

ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ (ETS SIRENA-TRAVEL), ВЫПУЩЕННЫХ АГЕНТАМИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ДИСТРИБУТИВНЫХ СИСТЕМ, С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РАСЧЕТНОГО КОДА ПЕРЕВОЗЧИКА ИЛИ ИНТЕРЛАЙН-ПАРТНЕРА.

Инструкция агента авиакомпании.

1. Введение

Данная инструкция предназначена для оперативного переоформления или изменения ЭБ авиакомпании с расчетным кодом авиакомпании или интерлайн-партнера (или партнера по код-шеринговому договору) в ситуации, когда внесение изменений через дистрибутивную систему, выпустившую билет, не представляется возможным (например, билет выпущен через Галилео или Амадеус).

Для внесения необходимых изменений агент в сеансе авиакомпании открывает инвенторный заказ в хосте авиакомпании и проверяет состояние электронного билета запросом ЭБ#н-р билета.

Изменения в купоне билета возможны в случае, если купон имеет следующие статусы:

- О – открыт для использования (авиакомпания контролирует купон)
- N – контроль передан авиакомпании-партнеру по интерлайн или кодшеринговому соглашению. (В ситуации, когда купон имеет этот статус, ETS авиакомпании, обрабатывая команду агента на переоформление билета, автоматически (без участия диспетчера ETS) запросит контроль над купоном у ETS партнера).

Важно:

1. Для обмена электронных билетов в хосте авиакомпании должен быть выделен диапазон бланков (карточка ДПЗ) для электронных билетов.
2. Для вывода на печать маршрут-квитанции авиакомпании, в хосте авиакомпании должен быть загружен шаблон маршрут-квитанции авиакомпании.
3. Установить активный бланк. Если переоформление будет производиться на электронном билете, то вводится команда:

СБ/ЭБМ

2. Изменения в ЭБ с расчетным кодом авиакомпании.

В случае внесения изменений в ЭБ, выпущенный со расчетным кодом авиакомпании, в схеме межсистемного взаимодействия участвует только инвенторный центр авиакомпании и ETS авиакомпании.

2.1 Переоформление/обмен билета

Важно! Перед началом обмена билета необходимо удостовериться в том, что у пассажиров заказа присутствуют необходимые для оформления электронного билета паспортные данные (бронирования, в которых данная информация может отсутствовать, как правило, оформляются в международных GDS).

2.1.1 Контроль и введение отсутствующих паспортных данных пассажиров в инвенторный заказ.

Например:

```
ЗАПИСЬ СДЕЛАНА ДРУГИМ АГЕНТСТВОМ.Ξ
ЗАПИСЬ СОЗДАНА ИЗ AMADEUSTEST (УДАЛЕННАЯ PNR: 35GX3XZ)Ξ
07МФБΞ СТАТУС:Ξ
AIRIM MUC1A AIRIMP 11ФЕВ13 16:24 Ξ
1 ZBABIKOVA/IRINA MRS 01МАЙ62 (Ж) Ξ
1 5N-119 Н 16ФЕВ13 ШРМАХГ НК1 0935 1120 ЭΞ
```

1. Ввести данные паспорта командой ДД (более подробное описание команды см. в ГРС по запросу «??ДД»):

ДД1/4444444444>

```
ЗАПИСЬ СОЗДАНА ИЗ AMADEUSTEST (УДАЛЕННАЯ PNR: 35GX3XZ)Ξ
07МФБΞ СТАТУС:Ξ
AIRIM MUC1A AIRIMP 11ФЕВ13 16:24 Ξ
1 ZBABIKOVA/IRINA MRS 01МАЙ62 (Ж) /ПС /РФ/4444444444 Ξ
1 5N-119 Н 16ФЕВ13 ШРМАХГ НК1 0935 1120 ЭΞ
```

2. Закрепить изменения командой ЕО (команду РТД/0 в этом случае можно не вводить).
Заказ готов к обмену.

2.1.2 Обмен билета.

Обмен билета производится командой переоформления билета в ручном режиме - команда “ПОР”. Для этого выполняются следующие шаги:

- Бронируется сегмент, на который должен быть переоформлен билет. Этот сегмент должен быть установлен в маршруте до сегмента, с которого производится обмен

```

ЗАПИСЬ СОЗДАНА ИЗ AMADEUSTEST (УДАЛЕННАЯ PNR: 35GX3XZ) ≡
07МФБФ СТАТУС:НЕ СОХРЕН
AIRIM MUC1A AIRIMP 11ФЕВ13 16:24 ≡
1 ZBABIKOVA/IRINA MRS 01МАЙ62 (Ж) /ПС /РФ/444444444444 ≡
1 5N-119 У 17ФЕВ13 ШРМАХГ НК1 0935 1120 Э≡
2 5N-119 Н 16ФЕВ13 ШРМАХГ НК1 0935 1120 Э≡
ТЛ-0936/15ФЕВ13/Р (ПО ВРЕМЕНИ МОВ) ≡

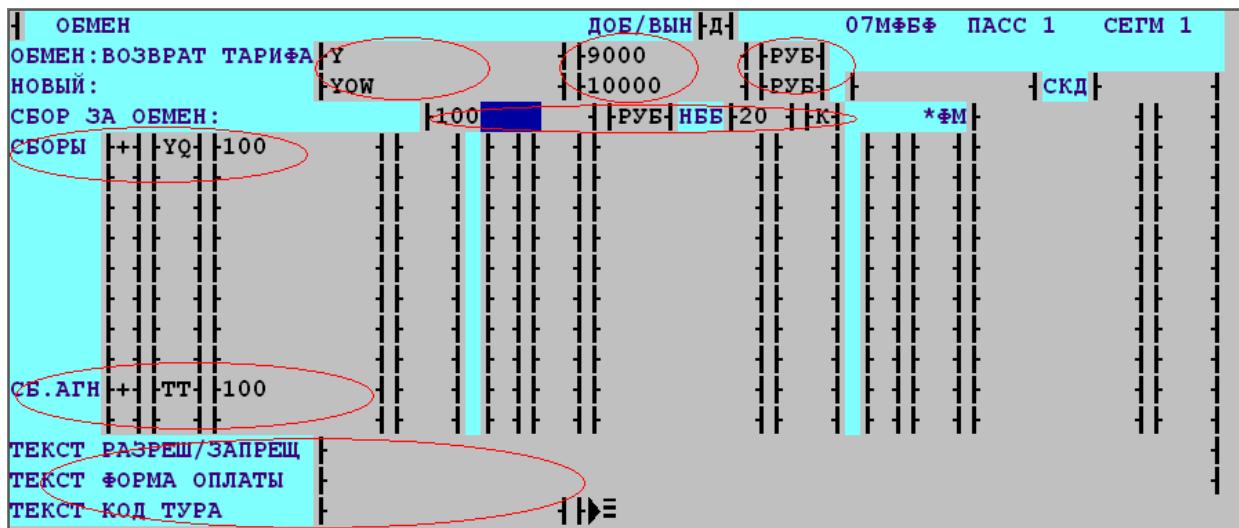
```

- Вводится команда **ПОР*н-р_сег/Л** (для данного примера ПОР*1/Л). В ответ на нее выдается маска тарификации для ручного обмена (более подробное описание команды см. в ГРС по запросу «??ПОР»):

ОБМЕН		ДОБ/ВЫН	Д	07МФБФ	ПАСС 1	СЕГМ 1
ОБМЕН: ВОЗВРАТ ТАРИФА	NOFARE	0	РУБ			
НОВЫЙ:	YOW	10000	РУБ			
СБОР ЗА ОБМЕН:	???	НББ	20	К	*ФМ	СКД
СБОРЫ						
СБ.АГН						
ТЕКСТ РАЗРЕШ/ЗАПРЕЩ						
ТЕКСТ ФОРМА ОПЛАТЫ						
ТЕКСТ КОД ТУРА						

Код тарифа обмениваемого билета показывается в маске как NOFARE и сумма тарифа равна «0». Это связано с тем, что в сообщениях с информацией об оформленных билетах, приходящих из международных систем, отсутствует тарифная информация. Эти данные необходимо менять в соответствии с данными билета.

- В маску тарификации обмена вносятся необходимые данные (тарифы и сборы, коды валют, нормы багажа для нового билета и тп.) по обмену билета.



4. После того, как все необходимые данные введены, подается команда на ввод маски в систему. Далее необходимо продолжать стандартную процедуру обмена.

2.2 Проблемы, возникающие при переоформлении билета.

Если в инвенторном центре не ведется тарифная информация, то после ввода команды **ПОР*1/Л** и пролистывания экрана «вперед» система может выдать реплику:

НЕТ ВОЗМОЖНОСТИ АВТОМАТИЧЕСКИ ОЦЕНИТЬ МАРШРУТ НА ДАННЫХ БЛАНКАХ

или

ВЫБРАННАЯ ОЦЕНКА НЕ МОЖЕТ БЫТЬ ОФОРМЛЕНА НА ДАННЫХ СПД

Это происходит потому, что система не может автоматически подобрать подходящий тариф для оформляемого билета.

В этом случае, следует отменить действия командой **«ИО»**, вновь забронировать требуемый сегмент/сегменты и ввести команду ручной тарификации:

1. Выполнить команду ручной тарификации запросом **ТТ**:

ТТ*н-р_сег//сумма./код_тарифа!Ц..????

Ц..???? - данная запись означает, что тариф зарегистрирован в ЦРТ, номер УПТ неизвестен.

Если пытаться вводить конкретный код УПТ и указывать код авиакомпании, то в случае отсутствия данного УПТ в центре авиакомпании, система не позволит ввести запрос.

Например: Необходимо выполнить полный обмен ЭБ, выпущенного на маршрут, состоящий из 2-х участков. Меняется дата вылета на 2-м участке.

ЗАПИСЬ СОЗДАНА ИЗ AMADEUSTEST (УДАЛЕННАЯ PNR: 75GX3XZ) **07МФРТ** СТАТУС:НЕ СОХРЕН
AIRIM MUC1A AIRIMP 12ФЕВ13 12:12 **≡**
1 ZBABIKOV/RINA MRS 01МАЙ62 (Ж) /ПС /РФ/444444444444 **≡**
1 5N-119 Н 16ФЕВ13 ШРМАХГ НК1 0935 1120 Э **≡**
2 5N-115 У 19ФЕВ13 АХГШРМ НК1 0700 0845 Э **≡**
3 5N-120 Н 18ФЕВ13 АХГШРМ НК1 1705 1845 Э **≡**
ТЛ-0701/17ФЕВ13/Р (ПО ВРЕМЕНИ МОВ) **≡**

Перед вводом команды на обмен вводится команда на ручную тарификацию нового (н-р 2) сегмента.

TT*2///5000./Y!Ц..????►

07МФРТ (БЛАНК БИЛЕТА ЭБМ) ВНИМАНИЕ! ДО ПЕЧАТИ БИЛЕТА ОЦЕНКА НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ
 ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА ДО 19*ЕВ13 07:00 (МОВ) - ДАТА НАЧАЛА ПЕРЕВОЗКИ*

	ТАРИФЫ	НАДБАВКИ	СБОРЫ/ДОП	ВСЕГО	
001 AAA	5000.00	0.00	0.00	5000.00	
ИТОГО	5000.00	0.00	0.00	5000.00	РУБ

1. AAA 02 APX/5Н/МОВ 5000.00 У ТП: ####.????*
 *** СБОРЫ ***:*=
 AAA APX/5Н/МОВ

- ## 2. Выполнить команду ПОР*н рсег/Л.

Для данного примера ПОР*2/Л.

3. После листания «вперед» необходимо внести изменения в маску ручного обмена.

ОБМЕН (ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ)	ДОБ/ВЫН	Д	07МФРТ	ПАСС 1	СЕГМ 1
ОБМЕН: ВОЗВРАТ ТАРИФА	NOFARE	0	РУБ		
НОВЫЙ:	NOFARE	0	РУБ		
СБОР ЗА ОБМЕН:		НББ	20	К	*ФМ
СБОРОВ					
СБ.АГН					
ТЕКСТ РАЗРЕШ/ЗАПРЕЩ					
ТЕКСТ ФОРМА ОПЛАТЫ					
ТЕКСТ КОД ТУРА					

Важно! В случае многоучасткового маршрута, даже после внесения данных о новом тарифе и его сумме командой «TT», в маске остается код тарифа NOFARE и сумма, равная «0». Это происходит из-за того, что на остальных участках маршрута,

подлежащих обмену, код тарифа остается не измененным (NOFARE), система не может автоматически подменить их данными, введенными на новом участке . Это особенность системы на текущий момент. Поэтому в маске необходимо изменить коды и суммы старого и нового тарифов.

4. После того как все данные по обмену введены в маску, следует продолжать стандартную процедуру обмена.

2.3 Ревалидация ЭБ.

Изменение данных вылета на билете выполняется операцией ревалидации билета - команда «7O» . При выполнении данной операции система не контролирует наличие паспортных данных (а также не контролирует соответствие классов и тарифов на новом и старом сегменте), поэтому случае невозможности выполнить обмен билета, можно воспользоваться этой операцией.

1. Бронируются новые места
2. Подается команда **7O**
3. Заказ закрывается командой E

Важно: отменять команду 7O при успешном ответе системы нельзя!

3. Изменения в ЭБ с расчетным кодом интерлайн-партнера.

В случае внесения изменений в ЭБ, выпущенном с расчетным кодом интерлайн-партнера, в схему межсистемного взаимодействия включается ETS валидирующего перевозчика. После получения запроса на обмен ЭБ из инвенторного центра авиакомпании, ETS авиакомпании обращается в ETS валидирующего перевозчика за контролем над купоном/купонами ЭБ. В случае, если контроль не получен, обмен/ревалидация ЭБ невозможны.

3.1 Переоформление/обмен билета

Важно! Перед началом обмена билета необходимо удостовериться в том, что у пассажиров заказа присутствуют все необходимые для оформления электронного билета паспортные данные : дата рождения пассажира и номер паспорта (бронирования, в которых данная информация может отсутствовать, как правило, оформляются в международных GDS).

Внесение паспортных данных производится в соответствии с п 2.1.1. Далее выполняются стандартные команды по обмену билета в ручном режиме (команда **ПОР**):

1. Бронируются новые места
2. Для проверки возможности выпуска ЭБ вводится ЭБ?
3. Подается команда **ПОР*н-р_сег/Л**
4. В маску тарификации обмена вносятся необходимые данные (тарифы и сборы) по обмену билета в соответствии с п 2.1.2 и 2.2

В случае успешного завершения обмена на экран агенту будет выведена маска ЭБ с **расчетным кодом авиакомпании**, а в ETS валидирующего перевозчика будет направлена информация об обмене билета.

3.2 Ревалидация ЭБ.

При решении выполнить изменение данных полета при помощи ревалидации билета следует учесть то, что не все ETS партнеров поддерживают данную операцию для электронного билета, выпущенного по интерлайн-схеме. Это оговаривается в двусторонних опросниках (документ GBR). В ETS Сирена-Трэвел реализована настройка, управляющая разрешением на операцию ревалидации для интерлайн-партнера. Если настройка установлена в состояние «запрета» операции, то выполнить изменения нельзя. В исключительных случаях, данную настройку изменяют специалисты Сирены-Трэвел, но следует учесть то, что валидирующий интерлайн-партнер не сохраняет новые данные о полете и, в случае, если им будет запрошен контроль над купоном/ами, то старая информация восстановится!

Изменение данных полета в билете выполняется операцией ревалидации билета - команда «7О». При выполнении данной операции система не контролирует наличие паспортных данных (а также не контролирует соответствие классов и тарифов на новом и старом сегменте), поэтому случае невозможности выполнить обмен билета, можно воспользоваться этой операцией.

1. Бронируются новые места
2. Подается команда **7O**
3. Заказ закрывается командой E
4. **Важно:** отменять команду 7O при успешном ответе системы нельзя!

3.3 Отказ системы выполнить переоформление.

В случае, если после ввода команды на переоформление купона система выдает реплику: **ОПЕРАЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА ДЛЯ ТЕКУЩИХ СТАТУСОВ КУПОНОВ ЭБ**

Это означает, что ETS авиакомпании не удалось автоматически получить контроль над купоном. Об этом следует сообщить диспетчеру ETS авиакомпании, который имеет возможность в ETS вручную запросить контроль. После того как контроль будет передан можно возобновить ввод команд на переоформление электронного билета.

3.4 Действия диспетчера ETS Сирена-Трэвел в случае невозможности получить контроль над купоном.

Причиной может являться:

- *отсутствие связи с ETS валидирующему перевозчика.*
- *статус, установленный в ETS валидирующему перевозчика не позволяет выполнять изменения* (информацию о подобных изменениях статуса валидирующий перевозчик может не сообщать в течение 48 часов с момента изменений).
- *ошибка ПО.*

Установить причину невозможности получить контроль можно при помощи запроса дисплея ЭБ в ETS валидирующему перевозчика.

Причина	Реплика системы	Возможные действия
<i>отсутствие связи с ETS валидирующему перевозчика</i>	Тайм-аут ответа	Ждать установки связи
<i>статус, установленный в ETS валидирующему перевозчика не позволяет выполнять изменения</i>	Дисплей билета.	<p>В ответе на дисплей ЭБ проверяется статус купона ЭБ. Для купонов ЭБ, имеющих статусы, отличные от “O” или “A”, передача контроля запрещена.</p> <p>В этом случае выполнить изменения в купоне нельзя. При попытке изменить статус купона в статус “O” будет выдаваться реплика о невозможности установить указанный статус купона.</p>
<i>ошибка ПО</i>	Ошибка программы	Сообщить разработчикам.