

Curso básico de AMADEUS

INDICE

- Conexión y desconexión del sistema
- Codificación y Descodificación
- Consulta de Disponibilidad de vuelos
 - Interpretación de la pantalla de disponibilidades
- Tipos de acceso
- Acceso directo
- Reserva de vuelos
- Campos del registro de una reserva PNR
 - Campos obligatorios
 - Otros campos no obligatorios
 - Campos especiales
- Recuperación del registro de reserva
- Modificación de los campos de un PNR
- División de un PNR
- Consulta de Tarifas
 - Interpretación de una pantalla de tarifas
- Cálculo del precio
- Impresión del billete

*Luis Junco, Isabel Sevilla, M^a Rosario Suárez
Junio 2007*

Conexión y desconexión del sistema

JI <firma agente>/<Nivel de acceso>-<password>

Amadeus proporciona hasta 6 áreas de trabajo que funcionan independientemente. Están referenciadas por los códigos A – F. Los niveles de acceso pueden ser: agente de ventas (GS) o supervisor (SU).

JI 1234AB/GS	(jump in) Conexión con Amadeus
JD	Muestra estado actual de las áreas de trabajo
JMB	Muéve al área B
JI *1234AB/GS	Entra en todas las áreas a la vez
JO	Sale del área de trabajo activa
JO*	Sale de todas las áreas a la vez
JJ1234AB/GS	Sesión en prácticas

❑ Codificación y Descodificación

Ciudades y aeropuertos: **DAN** <nombre ciudad/aeropuerto>
DAC <código>
 Compañías aéreas: **DNA** <compañía/cod>
 Países: **DC** <país/cod>
 Estados/provincias: **DNS** <estado/cod. país>
 Equipos: **DNE** <aparato/cod>

DNC y DNH para codificar/descodificar agencias de alquiler de coches y hoteles

❑ Consultas de vuelos disponibles, planificados y Horarios

A	Vuelos disponibles	N	en orden neutral
S	Vuelos planificados (tb. cerrados)	D	ordenados por hora de salida
T	Horarios	A	ordenados por hora de llegada
		E	ordenados por duración del vuelo

❑ Consulta de Disponibilidad de vuelos

Comando: **AN**<fecha><ciudad/origen><hora><opciones>
ACR<fecha><hora> vuelos de vuelta
AN<fecha_llegada><ciudad/origen>*<fecha_vuelto> consulta dual

<hora>	1000	Hora expresada en horas y minutos. Las 10:00 Se supone siempre hora de salida del vuelo excepto en consulta AA que indica la hora de llegada Si se omite se suponen las 00:00 h
<opciones>	/AIB /B5 /CY, M /FN /XCDG	Sólo vuelos de Iberia (IB) Con mínimo 5 asientos disponibles Con clases Y o M disponibles Vuelos nonstop (N) directos (D) o conectados (C) Con conexión en Paris Charles de Gaulle (CDG)

Comandos de desplazamiento:

MD mueve pantalla abajo (down)	MN consulta el día siguiente (next day)
MU mueve pantalla arriba (up)	MY consulta el día anterior (yesterday)
MT mueve al principio (top)	MO consulta original
MB mueve al final (bottom)	MPAN pantalla previa de disponibilidad

Cambios en una consulta de disponibilidades:

ACSYD	Cambia ciudad de origen (SYD) Sydney
AC//PAR	Ciudad de destino (PAR) París
AC19FEB	Cambia fecha de salida
AC5	5 días más tarde
AC-3	3 días antes
AC1500	Cambia la hora de salida (15:00)
AC/AAZ	Consulta sólo vuelos de la compañía Alitalia (AZ)
AC/CM	Consulta sólo vuelos con clase M disponible
AC/FD	Sólo vuelos directos
ACAE	Cambia orden a duración del vuelo
ACSN	Cambia a pantalla neutral de vuelos programados (neutral schedule)
ACTN	Cambia a pantalla neutral de horarios (neutral timetable)

Interpretación de la pantalla de disponibilidades

		A	B	C			
		↓	↓	↓			
**	AMADEUS	AVAILABILITY	- AN	**	153	MO	19SEP 0900
1	AF 806	C9 M9 K9 T9 V9/CDG LHR 0820	0830	0/AB3	IR	1:10	
		GR					
2	AF 808	C9 M9 K9 T9 GR/CDG LHR 0900	0910	0/320		1:10	
3	BD 172	C4 D4 M4 S4 L4 CDG LHR 0935	0945	0*734		1:10	
		Q4 V4					
4	: AF 810	C9 M9 K9 T9 V9/CDG LHR 1030	1040	0/AB3		1:10	
		GR					
↑ ↑ ↑		↑	↑↑	↑	↑↑↑	↑ ↑	
D E F		G	HI	J	KLM	N O	

Claves disponibilidad: **1-9** N° asientos **0,L** lista de espera **R** solicitar plaza **S,C** cerrada **X** cancelada

- | | |
|--|--|
| A.- Tipo de disponibilidad | H.- Indicador dinámico de disponibilidad |
| B.- Días que restan para la fecha de salida | I.- Origen y destino (incl. terminal) |
| C.- Día, fecha y hora | J.- Hora de salida/llegada (local) |
| D.- Número de línea | K.- Número de paradas en la ruta |
| E.- Símbolo de compartición de vuelos/asientos por distintas compañías | L.- Indicador de tipo de acceso |
| F.- Código compañía-número de vuelo | M.- Código equipo |
| G.- Clases y asientos disponibles (seat quota) en una sola transacción | N.- Código de irregularidad |
| | O.- Duración del vuelo |

❑ Tipos de acceso

ACCESO DIRECTO En aquellas compañías aéreas con las que Amadeus posee este tipo de acceso existe la posibilidad de realizar ciertas consultas en tiempo real directamente en el sistema de información de la compañía. El tipo de información accesible con este sistema cubre aspectos tales como información sobre vuelos, horarios, disponibilidad y mapas de asientos, tarifas, etc... Los comandos de acceso directo comienzan por **1**.

Cuando usamos el acceso directo para la consulta de disponibilidades se abre una ventana de tiempo de 3 minutos para poder formalizar la reserva.

Otro tipo de acceso es el **ACCESO AMADEUS** que permite visualizar la información de disponibilidad de vuelos (**Amadeus access update**) sincronizada con la de la compañía aérea, y confirmar inmediatamente el estado de las reservas (**Amadeus access sell**).

El **ACCESO ESTÁNDAR** posibilita estas operaciones sin tener un canal de comunicación con la compañía. Semanalmente se actualizan los horarios de vuelos por cinta, y la gestión de las reservas se realiza mediante mensajes en una red de comunicaciones (así como un teletipo).

Indicadores de Tipo de acceso

· Amadeus access sell	* Acceso directo
: Amadeus access update	Acceso estándar (sin indicador)
/ Amadeus access update + sell	

❑ Acceso directo

Comando: **1<cf a><consul ta de di sponi bi l i dad>**

(sólo se admite la consulta de disponibilidad ordenada por salida AD)

Ejemplos: **11 BAD14SEPBCNLON0900** consulta directa en Iberia de disponibilidad
11 BAC18SEP cambia consulta para el 18 de septiembre

❑ Reserva de vuelos (segment sell)

Desde la pantalla de disponibilidades:

Comando: **SS<nºasientos><clase><línea>**

Ejemplos: **SS1Y3** un asiento en clase Y en el vuelo de la línea 3
SS2LM5 2 asientos en clases L y M en el vuelo conectado línea 5

Reserva directa:

Comando: **SS<cod. vuelo><clase><fecha><citypair><nºasientos>**

Ejemplo: **SSBA642Y16JUNLONMAN1** un asiento para el BA 642

Lista de espera:

Un indicador de clase 0 o L significa que no hay asientos pero la lista de espera está abierta

Ejemplos: **SS1Y2/PE** reserva un asiento en clase Y del vuelo lin. 2 en lista de espera
SSQF545L13MARZRHSYDPE2 2 asientos lista de espera en el QF545

Segmento abierto:

Deja libre fecha/hora de realización del vuelo, preserva la continuidad del itinerario y permite el cobro del mismo.

Ejemplos: **SOLHCFRAMUC** sin fecha
SOLHC5AUGFRAMUC con fecha prevista aprox.

Segmento pasivo:

Inserta en el itinerario un segmento cuya gestión y confirmación ha sido realizada a través de otra fuente distinta de Amadeus. Genera mensajes a la compañía para verificar su validez. Puede incluir información como el horario del vuelo y el localizador

Ejemplos: **SSBA10S15JULBKLLHRPK1/11002415/HGYT7J**
SS1Y2/PK/HGYT7J desde la pantalla de disponibilidades

Segmento informativo:

Inserta un segmento realizado a través de otra fuente pero únicamente a título informativo. No genera mensajes y no puede servir ni para calcular el precio ni para el cobro.

Ejemplo: **SI TP605Y25NOVBRULI SHK2** se indica estado HK en el segmento

Segmento ARNK (arrival not known):

Da continuidad al itinerario. El cliente realiza el viaje por su cuenta.

Ejemplo: **SI ARNK**

Interpretación de un itinerario

RP/LONAF0900/														
1	AF	801	C	19JUN	7	LHRC	CDG	HK1	0600	2	0630 0835	320	0	S
2	ARNK													
3	LH	117	C	22JUN	3	MUCMAD		HK1			0645 0750	737	0	M
4	IB	3106	C	24JUN	5	MADLHR		SS1			1220 1330	320	0	S
↑	↑		↑	↑		↑	↑	↑			↑		↑	
A	B		C	D		E	F	G	H	I		J		K
														L

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| A.- Número de orden segmento | G.- Código de estado de la reserva |
| B.- Código vuelo compañía | H.- Nº de asientos |
| C.- Clase | I.- Hora límite check-in y terminal |
| D.- Fecha | J.- Hora de salida/llegada |
| E.- Día de la semana | K.- Código equipo |
| F.- City pair | L.- Núm. paradas y código comida |

❑ Campos del registro de una reserva PNR. Campos obligatorios

Los detalles de la reserva del cliente se almacenan en un fichero o registro llamado PNR (Passenger Name Record). Este contiene información sobre los pasajeros, itinerario, teléfonos y direcciones de contacto, códigos de estado, ... etc. Cada ítem se almacena en un campo separado del registro.

Cabecera.....	RP/MADIB0230/MADIB0230	0999ZZ	02SEP	/1012Z	CO4ECJ		
Pasajeros....	1.SALCEDO/JUAN MR	2.HERNANDEZ/PEDRO MR					
Itinerario...	3 IB3162 C 23SEP 3	MADLHR HK2		0920 1030		320	0
	4 IB3163 C 25SEP 5	LHRMAD HK2		1145 1445		320	0
Teléfonos...	5 AP MAD 91	2450381-H					
Ticketing....	6 TK TL01SEP/MADIB0230						

Cabecera: Oficina responsable-Oficina para mensajes-código agente-fecha y hora creación PNR-localizador

Cinco campos son obligatorios:

- P** = *Phones* – Teléfonos de contacto
- R** = *Received from* – Recibido. Firma del responsable
- I** = *Itinerary* – Itinerario
- N** = *Names* – Nombres de los pasajeros
- T** = *Ticketing* – Acuerdo pago del billete

Nombres

Comando: **NM**[nº]<apellido do>/<nombre>

Ejs:	NM1DRAKE/F MR	Mr. F. Drake
	NM2HUBBARD/CMR/HMRS	Mr. C. Hubbard y Mrs. H. Hubbard
	NM1JONES/R MR1SMITH/J MR	Mr. R. Jones y Mr. J. Smith
	NM1GRANT/R MSTR(CHD)	Niño Mstr. R. G
	NM1JONES/R MRS(INF/JANE)	Mrs. R. Jones y Jane (infante)

Teléfonos

Comando: **AP**<ciudad><telfono>-H
 Tipo **H** casa **B** oficina **A** hotel **F** fax

Ejs:	AP NCE 04 92496578-H	Teléfono casa del cliente en Niza
	AP MUC 89 456 234-B	Teléfono oficina cliente en Munich

Ticketing

Comando: **TK**<indicador><fecha/hora> <texto>
 Indicadores **TL** tiempo límite **XL** cancelación automática **OK** pagado

Ejs:	TKTL12AUG	Fecha límite pago 12 de agosto
	TKTL11SEP/1400	Fecha límite 11 de septiembre a las 14:00 h.
	TKOK	Billete ya pagado
	TKXL10NOV	Cancelación automática para 10 nov.

Received from

Comando: **RF**<nombre> Persona que efectuó la reserva
RFP La reserva la hizo el propio pasajero

Cerrar la reserva

Comando: **ET** Finaliza la transacción
ER Finaliza la transacción y vuelve a mostrar PNR
IG Ignora la transacción

❑ Campos del registro de una reserva: otros campos no obligatorios

Notas (remarks)

Comando: **RM<texto>** Sirve para introducir anotaciones
RC<texto confidencial > visible sólo en oficina propia

Ejs.: **RM PSGR ADV FARE INCR** Aviso cliente incremento de tarifas
RC UNLISTED PHONE PAR 78401838 Anotación de un teléfono privado

Direcciones

Comando: **AB<línea1>, <línea2>, ..., <línea>** Direcc. de factura (bill)
AM<línea1>, <línea2>, ..., <línea> Direcc. de correo (mail)

Ej.: **AM MR G SEBASTIANI , VIA NAPOLI 64, 00184 ROME**

❑ Campos especiales

Servicios de Información Opcionales (OSI)

Son avisos o informaciones especiales para la compañía aérea que no requieren respuesta de ésta.

Comando: **OS<código><mensaje>**
Código YY equivale a todas las compañías

Ejemplos: **OSBA ELDERLY PSGR** Aviso a BA de pasajero anciano
OSIB 1CH/08 YRS/P2 El pasajero 2 es un chico de 8 años
OSYY VIP BRAZILIAN CONSUL A todas las compañías, pasajero VIP

Petición de Servicios Especiales (SSR)

Se envían a la compañía para pedir una asistencia determinada requerida por un pasajero.

Comando: **SR<cod. SSR><-texto opcional >**
SR<cod. SSR>/[Px]/[Sx] Especifica un pasajero o segmento de vuelo

Ejemplos: **SRVGML** Comida vegetariana
SRBLND Pasajero ciego
SRLANG-FINNI SH Restricciones de lenguaje (sólo habla finlandés)
SRWCHR/P1 Pasajero 1 en silla de ruedas
SRBI KE/P2/S1 Pasajero 2 en segmento 1, llevará bicicleta

Pasajeros frecuentes (frequent flyers)

Algunas compañías poseen bases de datos de clientes asiduos a los que ofrecen promociones especiales.

Comando: **FFN<código>-<código cliente>**
Crea un OSI informando a la compañía para anotar kilometraje a cliente
FFD Muestra información de la base de datos FF
FFA Copia el nombre en el PNR y crea el OSI

Ejemplo: **FFNAF-ELY061** Crea un OSI para AF con código cliente ELY061

❑ Recuperación del registro de reserva (PNR)

Podemos recargar una reserva anteriormente cerrada para seguir trabajando con ella, de varios modos:

RTAMQ6BB Buscando la reserva por Localizador AMQ6BB
RT/ROJAS Por nombre cliente
RTPARAF0900-BROWN Con código oficina PARAF0900 y nombre
RTSN433/10MAYLI S-FLORET Con vuelo, fecha, origen y nombre
RT2 Selecc. nº 2 de lista PNRs con apellido similar

❑ Modificación de los campos de un PNR

RP/MADIB0230/MADIB0230	0999ZZ	02SEP	/1012Z	CO4ECJ
1. SALCEDO/JULIO MR	2. HERNANDEZ/PEDRO MR			
3 IB3162 C 23SEP 3 MADLHR HK2		0920 1030	320	0
4 IB3163 C 25SEP 5 LHRMAD HK2		1145 1445	320	0
5 AP MAD 91 2450381-H/P1				
6 AP MAD 91 3456602-H/P2				
7 TK TL01SEP/MADIB0230				
8 SSR VGML IB HN1/P1/S2				

Cancelación

XE<líneas>

XE1	Cancela segmento 1, nombre primer pasajero (*)
XE5, 6	Cancela teléfonos, segmentos 5 y 6
XE5-7	Cancela segmentos 5 a 7
XI	Cancela todo el itinerario (3 y 4)

(*) Cuando se cancela un nombre se anulan automáticamente los campos asociados al pasajero

Modificación

<línea>/<nuevo dato>

2/1HERNANDO/P MR	Cambia nombre P2 (se cancelan campos asociados)
7/OK	(TK) Billete pagado
5/MAD 912450381-H	(AP) Modifica teléfono de casa del cliente

Actualización del nombre

Para no anular los datos asociados al pasajero, al modificar el nombre debe usarse la acción NU

NU2/1HERNANDO/P MR	Modifica campo nombre pasajero 2
NU1/JULIAN MR	Cambia únicamente nombre pasajero 1

Actualización de la reserva

Podemos modificar la clase, la fecha del vuelo o una combinación de ambas, con el comando SB (should be) en función de la disponibilidad.

SBY3	Cambia a clase turista (Y) en el segmento 3
SB28SEP4	Cambia fecha segmento 4
SBM30JAN4	Cambia clase (M) y fecha (30 ene) en segmento 4

❑ División de un PNR

Cuando uno de los pasajeros de un PNR cambia de itinerario éste debe ser separado del resto de pasajeros y crear su propio PNR. Esta acción se realiza con el comando SP (split)

SP3	Separa pasajero 3
SP1, 3	Separa pasajeros 1 y 3
SP2-4	Separa pasajeros 2 a 4

El sistema automáticamente transfiere los datos del pasajero y campos asociados al nuevo PNR y duplica los comunes.

Los pasos a seguir entonces son los siguientes:

RT3GU4S1	Recupera PNR
SP3	Separa psgr. 3. El sistema crea un nuevo PNR
SB12APR3	Se introducen los cambios (cambio de fecha salida vuelo segm. 3)
RFnombre	Firma responsable acción
EF	Cierra y guarda nuevo PNR. El sistema vuelve a mostrar el PNR original (ya sin P3)
RFnombre; ET	Firma y cierra transacción

❑ Consulta de Tarifas

La aplicación de una tarifa depende de: las bases de la tarifa, la clase y las reglas o condiciones de aplicación de la tarifa. Muchas poseen restricciones tales como pago adelantado, mínima estancia, etc.

Comando: **FQD**<ci typai r></fecha> <opci ones>

</fecha>	/21SEP /15MAR**15APR /DAUG	Si se omite se supone a día de hoy Especifica una fecha un rango de fechas o un rango de 3 meses (agosto-octubre)
<opci ones>	/AI B /A-AF /CY /R, -PEX /I R	Tarifas comunes en las que participe Iberia Exclusivamente tarifas de Air France Sólo clase turista Y Sólo tarifas tipo PEX (especiales con descuento) Tarifas Ida y vuelta

Ejs: **FQDATHNYC/10MAY** Muestra tarifas aplicables el 10 de mayo de Atenas a NewYork
FQDMADLON/2AUG/AI B Tarifas Madrid Londres para el 2 de agosto, sólo iberia

Interpretación de una pantalla de tarifas

26AUG98*26AUG98/YY PARNYC/NSP;AT/TPM 3630/MPM 4356												
LN	FARE	BASIS	OW	FRF	RT	B	PEN	DATES/DAYS	AP	MIN	MAX	R
01	R		23965		47930	+	-	-	-	-	-	M
02	F		18415		36830	+	-	-	-	-	-	M
03	C		11515		23030	+	-	-	-	-	-	M
04	Y		6670		13340	+	-	-	-	-	-	M
05	MHWEE				8475	+	-	-	67+	-	SU+	12M+M
								S19JUN		13SEP		
06	MHXEE				8125	+	-	-	12345+	-	SU+	12M+M
								S19JUN		13SEP		
↑	↑		↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑		↑
A	B		C	D	E	F	G	H		I	J	K

- | | |
|--|--------------------------------------|
| A.- Número de línea | G.- Indicador penalizaciones |
| B.- Bases de Tarifa | H.- Fechas aplicación tarifa |
| C.- Precio ida | I.- Pago adelantado |
| D.- Moneda (local de ciudad de origen) | J.- Condiciones min/max estancia |
| E.- Precio ida y vuelta | K.- Tipotarificación (millas o ruta) |
| F.- indicador de clase aplicable | |

❑ Cálculo del precio

La función de poner precio se usa para calcular el coste total del vuelo. Cuando el precio es oficial se crea el ticket TST (Transitional Stored Ticket) y se adjunta al PNR. Un mismo PNR puede tener varios TSTs asociados para distintos pasajeros y/o segmentos

Ejs: **FXP** Calcula el precio de todos los pasajeros y segmentos y crea el TST
FXP/P1, 3/S4-7 Calcula el precio pasajeros y segmentos seleccionados

Si existe más de un precio aplicable al itinerario se muestra una lista con cada tarifa

FXT1 Selecciona la tarifa 1 y crea el TST
FQQ3 Muestra detalles de tarifa 3 sin crear el TST

Mejora del precio (Best Buy)

FXB Busca el mejor precio aplicable y cambia la reserva
FXA Busca mejores precios sin cambiar la reserva. Muestra lista
FXU2 Cambia la reserva a la tarifa 2 de la lista

❑ Cambios en el estado de un segmento

Existen situaciones en que la reserva no es firme. Por ejemplo cuando nos encontramos en la lista de espera de un determinado segmento de nuestro itinerario o la reserva no ha sido todavía confirmada por la compañía. Se usan entonces distintos códigos para reflejar este tipo de incidencias y avisar al agente de los distintos cambios que puedan acaecer.

Por ejemplo: Cuando un segmento en lista de espera es confirmado el sistema cambia su estado inicial de HL a KL. El agente debe, de acuerdo con los pasajeros, cambiar de nuevo el estado a HK para volver a confirmar la reserva (y debe anular igualmente la reserva que se tenía como alternativa).

Ejs: **3/HK** Cambia el estado del segmento 3 a HK
XE4 Anula el segmento 4 duplicado (alternativo)

He aquí un listado de algunos estados que pueden aparecer y las acciones requeridas

<u>Cód.</u>	<u>Significado</u>	<u>Acción</u>
HK	Confirmado	Ninguna
HL	Confirmada lista espera	Ninguna
KK	Confirmado por la compañía	Avisar al cliente / Cambiar a HK
KL	Confirmado desde lista esp.	Avisar al cliente / Cambiar a HK
US	Imposible la venta	Cambiar a HL o anular
UU	Imposible	Cambiar a HL o anular

❑ Emisión del billete

Antes de proceder a la impresión del billete los siguientes campos han de ser introducidos en el PNR: Comisión (FM), compañía aérea de validación (FV) y forma de pago (FP).

FM9	Comisión del 9%
FM30. 2A	Comisión fija de 30.2
FVI B	Selecciona a IB como compañía de validación
FPCASH	Pago en metálico
FPCHEQUE	Pago con cheque
FPCCVI 4059212472314123/1008	Pago con tarjeta de crédito Visa
<i>VI visa, AX american Express, CA master card, EC eurocard, etc...</i>	

Además, existen varias casillas con información adicional en el billete que se pueden configurar, algunas de ellas son: el código de Viaje (FT) o Tour Code, las restricciones (FE) y la información sobre el cambio de billete (FO).

Una vez definidos y almacenados en el PNR todos los campos obligatorios, el billete puede ser emitido mediante el comando:

TTP	Calcula precio, genera TST, imprime el billete y finaliza la transacción
TTP/S1-3	Solo imprime billete con los segmentos 1 a 3
TTP/P2	Solo imprime billete del pasajero 2