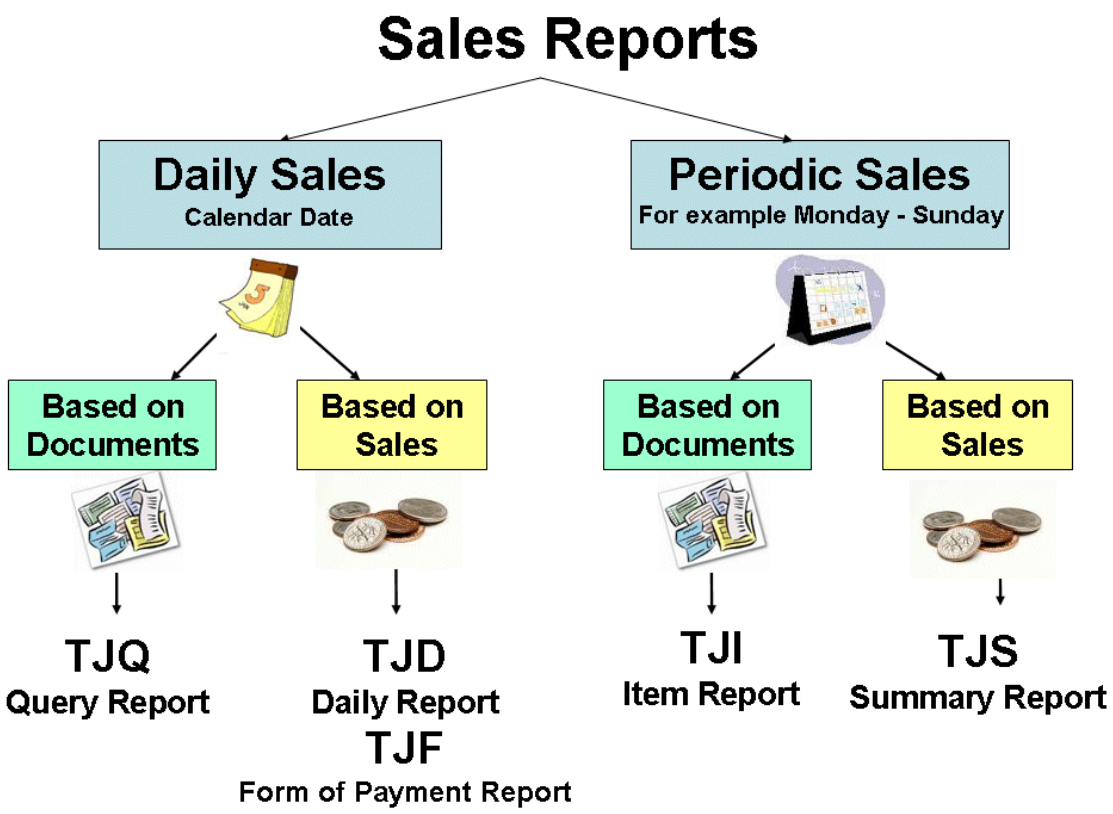
• Los informes de período de ventas cubren el período actual o un período cerrado. Ver qué es

Un período de ventas? Además, los informes de ventas pueden basarse en documentos o en ventas:

• Los informes basados en documentos, como el Informe de consultas (TJQ) y las Ventas de artículos (TJI) proporcionan información sobre las transacciones de documentos,

Donde puede ver el historial del documento o los detalles de la transacción.

• Informes basados en ventas, como el Informe diario (TJD), la forma de pago (TJF) y el Informe de Resumen de Periodo de Venta (TJS), proporcionan Totales de la cantidad de ventas periódicas.



¿Qué es un período de ventas?

Un período de ventas es un período definido de tiempo durante el cual se han emitido los billetes.

La duración de un período de ventas se define por la línea aérea o local BSP / ARC:

• Para las líneas aéreas, un período de ventas suele ser de 24 horas, desde la medianoche hasta la medianoche.

El período de ventas puede cerrarse en diferentes momentos según la zona horaria.

• Para las agencias de viajes, un período de ventas varía de mercado a mercado, pero es generalmente una o dos semanas.

El período de venta actual se conoce como período abierto.

Los periodos de ventas anteriores se conocen como períodos cerrados.

Transacciones en períodos cerrados se confirman.

Nota: Dado que los periodos de ventas no son los mismos que los períodos no se mantienen en el sistema.

¿Qué son las ventas pendientes y confirmadas?

Cuando emite un ticket por primera vez, el estado de la transacción de venta está pendiente.

Ventas pendientes:

• Se puede cancelar (anulado).

• Tener un espacio en blanco en lugar de un asterisco (*) después del número de secuencia en

El informe de consulta.

• Pertenecen al período de ventas actual.

Una venta pendiente se confirma cuando el período de ventas se cierra.

Ventas confirmadas:

• No se puede anular (sólo se puede reembolsar).

• Tener un asterisco (*) después del número de secuencia en el Informe de consultas.

• Se han reportado en un período cerrado de ventas.

¿Cómo se cierra un período de ventas?

Los periodos de ventas se cierran automáticamente a intervalos regulares durante las horas de fuera de oficina,

Normalmente cada 24 horas para una línea aérea y cada una o dos semanas para agencias de viajes.

Dependiendo de su línea aérea y el mercado, usted puede ser capaz de cerrar las ventas actuales

En cualquier momento. Por ejemplo, puede que tenga que hacer esto porque:

• Se debe reembolsar un boleto que se emitió durante el período actual (no se puede devolver una venta hasta que se haya confirmado).

Cómo cerrar manualmente el período de ventas actual

1. Para cerrar el período de ventas actual, introduzca:

TRCS

Nota: La entrada TRCS está restringida a agentes de aerolíneas solamente. Póngase en contacto con su Organización comercial local de Amadeus (ACO) si recibe la respuesta del sistema: NO UTORIZADO.

CONSOLIDATION PROCESS STARTED - REPORT 122 UNDER CREATION

2. Anote el número del informe en la respuesta del sistema. Puedes usarlo cuando ejecutan los informes de período de ventas.

No hay límite para el número de períodos de ventas que puede cerrar en un día, pero tener muchos períodos de un día puede hacer que los informes de período de ventas difícil de verificar y reconciliar.

¿Qué sucede cuando se cierra un período de ventas?

Cuando el período de ventas se cierra:

• Todos los billetes emitidos o cancelados durante el período se confirman.

Al período se le asigna un número de informe - puede ejecutar informes de período de ventas para el período cerrado.

Cómo reportar ventas en un período cerrado

Puede informar las ventas por períodos cerrados en el Resumen del período de ventas (TJS) y el Informe de Periodo de Venta de Artículos (TJI).

Usted solicita reportes para períodos cerrados o por número de informe (opción / HNU-) o

Para 'N' períodos atrás (/ H-opción).

El número de períodos cerrados disponibles para la presentación de informes depende de sus períodos, y si o no usted cierra los períodos manualmente.

Los datos de los informes de ventas se mantienen durante 62 días en promedio, pero el número de días puede variar Por mercado y aerolínea.

Si está utilizando informes de ventas diarios, puede informar sobre fechas pasadas agregando el

Fecha (/ D-) opción.

¿Qué es el historial de ventas y cuánto tiempo se almacena?

Los datos del informe de ventas se almacenan en la base de datos del informe de ventas máximo de 75 días a partir de la fecha de la transacción. Puede mostrar informes de ventas.

Para los datos anteriores durante este período histórico con las opciones de historial (/ H- y / HNU-). Para los reembolsos automatizados de documentos en papel, los datos de ventas originales se almacenan en El sistema por 185 días. Cuando realiza un reembolso, el sistema comprueba que el Documento que desea devolver es una venta confirmada y que el documento todavía está presente en la base de datos de documentos. Si han pasado más de 185 días desde el documento, el sistema muestra un registro de reembolso en blanco que debe rellenar manualmente.

Para los reembolsos automáticos de boletos electrónicos, los datos originales de ventas se almacenan Base aérea de acuerdo con el período especificado por cada línea aérea individual. Los períodos son de aproximadamente 12 a 13 meses.

Creación de informes de ventas diarias

¿Qué son los informes de ventas diarias?

Los informes diarios de ventas muestran transacciones y ventas por fecha calendario.
Los informes de ventas pueden mostrar transacciones pendientes y confirmadas.
Explicación: El encabezado de informes de ventas diarias

Todos los informes diarios de ventas tienen un encabezado de informe común. Por ejemplo:

```
AGY NO - 23205980 ❶     QUERY REPORT 08MAY ❷      CURRENCY EUR ❸
OFFICE - NCE1A098R ❹    SELECTION: ❺
AGENT  - 0102BE ❻                                  09 MAY 2009 ❼
-------------------------------------------------------------
```

Informe diario Resumen de ventas y reembolsos en un día dado,
1 Número de agencia IATA.
2 Nombre del informe seguido de la fecha o el intervalo de fechas.
3 Moneda utilizada en el informe.
4 Identificación de la oficina donde se realizaron las ventas.

4 Sólo se muestra para el Informe de consultas, Informe de remisión neto y Forma de pago. Muestra las opciones de selección (/ Q ...) introducidas al ejecutar el informe.

6 Signo del agente que realizó las ventas (ALL si ha ejecutado el informe para todos los agentes).
7 Fecha de ejecución del informe (hoy).

Reporte diario
El TJD
¿Qué es el informe diario?

El informe diario proporciona un resumen de todas las ventas que se recopilaron y reembolsados durante un solo día.
Las ventas, los reembolsos y el saldo resultante se presentan en efectivo, crédito y totales de efectivo / crédito, y también por tipo de pago individual.
Los totales de ajuste también se muestran en algunos mercados. El informe también número de documentos emitidos y cancelados por tipo de documento.
Cuándo utilizar el informe diario
Puede ejecutar el Informe diario al final de su turno, para su propia firma de agente, por lo que puede reconciliar el efectivo, cheques y tarjetas de crédito en su caja contra lo que se registra en el sistema.
Un supervisor puede ejecutar el informe al final del día para proporcionar totales para la oficina.

Cómo mostrar el informe diario

Para mostrar el informe diario de su propio agente, escriba:

TJD

Informe de consulta

HE TJQ

¿Qué es el informe de consulta?
El informe de consulta muestra todos los documentos que se emitieron o se reembolsaron Solo dia
Cada documento del informe tiene un número de secuencia, por lo que es fácil para usted solicitar información detallada de la transacción o del historial, cancelar o restablecer una transacción individual, directamente desde el informe visualizado.
El importe total del documento, el impuesto, las comisiones, la comisión, la forma de pago, la firma del agente, el localizador de registros PNR y el tipo de transacción están incluidos en el informe.

Cuándo utilizar el informe de consulta

Utilice el Informe de consultas cuando necesite trabajar con transacciones de documentos o ver la lista de todos los documentos emitidos durante el día.

Cómo mostrar el informe de consulta

Para mostrar el informe de consulta para la firma del agente, debe ingresar la siguiente transacción:

TJQ

HE TJQ