



Krakowska Szkoła Wyższa im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego

WYDZIAŁ STOSUNKÓW MIĘDZYNARODOWYCH
KIERUNEK: TURYSTYKA MIĘDZYNARODOWA

Ćwiczenia z przedmiotu

Systemy informacji i rezerwacji w turystyce

Na podstawie dokumentacji Systemu AMADEUS
opracował

Wojciech Z. Chmielowski

Globalny System Rezerwacyjny

amaDEUS

Your technology partner

Wybrane zagadnienia • Stan na czerwiec 2008 r.

Kraków 2008

Rada Wydawnicza Krakowskiej Szkoły Wyższej im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego:
Klemens Budzowski, Maria Kapiszewska, Zbigniew Maciąg, Jacek Majchrowski

Projekt okładki:
Joanna Sroka

Korekta:
Oleg Aleksejczuk

ISBN: 978-83-7571-068-7

Copyright© by Krakowska Szkoła Wyższa im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego
Kraków 2008

Żadna część tej publikacji nie może być powielana ani magazynowana w sposób umożliwiający ponowne wykorzystanie, ani też rozpowszechniana w jakiegokolwiek formie za pomocą środków elektronicznych, mechanicznych, kopiujących, nagrywających i innych, bez uprzedniej pisemnej zgody właściciela praw autorskich.

Na zlecenie:
Krakowskiej Szkoły Wyższej im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego
www.ksw.edu.pl

Wydawca:
Oficyna Wydawnicza AFM
Krakowskie Towarzystwo Edukacyjne sp. z o.o.
Kraków 2008

Sprzedaż prowadzi Księgarnia Krakowskiego Towarzystwa Edukacyjnego sp. z o.o.
Kampus Krakowskiej Szkoły Wyższej im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego
ul. Gustawa Herlinga-Grudzińskiego 1, 30-705 Kraków
Tel./faks: (012) 252 45 93
e-mail:księgarnia@kte.pl

Skład:
Joanna Sroka

Druk:
Cenzus

Spis treści

1. Wstęp	5
-----------------------	---

2. SEGMENT LOTNICZY

2.1. Tryb tekstowy (Command Page)

Ćwiczenie nr 1. Amadeus Information System	23
Ćwiczenie nr 2. Coding/Decoding, Timatic, Kalkulator	27
Ćwiczenie nr 3. Availability, Schedule, Timetable	35
Ćwiczenie nr 4. Passenger Name Record (PNR), elementy obowiązkowe	41
Ćwiczenie nr 5. PNR. Elementy dodatkowe i modyfikacje	45
Ćwiczenie nr 6. Rezerwacja niejednolita. Split automatyczny, manualny	53
Ćwiczenie nr 7. Rezerwacja grupowa: jednolita, niejednolita	59
Ćwiczenie nr 8. Fare Quote. Lista głównych tematów	65
Ćwiczenie nr 9. Fare Quote. Wycena PNR	73

2.2. Tryb graficzny

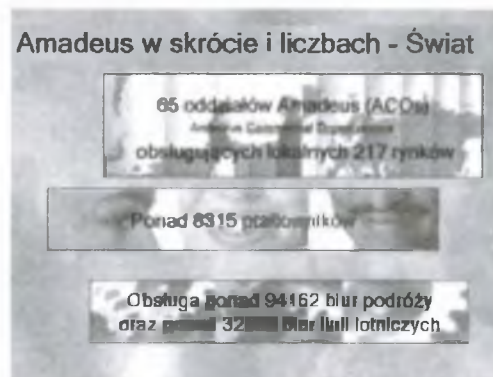
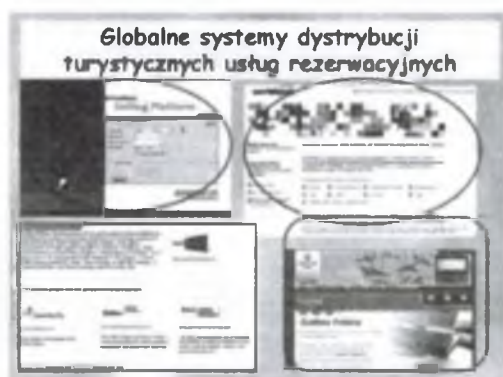
Ćwiczenie nr 10. PNR. Dane personalne podróżującego	79
Ćwiczenie nr 11. Availability	85
Ćwiczenie nr 12. PNR. Elementy obowiązkowe i dodatkowe	97
Ćwiczenie nr 13. Fare Quote. Lista głównych tematów	105
Ćwiczenie nr 14. Rezerwacje grupowe	125
Ćwiczenie nr 15. Profil klienta	153

1. Wstęp

AMADEUS na świecie¹

Obsługa rezerwacji turystycznych online to dziedzina informatyki wymagająca zastosowania technologii najwyższej klasy i najlepszych umiejętności w dziedzinie projektowania rozwiązań aplikacyjnych. Firma Amadeus Polska, to przedstawicielstwo jednego z potentatów obsługujących rezerwacje transportowe i hotelowe.

Firma Amadeus jest obecnie jednym z największych operatorów systemów GDS na świecie. Poza nią na rynku działają trzy globalne firmy: Sabre Systems, Worldspan, i Galileo. Każda spółka sieci Amadeus (wydzielonych rynków jest na świecie 217) prowadzi własną politykę w dziedzinie obsługi informatycznej z zachowaniem standardów w dziedzinie formatów danych i komunikacji.



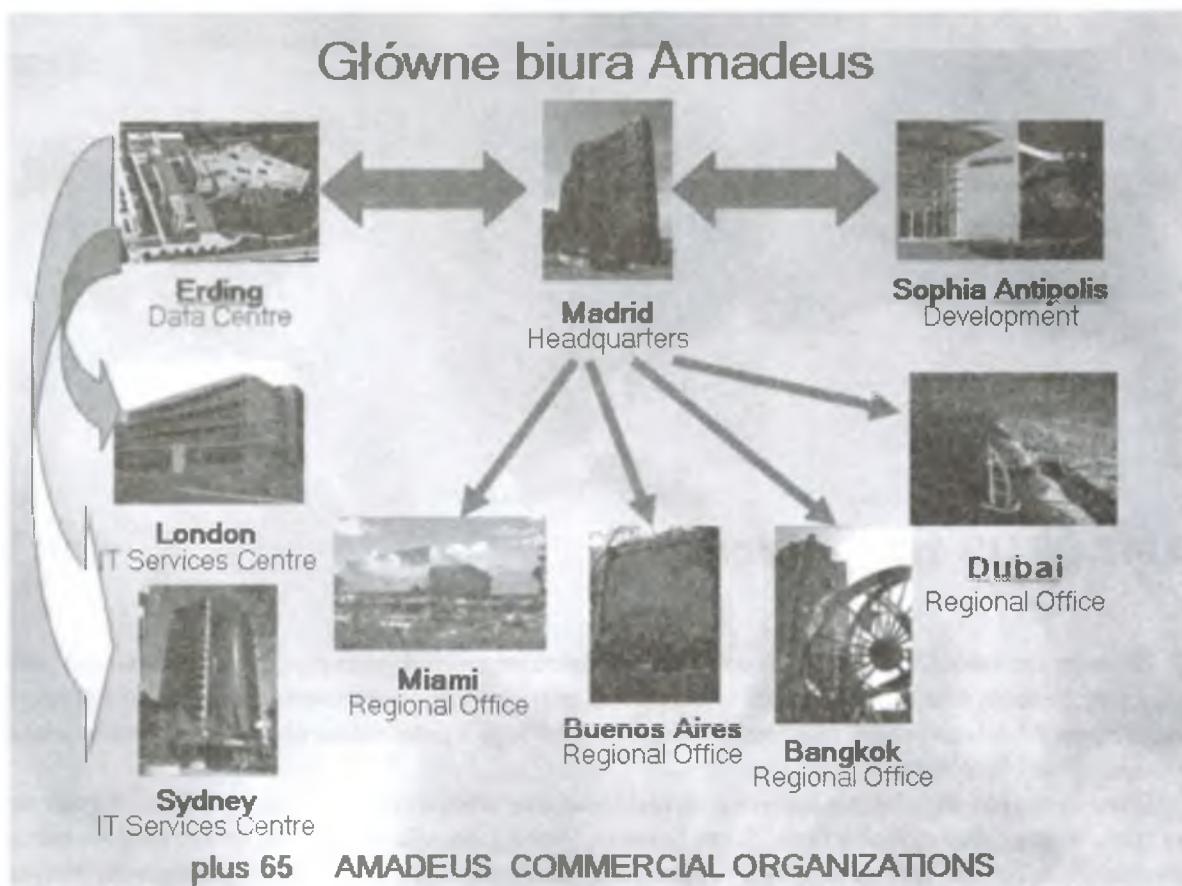
Z polskim biurem Amadeus, Amadeus Polska Sp. z o.o. łączy się za pomocą Internetu ponad 2 tys. biur i firm turystycznych, a aplikacja, umożliwia rezerwację lotniczą, hotelową, samochodową, kolejową i inne oraz zarządzanie ofertą turystyczną w szerokim znaczeniu tego pojęcia.

Jak zaznaczono poprzednio Amadeus jest światowym systemem GDS, który ma swoją reprezentację w 65 oddziałach (ACOs – Amadeus Commercial Organizations), a te z kolei obsługują 217 tzw. rynków lokalnych na wydzielonych obszarach świata. Firma zatrudnia łącznie ponad 8315 osób, obsługuje 94162 biur podróży, ponad 32582 biur linii lotniczych.

Łączny udział Amadeusa w światowym obrocie rezerwacjami i sprzedażą biletów lotniczych kształtuje się na poziomie powyżej 35%.

Główna struktura Amadeusa przedstawiona jest na rysunku na str. 6, obejmuje cały świat, łącznie z 65 oddziałami działającymi na terenie poszczególnych krajów.

¹ Opracowano na podstawie projekcji PowerPoint dostarczonej przez Amadeus Polska Sp. z o.o.



6

Firma Amadeus ma swoje biura w Madrycie (siedziba główna firmy i dział marketingu), Nicei (dział rozwoju) i Erding (dział operacyjny – centrum przetwarzania danych) oraz biura regionalne w: Miami, Buenos Aires, Bangkoku, Sydney i Dubaju. Jak zaznaczono poprzednio firma zatrudnia na całym świecie ponad 83 15 pracowników, reprezentujących 95 narodowości.

Historia powstania systemu Amadeus datuje się od roku 1987, w którym system został założony przez linie lotnicze Air France, Iberia, Lufthansa i SAS.

Partnerami firmy Amadeus na początku jej działalności były głównie linie lotnicze. Z biegiem lat dołączały do systemu firmy specjalizujące się w wynajmowaniu samochodów, łańcuchy hotelowe z niesamowitą wręcz liczbą miejsc noclegowych, następnie tour operatorzy, armatorzy promowi, statki wycieczkowe, niektórzy przewoźnicy kolejowi, biura podróży, korporacje turystyczne i inne podmioty zajmujące się usługami bezpośrednio lub pośrednio związanymi z turystyką (np. towarzystwa ubezpieczeniowe).

Nasi partnerzy



- ⇒ Linie lotnicze
- ⇒ Firmy wynajmu samochodów
- ⇒ Łańcuchy hotelowe
- ⇒ Tour operatorzy
- ⇒ Armatorzy promowi
- ⇒ Statki wycieczkowe (Cruise)
- ⇒ Przewoźnicy kolejowi
- ⇒ Towarzystwa ubezpieczeniowe
- ⇒ Biura podróży
- ⇒ Korporacje
- ⇒ Podróżni

Najważniejsze etapy rozwoju systemu Amadeus na świecie

2007	Amadeus obchodzi jubileusz 20- lecia działalności	
2006	Amadeus IT Group SA ogłoszone wiodącą europejską firmą w zakresie inwestycji w R&D	
2005	Amadeus wygrywa kontrakt na budowę wspólnej platformy IT dla SRAT ALLIANCE	
2004	No 1 w rez. zakładanych przez biura podróży	Łączna liczba rez. 395 mln
2003	Przejęcie większości udziałów w internetowym portalu OPODO	
2002	Przejęcie START Amadeus oraz Airline Automation Inc	
2001	Przejęcie e-Travel	
2000	Utworzenie oddziału IT Services dla British Airways	
1999	Wejście na giełdę (Madrid, Paris, Frankfurt)	
1996	Wdrożenie E-commerce	Łączna liczba rez. 265 mln
1995	Przejęcie System One (USA)	
1992	Rozpoczęcie działalności w Europie	Pierwsza rezerwacja założona 07 Stycznia 1892
1991	Rozwój infrastruktury, systemu i oprogramowania	ACO
1988	Otwarcie Centrum rozwojowego w Sophia Antipolis i pierwsze NMC w Finlandii	
1987	Założenie systemu Amadeus przez Air France, Iberia, Lufthansa i SAS	

Firma Amadeus to partner w dziedzinie technologii dla dostawców, sprzedawców i odbiorców usług turystycznych. Firma dostarcza rozwiązania w zakresie dystrybucji, technologii informatycznych i obsługi punktów sprzedaży, aby umożliwić swoim klientom rozwój i osiągnięcie sukcesów na energicznie zmieniającym się rynku turystycznym. Docelowe grupy klientów wymienione zostały wyżej (linie lotnicze, hotele, wypożyczalnie samochodów, przewoźnicy kolejowi, przewoźnicy promowi, firmy oferujące wycieczki morskie, firmy ubezpieczeniowe i touroperatorzy), sprzedawcy usług turystycznych (biura podróży) i odbiorcy (firmy i turyści indywidualni).

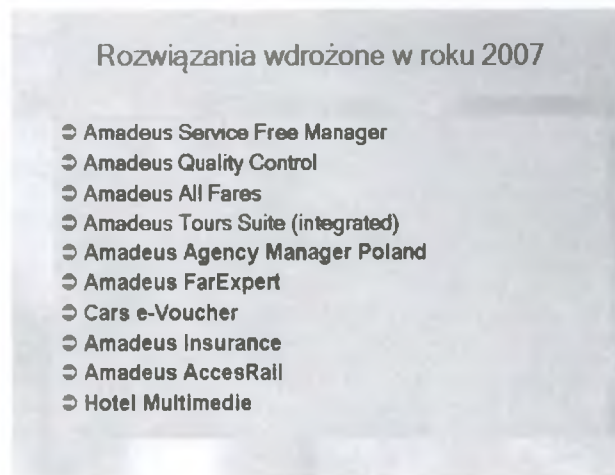
We provide a wide range of IT solutions to answer your needs

The image shows a central graphic with the Amadeus logo and four quadrants representing different IT solution categories: Distribution & Content, Sales & e-Commerce, Business Management, and Services & Consulting. The Amadeus logo itself includes the text 'amadeus' and 'the technology partner'.

amadeus

Oferowane rozwiązania pogrupowane są w czterech kategoriach: Distribution & Content, Sales & e-Commerce, Business Management, Services & Consulting.

DISTRIBUTION & CONTENT



- ▶ Amadeus Direct Access
 - ▶ Amadeus Hotels
 - ▶ Amadeus Cruise Direct Connect
 - ▶ Amadeus Rail Direct Access
- bezpośredni dostęp do Amadeusa, hotele w systemie Amadeus, bezpośrednie połączenie Amadeusa z organizatorami rejsów, bezpośredni dostęp Amadeusa do wybranych połączeń kolejowych.

8

SALES & E-COMMERCE



- ▶ Amadeus Selling Platform
 - ▶ Amadeus Master Pricer
 - ▶ Amadeus Call Centre Solution
 - ▶ Amadeus e-Travel Management
- platforma dokonywania rezerwacji, funkcja ustawiania cen według wybranych kryteriów, telefoniczne biuro obsługi klienta, internetowe zarządzanie podróżą.

BUSINESS MANAGEMENT



- ▶ Amadeus Agency Manager wytyczne dla kierownictwa agencji,
- ▶ Amadeus Hosting „opieka” nad agencją,
- ▶ Amadeus Ticket Changer wytyczne dotyczące wymiany biletów,
- ▶ Amadeus Service Fee Manager wytyczne dotyczące ustalania prowizji za świadczone usługi,
- ▶ Amadeus Quality Control kontrola jakości usług.

SERVICES & CONSULTING



- ▶ Amadeus IT Infrastructure Consulting konsultacje dotyczące infrastruktury IT,
- ▶ Amadeus Systems Implementation wdrażanie systemu Amadeus,
- ▶ Amadeus Business Consulting doradztwo biznesowe.

1. Wstęp

Z wykorzystaniem systemu Amadeus funkcjonuje wiele turystycznych portali internetowych, między innymi popularny



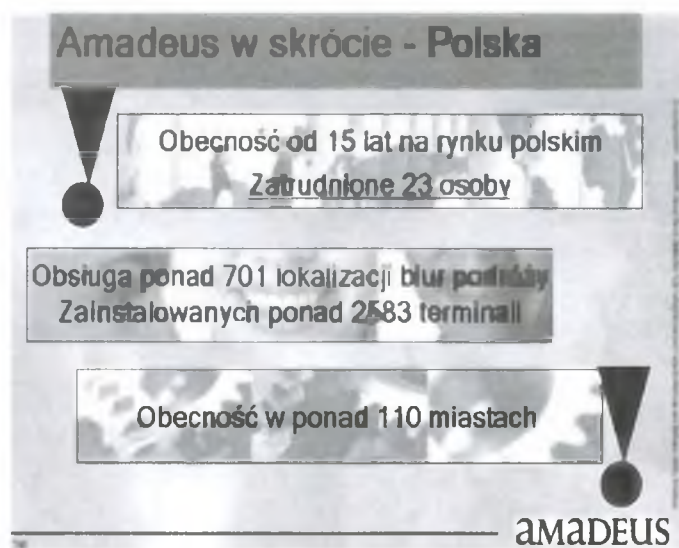
10

croz



Z drugiej strony Amadeus wprowadza również wiele programów lojalnościowych dla biur podróży. Jeden z nich pod nazwą Amadeus Privilege skierowany jest do pracowników biur podróży, którzy dokonują rezerwacji hotelowych lub samochodowych przez system Amadeus. W programie Amadeus Privilege może wziąć udział każdy agent, który dokonuje rezerwacji hotelowych i samochodowych w systemie Amadeus. Udział w programie jest bezpłatny. Każdy uczestnik programu dostaje indywidualny numer identyfikacyjny. Za każdy zarezerwowany segment przyznawane są punkty, które gromadzi się na osobistym koncie. Punkty można później wymieniać na nagrody rzeczowe. Partnerami, którzy sponsorują nagrody w programie są największe, międzynarodowe sieci hotelowe oraz firmy wynajmu samochodów. Amadeus rozwija swój system w czterech obszarach: zakresu oferty, dostępnych taryf, płatności prowizji, a także nowych technologii do zarządzania informacjami. W przypadku rozbudowy oferty, Amadeus dodaje następne pozycje do swojej bazy hotelowej w tempie ponad 10% rocznie. Ponad 100 sieci hotelowych jest zarejestrowanych w programie Amadeus Best Available Rate (BAR – najlepsza możliwa taryfa). Hotele gwarantują, że udostępnią najbardziej korzystne ceny pokoi. Ma to duże znaczenie dla biur podróży, które chcą oferować swoim klientom noclegi w korzystnych cenach. Amadeus pracuje również nad rozwiązaniem jednego z większych problemów, jakim jest płacenie prowizji. Amadeus zamierza wprowadzić w najbliższym czasie system, który umożliwi szybkie i pewne płatności za rezerwacje. Następnym elementem działań firmy Amadeus, które zmierzają do zwiększenia liczby rezerwacji hotelowych przez system dystrybucyjny, jest udostępnienie portalu do rezerwacji hotelowych. Ma to znacznie ułatwić dokonywanie rezerwacji. Nowy interfejs użytkownika, zintegrowany z Amadeus Selling Platform, dostępny również jako samodzielna aplikacja dla biur podróży, które używają systemu GDS od innych dostawców, ma niebawem trafić na rynek.

AMADEUS w Polsce²



Obecność Firmy Amadeus na rynku polskim datuje się od 15 lat. Należy zaznaczyć, iż konkurencja w tym zakresie na krajowym rynku należy do bardzo mocnych, bowiem równie silnie reprezentowane są inne GDS, jak Sabre Holdings³, którego misja jest jasna – zapewnić dostęp do najlepszych na świecie produktów turystycznych. Sabre Holdings zajmuje się ich detaliczną sprzedażą, a także zapewnia rozwiązania dystrybucyjne i technologiczne dla branży turystycznej. Sabre Holdings oferuje swoje usługi indywidualnym turystom, biurom podróży, korporacjom, agencjom rządowym oraz

² Opracowano na podstawie projekcji PowerPoint dostarczonej przez Amadeus Polska Sp. z o.o.

³ www.sabre.pl.

dostawcom produktów turystycznych za pomocą trzech spółek: Sabre Travel Network, Sabre Airline Solutions i Travelocity. Firma ma siedzibę w Southlake w stanie Teksas. Zatrudnia około 9000 pracowników w 45 krajach. Krakowskie Centrum Rozwoju Firmy Sabre zatrudnia obecnie prawie 400 światowej klasy inżynierów, którzy projektują oprogramowanie użytkowane przez ponad 200 linii lotniczych, 50 000 biur podróży w ponad 100 krajach oraz miliony konsumentów na całym świecie korzystających z Travelocity i lastminute.com.

Drugim gigantem na rynku polskim jest firma Galileo z siedzibą w Warszawie.

Galileo International⁴ jest jednym z największych na świecie dostawców zaawansowanych rozwiązań informatycznych dla przedsiębiorstw branży turystycznej. Jego głównym zadaniem jest łączenie dostawców i odbiorców usług turystycznych przez Komputerowy System Rezerwacji oraz inne nowatorskie rozwiązania oparte na technologii internetowej. Aktualnie dzięki temu systemowi globalnej dystrybucji blisko 52 000 biur podróży w 116 krajach posiada stały dostęp do oferty:

- 425 linii lotniczych,
- 23 sieci wypożyczalni samochodów,
- 68 000 hoteli.

Sercem globalnego systemu rezerwacji GALILEO jest Centrum Danych umożliwiające łączenie w czasie rzeczywistym dostawców i odbiorców usług turystycznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. Aby sprostać temu wyzwaniu, Galileo korzysta z najbardziej zaawansowanych rozwiązań światowych liderów z zakresu dostarczania rozwiązań informatycznych, bazujących na architekturze *mainframe*.



Klastry wysoko wydajnych serwerów opartych na architekturze mainframe

Przeciętnie Centrum Danych otrzymuje i przetwarza ponad 318 milionów rezerwacji oraz więcej niż 1 miliard zapytań o kalkulację taryf rocznie.



Sprzęt telekomunikacyjno-sieciowy odpowiedzialny m.in. za load balancing

Centrum Danych znajduje się w USA w Denver w stanie Kolorado, a cała infrastruktura teleinformatyczna zajmuje powierzchnię zbliżoną wymiarami do boiska piłkarskiego.

⁴ www.galileo.net.pl.



Widok na główną halę Centrum Danych systemu Galileo
(w tle serwery bazodanowe pracujące na platformie AS/400)

Rozwiązania systemu Amadeus są równie imponujące. System posiada ponad 2583 zainstalowanych terminali w ponad 701 lokalizacjach biur turystycznych, mieszczących się w około 110 miastach kraju. Łączna rezerwacja i sprzedaż biletów lotniczych przez system Amadeus to ponad 80% wszystkich rezerwacji i sprzedaży na terenie Polski. Te fakty mówią same za siebie.

W systemie AMADEUS jest około 60 milionów taryf lotniczych z czego:

- a) taryfy opublikowane – około 50 milionów,
- b) taryfy negocjowalne (niepublikowane) – około kilkanaście milionów.

Główny serwer znajduje się w Erding/Monachium i wykonuje 280 milionów transakcji na dzień.

W poprzednich latach zostało wprowadzonych wiele nowych produktów, w tym:

Internet Booking Engine - SIRIUS Standard

- ⇒ Dostęp do modułu lotnictwa
 - ⇒ Posiadanie taniego, prostego narzędzia do rezerwacji lotniczych
- ⇒ Polska i angielska wersja językowa
 - ⇒ Możliwość zdobycia nowych Klientów w sieci
- ⇒ Wyszukiwarka oparta na rozkładzie lotów, wyszukiwarka według ceny
 - ⇒ Możliwość samodzielnego wyboru rejsu przez pasażera
 - ⇒ Możliwość wyszukiwania najtańszych taryf

Internet Booking Engine - SIRIUS professional

- ⇒ Dostęp do modułów: lotnictwo, hotele, samochody
 - ⇒ Możliwość generowania dodatkowych źródeł dochodu dla Biura Podróży
- ⇒ Różne wersje językowe
 - ⇒ Lepsza obsługa pasażera w kraju i zagranicą
- ⇒ Wyszukiwarka oparta na najtańszej taryfie
 - ⇒ Oszczędność czasu obsługi Klienta dla Biura Podróży
 - ⇒ Dobór najkorzystniejszej taryfy w krótkim czasie
- ⇒ Dodatkowa funkcjonalność
 - ⇒ Ułatwiona obsługa pasażera poprzez uruchomienie funkcji E - Ticketing
 - ⇒ Możliwość definiowania wysokości opłaty serwisowej
 - ⇒ Kompleksowa obsługa Klienta: rezerwacja w samolocie konkretnego miejsca przy użyciu graficznej mapy miejsc, szczegółowe informacje o przelocie

14

Plan podróży pasażera w jęz. polskim

- ⇒ Możliwość wydruku planu podróży (tzw. Itinerary) również w języku polskim
 - ⇒ Eliminacja nieporozumień pomiędzy Biurem Podróży a Klientem
 - ⇒ Dostosowanie do wymogów prawa polskiego
- ⇒ 15 opcji językowych
 - ⇒ Dostosowanie wydruku do indywidualnych potrzeb Klienta

Amadeus Preferences Manager

- ⇒ **Automatyczne pobieranie danych z profilu Klienta**
 - ⇒ Wprowadzenie preferencji firmy i pracownika w zakresie podróży do rezerwacji lotniczej, hotelowej i samochodowej
- ⇒ **Różne rodzaje wyświetleń**
 - ⇒ Porównanie polityki firmy z innymi podpowiedziami systemu
- ⇒ **Dostęp przez stronę graficzną**
 - ⇒ Szybkie i proste zakładanie oraz obsługa profili prowadząca do sprawniejszego serwisu dla pasażera i korporacji

Amadeus Selling Platform

- ⇒ **Dostęp przez Internet (publiczny i prywatny)**
 - ⇒ Obniżenie kosztów
 - ⇒ Szybka i prosta instalacja
 - ⇒ Aktualizacja programu poprzez „auto update”
- ⇒ **Strona graficzna i tekstowa**
 - ⇒ System łatwy i przyjazny dla Użytkownika
 - ⇒ Wybór metody pracy w zależności od preferencji i umiejętności pracownika
 - ⇒ Łatwiejszy i prostszy dostęp do dodatkowych modułów (hotele, samochody, profile Klientów)
- ⇒ **Prostota użytkowania**
 - ⇒ Skrócenie czasu szkolenia
 - ⇒ Zmniejszenie kosztów związanych z rotacją pracowników
 - ⇒ Pomoc bieżąca - „on-line help”, Practice Training

15

W roku 2007 wprowadzono dalsze rozwiązania, a zidentyfikowane potrzeby rynku polskiego oraz produkty i funkcje obowiązujące na tym rynku przedstawiono na kolejnych rysunkach.

Rozwiązania wdrożone w roku 2007

- ⇒ Amadeus Service Free Manager
- ⇒ Amadeus Quality Control
- ⇒ Amadeus All Fares
- ⇒ Amadeus Tours Suite (integrated)
- ⇒ Amadeus Agency Manager Poland
- ⇒ Amadeus FarExpert
- ⇒ Cars e-Voucher
- ⇒ Amadeus Insurance
- ⇒ Amadeus AccesRail
- ⇒ Hotel Multimedia

16

Zidentyfikowane potrzeby Biur Podróży na rynku polskim

- ⇒ Dostarczenie narzędzia internetowego do wykorzystania przez Klienta zewnętrznego (IBE)
- ⇒ Integracja systemu fakturowania z procesami finansowymi w Biurze Podróży
- ⇒ Włączenie oferty lokalnych dostawców
- ⇒ Możliwość rezerwacji tanich linii lotniczych w systemie Amadeus
- ⇒ Wysoki poziom usług (szkolenia, konsultacje, obsługa help desk)

Produkty i funkcje dostępne na rynku polskim

TICKETING

Rozwiązania

- ⇒ Electronic Ticketing
- ⇒ SATA Ticketing
- ⇒ Autorefund
- ⇒ Amadeus Virtual MCO



Korzyści

- ⇒ Nowoczesna technologia dostosowana do wymogów Unii Europejskiej

Produkty i funkcje dostępne na rynku polskim

ROZWIĄZANIA INTERNETOWE

Rozwiązania

- ⇒ Internet Booking Engine
 - ⇒ Sirius Profesional
 - ⇒ Sirius Standard
- ⇒ Checkmytrip
- ⇒ Amadeus.net
- ⇒ Amadeus e-travel Management



Korzyści

- ⇒ Dostępność 24/7 umożliwia generowanie dodatkowych dochodów
- ⇒ Ułatwienia dla pasażerów i kasjerów lotniczych

Plany na rok 2008/2009 Inne rozwiązania

- ⇒ Ciągły rozwój Amadeus Polska eXtranet
- ⇒ Usprawnienie komunikacji między Amadeus Polska a Agentami (raporty, zapisy na szkolenia przez Internet)
- ⇒ Ciągły rozwój Amadeus Selling Platform i
- ⇒ Amadeus Tours Suite
- ⇒ Oraz rozwiązań komplementarnych

18

Inne usługi oferowane przez Amadeus

- ⇒ Profesjonalny serwis
- ⇒ Konsultacje
- ⇒ Gwarantowany poziom usług poprzez:
 - ⇒ Lokalny helpdesk
 - ⇒ Dedykowany dla Biur Podróży opiekun
 - ⇒ Łatwo dostępny serwis techniczny
 - ⇒ Indywidualne konsultacje
- ⇒ Wspólne przedsięwzięcia marketingowe
- ⇒ Uzupelnienie potrzeb Biur Podróży poprzez:
 - ⇒ Organizowanie prezentacji i seminariów
 - ⇒ Obecność marketingowa w postaci reklam w katalogach oraz na okładkach biletowych
 - ⇒ Udział w targach regionalnych i międzynarodowych

Podsumowanie

- Amadeus - światowy zasięg i lokalny profesjonalizm
- Amadeus - lider w rozwiązaniach Internetowych dla turystyki
- Amadeus - partner w dostarczaniu usług zarówno dla obsługi biznesowej jak i turystycznej
- Amadeus - najbardziej innowacyjny system w dostarczaniu rozwiązań technologicznych dostosowanych na potrzeby rynku

19

Kontakt



Amadeus Polska Sp. z o.o.
ul. Ludwiki 4
01-226 Warszawa

Tel. 022- 539 42 00

E-mail:
amadeus@amadeus.com.pl
www.amadeus.com.pl

amADEUS
Your technology partner

AMADEUS w Krakowskiej Szkole Wyższej

W Krakowskiej Szkole Wyższej na wydziale Stosunków Międzynarodowych oraz w ramach kierunku Turystyka Międzynarodowa, prowadzone są dwa przedmioty wykorzystujące Amadeus Selling Platform. Na przedmiot składają się wykłady i ćwiczenia komputerowe z wykorzystaniem treningowego systemu Amadeus. Treningowy system (*Practice Training System*) jest częścią systemu Amadeus umożliwiającą symulację rezerwacji lotniczych i innych bez potrzeby ingerowania w „żywy system”.

Pierwszy z przedmiotów to:

▶ **Systemy informacji i rezerwacji w turystyce,**

drugi

▶ **Systemy komputerowe w zarządzaniu hotelem.**

W obu wypadkach w ramach wykładów studenci teoretycznie zapoznają się z zasadami funkcjonowania systemu Amadeus, poznają podstawowe pojęcia, hasła, komendy, polecenia, które następnie weryfikują na ćwiczeniach komputerowych. Wspomniany podział na dwa przedmioty dokonany został z uwagi na olbrzymie możliwości systemu Amadeus Selling Platform, który umożliwia dokonywanie:

1. rezerwacji lotniczych, wyceny i teoretycznej sprzedaży biletów lotniczych,
2. rezerwacji hotelowych, rezerwacji samochodowych oraz rezerwacji wybranych połączeń kolejowych.

Amadeus Selling Platform umożliwia korzystanie z wersji tekstowej (*Command Page*) oraz wersji graficznej. Ćwiczenia w ramach obu przedmiotów są tak ułożone, aby student zapoznał się zarówno z możliwościami wynikającymi z zastosowania trybu *Command Page*, jak również umiał wykorzystać bardzo przyjazny z zastosowaniu tryb graficzny.

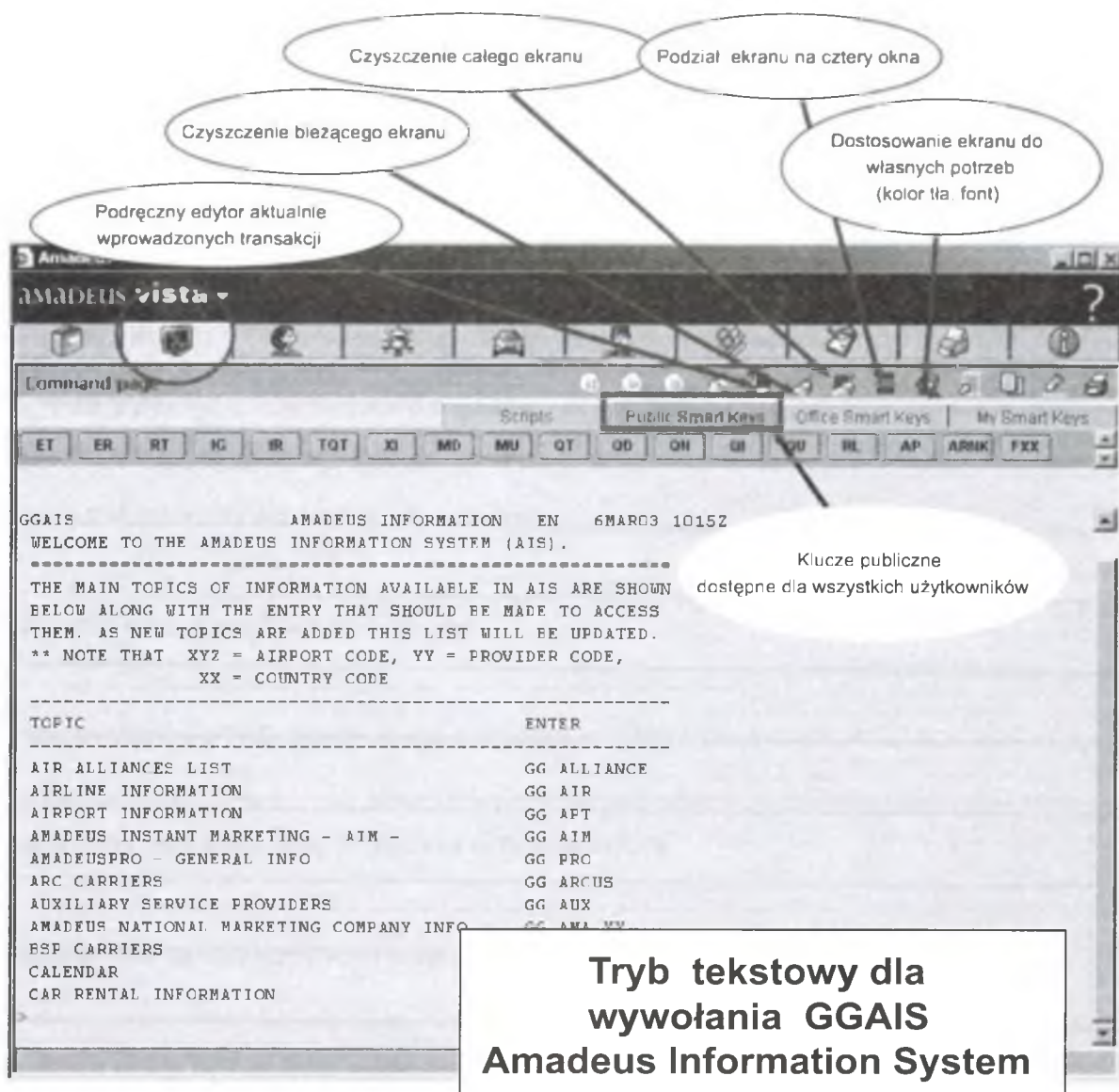
20

Niniejszy skrypt przeznaczony jest w całości do prowadzenia ćwiczeń z przedmiotu „Systemy informacji i rezerwacji w turystyce”.

UWAGA: wszystkie zawarte w skrypcie obrazy, są „zrzutami ekranowymi” odpowiednich opcji systemu AMADEUS SELLING PLATFORM[®]TM,[©] udostępnionego Krakowskiej Szkole Wyższej im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego przez Spółkę Amadeus Polska sp. z o.o.

2. SEGMENT LOTNICZY

2.1. Tryb TEKSTOWY (COMMAND PAGE)



Rys.1. Ekran „Command Page” i jego podstawowe klawisze



Ćwiczenie nr 1

AIS (AMADEUS INFORMATION SYSTEM)



Amadeus Information System jest głównym zasobem informacji, które są dostępne w systemie.

Można wyróżnić dwie grupy pochodzenia informacji skupionych w AIS:

- informacje zbierane, weryfikowane, uzupełniane itp. przez odpowiednie zespoły firmy AMADEUS,
- informacje dostarczane przez innych dostawców, których celem jest zaistnienie w systemie AMADEUS, co wydatnie wpływa na reklamę usług świadczonych przez te firmy (łańcuchy hotelowe, wypożyczalnie samochodów, koleje, usługi promowe, firmy ubezpieczeniowe).

yyy	kod nazwy miasta, lub portu lotniczego
zz	kod nazwy państwa
x	pierwsza litera, lub cyfra

GG ais	Lista głównych tematów
GG alliance	Lista aliansów linii lotniczych
GG air xx yyy	Informacje o liniach lotniczych
GG apt yyy	Informacje o porcie lotniczym
GG arcUS	Informacje o liniach lotniczych w USA
GG cal	Kalendarz (rok miesiąc, np.: 07dec)
GG cou zz	Informacje o kraju np. docelowym
GG pca xx	Informacje o poziomie dostępności oraz funkcjach dostępnych dla przewoźnika „xx” w systemie AMADEUS
GG pcal air x	Sprawdzenie do jakiego kraju należą linie lotnicze
GG pcal cou x	Sprawdzenie jakie linie lotnicze są w danym kraju
GG wea yyy	Informacje o pogodzie w danym mieście

1. Sprawdzić, jakie linie wchodzą w skład aliansów.

.....

2. Jaki skrót mają australijskie linie lotnicze?

.....

3. Jakie są lotniska w NYC (podać skróty) oraz Chicago (CHI)?

.....

4. Jakie są lotniska w Londynie (LON), oraz w Rzymie (ROM)?

.....

5. Jakie lotniska są w Paryżu (PAR) i w Tokio (TYO)?

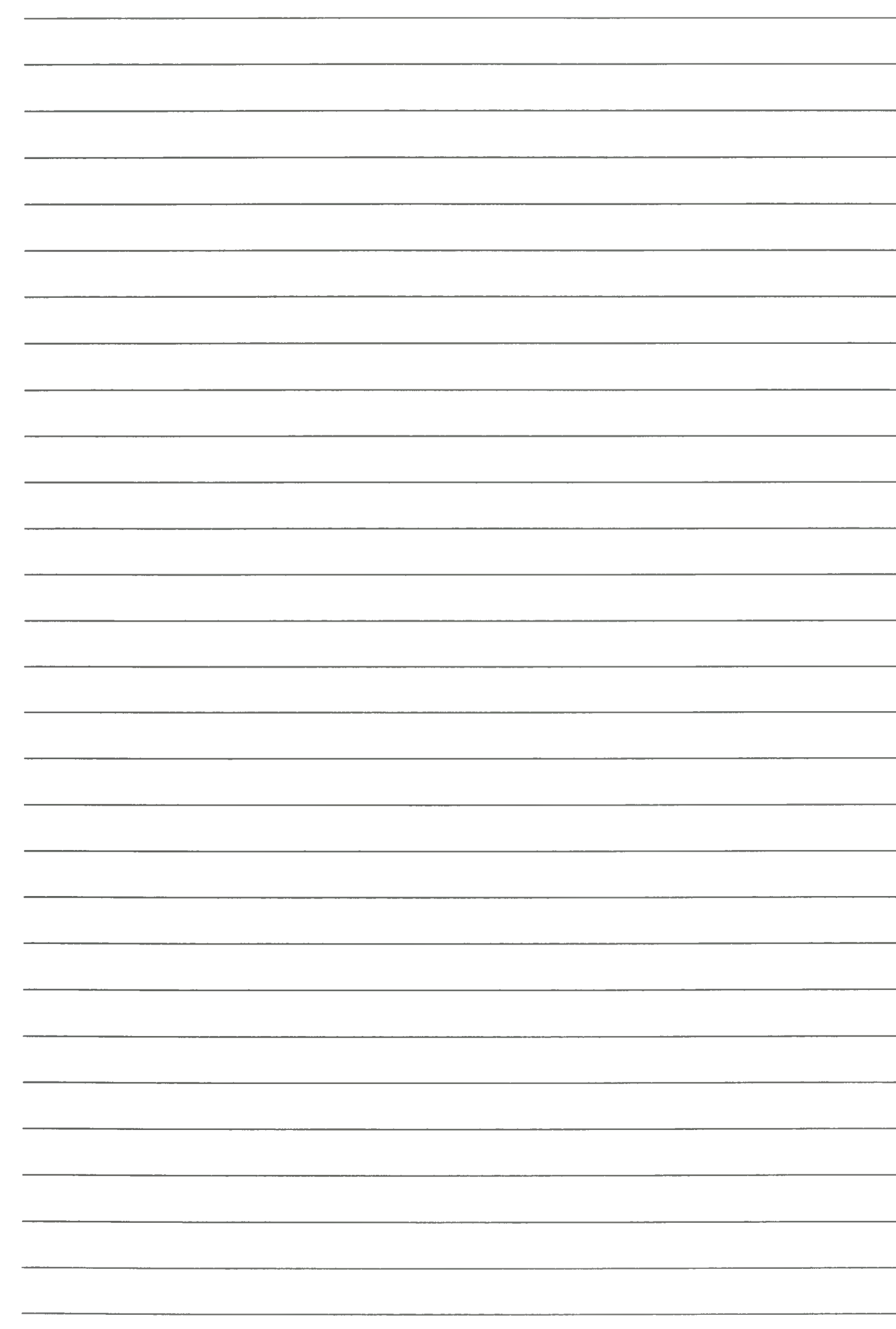
.....

6. Jaka jest odległość pomiędzy międzynarodowym lotniskiem w NYC (JFK) a centrum miasta?

.....

7. Jaka jest przybliżona opłata za taksówkę do centrum NYC z lotniska EWR (jakie to lotnisko)?

.....



8. Jakie są możliwości dojazdu z lotniska NRT do centrum miasta?

9. Gdzie należy szukać adresu biura

- Linii Lufthansa (LH) w Paryżu (Par),
- Linii QF we Franhfurcie (FRA),
- Linii LO w Chicaga (CHI),
- Linii AA w Tokio (TYO).

10. Jaka pogoda jest przewidywana w najbliższym czasie (tydzień) w:

- Tokio (TYO),
- Warszawie,
- Singapurze (SIN),
- Los Angeles (LAX)

11. Kiedy obchodzony jest Dzień Niepodległości w Brazylii (BR – Brazylia)? Co Brazylia oferuje jako tradycyjne danie i jakie są dane na temat klimatu?

12. Jakie jest tradycyjne danie w Polsce oraz Japonii?

13. Jak wyświetlić strony informacyjne dla linii AA, QF, LH?

14. Jakie informacje na temat osób niepełnosprawnych, przewozu broni, dodatkowego bagażu znajdują się na stronie LOT?

15. Jaki dzień tygodnia będzie 20 marca 2009 r., a jaki był 20 marca 2005 r.?

16. Jakie i kiedy są święta Narodowe w Australii (AU)?

17. Jak uzyskać informacje o statusie linii lotniczych LH, LO, LB w systemie AMADEUS?

18. Jakie linie lotnicze są w USA (US) i Portugalii (PT)?

19. Do jakich krajów należą linie lotnicze LA, LB, LF, LG, LH, LI, LK, LN, LO?

20. Jakie są główne atrakcje w Kanadzie (CA)?

21. Gdzie w Warszawie znajduje się przedstawicielstwo linii lotniczej SCANDINAVIAN AIRLINES?



Ćwiczenie nr 2

CODING/DECODING TIMATIC/KALKULATOR



xx	kod linii lotniczych
yyy	kod nazwy miasta lub portu lotniczego
zz	kod nazwy państwa
qq	typ samolotu
x	pierwsza litera, lub cyfra
aa1, aa2	informacje na temat

Innym systemem informatycznym, który jest dostępny przez system AMADEUS, jest system **TIMATIC**.

System TIMATIC oferuje informacje dotyczące podróży, a w szczególności informacji na temat wymagań wizowych, wymagań zdrowotnych, waluty, podatków, geografii i paszportów. Tematy pogrupowane są w sekcje (rysunek poniżej), a odpowiedni edytor ekranowy umożliwia dokonanie stosownych wpisów.

Dane zawarte w TIMATIC dostarczane są przez zewnętrzną firmę. AMADEUS nie odpowiada za aktualność informacji zawartych w TIMATIC.

TIFV, TIFH, TIFA	wizy, zdrowie, wizy+zdrowie
TIDFT/zz/aa1/aa2	informacje na temat.....

TEMATY możliwe do wywołania	Uszczegółowienia
• CS Customs – Sprawy celne	/IM Import /EX Export /PE Pets – Małe zwierzęta domowe
• CY Currency – Waluta	/IM, /EX
• GE Geography – Informacje geograficzne	
• HE Health – Informacje zdrowotne	
• PA Passport – Sprawy paszportowe	/VA Validity – ważność /MI Minors – dzieci
• TX TAX (Lokal Airports Taxes) – Podatki	
• VI VISA – Sprawy wizowe	/SE Seamen – Marynarze /IS ISSUe – Wystawienie /MI Minors – Dzieci /CO wymiana pieniędzy

TILCC/pełna nazwa państwa DAC yyy

lista (skrót) wszystkich miast z lotniskami w danym kraju
wyświetlenie pełnej nazwy miasta, (lotniska) ze skrótu lotniska

DECODE LOCATION
- ALL AFFILIATED LOCATIONS

DACLHR
DACLHR/ALL

DAN yyy*

ENCODE LOCATION:
- PARTIAL NAME
- SPECIFIC COUNTRY ONLY
- TRAIN STATIONS CALLED...

kodowanie nazwy miasta, lotniska

DANLONDON
DANLOND*
DANLONDON/GB
DANBOSTON/R



- NEAREST TEN AIRPORTS
- ONE COUNTRY, TRAIN STATIONS CALLED...
- ASSOCIATED LOCATIONS CALLED...
- SPECIFIED COUNTRY/STATE ONLY
- LOCATIONS THAT START WITH 'A' IN A COUNTRY

DANBOSTON/N
DANEUSTON/GB/R
DANLONDON/S
DANROME/USGA
DANA/FR

DB yyy
DNS zz

lista wszystkich lotnisk w określonym mieście
wyświetlenie wszystkich stanów
lub prowincji w danym kraju
coding i decoding nazw krajów
coding i decoding nazw linii lotniczych
coding i decoding nazw typów samolotów

DC zz
DNA xx
DNE qq

DD

Dzień odpowiadający dacie
Data systemowa
Czas i data w wymienionym mieście
Dzień i data po 30 dniach od wskazanej daty
Dzień i data przed 30 dniami od wskazanej daty
Kombinacja
Liczba dni między datami
Porównanie czasów w dwóch miastach
Przybliżony czas podróży

Funkcje związane z czasem

DD14JUL
DD
DD SYD
DD25AUG/30
DD25AUG/-30
DD18NOV/-7/7/30
DD14JUL/25DEC
DD PAR 1800/TYO
DDPAR1335/LAX1720

DM

SINGLE AIRPORT
MULTI-AIRPORT CITY
BETWEEN AIRPORTS
BETWEEN TERMINALS
ARRIVAL TERMINAL
DEPARTURE TERMINAL
BOTH TERMINALS
DIFFERENT AIRPORTS
SPECIFIC AIRLINE
SPECIFIC AIRLINE,
ONLINE CONNECTIONS
DIFFERENT AIRLINES
AIRLINES AND TERMINALS
AIRLINES, AIRPORTS AND TERMINALS
DIFFERENT AIRLINES, DIFFERENT AIRPORTS

Czas przesiadki

DMAMS

DMLON-LHR

DMCDG2A
DMCDG-2B
DMCDG2A-2B
DMORYW-CDG2B
DMBA/LHR
DMAF/CDG/AF

DMAF/CDG/LH
DMAF/CDG2A-2B/LH
DMAF/CDG2A-ORYW/LH
DMAF/CDG-ORY/LH

DF

ADD
SUBTRACT
MULTIPLY
DIVIDE
MULTIPLY, THEN ADD
ADD, THEN MULTIPLY TOTAL
CALCULATE BASE /TOTAL/
SALES TAX BASED ON A PERCENTAGE

KALKULATOR

DF120;25;15
DF30-20
DF30*3
DF20/2
DF3*4;8
DF(8;3)*4
DF 368 P 10



DK

- 100 MILES TO KILOMETRES
- 100 KILOMETRES TO MILES
- 50 POUNDS TO KILOGRAMS
- 30 CELSIUS TO FAHRENHEIT
- 10 DECIMAL TO HEXADECIMAL

Zmiany jednostek

- DKMK100
- DKKM100
- DKPK50
- DKCF30
- DKDH10

1. Jakie są kody lotnisk: PagoPago, Narita, Arlanda, Chicago RockFord?
.....
2. Która godzina jest w Krakowie, jeżeli lokalny czas w Tokio to 17.00?
.....
3. Która godzina jest w Chicago, jeżeli w Sydney jest 11 przed południem?
.....
4. Jakie są kody krajów: Francja, Szwecja, Tonga, Argentyna, Indie?
.....
5. Jakie linie lotnicze używają skrótów zaczynających się na literę „M”?
.....
6. Jakie są restrykcje dla przywozu i wywozu funtów egipskich do/z Egiptu?
.....
7. Jakie przepisy obowiązują przy wwozie małych zwierząt do Anglii?
.....
8. Jakie podatki są naliczane na lotniskach w Hawanie?
.....
9. Jakie produkty można wwieźć bez cła do Holandii?
.....
10. Jaki jest minimalny czas na przesiadkę D/I na lotnisku CDG oraz I/D na lotnisku SVO (wybrać dowolną kombinację terminali)?
.....
11. Jaki jest minimalny czas na przesiadkę między lotniskami JFK a LGA?
.....
12. Odległość między miastami wynosi 500 mil, bagaż waży 50 kg, a temperatura w miejscu docelowym wynosi 100 stopni Fahrenheit. Pasażer pyta: „Jaka jest odległość w kilometrach, ciężar bagażu w funtach, a temperatura w stopniach Celsjusza?”
.....
13. Pasażer chce podróżować z Krakowa do Hawany przez Londyn. Czy potrzebuje wiz: angielskiej oraz kubańskiej? Pasażer mieszka w Sztokholmie.
.....



14. Jaki będzie dzień tygodnia za 37 dni od daty: 20 lipca 2008 r?

.....

15. Sprawdź, ile będzie trwać podróż, jeżeli rozpocznie się w Warszawie o godz. 18.00, a zakończy się w Sydney o 6.00 (czasu lokalnego) dwa dni później?

.....

16. Jaki jest kod samolotów z grupy Iljuszyn i który przewozi maksymalną ilość pasażerów?

.....

17. W jakich miastach leżą lotniska: Fiumicino, Haneda?

.....

18. Jakie lotniska znajdują się w mieście (LAX), (SYD), (STO)?

.....

19. W jakich miastach w Polsce są lotniska i jakie są ich skróty?

.....

20. Czy jest przymusowa wymiana pieniędzy przy wlocie do Indii?

.....

21. Który samolot typu Boeing może zabrać największą ilość pasażerów?

33

.....

22. Co to za samolot M82?

.....

23. Jaką instrukcją wykonamy działanie: $((100-20)/2)*4$?

.....

24. Jakie linie lotnicze są w Argentynie?

.....

25. Pasażer, obywatel US, mieszkający w Polsce, leci przez Paryż do Sydney. Jakiej potrzebuje wizy?

.....

26. Pasażer, obywatel Indii, mieszkający w Australii, wsiada do samolotu w Tokio, leci do Frankfurtu przez Londyn. Jakich potrzebuje wiz i jakich innych formalności musi dokonać w związku z pobytem w ostatnich 6 dniach w Korei Północnej?

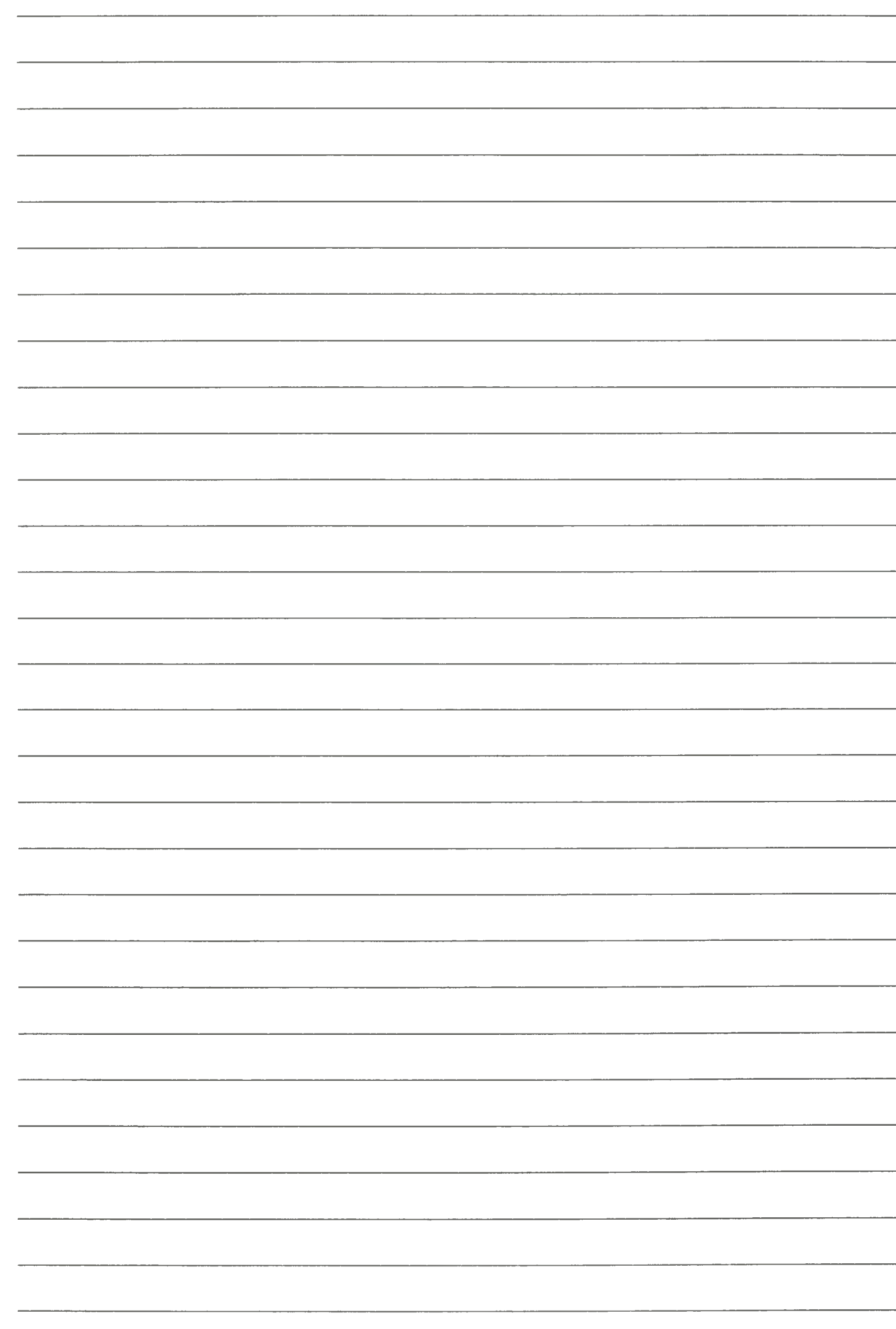
.....

27. Jakie linie kolejowe system pokaże w Bostonie?

.....

28. Jakie są lotniska w Szwecji, których kody zaczynają się na literę „K”?

.....



Ćwiczenie nr 3



AVAILABILITY SCHEDULE TIMETABLE

AMADEUS AVAILABILITY to wyświetlenie dostępności miejsc na wszystkie rejsy samolotowe, na których jest dostępne przynajmniej jedno miejsce możliwe do sprzedaży lub do wpisania na listę oczekujących (waitlist). Przewoźnicy mają podpisaną umowę z systemem na sprzedaż miejsc.

AMADEUS SCHEDULE DISPLAY tzw. rozkład dzienny, pokazuje rozkłady rejsów, które posiadają dostępne miejsca do sprzedaży lub nie (klasy rezerwacyjne wysprzedane, anulowane, zablokowane, wycofane itp.). Wyświetlenie to pokazuje również połączenia dla linii nie mających podpisanych umów z systemem Amadeus. Dla tych linii (Non PCA Carriers) wyświetlenia rejsów nie zawierają możliwości rezerwacji miejsc przez system i są wyświetleniami orientacyjnymi.

TIMETABLE DISPLAY to zwyczajne wyświetlenie rozkładu rejsów lotniczych bez możliwości pobrania miejsc do rezerwacji. Z wyświetlenia „TimeTable” uzyskujemy informacje na temat linii lotniczych, oznaczenia lotów, godzin odlotów, dni tygodnia, czasu przelotu.

xx	kod linii lotniczych
yyy1	kod nazwy miasta lub portu lotniczego (wylotowego)
yyy2	kod nazwy miasta lub portu lotniczego (docelowego)
zz	kod nazwy państwa
x	pierwsza litera, lub cyfra
data	np. 20dec
godzina	np. 0730

AN yyy1 yyy2	na bieżący dzień (wyświetlenie)
AN data yyy1 yyy2	na konkretny dzień (wyświetlenie)
AD data yyy1 yyy2 godzina	na konkretny dzień i na preferowaną godzinę WYLOTU
AA data yyy1 yyy2 godzina	na konkretny dzień i na preferowaną godzinę PRZYLOTU
AN data yyy1 yyy2 * data yyy1 yyy2	na konkretny dzień ODLOTU i konkretny dzień PRZYLOTU

AVAILABILITY OPIONS

• Connecting Poin yyy

1. /Xyyy
2. /X-yyy

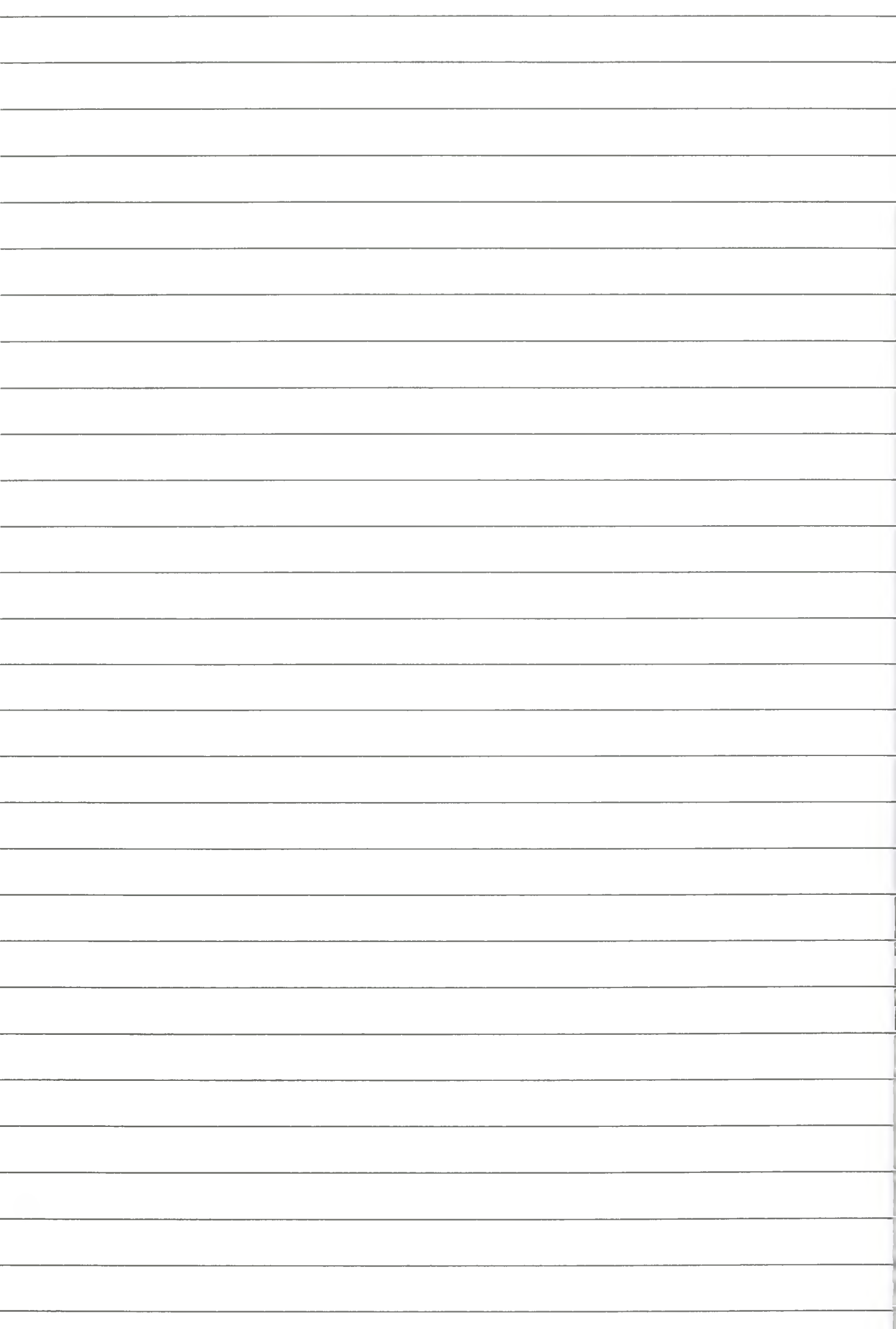
• Airline Preference....

- /Axx1, xx2, xx3,
- /A- xx

Opcje dostępności

gdy opcja jest kombinowana z innymi musi być wprowadzona jako pierwsza
połączenie kombinowane przez wybrane miasto
lub wyłączenie danego miasta jako punkt przelotowy

preferencja danej linii lotniczej (maksymalnie 6 linii)
wykluczenie danej linii z wyszukiwania (maksymalnie 3 linie)



- **Required Number of Seats** /Bx prośba o konkretną liczbę miejsc (loty z mniejszą liczbą miejsc nie będą pokazane)
- **Class of Service** /Cx prośba o żądaną klasę rezerwacyjną
- **Cabin Type** /Kx prośba o żądaną kabinę
F (first), C (business), Y (economy)
- **Flight Type**
 - /FN NON STOP (bez międzylądowania)
 - /FD DIRECT (z międzylądowaniem)
 - /FC CONNECTING (z przesiadkami)

SCHEDULE DISPLAY SN, SA, SD

TIMETABLE DISPLAYS TN, TA, TD

1. Ile jest dostępnych rejsów na dzień 01 lipca pomiędzy Moskwą a Sztokholmem oraz Helsinkami a Tokio w dniu 10 kwietnia (podaj wywołanie)?

2. Podaj sposób uzyskania dostępności (Availability) na przeloty z Krakowa do Rio de Janeiro przez Frankfurt (data dowolna), jeżeli to możliwe linią lotniczą LH lub francuskimi. Jeżeli we Frankfurcie lądujemy na różnych lotniskach, podaj konieczny czas przesiadki.

3. Podaj wyświetlenie pokazujące możliwości przelotu z Hamburga do Rzymu przez Warszawę na dzień 22 lipca, linie dowolne. Przyłot do Rzymu w godzinach wieczornych.

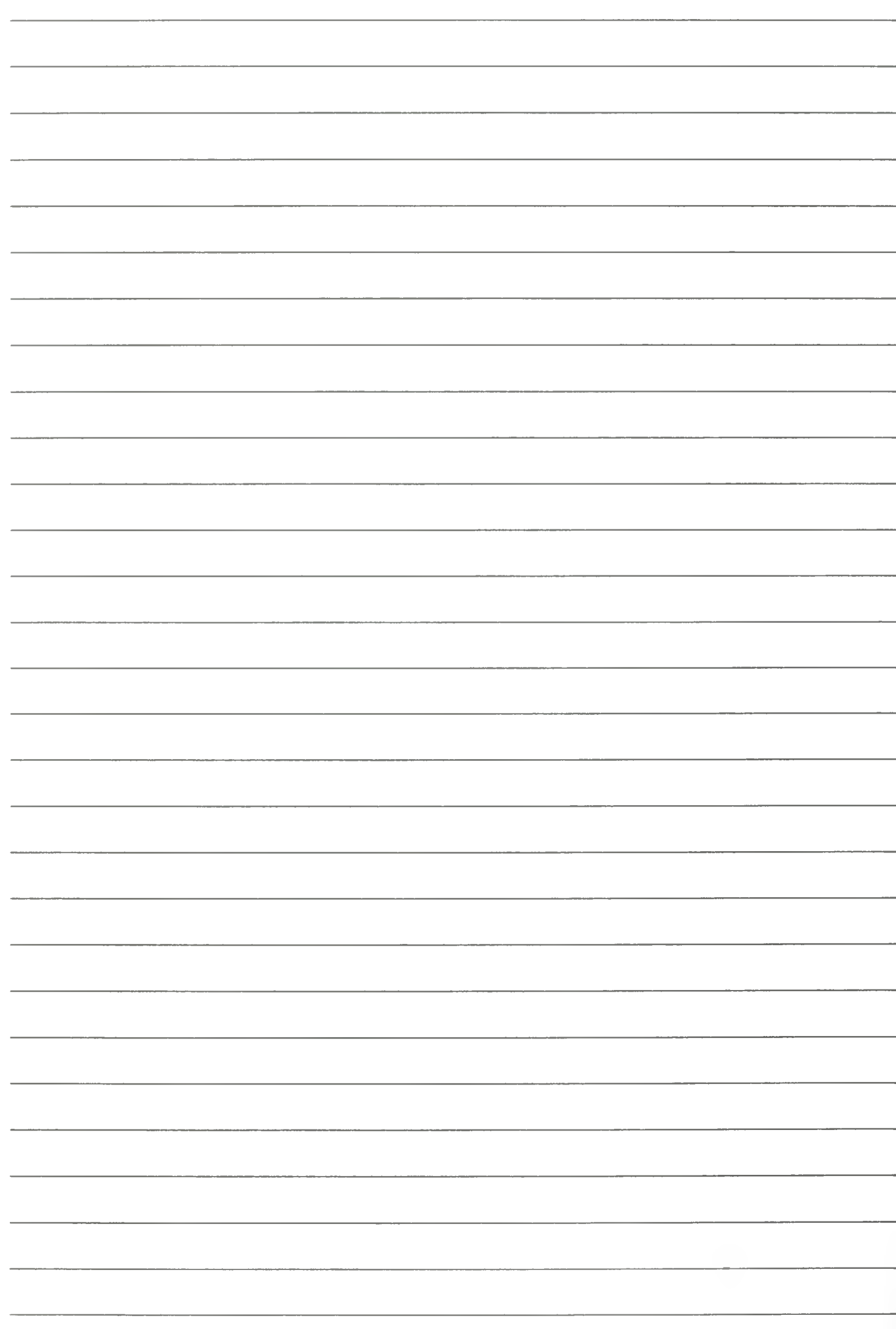
4. Podaj jak wyżej na lot bezpośredni innymi liniami niż LH, klasa D, 3 miejsca.

5. Podaj wyświetlenie na połączenie: 01 lipca Frankfurt-Sydney, lot z międzylądowaniem, kabina (FIRST), powrót do Frankfurtu 10 lipca przez Singapur, linie dowolne, klasa D, (KLAWISZE scrolingu).

6. Podaj wyświetlenie na połączenie: 01 września Frankfurt-Tokio przez Londyn liniami LH lub angielskimi. Jeżeli w Londynie lądujemy na różnych lotniskach, podaj konieczny czas przesiadki. Powrót do Frankfurtu przez Moskwę liniami rosyjskimi 20 września, klasa D, 3 miejsca. Jeżeli nie ma połączenia, zmienić opcje dostępności.

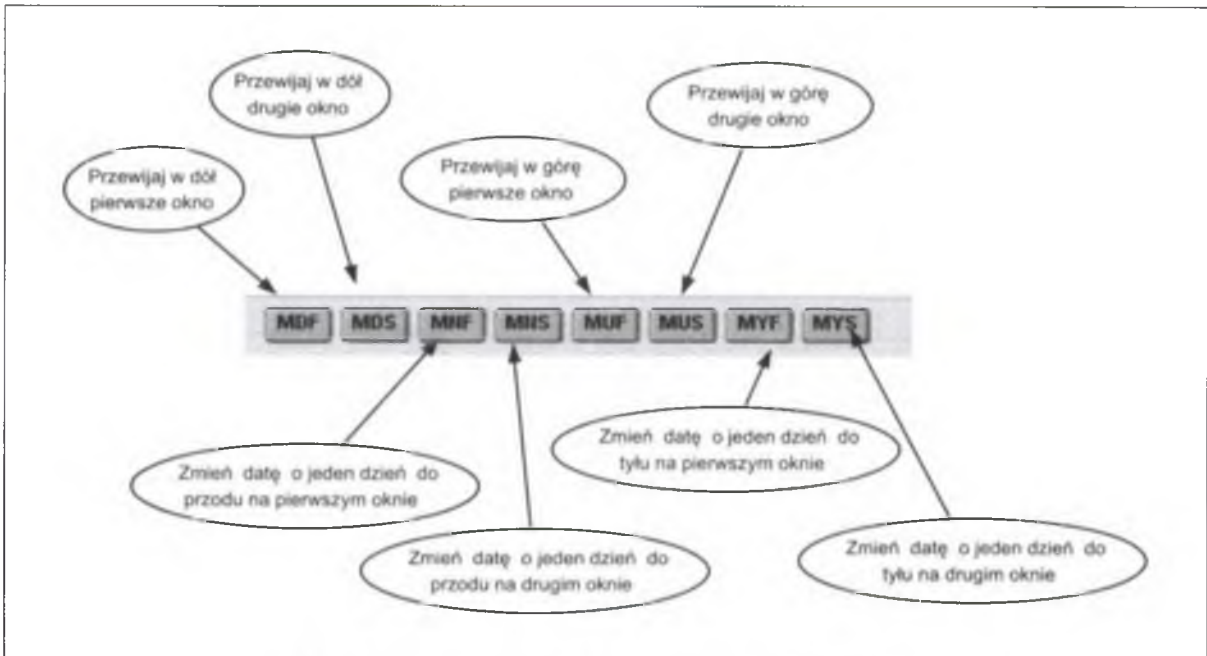
7. Zestaw wyświetlenia na trasie: Lot ze Sztokholmu do San Francisco w kabinie biznes, liniami szwedzkimi, niemieckimi lub angielskimi przez Ottawę, minimum 2 miejsca. Następnie z Chicago do Waszyngtonu przez NYC liniami amerykańskimi, 4 miejsca.

8. Wyświetl rozkład lotów z Warszawy do Rzymu na dzień 01 sierpnia, w klasie Y, 3 miejsca. Z Rzymu do Chicago przez Londyn na 02 sierpnia, klasa D, 2 miejsca.

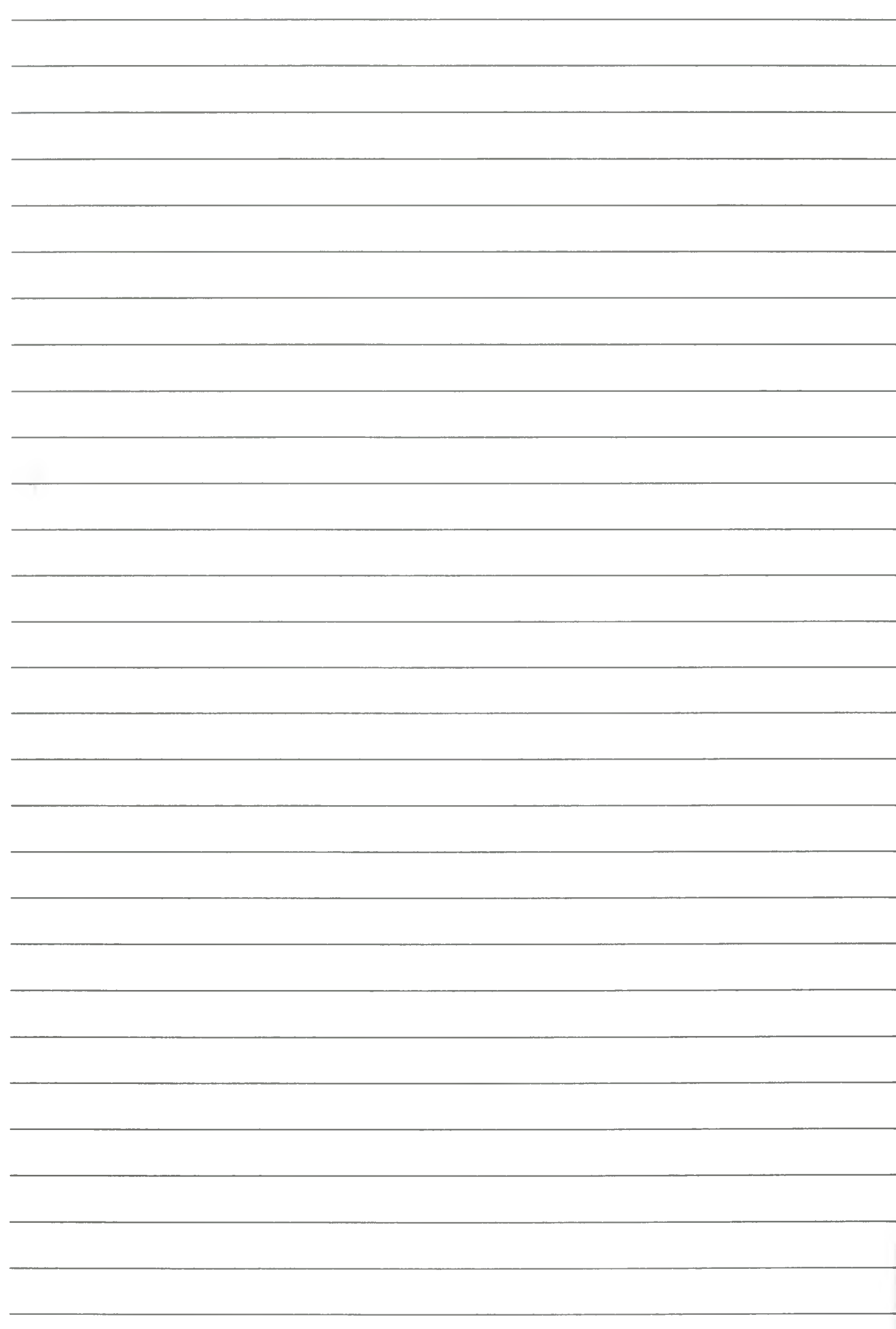


9. Podaj informacje o locie i o maszynie z wyświetlenia jak wyżej. Jakie wymagania wizowe i dotyczące zdrowia są obowiązkowe na tej trasie dla pasażera-obywatela Szwecji, mieszkającego na stałe w Polsce?

10. Wyświetl połączenia (Availability) Hamburg-Londyn, lot z międzylądowaniami na dany dzień, następnie przejdź na (Schedule) i na rozkład dnia (TimeTable). Porównaj wyświetlenia.



Rys. 2. Klawisze *scrollingu* w wywołaniu „Dual CITY Par”



Ćwiczenie nr 4

PASSENGER NAME RECORD (PNR)

– elementy obowiązkowe

Rezerwacja lotnicza (PASSENGER NAME RECORD PNR) zawiera konieczne dane o rezerwacji pasażera oraz inne informacje niezbędne do zrealizowania biletu lotniczego. W rezerwacji indywidualnej można zarezerwować miejsce dla maksymalnie dziewięciu osób, a sama rezerwacja może mieć maksymalnie 999 elementów. Elementy w rezerwacji dzielą się na obowiązkowe i opcjonalne.

x	ilość osób w PNR
Text	tekst zawarty w instrukcji

1.NM x
Name Element nazwisko pasażera
nm3kowalski/Jan mr/Ewa mr/Zofia (iddob121290)
nm1Kowalski/Jan (chd/12dec80)
nm1Kowalski/Jan mr/Ewa (chd/12dec80)
nm1Kowalski/Jan (infSroka/Jan/12dec07)
nm1Nowak/Ewa (inf/Jan/12dec04)

2.SS
Itinerary Element segmenty lotnicze
AN.....
Sprzedż Krótka/Short Sell
SS x klasa linijka
Sprzedż Długa/Long Sell
SSLO397C10deckrkfra1

3.AP text
Telefon Contact Element kontakt z pasażerem
ap H:012 121212/p1,2
ap O:022 121212/p3

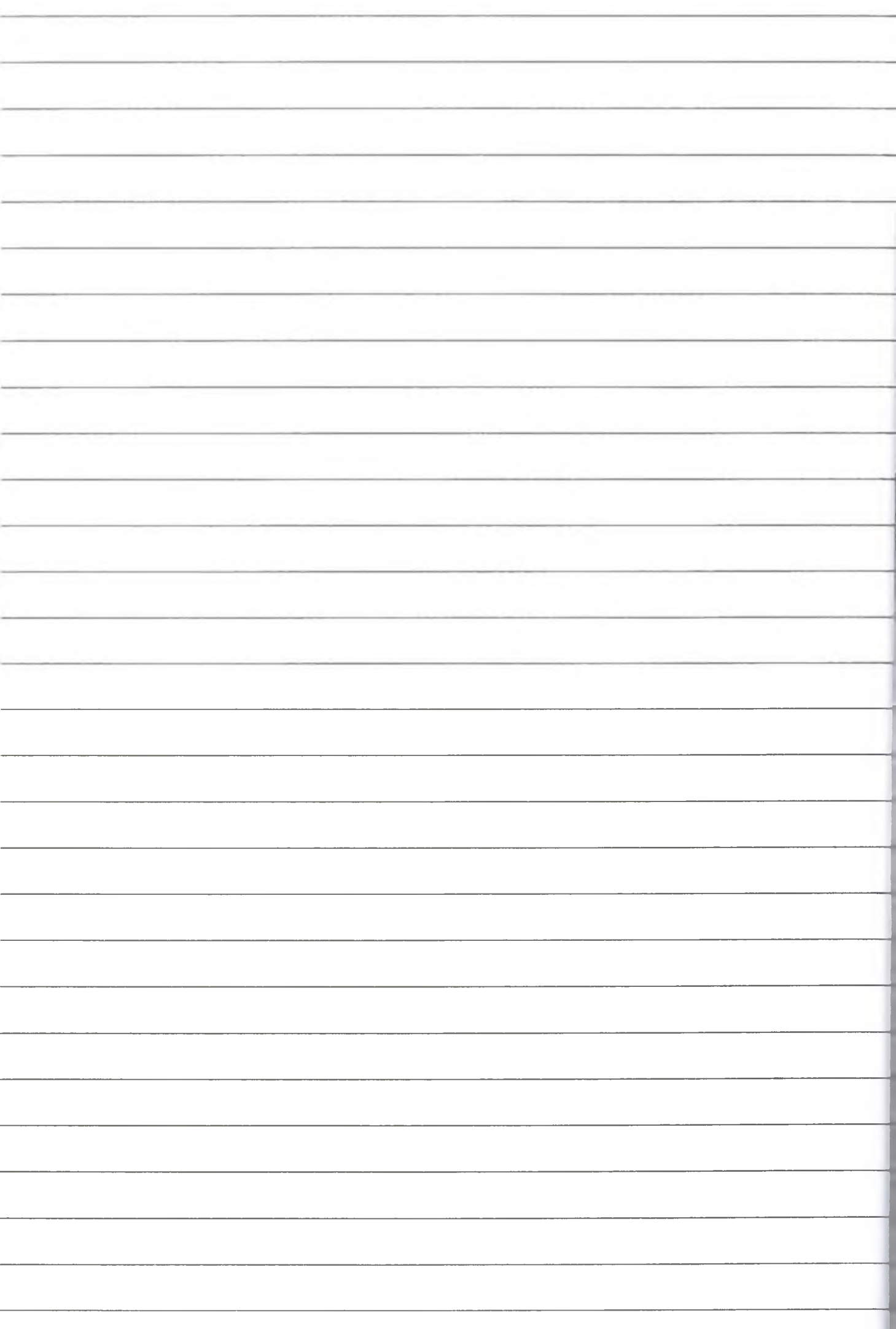
4.TK (tl,ok,xl)
Ticketing Arrangement Element
informacja o terminie wykupu biletu
tktl10may

5.RF text
Received From Element
umożliwia identyfikację osoby zakładającej bądź modyfikującej rezerwację.
Rf rezerwacje wystawił

6.SO
Segment Otwarty/Open Segment
SO linie klasa data para-miast
(so lo c 12may wawfra)

7.SI ARNK
Odcinek Naziemny
Arrival Unknown Segment

ET→ Całkowite zamknięcie rezerwacji
ER→ Zamknięcie rezerwacji i ponowne jej otwarcie
IG→ Ignoruj rezerwację
IR→ Ignoruj i wyświetl PNR
RT→ Wyświetlenie aktualnie aktywnego PNR
XI→ Skasowanie segmentów lotniczych i nieobowiązkowych



Ćwiczenie nr 1. (Dual City Pair)

Proszę zrobić rezerwację dla Pana Jana Kowalskiego na następującą trasę:

- Warszawa–Rzym, 01 lipca, linie LO lub włoskie, klasa D,
- Rzym–Warszawa, 05 lipca linie LH, klasa E,
- Nr telefonu do J. Kowalskiego (domowy): 012 123123,
- Termin wykupienia biletu do 01 czerwca,
- Wprowadzić element RF (identyfikujący sprzedającego),
- Proszę wpisać nr wystawionej rezerwacji.....

Ćwiczenie nr 2. (Dual City Pair)

Proszę zrobić rezerwację dla Państwa Ewy i Adama Nowaków na następującą trasę:

- Warszawa–Chicago przez Londyn, 01 sierpnia, linie z wyłączeniem LO,
- Chicago–Warszawa przez Frankfurt 10 sierpnia, liniami niemieckimi, w klasie rezerwacyjnej D,
- Nr telefonu służbowego: 012321332,
- Termin wykupienia biletu w dniu rezerwacji,
- Wprowadzić element RF (identyfikujący sprzedającego),
- Proszę wpisać nr wystawionej rezerwacji.....

Ćwiczenie nr 3.

Proszę zrobić rezerwację dla pana Jana Swensona i dla pani Oli Jonson z niemowlęciem o nazwisku Peterson Eri ur. 11.11.2005 na trasę:

- Sztokholm–Rzym przez Londyn, 20 sierpnia, dowolne linie, klasa D,
- Rzym–Tunis, 23 sierpnia, linie włoskie, klasa Y,
- Tunis–Kopenhaga, 28 sierpnia, linie LH, klasa D,
- Odcinek naziemny Kopenhaga–Hamburg,
- Hamburg–Sztokholm, 30 sierpnia, linie szwedzkie, klasa E,
- Wprowadzić element RF (identyfikujący sprzedającego),
- Kontakt fax: 022 434343,
- Kupno biletu do dnia 01 lipca,
- Proszę wpisać nr wystawionej rezerwacji.....

43

Ćwiczenie nr 4.

Proszę zrobić rezerwację dla Hansa Millera i Kingi Becker, która podróżuje z synem Kurtem ur. 01.01.1995 r. Podróż obejmuje przeloty na trasach:

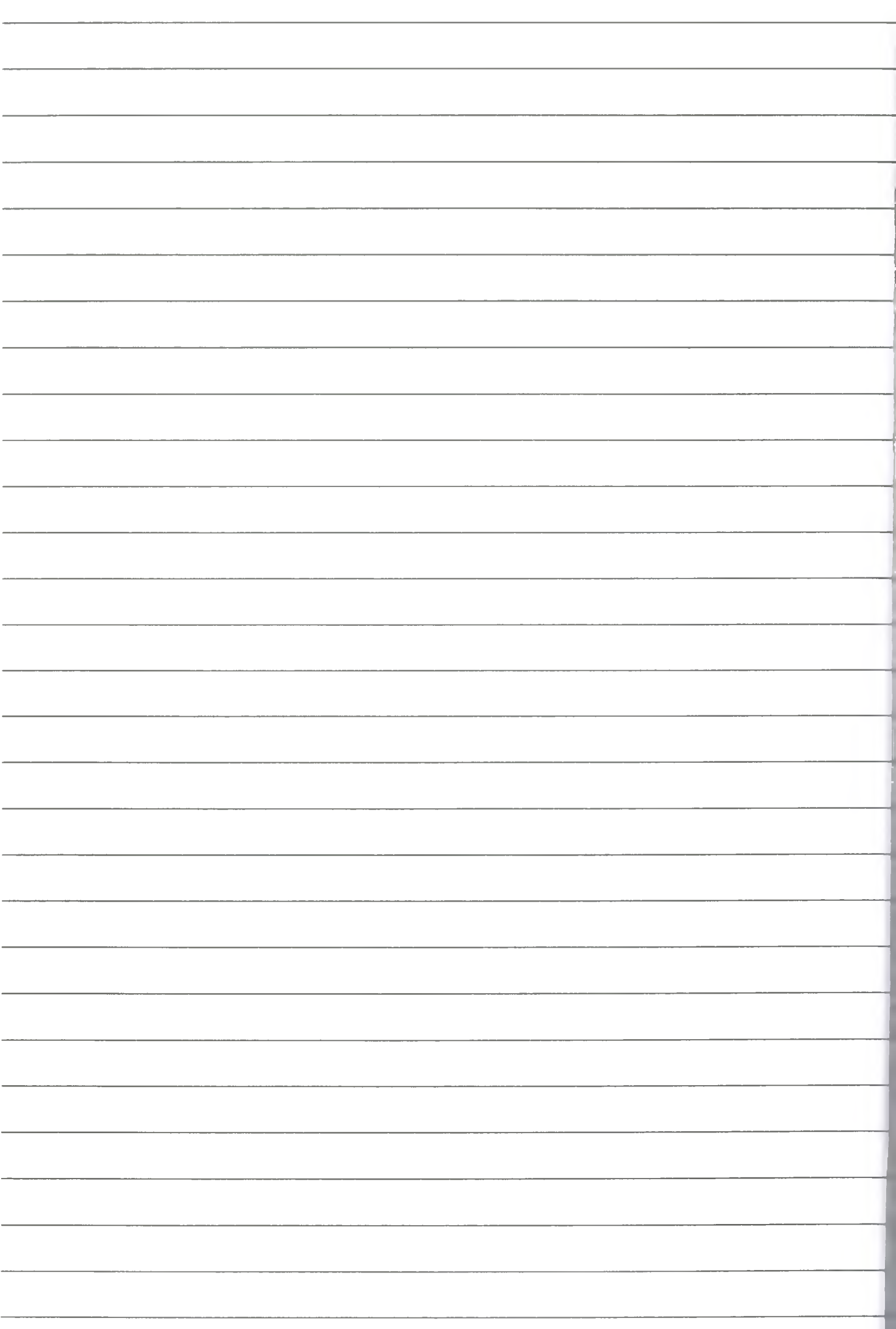
- Berlin–Monachium, 27 listopada, klasa D, linie dowolne,
- Monachium–Waszyngton 28 listopada, klasa D, linie niemieckie,
- Odcinek naziemny Waszyngton–Chicago,
- Chicago–Monachium, 10 grudnia, linie z wyjątkiem niemieckich,
- Monachium–Berlin, bilet otwarty na linie LH w klasie C od dnia 20 grudnia
- Wprowadzić element RF (identyfikujący sprzedającego),
- Kontakt: telefon domowy 018 898989,
- Wykup biletu do dnia 01 lipca,
- Proszę wpisać nr wystawionej rezerwacji.....

Ćwiczenie nr 5.

Proszę zrobić rezerwację dla Hansa, Kingi i Jacka (CHD) Miller.

Podróż obejmuje przeloty na trasach:

- Warszawa–Monachium, 27 sierpnia, klasa D, linie dowolne,
- Monachium–Rzym 30 sierpnia klasa D, linie niemieckie,
- Odcinek naziemny Rzym–Wiedeń,
- Wiedeń–Monachium, 10 września, linie z wyjątkiem niemieckich,
- Monachium–Warszawa, bilet otwarty YY, klasa C,
- Wprowadzić element RF (identyfikujący sprzedającego),
- Kontakt: telefon domowy 018 898989,
- Wykup biletu do dnia 01 lipca,
- Proszę wpisać nr wystawionej rezerwacji.....



Ćwiczenie nr 5

PASSENGER NAME RECORD (PNR)

- elementy dodatkowe i modyfikacje PNR



text	dowolny tekst
kod	kod prośby do linii lotniczych
kod1	kod miejsca w samolocie
x	wiek dziecka bez opieki

OS text	inne informacje serwisowe
SR kod	specjalne informacje serwisowe

SR AVML/P1/S3
SR NFML/P2,3/s4-5
SR BULK-1 waliza /p1/s4-5
SR PETS-cat Karol 3kg/P1/s3,5
SR UMN-UM05YRS

RM text	uwagi dowolne
RC text	uwagi poufne
AM text	mailing address

ST kod1	rezerwacja konkretnego miejsca
----------------	---------------------------------------

ST	Prośba o miejsce dla niepalących (maksymalnie na 5 segmentach dla wszystkich pasażerów)
ST/S	Prośba o miejsce dla palących (maksymalnie na 5 segmentach dla wszystkich pasażerów)
ST/S/W	Prośba dla palących przy oknie
ST/W	Prośba dla niepalących przy oknie
ST/S/AI	Prośba o miejsce przy przejściu, dla pasażera palącego podróżującego z niemowlęciem
ST/AI	Prośba o miejsce przy przejściu, dla pasażera niepalącego podróżującego z niemowlęciem
NSST	Non-Smoking Seat
NSSW	Non-Smoking Seat Window
NSSA	Non-Smoking Seat Aisle
NSSB	Non-Smoking Bulkhead
SMST	Smoking Seat
SMSW	Smoking Seat Window
SMSA	Smoking Seat Aisle
SMSB	Smoking Bulkhead

SM	wybór miejsca z mapy samolotu
-----------	--------------------------------------

OP/data1/data2/data n/text	element opcji
-----------------------------------	---------------

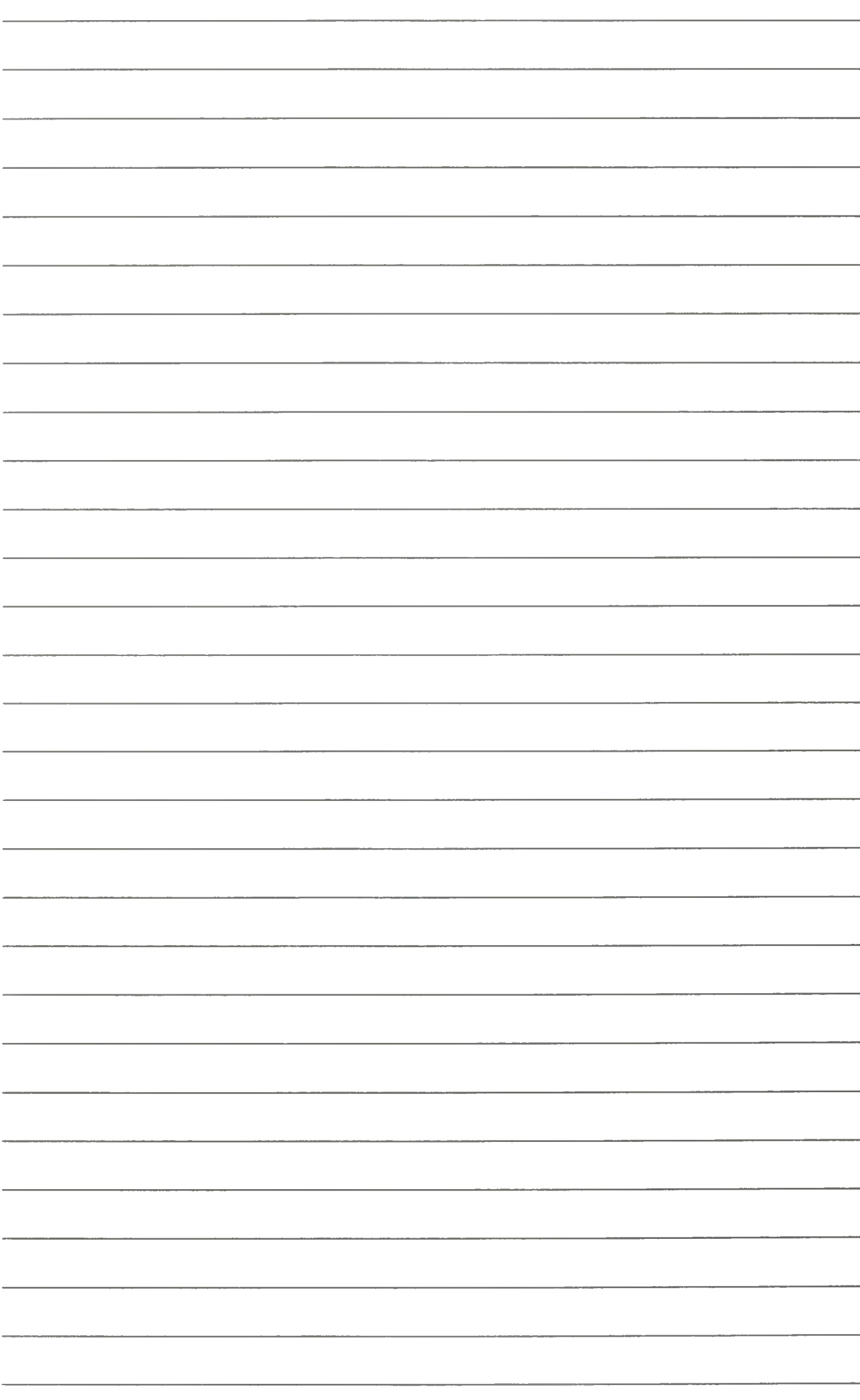


Wywołanie PNR	(PNR-Retrieval)
----------------------	------------------------

RT SSDDF2	Wywołanie poprzez numer rezerwacji
RT LO309/10jun-MAX	Wywołanie poprzez numer lotu, datę, nazwisko
RT/Johansson	Wywołanie poprzez nazwisko

Wywołanie z listy

RT1	Wywołanie poprzez nr linii
RTO	Powrót do ostatnio wyświetlanej rezerwacji
RT/J	Wywołanie z listy poprzez podanie pierwszej litery nazwiska



ANULOWANIE elementów PNR

XE2
XE2,4
XE4-7
XE4-7,10,12
XI

Cancellation

Anulowanie elementu numer 2
Anulowanie elementów numer 2 i 4
Anulowanie elementów od 4 do 7
Anulowanie elementów od 4 do 7 oraz 10 i 12
Anulowanie wszystkich segmentów lotniczych, hotelowych, samochodowych jak również wprowadzonych do systemu elementów PNR, takich jak OSI, SS

Zmiany NAME UPDATE

NU2/1 Kowalski/Jan MR
NU2-3/2 Kowalski/Jan MR/Marek MR

Changes Wprowadzenie to pozostawia wszystkie elementy przydzielone pasażerowi

Zmiana nazwiska pasażera nr 2
Zmiana nazwisk pasażerów nr 2 i nr 3

NAME CHANGE

3/ Krakowiak/Anna MS
1/ Adam MR
4/ (inf/Kazio/12sep07)
4/

Wprowadzenie to (zmiana nazwiska) anuluje wszystkie przyłączone do informacje o cenie, miejscu i ticketingu

Zmiana nazwiska (i imienia) dla pasażera nr 3
Zmiana imienia dla pasażera nr 1
Dodanie/zmiana rodzaju pasażera
Usunięcie typu pasażera

Modyfikacje innych elementów PNR

7/
13/ xxxx
10/P1
8/P2
6/P1,3
6/P2-5
6/P
8/S3
8/S
RS 2, 6

Zmiana elementu 7 (np.: telefonu)
Zmiana elementu 13
Przypisanie linijki 10 do pasażera P1
Przypisanie linijki 8 do pasażera P2
Przypisanie linijki 6 do pasażerów P1 i P3
Przypisanie linijki 6 do pasażerów P2, P3, P4, P5
Usunięcie przypisania linijki 6 do pasażerów
Przypisanie linijki 8 do segmentu S3
Usunięcie przypisania linijki 8 do segmentu
Segment numer 6 będzie umieszczony po numerze segmentu 2 (dotyczy tylko Itinerary)

47

2.(SSR) Special Service Request SPECJALNE PROŚBY SERWISOWE

MEAL CODES		EN 12AUG04 0755Z
MEAL CODES IN SSR		HE MEAL
AVML ASIAN VEGETARIAN MEAL BBML INFANT/BABY FOOD BLML BLAND MEAL CHML CHILD MEAL DBML DIABETIC MEAL FPML FRUIT PLATTER GFML GLUTEN-FREE MEAL HFML HIGH FIBRE MEAL HNML HINDU (NON VEGETARIAN) MEAL IVML INDIAN VEGETARIAN MEAL (UA SP JPML JAPANESE MEAL (LH SPECIFIC) KSML KOSHER MEAL LCML LOW CALORIE MEAL LFML LOW CHOLESTEROL/LOW FAT MEAL LPML LOW PROTEIN MEAL LSML LOW SODIUM, NO SALT ADDED MOML MOSLEM MEAL		
		MEAL CODES
		MEAL CODES IN SSR (CONTINUED)
		NFML NO FISH MEAL (LH SPECIFIC) NLML NON LACTOSE MEAL OBML JAPANESE OBENTO MEAL (UA SPECIFIC) ORML ORIENTAL MEAL PRML LOW PURIN MEAL RVML RAW VEGETARIAN MEAL SFML SEA FOOD MEAL SPML SPECIAL MEAL, SPECIFY FOOD VGML VEGETARIAN MEAL (NON-DAIRY) VLML VEGETARIAN MEAL (LACTO-OVO)

Rys. 4. Specjalne prośby serwisowe



2. (SSR) Special Service Request
SPECJALNE PROŚBY SERWISOWE
 Często używane kody SSR

KOD	OBJAŚNIENIE	WPROWADZENIE	UZUPEŁNIENIE
AVIH	zwierzę w luku bagażowym	SR AVIH-DOG 25kg CRATE 120x80x60CM	gatunek, waga z klatką i jej wymiary
BLND	pasażer niewidomy	SR BLND-WITH GUIDE DOG	z/bez psa przewodnika (opcja)
BSCT	kolyska dla dziecka	SR BSCT	brak
BULK	duży bagaż	SR BULK-1 BIKE 15KG 150x80x20 CM	liczba, rodzaj, waga, rozmiar
CBBG	bagaż kabinowy	SR CBBG-1 CELLO 10KG 120x60x20 CM	liczba, rodzaj, waga, rozmiar
DEAF	gluchy pasażer	SR DEAF-WITH GUIDE DOG	z/bez psa przewodnika (opcja)
EXST	dotatkowe miejsce	SR EXST-CORPULENT PASSENGER	podstawa do blokady miejsca
FRAG	delikatny bagaż	SR FRAG-1 VASE 5KG 60x40x40 cm	liczba, rodzaj, waga, rozmiar
GRPF	taryfa grupowa	SR GRPF-GV10	rodzaj taryfy
LANG	pasażer mówiący w jednym języku (specyficznym)	SR LANG-PSGR SPEAKS POLISH ONLY	nazwa języka
MASS	opieka dla pasażera	SR MASS-LADY WITH FIVE CHILDREN	przyczyna dania opieki
OTHS	inne usługi serwisowe	SR OTHS-PSGR REQUIRES PILLOWS	rodzaj wymaganego serwisu
PETS	zwierzęta domowe przewożone w kabinie	SR OTHS-CAT 3KG OWN BOX 60x30x30 CM	gatunek, waga z klatką i jej wymiary
SEMN	marynarz	SR SEMN-MS EXPLORER USA	nazwa i bandera statku
UMNR	dziecko bez opieki	SR UMNR-UM07	wiek dziecka
WCHR	pasażer na wózku inwalidzkim	SR WCHR-90 YRS LADY/P2	podstawa wymagania (opcja)
XBAG	nadbagaż	SR XBAG-70 KG 2PC EACH 50x50x40 CM	waga, liczba sztuk, wymiary

Rys. 5. Specjalne prośby serwisowe

Ćwiczenie nr 1.

Proszę zrobić rezerwację dla Pana Jana Swensona na następującą trasę:

- Sztokholm–Rzym, 01 lipca, linie szwedzkie lub włoskie, klasa D, lot bezpośredni,
- Rzym–Warszawa, 05 lipca, linie LH, klasa D,
- Warszawa–Sztokholm, 10 lipca, linie LO, klasa Y,
- Nr telefonu do J. Swensona (domowy): 012 123123,
- Termin wykupienia biletu: do 01 czerwca,
- Pan Swenson prosi o posiłki wegetariańskie na całej trasie,
- Do Rzymu będzie podróżował z delikatnym bagażem,
- Proszę zaznaczyć, że pasażer mówi wyłącznie po szwedzku,
- Wprowadzić element RF (identyfikujący sprzedającego),
- Pasażer prosi o przypomnienie daty wyjazdu w dniu 15 czerwca,
- Proszę wpisać nr rezerwacji.....
- Po kilku dniach pan Swenson zmienia miasto przylotu (Rzym) na Mediolan oraz datę wylotu ze Sztokholmu na 3 dni wcześniej,
- Z Warszawy chce jeszcze polecieć do Frankfurtu i dopiero do Sztokholmu. Wylot z Warszawy 20 lipca, w klasie D, miejsce przy oknie,
- Na trasie Warszawa–Frankfurt–Sztokholm będzie miał przy sobie duży bagaż,
- Prosi, aby zaznaczyć, że jest osobą niedosłyszącą oraz prosi o wpisanie na bilecie adresu, pod którym mieszka w Polsce: Szczecin, ul. Kolorowa 3.

49

Ćwiczenie nr 2.

Proszę zrobić rezerwację dla Państwa Ewy i Adama Nowaków na następującą trasę:

- Frankfurt–Chicago przez Londyn, 10 sierpnia, linie z wyłączeniem LO,
- Chicago–Ottawa 10 sierpnia, liniami kanadyjskimi, w klasie C,
- Ottawa–NYC państwo Nowakowie odbędą drogą lądową,
- NYC–Warszawa przez Frankfurt, 20 sierpnia, linie LH,LO klasa D,
- Adres: Kraków, ul. Floriańska 5,
- Pani Ewa chce siedzieć przy oknie na całej trasie,
- Prosi o posiłki bez soli na trasie Frankfurt–Chicago, a na pozostałych segmentach o posiłki niskokaloryczne,



- Pan Adam woli posiłki hinduskie. Niestety pan Adam jest inwalidą i będzie na wózku inwalidzkim,
- Nr telefonu służbowego: 012321332,
- Termin wykupienia biletu: w dniu rezerwacji,
- Wprowadzić element RF (identyfikujący sprzedającego),
- Państwo proszą o przypomnienie im daty wyjazdu w dniu 15 czerwca,
- Proszę wpisać nr rezerwacji.....
- Pani Ewa dzwoni i mówi, że zmienił się numer telefonu na 012 1111111,
- Kilka dni później informuje biuro, że chcieliby wracać do Warszawy przez Londyn dwa dni później.

Ćwiczenie nr 3.

Proszę zrobić rezerwację dla Państwa Ewy i Jacka Kosów na następującą trasę:

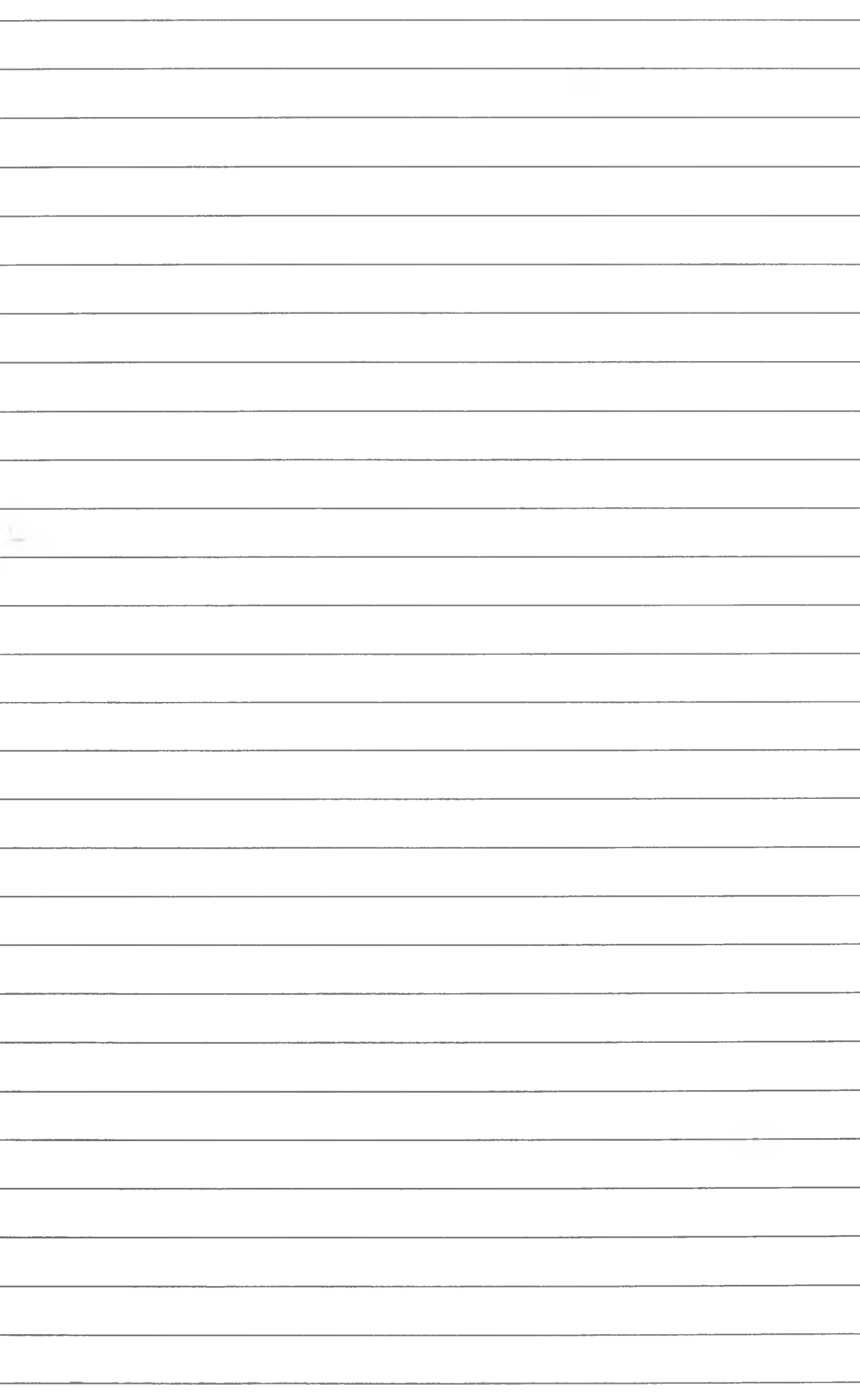
- Kraków–Frankfurt 05 września, linie LO,
- Frankfurt–Antalya (Turcja) 10 września, linie z wyłączeniem LO,
- Antalya–NYC 20 września, liniami dowolnymi w klasie C,
- NYC–BOSTON drogą lądową,
- Boston–Juneau (Alaska), linie ALASKA AIRLINES, 25 września,
- Juneau–NYC, 28 września, linie DELTA AIRLINES,
- OPEN NYC–WAW od 30 września, liniami LO, w klasie C,
- Adres: Kraków, ul. Floriańska 5,
- Ewa prosi o posiłki wegetariańskie na trasie Antalya–NYC, na pozostałych segmentach o posiłki niskokaloryczne,
- Pan Jacek woli posiłki hinduskie,
- Mają ze sobą delikatny bagaż kabinowy,
- Nr telefonu służbowego: 012321332,
- Termin wykupienia biletu: w dniu rezerwacji,
- Wprowadzić element RF (identyfikujący sprzedającego),
- Państwo proszą o przypomnienie im daty wyjazdu w dniu 20 czerwca,
- Oraz o zawiadomienie rodziny w Bostonie (20 czerwca) o przyjeździe
- Proszę wpisać nr rezerwacji.....
- Pani Ewa dzwoni i mówi, że zmienił się ich adres na Floriańską 10,
- Kilka dni później informuje biuro, że chcieliby wracać do Warszawy dokładnie 01 października.

51

Ćwiczenie nr 4.

Proszę zrobić rezerwację dla Państwa Ewy i Marka Słoty na następującą trasę:

- Kraków–Frankfurt 05 sierpnia linie LO,
- Frankfurt–Sydney 10 sierpnia, linie z wyłączeniem LO,
- Sydney–Perth 20 sierpnia, liniami dowolnymi, w klasie C,
- PERTH–SYDNEY droga lądową,
- SYDNEY–NYC linie dowolne, 25 września,
- Bilet OPEN NYC–WAW od 30 września, liniami LO, w klasie C,
- Adres: Kraków, ul. Floriańska 15,
- Ewa prosi o posiłki wegetariańskie na całej trasie,
- Pan Jacek woli posiłki hinduskie,
- Mają ze sobą delikatny bagaż kabinowy i psa w kabinie,
- Nr telefonu służbowego: 012321332,
- Termin wykupienia biletu: w dniu rezerwacji,
- Wprowadzić element RF (identyfikujący sprzedającego),
- Państwo proszą o przypomnienie im daty wyjazdu w dniu 20 czerwca,
- Oraz o zawiadomienie rodziny w Sydney (20 czerwca) o przyjeździe,
- Proszę wpisać nr rezerwacji.....
- Pani Ewa dzwoni i prosi o miejsce przy oknie (SM).



Ćwiczenie nr 6

REZERWACJA NIEJEDNOLITA. SPLIT



● SPLIT AUTOMATYCZNY

Z rezerwacją niejednorodną (Non Homogeneous PRN) mamy do czynienia w sytuacji, gdy na chociaż jeden zarezerwowany rejs liczba miejsc nie jest zgodna z liczbą nazwisk podanych w rezerwacji.

- System automatycznie poinformuje nas o takiej sytuacji poprzez wyświetlenie etykiety **NHP**.
- Po zamknięciu rezerwacji niejednorodnej system automatycznie dzieli ją (**tzw. SPLIT**) na kilka rezerwacji standardowych.
- Podział jest możliwy tylko w wypadku, gdy rezerwacja nie miała jeszcze przypisanego swojego numeru (**RECORD LOCATOR**).
- System automatycznie wyświetli listę wszystkich rezerwacji jednorodnych powstałych po podziale rezerwacji niejednorodnej.
- Jest to tzw. **AXR (Associate Cross Reference Record)**.
- Podział jest możliwy wyłącznie wówczas !!!! jeżeli każdy segment przypisany jest do konkretnego pasażera.
- W dalszej kolejności wykonując instrukcję **RTx** („x” numer rezerwacji w rekordzie AXR), wywołujemy właściwą rezerwację, dokonujemy poprawek, zmian, modyfikacji.
- Zamykamy rezerwację transakcją **ER (ET)**.
- Wywołaniem **RT AXR** wracamy do rekordu wiążącego.

● SPLIT MANUALNY

Split manualny to zdarzenie polegające na manualnym (zamierzonym) odłączeniu jednego (kilku) pasażerów z wcześniej dokonanej i zamkniętej rezerwacji jednorodnej.

Proces tworzenia splitu manualnego składa się z kilku kroków, które przedstawione są poniżej:

KOLEJNE KROKI

1. Otwarcie oryginalnego PNR
2. Transakcja **SP** w celu oddzielenia określonych pasażerów

Wprowadzenie

SP3
SP1,2,6
SP3-6
SP1,3,5-7

Wyjaśnienie

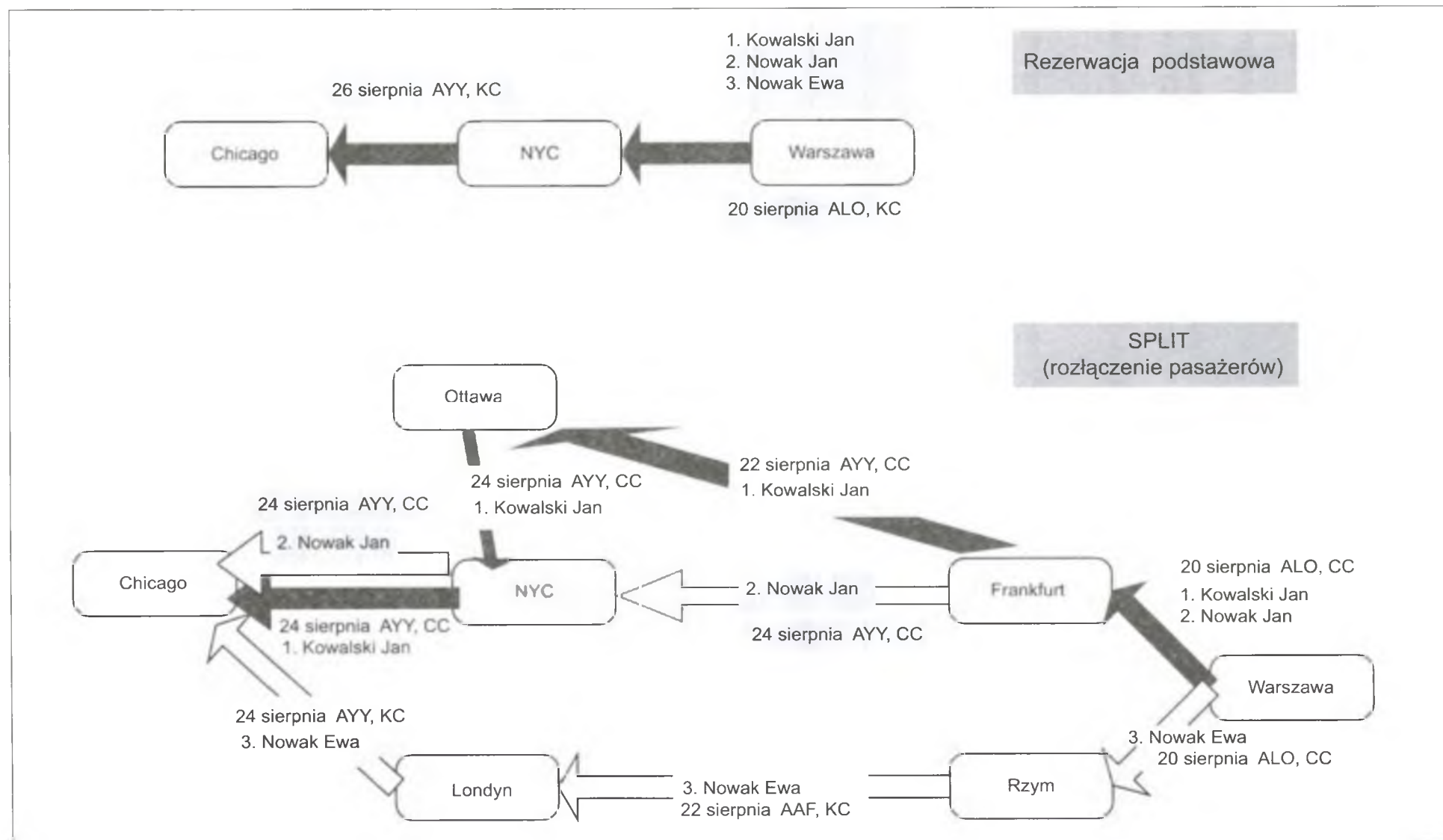
Oddzielenie nazwiska pasażera nr 3
Oddzielenie nazwiska pasażera nr 1, 2, 6
Oddzielenie nazwisk pasażerów nr od 3 do 6
Oddzielenie nazwisk pasażerów nr 1, 3 oraz od 5 do 7

3. Transakcja **EF** (End \$ File) w celu zamknięcia nowego PNR oraz automatyczne przejście do rezerwacji pierwotnej (Parent PNR).
4. Transakcja **ET** (End \$ Transaction) zamyka oryginalny PNR.
5. Pokażą się dwa numery rezerwacji: oryginalna i odłączona.
6. Transakcja **RT** numer rezerwacji odłączonej, umożliwia wprowadzenie poprawek, dodatkowych zapisów itp.

Split automatyczny: przykład nr 1

- 20 sierpnia panowie Swenson Uri, Jonson Max, Karson Jon, udają się z Warszawy do Frankfurtu samolotem linii LH w klasie C.
- Następnie 22 sierpnia dowolnymi liniami panowie Swenson Uri i Jonson Max lecą do Helsinek.
- Z Helsinek p. Swenson w dniu 24 sierpnia dowolnymi liniami leci do Kopenhagi, a następnie 25 sierpnia dowolnymi liniami w klasie C wraca do Frankfurtu.
- Z Helsinek p. Jonson Max w dniu 25 sierpnia leci dowolnymi liniami w klasie C do Londynu, a następnie 26 sierpnia dowolnymi liniami, klasa C, wraca do Frankfurtu.
- P. Karson Jon 22 sierpnia (dowolne linie, klasa C) leci do Rzymu. Z Rzymu 24 sierpnia (dowolne linie, klasa C) udaje się do Paryża, aby następnie 26 sierpnia (dowolne linie, klasa C) wrócić do Frankfurtu.
- 26 sierpnia wszyscy trzech panowie wracają z Frankfurtu liniami LO w klasie C do Warszawy.

Przykład nr 2
Rezerwacja niejednolita. Split manualny



Rys. 7. Rezerwacja niejednolita (split manualny)

Split manualny: przykład nr 2

Rezerwacja jednolita jest następująca:

Państwo Kowalski Jan, Nowak Jan i Nowak Ewa lecą 20 lutego liniami LO w klasie C z Warszawy do NYC, następnie 26 lutego z NYC do Chicago dowolnymi liniami w klasie C. Rezerwacja jest zamknięta, ma swój numer.

Następnie okazuje się, że:

- Pani Nowak Ewa musi zostać odłączona z rezerwacji, ponieważ najpierw leci do Rzymu, następnie do Londynu, a potem dopiero do Chicago,
- Panowie Kowalski i Nowak lecą wspólnie do Frankfurtu i również rozdzielają swoją dalszą podróż.
- Pan Kowalski leci do OTTAWY, następnie do NYC i Chicago,
- a pan Nowak z Frankfurtu bezpośrednio do Chicago przez NYC,
- (wszystkie szczegóły dotyczące linii lotniczych, dat i klas podane zostały na rysunku).



Ćwiczenie nr 7

REZERWACJA GRUPOWA: JEDNOLITA, NIEJEDNOLITA



REZERWACJA GRUPOWA JEDNOLITA

1. Rezerwacji grupowej można dokonać dla liczby pasażerów większej niż 9 osób, maksymalnie dla 99 osób.
2. Rezerwacja grupowa zawiera wszystkie elementy konieczne przy rezerwacji indywidualnej.
3. Dodatkowo konieczne jest wprowadzenie elementu „**NG.....**”, (Nazwa grupy, Name of Group), ilości osób w grupie oraz nazwy grupy np. **NG 10 LAJKONIK**, co oznacza grupę dziesięcioosobową o nazwie Lajkonik.
4. Dokonując rezerwacji grupowej możemy jedynie prosić linię lotniczą o miejsca, którą to prośbę przewoźnik potwierdza.
5. Niektóre linie lotnicze (np. Lufthansa, Iberia) w ogóle nie akceptują rezerwacji grupowych dokonywanych przez agentów do tego uprawnionych i żądają robienia rezerwacji bezpośrednio w biurze linii lotniczych. W takim przypadku zazwyczaj linia lotnicza przekazuje gotową rezerwację do biura agenta, aby mógł on wystawić bilety.
6. SPECIAL SERVICE REQUEST. Przy rezerwacji grupowej obowiązkowy jest jeden element SSR, informujący o istnieniu grupy oraz zastosowanej odpowiedniej taryfy (Fare basis) dla grupy.
7. Wprowadzenie **SR GRPF YY-GV15**.
8. Pobranie miejsca np. **SS5C1/SG** (pięć miejsc, klasa C, lot z linijki 1, SG kod akcji dla grupy!!).

REZERWACJA GRUPOWA NIEJEDNOLITA

1. Rezerwacja niejednolita może pojawić się również w przypadku rezerwacji grupowej.
2. Jeżeli liczba zarezerwowanych miejsc nie jest równa liczbie wprowadzonych nazwisk, konieczne jest wprowadzenie dodatkowych tak zwanych „**NONAME**” elementów i przypisanie do nich segmentów lotniczych.
3. Wprowadzenie **NPx** oznacza ilość miejsc „x” w segmencie NONAME.
4. Następnie po przyporządkowaniu zarezerwowanych segmentów do odpowiednich pasażerów (w tym NONAME), system automatycznie dokonuje podziału rezerwacji przez tzw. split automatyczny.

Przykład nr 1. Rezerwacje grupowe (jednorodne, niejednorodne) – rysunek 8

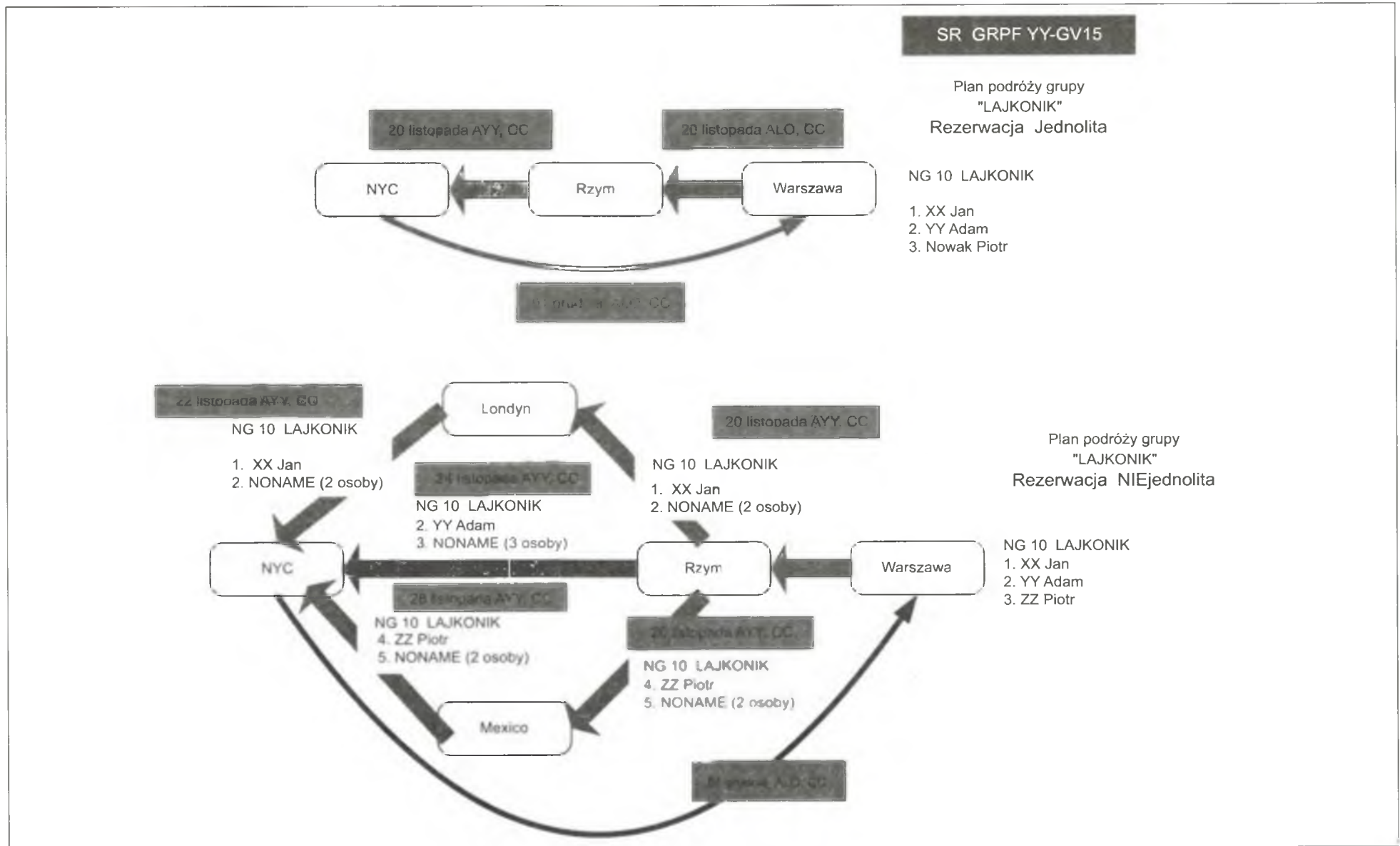
1. Rezerwacja jednolita

- Grupa o nazwie „Lajkonik” – 10 osób, lot z Warszawy do NYC przez Rzym,
- Linie LO, AA, klasa C, data wylotu 20 listopada. Z Rzymu do NYC 25 listopada, z NYC do Warszawy LO, klasa C, data: 05 grudnia,
- Wprowadzone 3 nazwiska: XX Jan, YY Adam, ZZ Piotr,
- Posiłki niskokaloryczne na całej trasie,
- Zrobić rezerwację jednolitą. Podać numer.....

2. Rezerwacja niejednolita

- z panem XX Jan leć 2 osoby,
- z YY Adam leć 3 osoby,
- z ZZ Piotr leć 2 osoby,

Przykład nr 1. Rezerwacje grupowe (jednorodne, niejednorodne)



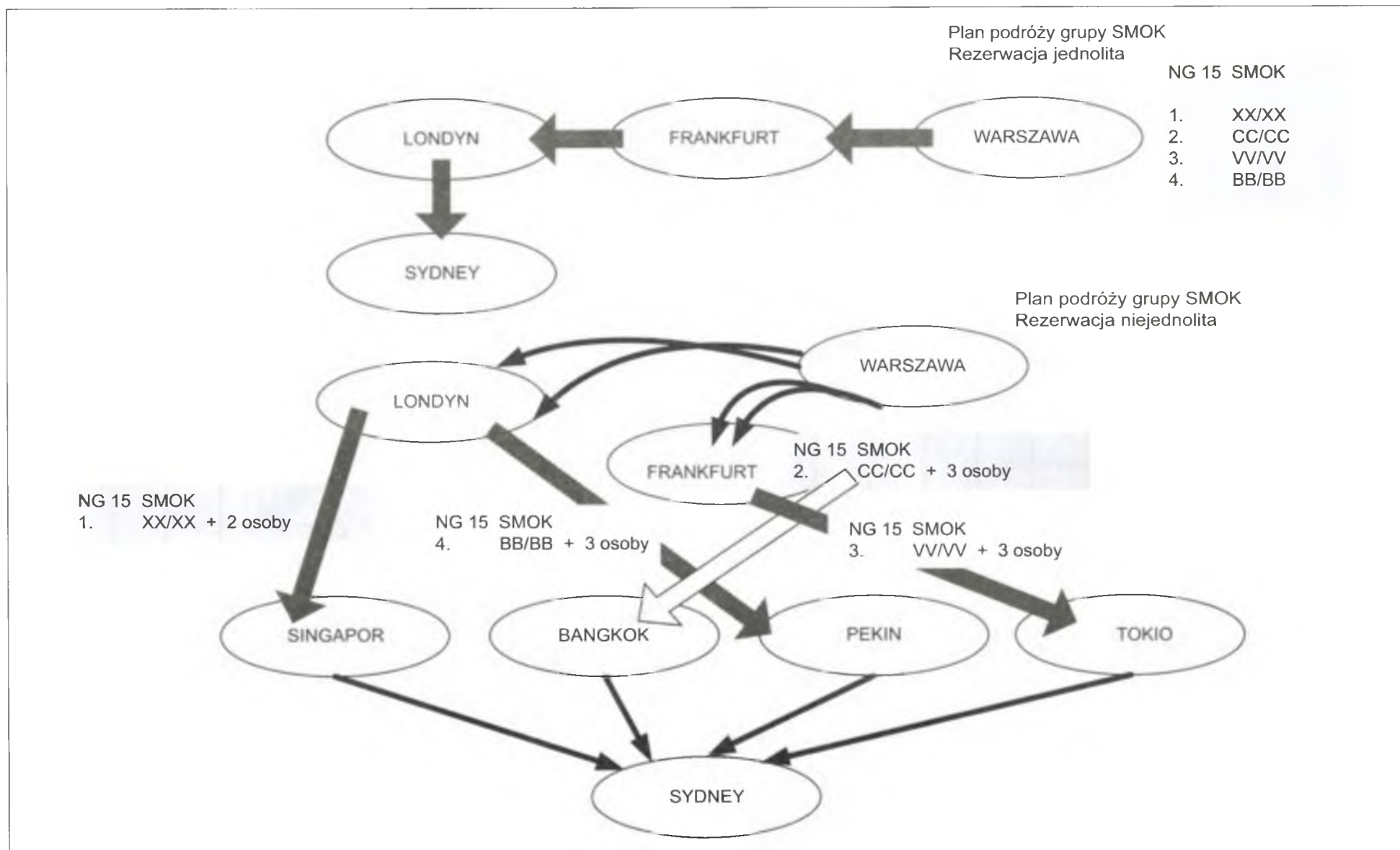
Rys. 8. Rezerwacja grupowa

Trasa uległa zmianie.

- XX Jan + 2 osoby lecą z Rzymu do Londynu, dalej do NYC,
- YY Adam + 3 osoby lecą z Rzymu do NYC,
- Trzecia grupa z Rzymu przez Mexico do NYC,
- Powrót z NYC wspólny.

Zrobić manualny split (potrzebne informacje zawarte są na rysunku 8).

Przykład nr 2. Rezerwacje grupowe (jednorodne, niejednorodne)



Rys. 9. Rezerwacja grupowa

Przykład nr 2. Rezerwacje grupowe (jednorodne, niejednorodne) – rysunek 9

1. Rezerwacja jednolita

- Grupa o nazwie „SMOK”, 15 osób lot z Warszawy przez Frankfurt (stopover), Londyn (stopover) do Sydney,
- Linie LO, LH, SQ, klasa C, data wylotu 20 października,
- Wprowadzono 4 nazwiska: XX/XX, CC/CC, VV/VV, BB/BB,
- Posiłki niskokaloryczne na całej trasie,
- Duży bagaż kabinowy,
- Zrobić rezerwację jednolitą, podać numer rezerwacji.

2. Rezerwacja niejednolita

- XX + 2 osoby lecą z Londynu do Sydney przez SINGAPOR,
- CC + 3 osoby lecą z Frankfurtu do Sydney przez Bangkok,
- VV + 3 osoby lecą z Frankfurtu do Sydney przez Tokyo,
- BB + 3 osoby lecą z Londynu przez Pekin do Sydney,
- Pozostałe parametry bez zmian.



Ćwiczenie nr 8

FARE QUOTE

LISTA GŁÓWNYCH TEMATÓW



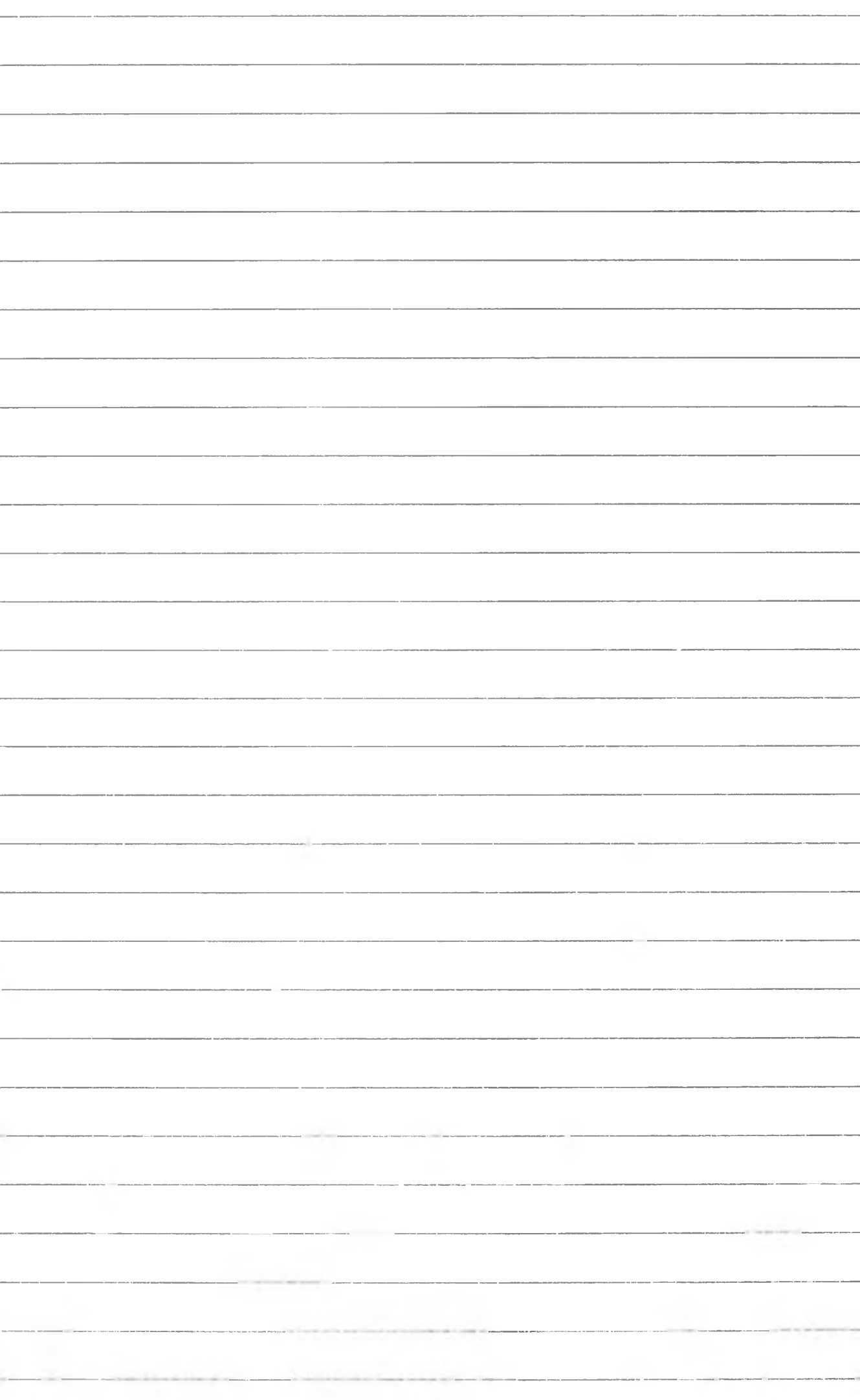
W systemie Amadeus zawarte są informacje dotyczące taryf lotniczych IATA oraz taryf poszczególnych przewoźników. Informacje na temat taryf dostarczane są bezpośrednio przez linie lotnicze lub przez firmy SITA, ABC, ATPCO, IATA zajmujące się regulacjami w ruchu lotniczym i dystrybucją taryf lotniczych.

xx	kod linii lotniczej
@@	ilość kilogramów w wywołaniu FQX
###	kwota do przeliczenia w wywołaniu FQC
\$\$1, \$\$2	kody walut w wywołaniu FQC
yyy1, yyy2, yyy3	kolejne miasta w wywołaniu FQP
Ddata1, Ddata2,	kolejne daty w wywołaniu FQP
/A	przewoźnik
/C	klasa rezerwacyjna
-	stopover w wywołaniu FQP
--	arnk w wywołaniu FQP
/B	punkt budowy taryfy w wywołaniu FQP
/R, yyy4	zmiana miejsca sprzedaży i wystawienia biletu
/R,. yyy4	zmiana miejsca wystawienia biletu
/L	wyświetlenie najniższej taryfy przy wywołaniu FQP
/M	wyświetlenie taryf z zastosowanymi opcjami na wylot
/R	zniżki
/V	routing

FQD Fare Quote Display

Wyświetla informacje o taryfach pomiędzy określoną parą miast

FQD para miast/S	Wyświetlenie Shopper. Wszyscy przewoźnicy, wszystkie taryfy od najniższej do najwyższej
FQD para miast/Axx	Taryfy IATA oraz własne przewoźnika
FQD para miast/A-xx	Tylko taryfy własne przewoźnika
FQD para miast/Axx1,xx2,xx3	Taryfy dla kilku przewoźników (maksymalnie 3)
FQD para miast/D data 1	Dzień i miesiąc w przeszłości (z 2 cyframi oznaczającymi rok)
FQD para miast/D data1**data2	Taryfy na wylot w określonym przedziale czasu
FQD para miast/D**data1	Taryfy na wylot od bieżącej daty do określonej daty.
FQD para miast/D data1**7D	Taryfy na wylot od określonej daty na okres 7 dni
FQD para miast/IO	Tylko taryfy OW (One way)
FQD para miast/IR	Tylko taryfy RT (Round Trip)
FQD para miast/V routing	Wyświetlenie taryf z konkretnym routingiem globalnym
FQD para miast/R,-IN-CH-ZZ-YS	Wyświetlenie taryf z wyspecjalizowanymi kodami zniżek (niemowlę, dziecko, młodzież, osoba starsza)
FQD para miast/R,*NPE	Wyświetlenie taryf bez restrykcji
FQD para miast/R,NUC	Wyświetlenie taryf w NUCACH



FQN #	Wyświetlanie noty do taryfy z liniiki #
FQR #	Wyświetlenie routingów dla taryfy z liniiki #
FQS #	Wyświetlanie klas rezerwacyjnych do taryfy z liniiki #
FQM yyy1 yyy2 yyy3 ...	Wyświetlanie miłazy dla globalnych routingów
FQX yyy1 yyy2/data1/@@/xx	Obliczanie opłaty za nadbagaż (@@ kilogramów) między miastami yyy1, yyy2 dla daty „dta1” dla przewoźnika xx
FQC ### \$\$1/\$\$2/data1	Przeliczenie jednej waluty na inną walutę dla daty PRZESZŁEJ data1 (Również NUC→ waluta, waluta→NUC).

FQP Informative Pricing

Informacyjna wycena trasy bez PNR (więcej odcinków)

FQP yyy1 yyy2 yyy3

W przeciwieństwie do funkcji FQD można kalkulować taryfy nie tylko pomiędzy dwoma punktami ale również dla bardziej skomplikowanych tras składających się maksymalnie z 16 odcinków.

Można używać funkcji FQP dla kalkulacji trasy z datą wsteczną. Na rynku USA i Kanada do 6-ciu miesięcy wstecz (trasy krajowe), dla pozostałych tras na świecie do 12 miesięcy wstecz.

FQP yyy1/Ddata1 yyy2/Ddata2 yyy3

Wycena z miasta yyy1 w dacie „data1” do miasta yyy2, następnie z miasta yyy2 w dacie „data2” do miasta yyy3.

FQP yyy1/Ddata1/ALO yyy2/Ddata2/ALH yyy3

Wycena z miasta yyy1 w dacie „data1” do miasta yyy2 dla przewoźnika LO, następnie z miasta yyy2 w dacie „data2” do miasta yyy3 dla przewoźnika LH.

FQP yyy1/Ddata1/ALO/CC yyy2/Ddata2/ALH/CD yyy3

Wycena z miasta yyy1 w dacie „data1” do miasta yyy2 dla przewoźnika LO w klasie C, następnie z miasta yyy2 w dacie „data2” do miasta yyy3 dla przewoźnika LH w klasie D.

FQP yyy1/Ddata1/ALO/CC yyy2-/Ddata2/ALH/CD yyy3

Wycena z miasta yyy1 w dacie „data1” do miasta yyy2 dla przewoźnika LO w klasie C.

W mieście yyy2 STOPOVER

Następnie z miasta yyy2 w dacie „data2” do miasta yyy3 dla przewoźnika LH w klasie D.

FQP yyy1/Ddata1/ALO/CC yyy2-/Ddata2/ALH/CD yyy3 -- yyy4

Wycena z miasta yyy1 w dacie „data1” do miasta yyy2 dla przewoźnika LO w klasie C.

W mieście yyy2 STOPOVER

Następnie z miasta yyy2 w dacie „data2” do miasta yyy3 dla przewoźnika LH w klasie D.

Między miastami yyy3, yyy4 odcinek naziemny.

FQP yyy1/Ddata1/ALO/CC yyy2-/Ddata2/ALH/CD/Byyy5 yyy3 -- yyy4/M

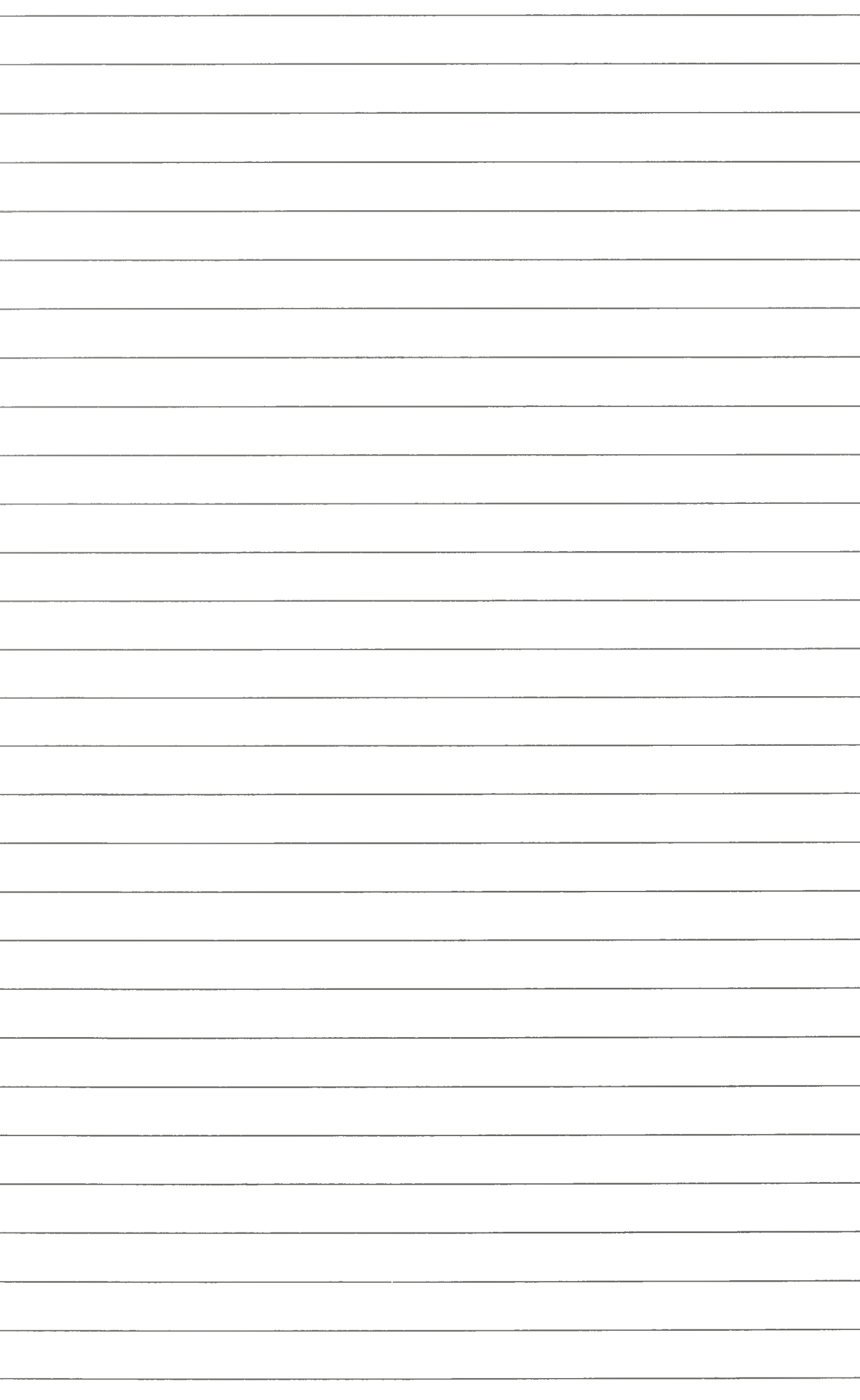
Wycena z miasta yyy1 w dacie „data1” do miasta yyy2 dla przewoźnika LO w klasie C.

W mieście yyy2 STOPOVER.

Następnie z miasta yyy2 w dacie „data2” do miasta yyy3 dla przewoźnika LH w klasie D.

Między miastami yyy3, yyy4 odcinek naziemny.

Miejsce budowy taryfy w mieście yyy5, lustrzane odbicie na powrotną trasę.



FQP yyy1/Ddata1/ALO/CC yyy2-/Ddata2/ALH/CD/Byyy5 yyy3 -- yyy4/M/RIN

Wycena z miasta yyy1 w dacie „data1” do miasta yyy2 dla przewoźnika LO w klasie C.

W mieście yyy2 STOPOVER.

Następnie z miasta yyy2 w dacie „data2” do miasta yyy3 dla przewoźnika LH w klasie D.

Między miastami yyy3, yyy4 odcinek naziemny.

Miejsce budowy taryfy w mieście yyy5, lustrzane odbicie na powrotną trasę.

Zniżka dla niemowlaka.

FQP yyy1/Ddata1/ALO/CC yyy2-/Ddata2/ALH/CD/Byyy5 yyy3 -- yyy4/M/R,yyy6/RIN

Wycena z miasta yyy1 w dacie „data1” do miasta yyy2 dla przewoźnika LO w klasie C.

W mieście yyy2 STOPOVER.

Następnie z miasta yyy2 w dacie „data2” do miasta yyy3 dla przewoźnika LH w klasie D.

Między miastami yyy3, yyy4 odcinek naziemny.

Miejsce budowy taryfy w mieście yyy2, lustrzane odbicie na powrotną trasę.

Zniżka dla niemowlaka.

Miejsce sprzedaży i wystawienia biletu w mieście yyy6.

FQQ #

Zapytanie o szczegóły kalkulacji taryfy z liniiki #.

1. „FQD”

WAW-STO 20 nov YY, STO-WAW 26 nov YY.

Podać taryfy i ceny.

Podać taryfy w NUC, a następnie wyświetlić i podać taryfy bez restrykcji.

69

2. „FQD”

WAW-LON 10 jan; LON-PAR 20 jan.

Podać taryfy i ceny.

Przeliczyć opłaty na USD.

Uwzględnić zniżkę dla dziecka.

3. „FQP”

WAW-CPH YY 03 lutego, CPH-TYO SK 03 lutego, TYO-OSA JL 05 lutego.

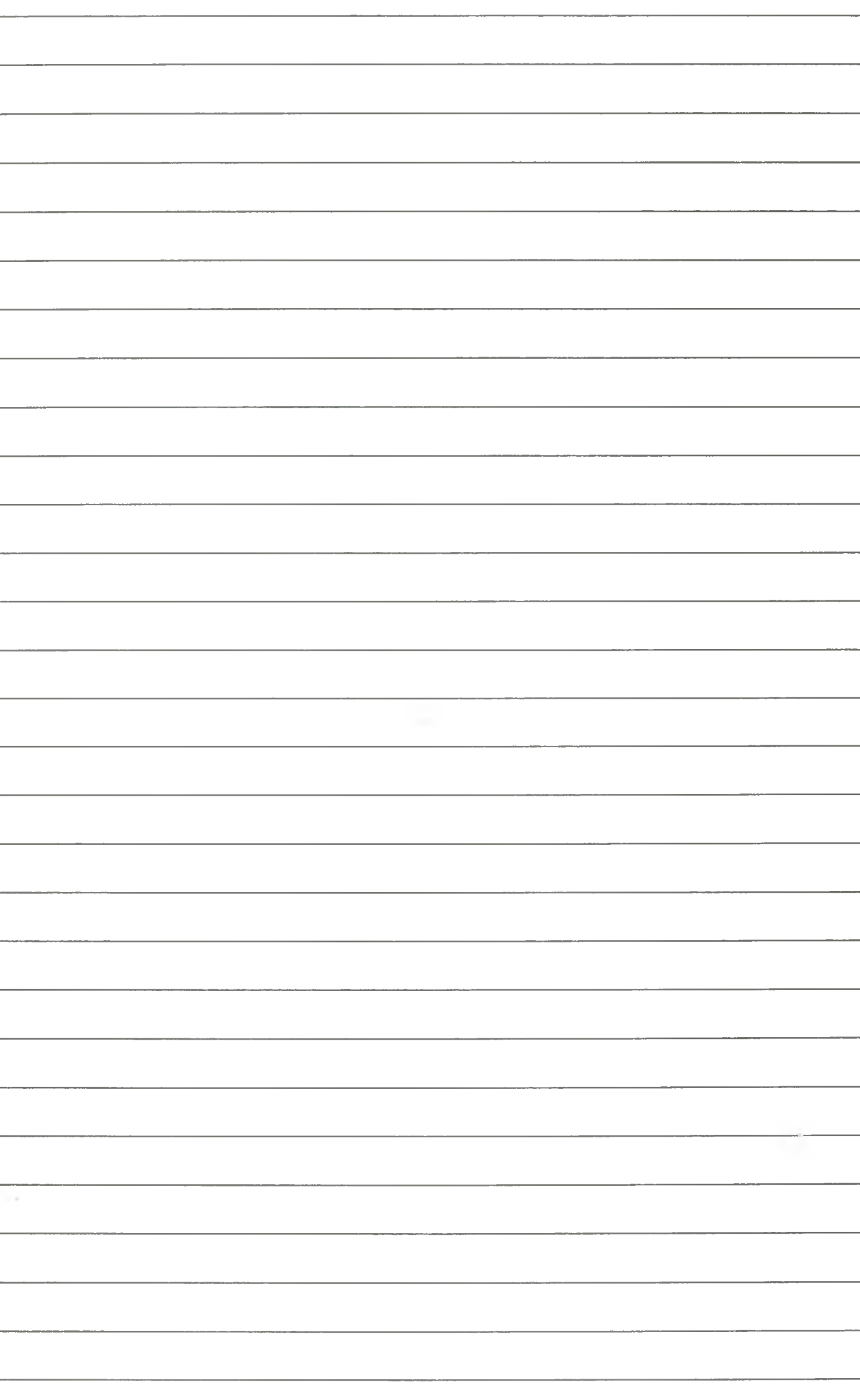
Podać taryfy i ceny. Jaka jest łączna cena biletu?

4. „FQP”

a. WAW-FRA LH 05 jan, FRA-NCE LH 05 jan.

b. NCE-BIA XK 10 jan, BIA-PAR AF 10 jan, PAR-WAW AF 23 jan.

Podać taryfy i ceny.



5. „FQP” jak wyżej ze zniżka dla dziecka i infanta.

.....

6. „FQN” wyświetlić notę do pierwszej taryfy otrzymanej powyżej.
Przeczytać i opisać główne restrykcje.

.....

7. „FQP”

a. WAW-LON YY 12 nov, LON-SIN BA 12 nov, SIN-BKK TG 18 nov,

b. BKK-MUC TG 20 nov, MUC-WAW YY 28 nov,

c. Przeczytać notę do taryfy z pierwszej linijki.

.....

8. Obliczyć opłatę za nadbagaż (50 kg) na trasie Warszawa-Sydney dla linii lotniczych LH na dzień 20 jan 09, oraz dla linii BA dla tych samych opcji.

.....

9. Porównaj wyceny

FQP STOFRRAROMMUC/ BAWW

FQP STOFRRAROMMUC/ BLON (**LHR**)_a.

FQP STOFRRAROMMUC/ BNYC (**JFK**)

FQP STOFRRAROMMUC/ BCHI (**ORD**)

71

Można przy funkcji FQP stosować kody miast ale lepiej wprowadzać kody lotnisk, ponieważ system wówczas pokazuje dokładniejsze ceny. Przy podanym kodzie lotniska system dodaje takse lotniskową np. dla lotniska (LHR), która generalnie nie obowiązuje dla kodu miasta (LON).

.....

10. „FQP”

WAW-LON BA 05 jan, klasa C, ARNK, FRA-NCE AF 10 jan, klasa D.

Bilet wystawiony i sprzedany w Londynie.

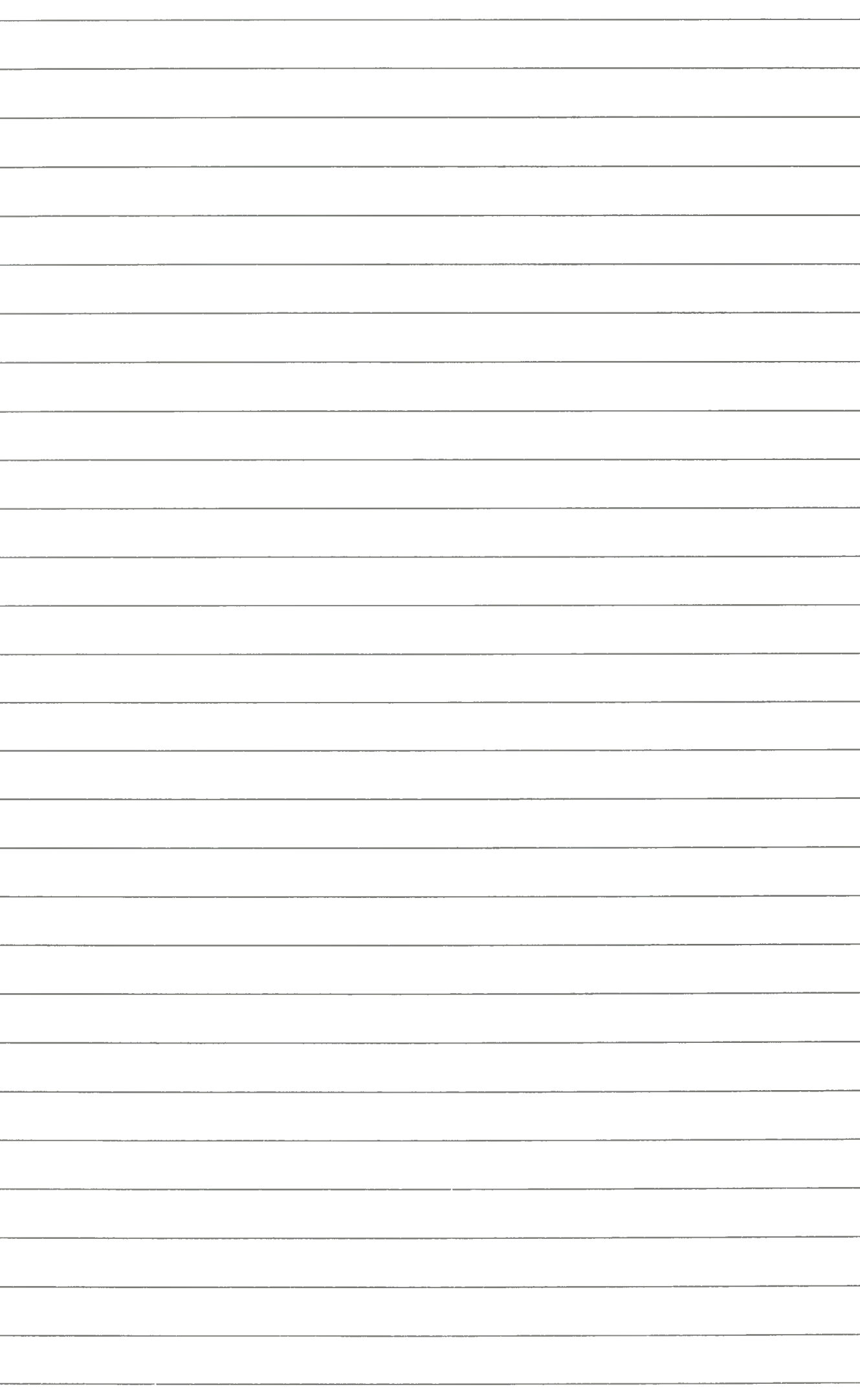
.....

11. „FQP”

AMS-STO KL 10 jan, klasa C, STOPOVER, STO-PAR AF 11 jan, PAR-WAW AF 23 jan, klasa D.

Podać taryfy i ceny.

.....



Ćwiczenie nr 9

FARE QUOTE. WYCENA PNR



FXX	Wycena trasy z PNR bez tworzenia TST,
FXP	Wycena trasy z PNR i stworzenie TST,
FQQ	Wyświetlanie szczegółów kalkulacji,
FXT	Selekcja taryf po wycenie PNR,
FXA+FXU	Funkcja „Best Buy” – lista najtańszych taryf plus selekcja FXU (automatyczna zmiana klas rezerwacyjnych i zachowanie TST),
FXA+FXZ	Funkcja „Best Buy” – lista najtańszych taryf plus selekcja FXZ (automatyczna zmiana klas rezerwacyjnych bez zachowania TST),
FXB	„Best Buy” z automatyczną zmianą klas rezerwacyjnych (z zachowaniem TST).

Inne przydatne Instrukcje

- TQT Obraz biletu
- TTE/all usunięcie wszystkich TST
- TTE/P1 usunięcie TST dla pasażera nr 1
- TTE/S1,4 usunięcie TST na segmencie 3 i 4
- TTE/S3,4/P2 usunięcie TST na segmencie 3,4 dla pasażera 2

Dalsze elementy rezerwacji potrzebne do wystawienia biletu

- FP cash Sposób zapłaty za bilet
- FV LH Na stoku której linii wystawiamy bilet
- FM1 Prowizja dla biura (1%)
- TTP (ticket to print)

1. REZERWACJA + WYCENA

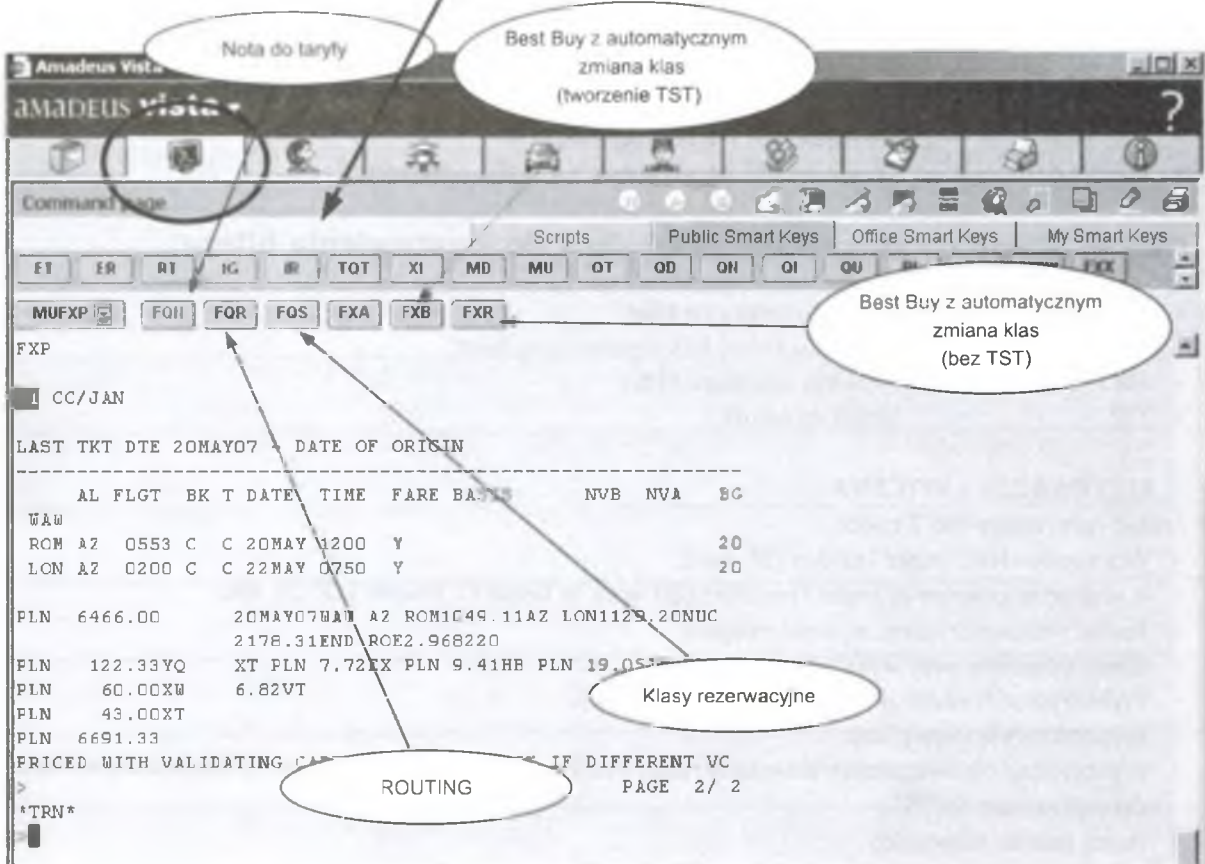
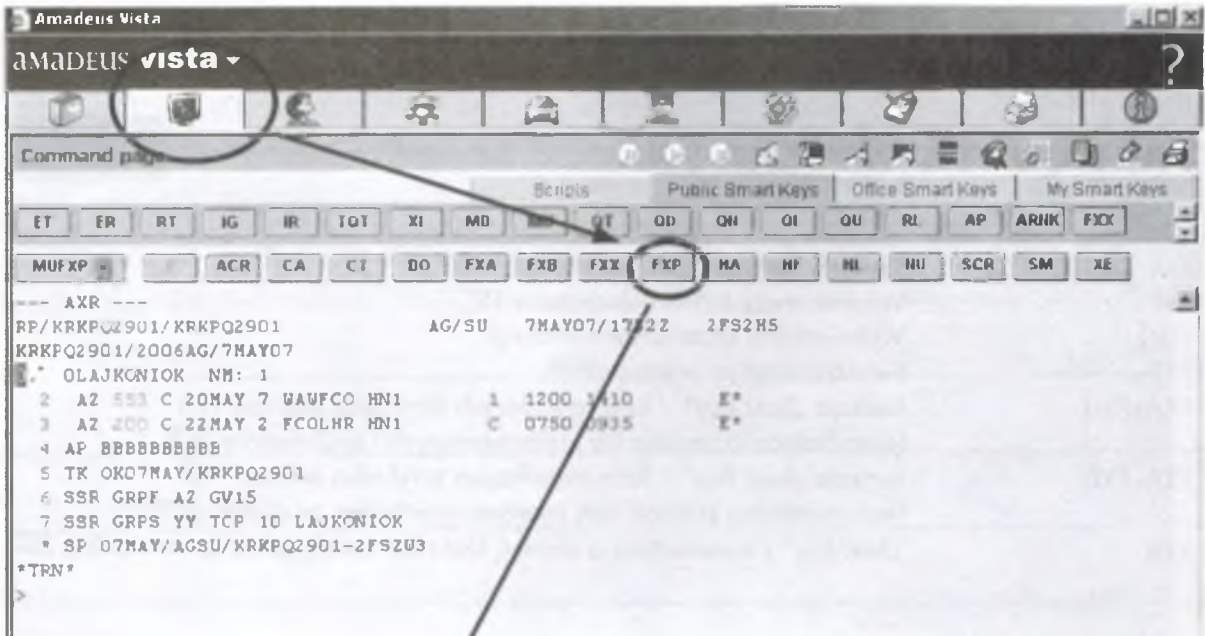
Zrobić rezerwację dla 2 osób:

- Warszawa–NYC przez Londyn (20 nov),
- a w drodze powrotnej przez Frankfurt (30 nov), w klasie C, liniami LO, LH, AA.
- Posiłki niskokaloryczne, wybrać miejsca.
- Bilety opłacone przy wystawieniu.
- Wykorzystać funkcje „FXP” do wyceny rezerwacji.
- Wybrać taryfę najwyższą.
- Wprowadzić **obowiązkowe elementy rezerwacji potrzebne do wystawienia biletu i doprowadzić do wykreowania TST.**
- Podaj numer rezerwacji.

2. REZERWACJA + WYCENA

Zrobić rezerwację dla 3 osób:

- Warszawa–Sydney przez Frankfurt (10 dec).
- W drodze powrotnej (20 dec) Sydney–Bangkok–Londyn–Warszawa, w klasie C, dowolnymi liniami.
- Posiłki wegetariańskie.
- Miejsca przy oknie.
- Bilety płatne na 20 dni prze wylotem.
- Wykorzystać funkcje „FXA+FXU” do wyceny rezerwacji.



Rys.10. Obraz wyceny rezerwacji

- Wprowadzić **obowiązkowe elementy rezerwacji potrzebne do wystawienia biletu i doprowadzić do wykreowania TST.**
- Podaj numer rezerwacji.

.....

3. REZERWACJA + WYCENA

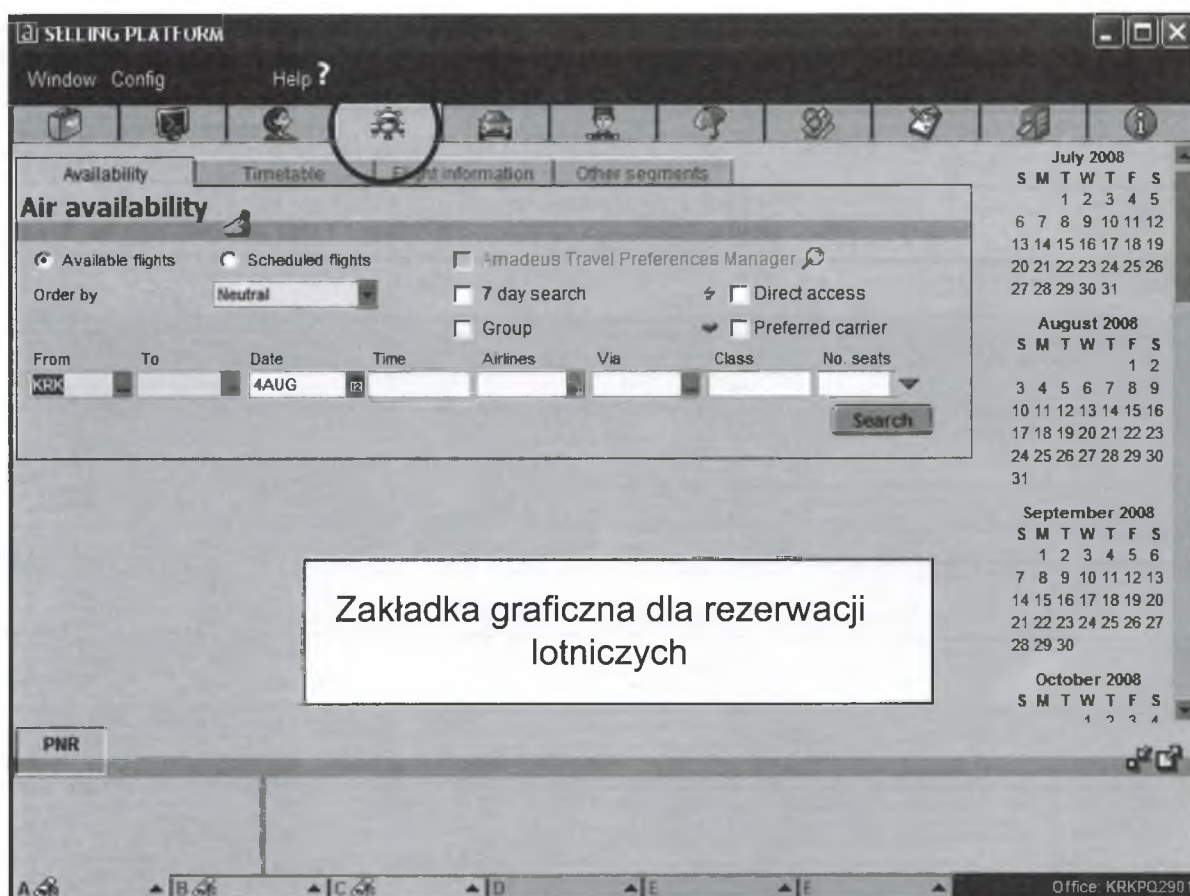
Zrobić rezerwację dla 3 osób:

- Warszawa–Pekin przez Moskwę (10 dec).
 - W drodze powrotnej (20 dec) Pekin–Bangkok–Londyn–Warszawa, w klasie C, dowolnymi liniami.
 - Posiłki wegetariańskie.
 - Miejsca przy oknie.
 - Bilety płatne na 20 dni przed wylotem.
 - Wykorzystać funkcje „FXA+FXU” do wyceny rezerwacji.
 - Wprowadzić **obowiązkowe elementy rezerwacji potrzebne do wystawienia biletu i doprowadzić do wykreowania TST.**
 - Sposób zapłaty za bilet: gotówka.
 - Prowizja dla biura (2%).
 - Podaj numer rezerwacji.
-

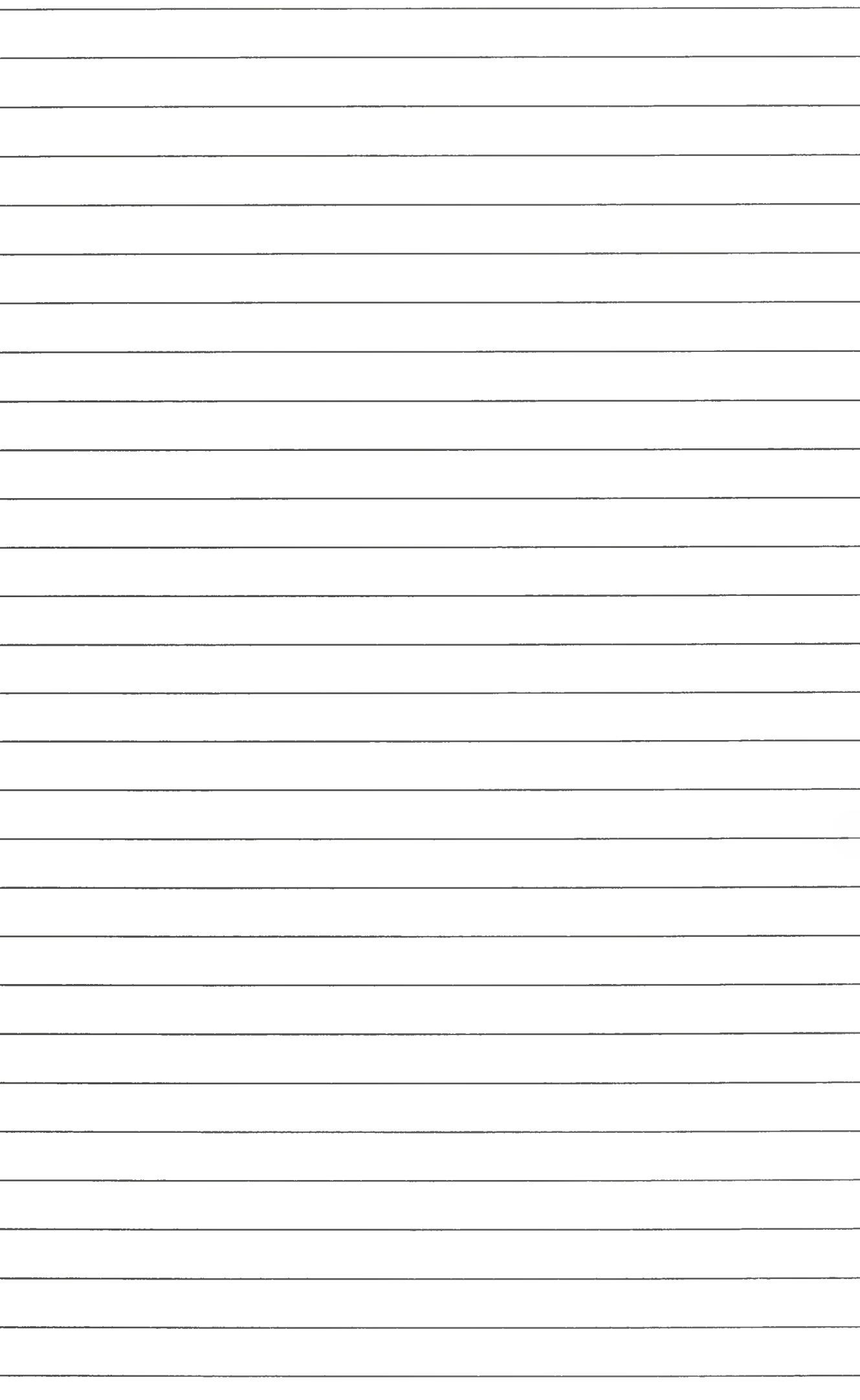


2. SEGMENT LOTNICZY

2.2. Tryb GRAFICZNY AMADEUS SELLING PLATFORM™,®,©



Rys. 10a. Zakładka graficzna dla rezerwacji lotniczych



Ćwiczenie nr 10

PNR (Passenger Name Record) Dane personalne podróżujących



1. **PNR** (walizka) → NEW → MAIN

2. **TRAVELER INFORMATION:**

- a. Nazwisko Imię (wybrać typ pasażera, ID ewentualnie inne informacje z nim związane, rozwijane menu)
- b. Nazwisko Imię (wybrać typ pasażera, ID ewentualnie inne informacje z nim związane, rozwijane menu)
- c. Nazwisko Imię (dziecko, Id, inne informacje, rozwijane menu)

3. **PHONE/E-MAIL**

do każdego pasażera,

4. **TICKET ARRANGEMENT**

do każdego pasażera,

5. **REMARKS**

do każdego pasażera,

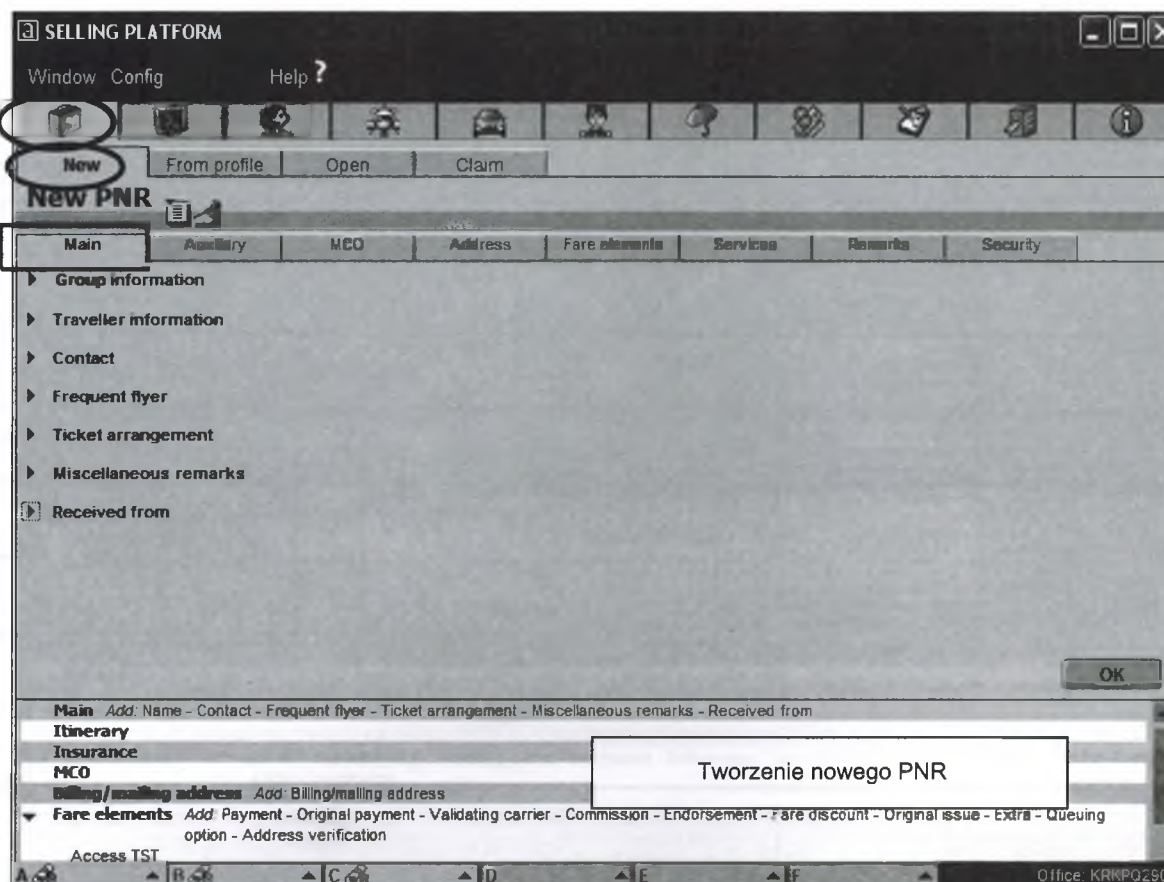
6. **RECEIVED FROM**

informacja o osobie wystawiającej rezerwację,

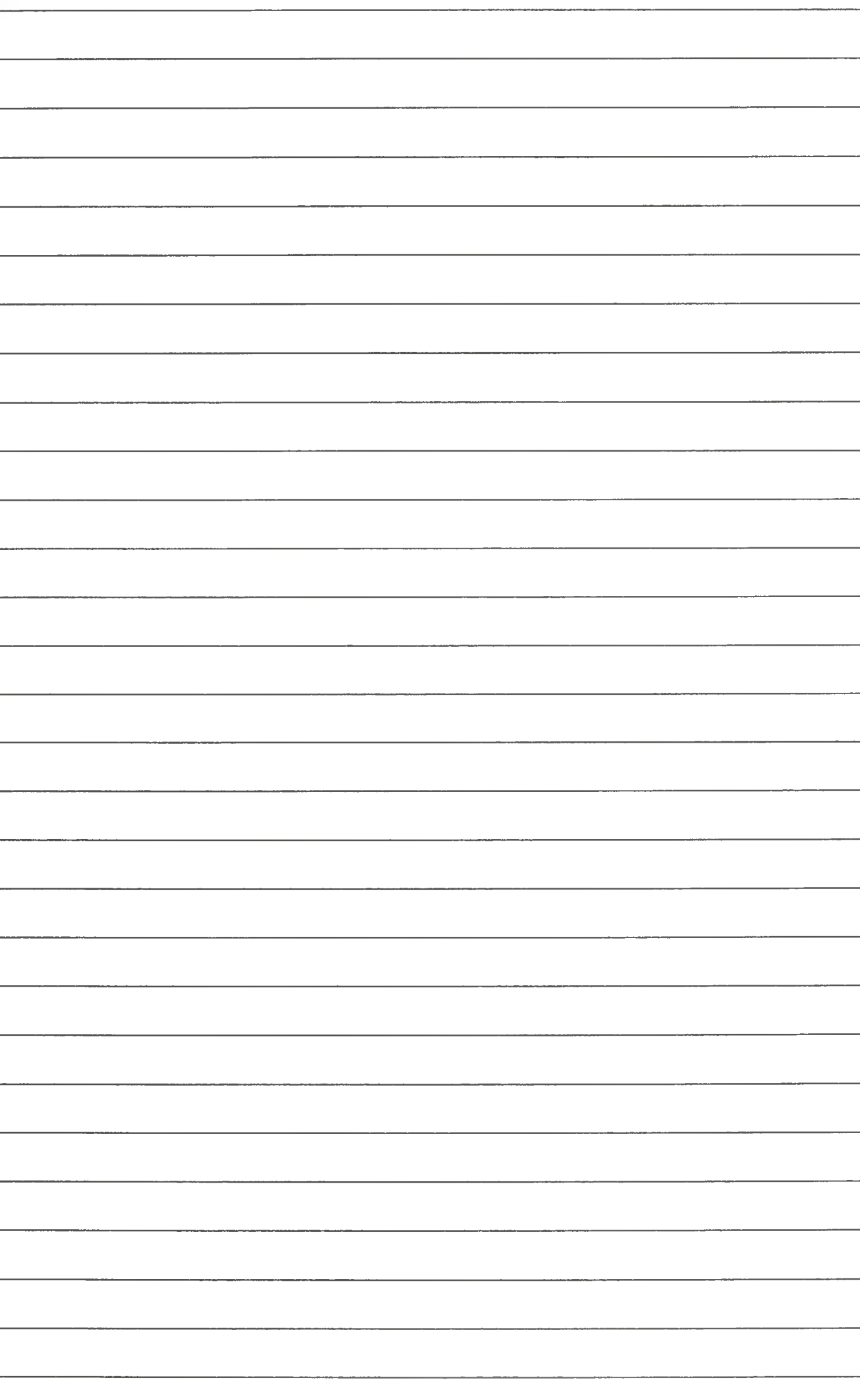
7. Modyfikacje wprowadzonych danych,

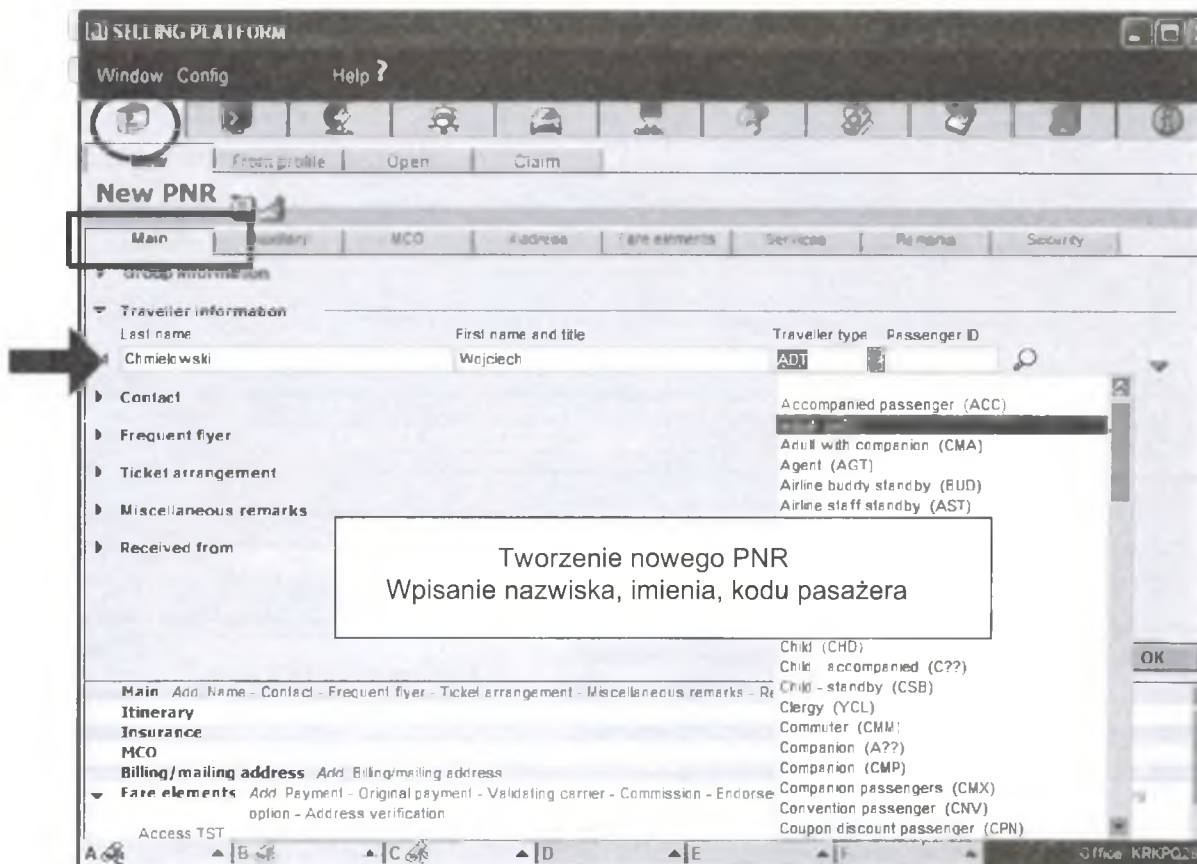
8. Zastosowanie małych ikon,

9. Obraz wprowadzonych danych.

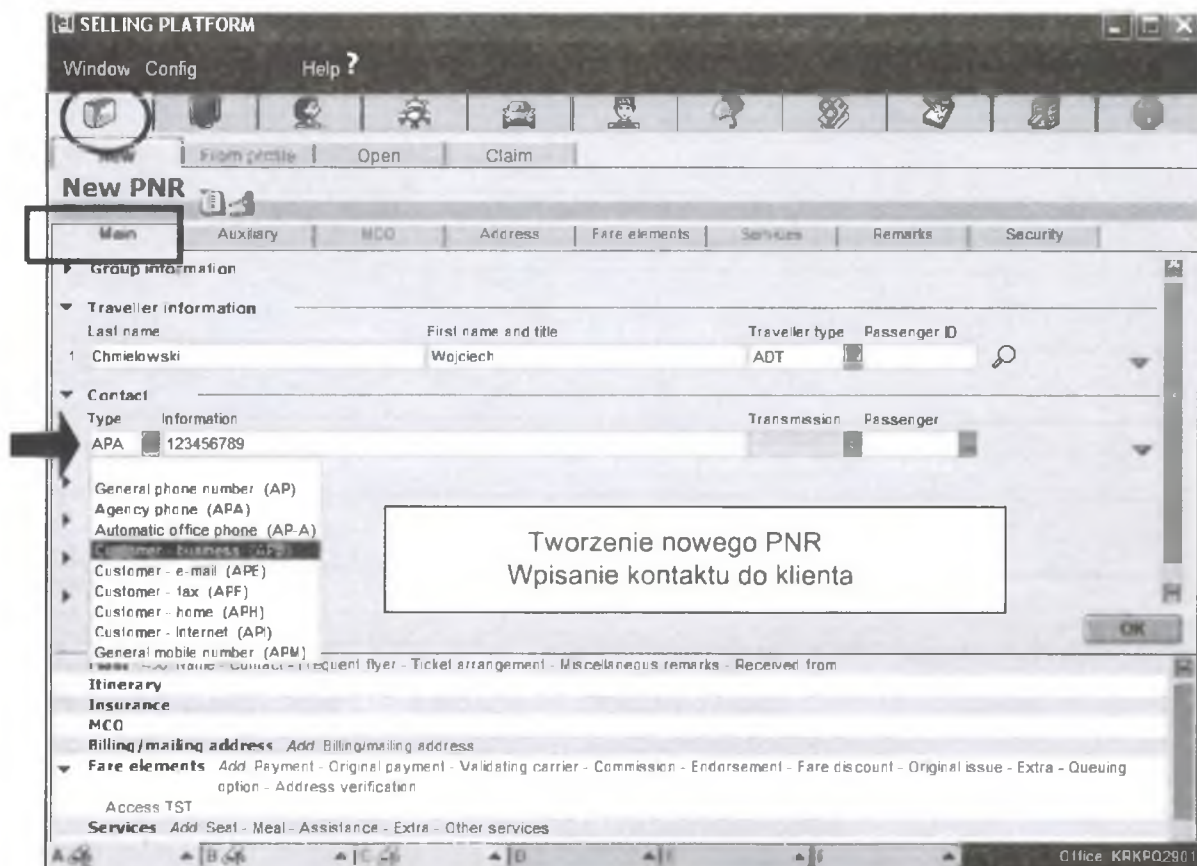


Rys. 11. Zakładka PNR (tryb graficzny)

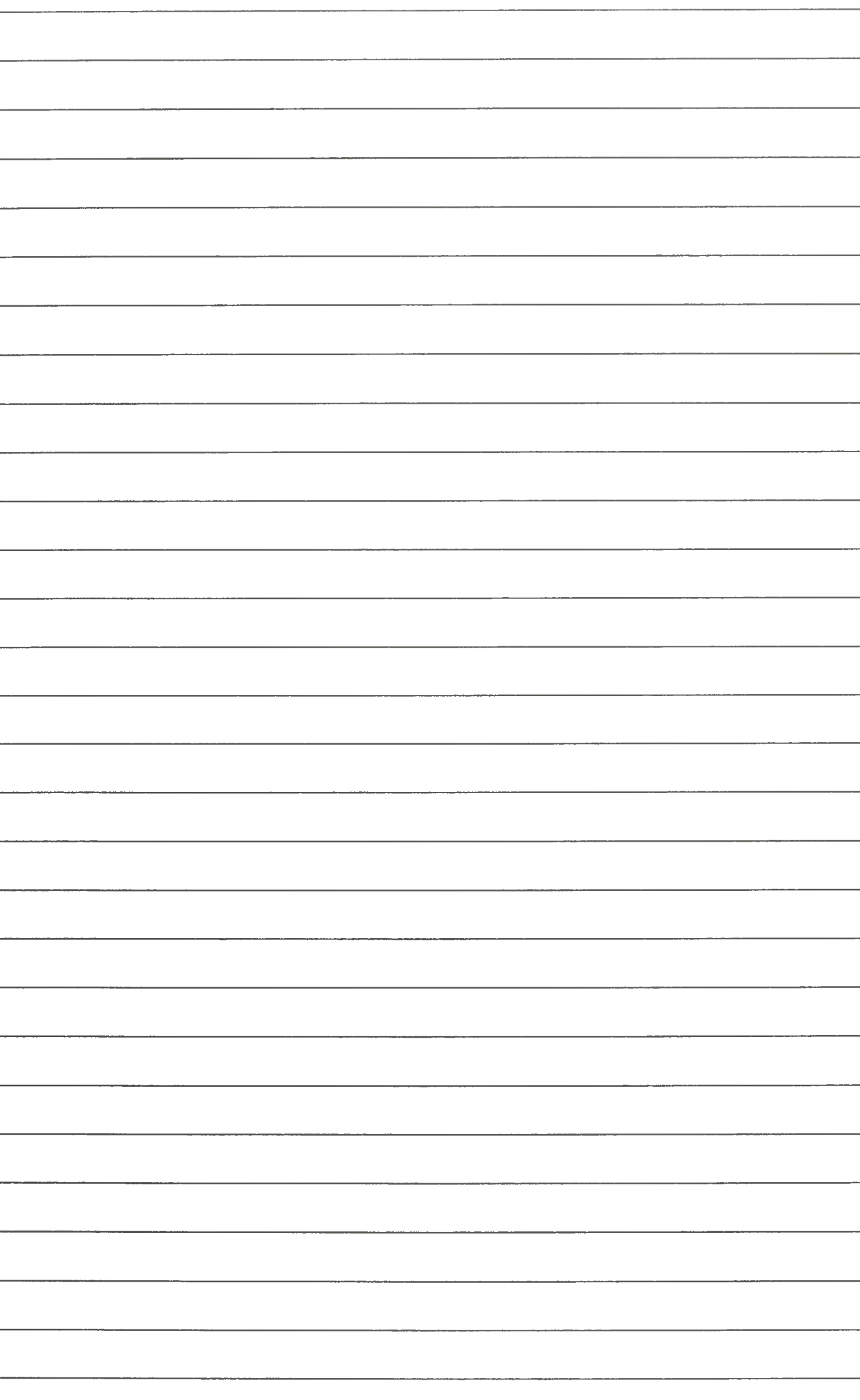


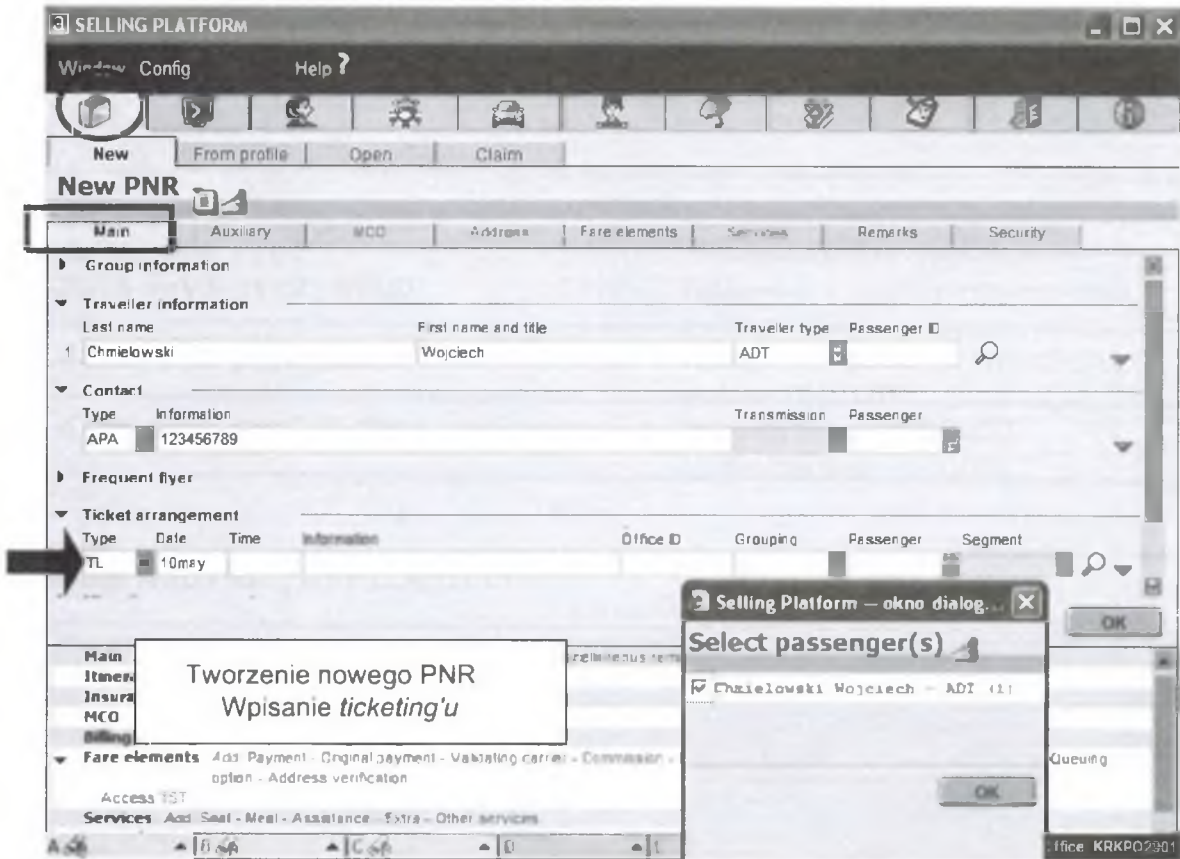


Rys. 12. Zakładka PNR (tryb graficzny), wprowadzenie nazwiska

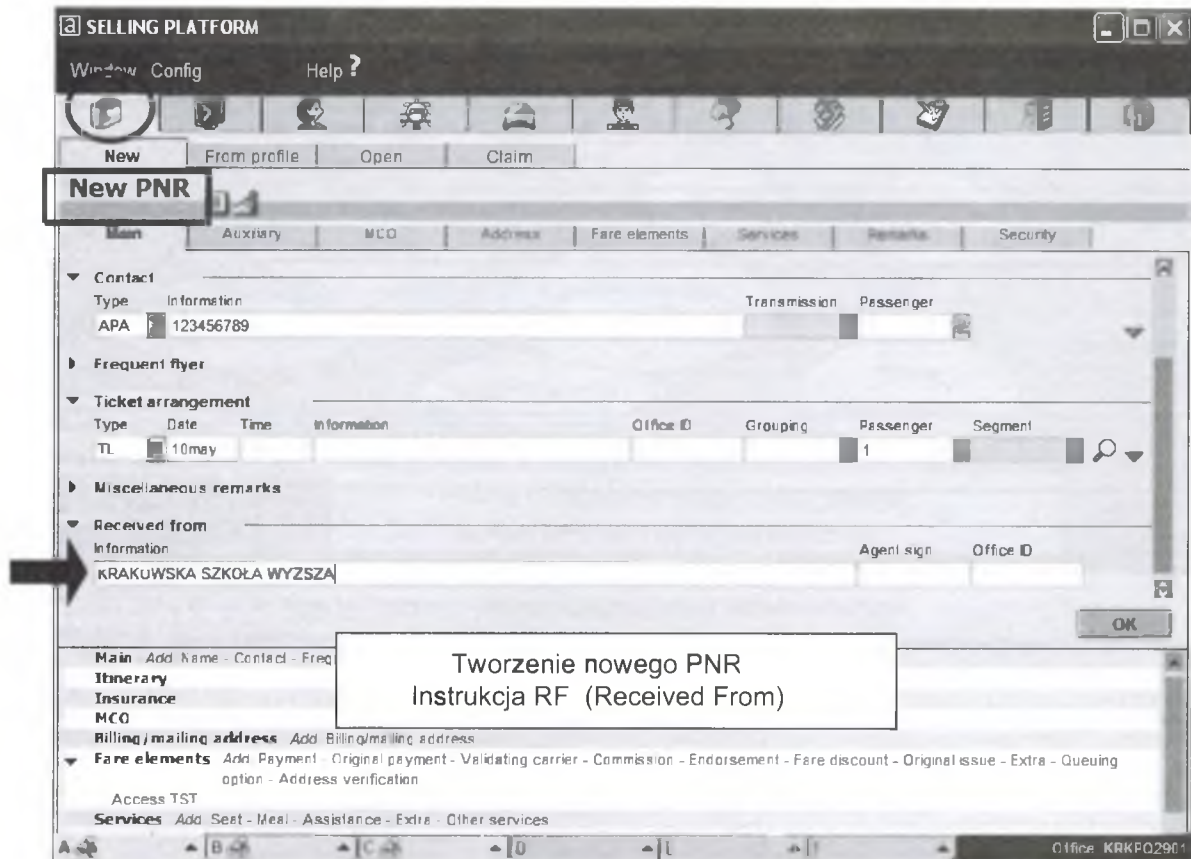


Rys. 13. Zakładka PNR (tryb graficzny), wprowadzanie kontaktu z pasażerem

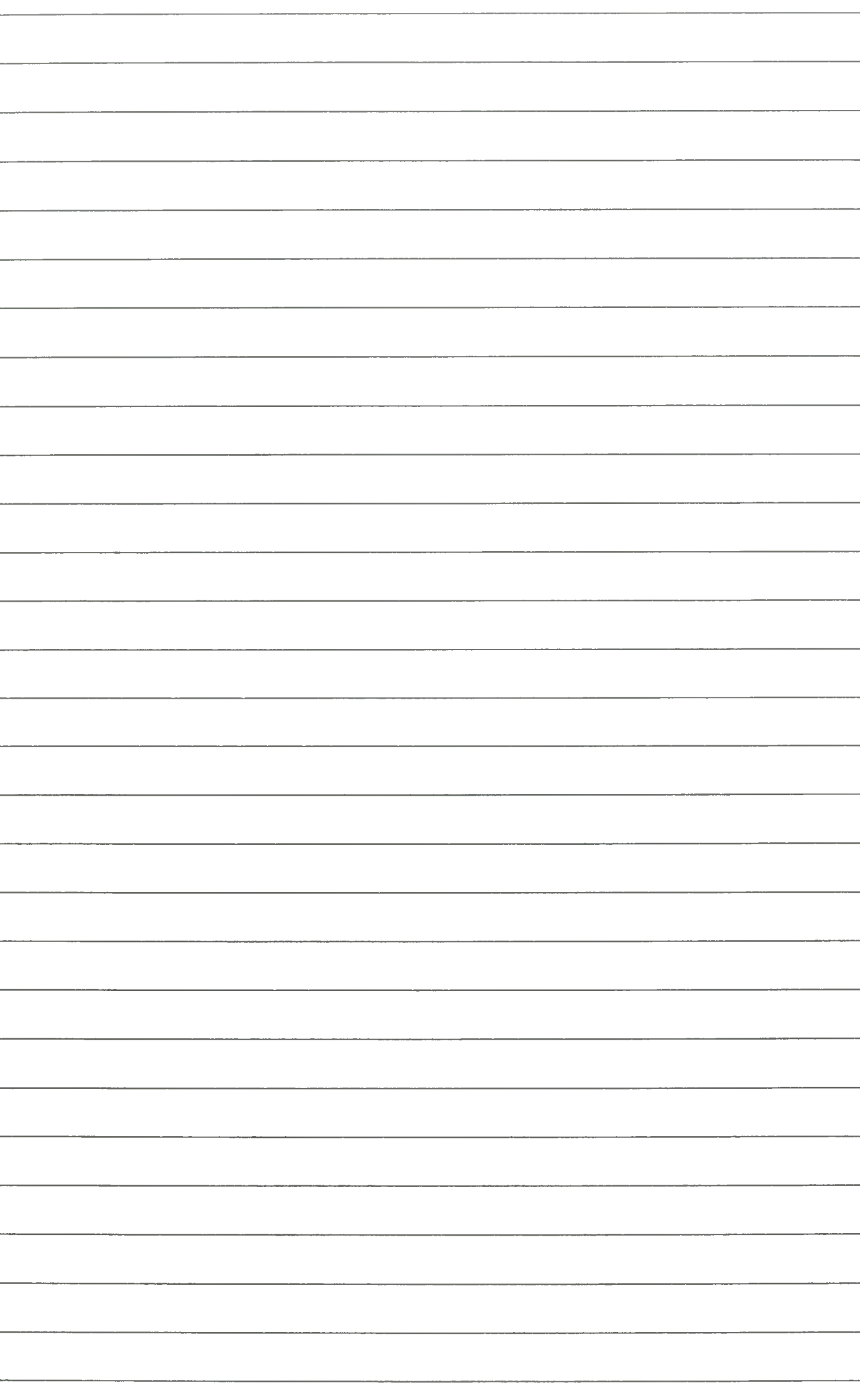




Rys. 14. Zakładka PNR (tryb graficzny), wprowadzenie *ticketing'u*



Rys. 15. Zakładka PNR (tryb graficzny), wprowadzenie elementu RF



Ćwiczenie nr 11

AVAILABILITY

AN yyy1 yyy2

AN data yyy1 yyy2

AD data yyy1 yyy2 0000

AA data yyy1 yyy2 0000

AN data yyy1 yyy2 * data yyy2 yyy

Na bieżący dzień (wyświetlenie)

Na konkretny dzień (wyświetlenie)

Na konkretny dzień i na preferowaną godzinę WYLOTU

Na konkretny dzień i na preferowaną godzinę PRZYLOTU

Na konkretny dzień ODLOTU i konkretny dzień PRZYLOTU

SINGLE NEUTRAL AVAILABILITY

The screenshot shows the 'SELLING PLATFORM' interface with the 'Air availability' section active. The search criteria are: From: KRK, To: wyc, Date: 15may2009, Time: 12, Airlines: lo, lh, Via: fra, Class: c, No seats: 3. The interface includes a menu bar (Window, Config, Help), a toolbar with icons for Availability, Timetable, Information, and Other segments, and a search form with various options like 'Available flights', 'Scheduled flights', 'Amadeus Travel Preferences Manager', '7 day search', 'Direct access', 'Group', and 'Preferred carrier'. On the right, there are calendar views for August, September, and October 2008. A text box at the bottom contains the question: 'Pytanie o dostępność miejsc między dwoma portami lotniczymi wg wypełnionych pól'. Several callouts point to specific fields: 'Miasto wylotowe' (KRK), 'Miasto docelowe' (wyc), 'Data wylotu' (15may2009), 'Godzina wylotu' (12), 'Preferowane linie lotnicze' (lo, lh), 'przez' (Via: fra), 'Klasa rezerwacyjna' (c), and 'Liczba miejsc' (3).

Rys.16. Pytanie o dostępność miejsc wg wypełnionych pól

Ćwiczenie nr 11

AVAILABILITY

AN yyy1 yyy2

AN data yyy1 yyy2

AD data yyy1 yyy2 0000

AA data yyy1 yyy2 0000

AN data yyy1 yyy2 * data yyy2 yyy

Na bieżący dzień (wyświetlenie)

Na konkretny dzień (wyświetlenie)

Na konkretny dzień i na preferowaną godzinę WYLOTU

Na konkretny dzień i na preferowaną godzinę PRZYLOTU

Na konkretny dzień ODLOTU i konkretny dzień PRZYLOTU

SINGLE NEUTRAL AVAILABILITY

SELLING PLATFORM

Window Config Help ?

Availability Timetable Information Other segments

Air availability

Available flights Scheduled flights Amadeus Travel Performance Manager

Order by Neutral 7 day search Direct access

Group Preferred carrier

From To Date Time Airlines Via Class No seats

KRK nyc 15may2009 lo.th fra c 3

Search

Neutral

Arrival time

Departure time

Elapsed time

Neutral

27 28 29 30 31

August 2008

S M T W T F S

1 2

3 4 5 6 7 8 9

10 11 12 13 14 15 16

17 18 19 20 21 22 23

24 25 26 27 28 29 30

31

September 2008

S M T W T F S

1 2 3 4 5 6

7 8 9 10 11 12 13

14 15 16 17 18 19 20

21 22 23 24 25 26 27

28 29 30

October 2008

S M T W T F S

1 2 3

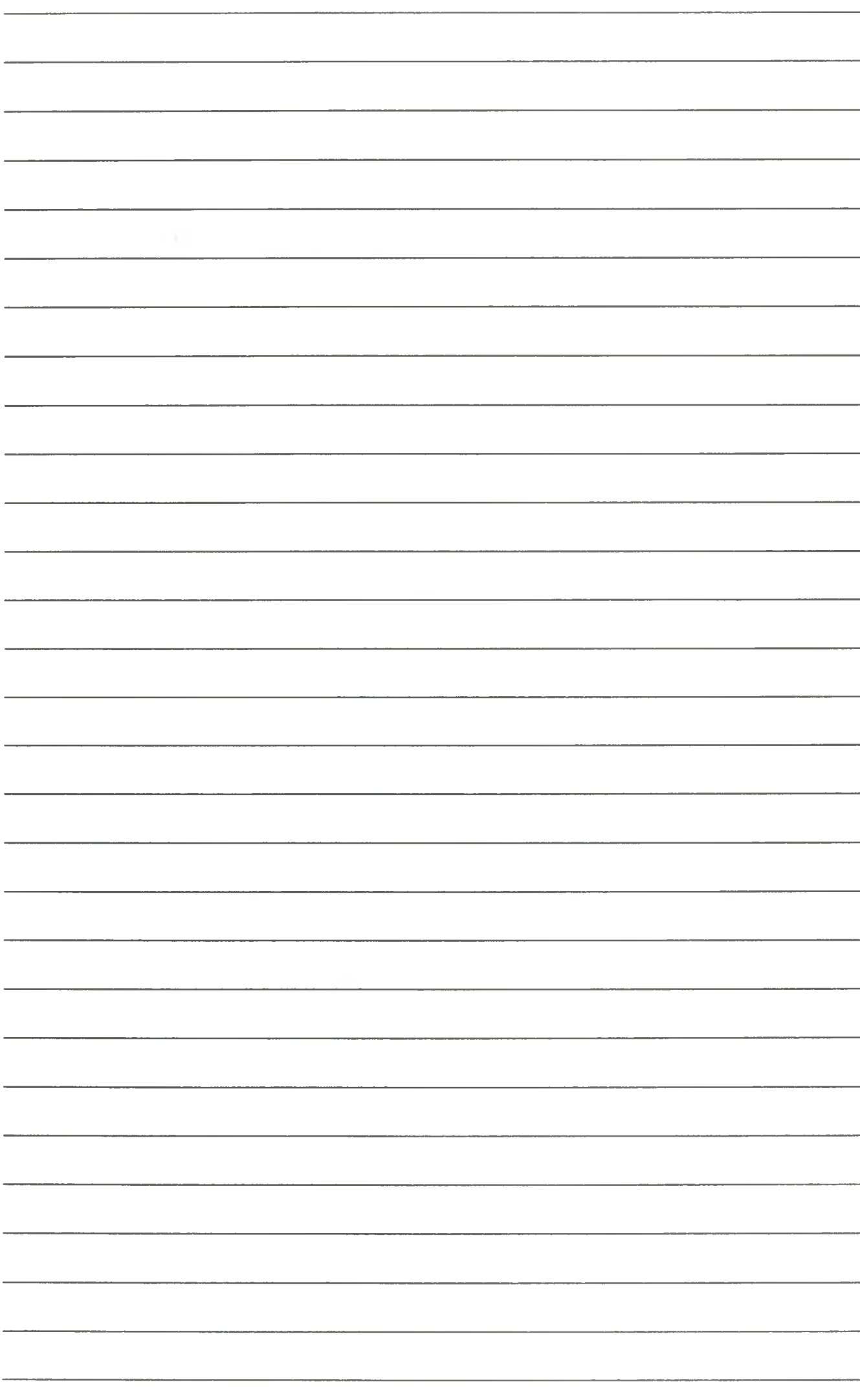
1. CHMIELOWSKI MICHAŁ

2. CHMIELOWSKI MICHAŁ

3. CHMIELOWSKI WANDA

Pytanie o dostępność miejsc między dwoma portami lotniczymi wg wypełnionych pól

Rys.16. Pytanie o dostępność miejsc wg wypełnionych pól



SELLING PLATFORM

Window Config Help ?

Availability Timetable Flight information Other segments

Single Neutral availability

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** NYC-KRK

Flight	Dep	Time	Arr	Time	T	Dur	S	Typ	P	Classes
LH 5399	KRK	10:40	FRA	12:15				CR7		C4
LH 402	FRA	13:15	EWB	15:40		11:00		744		C9
LH 3307	KRK	10:40	FRA	12:15				CR7		C6
LH 402	FRA	13:15	EWB	15:40		11:00		744		C9
LH 5381	KRK	13:00	MUC	14:25				AR8		C4
LH 975	MUC	14:55	FRA	16:00				AB6		C9
LH 404	FRA	17:00	JFK	19:35		12:35		744		C9
LH 3333	KRK	13:00	MUC	14:25				AR8		C6
LH 975	MUC	14:55	FRA	16:00				AB6		C9
LH 404	FRA	17:00	JFK	19:35		12:35		744		C9

No seats 3 Passenger Sell Sell with options ... Modify search

Select passenger

CHMIEŁOWSKI WOJCIECH
 CHMIEŁOWSKI MICHAŁ
 CHMIEŁOWSKI WANDA (3)

OK SPRZEDAŻ

Office: KRKPQ2901

Rys. 17. Wyświetlenie dostępności wg wypełnionych pól

SELLING PLATFORM

Window Config Help ?

Availability Timetable Flight information Other segments

Single Neutral availability

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** NYC NEW YORK USNY 284 FR 15MAY 0000

Flight	Dep	Time	Arr	Time	T	Dur	S	Typ	P	Classes
LH 3307	KRK	10:40	FRA	12:15				CR7		C6
LH 402	FRA	13:15	EWB	15:40		11:00		744		C9
LH 5399	KRK	10:40	FRA	12:15				CR7		C4
LH 402	FRA	13:15	EWB	15:40		11:00		744		C9
LH 5381	KRK	13:00	MUC	14:25				AR8		C4
LH 975	MUC	14:55	FRA	16:00				AB6		C9
LH 404	FRA	17:00	JFK	19:35		12:35		744		C9
LH 3333	KRK	13:00	MUC	14:25				AR8		C6
LH 975	MUC	14:55	FRA	16:00				AB6		C9
LH 404	FRA	17:00	JFK	19:35		12:35		744		C9

No seats 3 Passenger

Air sell with options - okno dialogowe strony sieci Web

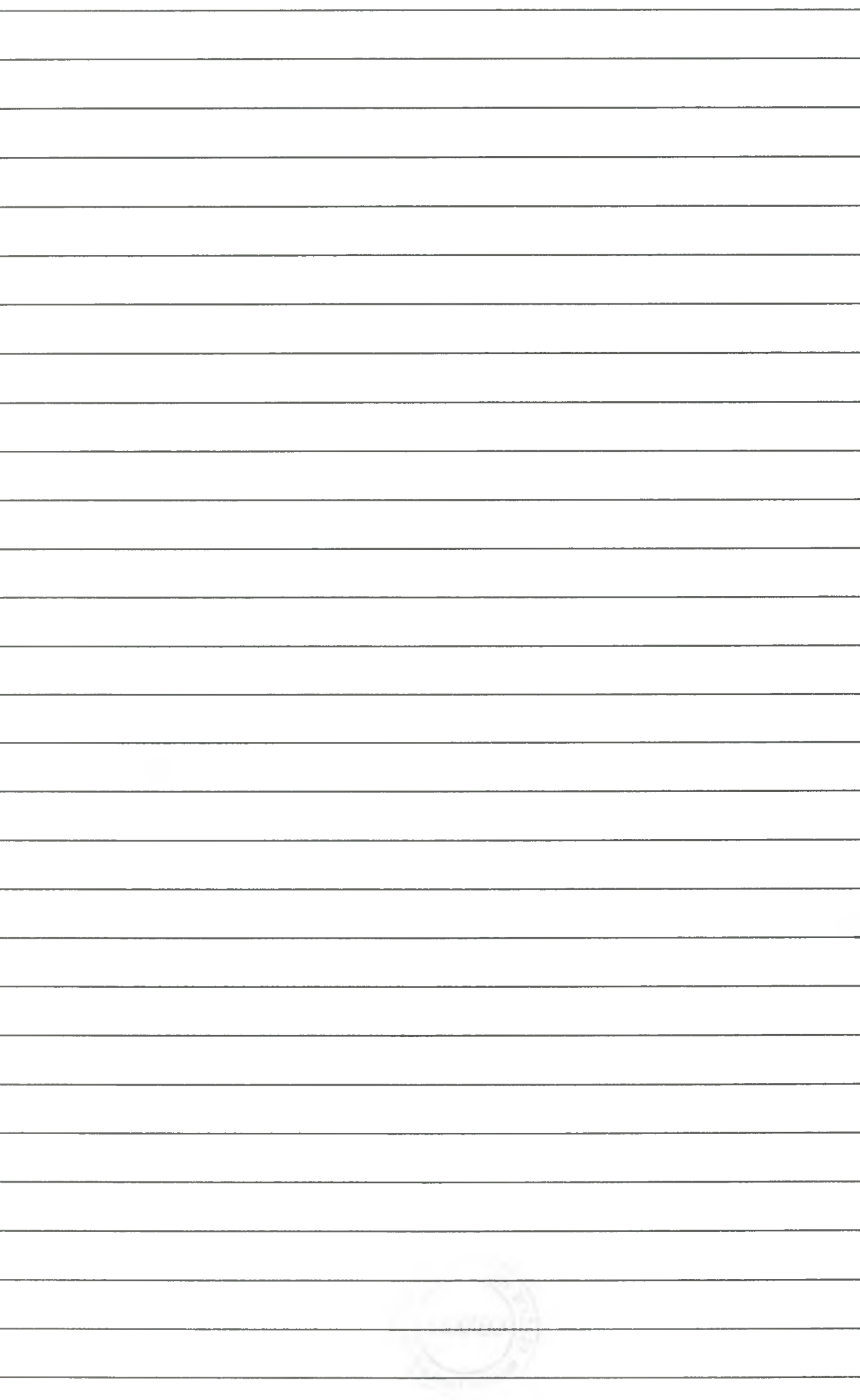
Sell options

Action UM 10 Passive seg ref

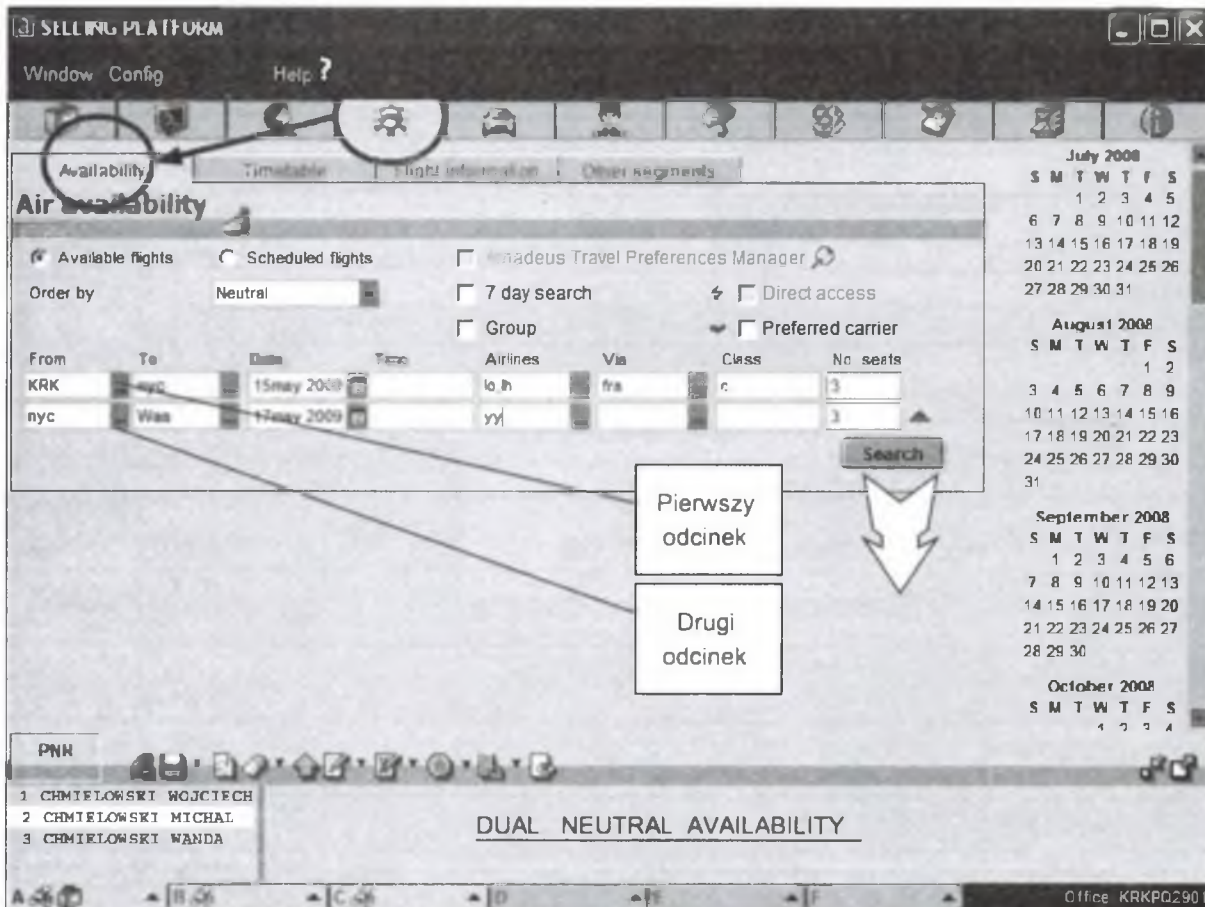
Sell (SS)
 Sell group (SG)
 Space available (SA)
 Space available for group (AG)
 Stretcher (ST)
 Wed limit (LL)

Office: KRKPQ2901

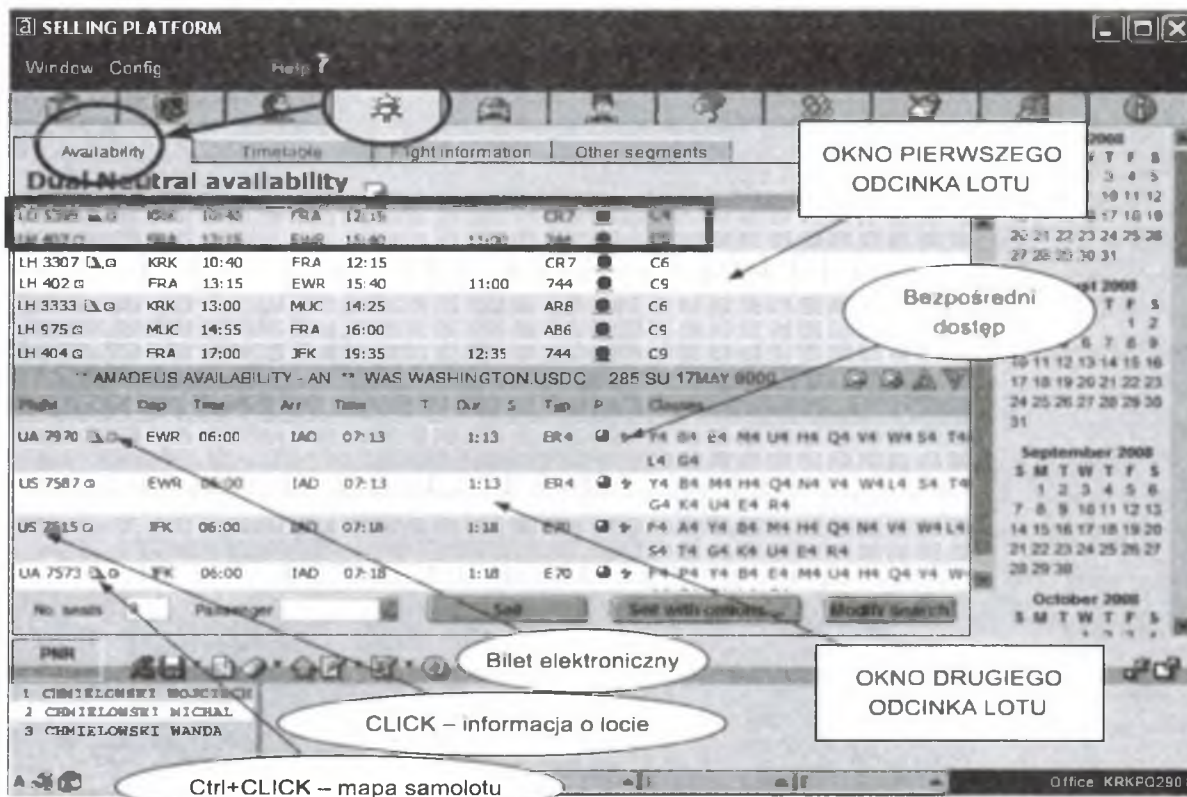
Rys. 18. Opcje dla dostępności



DUAL NEUTRAL AVAILABILITY



Rys. 19. Pytanie o dostępność między kilkoma miastami wg wypełnionych pól



Rys. 20. Wyświetlenie dostępności wg wypełnionych pól



MAPA SAMOLOTU

Seatmap — okno dialogowe strony sieci Web

Window Config Help ?

Seat map LH 402 FRA EWR 15MAY09 Aircraft: 744

Show seats

Emergency exit 0 / 4
Suitable for unaccompanied minors 2
Cot facility 0 / 4
Suitable for adult with infant 4 / 8
Facilities for handicapped/incapacitated passengers 0 / 2

Seat Passenger

14D CHMIELOWSKI WOJCIECH
14G CHMIELOWSKI MICHAL
14E CHMIELOWSKI WANDA

Send

Availability

Dual Net

LO 5399
LH 402
LH 3307
LH 402
LH 3333
LH 975
LH 404

Flight

UA 7970
US 7587
US 7515
UA 7573

No seats

PNR

1 CHMIELOWSKI WOJCIECH
2 CHMIELOWSKI MICHAL
3 CHMIELOWSKI WANDA

Class	Carrier	Flight	Class	Origin	Destination	Class	Carrier	Flight	Class	Origin	Destination	Class	Carrier	Flight	Class	Origin	Destination	Class	Carrier	Flight	Class	Origin	Destination
Y	LH	402	C	FRA	15MAY	13:15	EWR	15MAY	15:40														
Y	UA	7970	Y	EWR	17MAY	06:00	IAD	17MAY	07:13														

Rys. 21. Mapa dostępnych miejsc na wybranym locie w wybranej klasie rezerwacyjnej

TIME TABLE

SELLING PLATFORM

Window Config Help ?

Availability Timetable Flight information Other segments

Air timetable

Order by Neutral Preferred carrier

From To Date Time Airlines

NYC NYC 15May2009 In P

Search

Dni tygodnia

Neutral timetable

** AMADEUS TIMETABLE - TN ** NYC NEW YORK LISNY - NYK NYC 15MAY09 22MAY09

Flight	Days of operation	Dep. Time	Arr. Time	Effective	Discontinued	Top	Bar
LO 5399	M T W T F S S	10:40	12:15	30 MAR 09	24 OCT 09	CR7	
LH 402	M T W T F S S	13:15	15:40	30 MAR 09	24 OCT 09	744	11:00
LH 3307	M T W T F S S	10:40	12:15	30 MAR 09	24 OCT 09	CR7	
LH 402	M T W T F S S	13:15	15:40	30 MAR 09	24 OCT 09	744	11:00
LO 3816	M T W T F S S	11:35	12:30	15 MAY 09	22 MAY 09	AT3	
LO 5391	M T W T F S S	13:10	16:30	15 MAY 09	22 MAY 09	763	11:15
LH 412	M T W T F S S	13:00	14:25	30 MAR 09	24 OCT 09	ARR	
LH 3333	M T W T F S S	13:25	16:30	30 MAR 09	24 OCT 09	333	11:30
LH 412	M T W T F S S	13:00	14:25	30 MAR 09	24 OCT 09	ARR	
LH 412	M T W T F S S	13:25	16:30	30 MAR 09	24 OCT 09	333	11:30

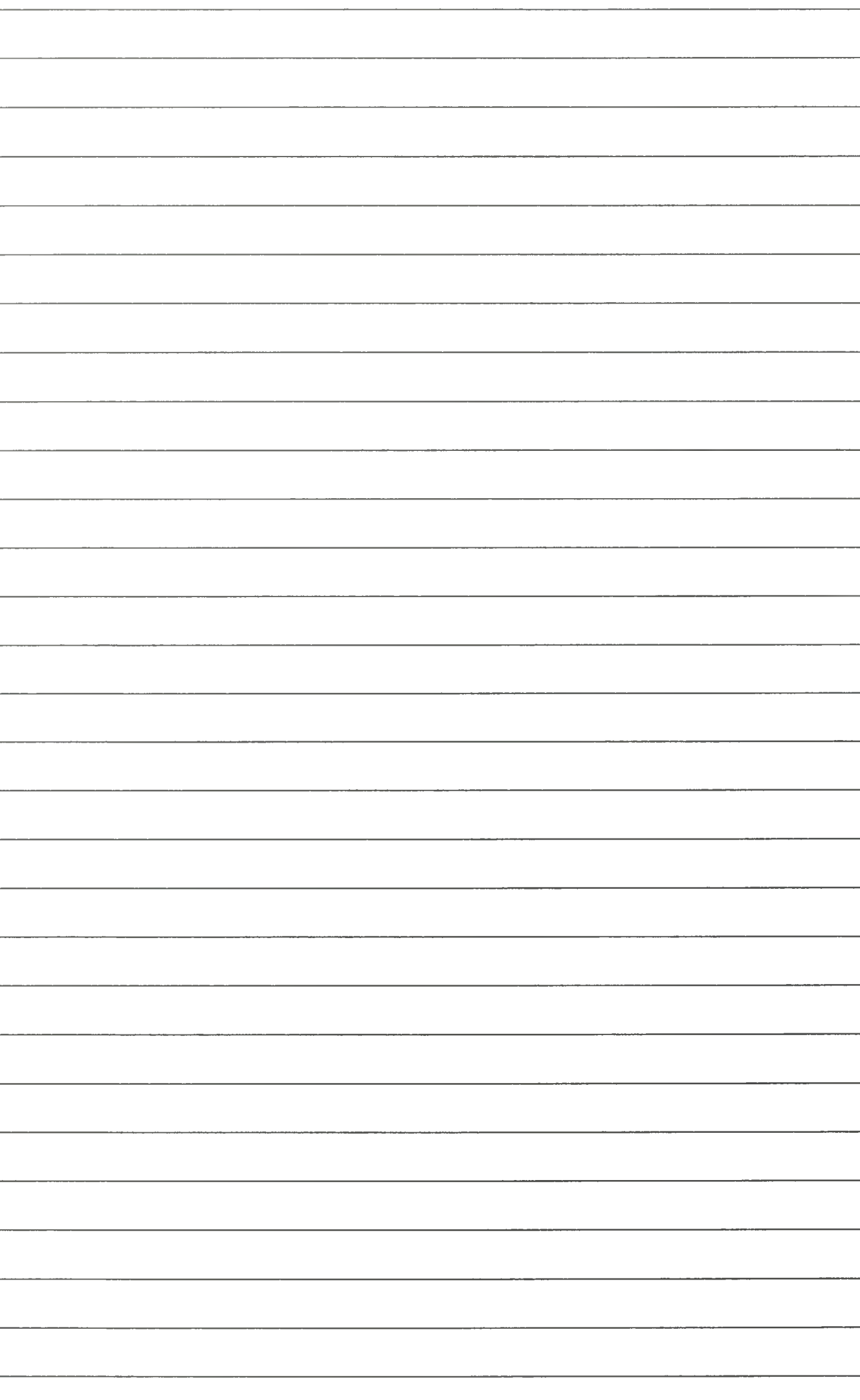
TIME TABLE

PNR

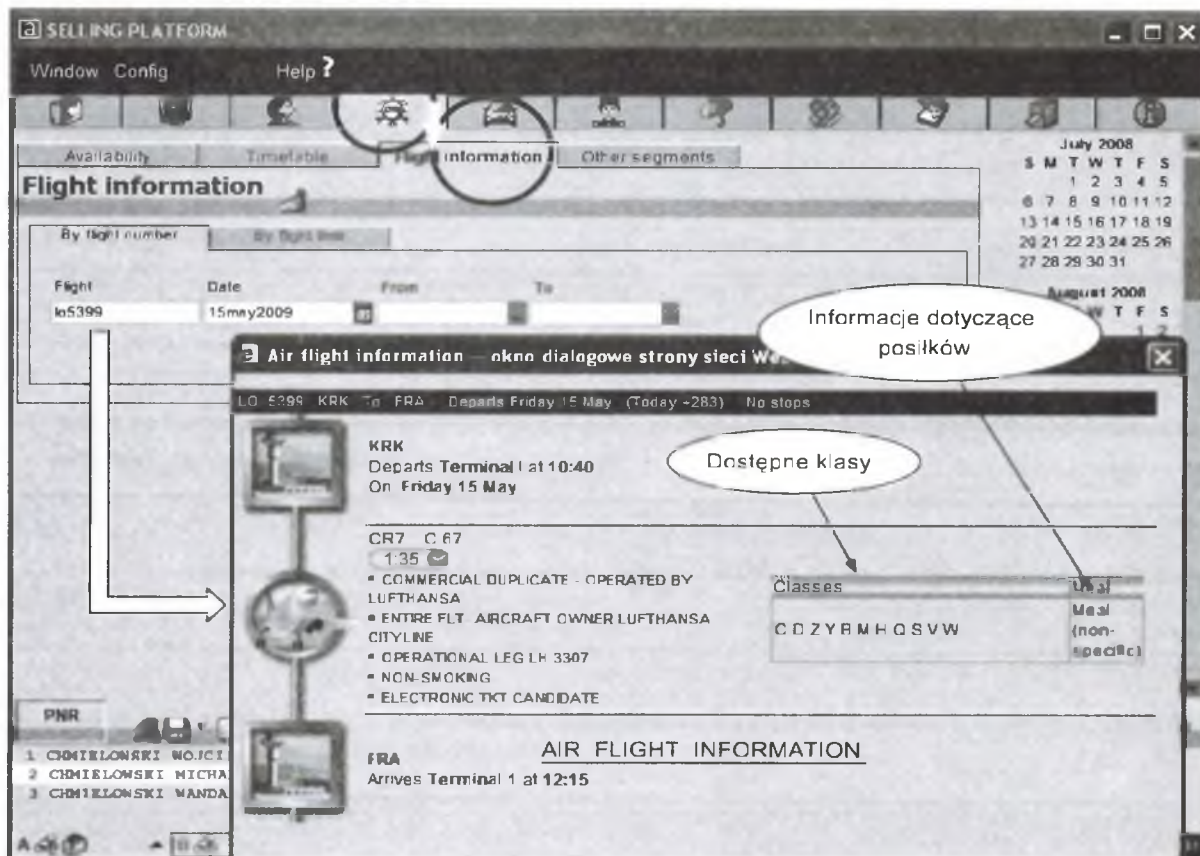
1 CHMIELOWSKI WOJCIECH
2 CHMIELOWSKI MICHAL
3 CHMIELOWSKI WANDA

Class	Carrier	Flight	Class	Origin	Destination	Class	Carrier	Flight	Class	Origin	Destination	Class	Carrier	Flight	Class	Origin	Destination
Y	LH	402	C	FRA	15MAY	13:15	EWR	15MAY	15:40								
Y	UA	7970	Y	EWR	17MAY	06:00	IAD	17MAY	07:13								

Rys. 22. Rozkład lotów w ciągu tygodnia (bez możliwości pobrania miejsca)



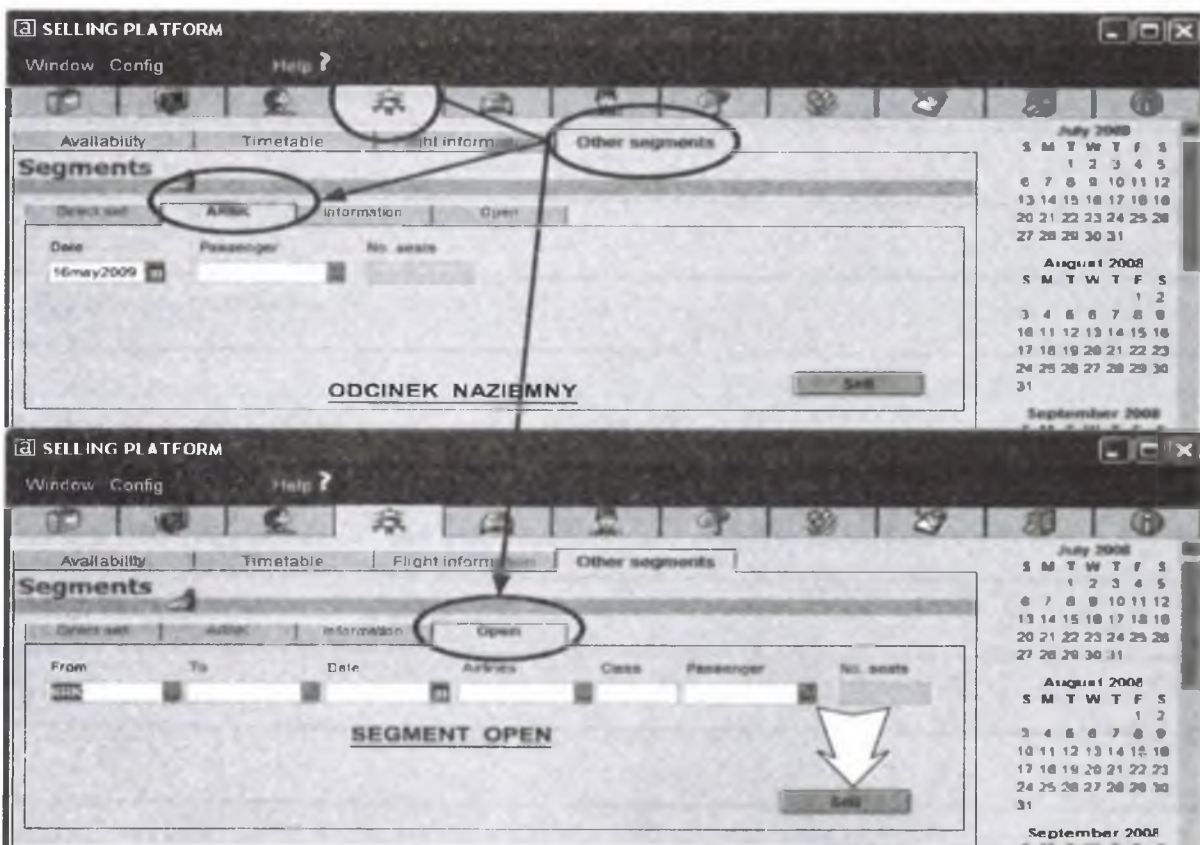
AIR FLIGHT INFORMATION



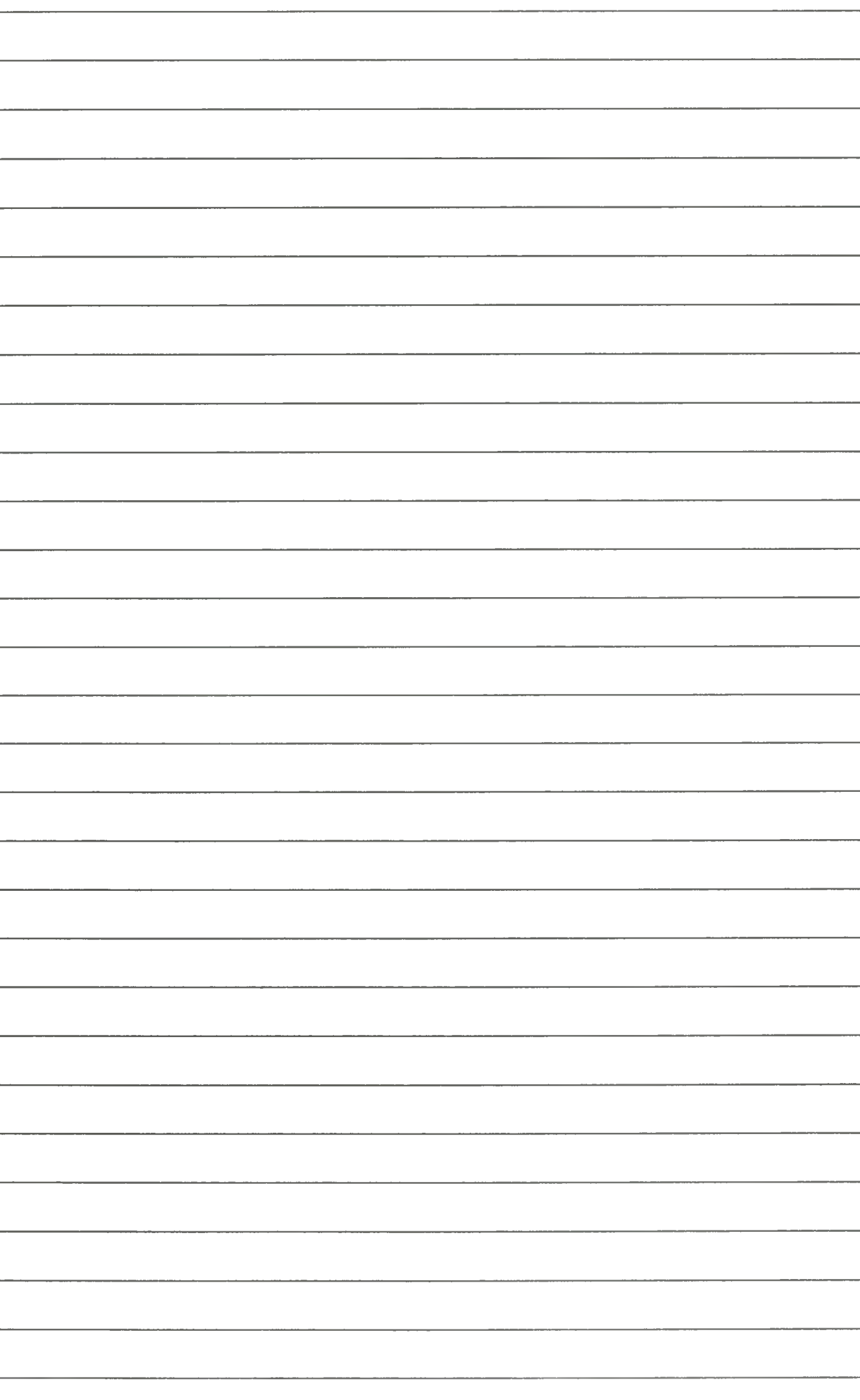
Rys. 23. Informacje o wybranym locie

93

INNE SEGMENTY



Rys. 24. Inne segmenty lotnicze



1. Ile jest dostępnych rejsów na dzień 01 grudnia pomiędzy Helsinkami a Sztokholmen oraz Helsinkami a Tokio w dniu 10 grudnia?

2. Podaj sposób uzyskania dostępności (Availability) na przeloty z Singapuru do Rio de Janeiro przez Londyn (data dowolna); jeżeli to możliwe linią lotniczą LH lub liniami brazylijskimi.

3. Wyszukaj możliwości przelotu z Hamburga do Rzymu przez Warszawę na dzień 02 stycznia, linie dowolne. Przylot do Rzymu w godzinach wieczornych.

4. Podaj wyświetlenie na połączenie 01 lipca Frankfurt-Sydney, powrót do Frankfurtu 10 lipca przez Singapur, linie dowolne, klasa D.

5. Podaj wyświetlenie na połączenie 01 września Frankfurt-Tokio przez Londyn liniami LH, lub liniami angielskimi.

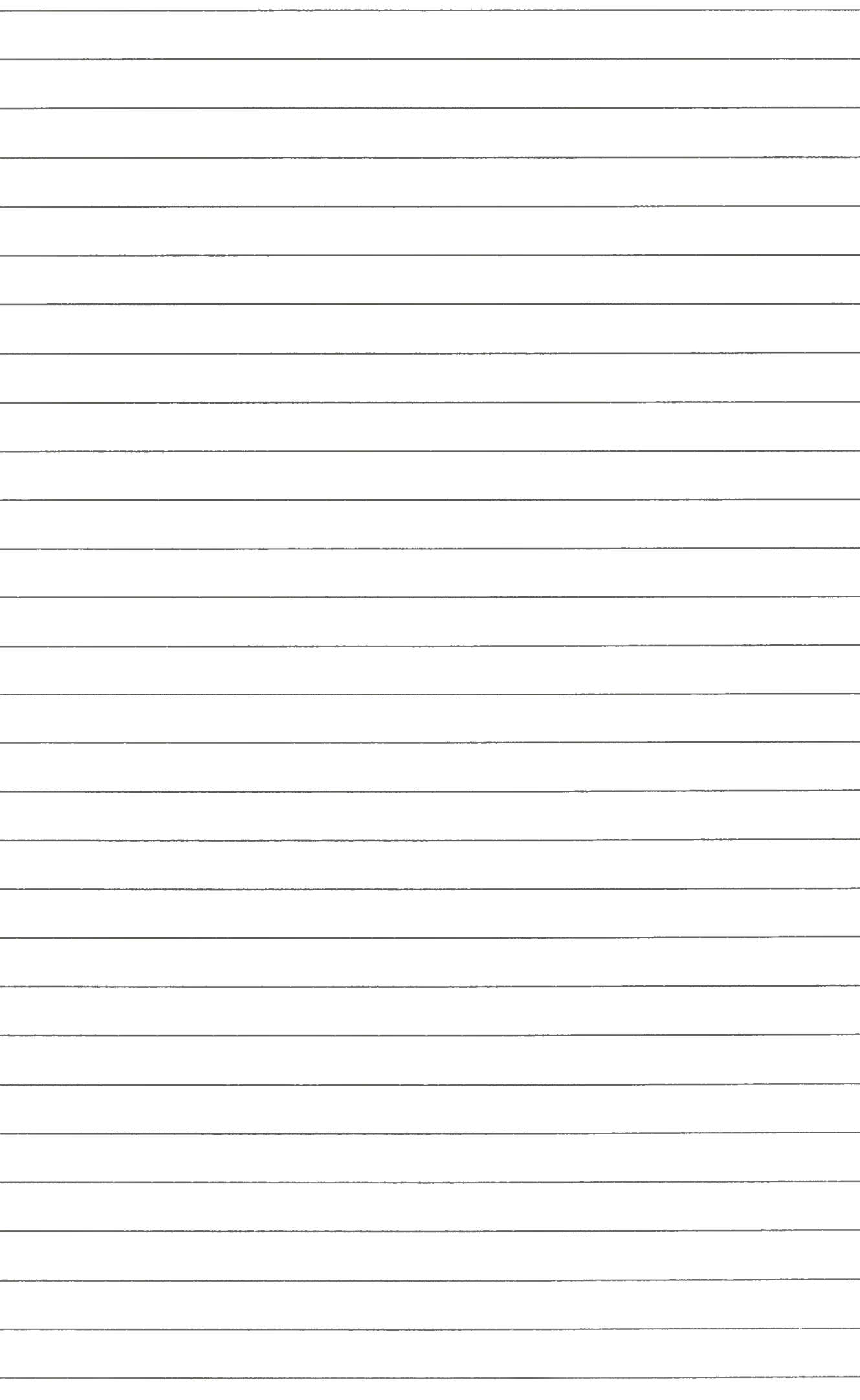
6. Przelot do Frankfurtu przez Moskwę liniami rosyjskimi 20 września klasa D, 3 miejsca. Jeżeli nie ma połączenia, zmienić opcje dostępności.

7. Zestaw wyświetlenia na trasie: Lot ze Sztokholmu do San Francisco liniami szwedzkimi, niemieckimi lub angielskimi przez Ottawę, minimum 7 miejsc. Następnie z Chicago do Waszyngtonu przez NJC liniami amerykańskimi, 4 miejsca.

8. Wyświetl rozkład lotów z Warszawy do Rzymu na dzień 01 sierpnia 2006. Z Rzymu do Chicago przez Londyn na 02 sierpnia 2006.

9. Podaj informacje o locie i o maszynie z wyświetlenia jak wyżej.

10. Wyświetl połączenia (Availability) Hamburg-Londyn, na dany dzień, następnie przejdź na (Schedule) i na rozkład dnia (TimeTable). Porównaj wyświetlenia.



Ćwiczenie nr 12

Passenger Name Record (PNR) - elementy dodatkowe



Meal Services

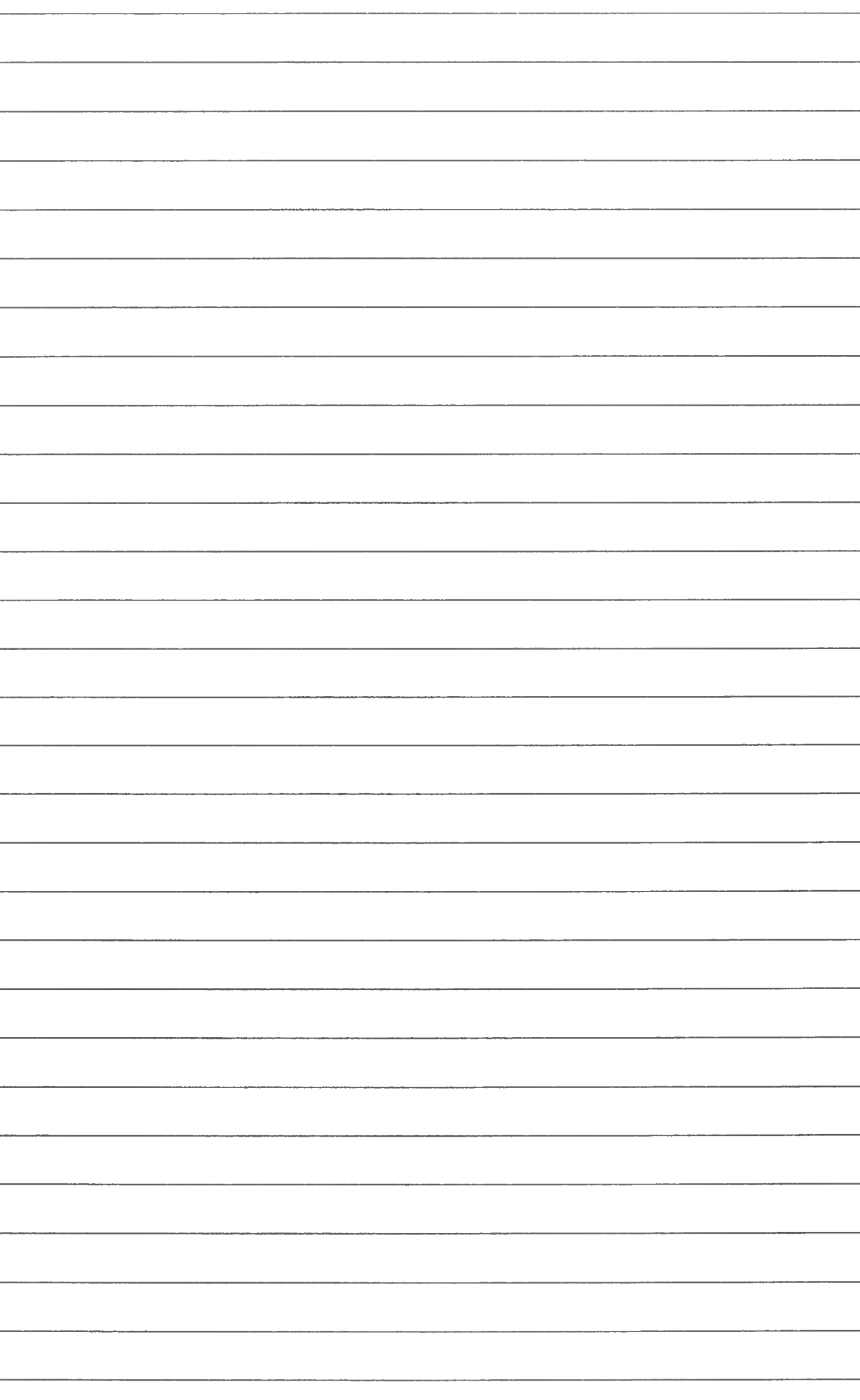
Type	Passenger	Segment	Action
AVML	1	4-6	[icon]
CBML	2	4	[icon]
CPML	3	4-6	[icon]

Assistance Services

Type	Passenger	Segment	Action
WCHA	1	4-6	[icon]
WCHC	2	4-6	[icon]
WCHA	3	4-6	[icon]

Dodatkowe elementy PNR OS, SR, RM, RC

Rys. 25. PNR - elementy dodatkowe



The screenshot displays the 'SELLING PLATFORM' application window. The 'Services' tab is active, showing a list of service types and their information. The 'Extra' and 'Other service' options are circled, and arrows point to a callout box containing the text 'Dodatkowe elementy PNR OS, SR, RM, RC'.

Services Tab Data:

Type	Information	Passenger	Segment	Airline
PETC	pies w kabinie		4.6	
EXST	rodzajowe siedzenie		5	

PNR Data:

Agent: ACSU AGY Responsible: KRKPO2901 Queuing: KRKPO2901 Company: 1A Record locator: YA9SCJ

Main Add Name - Contact - Frequent flyer - Ticket arrangement - Miscellaneous remarks - Received from

- CHMIEŁOWSKI WOJCIECH
- CHMIEŁOWSKI MICHAŁ
- CHMIEŁOWSKI WANDA

APA 123456789
TK TL 10MAY KRKPO2901

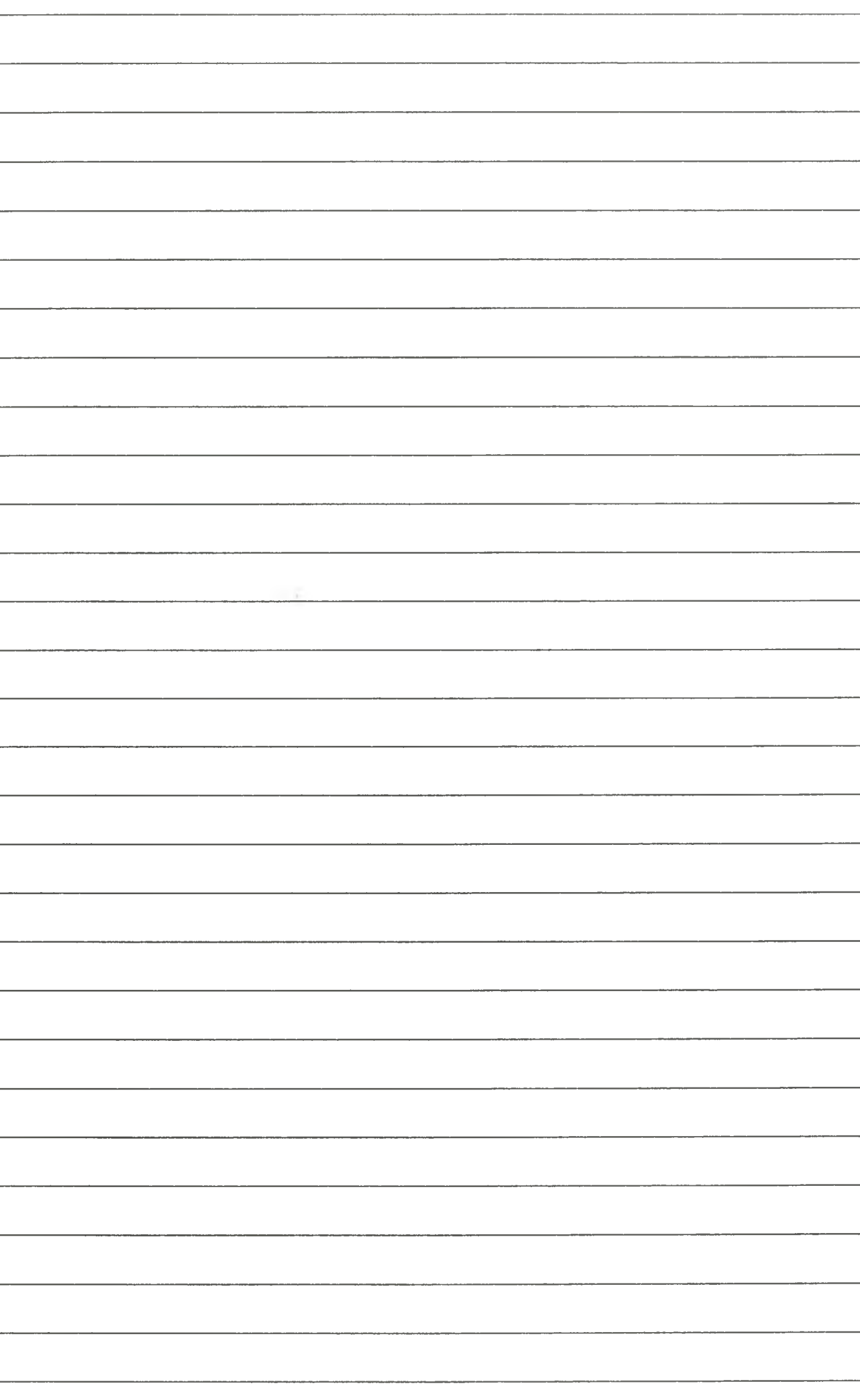
Itinerary:

Class	Carrier	Flight	Class	Carrier	Flight	Class	Carrier	Flight	Class	Carrier	Flight	Class	Carrier	Flight	Class	Carrier	Flight
4	HR3	LO	5399	C	KRR	X	15MAY	10:40	FRA	15MAY	12:16						
5	HR3	LR	402	C	FRA	1	15MAY	13:15	EWR	15MAY	15:40						
6	HR3	UA	7970	Y	EWB	A	17MAY	06:00	IAD	17MAY	07:13						

Insurance
MCO
Billing / mailing address Add Billing / mailing address
Fare elements Add Payment - Original payment - Validating carrier - Commission - Endorsement - Fare discount - Original issue - Extra - Queuing option - Address verification

Office: KRKPO2901

Rys. 26. PNR – elementy dodatkowe





Ćwiczenie nr 1.

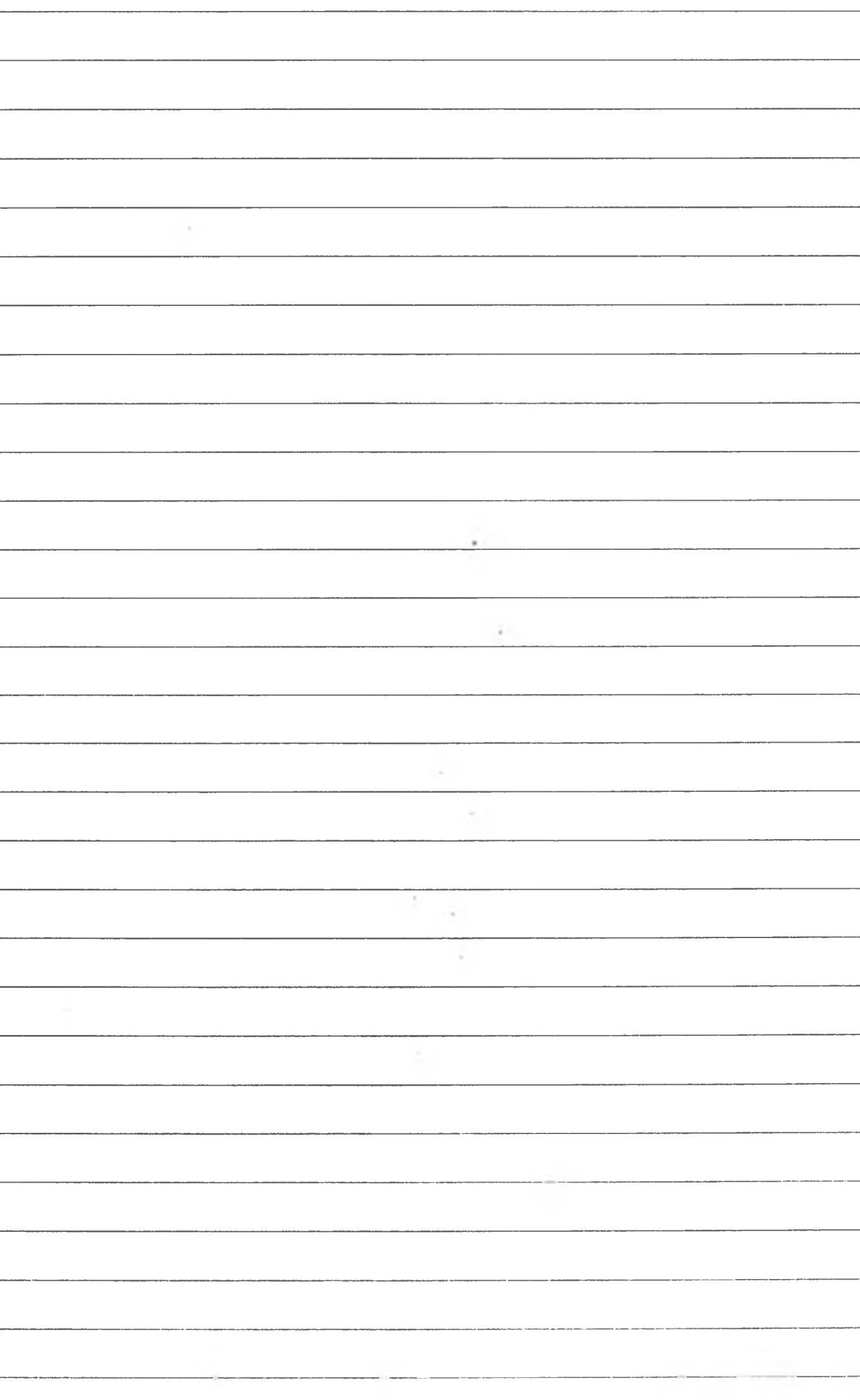
Proszę zrobić rezerwację (inicjały własne) na następującą trasę:

- Sztokholm–Rzym, 01 luty, linie dowolne, klasa D,
 - Rzym–Warszawa, 05 lutego, linie LO, klasa D,
 - Warszawa–Sztokholm, 10 lutego linie LO, klasa C,
 - Nr telefonu (domowy) 012 123123,
 - Termin wykupienia biletu do 01 grudnia,
 - Posiłek wegetariański na całej trasie,
 - Do Rzymu podróż z delikatnym bagażem w kabinie,
 - Proszę zaznaczyć, że pasażer mówi wyłącznie po szwedzku,
 - Wprowadzić element RF (identyfikujący sprzedającego),
 - Pasażer prosi o przypomnienie daty wyjazdu w dniu 15 stycznia,
 - Proszę wpisać nr rezerwacji.....
-
- Po kilku dniach zmiana miasta przylotu (Rzym) na Mediolan oraz daty wylotu ze Sztokholmu na 3 dni wcześniej,
 - Z Warszawy lot do Frankfurtu i dopiero do Sztokholmu. Wylot z Warszawy 20 stycznia, w klasie D, miejsce przy oknie.
 - Na trasie Warszawa Frankfurt–Sztokholm przy sobie duży bagaż.
 - Pasażer prosi aby zaznaczyć, że jest osobą niedosłyszącą oraz prosi o wpisanie adresu na bilecie pod którym mieszka w Polsce: Szczecin, ul. Kolorowa 3.

Ćwiczenie nr 2.

Proszę zrobić rezerwację dla Państwa Ewy i Adama Nowaków na następującą trasę:

- Frankfurt–Chicago przez Londyn, 10 grudnia, linie LO,
 - Chicago–Los Angeles 10 stycznia, liniami amerykańskimi,
 - Los Angeles–NYC państwo Nowakowie odbędą drogą lądową,
 - NYC–Warszawa przez Frankfurt, 20 stycznia linie LH, LO klasa D,
 - Adres: Kraków ul. Floriańska 5,
 - Pani Ewa chce siedzieć przy oknie na całej trasie,
 - Prosi o posiłki bez soli na trasie Frankfurt–Chicago, na pozostałych segmentach o posiłki niskokaloryczne.
 - Pan Adam woli posiłki hinduskie i miejsce koło przejścia na całej trasie,
 - Niestety pan Adam jest inwalidą i będzie na wózku inwalidzkim,
 - Nr telefonu służbowego: 012321332,
 - Termin wykupienia biletu w dniu rezerwacji,
 - Wprowadzić element RF (identyfikujący sprzedającego),
 - Państwo proszą o przypomnienie daty wyjazdu w dniu 28 listopada,
 - Oraz o zawiadomienie rodziny w Chicago (30 listopada) o przyjeździe,
 - Proszę wpisać nr rezerwacji.....
-
- Pani Ewa dzwoni i mówi że zmienił się numer telefonu na 012 1111111,
 - Kilka dni później informuje biuro, że chcieliby wracać do Warszawy przez Londyn dwa dni później.



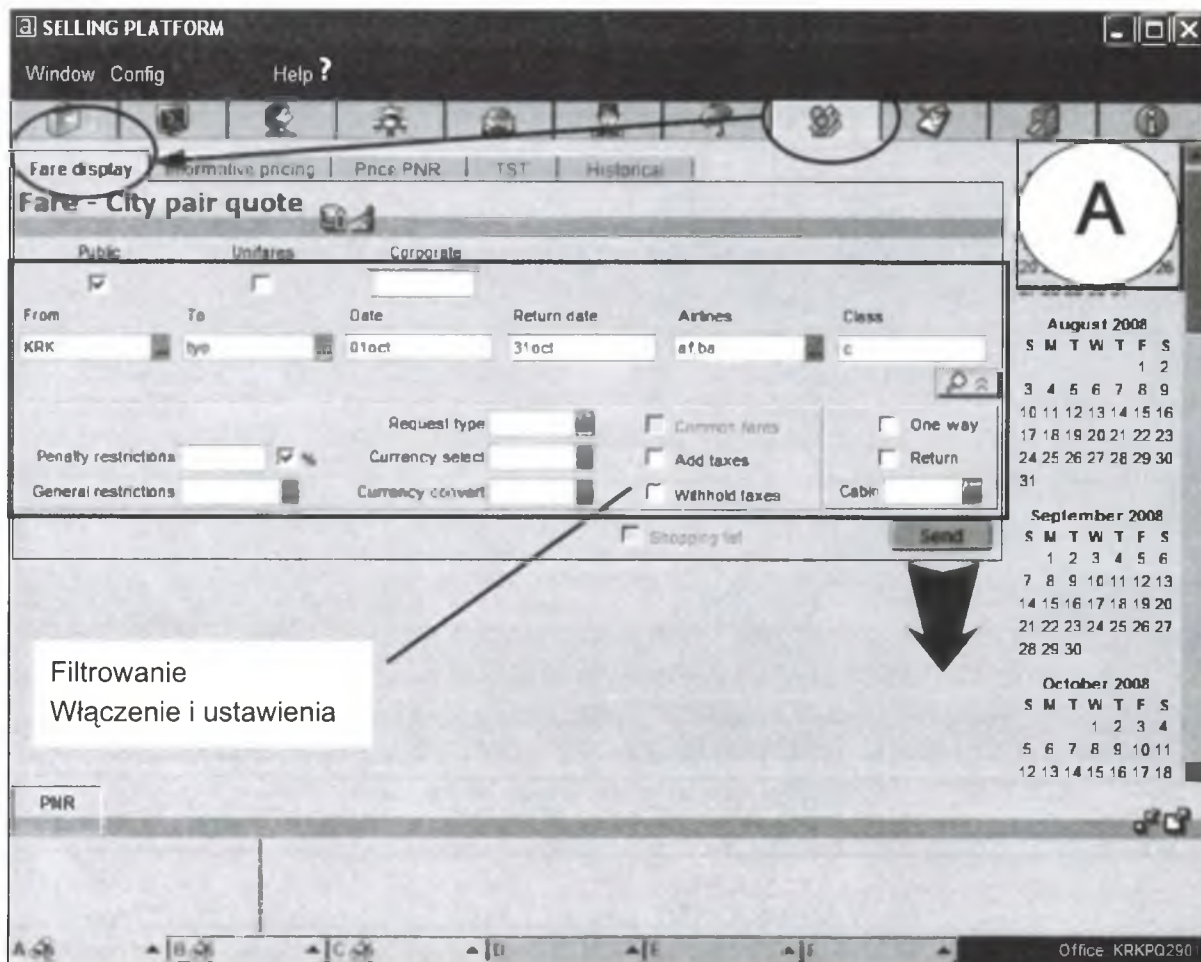
Ćwiczenie nr 13

Fare Quote

Lista głównych tematów

FQD Fare Quote Display

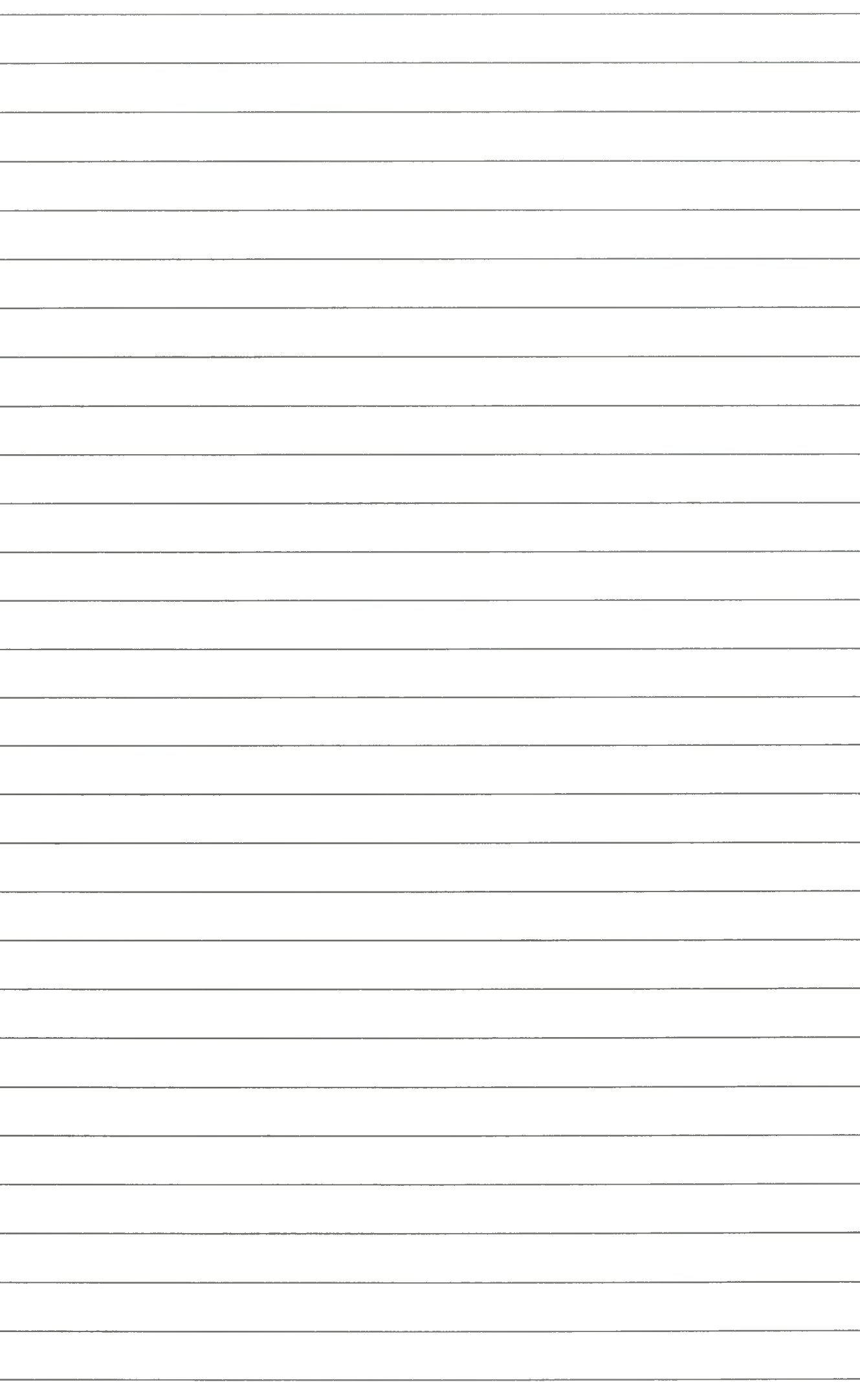
Wyświetla informacje o taryfach pomiędzy określoną parą miast.



Rys. 27. Wyświetlenie FQD

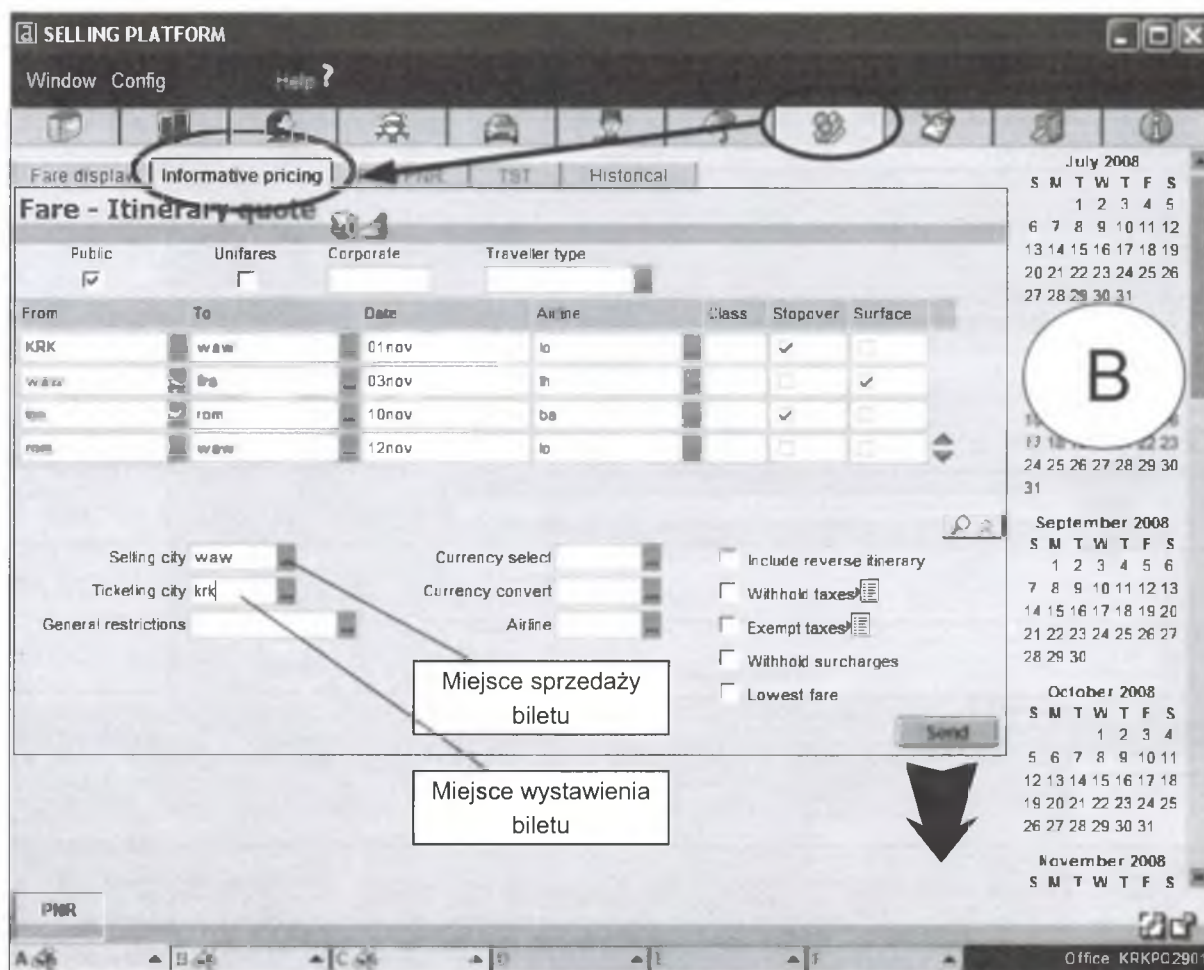
1. „FQD” WAW-NYC 20 dec, NYC-WAW 26 dec, klasa C
 - a. Wyświetlić taryfy i ceny (stawki publikowane) dla linii lotniczych LO, LH, BA,
 - b. Wyświetlić taryfy i ceny. Linie jak wyżej,
 - c. Wyświetlić taryfy z wszystkimi restrykcjami dla infanta,
 - d. jak wyżej, taryfy wraz z podatkami i bez podatków,
 - e. Przeczytaj notę do wybranej taryfy na temat zniżek.

2. „FQD” WAW-TYO 20dec, YY, TYO-WAW 30dec, YY, klasa C
 - a. Wyświetlić taryfy i ceny (stawki publikowane),
 - b. Wyświetlić taryfy i ceny wg SHOPPER list,
 - c. Wybrać najtańszą i przejść do AVAILABILITY,
 - d. Zmienić datę wylotu na 22 dec, a przylotu na 28 dec,
 - e. Podać cenę najtańszego biletu w obie strony.



FQP Informative Pricing

Informacyjna wycena trasy bez PNR (więcej odcinków)



Rys. 28. Wyświetlenie FQP (więcej odcinków)

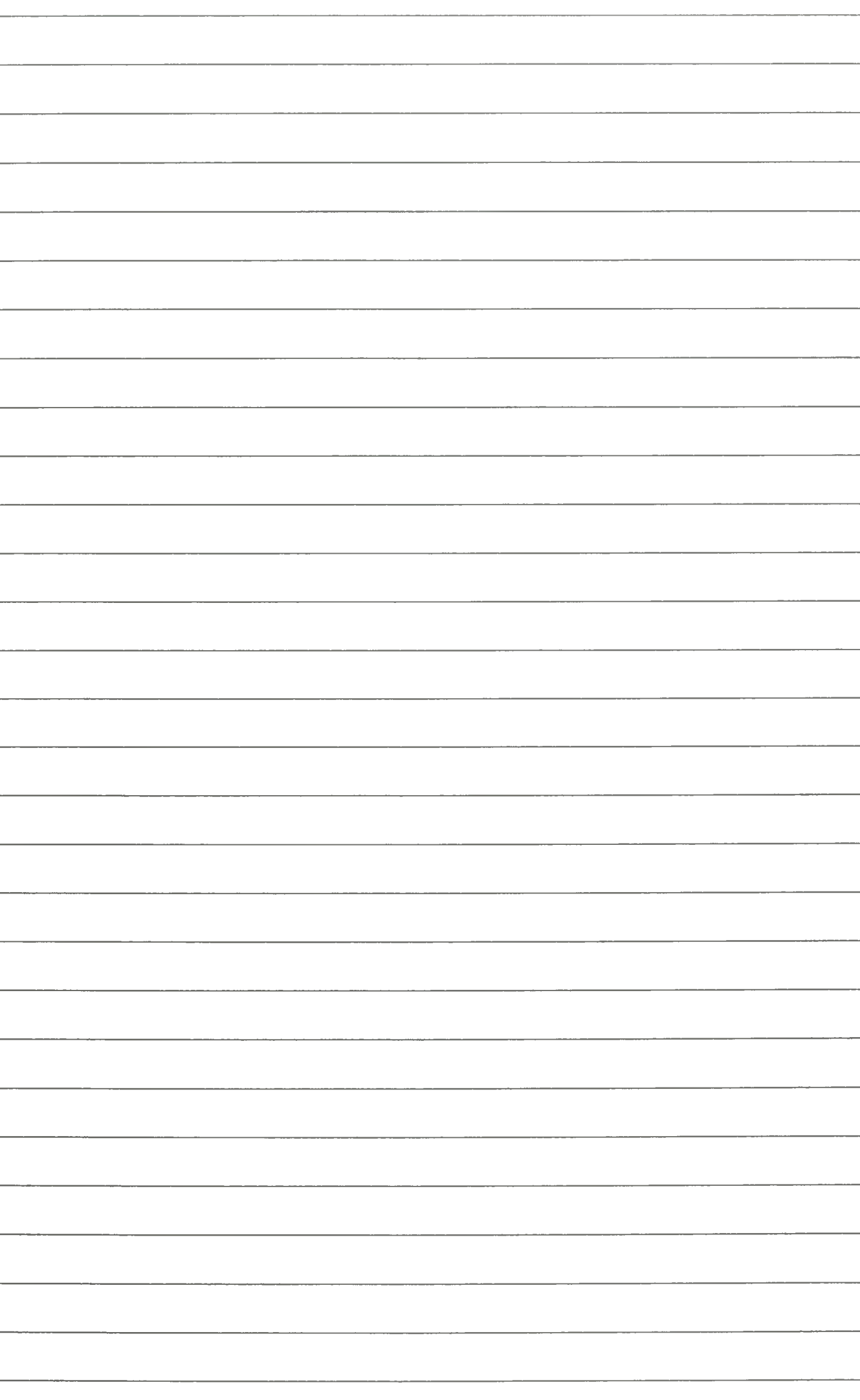
1. „FQP”

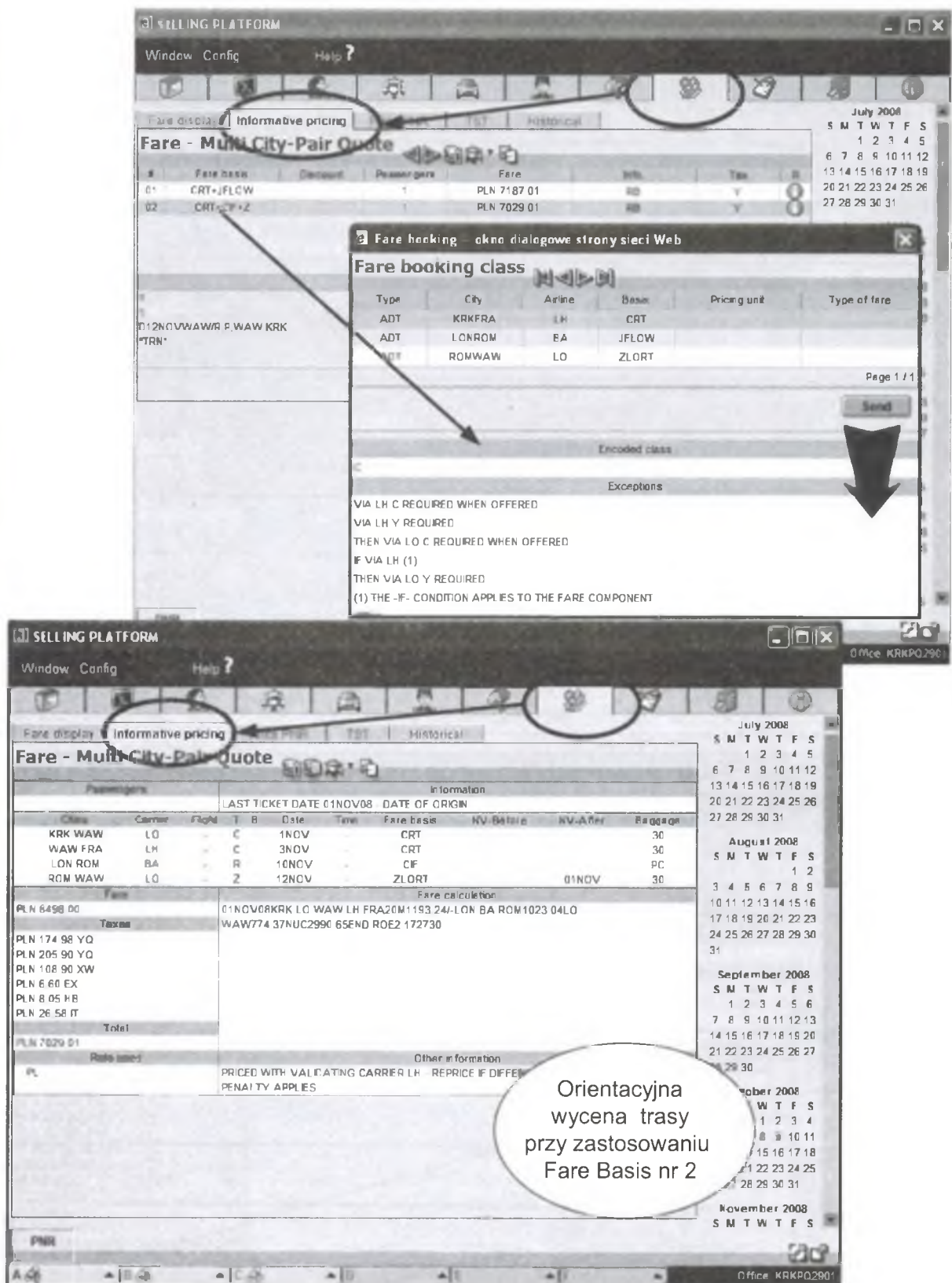
- WAW-CPH YY 03 lutego, CPH-TYO SK 03 lutego, TYO-OSA JL 05 lutego
- Podać taryfy i ceny. Jaka jest łączna cena biletu (najniższa cena)
- Bilet wystawiony i sprzedany w Warszawie,
- Zaznaczyć opcje biletu powrotnego.

2. „FQP”

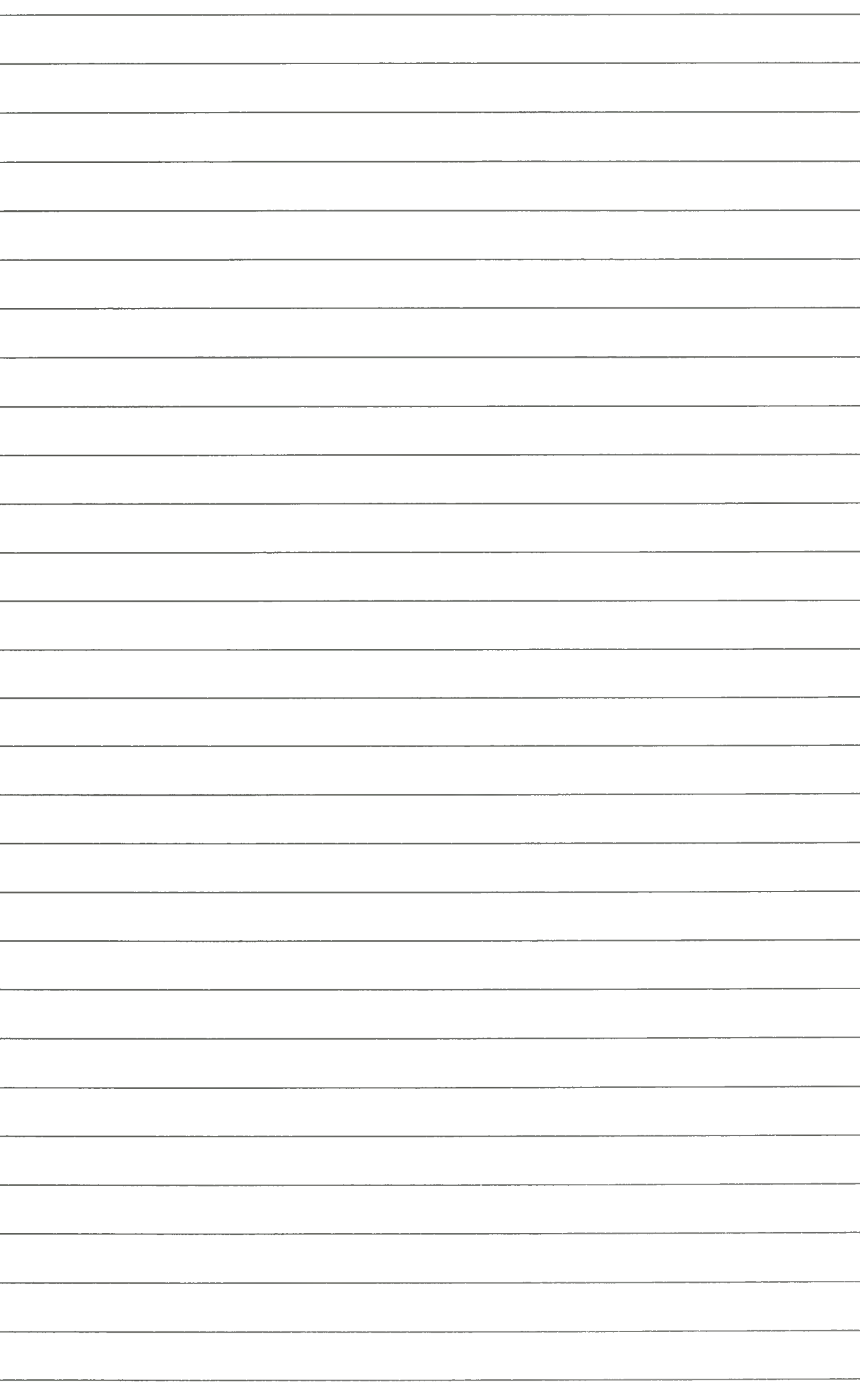
- WAW-FRA LH 05JAN, STOPOVER, FRA-NCE LH 07JAN,
- NCE-BIA XK 10jan, STOPOVER, BIA-PAR AF 11jan, PAR-WAW AF 23jan,
- Miejsce sprzedaży biletu Paryż,
- Miejsce wystawienia biletu Warszawa,
- Wyświetlić również bilet w powrotną stronę,
Podać taryfy i ceny.....

3. „FQP” jak wyżej ze zniżką dla dziecka i infanta.





Rys. 28a. Orientacyjna wycena trasy przy zastosowaniu podświetlonej taryfy



Fare Quote Wycena PNR

SELLING PLATFORM

Window Config Help ?

Fare display Informative pricing **Price PNR** Historical

Price PNR

Price itinerary
Public Uniferes Corporate

Passenger name	Type	From	To	Date	Active	Class	Fare basis	Stop	Transf	Break	Turn
CHMIEŁOWSKI WOJCIECH	ADT			ARNK							
		FCD	WAW	10NOV	BA	J					
		FCO	WAW	12NOV	LO	C					

Wycena PNR'u

Booking code: _____ Selling city: _____ Open return: Lowest fare:
 Validating carrier: _____ Ticketing city: _____ Rules override: Add taxes:
 Currency: _____ Pricing date: _____ Global fare basis: _____ Exempt taxes:
 Penalty restrictions: % Paper ticket: Global discount: _____ % Withhold taxes:
 General restrictions: _____ Electronic ticket: Ticket designator: _____ Withhold surcharges:

Create TST **Send**

PNR

1 CHMIEŁOWSKI WOJCIECH	2	HR1	LO	3910	C	KRK	D	1NOV	06:00	WAW	1NOV	06:45
	3	HR1	LH	2241	C	WAW	I	3NOV	06:25	FRA	3NOV	08:25
	4			ARNK							3NOV	

Office: KRKPQ2901

Rys. 29. Wycena PNR

SELLING PLATFORM

Window Config Help ?

Fare display Informative pricing **Price PNR** Historical

Fare - Price PNR

Class	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Fare basis	TKT designator	NVB	NVA	Expense
KRK	WAW	LO	3910	C	1NOV	06:00	COW			30
WAW	FRA	LH	2241	C	3NOV	06:25	COW			30
LHR	FCD	BA	548	J	10NOV	07:30	JFLOW			PC
FCO	WAW	LO	314	C	12NOV	16:20	YIF			30

Fare
PLN 8529.00

Taxes
PLN 174.98 YO
PLN 205.90 YQ
PLN 108.90 XW
PLN 81.76 GB
PLN 80.54 UB
PLN 6.60 EX
PLN 8.05 HB
PLN 16.28 IT
PLN 5.83 VT

Total
PLN 9217.84

Fare calculation
KRK LO WAW LH FRA/LON10M1396 30BA ROM1095 56LC WAW1433 21NUC3925 07END ROE2 172730

Other information
PENALTY APPLIES
PRICED WITH VALIDATING CARRIER LH - REPRICE IF DIFFERENT VC

System proponuje następującą wycenę

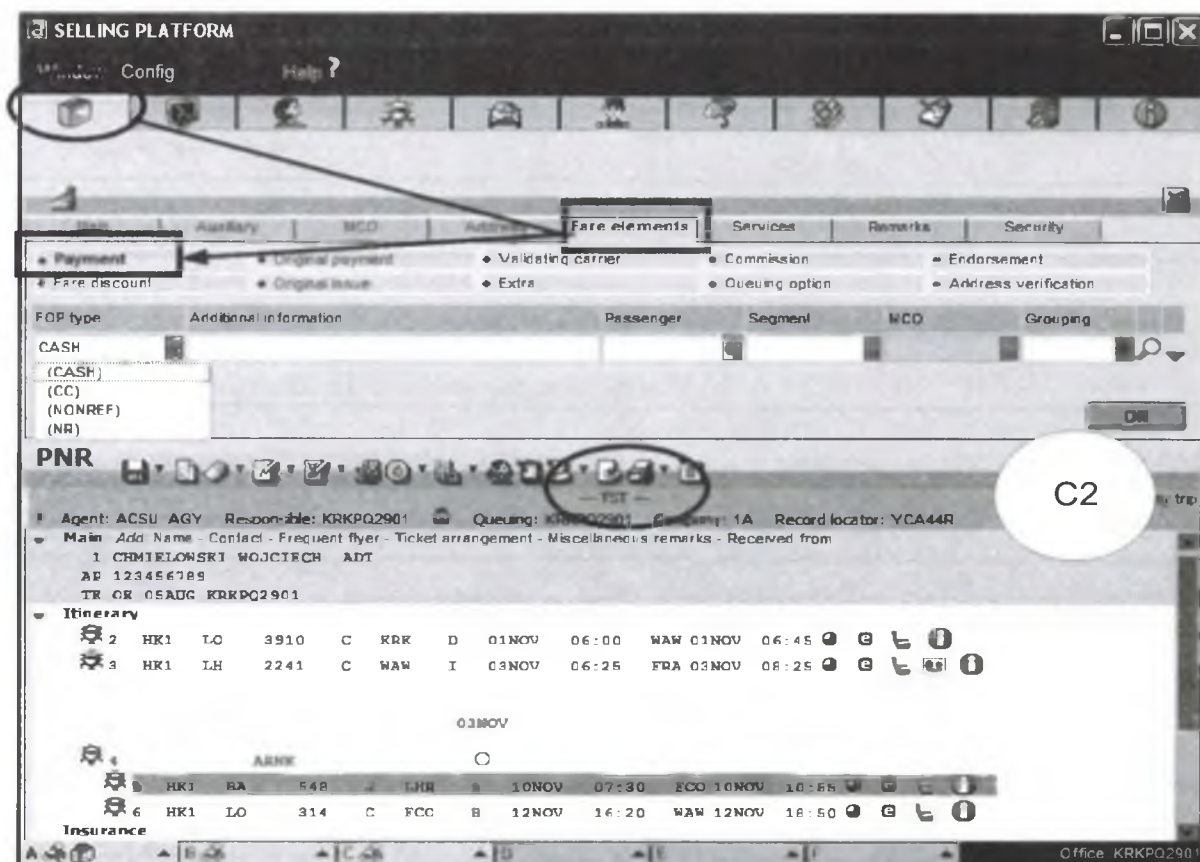
PNR

1 CHMIEŁOWSKI WOJCIECH	2	HR1	LO	3910	C	KRK	D	1NOV	06:00	WAW	1NOV	06:45
	3	HR1	LH	2241	C	WAW	I	3NOV	06:25	FRA	3NOV	08:25
	4			ARNK							3NOV	

Office: KRKPQ2901

Rys. 29a. System proponuje następującą wycenę





Rys. 30. Dodatkowe elementy wyceny

1. REZERWACJA + WYCENA

Zrobić rezerwację dla 2 osób:

- Warszawa–NYC przez Londyn (20 dec).
- a w drodze powrotnej przez Frankfurt (25 dec), w klasie C, liniami LO, LH, BA.
- Posiłki niskokaloryczne, wybrać miejsca.
- Bilety opłacone przy wystawieniu.
- Wybrać taryfę najwyższą.
- Wprowadzić elementy rezerwacji potrzebne do wystawienia biletu i doprowadzić do wykreowania TST.
- Podaj numer rezerwacji.

2. REZERWACJA + WYCENA

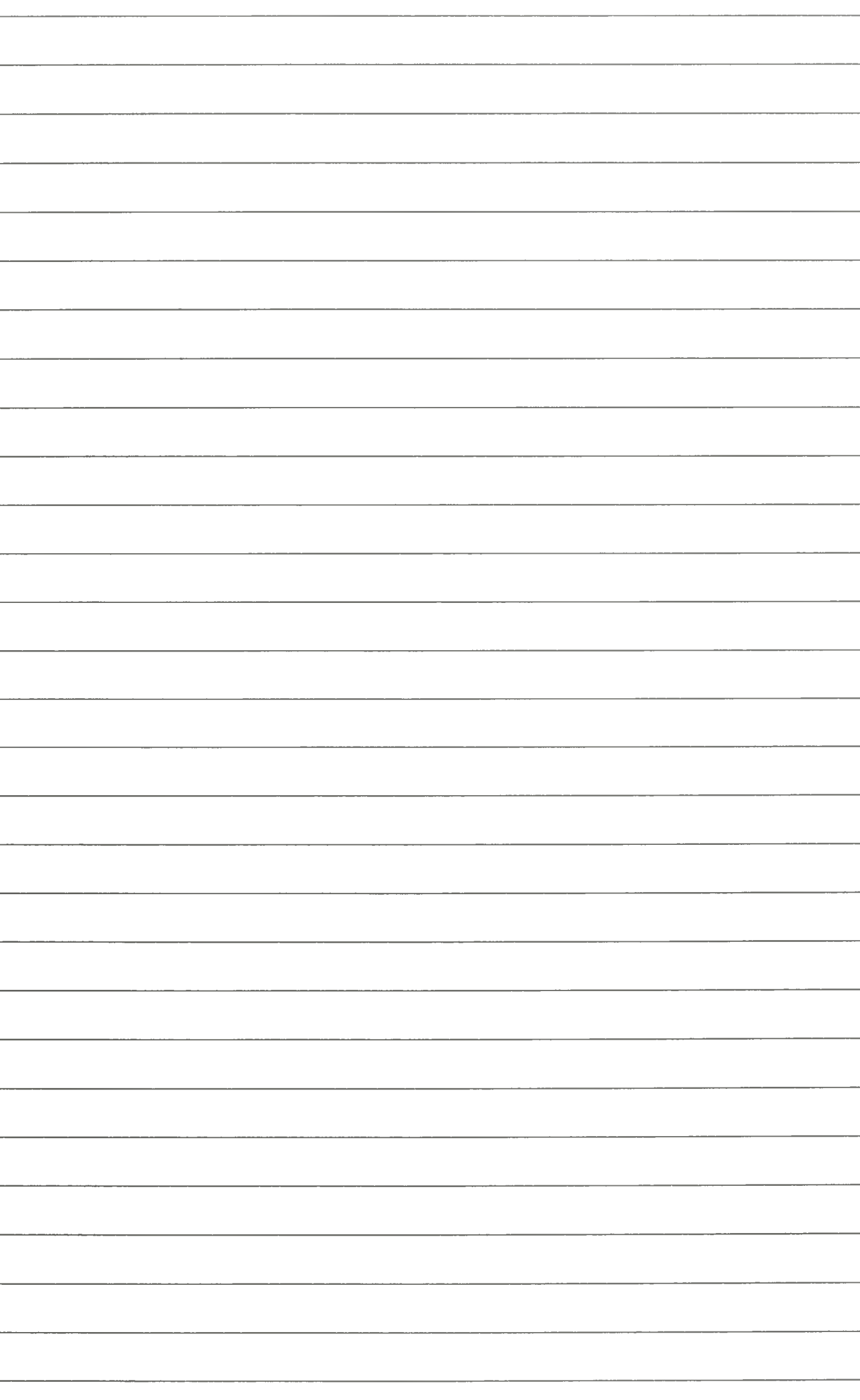
Zrobić rezerwację dla 3 osób:

- Warszawa–Sydney przez Frankfurt (10 dec).
- W drodze powrotnej (20 dec) Sydney–Bangkok–Londyn–Warszawa, w klasie C, dowolnymi liniami.
- Posiłki wegetariańskie.
- Miejsca przy oknie.
- Bilety płatne na 20 dni przed wylotem.
- Wprowadzić elementy rezerwacji potrzebne do wystawienia biletu i doprowadzić do wykreowania TST.
- Podaj numer rezerwacji.

3. REZERWACJA + WYCENA

Zrobić rezerwację dla 2 osób:

- Warszawa–Waszyngton przez Frankfurt (20 lutego).
- Waszyngton–Los Angeles (25 lutego), liniami amerykańskimi.
- ARNK.
- NYC–Warszawa (01 marca), linie LOT, Lufthansa, klasa C.
- Posiłki niskokaloryczne na całej trasie, wybrać miejsca.



- Bilety opłacone przy wystawieniu.
- Wybrać taryfę najwyższą.
- Wprowadzić elementy rezerwacji potrzebne do wystawienia biletu i doprowadzić do wykreowania TST.
- Podaj numer rezerwacji.

4. REZERWACJA + WYCENA

Zrobić rezerwację dla 3 osób:

- Warszawa–Boston przez Frankfurt (20 maja).
- Boston–Los Angeles (25 maja), liniami amerykańskimi.
- ARNK.
- NYC–Chicago (01 marca), linie amerykańskie, klasa C.
- ARNK.
- NYC–Warszawa (10 marca), linie LO, klasa C.
- Posiłki niskokaloryczne na całej trasie, wybrać miejsca.
- Bilety opłacone przy wystawieniu.
- Wybrać taryfę najwyższą.
- Wprowadzić elementy rezerwacji potrzebne do wystawienia biletu i doprowadzić do wykreowania TST.
- Podaj numer rezerwacji.

Fare Quote – Problemy przy wycenie PNR (zmiany klas rezerwacyjnych)

Przyjmijmy następujący cykl wydarzeń. Rezerwacja na trasę jak na rysunku poniżej na trasę: Kraków–Singapur–Tokio, Tokio–Bangkok–Sydney, Sydney–Frankfurt–Kraków wg życzenia klienta w klasach rezerwacyjnych „C”.

The screenshot shows the AMADEUS SELING PLATFORM interface. The main window displays the PNR details for agent ACSU AGY, responsible for KRKPO2901. The itinerary table is as follows:

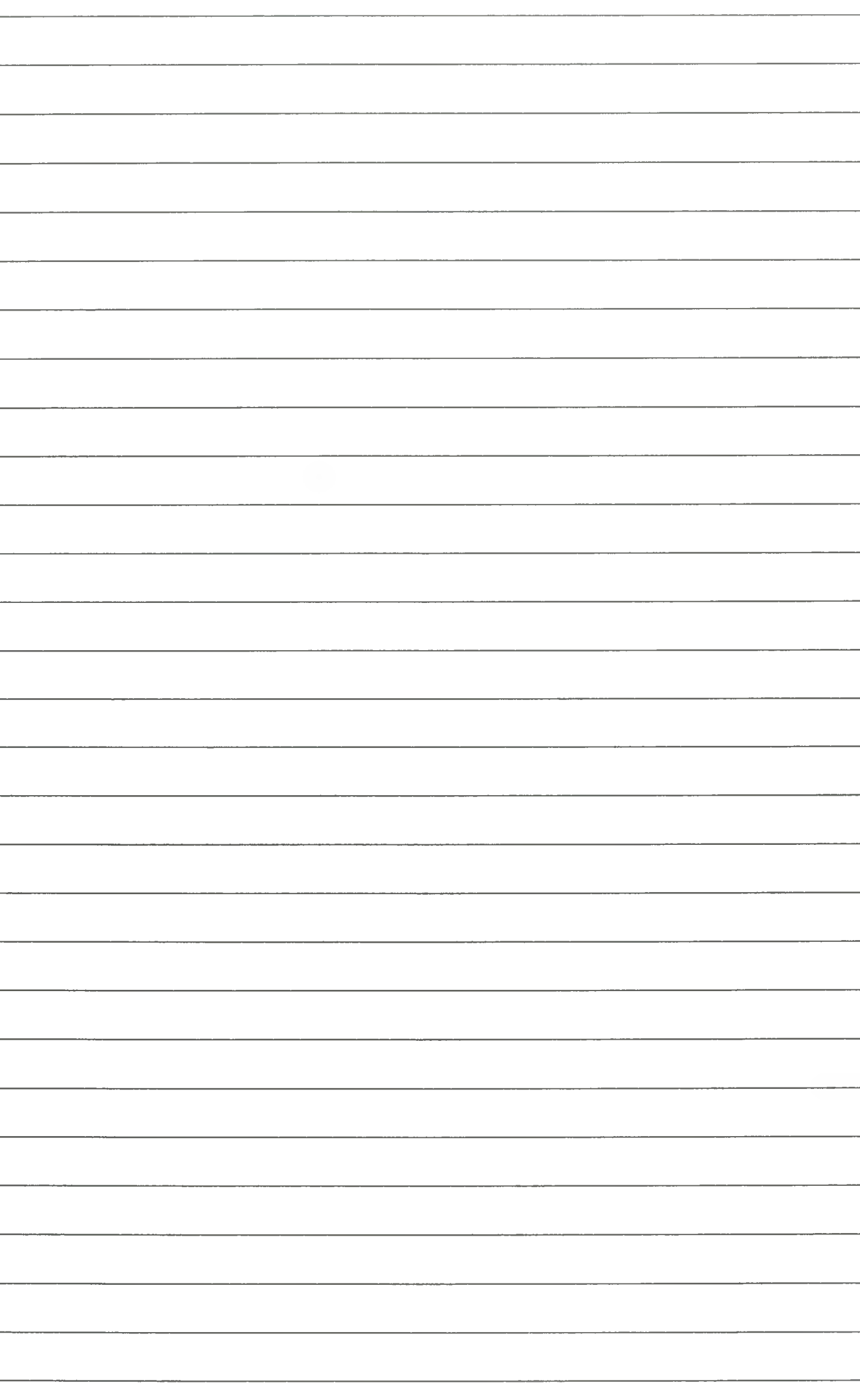
Segment	Carrier	Class	Fare Basis	Origin	Destination	Class	Origin	Destination	Class
1	KRK	C	343	LO	01JUL	C	07:55	CDG	01JUL
2	KRK	C	333	SG	01JUL	C	12:25	SIN	02JUL
3	KRK	C	712	JL	02JUL	C	08:20	NRT	02JUL
4	KRK	C	5953	NH	04JUL	C	11:00	BKK	04JUL
5	KRK	C	302	QP	04JUL	C	18:10	SYD	05JUL
6	KRK	C	451	EY	10JUL	C	15:15	AUH	10JUL
7	KRK	C	1	EY	11JUL	C	01:30	FRA	11JUL
8	KRK	C	3306	LH	11JUL	C	08:30	KRK	11JUL

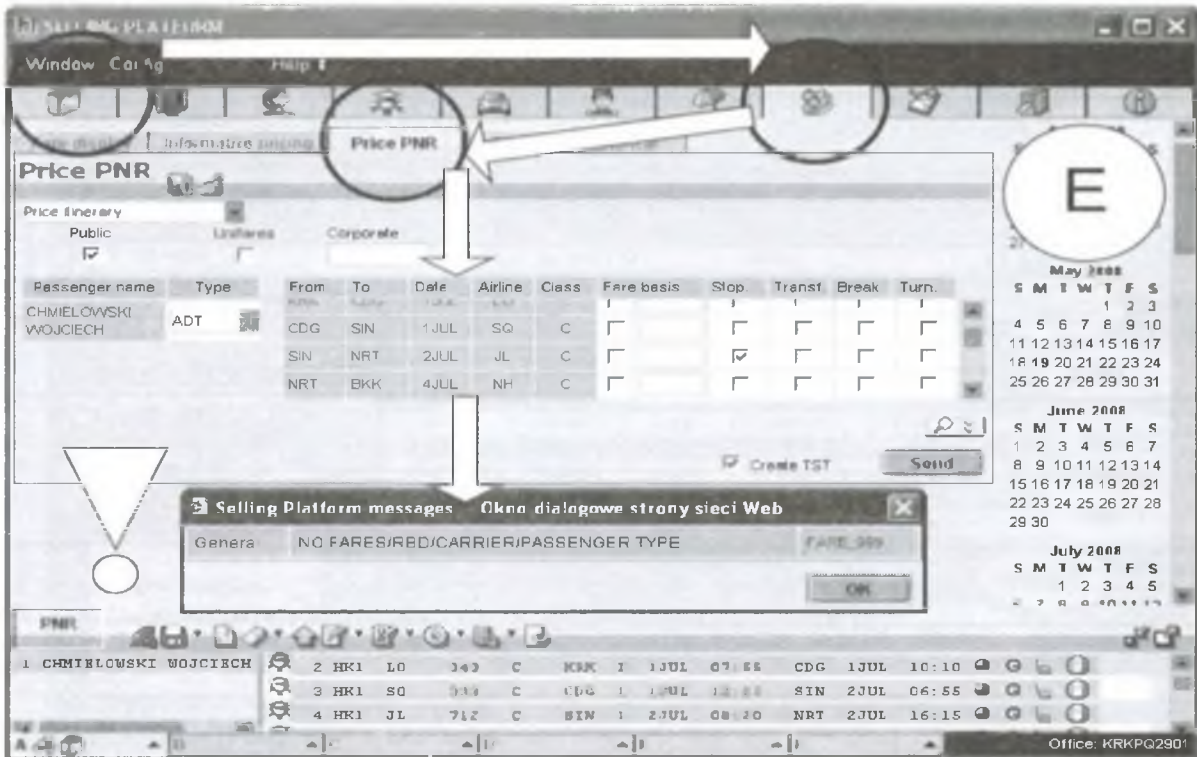
Annotations in the image include:

- A box labeled "Numer rezerwacji" pointing to the Record locator: YU8GZE.
- A box labeled "Klasy rezerwacyjne zadysponowane przez klienta" pointing to the class codes (C) in the itinerary table.
- A circle labeled "D" next to the class codes in the itinerary table.

Rys. 31. PNR, wycena

W rezerwacji jak powyżej wyceny PNR (PRICE PNR) nie można bezpośrednio przeprowadzić z uwagi na konieczność dostosowania klas rezerwacyjnych na poszczególnych odcinkach lotu do możliwości przewoźników. O tym fakcie informuje nas stosowny komunikat (rys. 32).

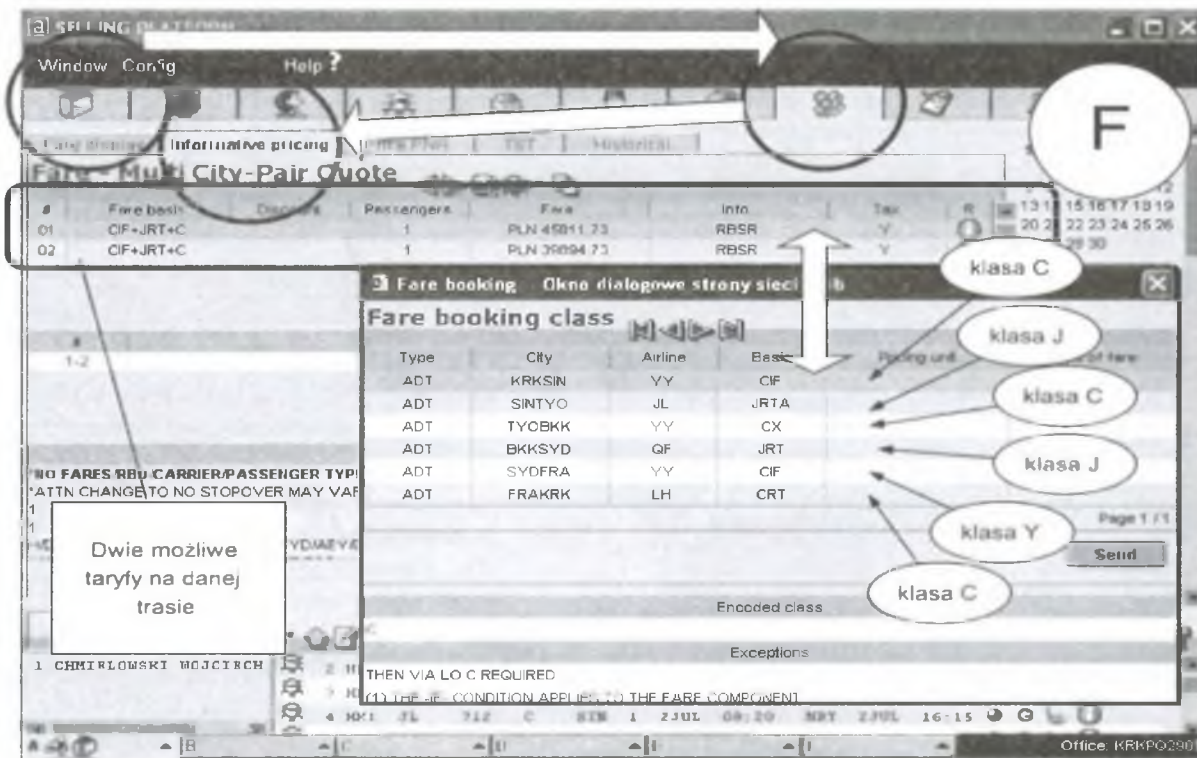




Rys. 32. PNR, wycena. Brak taryf do zadysponowanych klas rezerwacyjnych

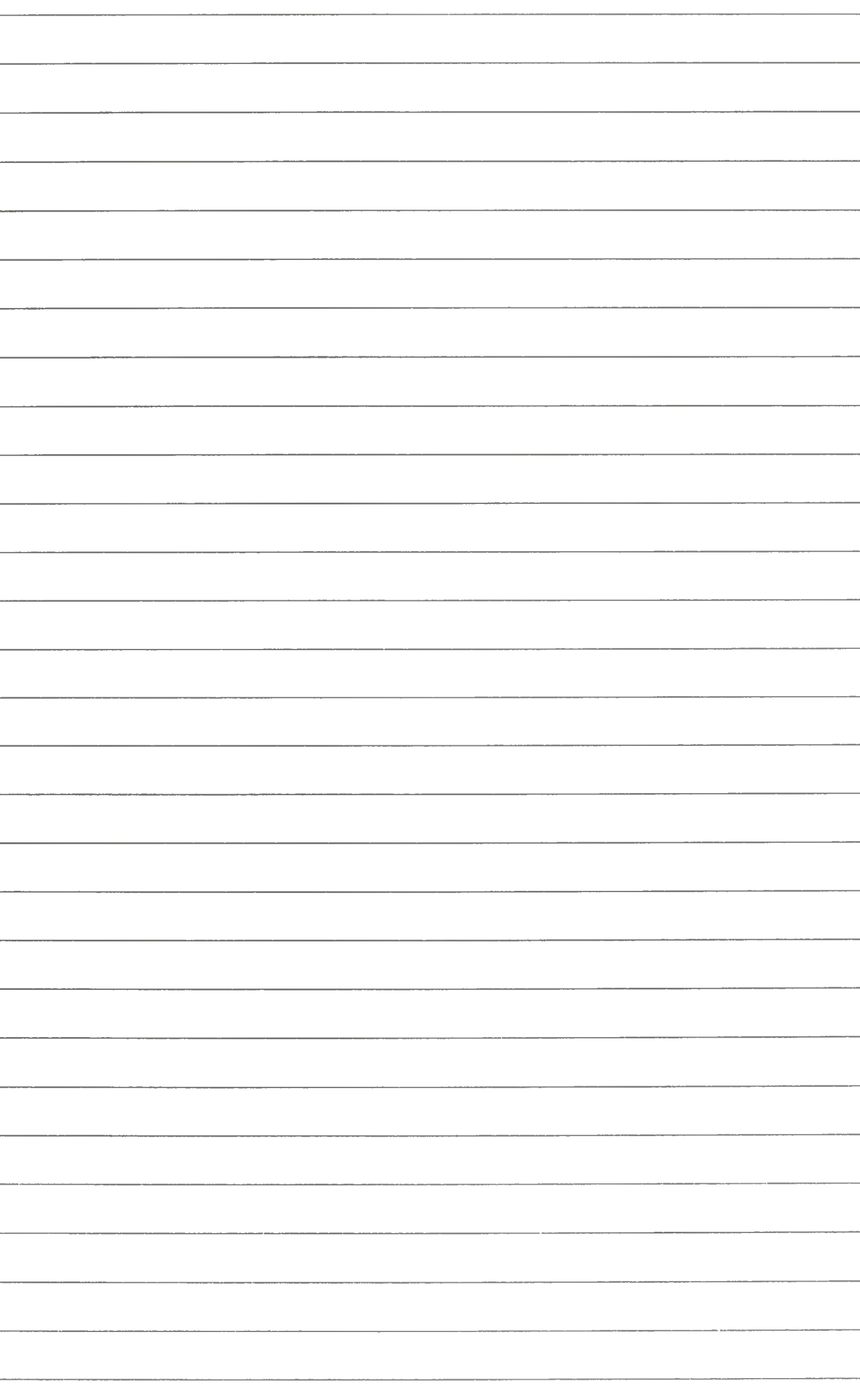
W takiej sytuacji (rys. 33) należy powrócić do informacyjnej wyceny PNR, w której można dokonać odczytu, jakie klasy rezerwacyjne oferowane przez przewoźników uczestniczących w Itinerary na kolejnych odcinkach lotu są możliwe i dozwolone.

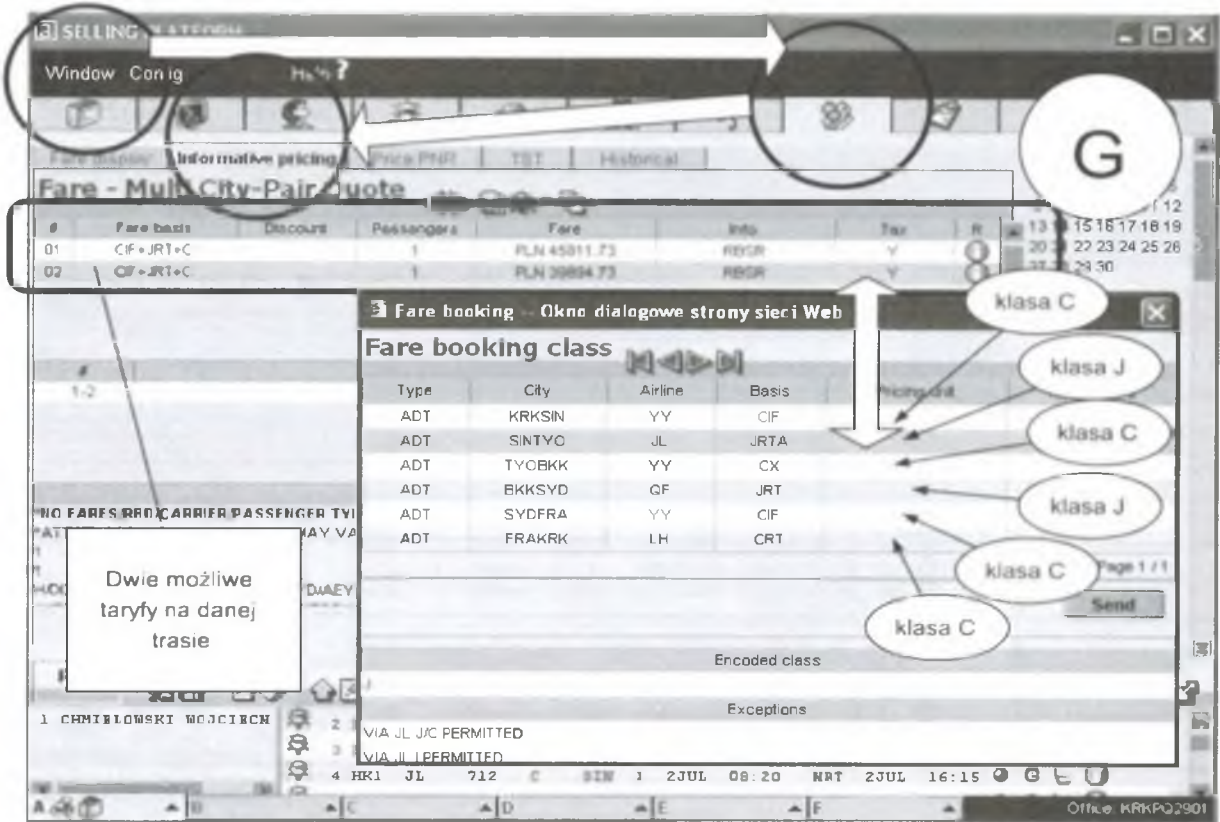
117



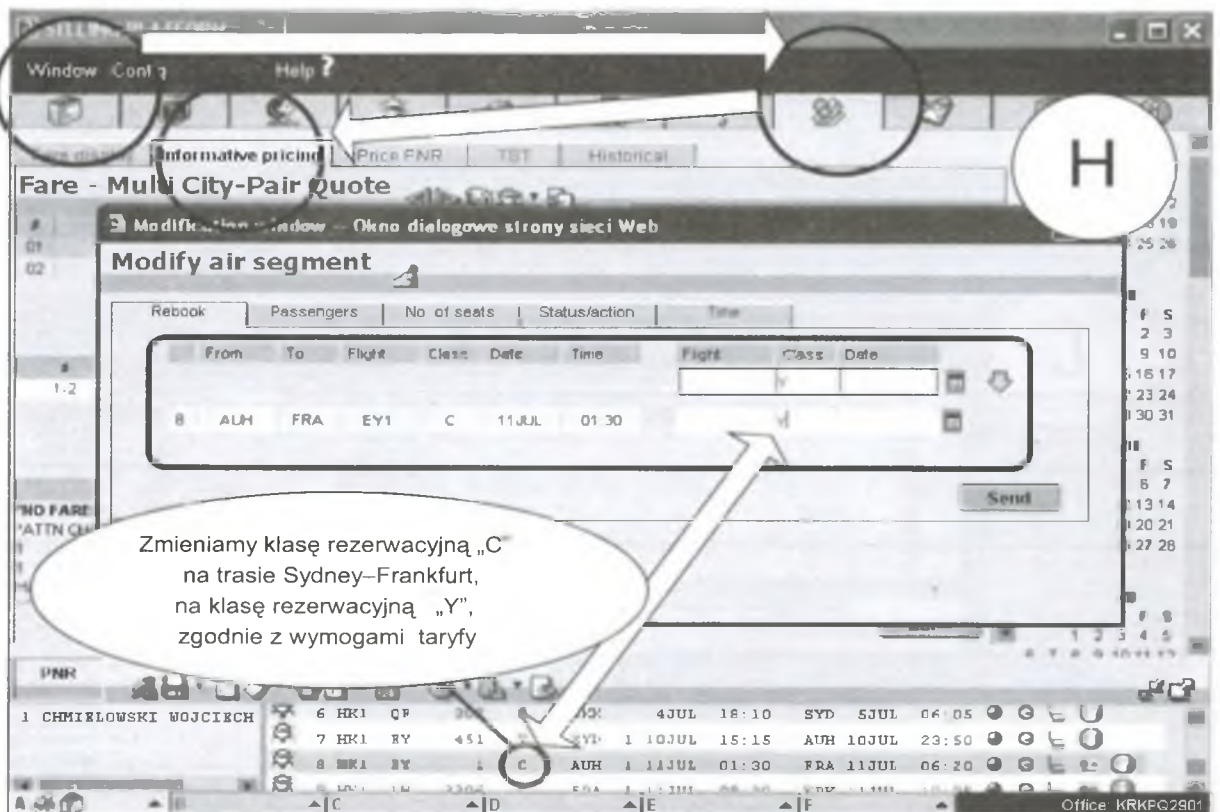
Rys. 33. Klasy rezerwacyjne dla pierwszej z możliwych taryf

W pierwszej z zaproponowanych taryf (rys. 33) na zadeklarowanej trasie muszą obowiązywać klasy rezerwacyjne C, J, C, J, Y, C. W drugim przypadku (rys. 34) możliwe są następujące klasy rezerwacyjne: C, J, C, J, C, C.



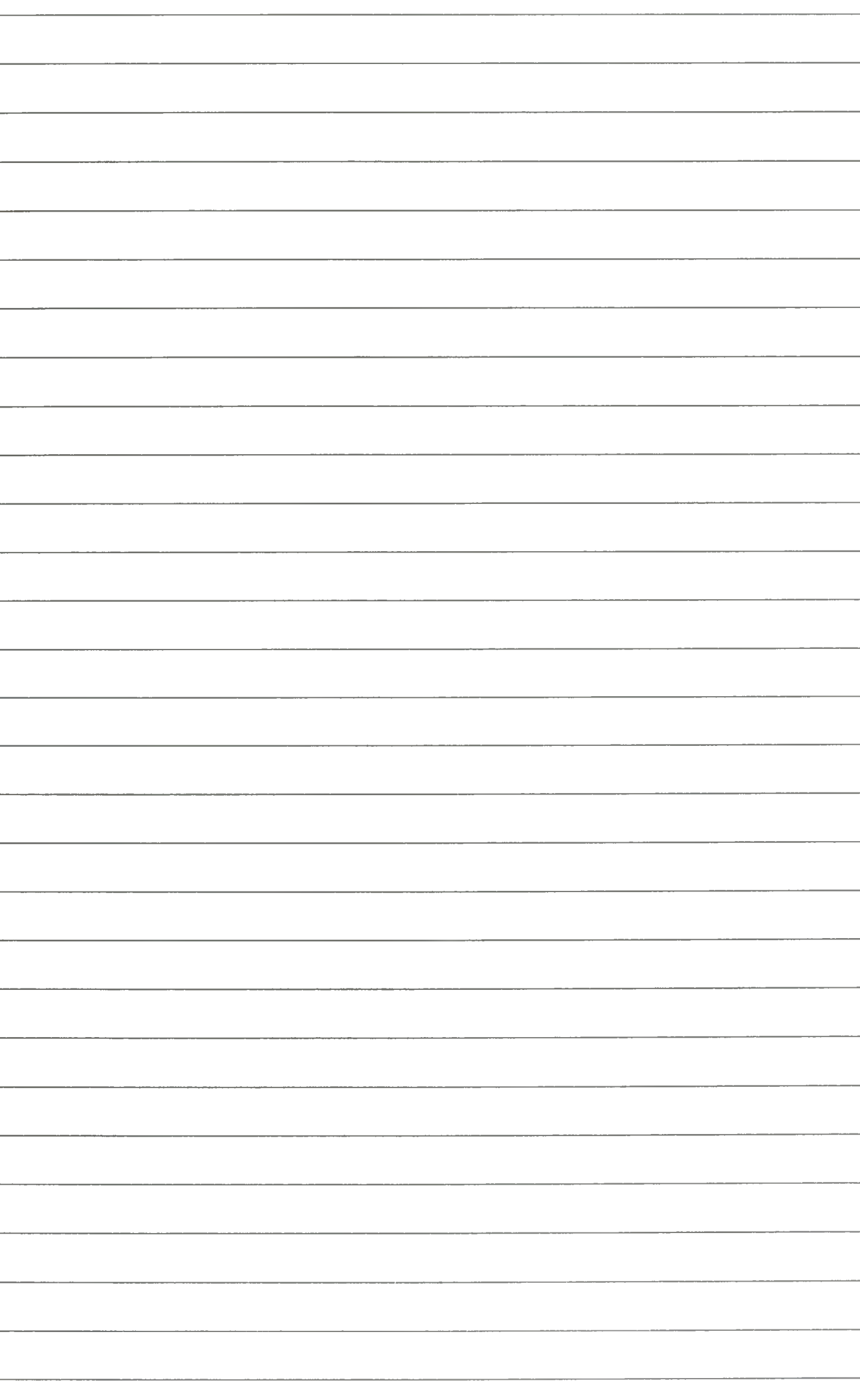


Rys. 34. Klasy rezerwacyjne dla drugiej z możliwych taryf

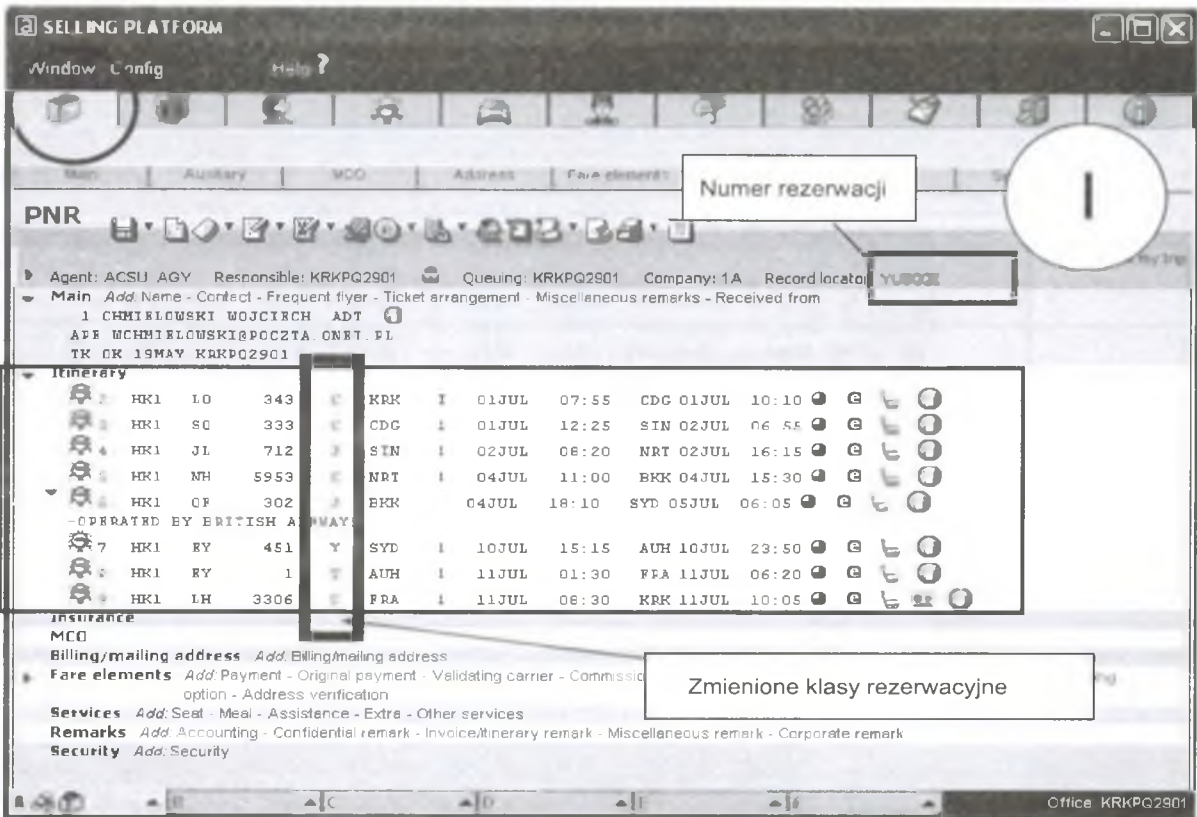


Rys. 35. Zmiana klasy rezerwacyjnej na odcinku Sydney-Frankfurt

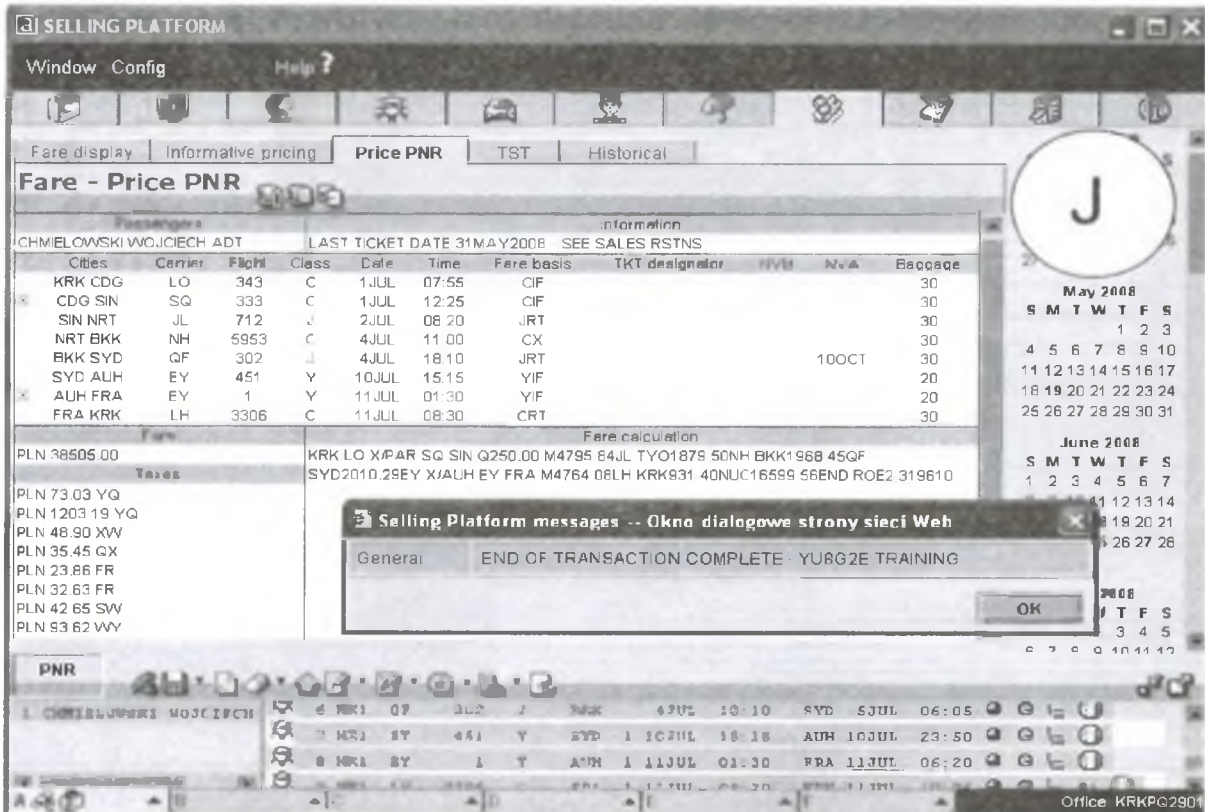
Decydując się np. na pierwszą taryfę musimy dokonać korekty klas rezerwacyjnych na tych odcinkach lotu, w których nie są one zgodne z oczekiwaniami przewoźników.



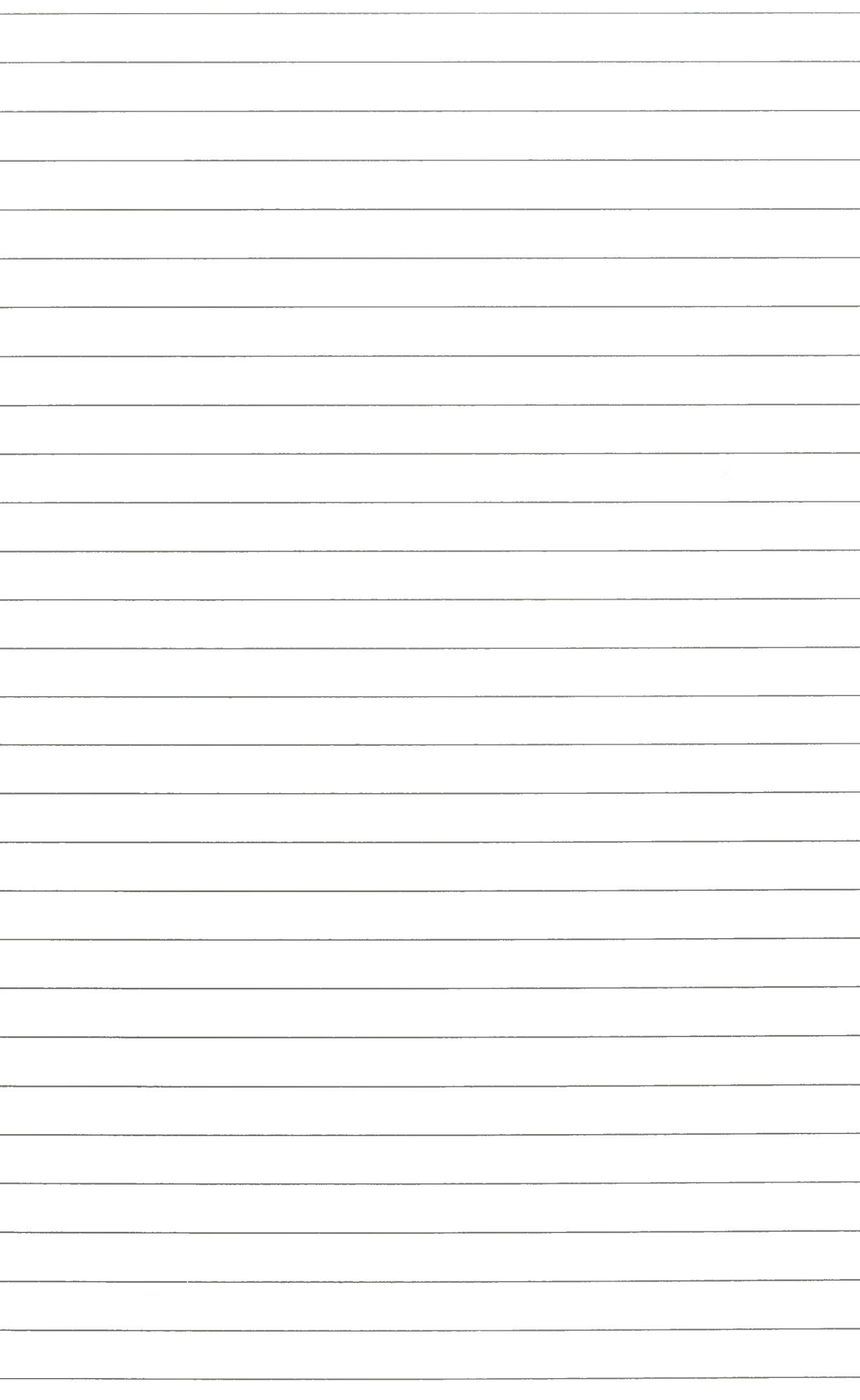
Wyżej wymienionej czynności dokonujemy przez podświetlenie właściwego odcinka lotu i modyfikacje klasy rezerwacyjnej. Jak można zauważyć ww. okienko modyfikacyjne umożliwia również modyfikacje innych elementów lotu takich, jak numer lotu, datę oraz przez inne zakładki dalszych parametrów rezerwacji.

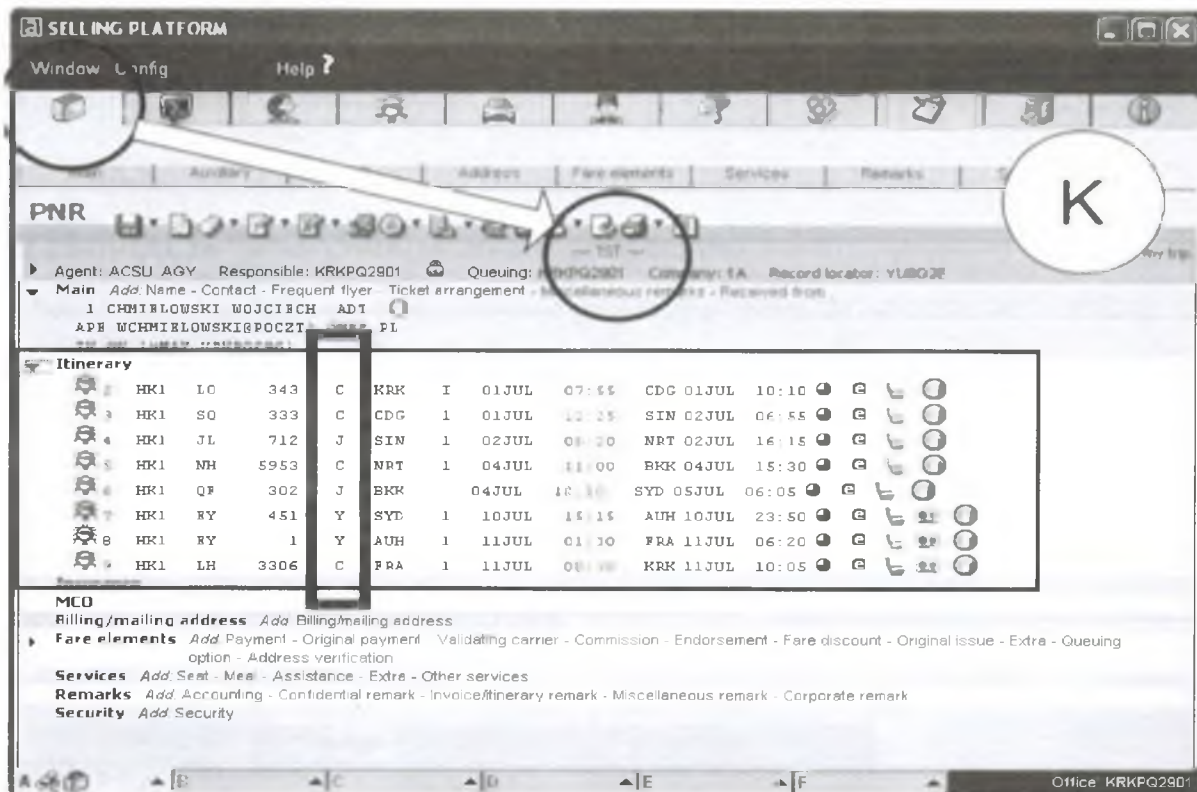


Rys. 36. Obecnie klasy rezerwacyjne na całym locie są następujące

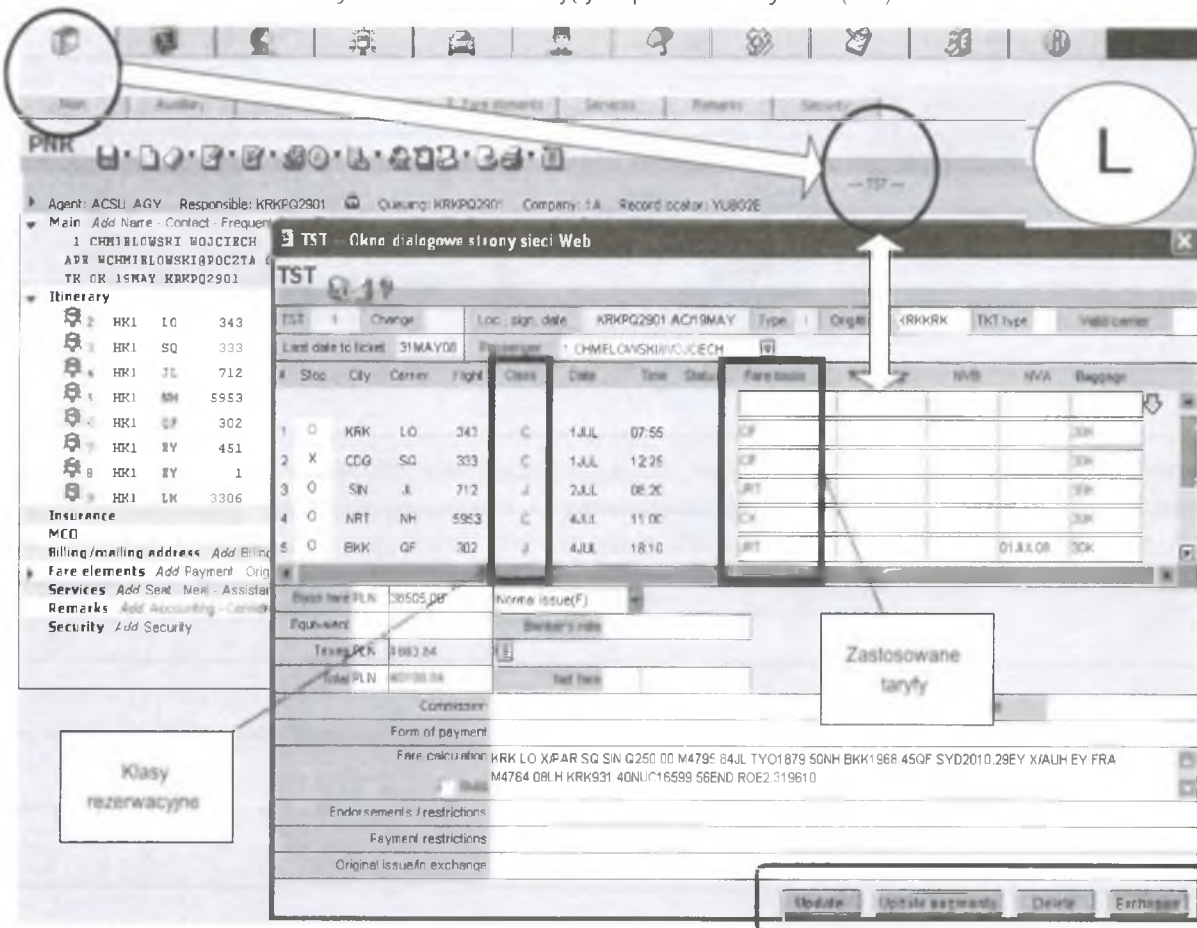


Rys. 37. Wycena PNR po zmianie klas rezerwacyjnych przebiega prawidłowo





Rys. 38. Pod rezerwację jest podłożona wycena (TST)



Rys. 39. TST jest następujące, dolne przyciski umożliwiają dodatkowe akcje

Wywołanie rezerwacji pokazuje znacznik TST świadczący o tym, że pod rezerwacją podłożona jest wycena. Obraz biletu możemy zobaczyć „klikając” znacznik TST.



REZERWACJE GRUPOWE

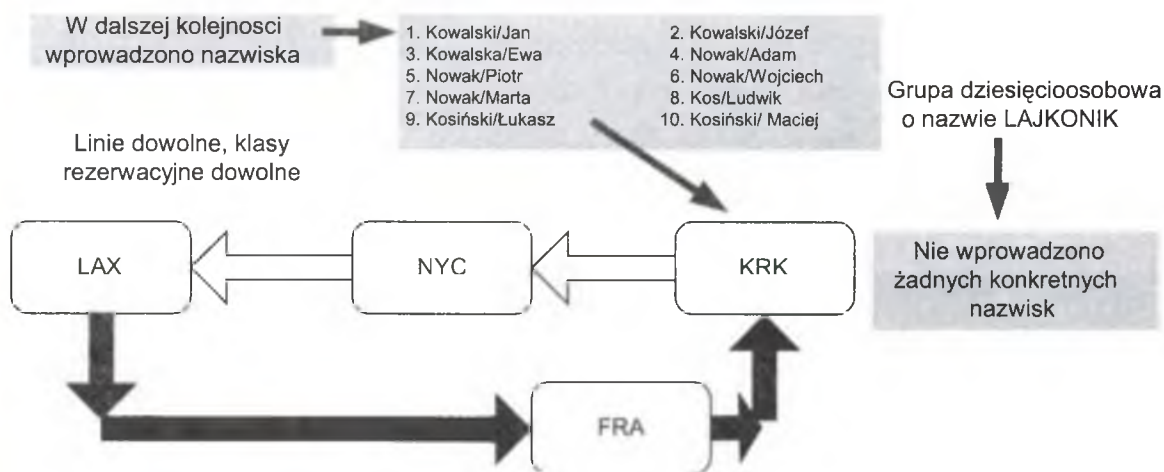


REZERWACJA GRUPOWA w trybie graficznym

1. Również w trybie graficznym można dokonać rezerwacji grupowej dla liczby pasażerów większej niż 9 osób, maksymalnie 99 osób.
2. Rezerwacja grupowa musi zawierać wszystkie elementy konieczne przy rezerwacji indywidualnej.
3. Dodatkowo warunkiem jest wprowadzenie elementu „NG.....” (Nazwa grupy, Name of Group), ilości osób w grupie oraz nazwy grupy np. **NG 10 LAJKONIK**, co oznacza grupę dziesięcioosobową o nazwie Lajkonik. Służy temu dodatkowa rozwijana opcja w zakładce „NEW PNR”.
4. Proces tworzenia rezerwacji grupowej zarówno jednorodnej, jak i niejednorodnej (split automatyczny) przedstawiony zostanie na kolejnych rysunkach w ramach bieżącego ćwiczenia.

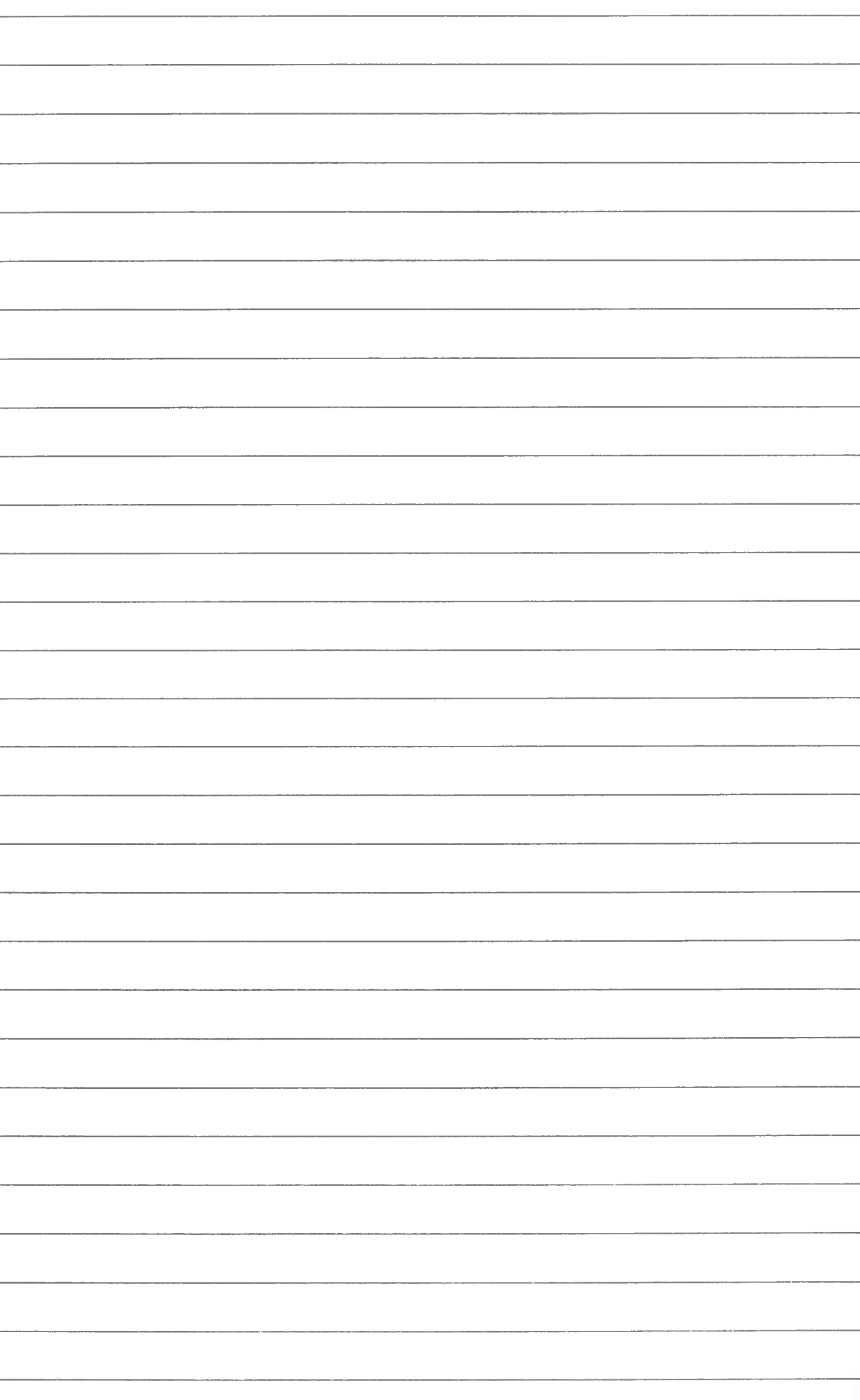
REZERWACJA GRUPOWA jednolita

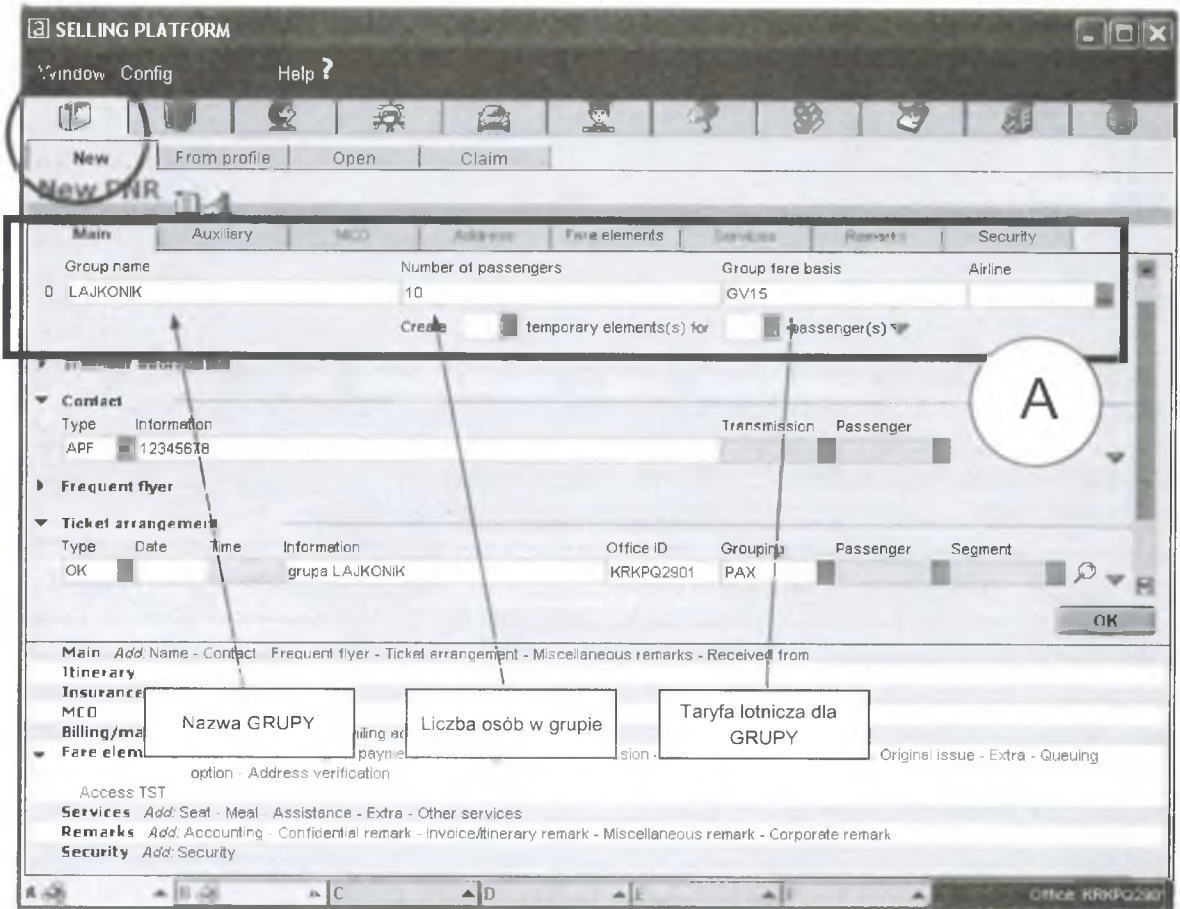
(wszyscy pasażerowie mają wspólny lot)



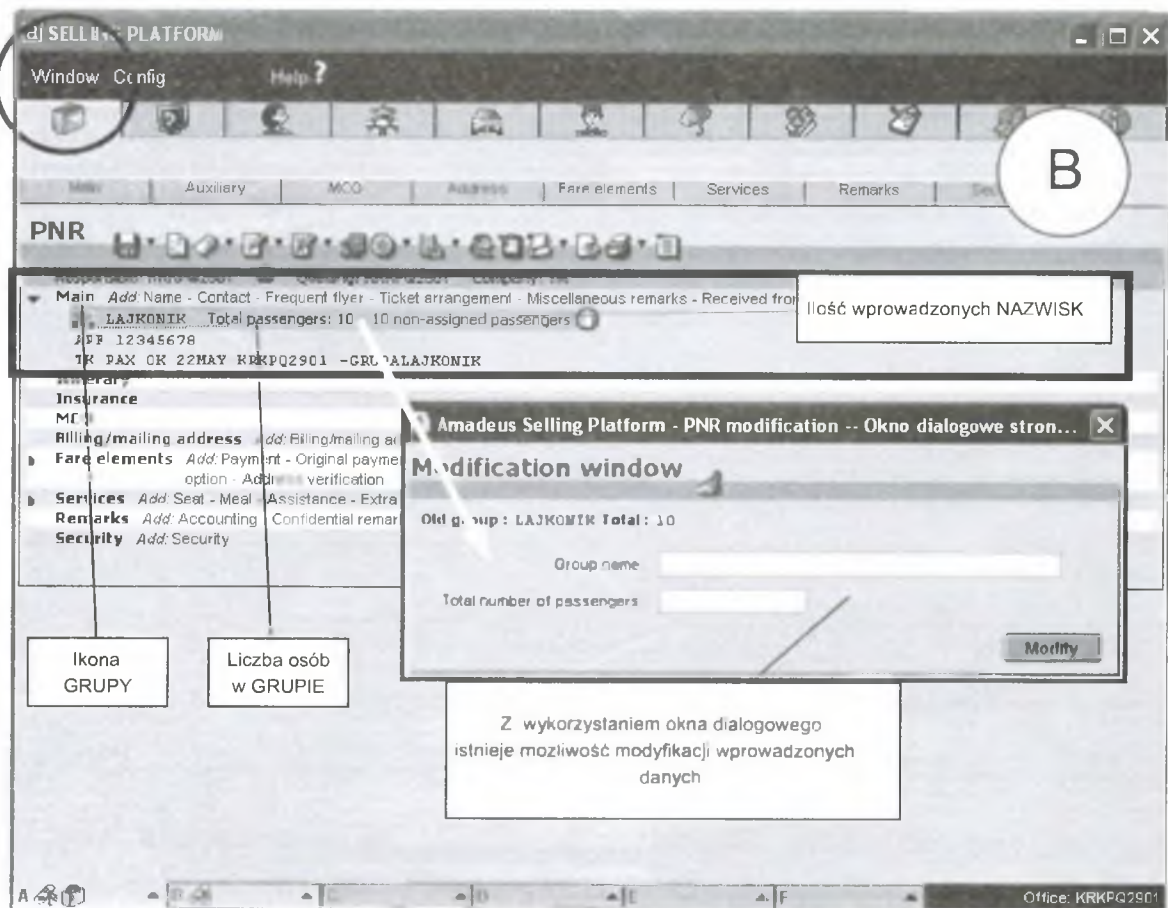
Rys. 40. Trasa jednolitej rezerwacji grupowej

Po otwarciu zakładki „New PNR”, a następnie zakładki „Main”, w dalszej kolejności rozwijamy podzakładkę dotyczącą rezerwacji grupowych i wprowadzamy grupę o nazwie LAJKONIK, składającą się z dziesięciu osób. Koniecznie należy również wprowadzić oznacznik taryfy dla grupy (Group fare basis). Następnie wprowadzamy standardowe elementy rezerwacji, jak kontakt z grupą i *ticketing*. Wprowadzone dane akceptujemy klawiszem „OK”.

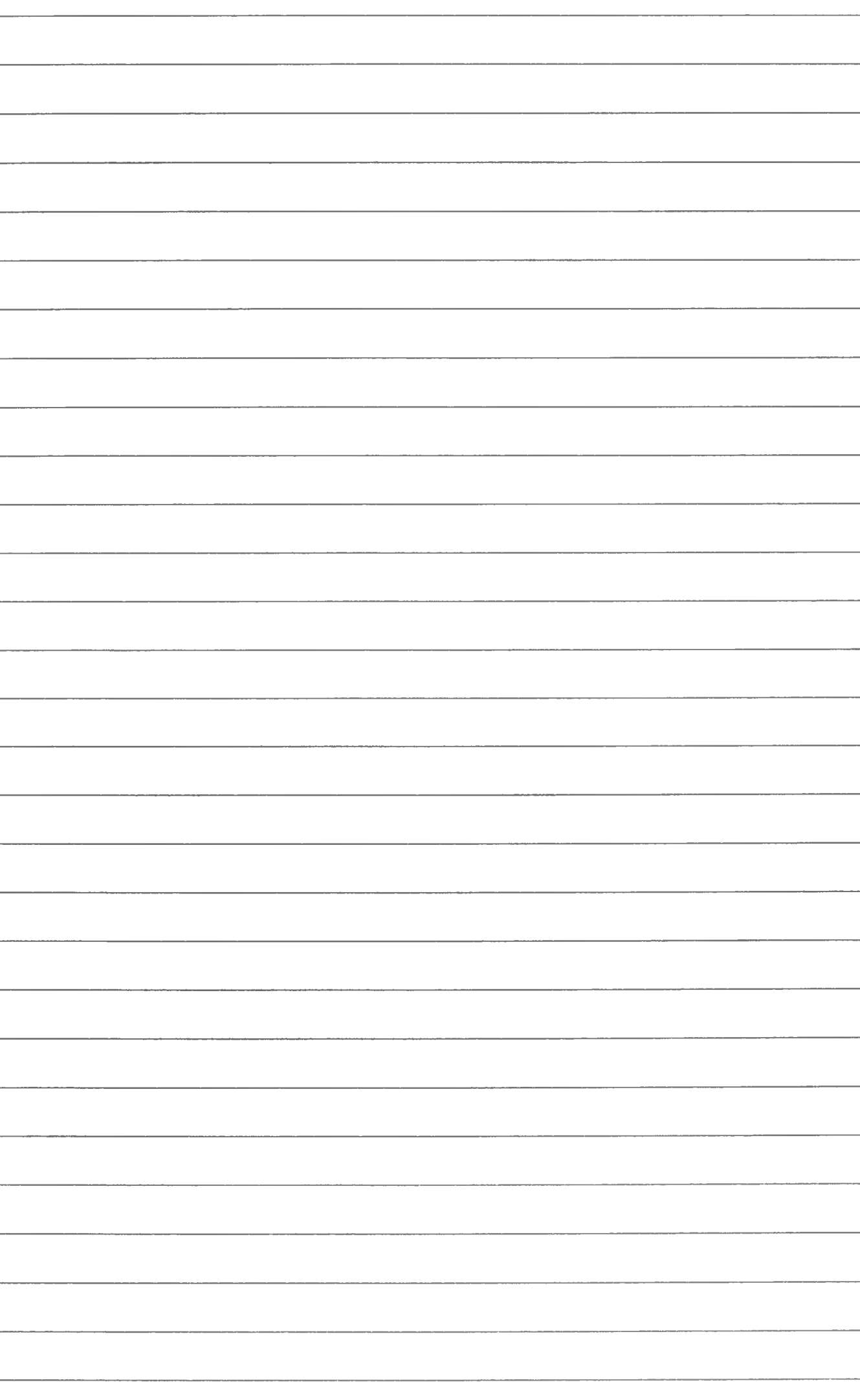


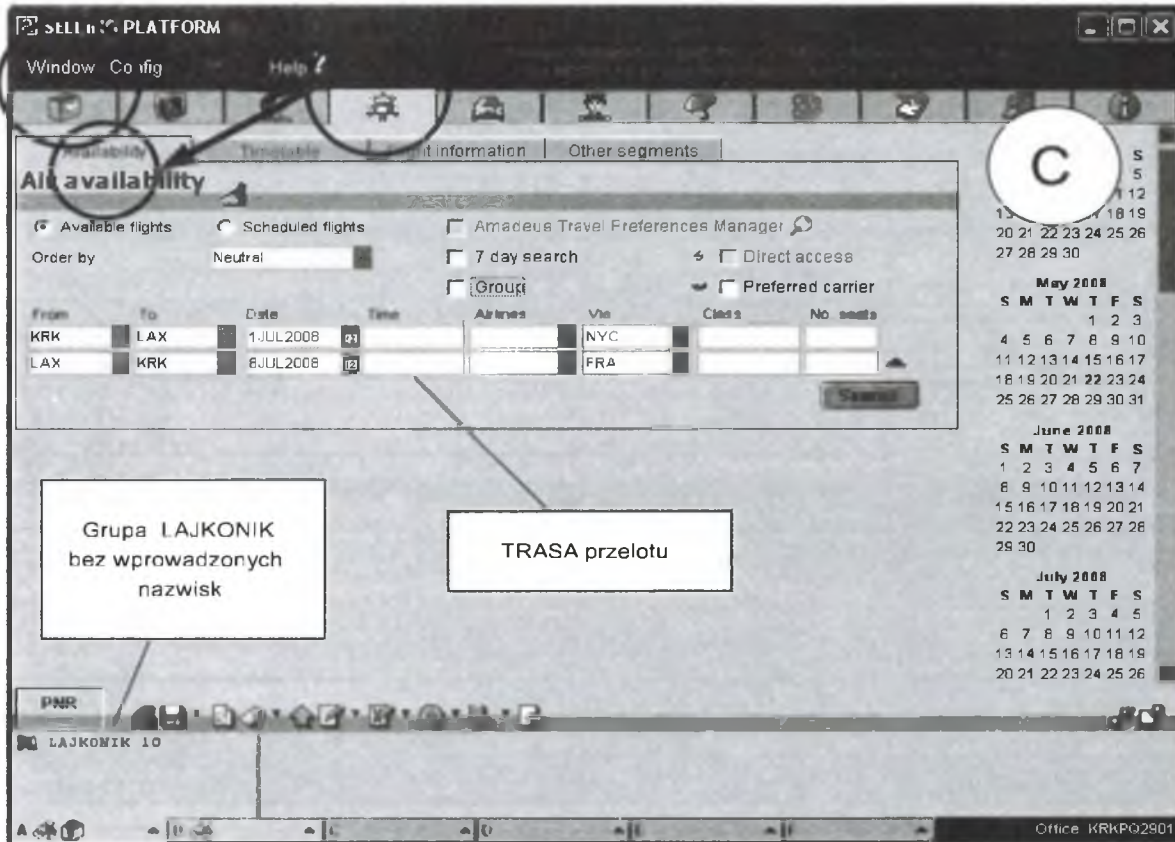


Rys. 41. PNR, NEW, MAIN



Rys. 42. Odpowiedź systemu

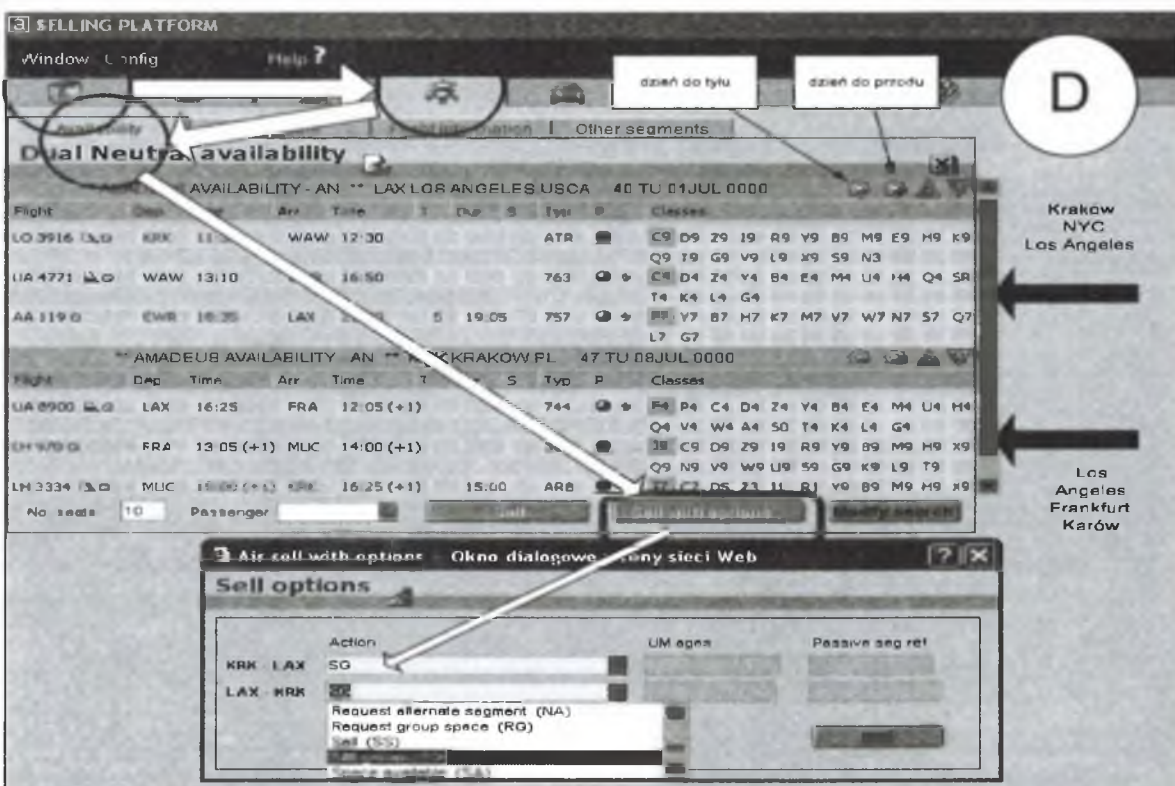




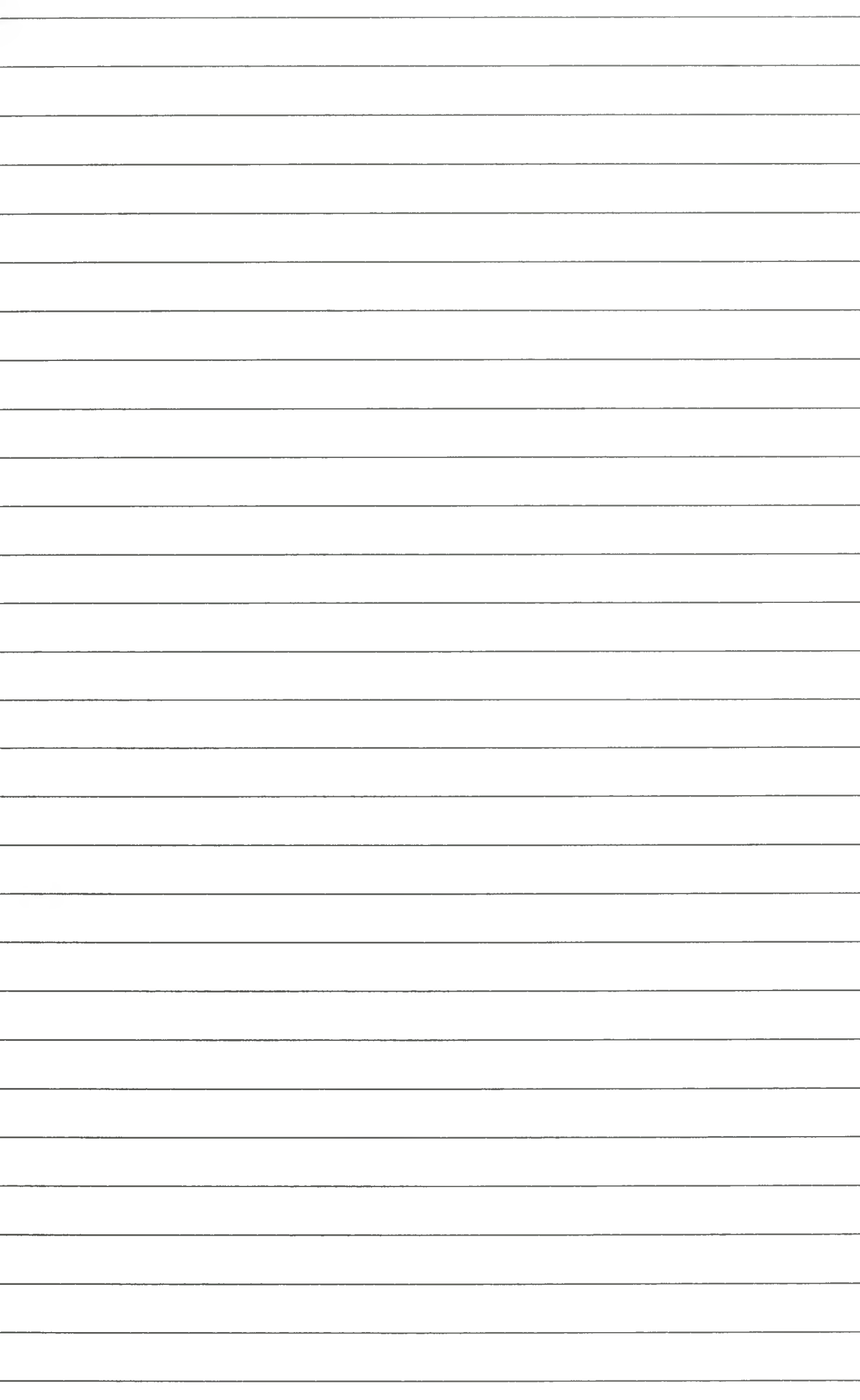
Rys. 43. „Availability” na przykładową trasę

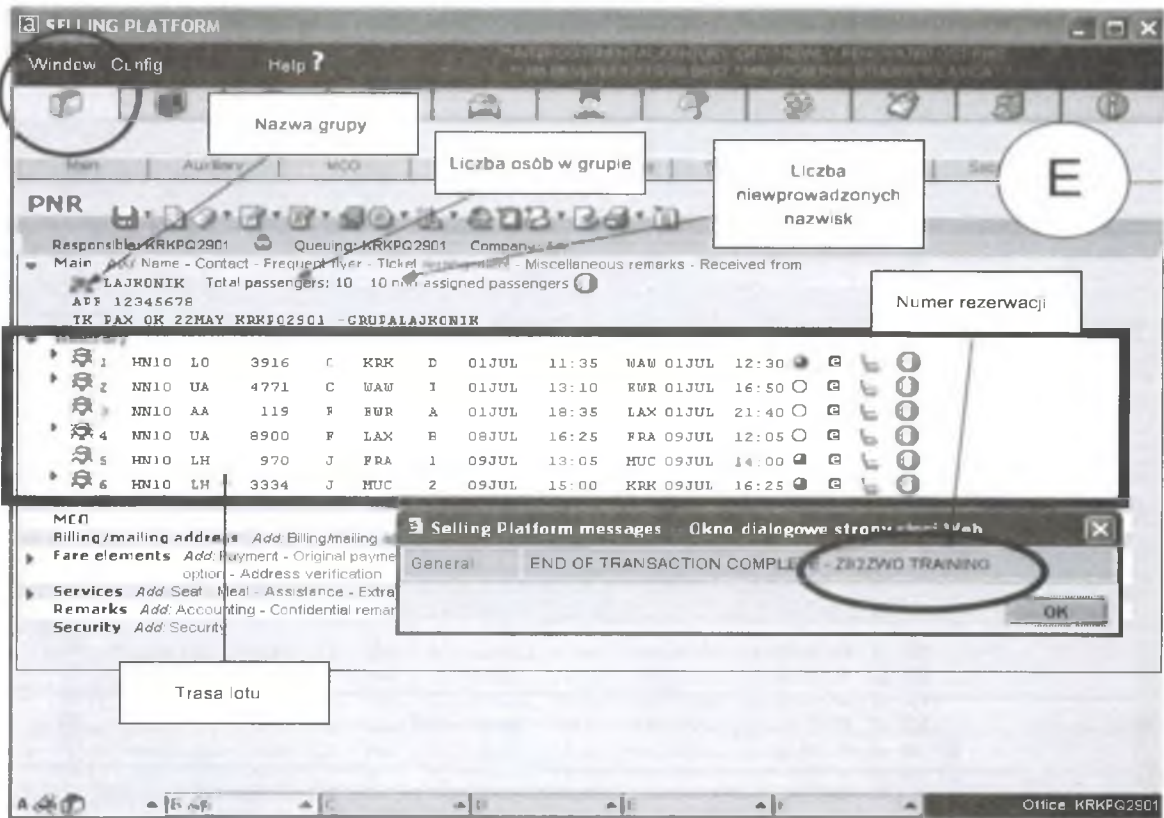
129

Korzystając z opcji „Availability” wprowadzamy trasę i dokonujemy wyboru rejsów. Sprzedaż miejsc musi być przeprowadzona z opcją „sprzedaż dla rezerwacji grupowej SG”!!!



Rys. 44. „Availability” i rezerwacja miejsc z opcją „SELL GROUP”

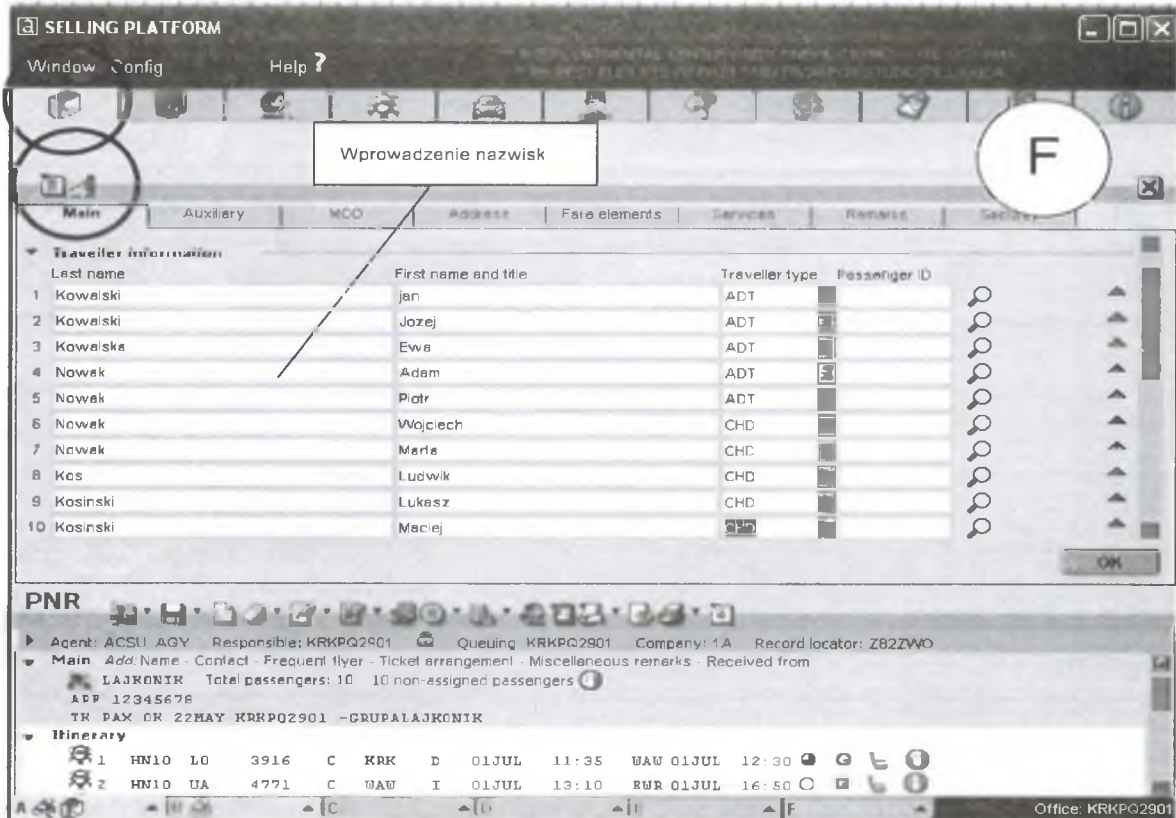




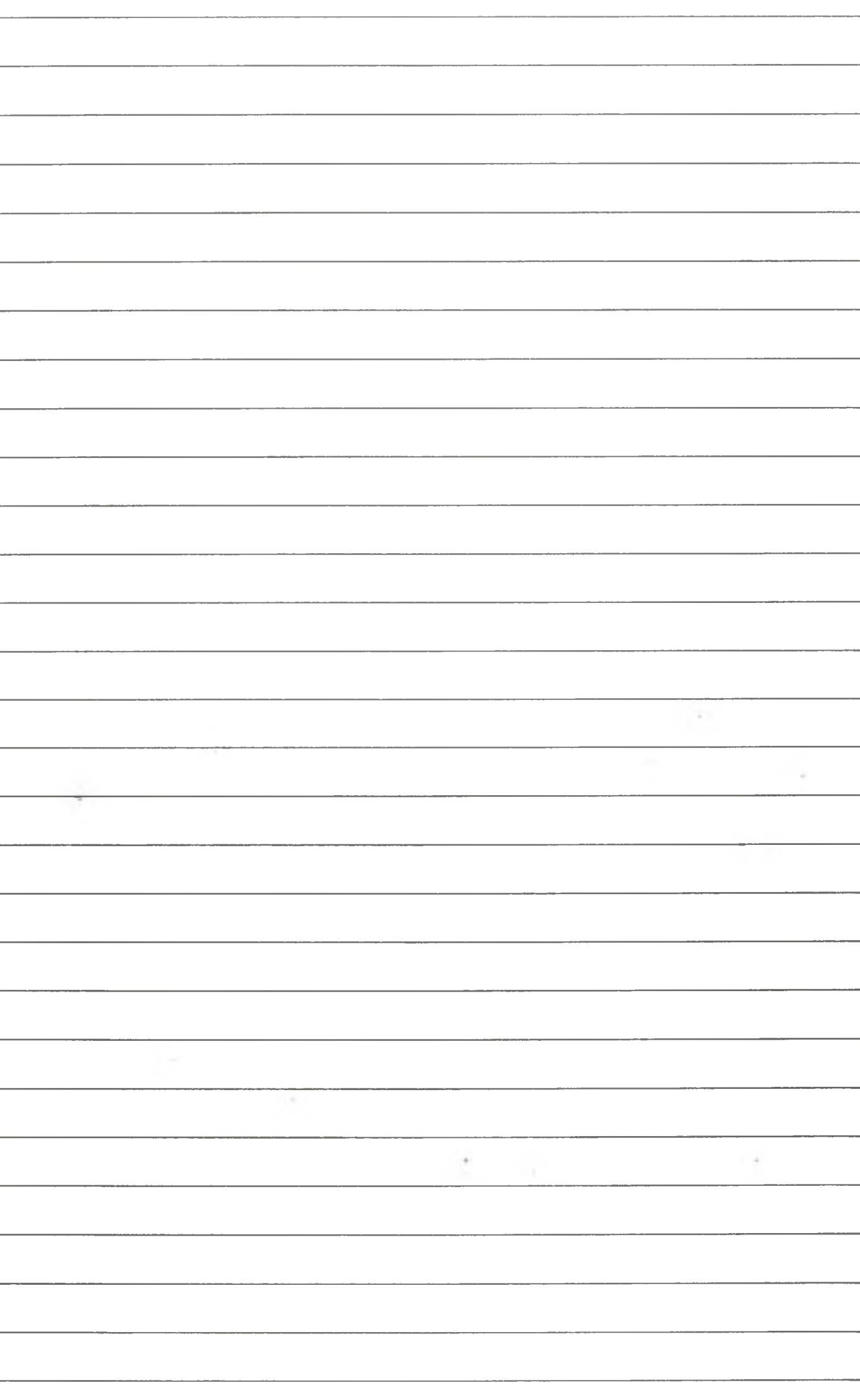
Rys. 45. Zamknięcie rezerwacji

Zamykamy rezerwację (rys. 45), po czym, korzystając z zakładki „Main→ Traveller Information”, wprowadzamy nazwiska osób w grupie. Można również wprowadzić typ pasażera oraz ID.

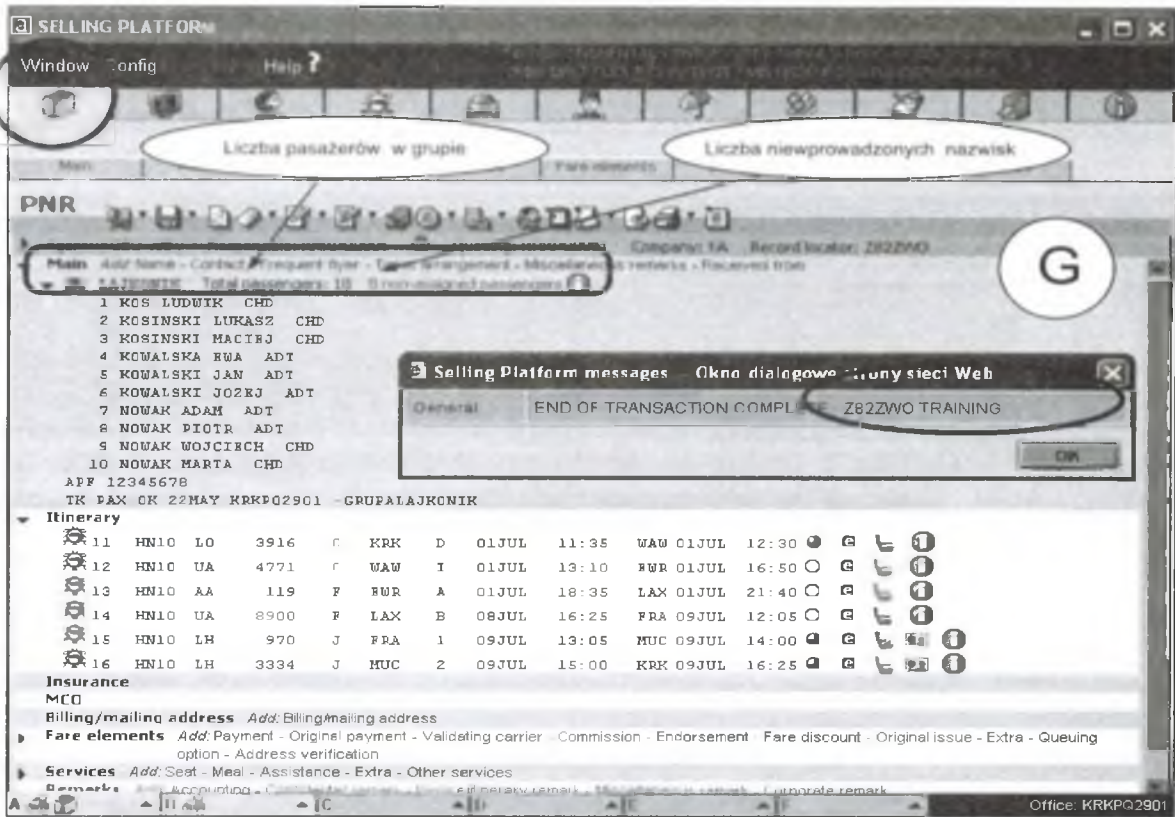
131



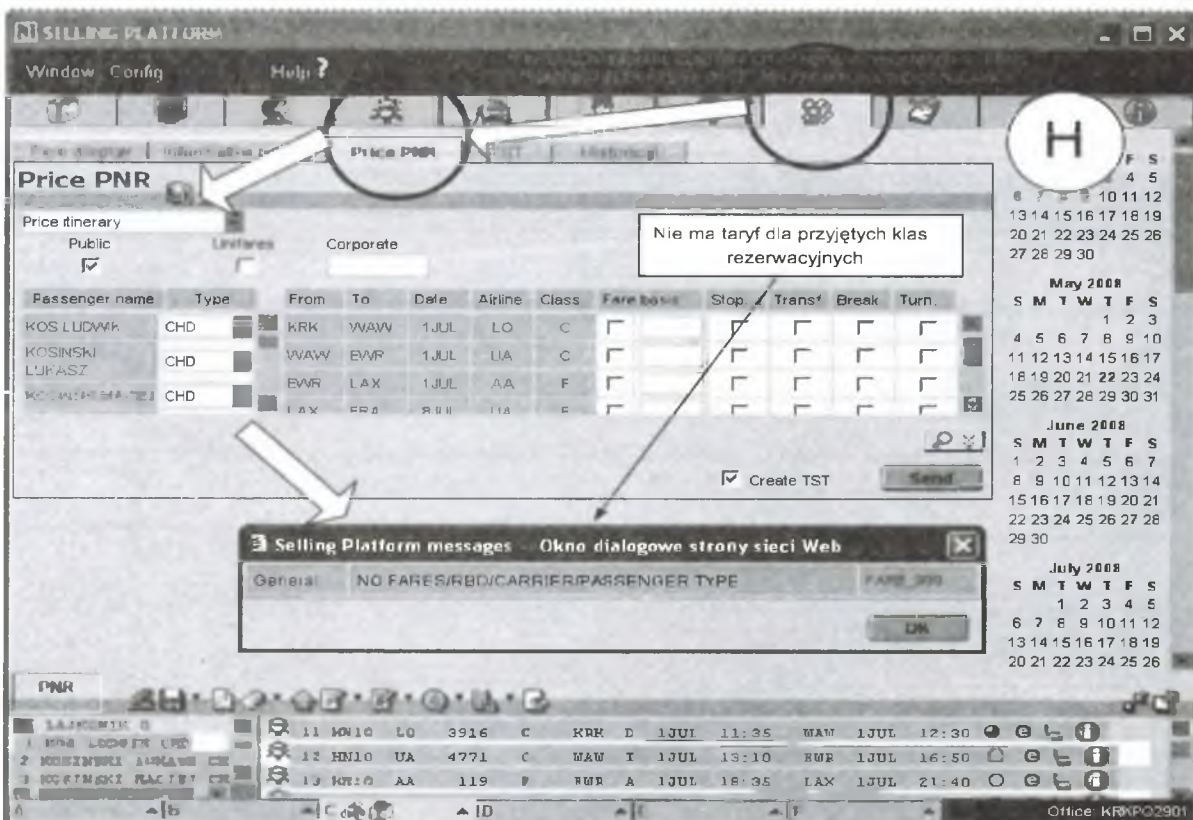
Rys. 46. Wprowadzenie nazwisk osób uczestniczących w rezerwacji



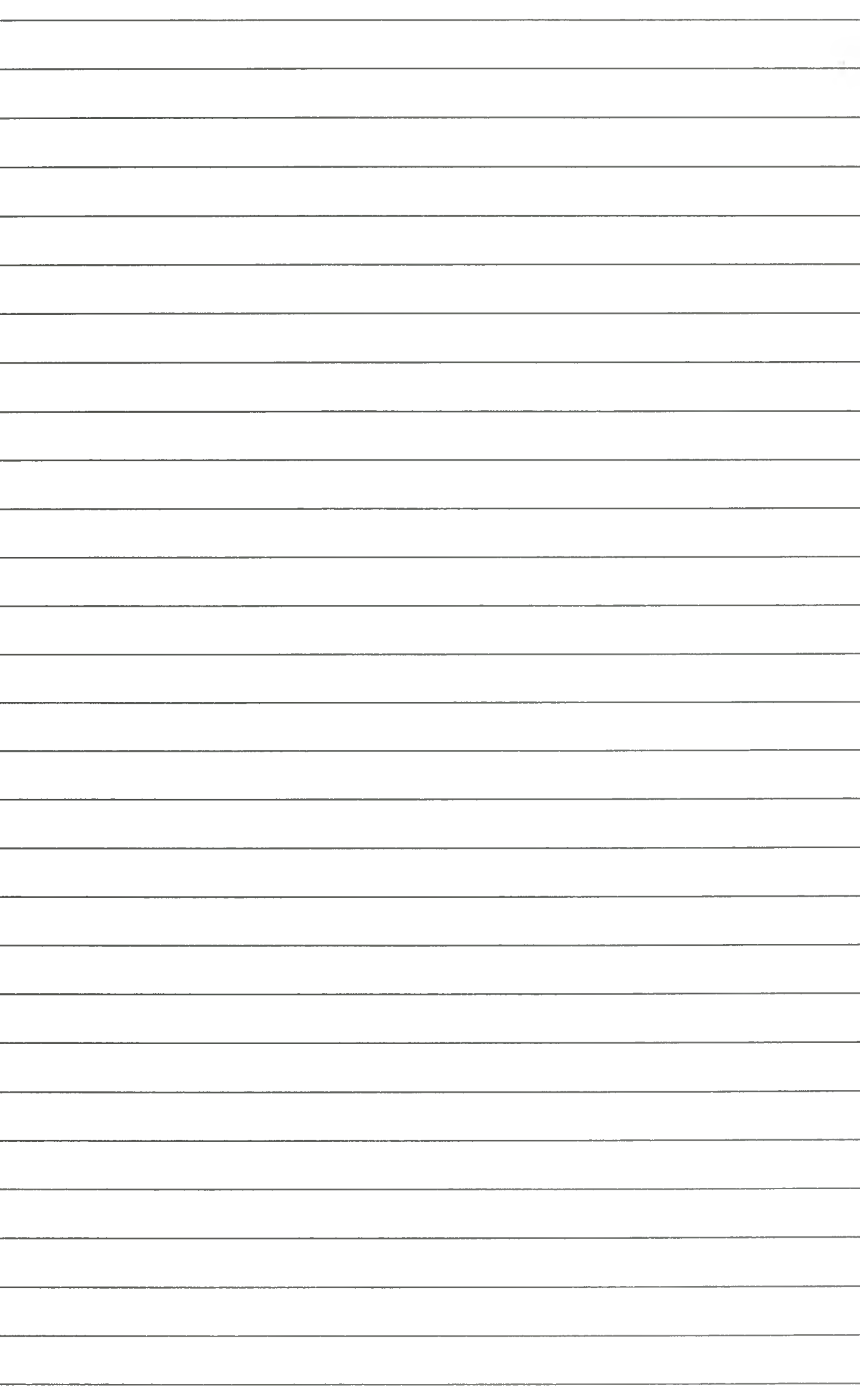
Zamknięcie rezerwacji (ikona z dyskietką) powoduje pokazanie wprowadzonych nazwisk, *itinerary* oraz ewentualnie innych wprowadzonych elementów.



Rys. 47. Zaakceptowanie nazwisk i update rezerwacji

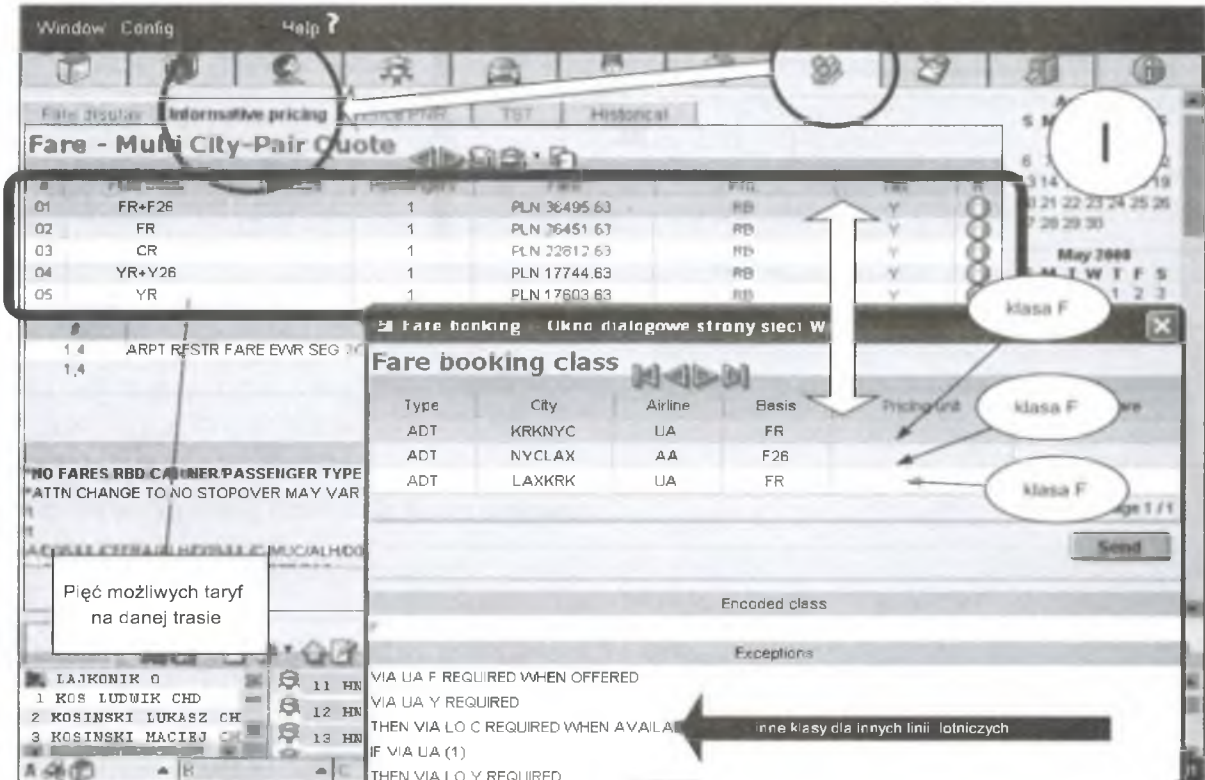


Rys. 48. Wycena PNR, brak taryf

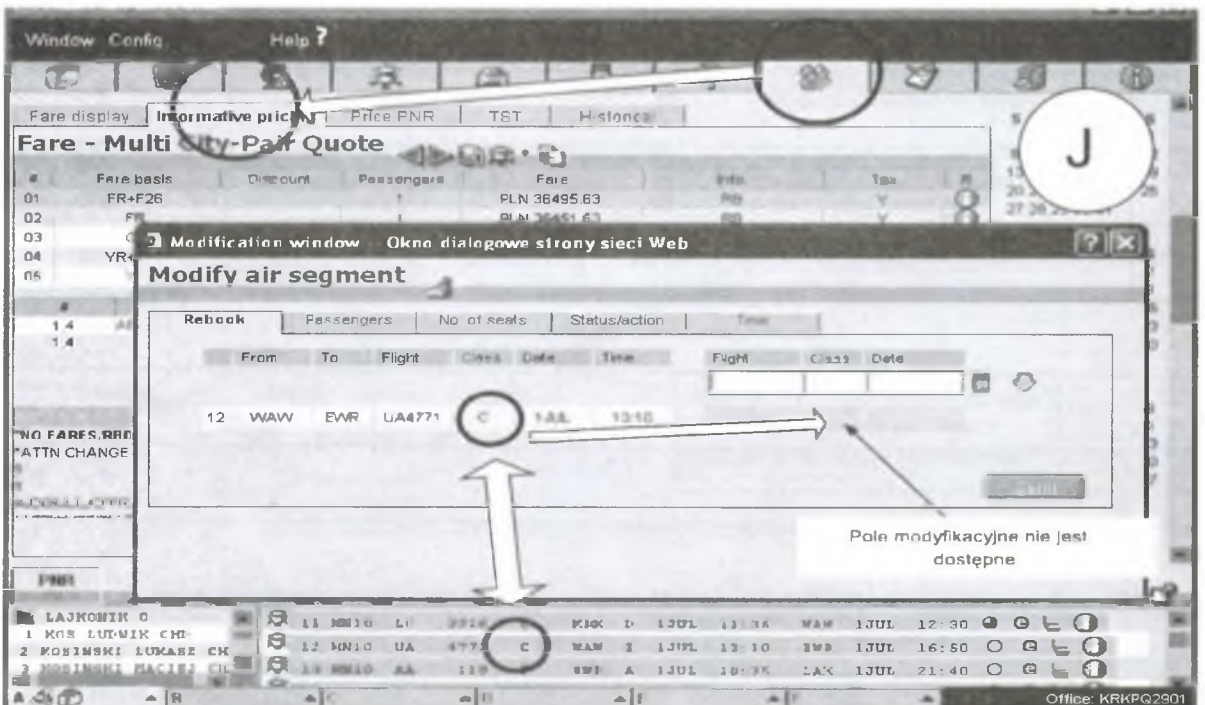


Następnym krokiem może być wycena rezerwacji. Proces wyceny rezerwacji przebiega jak w ćwiczeniu 13. Dla przypomnienia przeprowadźmy taką wycenę.

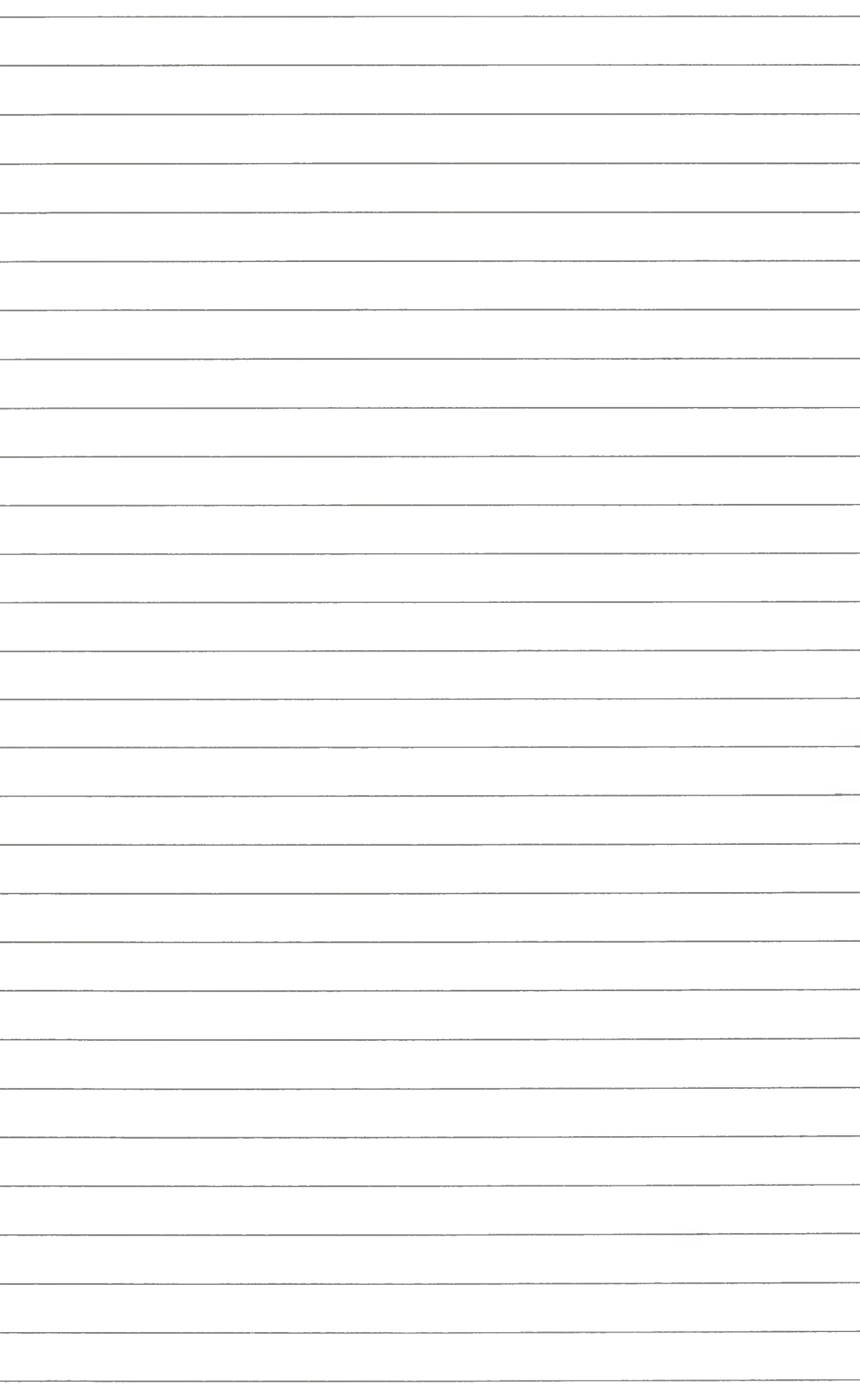
Wycena PNR (zakładka „Price PNR”) wskazuje, iż nie ma taryf dla wybranych klas rezerwacyjnych. W takim przypadku należy powrócić do wyceny informacyjnej (Informative pricing), zidentyfikować klasy rezerwacyjne dla wybranej taryfy i dokonać modyfikacji klasy rezerwacyjnej. Jednak z uwagi na fakt, że rezerwacje grupowe cechują się odmiennością postępowania i koniecznością konsultacji bezpośrednio z liniami lotniczymi, modyfikacja klas rezerwacyjnych z systemu AMADEUS (wersja treningowa) nie jest możliwa. Okno modyfikacji (rys. 50) nie jest dostępne.



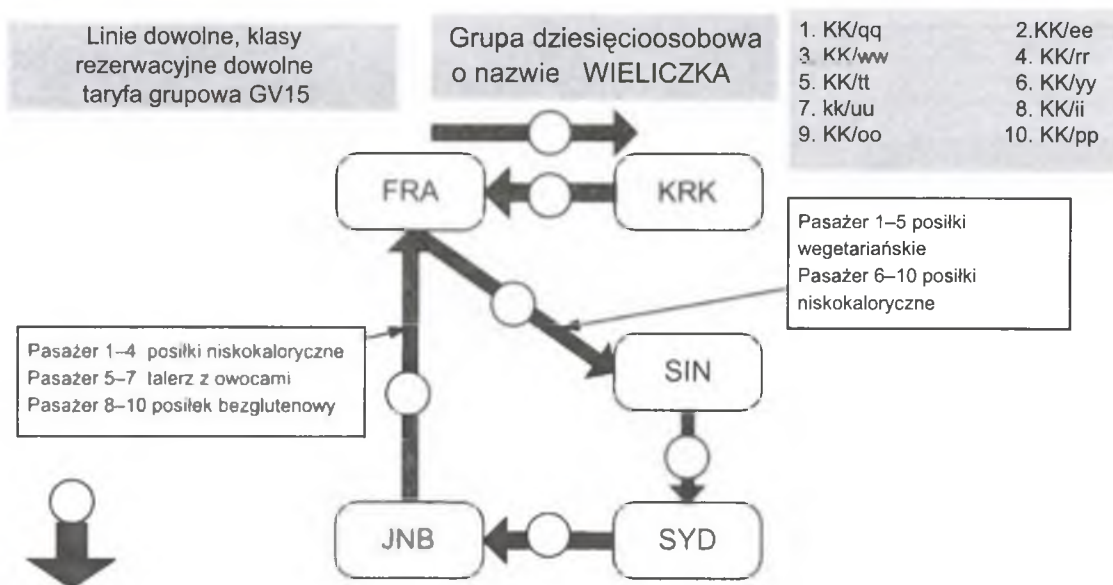
Rys. 49. Klasy rezerwacyjne dla pierwszej z taryf



Rys. 50. Okno modyfikacji taryf



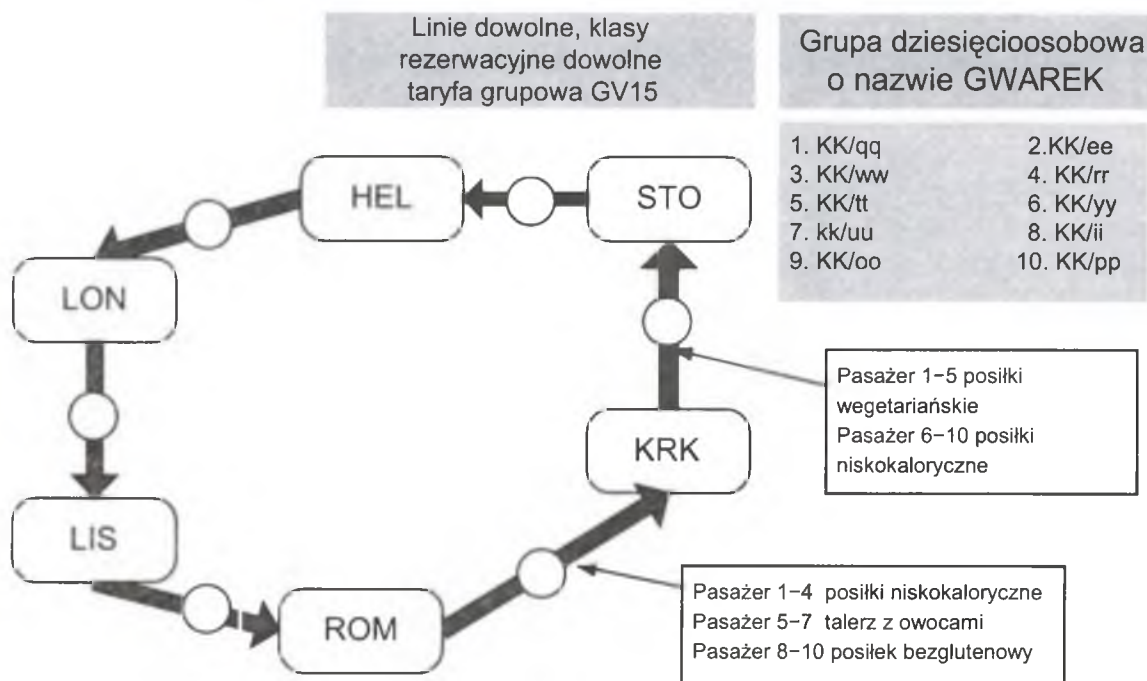
Ćwiczenie nr 1.



Rys. 50a. Rezerwacja grupowa. Grupa Wieliczka

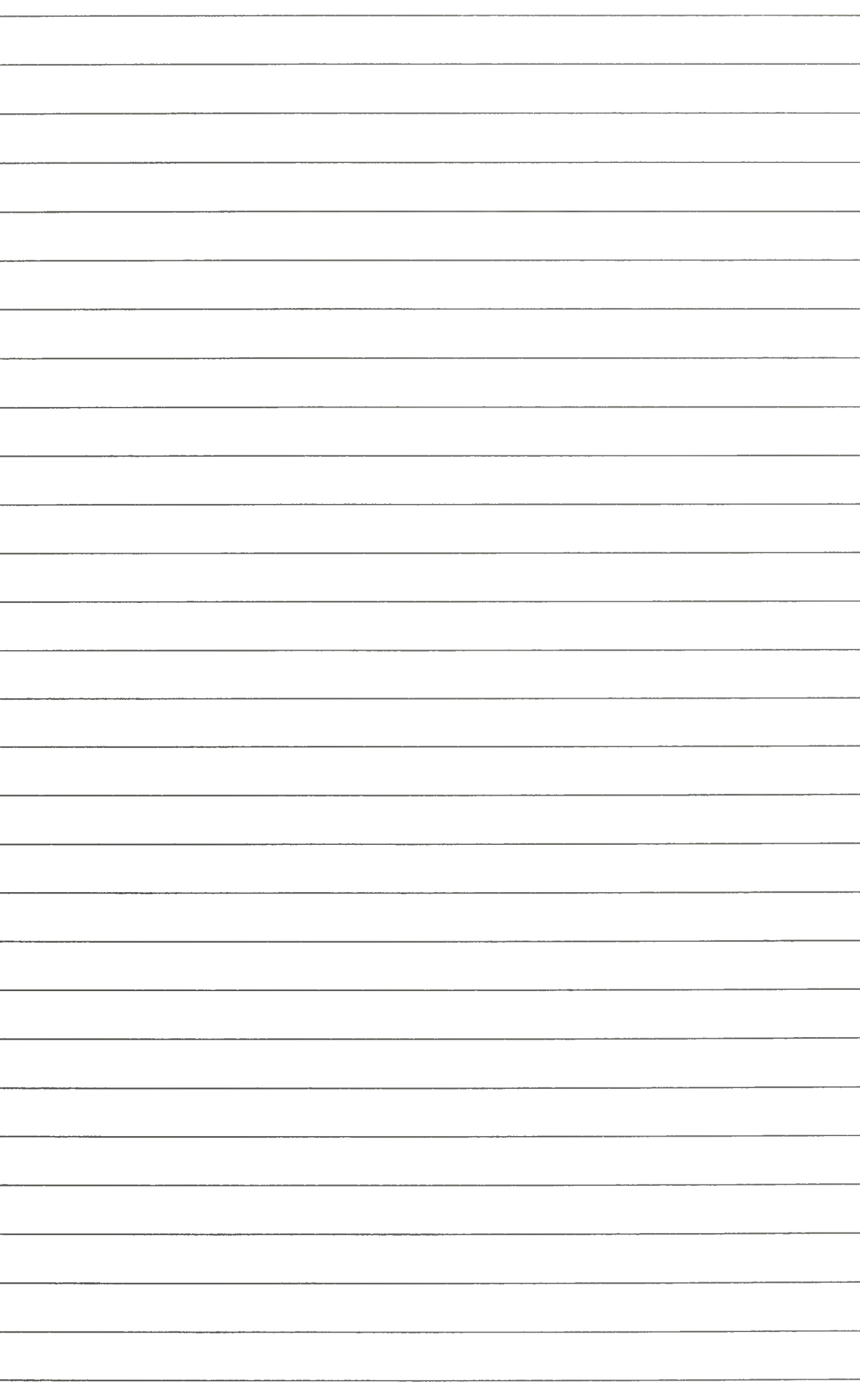
Proszę zaznaczyć, że grupa mówi wyłącznie po polsku oraz że na całej trasie będzie miała w kabinie mały sprzęt sportowy (paletki do tenisa stołowego).

Ćwiczenie nr 2.



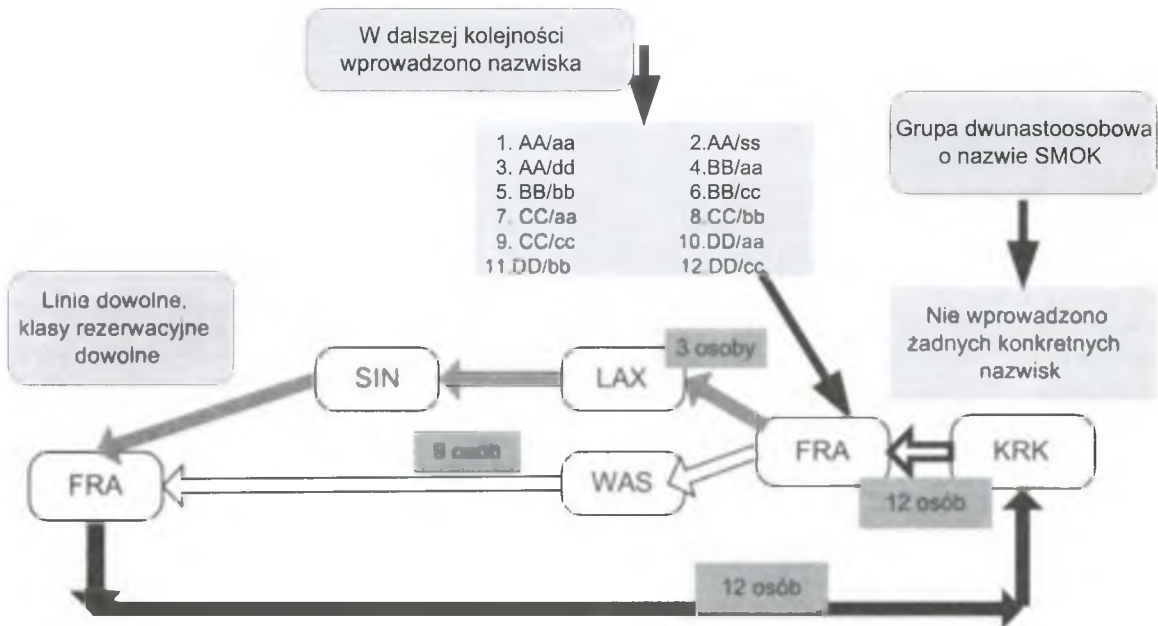
Rys. 50b. Rezerwacja grupowa. Grupa Gwarek

Proszę zaznaczyć, że grupa mówi wyłącznie po polsku oraz że na całej trasie będzie miała w kabinie mały sprzęt sportowy (paletki do tenisa stołowego).



REZERWACJA GRUPOWA niejednolita

Grupa w trakcie trasy może dzielić się na podgrupy.



Rys. 51. Trasa przewidywanej podróży

Przykładowa trasa grupy SMOK przedstawiona jest na rysunku 51. Z Krakowa do Frankfurtu leci 12 osób (nie ma konieczności podania nazwisk).

SELLING PLATFORM

Window Config Help

Availability Timetable Information Other segments

Single Neutral availability

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** FRA FRANKFURT.DE 70 FR 01AUG 0000

Flight	Dep	Time	Arr	Time	T	Dur	S	Typ	P	Classes
LO 5399	KRK	10:40	FRA	12:15		1:35		CR7		CR D0 Z0 Y4 B4 M4 H4
LH 3307	KRK	10:40	FRA	12:15		1:35		CR7		J3 C3 D2 ZL IL RI Y9 B9 M9 H7 X5 Q5 NL VL SL
LO 397	KRK	15:50	FRA	17:30		1:40		E70		C9 D9 Z9 I9 R9 Y9 B9 M9 E9 H9 K9 Q9 N9 T9 S9 X0 V0 N0
LH 2259	KRK	15:50	FRA	17:30		1:40		E70		J4 C4 D4 Z4 Y4 B4 M4 H4 Q4 VL S4
LH 3333	KRK	13:00	MUC	14:25				AR8		J7 C6 D5 Z3 IL RI Y9 B9 M9 H9 X9 Q9 N9 V9 SL
LH 975	MUC	14:55	FRA	16:00		3:00		AB6		J9 C9 D9 Z9 I9 R9 Y9 B9 M9 H9 X9 Q9 NL V9 W9 U9 S4 G4
LO 5381	KRK	13:00	MUC	14:25				AR8		C4 D4 Z0 Y4 B4 M4 H4 Q4 S0
LH 975	MUC	14:55	FRA	16:00						

May 2008

June 2008

Air sell with options - Okno dialogowe strony sieci Web

Sell options

Action UM ages Passive seg ref

KRK - FRA

Sell

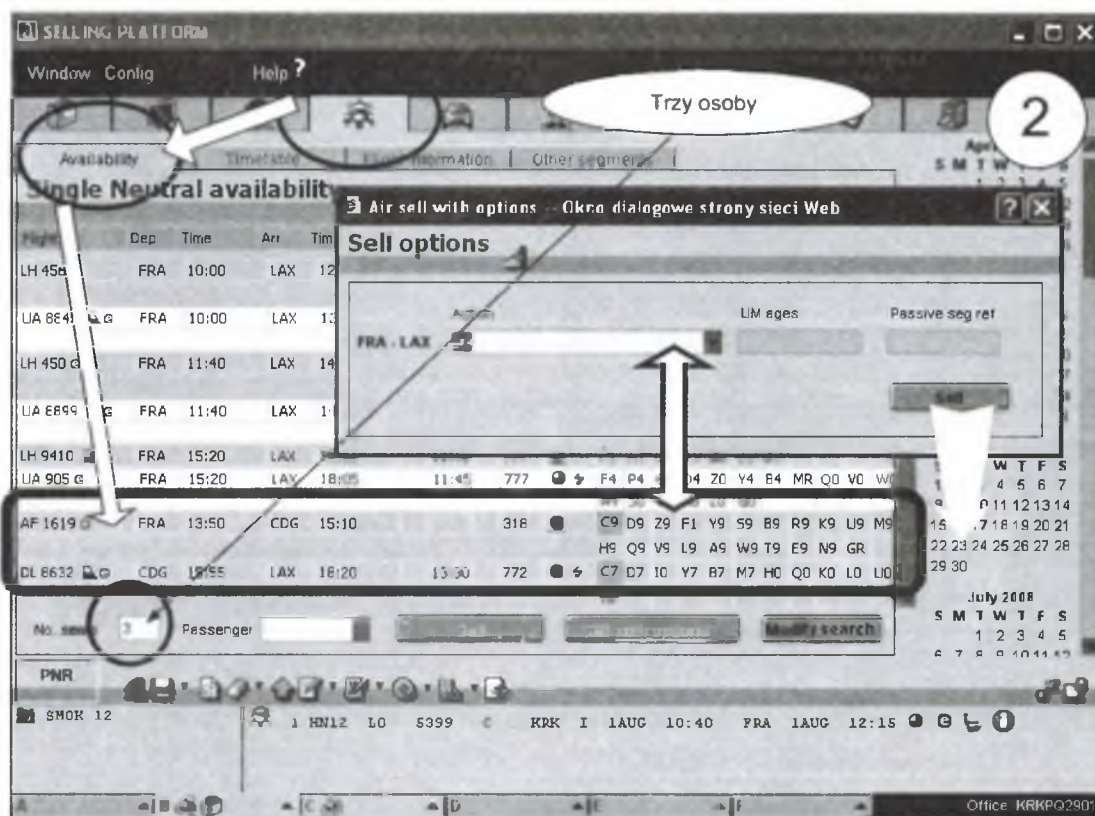
PNR

SMOK 12

Rys. 52. Pobranie 12 miejsc dla grupy (opcja „SG sell Group”)



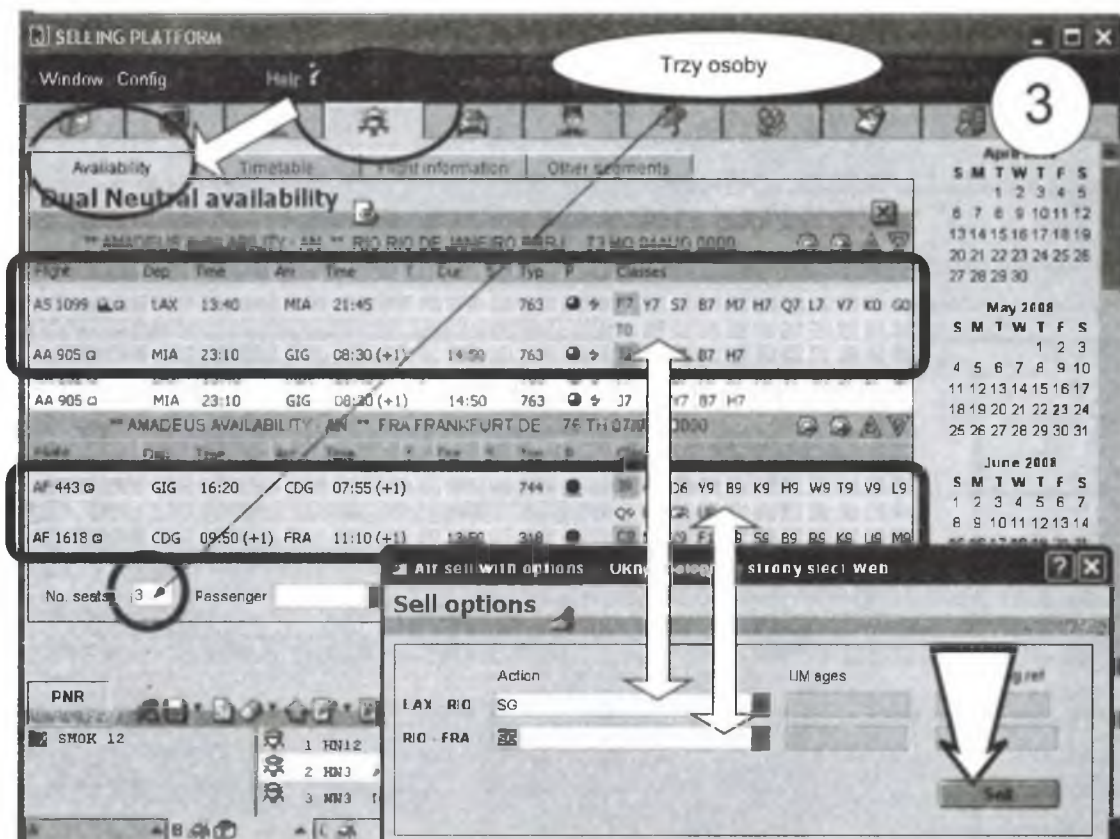
Z Frankfurtu do Los Angeles lecą **trzy osoby** (rys. 53).



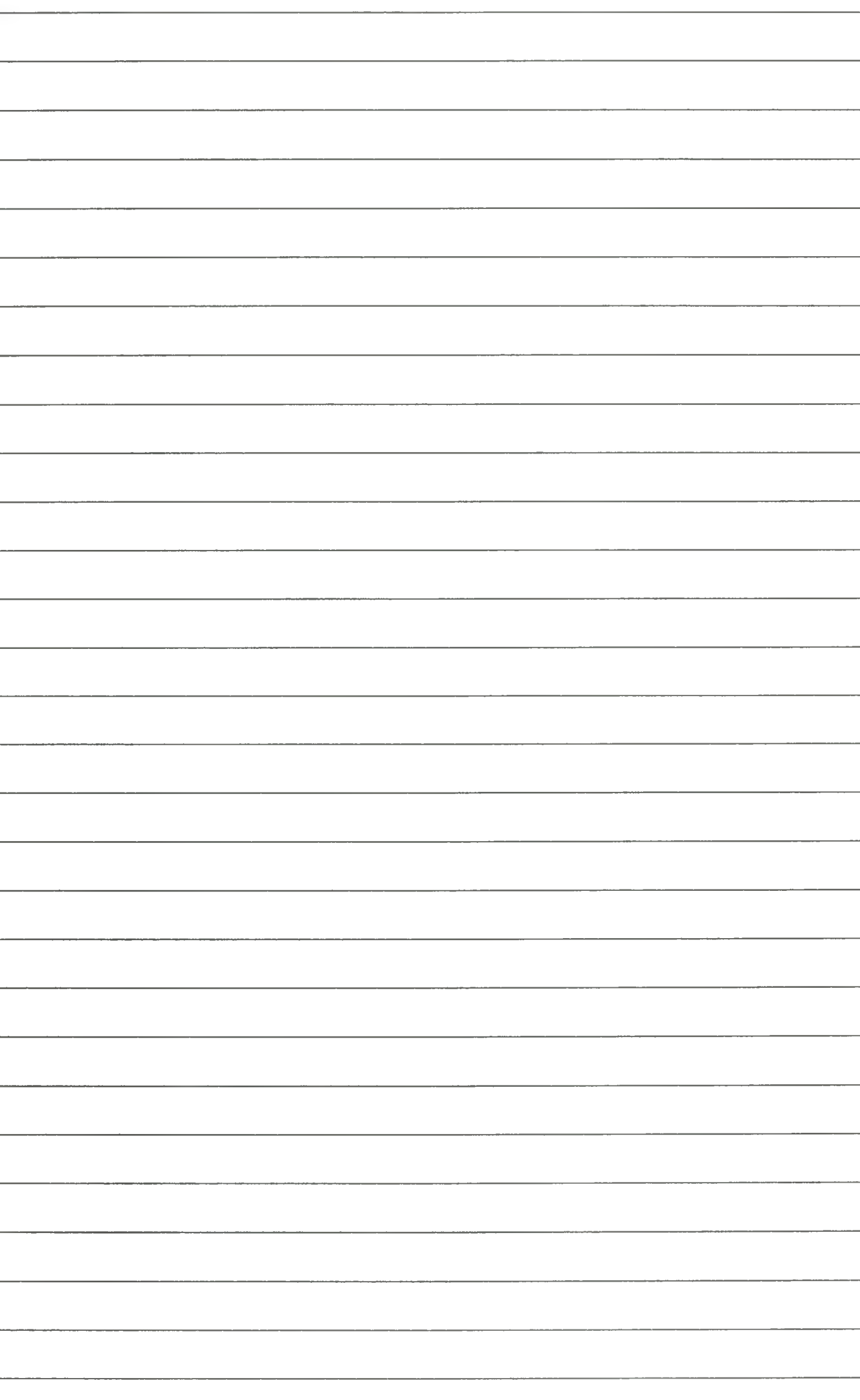
Rys. 53. Pobranie 3 miejsc dla grupy (opcja „SG sell Group”)

141

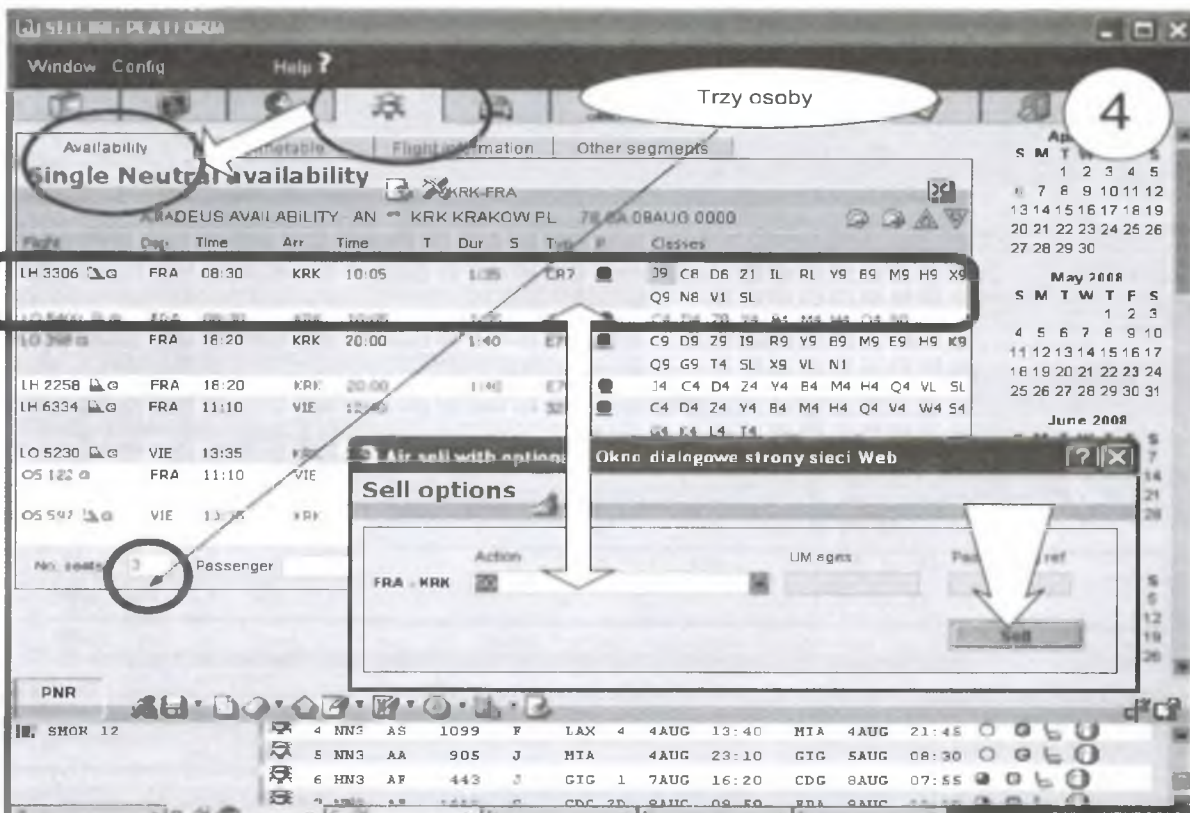
Z Los Angeles do Rio de Janeiro lecą **trzy osoby** i dalej z Rio przez Paryż do Frankfurtu te same osoby (rys. 54).



Rys. 54. Pobranie 3 miejsc dla grupy (opcja „SG sell Group”)

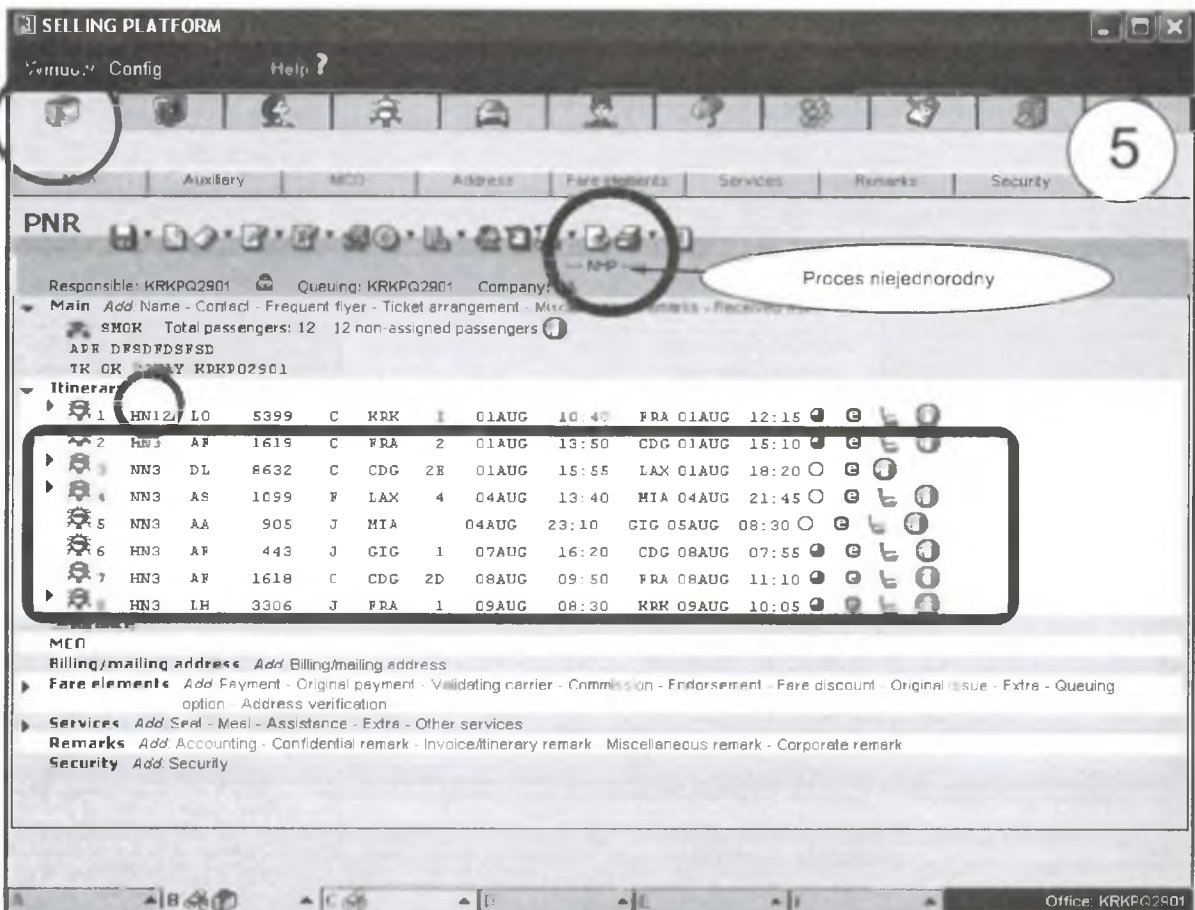


„Availability” na ostatni odcinek lotu z Frankfurtu do Krakowa pokazany jest na rysunku 55.

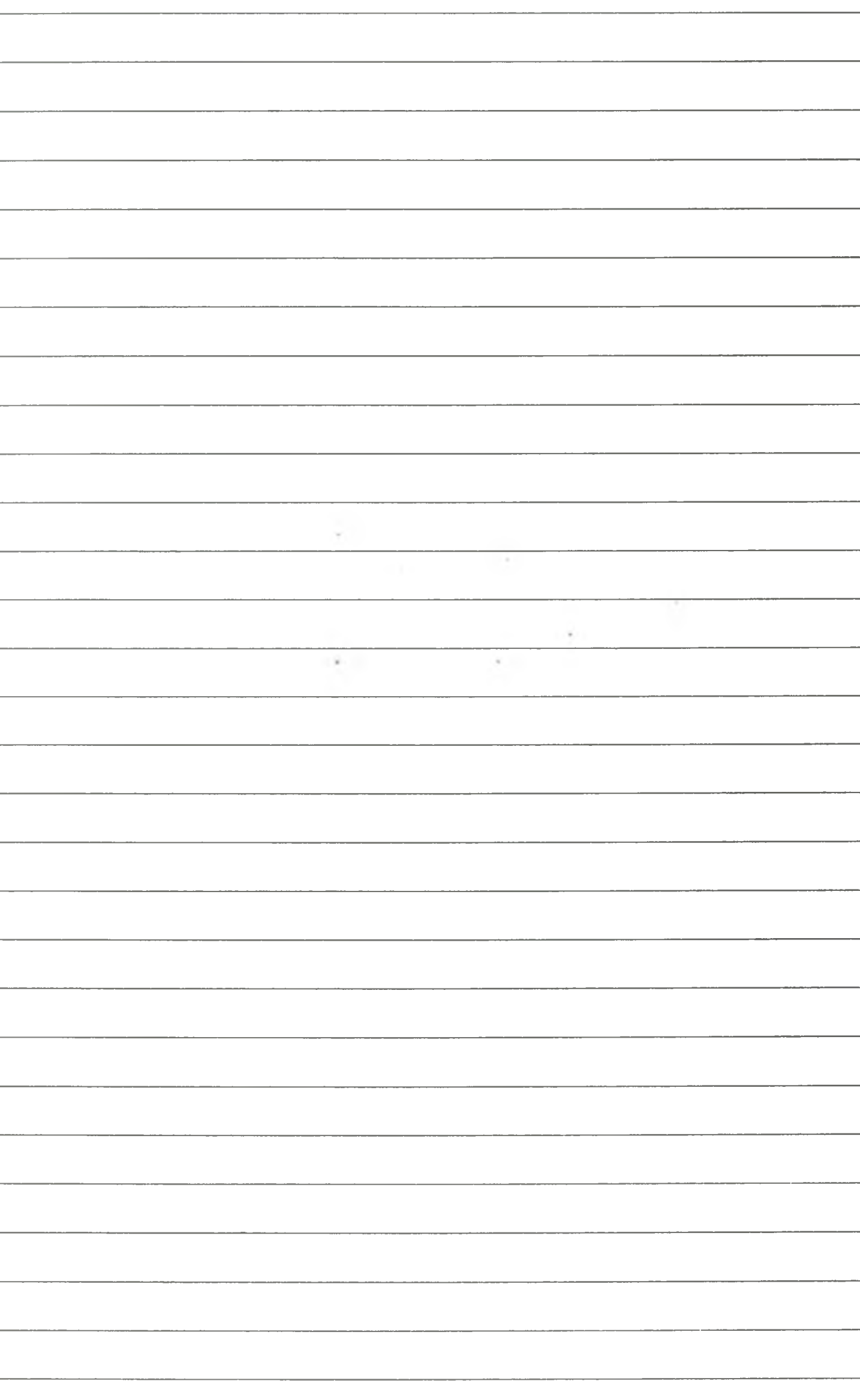


Rys. 55. „Availability” Frankfurt–Kraków

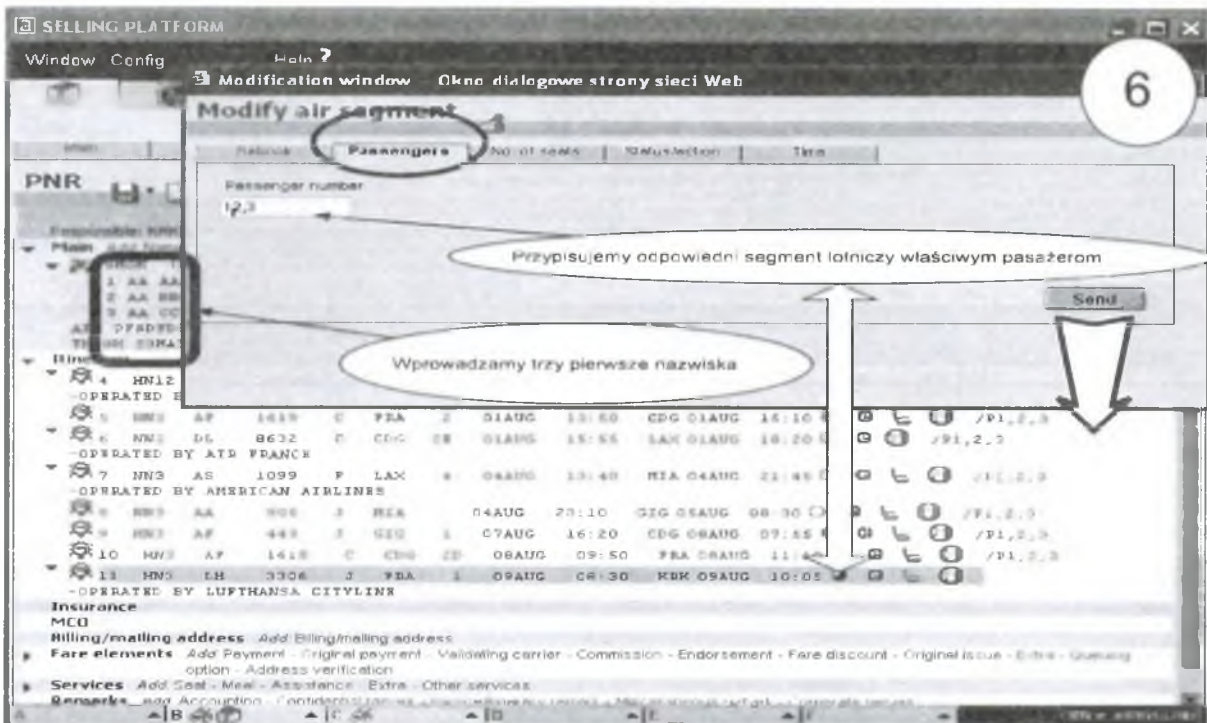
143



Rys. 56. Obraz rezerwacji

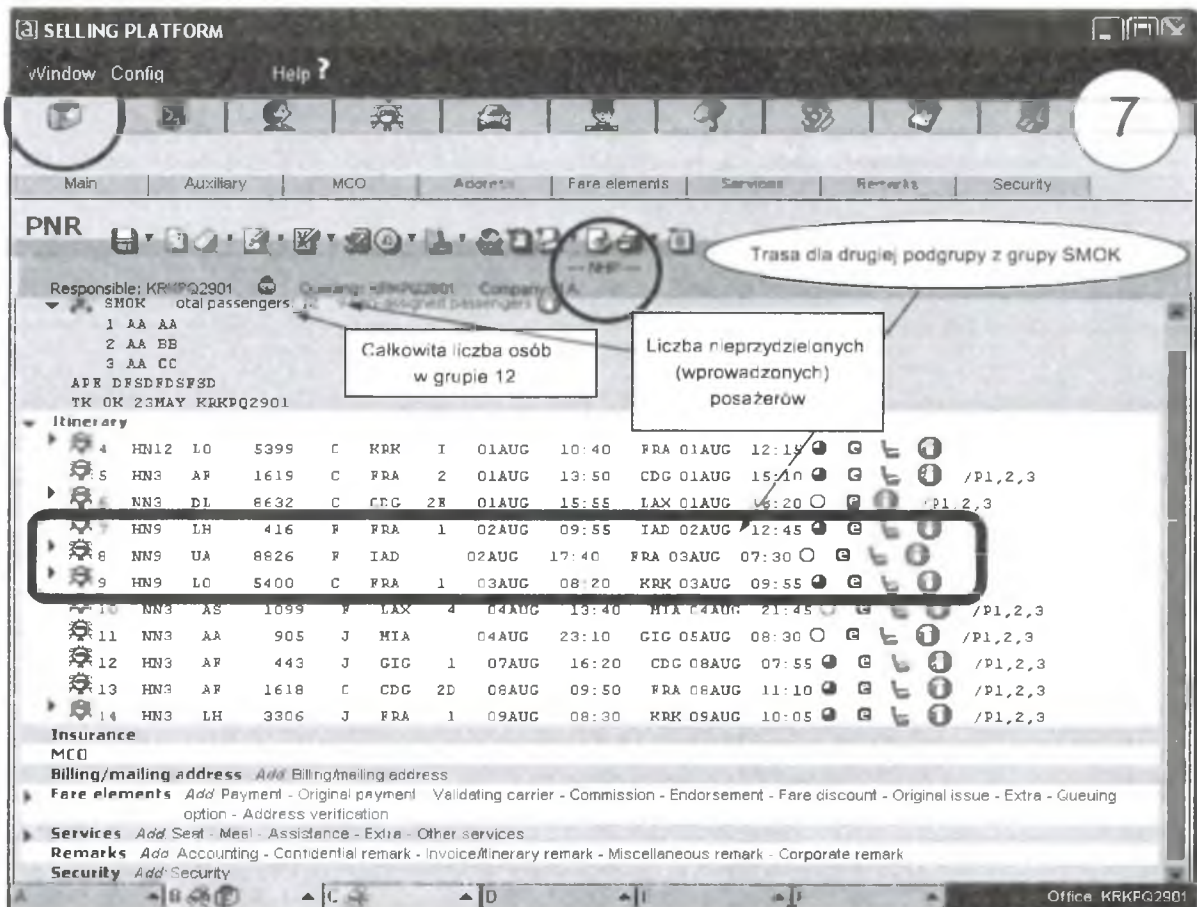


Po powrocie do zakładki „Main”, system informuje, że proces jest NIEJEDNORODNY!!! (NHP), istotnie na trasie KRK-FRA pobraliśmy 12 miejsc (dla całej grupy), natomiast dalsze odcinki (zgodnie z rysunkiem 51) przeznaczone są dla podgrupy trzech osób. Obecnie można wprowadzić nazwiska tych trzech osób i przypisać do nich właściwe segmenty lotnicze (rys. 57).

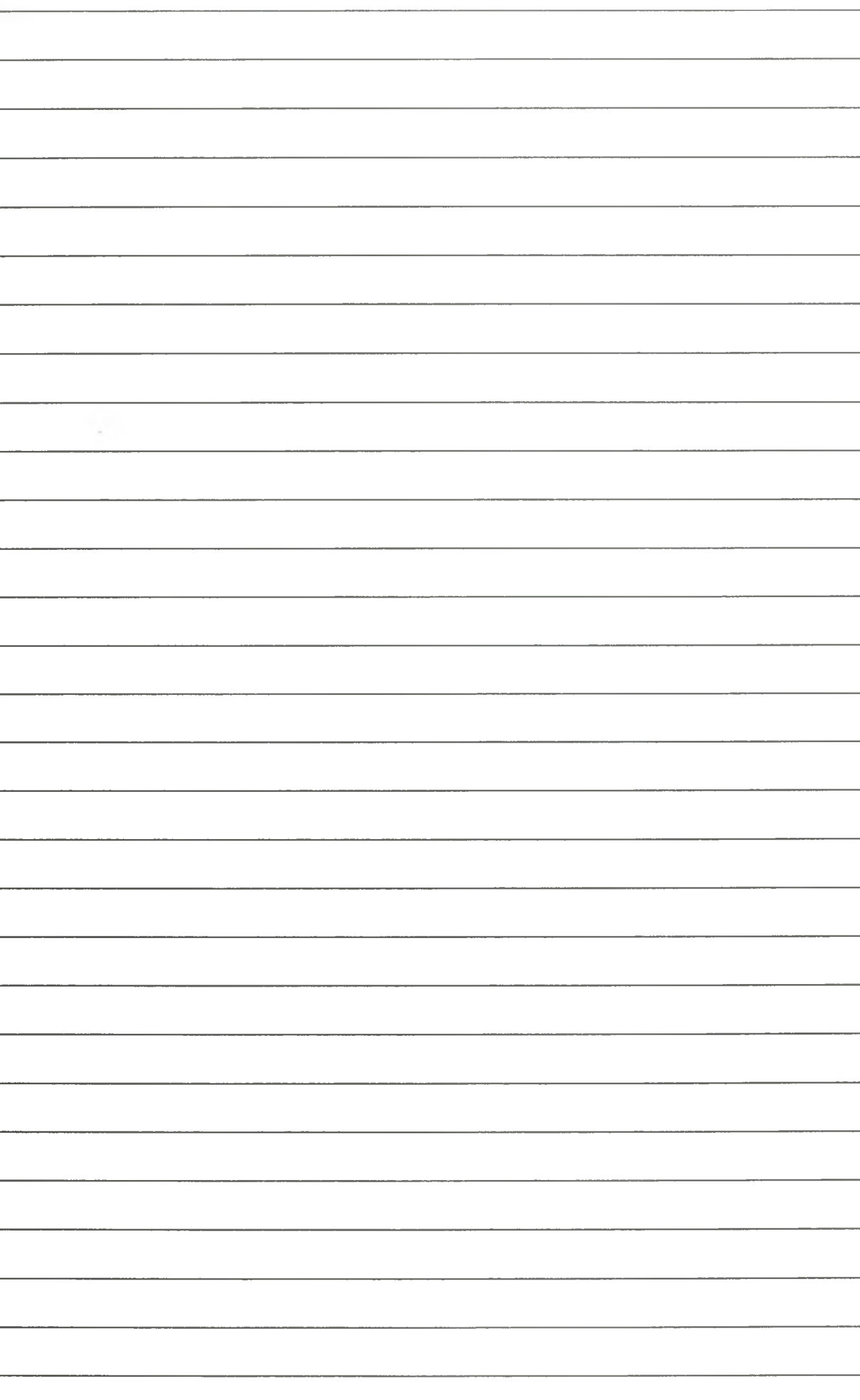


Rys. 57. Wprowadzenie pierwszych trzech nazwisk

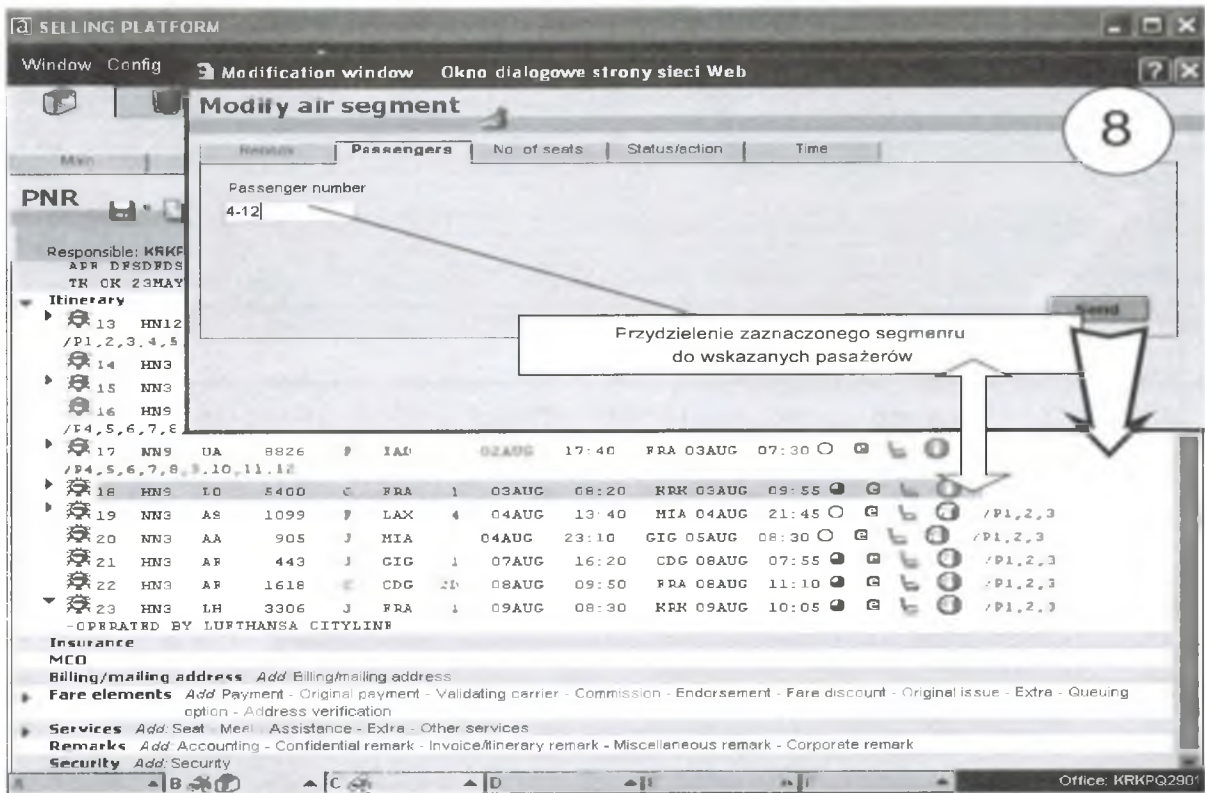
145



Rys. 58. Obraz rezerwacji z uwzględnieniem trasy drugiej podgrupy w ramach grupy SMOK

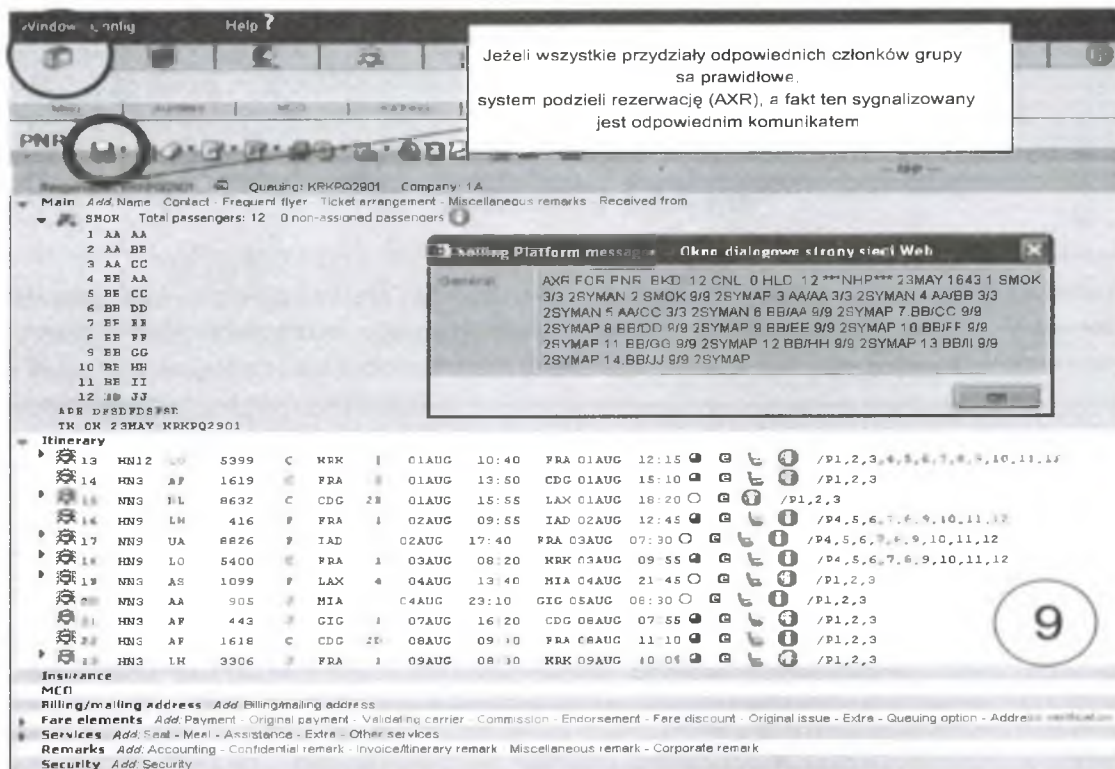


Analogicznie jak w pierwszej części rezerwacji wprowadzamy dalsze brakujące nazwiska i przydzielamy do nich segmenty lotnicze (rys. 59).



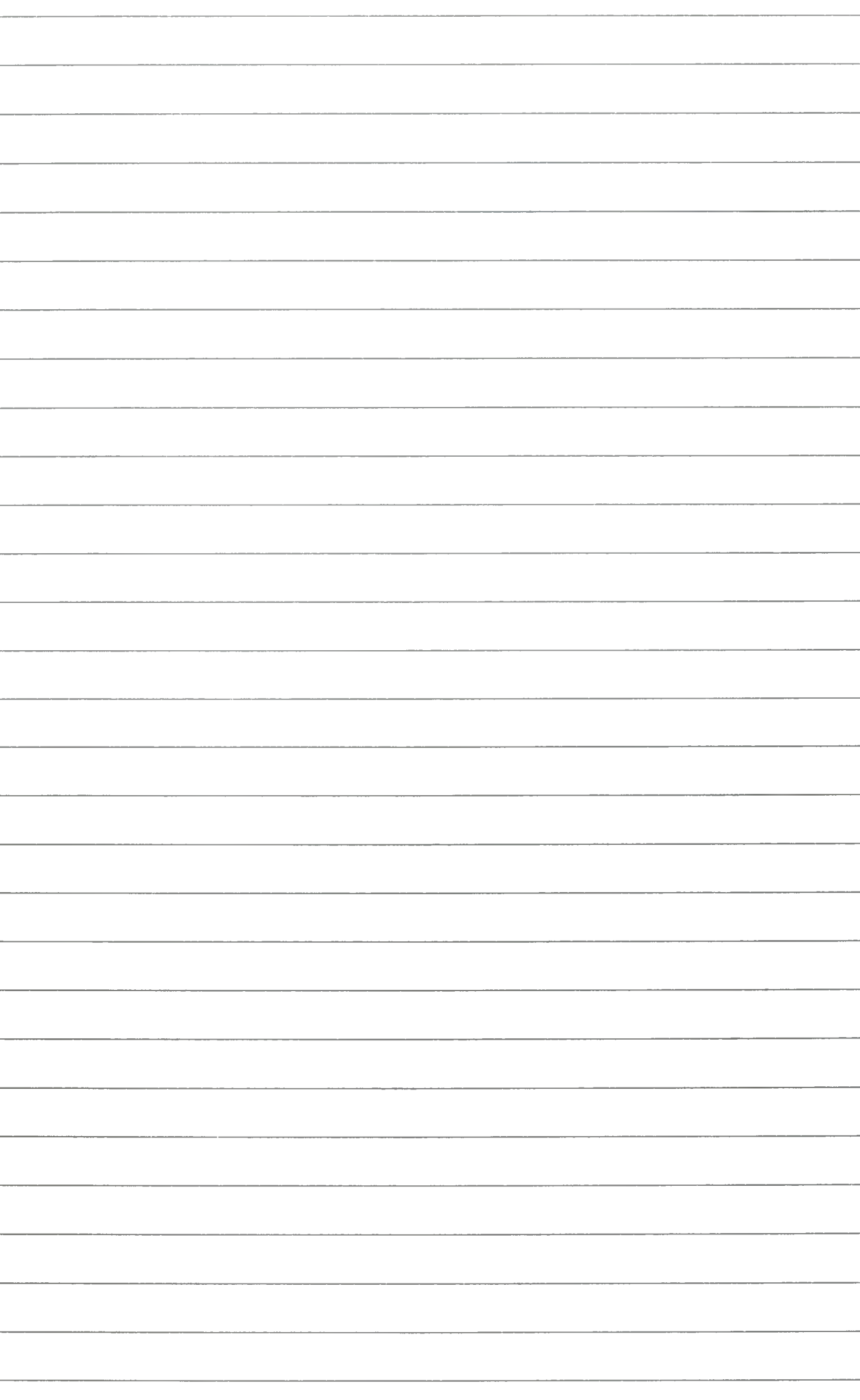
Rys. 59. Przydzielenie segmentów lotniczych

147



Rys. 60. Zamknięcie rezerwacji

Jeżeli wszystkie przydziały (pasażer-segment lotniczy) są prawidłowe, po próbie zamknięcia rezerwacji otrzymujemy komunikat (rys. 60) świadczący o pozytywnym zamknięciu rezerwacji i przypisaniu odpowiednich numerów rezerwacyjnych do poszczególnych grup.



Window Config Help

Main Access MCO Address Fare elements Services Record Utility

10

PNR

Agent: ACSU AGY Responsible: KRKPQ2901 Queuing: KRKPQ2901 Company: 1A Record locator: 2SYMAN

Main Add: Name - Contact - Frequent flyer - Ticket arrangement - Miscellaneous remarks - Received from

SMOK Total passengers: 3 0 non-assigned passengers

1 AA AA
2 AA BB
3 AA CC

APR DFSDRDSFSD
TR OR 23MAY KRKPQ2901

Itinerary

Line	Class	Carrier	Flight	Cabin	Class	Origin	Destination	Class	Carrier	Flight	Class	Origin	Destination	Class	Carrier	Flight	Class	Origin	Destination
4	HN3	LO	5399	C	KRK	I	01AUG	10:40											
5	HN3	AF	1619	C	FRA	2	01AUG	13:50											
6	HN3	DL	8632	C	CDG	2H	01AUG	15:55											
7	HN3	AS	1099	F	LAX	4	04AUG	13:40											
8	HN3	AA	905	J	MTA		04AUG	23:10	GIG	05AUG	08:30								
9	HN3	AF	443	J	GIG	1	07AUG	16:20	CDG	08AUG	07:55								
10	HN3	AF	1618	C	CDG	2D	08AUG	09:50	FRA	08AUG	11:10								
11	HN3	LH	3306	J	FRA	1	09AUG	08:30	KLM	09AUG	10:05								

Insurance
MCO
Billing/mailling address
Fare elements Add: Payr
Services Add: Seat - Meal
Remarks Add: Accounting
Security Add: Security

Amadeus Selling Platform -- Okno dialogowe strony sieci Web

Associate cross-reference record for PNR : 2SYMAN

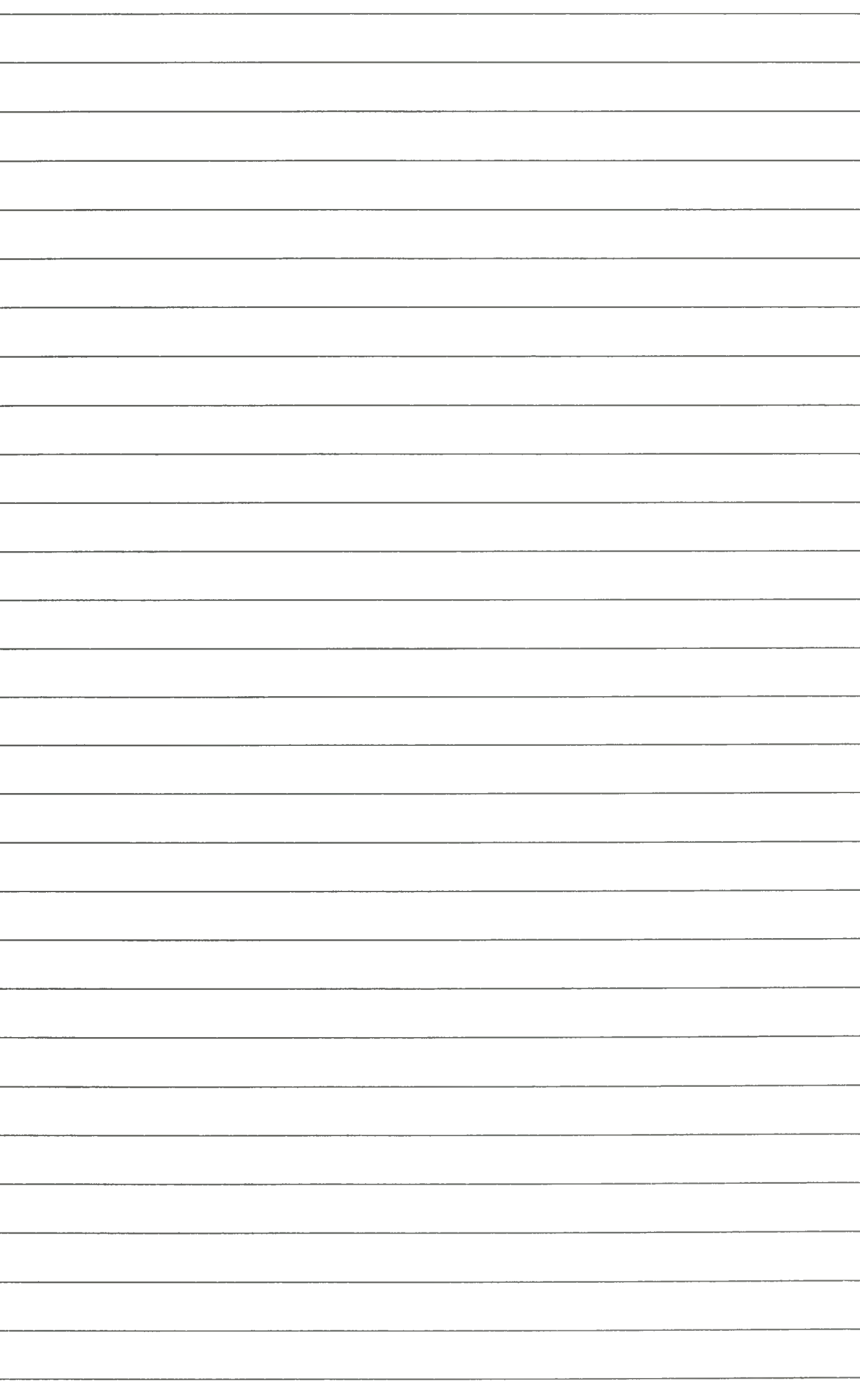
Select a line and press "Send" to retrieve PNR :

Group or last name	First name	Record locator
SMOK		2SYMAN
SMOK		2SYMAP
AA	AA	2SYMAN
AA	BB	2SYMAN
AA	CC	2SYMAN

Extra - Queuing o

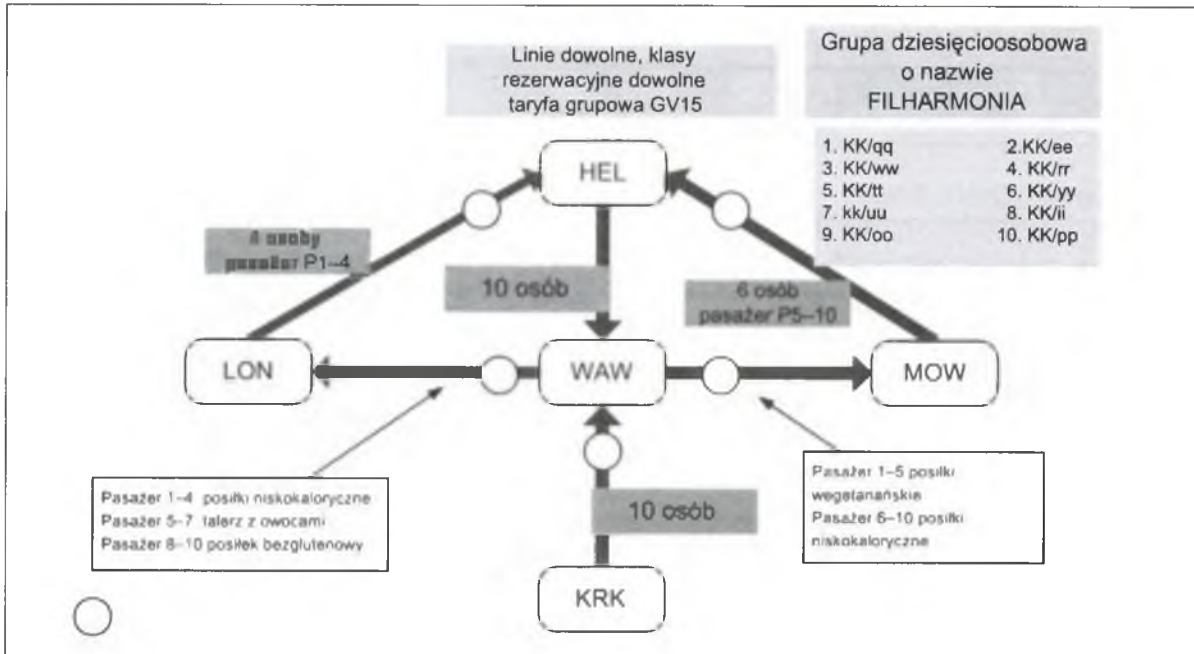
Rys. 61. Rekord wiążący AXR

„Klikając” widniejące na ekranie wyświetlenie „— AXR —” otrzymamy okienko dialogowe pokazujące rekord wiążący wszystkie rezerwacje dla poszczególnych pasażerów (Associate cross reference rekord). Wybierając z okienka dialogowego dowolnego pasażera, możemy obejrzeć jego rezerwację, rezerwację grupy, w której się znajduje.



Ćwiczenie nr 1.

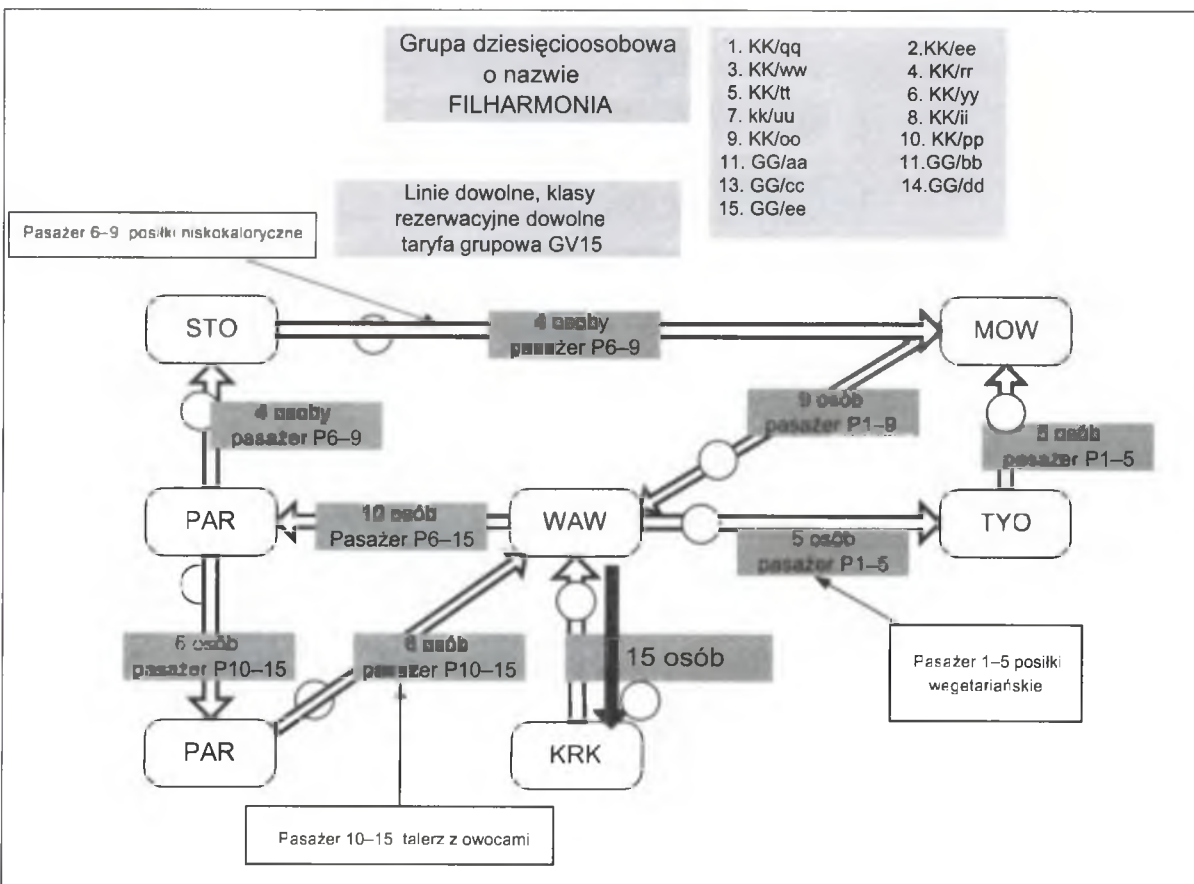
Proszę zaznaczyć, że pasażerowie będą mieli na pokładzie instrumenty muzyczne



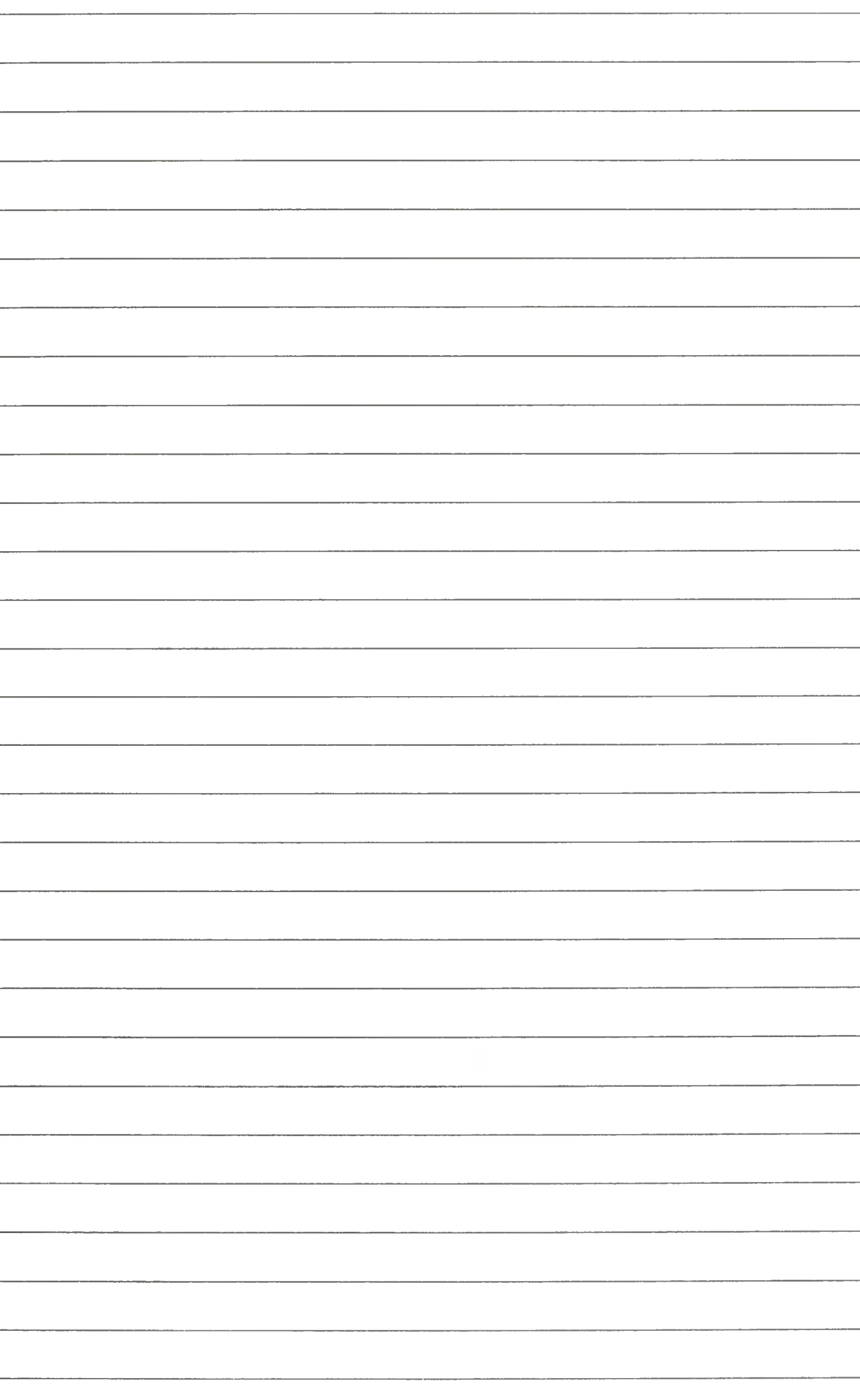
Rys. 61a. Ćwiczenie nr 1

Ćwiczenie nr 2.

Proszę zaznaczyć, że pasażerowie będą mieli na pokładzie instrumenty muzyczne.



Rys. 61b. Ćwiczenie nr 2

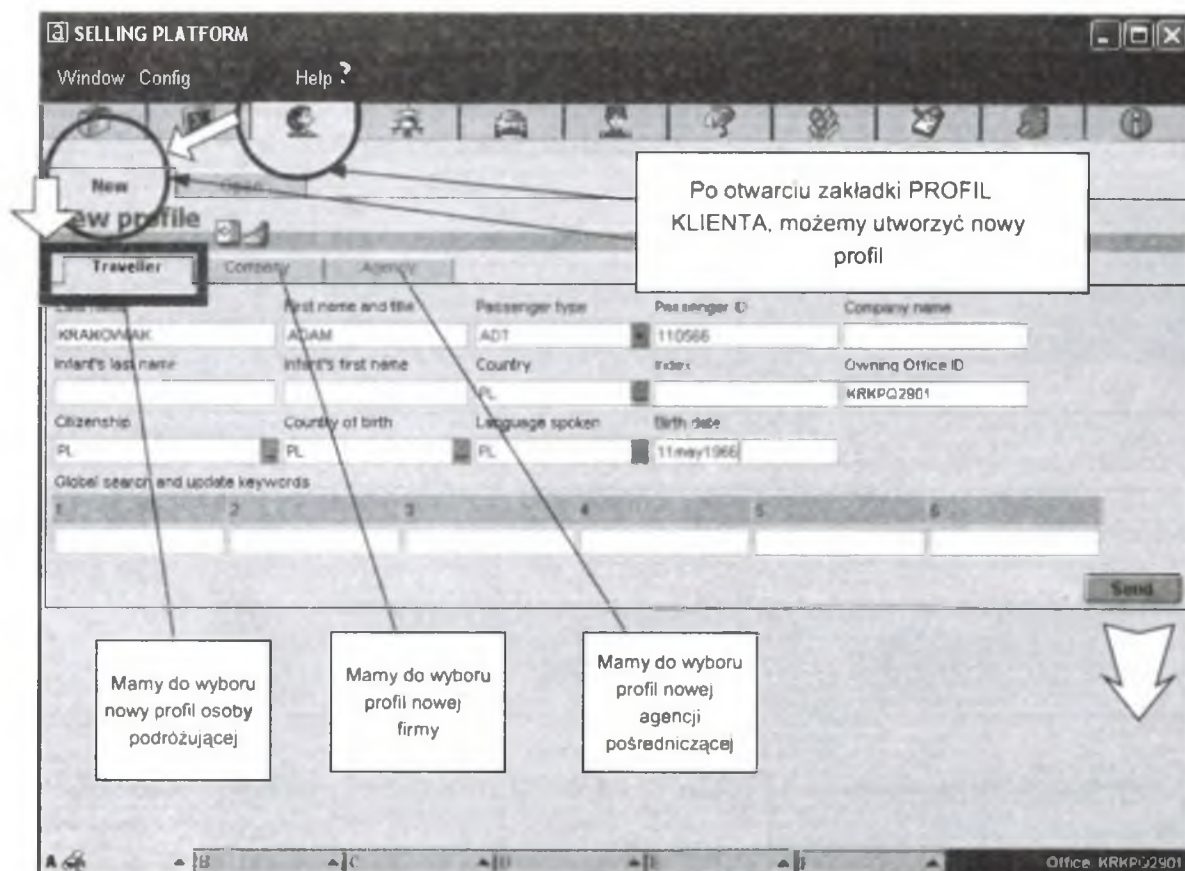


Ćwiczenie nr 15

PROFIL KLIENTA



Zakładka „PROFIL KLIENTA” służy do zarejestrowania pod tzw. *record locator* (rekord klienta), wszystkich istotnych danych dotyczących klienta (lub firmy) w szczególności jego personalia, a w ramach wielu dalszych zakładek rozlicznych *defaultowych* i wybieralnych opcji związanych z ewentualną podróżą. Zastosowanie wcześniej utworzonego rekordu klienta do tworzenia rezerwacji, znacznie upraszcza procedurę rezerwacyjną, a w wypadkach powtarzających się rezerwacji na tych samych trasach (lot, hotel, samochód) jest czynnością niemal nieodzowną, ponieważ każdorazowe wprowadzanie tych samych danych (szczególnie przy wieloelementowych rezerwacjach) jest operacją wielce uciążliwą, czasochłonną i bezcelową w świetle istnienia opisywanej opcji.



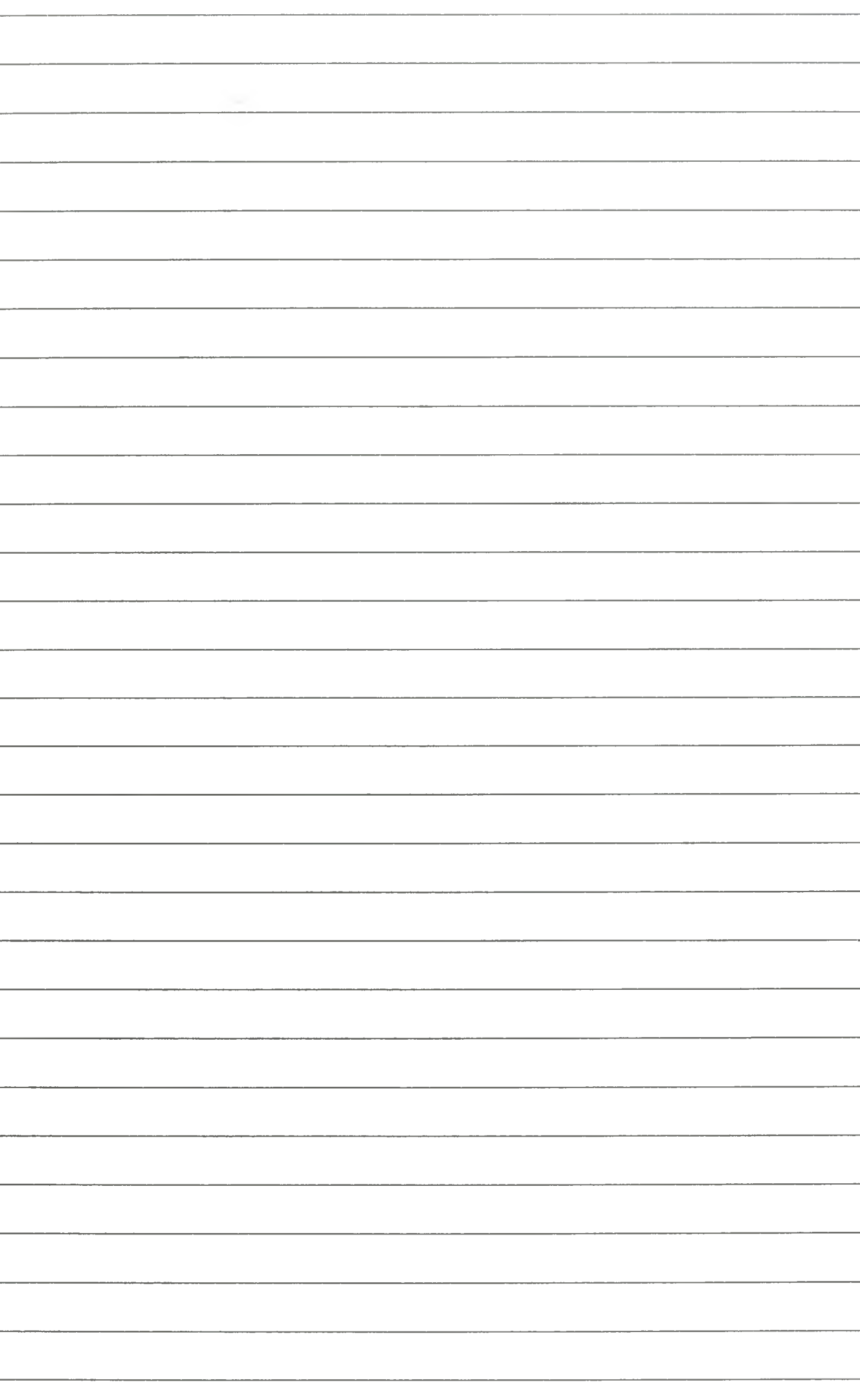
Rys. 62. Okno „Profil klienta → Nowy klient”

Jak można zauważyć na rysunku 62, główna zakładka „PROFIL KLIENTA” zawiera dwie zakładki niższego poziomu tj. „NEW” i „OPEN”.

- Zakładka „NEW” służy do utworzenia nowego rekordu.
- Zakładka „OPEN” służy do otwarcia rekordu już istniejącego.

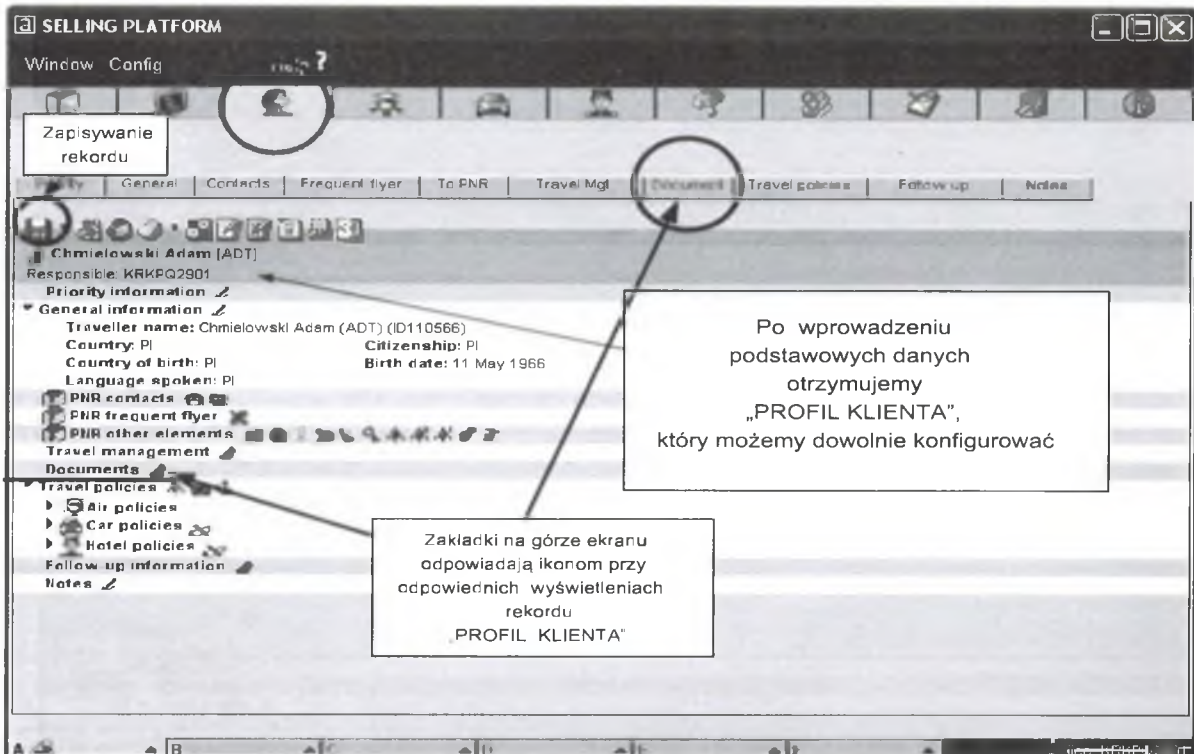
Otwierając zakładkę „NEW” otrzymujemy dostęp do dalszych zakładek niższego poziomu: TRAVELLER, COMPANY, AGENCY.

1. Wybierając zakładkę „TRAVELLER” będziemy dążyć do utworzenia rekordu klienta (profilu klienta) będącego osobą fizyczną.
2. Wybierając zakładkę „COMPANY” będziemy dążyć do utworzenia rekordu klienta, który w tym przypadku jest firmą (IBM, Siemens, KSW, ...).



3. Wybierając zakładkę „AGENCY” będziemy dążyć do utworzenia profilu klienta, którym jest biuro podróży o przydzielonym numerze ID Office (np. KRKPC2901, ...).

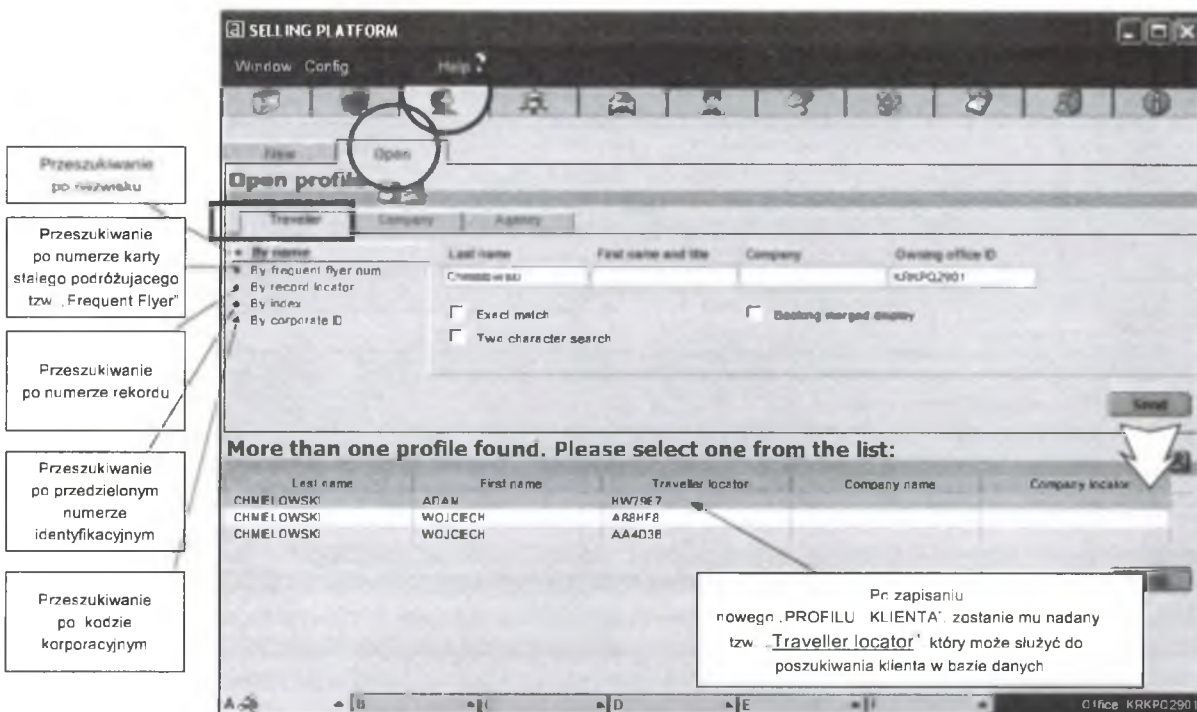
Korzystając z szablonu zaprezentowanego na rysunku 62 oraz według punktu 1. wprowadzone zostały podstawowe dane klienta, a następnie zaakceptowane i potwierdzone ikoną „dyskietki”, co skutkuje zapisaniem rekordu, nadaniem mu unikatowego numeru i wprowadzeniem do bazy danych klientów (rys. 64).



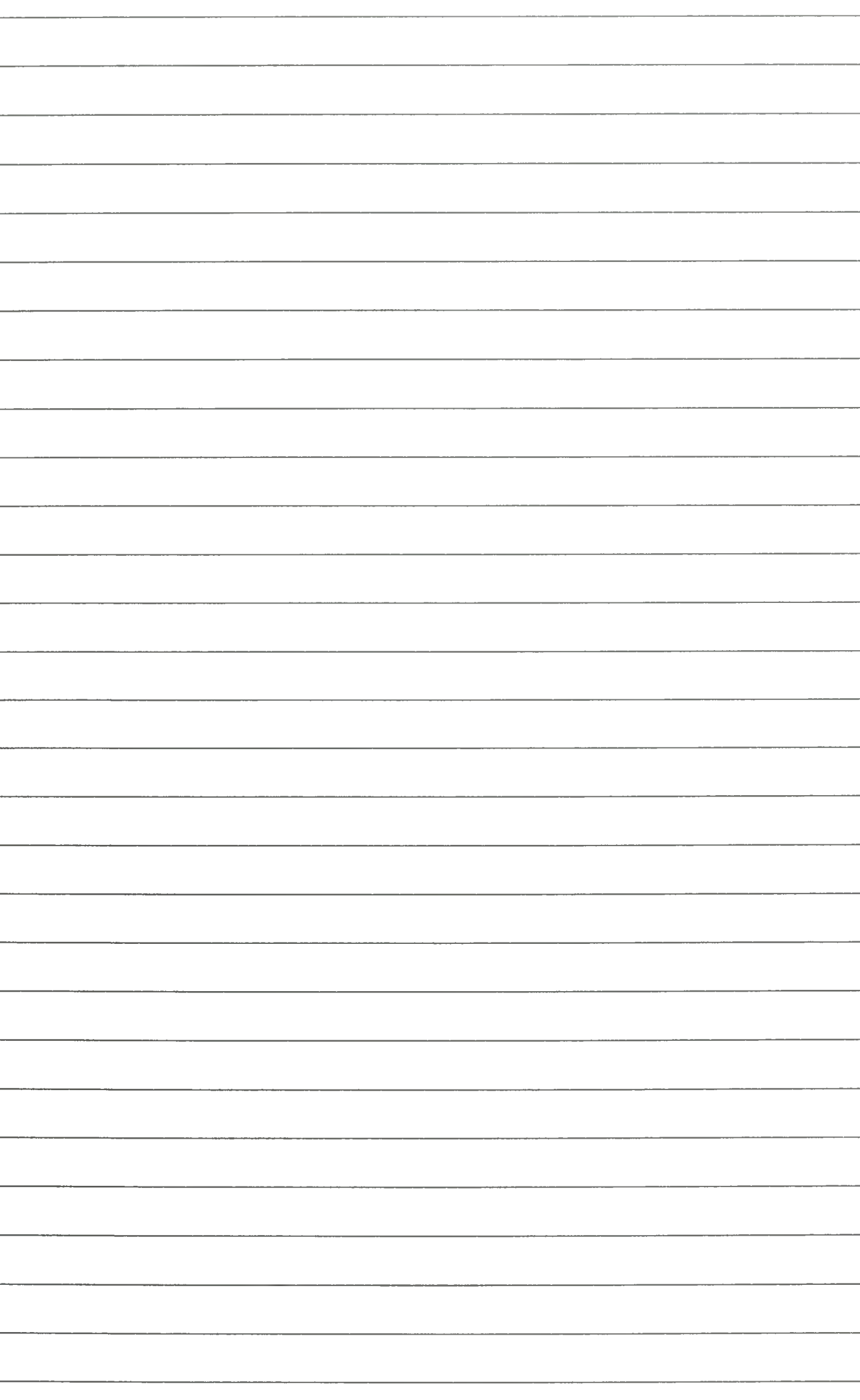
Rys. 63. Okno „Profil klienta → dalsze zakładki”

Otwierając podzakładkę „OPEN”, a następnie „TRAVELLER” otrzymujemy dostęp do bazy klientów, którą można przeszukiwać wg pokazanych filtrów.

Podświetlenie i wysłanie podświetlonego rekordu powoduje wyświetlenie dotychczas wprowadzonych danych z możliwością dalszych uzupełnień i modyfikacji.

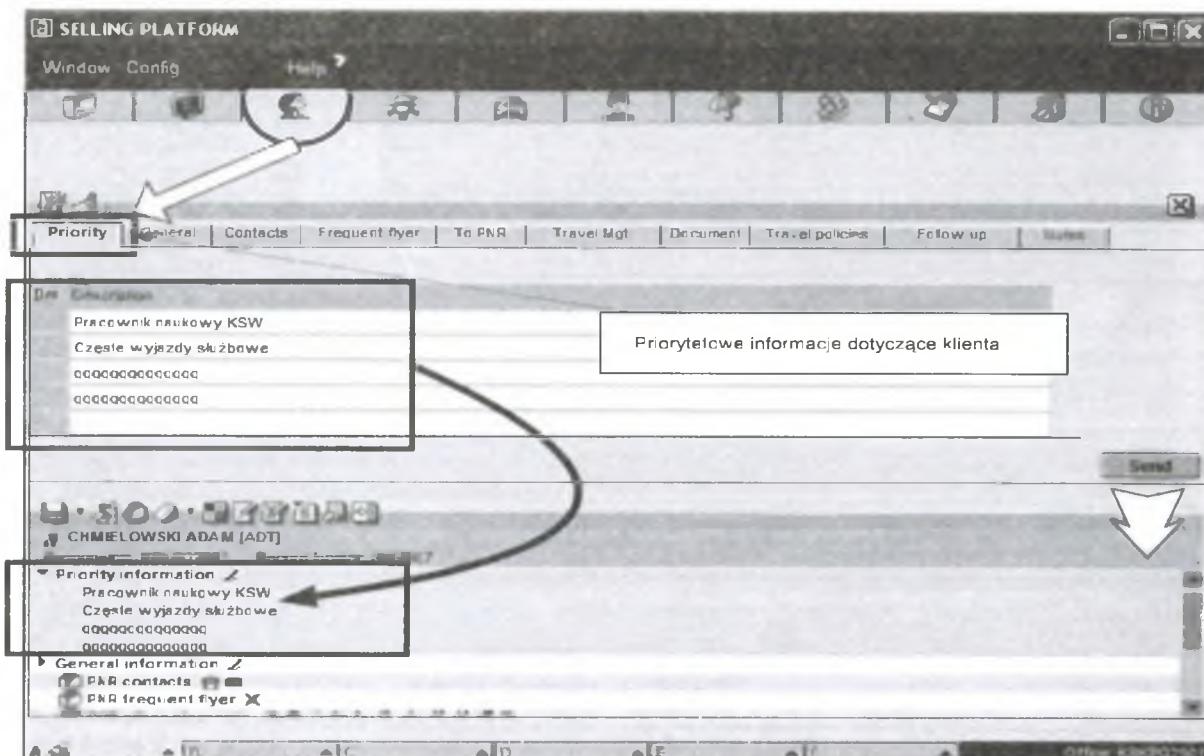


Rys. 64. Wybór klienta z bazy danych



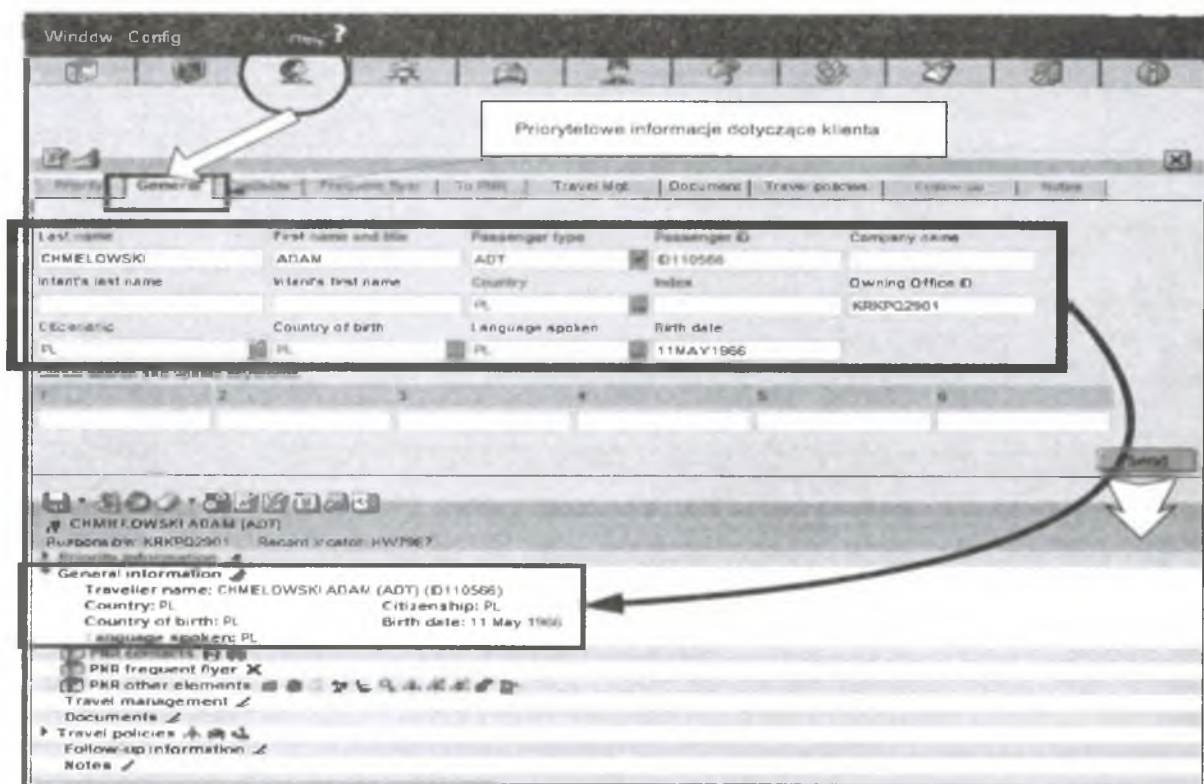
Mamy do wyboru 10 dalszych „podzakładek” umożliwiających wprowadzenie wielu informacji, które raz zapamiętane w odpowiednich polach rekordu nie będą wymagać ustawicznego ich wprowadzania w trakcie tworzenia rezerwacji.

PRIORITY – priorytetowe informacje związane z klientem.

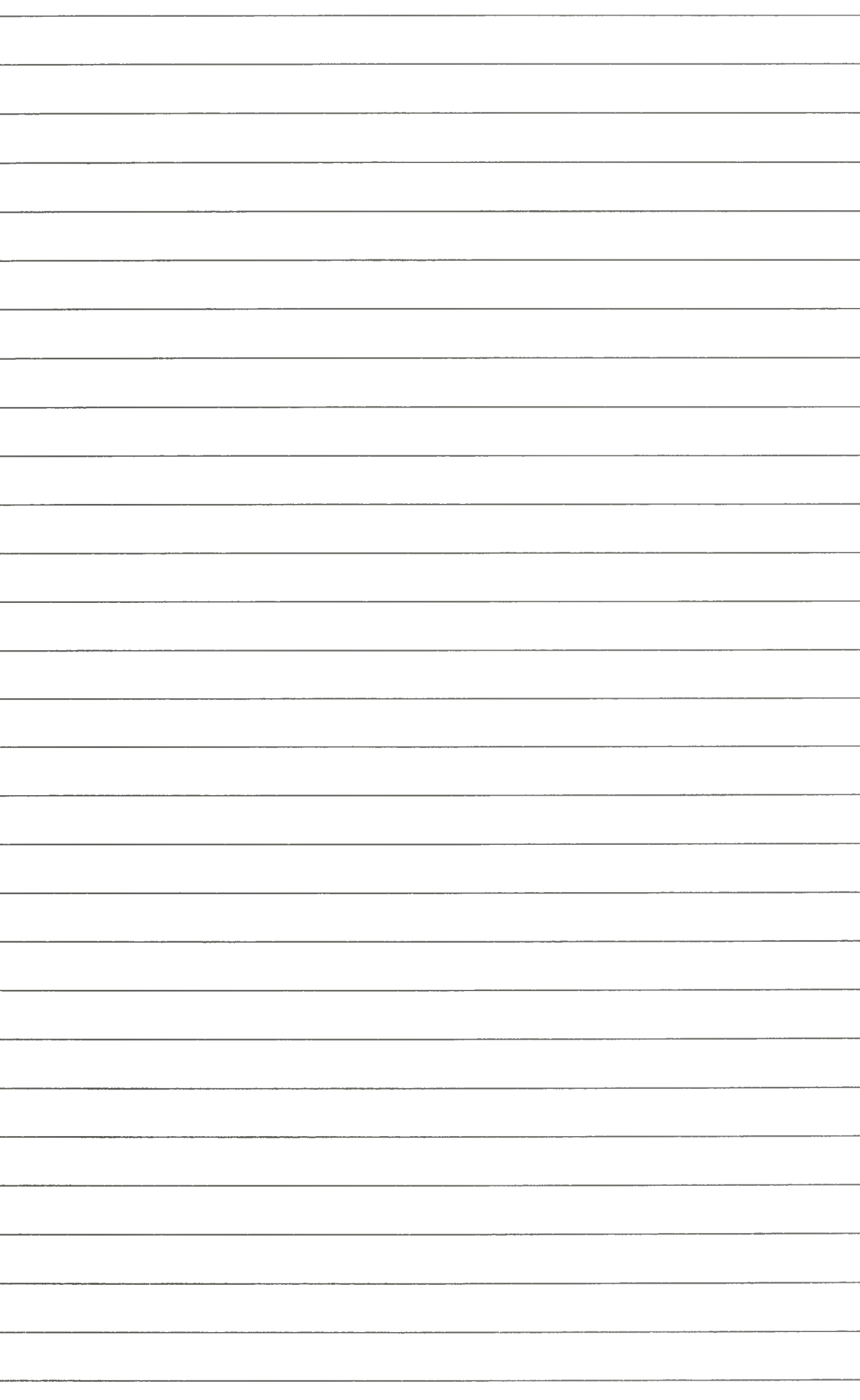


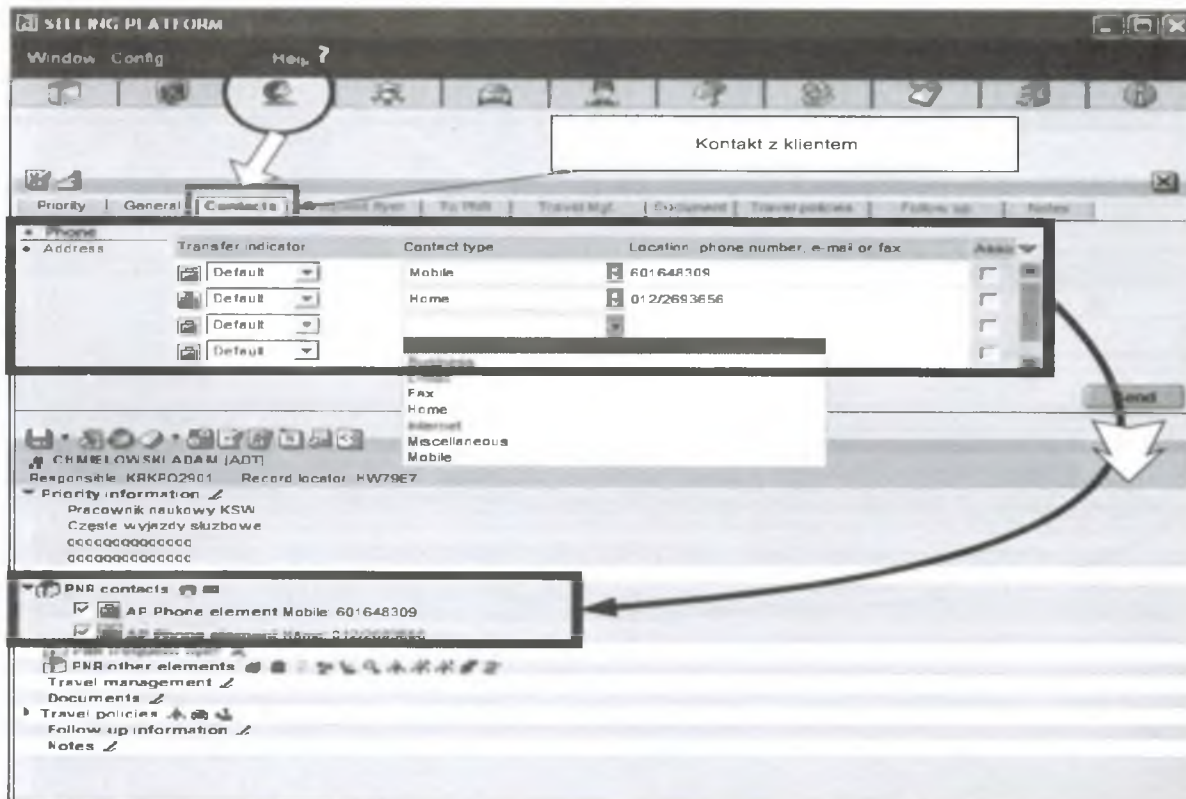
Rys. 65. Zakładka „PRIORITY”

GENERAL – Główne dane klienta.



Rys. 66. Zakładka „GENERAL”

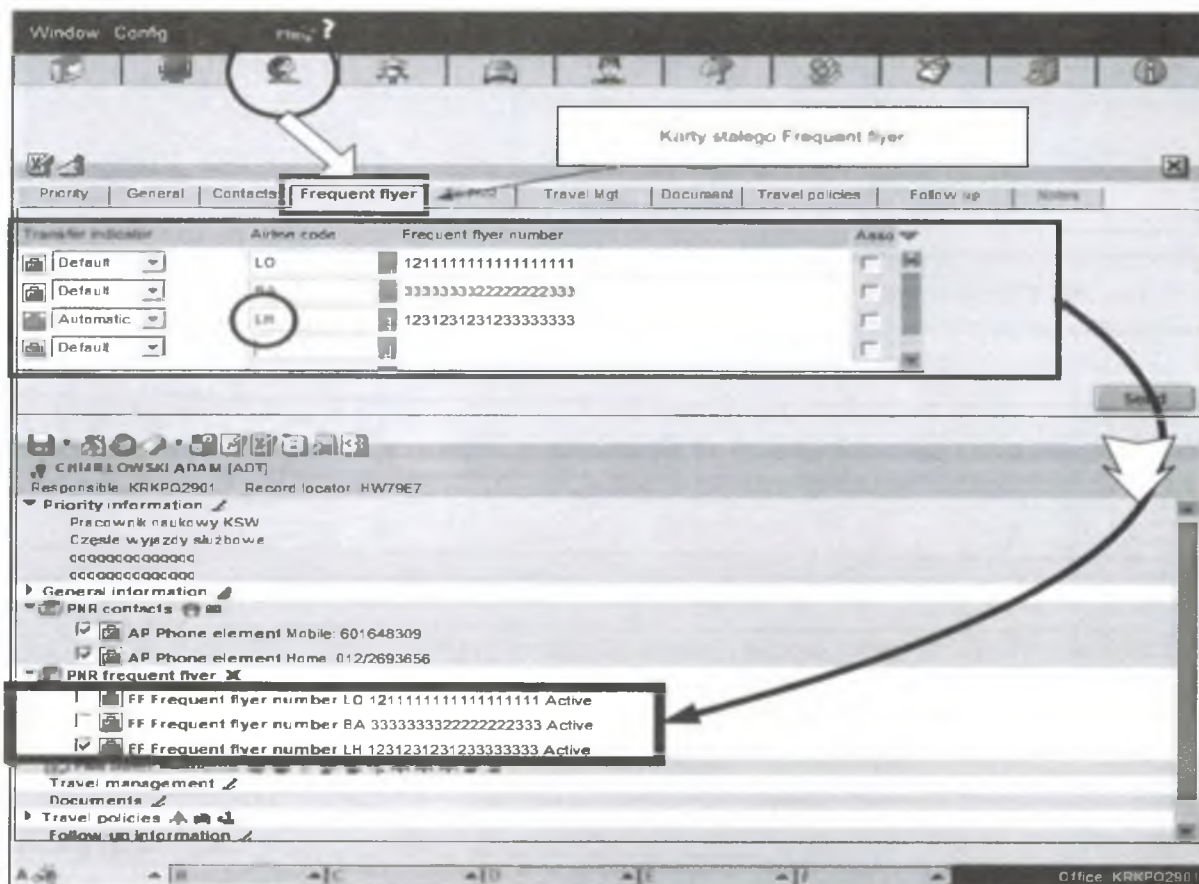


CONTACTS – Kontakt z klientem.

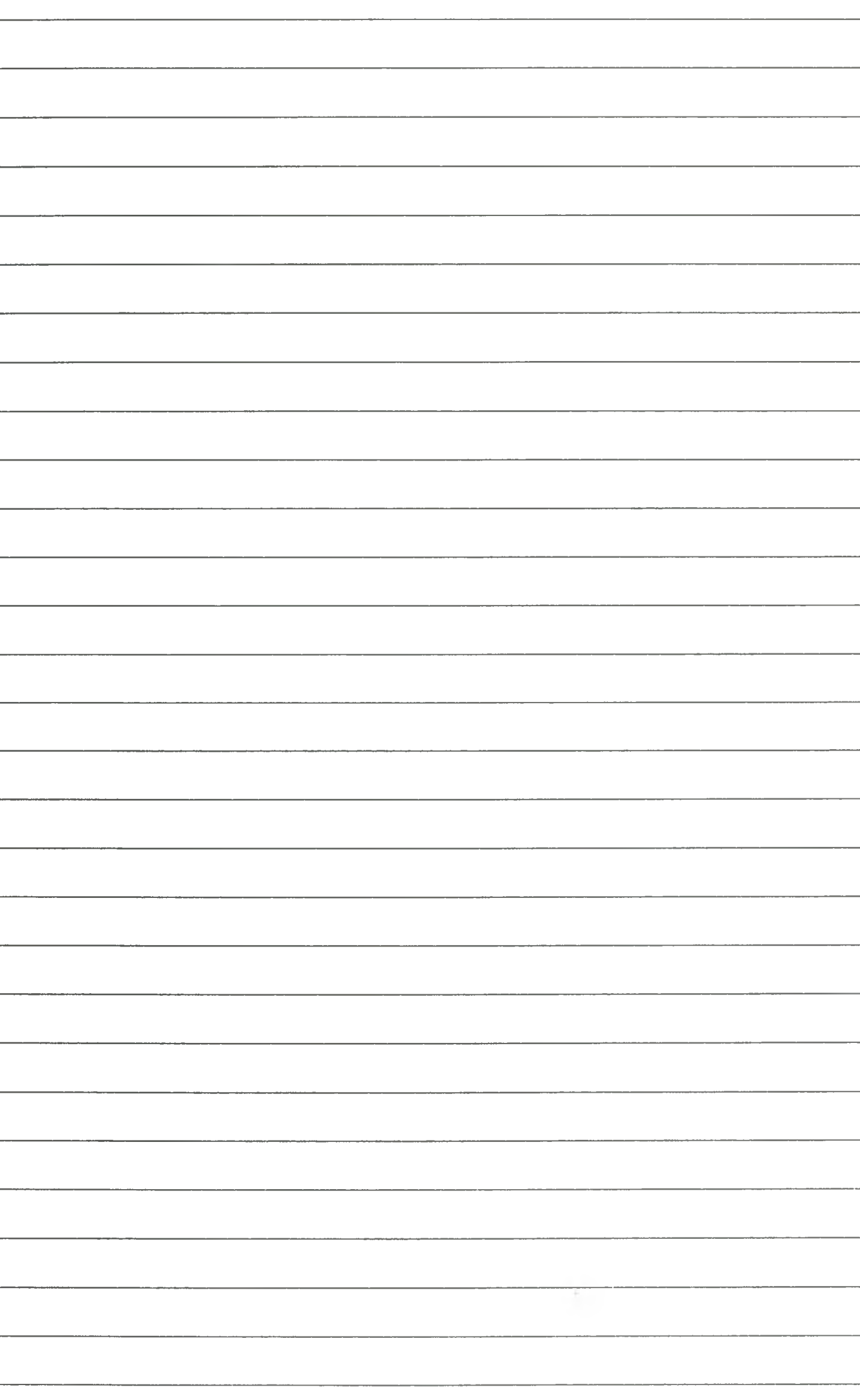
Rys. 67. Zakładka „CONTACTS”

FREQUENT FLYER – Karty „częstego podróżnika” tzw. „Frequent Flyer”.

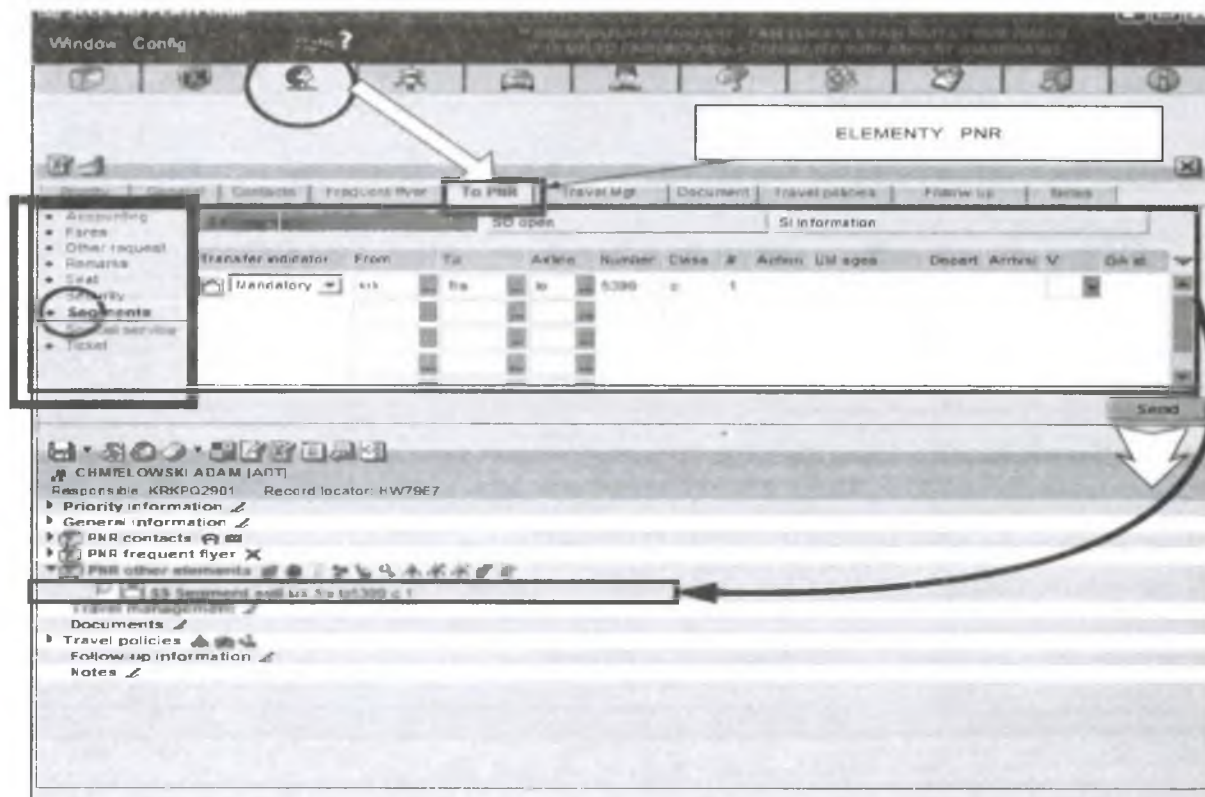
159



Rys. 68. Zakładka „FREQUENT FLYER”

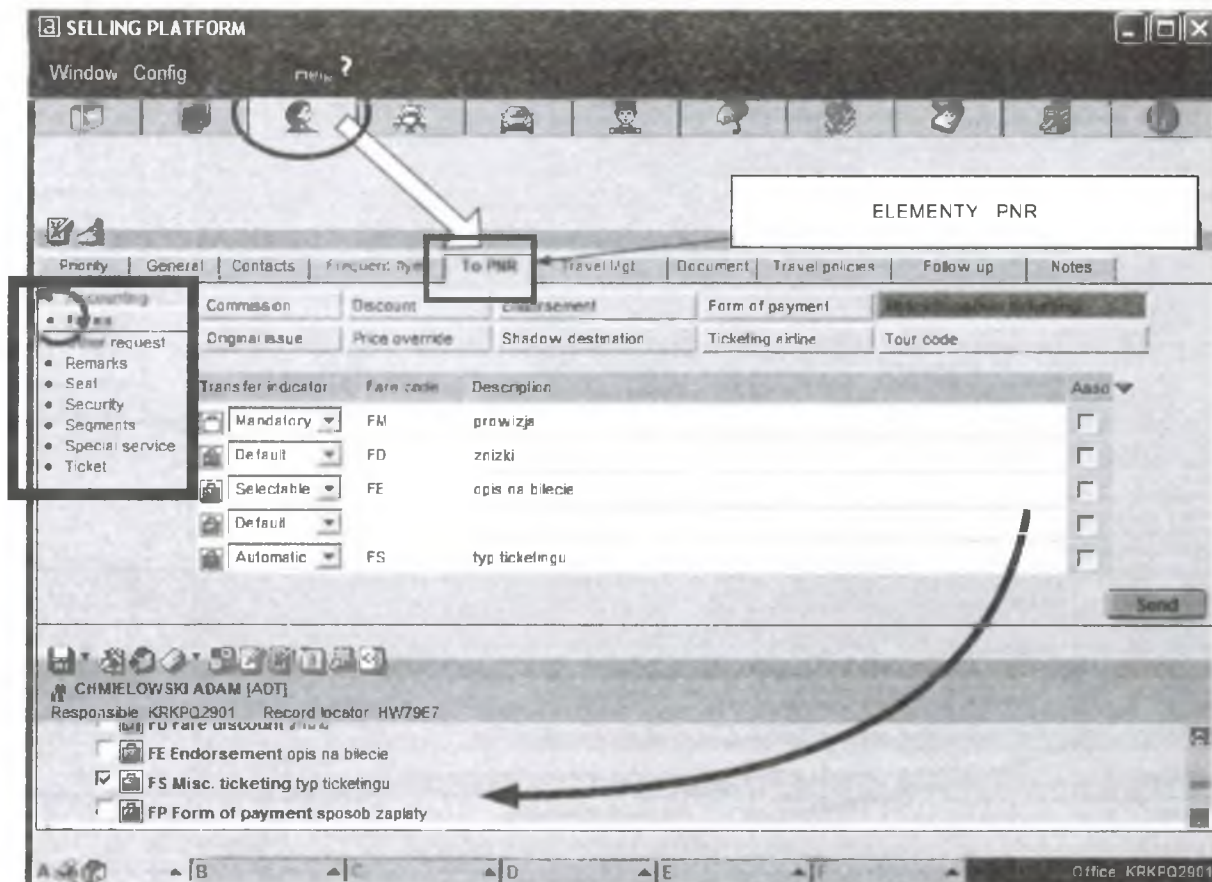


TO PNR – Stałe elementy PNR.



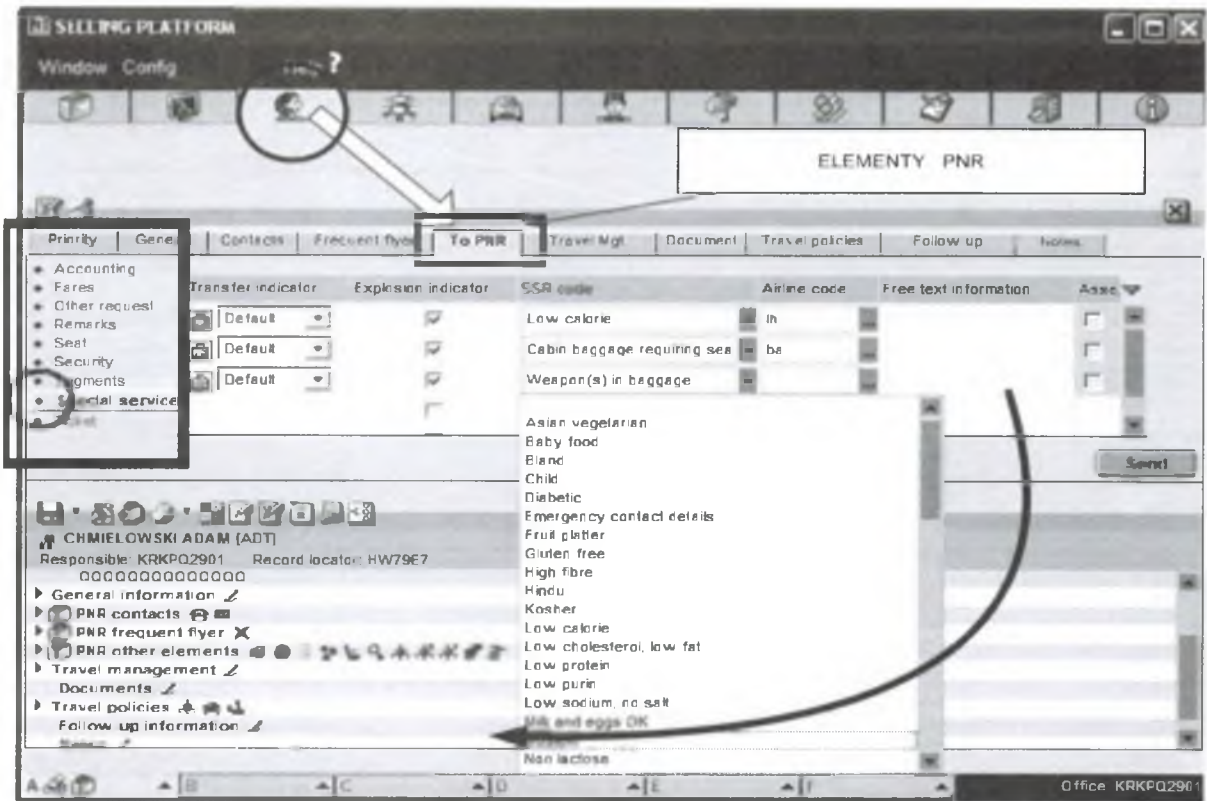
Rys. 69. Zakładka „TO PNR” (elementy „Availability”)

161



Rys. 69a. Zakładka „TO PNR” (elementy „Fares”)



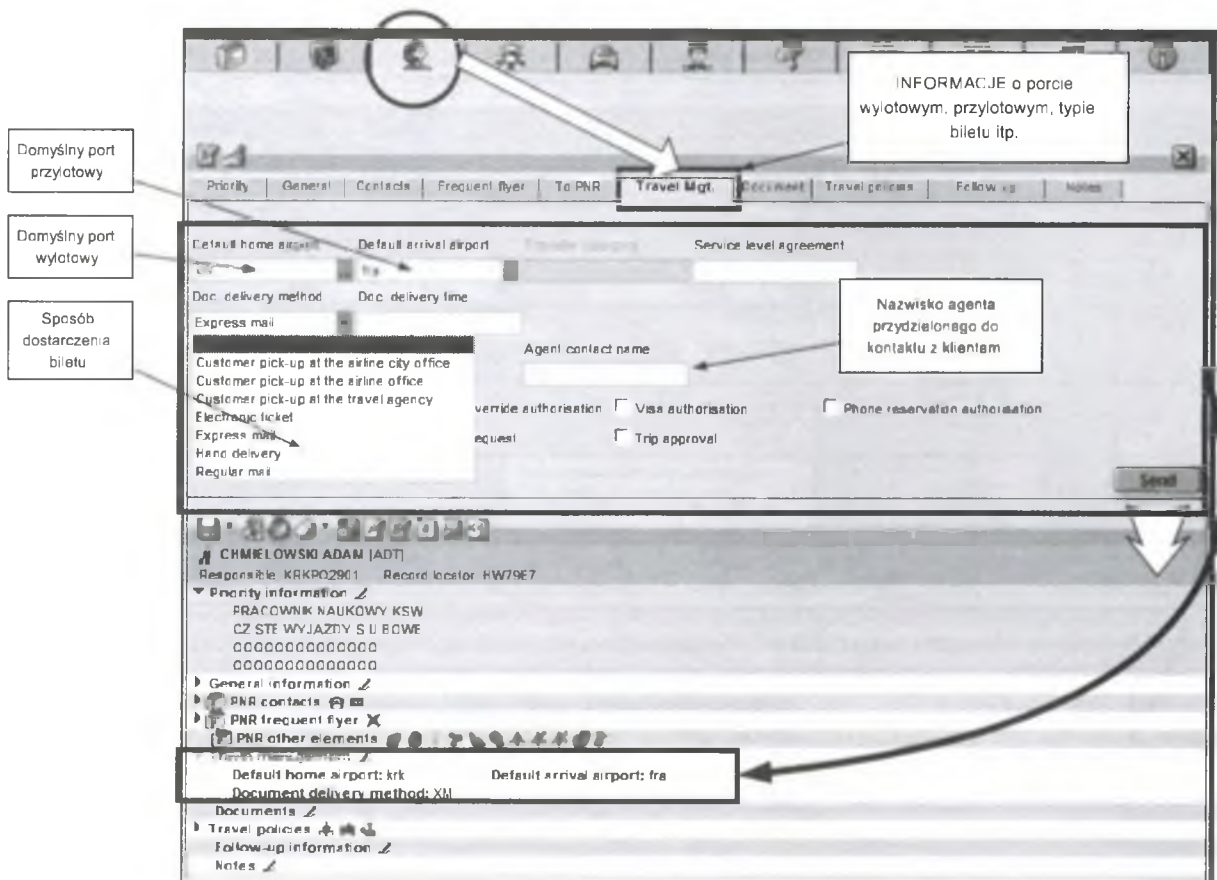


Rys. 69b. Zakładka „TO PNR” (elementy SR)

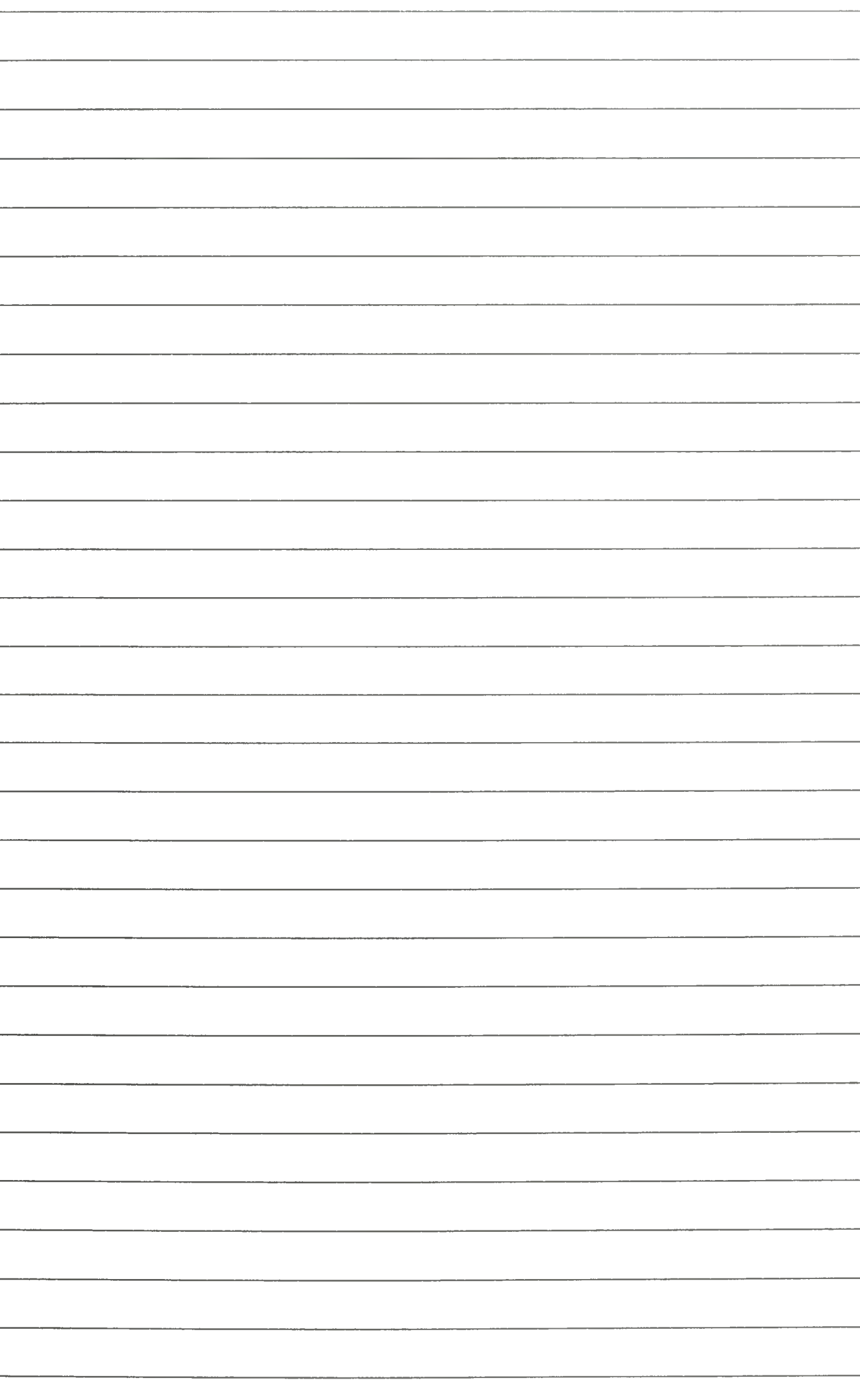
TRAVEL MGT – Zarządzanie podróżami.

Informacje o portach wylotowych, przylotowych, sposobie dostarczenia biletu.

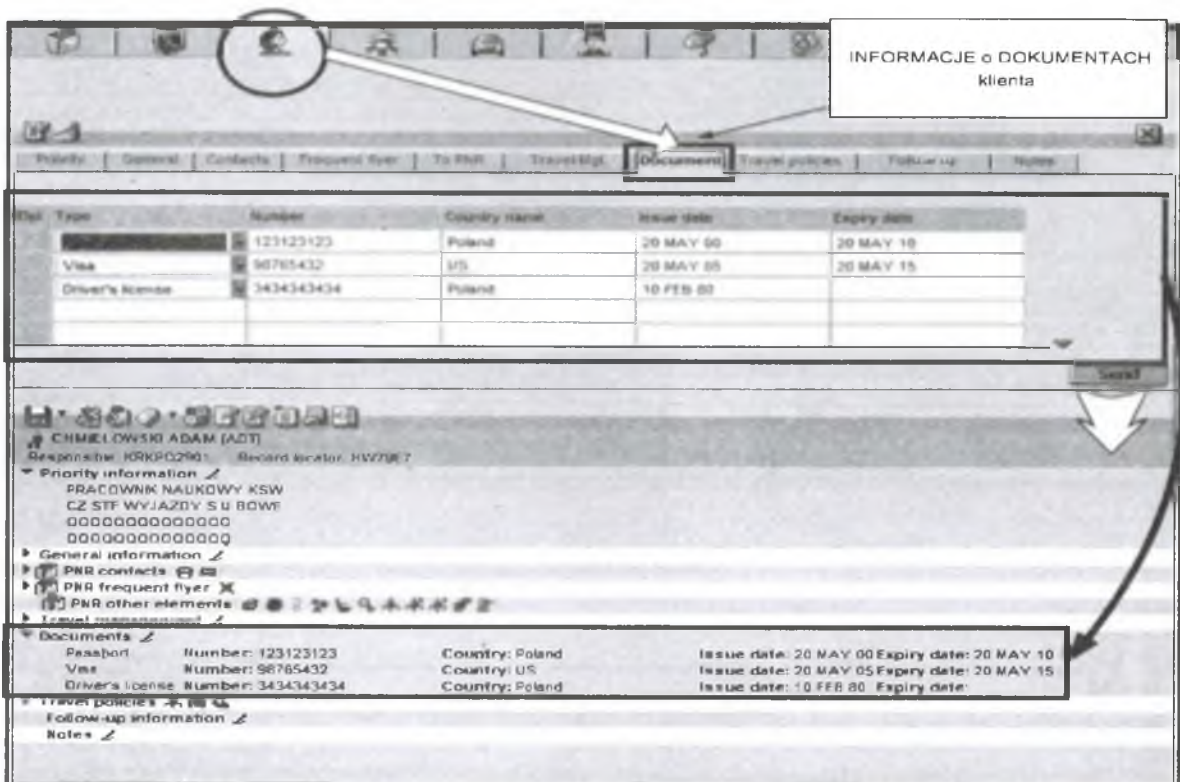
163



Rys. 70. Zakładka „TRAVEL MGT”



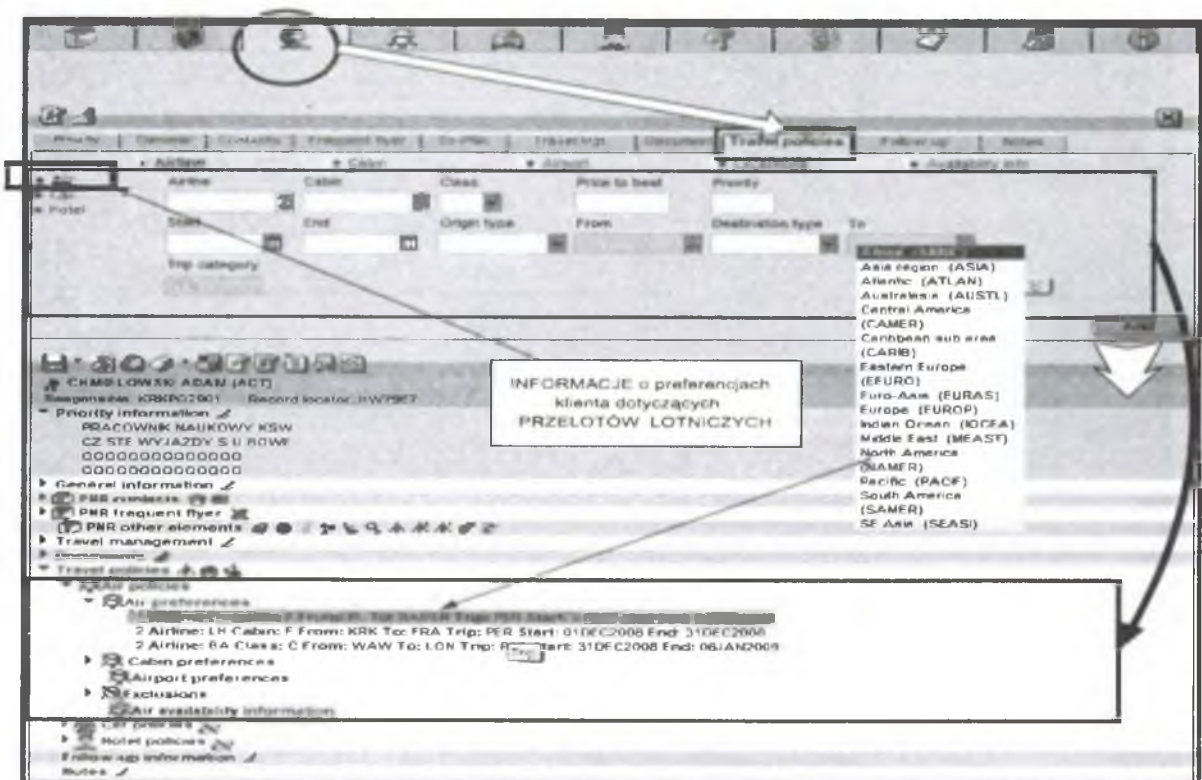
DOCUMENT – Informacje o dokumentach, którymi posługuje się klient.



Rys. 71. Zakładka „DOCUMENT”

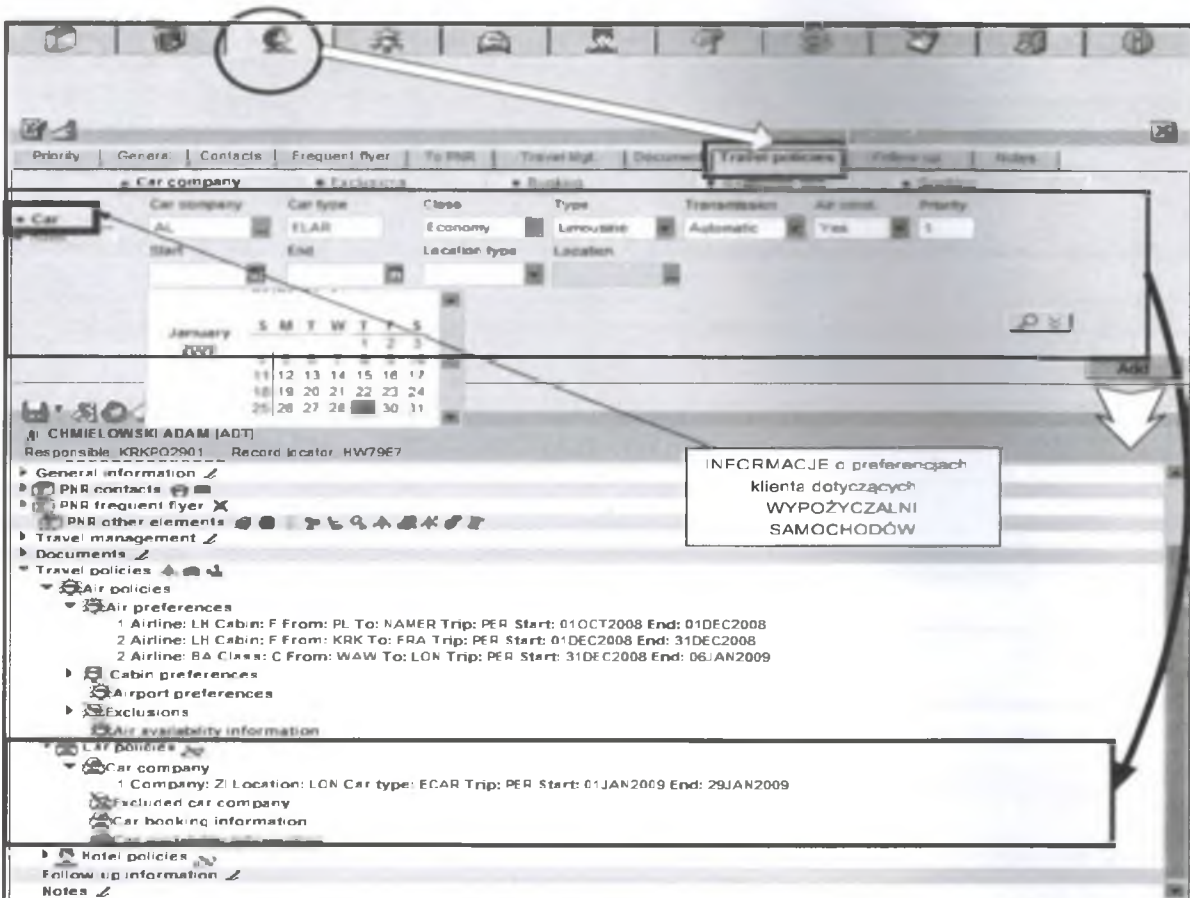
TRAVEL POLICIES – bardzo rozbudowana zakładka umożliwiająca praktycznie ustawienia całej bardzo rozbudowanej trasy zawierającej elementy lotnicze, samochodowe i hotelowe. Zawiera informacje dotyczące polityki podróży właściwych dla danej korporacji. Produkt bardzo zaawansowany, używany tylko przez duże biura korporacyjne. Zawiera warunki podróży zgodne z polityką firmy.

165

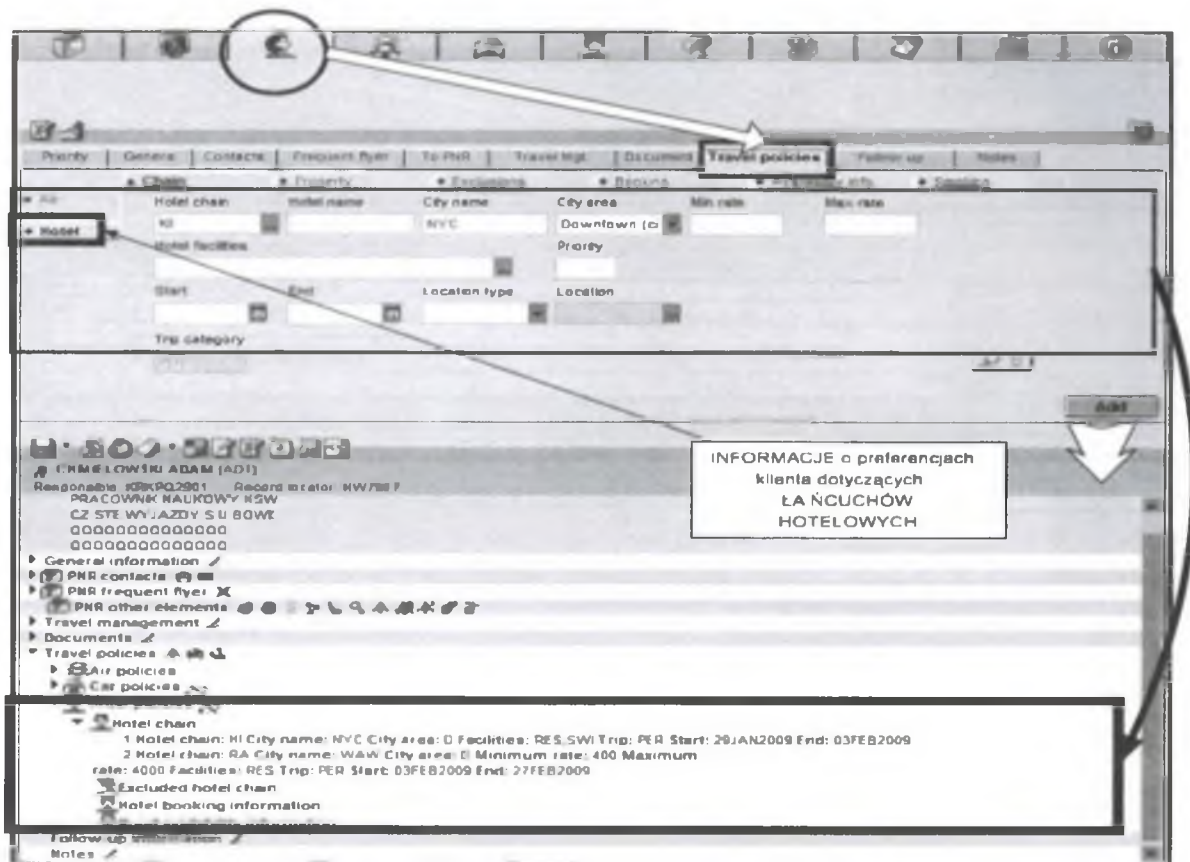


Rys. 72. Zakładka „TRAVEL POLICIES AIR”

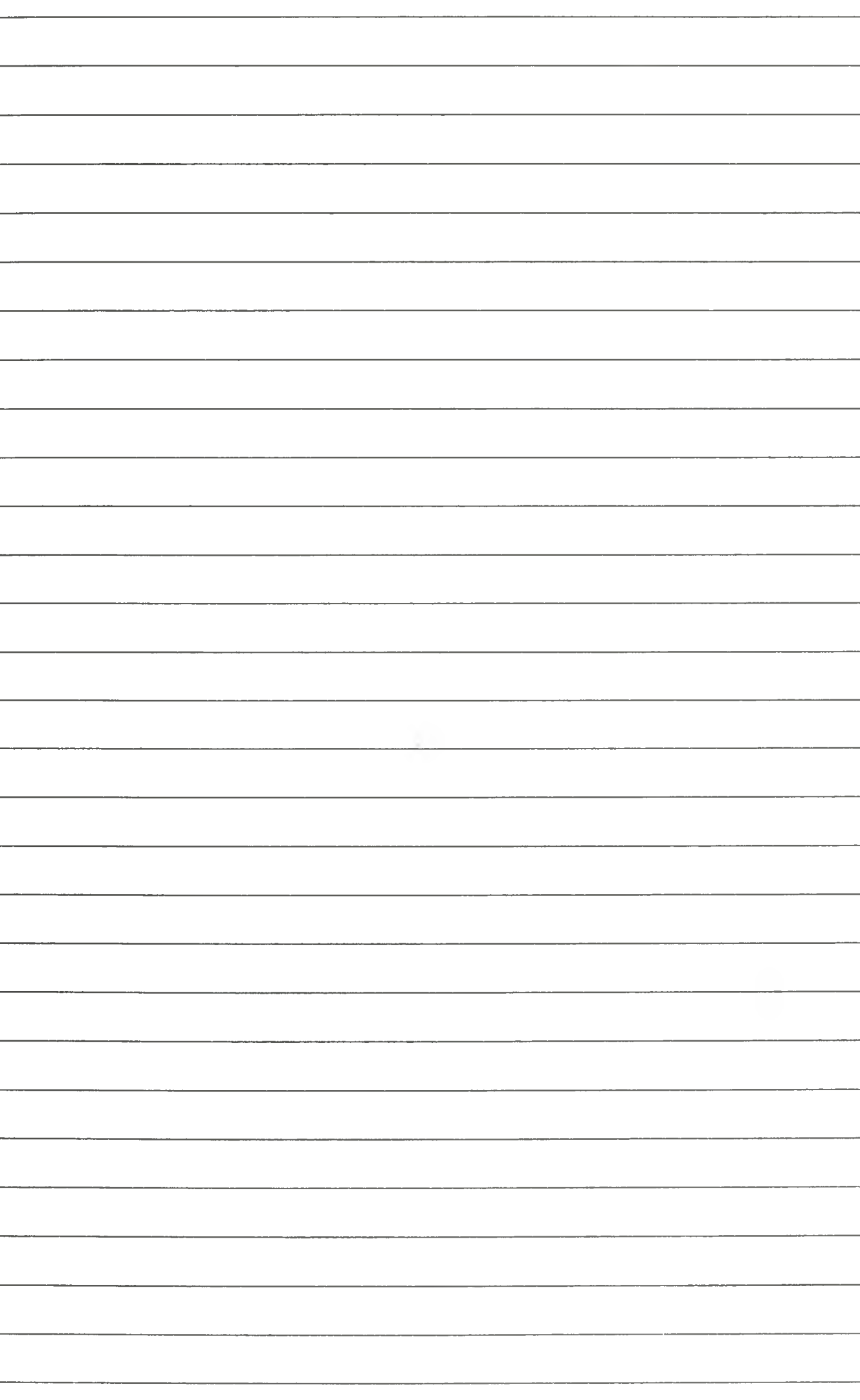




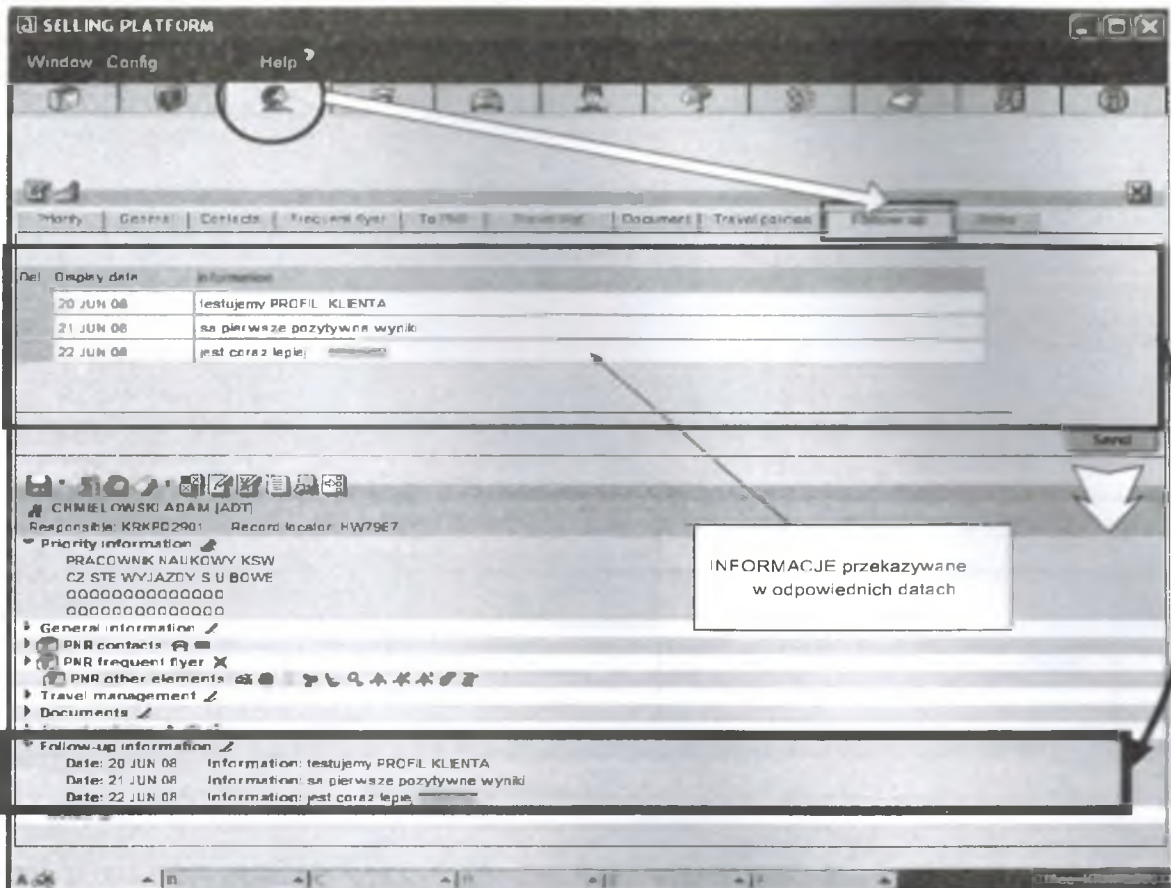
Rys. 73. Zakładka „TRAVEL, CAR, HOTEL”



Rys. 74. Zakładka „TRAVEL, CAR, HOTEL”



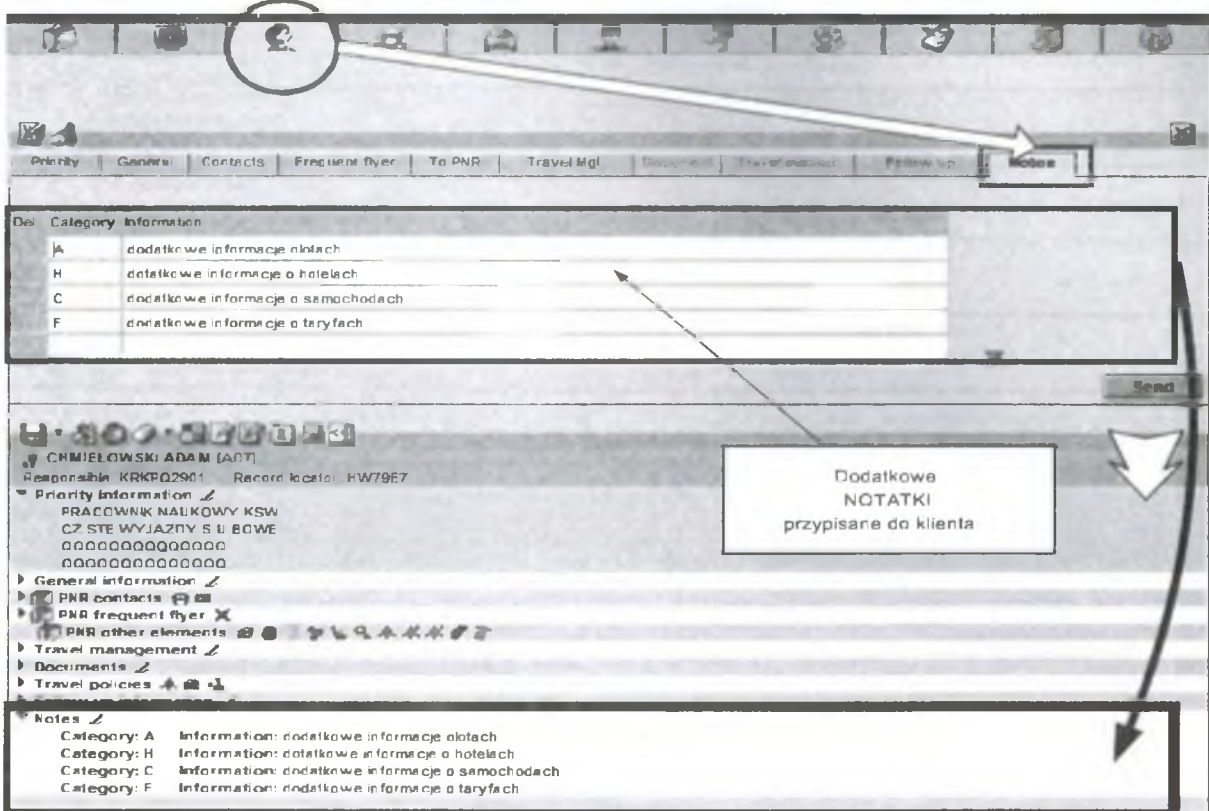
FOLLOW UP – Opcja umożliwiająca przypomnienie tekstu w odpowiedniej dacie



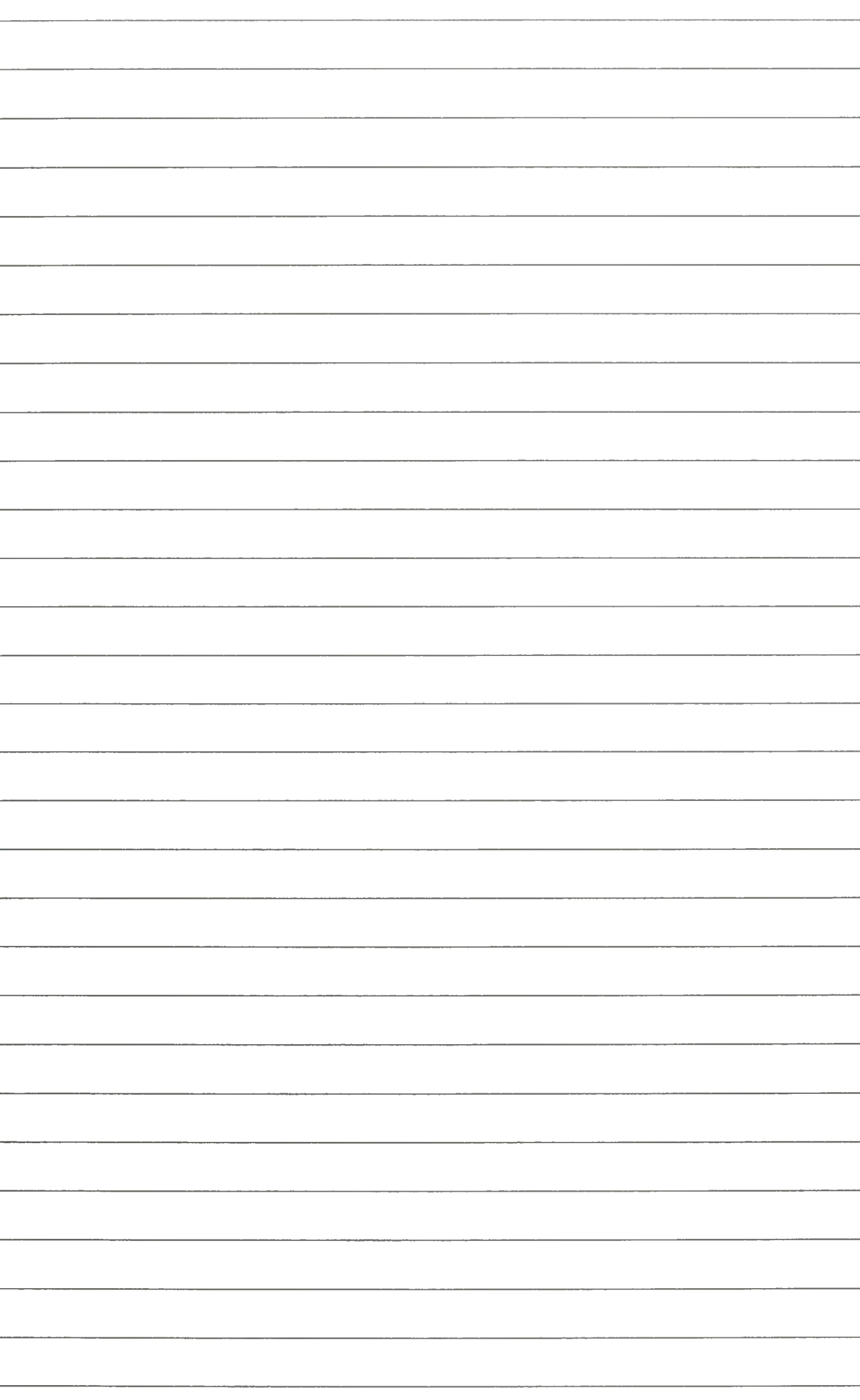
Rys. 75. Zakładka „FOLLOW UP”

169

NOTES – Dodatkowe uwagi przypisane do klienta



Rys. 76. Zakładka „NOTES”



Po uzupełnieniu wszystkich (lub prawie wszystkich pól) rekord KLIENTA może wyglądać jak na rysunku 77. Prawidłowo skonfigurowany rekord przekazany do PNR jest w dużej mierze rezerwacją i po niewielkich korektach może stanowić podstawę do skalkulowania i wystawienia biletu.

Priority General Contacts Frequent flyer To PNR Travel Mgt Document Travel policies Follow up Notes

CHMIELOWSKI ADAM
Responsible: KRKPQ2901 Record locator: HW79E7

Priority information
PRACOWNIK NAUKOWY KSW
CZ STE WYJAZDY S U BOWE
OOOOOOOOOOOOOOOO
OOOOOOOOOOOOOOOO

General information
Traveller name: CHMIELOWSKI ADAM (ADT) (D110566)
Country: PL Citizenship: PL
Country of birth: PL Birth date: 11 May 1966
Language spoken: PL

PNR contacts
 AP Phone element Mobile: 601648309
 AP Phone element Home: 0122693656

PNR frequent flyer
 FF Frequent flyer number LO 12111111111111111111 Active
 FF Frequent flyer number BA 33333333222222223333 Active
 FF Frequent flyer number LH 12312312312333333333 Active

PNR other elements

Travel management
Default home airport: KRK Default arrival airport: FRA
Document delivery method: XM

Documents

Document type	Number	Country	Issue date	Expiry date
Passport	123123123	Poland	20 MAY 00	20 MAY 10
Visa	98765432	US	20 MAY 05	20 MAY 15
Driver's license	3434343434	Poland	10 FEB 80	Expiry date:

Travel policies

Air policies

Air preferences
1 Airline: LH Cabin: F From: PL To: NAMER Trip: PER Start: 01 OCT 2008 End: 01 DEC 2008
2 Airline: LH Cabin: F From: KRK To: FRA Trip: PER Start: 01 DEC 2008 End: 31 DEC 2008
2 Airline: BA Class: C From: WAW To: LON Trip: PER Start: 31 DEC 2008 End: 06 JAN 2009

Cabin preferences
All flights
Domestic flights
Elapsed flying time

Airport preferences

Exclusions
Excluded airline
Excluded city pair
Excluded cabin
Embargoed transit

Air availability information

Car policies
Car company
Excluded car company
Car booking information
Car availability information

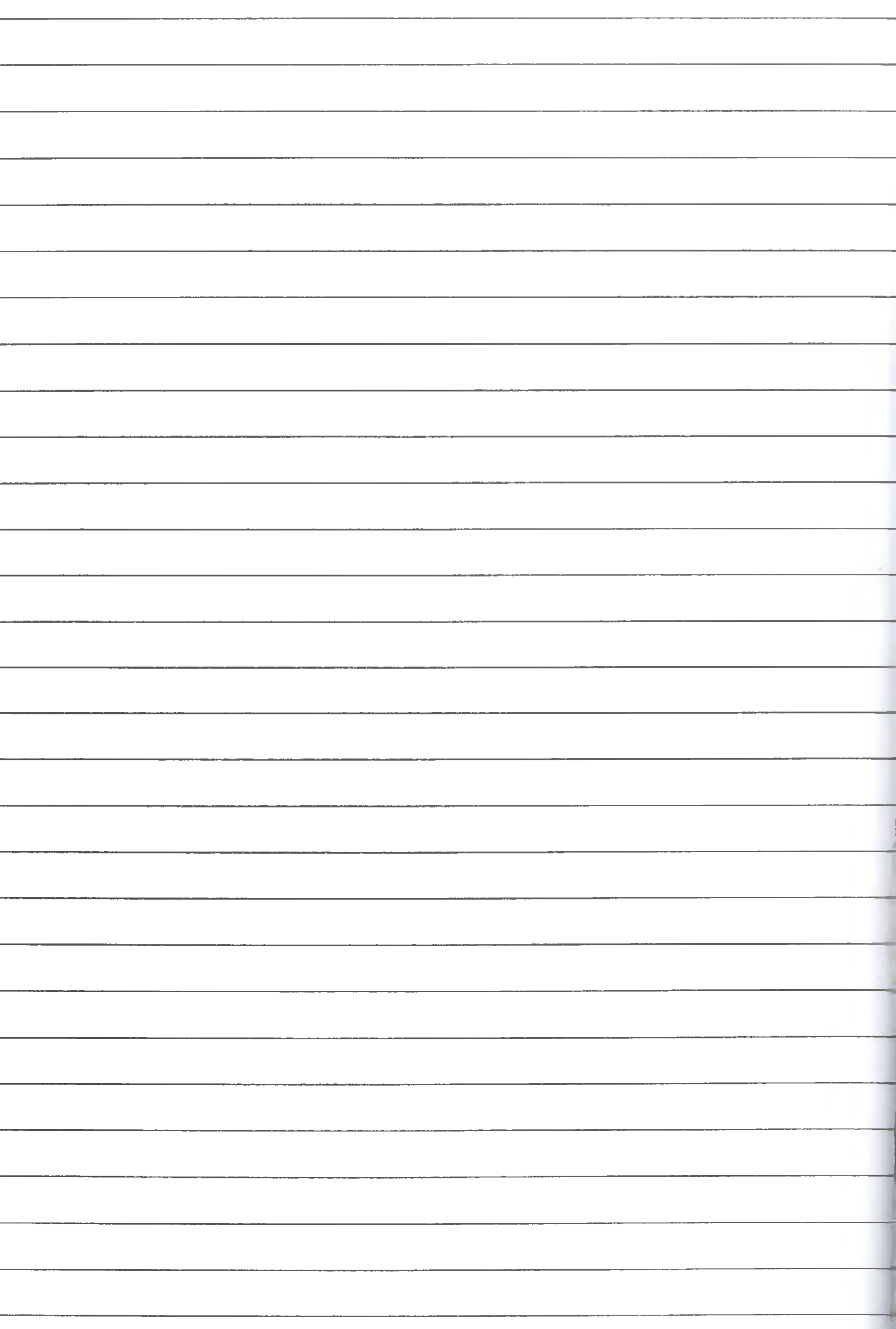
Hotel policies
Hotel chain
Excluded hotel chain
Hotel booking information
Hotel availability information

Follow-up information
Date: 20 JUN 08 Information: testujemy PROFIL KLIENTA
Date: 21 JUN 08 Information: sa pierwsze pozytywne wyniki
Date: 22 JUN 08 Information: jest coraz lepiej

Notes
Category: A Information: dodatkowe informacje o lotach
Category: H Information: dodatkowe informacje o hotelach
Category: C Information: dodatkowe informacje o samochodach
Category: F Information: dodatkowe informacje o taryfach

PRZYKŁADOWO UFORMOWANY PROFIL KLIENTA
Zarejestrowany pod numerem HW79E7

Rys. 77. Zakładka „NOTES”



Ćwiczenie nr 1.

Proszę zrobić profil klienta dla osoby fizycznej:

Zakładka „NEW”

- Europejski Michał, student, urodzony 11.05.1980
- Obywatelstwo francuskie, rezydent polski, język polski
- Data urodzenia jak wyżej

Zakładka „PRIORITY”

- Student KSW
- Wyjazd na stypendium naukowe

Zakładka „CONTACT”

- Default → telefon komórkowy 600 000 001
- Default →E-mail Europejski@poczta.onet.pl

Zakładka „TO PNR”

- Z Krakowa do Londynu, liniami LO, nr lotu..... (wybrać z „Availability”), klasa C, jedno miejsce
- Z Warszawy do Rzymu, liniami LO, nr lotu.... (wybrać z „Availability”), klasa C, jedno miejsce

Zakładka „DOCUMENT”

- Paszport, nr 111111 polski data wystawienia, ważność
- Prawo jazdy nr 222222 polskie data wystawienia

Zakładka „TRAVEL POLICES”

- **AIR:**
 - a. LO, klasa C start:01jun end:31dec
 - Origin type: CITY WAW
 - Destination type: CITY ROM
 - Priority: 1
 - b. LO, klasa C start:01jun end:31dec
 - Origin type: CITY KRK
 - Destination type: CITY LON
 - Priority: 2
- **CAR**
 - a. wypożyczalnia AVIS, RZYM, typ: ekonomiczny/4 drzwi/manual/z klimatyzacją, priorit 1
 - b. wypożyczalnia AVIS, Londyn, typ: ekonomiczny/4 drzwi/manual/z klimatyzacją, priorit 2
- **Hotel**
 - a. Londyn HI w centrum, z restauracją i basenem minimum 400 zł, maksimum 4000 zł, priority 1
 - b. Rzym RA w centrum, z restauracją, priority 2

173

Zakładka „FOLLOW UP”

- 10 jun przypomnieć o zebraniu
- 20 jun złożenie dokumentów

Zakładka „NOTES”

- A przykładowy profil klienta
- H nie zapomnieć zamknąć rekordu

