

Бронируем правильно - рекомендации агентам

Обращаем Ваше внимание на наиболее распространенные ошибки при работе с бронированиями в системе Galileo:

- **Отмена полетных сегментов и бронирование новых полетных сегментов в одно действие**

Нельзя производить аннуляцию полетных сегментов и бронирование новых сегментов в одно действие в уже созданной бронировке! Sell message (телеграмма о продаже) приходит в систему перевозчика быстрее, чем cancellation message (телеграмма об отмене сегмента). В результате у авиакомпании может создаться два полетных сегмента в одном бронировании: телеграмма о продаже нового сегмента пришла быстрее, чем телеграмма об отмене старого.

Все авиакомпании строго придерживаются правила: не допускать двойных бронирований, а в данной ситуации может произойти именно это. Результатом такого действия агента может явиться автоматическая аннуляция авиакомпанией ВСЕХ полетных сегментов в бронировании – НХ. Номер билета, внесенный в бронирование, не имеет в данной ситуации никакого значения!

Если необходимо отменить и забронировать один и тот же рейс, агент должен сначала отменить сегмент, закрыть бронирование, потом открыть и забронировать новый полетный сегмент.

- **Создание новых полетных сегментов в аннулированном бронировании**

Бывают ситуации, когда пассажиры, забронировав перелет, не успели вовремя выкупить авиабилеты, и авиакомпания снимает бронирования как необилеченные (NTKTD- No Ticketed). В случае необходимости восстановления полетных сегментов для этих же пассажиров следует не добавлять сегменты в старую бронь, а создавать абсолютно **новое** бронирование. Данным действием Вы добиваетесь создания абсолютно нового бронирования в инвенторной системе авиакомпании и, соответственно, исключения нестыковок между базами GALILEO и авиакомпании. Поскольку при внесении новых сегментов в старое бронирование может случиться, что эта новая информация не пройдет автоматически в базу авиакомпании т.к. бронь с этим локатором Галилео уже числится в ней как аннулированная.

Напоминаем **технологии быстрого копирования**, которая позволяет создать новую бронировку, используя минимальный набор команд:

1. Вызвать изначальное бронирование на экран и подписаться.
Например. **R.P**
2. **REALLSALL** – копировать все поля бронирования, включая полетные сегменты
RESALL - копировать только полетные сегменты
REALL - копировать все поля бронирования, исключая полетные сегменты
3. **Важно!** Следует удалить принадлежность к полу (MR или MRS) для того, чтоб не создавать дубликат бронировки на тех же пассажиров в системе авиакомпании. В следующий раз при копировании нужно будет вернуть принадлежность к полу, для того, чтоб бронировка изменилась.
4. Далее добавить необходимые данные в новое бронирование. Обязательно следует отследить получение нового локатора от авиакомпании.

- **Двойное бронирование**

Под понятием «двойное» бронирование подразумевается бронирование одного и того же пассажира на одних и тех же/или разных рейсах определенного перевозчика.

У перевозчиков существуют разные правила относительно «двойных» бронирований, но очень часто совмещение одинаковой информации (например, один и тот же рейс, забронированный на разные даты) приводит к полной отмене полетных сегментов. Некоторые внутренние системы авиакомпаний устроены таким образом, что отмена полетных сегментов может произойти локально, только во внутренней системе перевозчика, без передачи действия отмены полетных сегментов в Галилео.

Для того, чтобы у агента и его клиента не возникло проблем, необходимо придерживаться следующих правил:

1. Не бронируйте один и тот же рейс на разные даты в одном файле бронирования:

```

VMG89U/52 IEVNH N287534 AG 99999992 24OCT
1.1GALILEJ/GALILEOMR
1. VV 405 Y 10NOV KBPSVO HK1 0700 0935 O* FR
2. VV 405 Y 11NOV KBPSVO HK1 0700 0935 O* SA
** SERVICE INFORMATION EXISTS ** ‡*SI·
FONE-IEVT*EASTERN EUROPE 380 44 254 3378
TKTG-TAU/WE01NOV

```

2. Не бронируйте разные рейсы по одному и тому же направлению в одном файле бронирования:

```

VMG89U/52 IEVNH N287534 AG 99999992 24OCT
1.1GALILEJ/GALILEOMR
1. VV 405 Y 10NOV KBPSVO HK1 0700 0935 O* FR
2. VV 407 Y 11NOV KBPSVO HS1 1315 1600 O* SA
** VENDOR LOCATOR DATA EXISTS ** ‡*VL·
** VENDOR REMARKS DATA EXISTS ** ‡*VR·
** SERVICE INFORMATION EXISTS ** ‡*SI·
FONE-IEVT*EASTERN EUROPE 380 44 254 3378
TKTG-TAU/WE01NOV

```

3. Не бронируйте один и тот же рейс с разными классами обслуживания в одном файле бронирования:

```

VMG89U/52 IEVNH N287534 AG 99999992 24OCT
1.1GALILEJ/GALILEOMR
1. VV 405 Y 10NOV KBPSVO HK1 0700 0935 O* FR
2. VV 405 T 11NOV KBPSVO HS1 0700 0935 O* SA
** VENDOR LOCATOR DATA EXISTS ** ‡*VL·
** VENDOR REMARKS DATA EXISTS ** ‡*VR·
** SERVICE INFORMATION EXISTS ** ‡*SI·
FONE-IEVT*EASTERN EUROPE 380 44 254 3378
TKTG-TAU/WE01NOV

```

- **Внесение статуса RR (Reconfirm) для авиакомпаний, не требующих переподтверждения на своих рейсах.**

Не все авиакомпании требуют переподтверждение полетных сегментов для своих рейсов, поскольку у некоторых авиакомпаний внесение статуса RR может иногда вызывать создание двойного бронирования.

Обязательными для дополнительного подтверждения (RR) со стороны пассажира могут быть авиаперелеты за пределы Европы (например, в Азию, Африку, Америку и т.д.). Если пассажир находится более 72 часов в такой стране, авиакомпания может настаивать на том, чтобы

пассажир подтверждал свой обратный вылет у представителя или генерального агента авиакомпании в этой стране.

Если авиакомпании требует вносить статус RR для полетных сегментов непосредственно из точки первоначального вылета, следует обращать внимание на следующие рекомендации:

1. При внесении статуса RR в уже созданное бронирование, которое имело статус подтверждения НК, следует обязательно после изменения статусов полетных сегментов на RR внести в бронирование номера авиабилетов TKNM. Делать эти операции рекомендуется отдельными транзакциями, т.е. изменить статус с НК на RR, подписаться, закрыть и заново открыть бронирование и затем внести номера авиабилетов. Если номера билетов уже были внесены ранее, следует обязательно ввести их повторно после изменения статуса на RR.
2. Переподтверждение полетных сегментов - RR рекомендуется делать только на полет в одну сторону. Некорректно ставить RR сразу по всему маршруту. Поскольку Reconfirm- RR подразумевает практически 100% гарантию того, что пассажир будет лететь. Однако у пассажира в пункте назначения могут измениться планы, поэтому ставить гарантию на обратный вылет не совсем правильно. Переподтверждать обратный вылет может потребовать авиакомпания, как уже упоминалось выше.

Пример бронирования со статусом RR – Reconfirm:

1. 1LYSIVKO/ANDRIYMR										
1.	DL	89	T	28OCT	KBPJFK	RR1	1235	1600	O*	E SA
2.	DL	741	T	30OCT	JFKLAS	RR1	2000	2257	O*	E MO
3.	DL	726	Q	05NOV	LASJFK	NK1	0815	1606	O*	E SU 4
4.	DL	88	Q	05NOV	JFKKBP	NK1	1720	#1010	O*	E SU 4

- **Внесение номеров авиабилетов и паспортных данных в бронировку в одно действие.**

Обращаем Ваше внимание на то, что данную информацию следует вносить **отдельными транзакциями**, а именно: внести информацию о номерах билетов, подписаться и сохранить бронировку (R.P+ER), а затем внести паспортные данные.

Чем вызвано данное требование?

В связи с тем, что в некоторых случаях некорректно внесенная информация о паспортных данных пассажира вводится одной транзакцией одновременно с номерами билетов, данная бронировка может попасть в авиакомпанию в очередь на ручную обработку, и в связи с этим номера билетов отразятся в базе авиакомпании с задержкой либо будут утеряны. Это может привести, соответственно, к аннуляции полетных сегментов.

Напоминаем форматы ввода номеров авиабилетов:

SSR TKNM

SI.P1/TKNM*01643360665056 - внесение номера авиабилета (с контрольной цифрой) для первого пассажира для всех полетных сегментов

SI.P1S1-2/TKNM*01643360665056 - внесение номера авиабилета (с контрольной цифрой) для первого пассажира для полетных сегментов 1-2

OSI TKNM

SI.7W*TKNM46132621234541 - внесение номера авиабилета (с контрольной цифрой) для авиакомпании 7W

Напоминаем формат ввода паспортных данных:

SSRAPIS

Формат **SSR DOCS** используется для внесения **паспортных данных и гражданства**

SI.P1/DOCS*P/UA/KC45678/UA/12JUL66/M/23OCT09/PETRENKO/OLEG

P1 - Пассажир 1*/страна, где был выдан паспорт - двухбуквенный код/серия и номер паспорта/гражданство Украины/дата рождения/пол/дата окончания действия паспорта/имя пассажира

Пол:

M – male (мужчина)

F - female (женщина)

Формат **SSR DOCO** используется для занесения информации о **визе**:

SI.P1/DOCO*KIEVUA/V/12345123/KIEVUA/14MAR06/US

Пассажир 1*место рождения/V-имеет визу/номер визы/место выдачи визы – город и код страны/дата выдачи визы/действительную для поездки в USA

Формат **SSR DOCA** используется для занесения информации о **месте пребывания пассажира** во время его визита в страну:

SI.P1/DOCA*R/US/234B STRAVINER STREET/DENVER//11718

Пассажир 1*адрес/город/штат (если известен, то две буквы штата, если нет-то ставите // два слэша)/индекс

*R - RESIDENCE (ЕСЛИ ПАССАЖИР ЕДЕТ НА ПОСТОЯННОЕ МЕСТО ЖИТЕЛЬСТВА)

*D -DESTINATION(ЕСЛИ ЭТО ПРОСТО ВИЗИТ)

Написание фамилии и имени должно с точностью до буквы совпадать с информацией в поле имени (N.). При несоблюдении этого правила SSR запрос попадает в очередь "нестандартных телеграмм" авиакомпании и может быть пропущен ею.



Или можно внести паспортные данные с помощью кнопки „Passport mask”