

**aMaDEUS**

**GUÍA RÁPIDA**

**AMADEUS**

## SISTEMA DE SEGURIDAD

La seguridad en Amadeus se establece a diferentes niveles y tiene por objetivo asegurar que cada oficina y cada usuario efectúe las transacciones que le correspondan de acuerdo a sus funciones específicas.

El control de la seguridad es responsabilidad del Help Desk quien trabaja en forma coordinada con la agencia de viajes para asignar los accesos correspondientes.

En algunos casos, la agencia puede solicitar contar un agente que tenga nivel de administrador de seguridad de la agencia (Local Security Agent), en cuyo caso ciertas funciones de control son cedidas al mismo bajo exclusiva responsabilidad.

La seguridad se aplica a los siguientes niveles:

- **Agente**
- **Oficina**
- **Terminal**
- **Entre oficinas**

### FUNCION DE SIGN IN O CODIGO DE AGENTE

### HE SIGN

El sistema de seguridad requiere que cada persona autorizada para utilizar una terminal de Amadeus cuente con una firma (**sign**) ó **código de identificación** para acceder al Sistema. La firma es creada por el Help Desk ó por el administrador de seguridad de cada agencia, en caso que haya sido designado alguno.

La firma de un agente se compone de seis caracteres alfanuméricos, por ejemplo: 1234AB, y tiene adjunto un **Perfil de Seguridad y Preferencias**.

Amadeus asigna a cada código uno o más **duty codes** o **códigos de funciones**. El código de función forma parte de la estructura de seguridad del sign, y permite o restringe el acceso a determinadas transacciones del Sistema. En caso que el agente tenga asignado un solo código de función, no necesita ingresarlo en el momento de acceder al Sistema.

Amadeus establece también si un código de agente tendrá o no asociado un **password** o **contraseña**. En caso que un código tenga asociado un password, es obligatorio ingresarlo cuando se accede al Sistema.

### IDENTIFICACION DE OFICINA

### HE OFFICE PROFILE

Cada oficina conectada al Sistema Amadeus tiene una identificación conocida como **Office ID**, por ejemplo: LPBXB26ES.

Cada Office ID tiene adjunto un perfil de seguridad denominado **Perfil de Oficina**. Para ver el perfil de su oficina realiza la entrada: **PV**

## ACCESO AL SISTEMA

## SIGN IN

Se puede ingresar al sistema en dos modos, **producción y entrenamiento**.

<b>JD</b>	→	Despliegue de áreas
<b>JJ2001SC/SU</b>	→	Firmarse en modo de entrenamiento
<b>JI2001SC/SU</b>	→	Firmarse en modo de producción
<b>JIA2001SC/SU</b>	→	Firmarse en un área específica (ej: área A)
<b>JI*2001SC/SU</b>	→	Firma en todas las áreas
<b>JO</b>	→	Desfirmarse del área en donde se está trabajando
<b>JO*</b>	→	Desfirmarse de todas las áreas
<b>JMA</b>	→	Desplazarse a otra área de trabajo
<b>JXB</b>	→	Conectarse con otra área de trabajo

Cada terminal cuenta con 6 áreas de trabajo (A, B, C, D, E, y F) las mismas que son independientes una de la otra.

## PAGINAS HELP

## HEHE

Son páginas de ayuda con definiciones y conceptos de todas las entradas que se utilizan en el Sistema. Brinda ejemplos y muestra la explicación de los distintos despliegues y respuestas que se obtienen al efectuar las diferentes transacciones en Amadeus.

Las páginas de ayuda están cargadas en español y se pueden consultar tanto en modo de Producción como en Training.

Se recomienda asimismo leer siempre los **Temas Relacionados** que contienen las páginas de ayuda de cada tema.

<b>HE</b>	→	formato de despliegue
<b>HE/</b>	→	ayuda sobre la última entrada realizada
<b>HEPNR</b>	→	ayuda sobre un tema
<b>HETTP</b>	→	ayuda sobre una transacción

## CODIFICACIÓN Y DECODIFICACION

## HECONVERT

OPCION	CODIFICA	DECODIFICA
Ciudad/Aeropuerto	<b>DANMIAMI</b> <b>DANORLY</b>	<b>DACMIA</b> <b>DACHND</b>
Ciudad asociada	<b>DANGRASSE/S</b>	
Países	<b>DCPOLAND</b>	<b>DCCL</b>
Estados o Provincias	<b>DNSCALIFORNIA</b>	<b>DNSUSKY</b>
Aerolíneas	<b>DNAIBERIA</b>	<b>DNAIB</b> <b>DNA075</b>
Rentadoras de Autos	<b>DNCHERTZ</b>	<b>DNCZE</b>
Hoteles	<b>DNHMARRIOTT</b>	<b>DNHHI</b>
Equipos	<b>DNEBOEING</b>	<b>DNE747</b>

Para codificación y decodificación de Estados y Provincias, esta función está implementada solo con Argentina (**AR**), Brasil (**BR**), Estados Unidos (**US**), Australia (**AU**) y Canadá (**CA**).

## AIS AMADEUS INFORMATION SYSTEM

## HEAIS

En Amadeus existen dos tipos páginas de información: las páginas de los proveedores y las páginas de información actualizadas por Amadeus.

<b>GGPCAxx</b>	→	Información de nivel de acceso y funciones con una aerolínea
<b>GGAPTxxx</b>	→	Información de aeropuertos
<b>GGWEAxxx</b>	→	Información de clima en una ciudad
<b>GGCOUxx</b>	→	Información de un país
<b>GGAIRxx</b>	→	Información de una aerolínea
<b>GGHTLxx</b>	→	Información de una cadena hotelera
<b>GGCARxx</b>	→	Información de una rentadora de autos
<b>GGCODEx</b>	→	Información sobre significado de códigos de servicios, de acción, de status (x=initial)

Nota: xxx= código de ciudad/aeropuerto    xx= código de país/aerolínea/cadena hotelera/rentadora de auto

## AMADEUS AIR

## HEAN

Los vuelos en Amadeus se despliegan en el siguiente orden:

- ⇒ Non stop
- ⇒ Directo
- ⇒ Conexión
- ⇒ Con cambio de equipo en ruta

Existen 3 tipos de despliegues:

DESPLIEGUE	NEUTRAL
Disponibilidad	<b>AN</b>
Horarios	<b>SN</b>
Frecuencias	<b>TN</b>

La disponibilidad se desplegará para las aerolíneas que tengan Participating Carrier Agreements y hasta 361 días en el futuro.

Los status de las clases que se muestran en los despliegues pueden ser:

9	La clase tiene de 9 espacios a más
8 a 1	Cantidad exacta de asientos que se puede vender
L	abierto a lista de espera
R	On request (por solicitar)
C o S	Closed or Sold Out
X	Cancelado

## DESPLIEGUE DE DISPONIBILIDAD

AN

El despliegue de disponibilidad (availability neutral) nos muestra las clases disponibles o que acepten al menos lista de espera.

- Formatos de despliegue de disponibilidad:

<b>ANMIA</b>	→	Despliega disponibilidad a una ciudad para hoy
<b>AN15AUGSRZMIA</b>	→	Despliega disponibilidad para una fecha
<b>AN15AUGSRZMIA/AAA</b>	→	Despliega disponibilidad con opción de aerolínea
<b>AN15AUGLPBLAX/XMIA</b>	→	Despliega disponibilidad con opción x punto de conexión
<b>AN15AUGSRZMIA*30AUG</b>	→	Despliega disponibilidad de ida y vuelta
<b>AN15AUGSRZMIA/CK</b>	→	Despliega disponibilidad x clase de servicio
<b>AN25AUGLPBPNYC/KY</b>	→	Despliegue de disponibilidad x tipo de cabina

## DESPLIEGUE DE HORARIOS

SN

El despliegue de horarios (Schedule neutral) muestra todas las clases haya ó no haya espacio, incluyendo las clases cerradas y/ó canceladas:

- Formatos de despliegue de horarios:

<b>SNMIA</b>	→	Despliega horarios a una ciudad para hoy
<b>SN15AUGSRZMIA</b>	→	Despliega horarios para una fecha
<b>SN15AUGSRZMIA/ALA</b>	→	Despliega horarios con una aerolínea
<b>SN15AUGLPBLAX/XMIA</b>	→	Despliega horarios x punto de conexión
<b>SN15AUGSRZMIA*30AUG</b>	→	Despliega horarios de ida y vuelta
<b>SN15AUGSRZMIA/CK</b>	→	Despliega horarios x clase de servicio
<b>SN25AUGLPBPNYC/KY</b>	→	Despliegue de disponibilidad x tipo de cabina

SN23MARASUSAO/AJJ											
** AMADEUS SCHEDULES - SN ** SAO SAO PAULO.BRSP											
12 SU 23MAR 0000											
** CJ *CAESAR PARK FARIA LIMA* THE IDEAL LOCATION FOR BUSINESS											
** IN SAO PAULO *WIFI *BUSINESS CTR *24HR ROOM SVC >HACJSAOFAR											
1PZ:JJ8034	YC	T0	QC	HC	BC	MC	ZC	ASU	GRU	1	1830
	VC	XC	KC	IC	WC	OC	LC	SC			
											2:00
2PZ:JJ8032	C7	J7	R7	U7	YC	T0	QC	ASU	GRU	1	0545
	HC	BC	MC	ZC	VS	XS	KC	IC	WC	OC	E1.320
											2:35

Los status **C** ó **S** que aparecen al lado de las clases indican que las mismas están cerradas y que no se permite la lista de espera.

# amADEUS

## EXPLICACIÓN DE UN DESPLIEGUE DE DISPONIBILIDAD

The screenshot shows the Amadeus Vista interface with the command line 'AN12MAYLONMIL' and the flight details for 'AN12MAYLONMIL'. The flight details are organized into columns corresponding to the letters A through N. The columns are defined as follows:

- A: Número de línea de referencia
- B: Código de aerolínea é indicadores de vuelos code share
- C: Número de Vuelo
- D: Clases e indicadores de disponibilidad
- E: Código de aeropuerto de origen
- F: Código de la Terminal del aeropuerto de origen
- G: Código del aeropuerto de destino
- H: Código de la Terminal del aeropuerto de destino
- I: Hora local de salida
- J: Hora local de arribo
- K: Número de paradas e indicador de boleto electrónico
- L: Indicador de tipo de acceso
- M: Código del equipo de avión
- N: Duración de vuelo

- A :Número de línea de referencia
- B :Código de aerolínea é indicadores de vuelos code share
- C :Número de Vuelo
- D :Clases e indicadores de disponibilidad
- E :Código de aeropuerto de origen
- F :Código de la Terminal del aeropuerto de origen
- G :Código del aeropuerto de destino
- H :Código de la Terminal del aeropuerto de destino
- I :Hora local de salida
- J :Hora local de arribo
- K :Número de paradas e indicador de boleto electrónico
- L :Indicador de tipo de acceso
- M :Código del equipo de avión
- N :Duración de vuelo

## DESPLIEGUE DE FRECUENCIAS

TN

Los despliegues de frecuencia (Timetable neutral) solo muestran los días de operación de vuelos publicados en el sistema, **no reflejan disponibilidad de espacios.**

- Formatos para despliegue de frecuencias:

TNSRZPTY	→	Despliega frecuencias entre dos ciudades
TNCCSLIM/ATA	→	Despliega frecuencias con opción de aerolínea
TN12MAYSRZLIM	→	Despliega frecuencias a partir de una fecha

```

TNLPBLIM
** AMADEUS TIMETABLE - TN ** LIM LIMA.PE                      11MAR08 18MAR08
1TA:5L1404 1356 LPB LIM 0850 0940 0 31AUG07 --- 319 1:50
2TA:5L1408 247 LPB LIM 0855 0940 0 26JUN07 --- 319 1:45
3 *TA 038 247 LPB LIM 6 0855 0945 0 11MAR08 18MAR08 320 1:50
4 *TA 034 1356 LPB LIM 6 0855 0945 0 12MAR08 17MAR08 320 1:50
5 LP 566 136 LPB LIM 1035 1130 0 03DEC07 26MAR08 319 1:55
    
```

## INFORMACION DE VUELO - FLIFO (flight information)

HEDO

La información de vuelo nos permite visualizar los detalles de la operación de un vuelo, tanto la información programada, como la operacional (a que hora despegó, a que hora aterrizó, tiempo de espera en tierra, clases, comidas a bordo,etc.)

- Formatos para solicitar un despliegue de operación de un vuelo determinado:

DOAA922	→	Despliega la información del vuelo de hoy
DOAA922/15MAR	→	Despliega la información del vuelo x fecha específica
DO3	→	Despliega la información del vuelo de el segmento del PNR.

En Amadeus Vista se puede también solicitar la información del vuelo llevando el puntero del Mouse a la altura del número de vuelo ya sea en un despliegue AN ó SN ó desde el PNR.

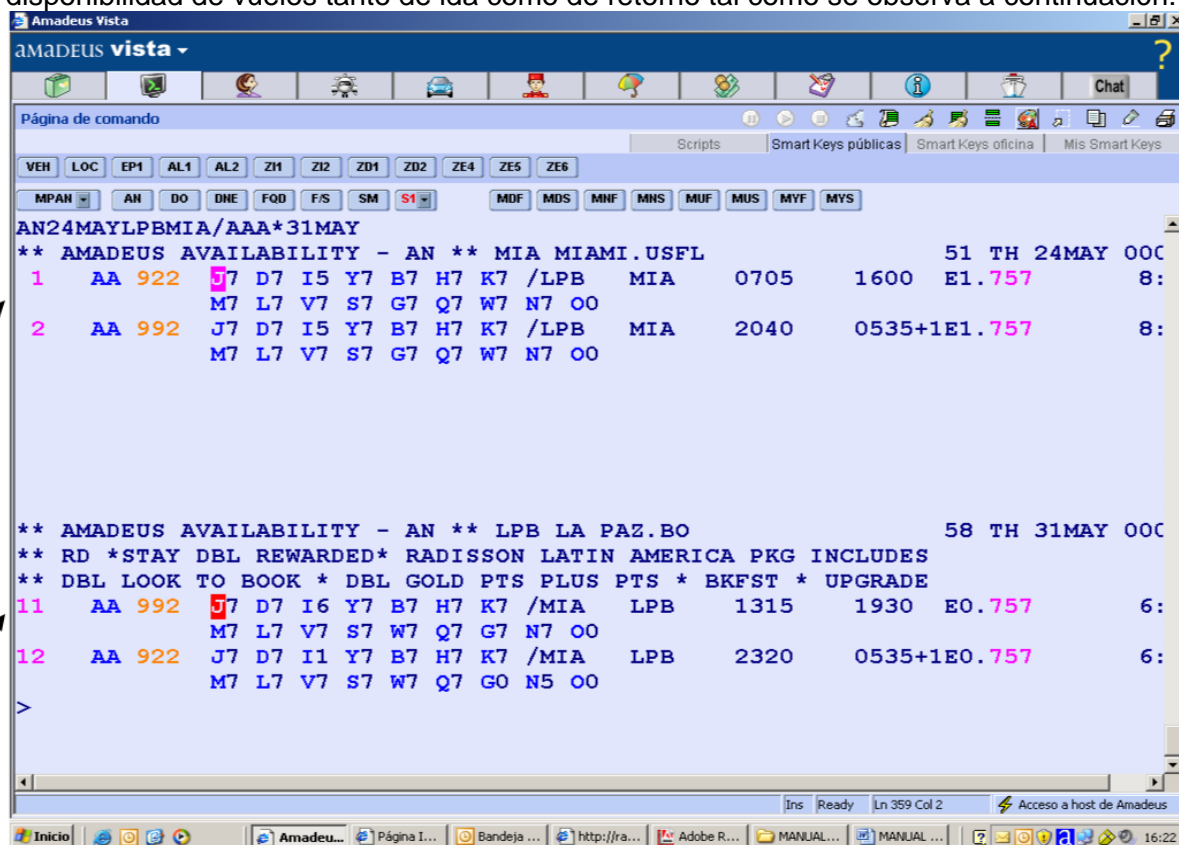
Ejemplo:

```

MUFXX  ACR  AN  DO  DNE  FQD  F/S  SM  S1  MN  MY
AN12MAYLPBLIM/ALP
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** LIM LIMA.PE                      62 MO 12MAY 0000
** MELIMMEL*MELIA LIMA*UPSCALE ROOMS FR 190US W/BRKFT INCL
** UPSCALE ACCOMMODATIONS WITH FULL MELIA BREAKFAST INCLUDED
1 LP 5 * 1A PLANNED FLIGHT INFO *                                9 1:55
APT ARR  DY DEP  DY CLASS/MEAL  EQP  GRND  EFT  TTL
LPB      1035  MO YBHKMLVSNQO/S    319      1:55
LIM 1130  MO
COMMENTS-
1.ENTIRE FLT- MEMBER OF ONEWORLD
2.VVI LIM - CLASSES SHOWN YBHKMLVSNQO
3.LPB LIM - CLASSES SHOWN YBHKMLVSNQO
4.LPB LIM - 1/ MOVIE
5.LPB LIM - 9/ NON-SMOKING
6.LPB LIM - ET/ ELECTRONIC TKT CANDIDATE
CONFIGURATION-
319 NO CONFIGURATION SET
    
```

## DESPLIEGUE DE DOBLE PAR DE CIUDADES

En el Sistema es posible consultar la disponibilidad para un doble par de ciudades. De este modo en una sola pantalla el agente podrá tener información, por ejemplo, de la disponibilidad de vuelos tanto de ida como de retorno tal como se observa a continuación:



## OPCIONES

ENTRADA	EXPLICACION
AN12OCTLPBLIM*	Disponibilidad de ida y retorno para el mismo día
AN08FEBLIMCUZ*12FEB	Disponibilidad de ida y retorno en distintas fechas.
AN22NOVSRZMIA/AAA*03DEC	Disponibilidad de ida y retorno en una misma aerolínea.
AN04JUNMADCCS/AIB*10JUN/AA7	Disponibilidad de ida y retorno en distintas aerolíneas
AN12FEBLIMCUZ/ALP/CN*15FEB/CK	Disponibilidad de ida y retorno con una misma aerolínea en distintas clases.
AN 09SEPSRZBOG*12SEPBOGCLO	Disponibilidad en diversas rutas y fechas distintas. Se puede aplicar también la opción de preferencia de aerolínea.



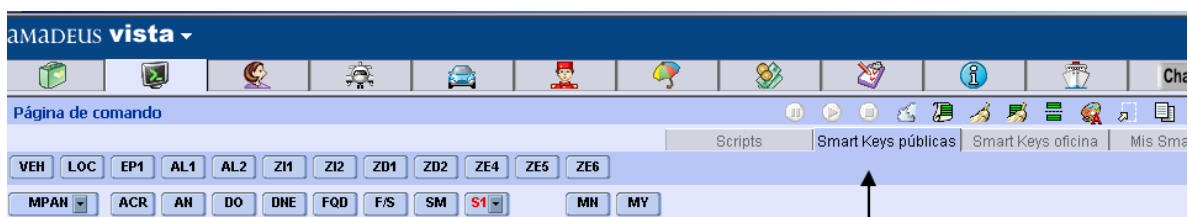
## MODIFICACION DE DESPLIEGUES

Los despliegues de disponibilidad, horarios y frecuencias se pueden modificar a través de entradas cortas que el agente utiliza a fin de especificar nuevas opciones de búsqueda en relación a su despliegue original.

**ENTRADAS PARA MODIFICAR UN DESPLIEGUE DE DISPONIBILIDAD – AC** (availability change)

ENTRADA	EXPLICACION
AC 3 AC-4 AC 25APR	Modifica <b>fecha de salida</b> indicando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- número de días en el futuro (en el ejemplo 3 días)</li> <li>- número de días en el pasado (en ejemplo 5 días)</li> <li>- nueva fecha (en el ejemplo 25APR)</li> </ul>
ACR 5 ACR 30APR	Solicita <b>vuelo de retorno</b> indicando <ul style="list-style-type: none"> <li>- retorno en un determinado número de días</li> <li>- retorno en una fecha específica</li> </ul>
AC/AKL	Modificar preferencia de línea aérea
AC/CK	Modificar preferencia de clase
AC MIA	Modificar la ciudad de origen
AC//ATL	Modificar la ciudad de destino
ACWASHOU	Modificar ciudad de origen y destino

Asimismo, para modificar la fecha de viaje se pueden utilizar los comandos: MN (move next, futuro) y MY (move yesterday, pasado) los mismos que se pueden encontrar también en las smart keys Públicas



## **PNR – PASSENGER NAME RECORD**

**HEPNR**

Un PNR es el registro que contiene los datos de la reserva del pasajero y toda la información relacionada a su viaje.

El PNR está compuesto de 3 tipos de elementos:

- ⇒ Obligatorios
- ⇒ Opcionales
- ⇒ Automáticos (ingresados por el sistema)

Los obligatorios son: Nombre, Itinerario, Teléfono, Elemento Ticket, Recibido de. (NM, SS, AP, TK, RF).

Los Opcionales son: OSI, SSR, OP, RM, RC, RIR.

Los ingresados por el sistema: SSR para INF o CHD, RP, RH, RL.

Hay dos tipos de PNRs: uno es el individual (1 a 9 paxs), y otro de grupo (9 a 99 paxs).

### **\*ELEMENTOS OBLIGATORIOS PARA LA CREACIÓN DE UN PNR:**

#### **NOMBRE**

**HENM**

Formatos para ingresar nombres:

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <b>NM1FLORES/JOSE MR</b>                      | → | Ingresar un nombre                     |
| <b>NM2ALVAREZ/PATRICIA MRS/ANA MS</b>         | → | Ingresar 2 nombres con mismo apellido. |
| <b>NM1VIDAL/ALFREDO (CHD/12MAY04)</b>         | → | Ingresar un nombre de niño             |
| <b>NM1HIDALGO/MARISOL (INF/DIEGO/12MAY08)</b> | → | Adulto con infante mismo apellido      |
| <b>NM1PONCE/MARIA (INFLOPEZ/LUIS/12MAY08)</b> | → | Adulto e infante c/diferente apellido  |

En el campo del nombre se debe tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a) La letra Ñ se reemplaza por la letra N
- b) Los apellidos y nombres compuestos se deben ingresar todo junto (ejemplo: **NM1PEREZDECUELLAR/JAVIER MR**)
- c) No se ingresa ningún tipo de carácter (guión, apóstrofe, acentos).
- d) Se debe ingresar la fecha de nacimiento tanto para los niños como para los infantes.
- e) Debe ingresar los nombres tan igual como aparecen en el documento de identidad.
- f) Tomar en cuenta que los cambios de nombre están restringidos por la mayoría de aerolíneas.

#### **TELEFONO / CONTACTO**

**HEAP**

- |                            |   |                                  |
|----------------------------|---|----------------------------------|
| <b>AP LIM 444-8743 - B</b> | → | Ingresar un teléfono de contacto |
|----------------------------|---|----------------------------------|

A (agencia) / B (oficina) / C (celular) / F (fax) / H (casa)

- |  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
| <a href="mailto:APE-diego@hotmail.com">APE-diego@hotmail.com</a> | → | Ingresar una dirección de e-mail |
|--|---|----------------------------------|

## ELEMENTO TICKET

HETK

TKOK	→	Ingresa elemento ticket
TKTL15AUG	→	Ingresa time limit para una fecha
TKXL15AUG	→	Ingresa un time limit con opción a cancelación automática
TKXL15AGU/1200	→	Ingresa un plazo (fecha y hora) con opción a cancelación automática.

## ELEMENTO RECIBIDO DE

HERF

RFMARIA	→	Ingresa nombre ó iniciales del agente que crea ó modifica la reserva.
---------	---	---

## ELEMENTO ITINERARIO o VENTA

HESS

El itinerario está compuesto por los segmentos aéreos, reservas de hotel, autos, trenes, cruceros, etc, que utilizará el pasajero durante su viaje.

## VENTA DE SEGMENTOS – CREACIÓN DE ITINERARIO

HESS

SS1K1	→	Vende un espacio en clase K de la línea de referencia 1 (desde un despliegue de AN ó SN)
SS1K1*11	→	Vende 1 espacio en clase K de la línea 1 y el regreso de la 11 (desde Un despliegue de doble para de ciudades)
SS2K2/PE	→	Reserva 2 espacios <b>en lista de espera</b> , en clase K de la línea 2.

Existe también una forma larga de vender un vuelo:

**SSAA2110M15AUGLIMMIA1**

Donde:

<b>ss</b>	→	<b>Comando para vender segmento aéreo</b>
AA2110	→	Código de aerolínea y número de vuelo
M	→	Clase de servicio
15AUG	→	Fecha de viaje
LIMMIA	→	Ruta
1	→	Cantidad de pasajeros.

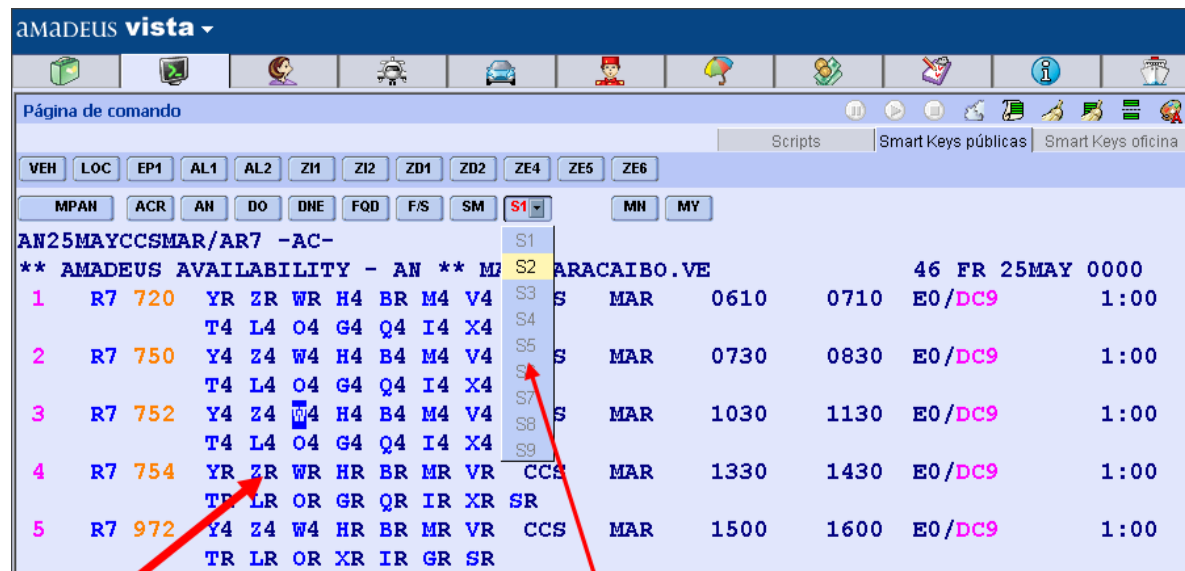
En la creación de un PNR el orden en que se ingresen los elementos obligatorios no importa; pero si deben estar presentes todos ellos para poder cerrar la transacción y obtener un record localizador de reserva. Para cerrar el PNR y obtener un código de reserva se puede utilizar:

<b>ET</b>	→	Cierra la transacción y cierra el PNR.
<b>ER</b>	→	Cierra la transacción y reabre el PNR.

El sistema generará el código de reserva (record localizador) que en Amadeus está compuesto de 6 caracteres alfanuméricos.

## VENTA DE SEGMENTO CON SPEED MODE

Se puede vender también en modo rápido utilizando el Mouse tal como se muestra en el siguiente despliegue:



A

B

**A** = Seleccionar la clase del vuelo escogido (en el ejemplo, clase W del vuelo de la línea 3 del despliegue)

**B** = Seleccionar desde la barra de comandos **S1** la cantidad de asientos que desea reservar (de 1 al 9), luego dar click con el Mouse para realizar la venta.

## **ELEMENTOS OPCIONALES:**

Son elementos que como su nombre lo indica, pueden ó no ser utilizados para la creación de un PNR:

### **OSI (OTHER SPECIAL INFORMATION)**

**HEOS**

Es un elemento que sirve para generar un mensaje a la línea (ó líneas) aérea (s) involucrada (s) en el itinerario del pasajero. Dicho mensaje no requiere respuesta por parte de la misma.

- Formatos para ingresar un **OSI**:

**OSAFVIP IBM MANAGER / P1**

**OS YY CTCT SRZ TURISMO BALAS SANDRA 223-4467**

### **SSR (SPECIAL SERVICE REQUEST)**

**HESR**

Es un elemento que sirve para generar un mensaje de solicitud de un servicio especial a la aerolínea. Este mensaje sí requiere de una respuesta por parte de la línea aérea. El elemento SSR sirve también para enviar mensaje con información miscelánea.

- Formatos para ingresar un **SSR**:

**SRVGML** → Solicitud de una comida vegetariana

**SRWCHC** → Solicitud de una silla de ruedas

**SR OTHS YY - PLZ RECONFIRM FLTS** → Mensaje de texto libre

\*\* Para ver un listado de los códigos de comida disponibles ver **HEMEAL**

\*\* Para ver el listado de todos los códigos de servicio: **HESR.400**

\*\*\* Para ver el listado de códigos que empiezan con W ver **GGCODEW**

### **OP (OPTION)**

**HEOP**

Este elemento es de gran utilidad ya que nos sirve como agenda para recordarnos sobre temas de importancia a manejar sobre una reservación. El elemento OP colocará el PNR en la cola 3 para su revisión.

**OP23MAY/ENVIAR NUEVA COTIZACION**

**OP15FEB/VERIFICAR VENCIMIENTO DE PASAPORTE**

## REMARKS

HERM/RC/RIR

Los remarks son elementos que se utilizan para ingresar comentarios u observaciones adicionales en el PNR. Dichos comentarios no generan mensaje a la aerolínea.

Existen 3 tipos de remarks ó comentarios: los generales, los confidenciales y los de interfase o de itinerario.

- El **remark general** puede ser visualizado tanto por la agencia que ingresó el comentario así como por la aerolínea (si es que la aerolínea es una system user). Ejemplo:

**RM** pasajero pagará boleto con tarjeta de crédito AX.

- El **remark confidencial** puede ser visto únicamente por la agencia que ingresó el comentario. Ejemplo:

**RC** línea aérea autoriza descuento 10%

- El **remark de itinerario** sirve para ingresar notas ó recomendaciones que aparecerán impresas en las últimas líneas del itinerario que se entrega al cliente. Ejemplo:

**RIR** La tarifa es no reembolsable.

## VIAJERO FRECUENTE

HEFFN

- Formato para ingresar número de tarjeta de un viajero frecuente de la misma aerolínea con la que viajará el pasajero. En el ejemplo, el pasajero viaja con AA.

**FFNAA-45GT876**

Donde:

FFN → Comando para ingreso de la tarjeta de viajero frecuente  
AA-45GT877 → Aerolínea emisora de la tarjeta, guión obligatorio y número de tarjeta

- Formato para ingresar viajero frecuente cuando existen acuerdos de acumulación de millas entre aerolíneas:

**FFNAA-509644,IB**

Donde:

FFN → Comando para ingreso de la tarjeta de viajero frecuente  
AA-45GT877 → Aerolínea emisora de la tarjeta, guión obligatorio y número de tarjeta  
,IB → coma y la aerolínea con la que viajará el pasajero.

- Formato para ingresar la tarjeta de viajero frecuente con un **SR**:

**SR FQTV LA-LA45GT877**

Entrada para verificar acuerdos interlineales de tarjeta de Viajero Frecuente: **VFFDLA**

Donde VFFD → Comando para la consulta

LA → Código de la aerolínea

## ELEMENTOS INGRESADOS POR EL SISTEMA

Llamados elementos automáticos, los cuales son ingresados directamente por el Sistema tales como: la responsabilidad de reserva y colas, iniciales y tipo de acceso del agente, fecha y hora de creación de la reservación, el SSR que se genera cuando existe un niño ó infante, el record localizador de la reserva de Amadeus, entre otros.

<b>RP/LIMPE31XX/LIMPE31XX</b>	<b>GM/SU 26DEC08/1445Z</b>	<b>3GTQFL</b>
1.CALLE/WILBER	2.CALLE/THAIS (CHD/7JAN07)	
3.CASTRO/ELIZABETH		
4 LP 394 Q 15JAN 4 CUZLIM HK3	1300 1420 15JAN E	<b>LA/HZ4NJ</b>
5 APE KOALATRAVELPE@YAHOO.COM		
6 TK OK11DEC/LIMPE31KY//ETLP		
7 <b>SSR CHLD LP HK1 07JAN07/P2</b>		

## ASOCIACIÓN DE PASAJERO Y SEGMENTOS

Cuando un elemento del PNR no es común a todos los pasajeros ó a todos los segmentos, se debe asociar al pasajero y/o segmento respectivo. Por ejemplo, un contacto, un número de documento, una tarjeta de viajero frecuente.

Ejemplos:

**SRVGML/P1** → Solicita una comida vegetariana para el pax 1

**AP LIM 334-4567 B/P3** → Ingresa un número de teléfono para el pasajero

**3 SRWCHR/S4** → Solicitud de silla ruedas para el segmento 4

Si el elemento ya se hubiese ingresado sin asociar al pasajero respectivo se puede realizar la siguiente entrada posterior para asociar el elemento al pasajero apropiado:

**8/P1**

Donde:

**8** → Es el número de línea donde esta el elemento que queremos asociar

**/P1** → Es el número de pasajero al que queremos asociar el elemento 8

Se puede asociar un elemento a un rango de pasajeros y/o segmentos:

**/P1,2** → Asociar el elemento al pasajero 1 y 2

**/P3-5** → Asociar el pasajero al pasajero del 3 al 5

**/S2,4** → Asociar el elemento al segmento 2 y 4

**/S5-8** → Segmento 5 al 8

La opción de asociación de pasajero y segmento se puede combinar de la siguiente forma:

**SRWCHC/P2/S5-8** → Solicitud de silla de ruedas para el pasajero 2 en los segmentos del 5 al 8.

## SEGMENTOS DE INFORMACIÓN

**HESI**

Sirven para dar continuidad a un itinerario:

<b>SIARNK</b>	→	arrival not known (surface): segmento de arribo desconocido
<b>SIARNK15MAY</b>	→	segmento de arribo desconocido con una fecha de referencia.

## SEGMENTOS ABIERTOS

**HESO**

<b>SOAAYUIOMIA</b>	→	No tiene fecha definida de viaje
<b>SOAAY15NOVLPBTJA</b>	→	No tiene horario definido de vuelo

Un PNR permanecerá en Amadeus desde el día en que se crea hasta 3 días después de la fecha del último segmento activo (auto, hotel, vuelo).

## RECUPERACIÓN DE PNR

**HERT**

Un PNR, una vez creado, puede ser recuperado tanto haciendo referencia al apellido del pasajero ó al código de reserva generado por el Sistema. Ejemplos:

<b>RTXY4CD3</b>	→	Recupera el PNR por record localizador
<b>RT/ALBAN</b>	→	Recupera el PNR por apellido de pasajero
<b>RT/ALVA/LAURA</b>	→	Recupera el PNR por apellido y nombre del pasajero
<b>RT/21SEP-SMITH</b>	→	Recupera por fecha de viaje y apellido
<b>RT/B</b>	→	Recuperar por inicial de apellido
<b>RT3</b>	→	Recuperar PNR desde un listado (3 = número de línea)
<b>RT0</b>	→	Volver a la lista completa

Un PNR permanecerá en Amadeus desde el día en que se crea hasta 3 días después de la fecha del último segmento activo (auto, hotel, vuelo).

## RECORD DE LA AEROLÍNEA

Cuando en Amadeus se genera un código de reserva, el mismo debe estar enlazado al código de la reserva generado en el sistema de inventario de la aerolínea. Dicho código se puede visualizar en el PNR ó realizando la entrada **RL**.

```

--- RLR ---
RP/CBBXB11SS/CBBXB11SS          CC/SU  16MAR08/1526Z      4AMRT9
  1.OBLITAS/PAMELA MS
  2   5L 137 B 02APR  3 CBBVVI HK1  2100  2145  02APR      5L/IZBTLX
  3   5L 757 V 02APR  3 VVIMIA HK1  2345  0610  03APR      5L/IZBTLX
    
```

De igual forma, con ciertas aerolíneas, se puede desde Amadeus acceder y ver la reserva en el formato de la aerolínea haciendo la entrada **1XXRTABCDEF** reemplazando **XX** con el código de la aerolínea y **ABCDEF** con el record de su sistema.



## SEGMENTOS PASIVOS

HEPK

Son segmentos hechos fuera del sistema y que son ingresados con el propósito de:

- ⇒ Emisión de boletos
- ⇒ Conteo de segmentos
- ⇒ Dar continuidad a un itinerario
- ⇒ Grabar tarifas

Desde un despliegue de disponibilidad neutral el segmento pasivo se ingresa así:

### SS1K1/PK/RECORD

De otra forma se puede ingresar en formato de venta larga:

### SSAA922K15NOVSRZMIAPK1/código de reserva

Los segmentos pasivos permiten cotizar y emitir boletos pero no permite ingreso de SSR u OSI. Hay que tener extremo cuidado con el ingreso de los datos, verificando que los mismos sean exactamente iguales a los datos que se encuentran en el sistema de la aerolínea ya que una discrepancia es suficiente para el rechazo del segmento. Los segmentos pasivos no se aplican para las aerolíneas System Users.

## PNR CLAIM

HERO

Esta función sirve para asumir la responsabilidad de una reserva que fue creada fuera del sistema. Para verificar si la aerolínea soporta esta función se debe consultar **GGPCA** y el código de la aerolínea. El campo correspondiente deberá mostrar Y (yes) para poder realizar el claim.

PASSIVE SEGMENT: Y	PASSIVE NOTIFY:	PNR CLAIM: Y
SERVICE SEGMENT:	DELETE SEGMENT: Y	TICKETLESS:

- Formato para realizar el claim: **ROXXABCDEF**

Donde:

- RO** → Formato obligatorio
- XX** → código de la aerolínea
- ABCDEF** → Record de la aerolínea

Luego de esta entrada, el sistema mostrará el PNR en el formato de la aerolínea. Para culminar el proceso del claim se deberá ingresar el comando ER para que el PNR quede asegurado en Amadeus.

Reservar asientos en Amadeus es muy sencillo y existen dos formas de hacerlo:

- ⇒ Directamente desde la reservación (ASR – Advance Seat Request)
- ⇒ Desde un mapa de asientos

- Formatos para ASR manual:

<b>ST</b>	→	Solicita asientos, los que haya disponibles.
<b>ST/A</b>	→	Solicita asientos al lado del pasillo (aisle)
<b>ST/W</b>	→	Solicita asientos al lado de la ventana (window)
<b>ST/I</b>	→	Solicita asientos para un adulto que viaja con infante
<b>ST/U</b>	→	Solicita asientos para menor no acompañado
<b>ST/23B</b>	→	Solicita el asiento 23B
<b>ST/23AB</b>	→	Solicita asientos continuos en una misma fila
<b>ST/2B/P1</b>	→	Solicita un asiento específico para un pasajero específico
<b>ST/3C/S4</b>	→	Solicita un asiento específico para un segmento específico

- Formato para reservar asientos desde un mapa:

**SM3** → Solicita el despliegue del mapa de asientos del segmento 3  
Este formato desplegará un mapa de asientos mejorado.

Luego escogemos con el mouse los asientos que deseamos reservar y damos enter o clic en el botón de **Enviar**. El sistema generará un elemento SSR con los números de asientos que será enviado a la aerolínea.

**Nota:** Este mapa de asientos solo se procesa con mapas de asientos publicados horizontalmente. Si la aerolínea publica verticalmente, este mapa no será desplegado y se procesará de manera manual.

## MODIFICACIONES AL PNR

Todo elemento en un PNR puede ser cancelado o modificado. Toda modificación quedará registrada en la historia del PNR.

### CANCELACIÓN DEL ELEMENTOS

**HEXE**

- Formato para cancelar un elemento de un PNR:

**XE#** → reemplazará el símbolo # por el número de elemento a ser eliminado

- Formato para eliminar ciertos elementos o un rango de elementos:

**XE5,7** → eliminar elementos 5 y 7

**XE6-9** → eliminar elementos del 6 al 9

### CANCELACIÓN DEL ELEMENTO NOMBRE

**HEXE**

- Formato para cancelar a un pasajero:

**XE#** → reemplazará el símbolo # por el número del pasajero a ser eliminado

El sistema automáticamente reduce los espacios y cancela todos elementos asociados a ese pasajero.

**Nota importante:** No se deben hacer **splits** (dividir la reserva) con la finalidad de cancelar a un pasajero.

### CANCELACIÓN DE TODO EL ITINERARIO

**HEXI**

- Formato para cancelar un PNR:

**XI**

El sistema retiene el nombre del pasajero, el elemento ticket y el elemento de contacto, los demás elementos son eliminados; pero se mantiene un registro histórico de los mismos.

### MODIFICACIONES DE NOMBRE

**HENU**

El campo del nombre puede ser modificado únicamente con previa autorización de la aerolínea. Un cambio de nombre puede generar la cancelación de la reserva en caso no haber consultado previamente a la aerolínea.

- Formato para modificar nombre *sin alterar* elementos asociados al mismo:

**NU1/MARIELLA MRS** → actualiza el nombre del pasajero

# amadeus

- NU1/1LOPEZ/JUAN MR** → actualiza el apellido y nombre del pasajero
- Formato para modificar nombre *cancelando* los elementos asociados al mismo:

- 2/MARIA MRS** → actualiza el nombre del pasajero  
**2/1LOPEZ/JUAN MR** → actualiza el nombre y apellido del pasajero

- Formatos para modificar el tipo de pasajero:

- 1/(CHD/12JUL04)** → Convierte pasajero de adulto a niño  
**1/** → elimina el calificativo de CHD y convierte en adulto

- Formatos para añadir o quitar a un infante (asociar/desasociar infante):

- 1/(INF/ANA/12MAY07)** → aumenta (asocia) un infante con mismo apellido  
**1/(INFLAZO/ANA/12MAY07)** → aumenta (asocia) un infante con nombre y apellido  
**1/** → elimina (desasocia) el infante del adulto

**Recomendación:** Toda modificación en el campo del nombre debe ser verificada previamente con la aerolínea, antes de ser procesada.

## MODIFICACIONES DE SEGMENTOS AEREOS

**HESEG**

Podemos aumentar o disminuir espacios en una venta siempre y cuando estemos en el proceso de creación de la reserva.

### Ejemplo:

- Luego de haber ingresado los nombres de los pasajeros, vendimos por error un solo espacio cuando en realidad son 3 pasajeros (PNR no homogéneo):

```
*** NHP ***
RP/LIM1A0980/
1.JACKSON/LOIS MR 2.JACKSON/LANA MS 3.JACKSON/CLARK MR
4 LA2514 Y 15MAY 5 LIMMIA DK1 0020 0705 15MAY E 0 763 M
OPERATED BY SUBSIDIARY/FRANCHISE
SEE RTSVC
```

Para modificar la cantidad de espacios realizamos la entrada:

**4/3**

Donde: 4 = número de segmento a modificar  
3 = número correcto de espacios a reservar

## MODIFICACION DE FECHAS Y CLASES

## HE REBOOK

También se puede modificar fechas y clases de un segmento utilizando el comando **SB**:

<b>SBM4</b>	→	cambia a clase M el segmento 4
<b>SBK</b>	→	cambia todo el itinerario a clase K
<b>SB15FEB3</b>	→	cambia al 15 de febrero el segmento 3
<b>SBK10FEB4</b>	→	cambia a clase K y al 10 de febrero el segmento 4

## MODIFICACION DE CODIGOS DE AVISO A CODIGOS DE STATUS

Cuando se ha hecho una solicitud de asientos ó de comidas ó un segmento ha sufrido algún cambio, la aerolínea envía un mensaje de aviso, el mismo que debe ser modificado para dejar los segmentos ó servicios en el estado que corresponden.

```

--- TST RLR RLP ---
RP/LIMPE31ZA/LIMPE31ZA          PI/RC 18MAR08/1621Z      32RMUL
  1.CHAPMAN/LUIS MR    2.MALLQUI/MILA MRS
  3 LP 605 N 19APR 6 LIMGRU UN2 0135 0825 19APR E    LA/HHKET
  4 LP 765 N 19APR 6 LIMGRU TK2 0135 0825 19APR E    LA/HHKET
    
```

**4/HK**      →      modifica el segmento 4 a estado HK

Cuando existen varios segmentos que necesitan ajuste, una manera rápida de actualizarlos es recibir (RF xxx) y cerrar la transacción con **ERK** en lugar de **ER**.

## COPIA DE PNR

HERRN

Esta función nos permite crear una o más copias de un PNR. Para realizar la copia del PNR se debe haber recuperado en la pantalla el PNR original:

RRI	→	Copia únicamente el itinerario (segmentos aéreos)
RRN	→	Copia además del itinerario otros elementos (AP, RM)
RRN/3	→	Realiza una copia para 3 pasajeros

Si los espacios están disponibles, el sistema vende los espacios nuevos y cierra el PNR original dejando el nuevo PNR listo para ingresar el resto de elementos.

## SPLIT DE PNR

HESP

Esta función permite la división y separación de uno o más pasajeros de un PNR. Es importante indicar que se trata de una transacción delicada y que Amadeus **no recomienda realizar splits** con aerolíneas que no sean Amadeus (Ejemplo: CM, CO, MX, AM, AV, DL).

Los pasos para realizar un split son:

1. Abrir el record a ser dividido	→	RTABDCEF
2. Separar al pasajero	→	SP1 (1 = nro de pax que se separa)
3. Recibir	→	RFSANTIAGO
4. Cerrar y crear archivo	→	EF (End File)
5. Recibir	→	RFSANTIAGO
6. Cerrar	→	ET

El sistema separará a los pasajeros y se generará el código de reserva del pasajero ó pasajeros separados, manteniendo el enlace.

## HISTORIA DEL PNR

HERH

Todo PNR en Amadeus esta enlazado a un registro histórico. La historia guarda el registro de todas las transacciones realizadas en el PNR desde su creación.

Aquí encontraremos segmentos, recibidos, identificadores de oficinas responsables, firmas de agentes, hora y fecha de creación del PNR y de cada cambio realizado.

La historia del PNR cuenta con las siguientes características:

- ⇒ secuencia numérica por cada modificación, así el despliegue es de fácil lectura
- ⇒ código histórico de 2 letras precediendo a cada elemento histórico
- ⇒ el despliegue se lee de arriba hacia abajo.

Las entradas para desplegar una historia pueden ser:

RH	→	despliega toda la historia
RHA	→	despliega solo segmentos aéreos
RHN	→	despliega información sobre los campos de nombre
RHS4	→	despliega información por segmento específico
RHQ	→	despliega información sobre queues

## **IMPRESIÓN EN AMADEUS**

**HEWRA**

Para imprimir un PNR en Amadeus se utilizan los siguientes formatos:

- |                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| <b>WRA/RT</b>       | → | imprime un PNR que se encuentra desplegado en la pantalla |
| <b>WRA/RTABCDEF</b> | → | imprime PNR sin necesidad de abrirlo                      |
| <b>WRA/RH</b>       | → | imprime la historia del PNR                               |

Se puede realizar también una impresión local presionando el botón “print screen” del teclado de su computador, pero solo va a imprimir lo que este desplegado en la pantalla.

## **IMPRESIÓN DE ITINERARIOS**

**HEIEP**

Se puede desplegar en pantalla o imprimir el itinerario del pasajero. Existen dos tipos de itinerario de pasajero: el básico y el extendido. El itinerario básico imprime nombre del pasajero, vuelos, horas y ciudades y el extendido imprime, además de la información anterior, el tiempo de vuelo, comidas, asientos, números de viajero frecuente, etc, por ende es el más completo y el que más se utiliza.

Las entradas posibles son:

- |                 |   |   |
|-----------------|---|---|
| <b>IED</b>      | → | Despliega en pantalla un itinerario extendido para cada pasajero      |
| <b>IBD</b>      | → | Despliega en pantalla un itinerario básico para cada pasajero         |
| <b>IEP</b>      | → | Imprime un itinerario extendido para cada pasajero                    |
| <b>IBP</b>      | → | Imprime un itinerario básico para cada pasajero                       |
| <b>IEP/P1</b>   | → | Imprime un itinerario extendido para el pasajero 1                    |
| <b>IEP/S2-4</b> | → | Imprime un itinerario extendido solo de los segmentos del 4 al 6      |
| <b>IEPJ</b>     | → | Imprime un solo itinerario extendido para todos los pasajeros del PNR |

Amadeus puede imprimir el itinerario también en idiomas. Para mayor información consulte: **HE LANGUAGE ó HE IEP.**

El formato para imprimir en un idioma diferente al que esta configurado la Terminal es:

- |                 |   |
|-----------------|---|
| <b>IEP/LPEN</b> | <b>IEP/</b> Comando para impresión de un itinerario extendido |
|                 | <b>LP</b> = language preference                               |
|                 | <b>EN</b> = las dos primeras letras del idioma)               |

## **ENVIO DE ITINERARIO POR E-MAIL**

**HEEML**

Se puede enviar por mail un itinerario, con el siguiente formato:

**IEP-EML-PASAJERO@DIRECCION.COM**

Cada agencia tiene pre-asignado un banco de queues. Este banco de queues o colas, es un sistema de archivo a través del cual podemos manejar de una manera eficiente nuestras reservaciones. En este banco existen “casilleros” que tienen asignados números específicos y nombres.

Las reservaciones, dependiendo de la acción que haya que tomar con ellas, caerán en el casillero correspondiente para ser vistas y trabajadas por el agente. Es así que si una reservación ha sido confirmada de una lista de espera, la misma caerá en el QUEUE o casillero # 2 de confirmados de lista de espera y que lleva el nombre de KL.

La entradas para el manejo de colas son las siguientes:

<b>QTQ</b>	→	Despliega el banco de queues de la oficina
<b>QT</b>	→	Despliega los queues que hay pendientes de revisar
<b>QS</b>	→	Despliega un queue en particular
<b>QD</b>	→	Mirar un PNR en queue y enviarlo al final de la lista
<b>QN</b>	→	Mirar un PNR en queue y eliminarlo de la lista
<b>QI</b>	→	Ignorar y salir de queues
<b>QU</b>	→	Redesplegar un PNR en queue

Para desplegar un queue haremos: **QS97C0D1**

Donde:

<b>QS</b>	→	Formato obligatorio
<b>97</b>	→	Número del queue o cola que desea iniciar
<b>C0</b>	→	categoría del queue o cola (si aplica)
<b>D1</b>	→	Delay del queue o cola (si aplica)

Si queremos imprimir un queue: **QP97 (enter)**

Se puede enviar también a través de las colas un mensaje de texto libre. Para realizar dicho envío se deben seguir los siguientes pasos:

**QE/OFFICE ID/97** (tecla tabulador)

Texto libre sin pasarse de la mitad de la pantalla (tecla tabulador)

Texto libre sin pasarse de la mitad de la pantalla (tecla tabulador)

Texto libre sin pasarse de la mitad de la pantalla (tecla tabulador)

Texto libre saludos // (enter)



### CALCULO DE FECHAS

ENTRADA	EXPLICACIÓN
DD12MAY	Calcular día de la semana correspondiente a la fecha ingresada.
DD 31AUG/30	Calcular 30 días en el futuro en relación a la fecha ingresada (31AUG).
DD 31AUG/-45	Calcular 45 días antes en relación a la fecha ingresada (31AUG).
DD 08FEB/25MAR	Cantidad de días entre dos fechas.

### CALCULO DE HORAS

ENTRADA	EXPLICACIÓN
DD CCS	Hora actual en una ciudad (muestra diferencia de horas en relación a la ciudad desde donde se realiza la consulta).
DD PAR/CAS	Diferencia de horas entre dos ciudades.
DD GYE1000/SIN	Calcular que hora es en Singapore cuando en GYE son las 10am.

**Consultar: HE DD**

### CONVERSION DE DISTANCIA / PESO / TEMPERATURA

ENTRADA	EXPLICACIÓN
DK KM350	Convertir (350) kilómetros a millas
DK MK400	Convertir (400) millas a kilómetros
DK KP55	Convertir (55) kilos a libras
DK PK90	Convertir (90) libras a kilos
DK CF30	Convertir (30) grados Celsius a Fahrenheit
DK FC58	Convertir (58) grados Fahrenheit a Celsius

**Consultar: HE DK**

### CALCULOS MATEMATICOS

Se pueden efectuar operaciones matemáticas básicas utilizando el comando **DF**.

ENTRADA	EXPLICACIÓN
DF 890 ; 1378 ; 903	Sumar (signo: punto y coma )
DF 4568 - 2609	Restar (signo : guión)
DF 1803 * 555	Multiplicar (signo : asterisco)
DF 758 / 64	División (signo: oblicua)
DF 897 P 12	Porcentaje .Ejemplo: 12 por ciento de 897.

**Consultar: HE DF**