

Filas

Referência Galileo

Galileo by Travelport

Todos os direitos reservados

Este material é de propriedade da Travelport e sua reprodução por quaisquer meios, total ou parcial, não é permitida sem o consentimento por escrito da Travelport Brasil.

O presente guia de referência foi desenvolvido para o único propósito de treinamento e todos os nomes de companhias aéreas, produtos, endereços e nomes de pessoas contidos neste documento, são parte de um cenário completamente fictício ou de situações objetivando apoiar esforços de treinamento.

Revisão –Janeiro/2018

Travelport – São Paulo/Brasil

Elaborado e revisado por:

Depto. De Treinamento

Contents

| | |
|--|----|
| Revisão –Janeiro/2018 | 2 |
| FILAS (QCA / QCT) | 4 |
| VISUALIZAR AS FILAS | 5 |
| ACESSAR AS FILAS | 5 |
| REMOVER RESERVA DAS FILAS..... | 5 |
| IGNORAR A RESERVA | 5 |
| SAIR DAS FILAS | 5 |
| CRIAR/ NOMEAR/ ENVIAR PARA A FILA | 5 |
| CÓDIGOS DE AÇÃO:..... | 7 |
| CÓDIGOS DE AVISO, DEFINIÇÃO E CÓDIGO PERMANENTE..... | 8 |
| CONHECENDO CÓDIGOS DE AVISO E AÇÃO RELACIONADOS AOS VOOS | 9 |
| CONHECENDO CÓDIGOS DE AVISO E AÇÃO RELACIONADOS AOS SERVIÇOS SOLICITADOS (SSR)..... | 10 |
| CONHECENDO CÓDIGOS DE AVISO E AÇÃO RELACIONADOS AOS ASSENTOS SOLICITADOS | 11 |
| COMO TRANSFERIR UMA RESERVA PARA O CONSOLIDADOR | 12 |
| FILAS SMARTPOINT | 14 |
| GUIA DE REFERÊNCIA RÁPIDA PARA O CONSOLIDADOR..... | 20 |
| EXIBIR UMA FICHA DE RESERVA A PARTIR DA FILA CONSOLIDADORA..... | 20 |
| REDIRECIONANDO UMA FICHA DE RESERVA | 20 |
| LENDO AS FILAS DE MENSAGENS | 20 |
| ENVIANDO MENSAGENS PARA A AGÊNCIA ORIGINADORA DA RESERVA | 20 |
| MUDANÇA DE PROPRIEDADE DA RESERVA | 21 |
| IMPORTANTE:..... | 21 |

FILAS (QCA / QCT)

O sistema de filas tem como função avisar, de forma automática, cada agência de viagens todas as alterações sofridas nas reservas. A agência de viagens, por sua vez, deve tomar todas as ações devidas a cada alteração informada a ela.

Abaixo, estão relacionadas todas as Filas, com seus comandos, nomes e características:

| Comando | Nome da fila | Características |
|---------|------------------------|--|
| QS | SPV | Supervisão |
| QM | MSG | Mensagens |
| QCU | UTR | Impossível contatar |
| QCL | LMT | Mensagem deixada para retornar ligação |
| Q/0 | Urgent | BF com ação urgente |
| Q/1 | General | Destino para BF sem fila específica |
| Q/2 | Seating replies | Respostas de assentos |
| Q/3 | Synchronisation adv | Aviso de sincronização |
| Q/4 | Past date quick | Reservas em datas passadas |
| Q/7 | RQR follow up | Aguardando localizador |
| Q/9 | Ticket review TAW | Acompanhamento de bilhete TAW |
| Q/10 | Ticket review TAU | Acompanhamento de bilhete TAU |
| Q/11 | Fares | Tarifas |
| Q/12 | Review BF | Revisão de Booking File |
| Q/14 | Auto ticket reject | Bilhetes rejeitados |
| Q/15 | Groups advice | Grupos |
| Q/16 | Vendor remarks | Vendor remarks (provenientes de cias aéreas) |
| Q/17 | Waitlist KL | Confirmação a partir de Lista de espera KL (exceto reservas de grupos) |
| Q/18 | Urgent KK | Urgente KK (BFs com KK dentro de 14 dias) |
| Q/19 | General KK | Geral KK (BFs com KK fora de 14 dias) |
| Q/20 | Unable US UU | BFs com situação UU, US |
| Q/21 | Unable to confirm | Impossível confirmar (BFs com situação UC, UN, NO) |
| Q/22 | Time changed | Horário alterado (BFs com situação TK, TL) |
| Q/23 | HX notification | Notificação HX (BFs com situação HX) |
| Q/24 | AUX service advice | Serviços auxiliares (BFs com respostas de hotel, carro, etc) |
| Q/25 | Service info advice | Serviços especiais (BFs com alterações no SSR) |

VISUALIZAR AS FILAS

| | |
|---------|---|
| QPB* | Mostra todas as filas |
| QCA | Mostra todas as filas ativas |
| QCT/ALL | Mostra todas as filas com PNR a trabalhar |

ACESSAR AS FILAS

| | |
|-----|--------------------------|
| Q/1 | Acessar a fila 1 |
| QM | Acessa fila de mensagens |

REMOVER RESERVA DAS FILAS

| | |
|-----|---------------------------|
| QR | Remover Reserva da fila |
| QRM | Remover Mensagens da fila |

IGNORAR A RESERVA

| | |
|---|---|
| I | Ignorar a Reserva enviando para o final da fila |
|---|---|

SAIR DAS FILAS

| | |
|-------|------------------------------------|
| QXE | Sair da Fila e Finalizar a reserva |
| QXI | Sair da Fila e Ignorar a reserva |
| QX+QR | Sair da Fila e Remover a reserva |

CRIAR/ NOMEAR/ ENVIAR PARA A FILA

| | |
|-------------|---|
| QAB* | Ver filas ativas |
| QAB/91/ON | Ativar a fila 91 |
| QPB@91MARIA | Nomear a fila 91 para a funcionária Maria |
| QEB/22 | Colocar a Reserva na fila 22 |

CONHECENDO OS CÓDIGOS

Os códigos que você pode ver em uma Ficha de Reserva são:

- Códigos de Aviso
- Códigos de Ação
- Códigos Permanentes

CÓDIGOS DE AVISO

São códigos gerados pela cia aérea, notificando você das alterações sofridas dentro da Ficha de Reserva. Estas alterações estão relacionadas à venda dos voos, serviços especiais como refeições, solicitações de cadeira de rodas, atendimento especial, marcação de assentos e muito mais.

| Códigos de Aviso | Explicação |
|-------------------------|---|
| HX | Voo ou serviço cancelado pela cia aérea |
| KK | Confirmado a partir de uma solicitação |
| KL | Confirmado a partir de uma lista de espera |
| NO | Nenhuma ação tomada |
| TK | Horário alterado a partir de um voo confirmado (HK) |
| TL | Horário alterado a partir de um voo em lista de espera (HL) |
| TN | Horário alterado a partir de um voo solicitado (PN) |
| UC | Impossível confirmar (Lista de espera fechada) |
| UM | Impossível (Voo não opera) |
| US | Impossível confirmar (Aceita lista de espera) |
| UU | Impossível confirmar (Aceita lista de espera) |

CÓDIGOS DE AÇÃO:

Estes códigos mostram o que deve ser feito pelo Agente ao processar a Ficha de Reserva. Para cada código de Aviso há um código de Ação correspondente.

| Código de Ação | Explicação |
|-----------------------|---|
| FS | Vendido na base Venda Livre |
| HA | Solicitado |
| HS | Confirmado, inventário ajustado |
| HW | Lista de espera |
| IN | Reativar solicitação |
| IS | Vender, caso ainda não reservado |
| IX | Se reservado, cancelar |
| LL | Lista de espera |
| NN | Solicitado |
| OX | Cancelar este segmento se for seguido de um confirmado. |
| RR | Reconfirmar |
| XK | Cancelar o segmento passivo (HX, UN) |
| XX | Cancelar |
| SS | Vendido |

CÓDIGOS PERMANENTES:

Este é o código que deverá aparecer depois da ação tomada.

| Código Permanente | Explicação |
|--------------------------|--|
| AK | Venda passiva (Confirmado) não gera mensagem para cia. aérea |
| AL | Venda passiva (Lista de espera) não gera mensagem para cia. aérea |
| AN | Venda passiva (Solicitado) não gera mensagem para cia. aérea |
| BK | Venda passiva (Confirmado) gera mensagem para cia. Aérea. |
| BL | Venda passiva (Lista de espera) gera mensagem para cia. Aérea. |

| | |
|----|--|
| BN | Venda passiva (Solicitado) gera mensagem para cia. Aérea. |
| HK | Confirmado |
| HL | Lista de espera |
| HN | Solicitado |
| PN | Pendente de resposta. |

CÓDIGOS DE AVISO, DEFINIÇÃO E CÓDIGO PERMANENTE

| CÓDIGO DE AVISO | DEFINIÇÃO | CÓDIGO PERMANENTE |
|------------------------|---|--------------------------|
| HX | Cancelado pela cia aérea | XK |
| KK | Confirmado a partir de uma solicitação | HK |
| KL | Confirmado a partir de lista de espera | HK |
| NO | Nenhuma ação tomada | XK |
| TK | Alteração de horário a partir de um voo confirmado (HK > TK > HK) | HK |
| TL | Alteração de horário a partir de um voo em lista de espera (HL > TL > HL) | HL |
| TN | Alteração de horário a partir de um voo solicitado | HN |
| UC | Impossível confirmar | XK |
| UN | Impossível confirmar, voo não opera | XK |
| US | Impossível aceitar a venda, voo em lista de espera | HL |
| UU | Impossível confirmar, voo em lista de espera | HL |

CONHECENDO CÓDIGOS DE AVISO E AÇÃO RELACIONADOS AOS VOOS

| CÓDIGO DE AVISO | DEFINIÇÃO | CÓDIGO DE AÇÃO |
|--|---|-----------------------|
| KK Reserva confirmada | Alterar segmento 2 para HK NN > PN > KK > HK | @2HK |
| KL Confirmado a partir de lista de espera | Alterar segmento 5 para HK LL > HL > KL > HK | @5HK |
| NO Nenhuma ação tomada | Remover segmento 4 | @4XK |
| TK Alteração de horário para voo confirmado | Alterar segmento 1 para HK | @1HK |
| TL Alteração de horário para voo em lista de espera | Alterar segmento 3 para HL | @3HL |
| HX Cancelado pela Cia aérea | Remover segmento 6 | @6XK |
| UC Impossível confirmar | Remover segmento 6 | @6XK |
| UU Impossível confirmar, colocar em lista de espera | Alterar segmento 4 para HL NN > PN > UU > HL | @4HL |
| Alterar status de todos os segmentos aéreos | TK, KK, KL transformar para HK US, UU transformar para HL NO, UN, UC, HX serão cancelados | @ALL |

CONHECENDO CÓDIGOS DE AVISO E AÇÃO RELACIONADOS AOS SERVIÇOS SOLICITADOS (SSR)

| CÓDIGO DE AVISO | DEFINIÇÃO | CÓDIGO DE AÇÃO |
|---|--|--|
| KK Confirmado a partir de uma solicitação | Alterar status da refeição especial VLML para HK NN>PN>KK >HK | SI.VLML@HK |
| KK Confirmado a partir de uma solicitação | Cancelar a refeição confirmada VLML NN>PN>KK> NAO QUERO | SI.VLML@ |
| KK Confirmado a partir de uma solicitação | Alterar status da refeição especial DBML para HK para o PSGR 1, segmento 3 | SI.P1S3/DBML@HK |
| UU Indisponível, colocar em lista de espera | Alterar status da refeição especial SFML do segmento 3 para HL | SI.S3/SFML@HL |
| NO ou UC Nenhuma ação tomada | Remover refeição especial SFML | SI.SFML@XK |
| Alterar status de todos os itens SSR (e assentos) | TK, KL, KL transformar para HK UU transformar para HL NO,UN serão cancelados | @ALL |

CONHECENDO CÓDIGOS DE AVISO E AÇÃO RELACIONADOS AOS ASSENTOS SOLICITADOS

| CÓDIGOS DE AVISO | DEFINIÇÃO | CÓDIGO DE AÇÃO |
|--|--|--------------------------|
| KK Confirmado a partir de solicitação | Alterar status de todos os assentos de todos os passageiros para HK NN > PN > KK > HK | S.*HK |
| KL Confirmado a partir de lista de espera | Alterar status de assento solicitado do segmento 2 para HK | S.S2@*HK |
| Alterar status de todos os assentos | TK, KK, KL transformar para HK UU e US transformar para HL NO,UN ou UC serão cancelados | @ALL |

COMO TRANSFERIR UMA RESERVA PARA O CONSOLIDADOR

Para enviar uma reserva de sua agência para seu consolidador que utiliza o Galileo, siga as instruções abaixo:

- 1) Abra sua reserva
- 2) Digite o comando **QEB/XXX** (onde XXX é o PCC do seu consolidador). Se você souber o número da fila, também pode utilizar o comando **QEB/XXX/YY** (onde XXX é o número do PCC do seu consolidador e YY o número da fila)

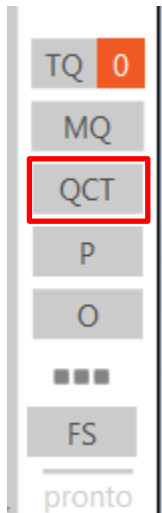
(PCC = PSEUDO CITY CODE)

RESUMO: CORRESPONDÊNCIA DOS CÓDIGOS DE AVISO E AÇÃO

| CRIAR RESERVA | PERMANENTE | DE AVISO | DE AÇÃO | PERMANENTE |
|--------------------------------|--|---|--|---------------------------------------|
| HS (confirmado) | HK | | | HK |
| LL (lista de espera) | HL | | | HL |
| NN (solicitado) | PN (pendente de resposta) | | | PN |
| SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS | | | | |
| NN | PN (pendente de resposta) | KK (*SI) | S.I.S1P1/VGML@HK S.I.S1P1/VGML@ | HK CANCELAR |
| NN | PN | UC, UN,NO | S.I.S1P1/VGML@XK | |
| HS | HK | HK | S.I.S1P1/VGML@ | |
| ASSENTOS | | | | |
| Assentos | | KK | S.S1@*HK | HK |
| Assentos | | UN, UC, NO | S.S1@ | CANCELAR |
| CONFIRMAÇÃO DE VOOS | | | | |
| NN | PN | KK (confirmado a partir de uma solicitação) | @1HK @1-5HK | HK |
| LL | HL | KL (confirmado a partir da lista de espera) | @1HK @1.3.5HK | HK |
| HS | HK | TK (avisa mudança do TIME horário em voo confirmado) | @1HK | HK |
| LL | HL | TL (avisa mudança do TIME horário em voo em lista de espera) | @1HL | HL |
| HS | HK | HX (cancelado pela Cia) | @1XK @1-4XK | DELETAR O SEGMENTO INDICADO |
| HS | HK | NO (rejeitado) UN (rejeitado) UC (rejeitado) | @1XK @1-4XK | DELETAR O SEGMENTO INDICADO |
| PRORROGAR PRAZO: | | | EMITIR TKT: | |
| (ver prazo da reserva) | T.@TAU/NOVA DATA/NOVA HORA | EX: T.@TAU/05DEC/1000 | T.@T* | T.T* = INDICA EMISSAO IMEDIATA DA RSV |

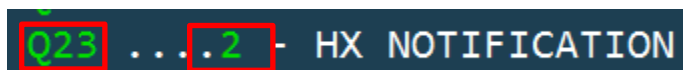
FILAS SMARTPOINT

Para acessar as filas basta clicar em QCT que estará localizada ao lado direito do smartpoint.



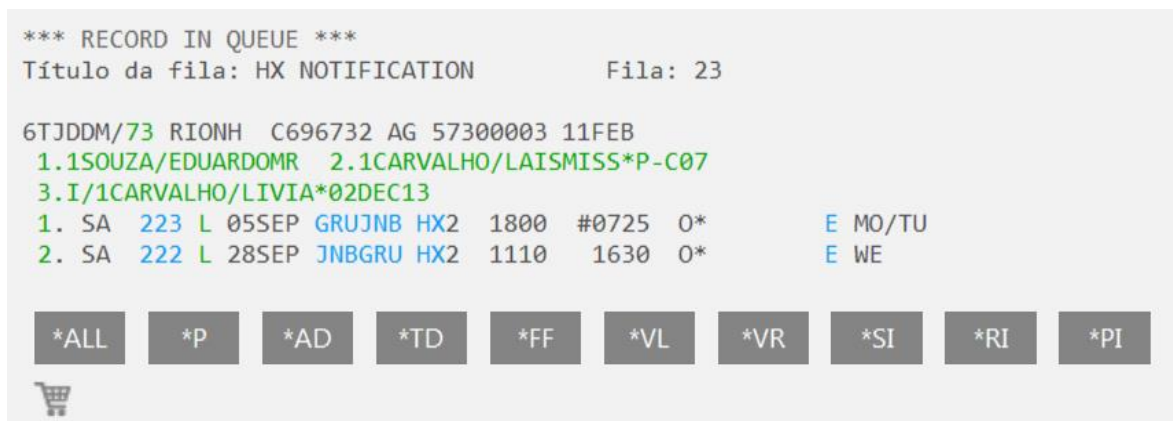
Após o comando, temos duas opções para trabalharmos em filas.

Clicando na fila específica ou no (número), quantidade de PNR nesta fila.



Clicando sobre a fila, exemplo: **Q23**

Os PNRs aparecerão em uma ordem e devemos tomar as ações necessárias ou passarmos um a um, até chegarmos o PNR desejado.



Clicando sobre o número (quantidade de PNRs), teremos uma lista que nos proporciona a possibilidade de irmos direto ao PNR desejado. Podemos trabalhar dentro ou fora da fila neste momento.

Para isso, basta clicarmos no numero 2

```

7B89
SPV      MSG
GEN ... 20 - GENERAL QUEUE      Q02 ....9 - SEATING REPLIES
Q03 .... 1 - SYNCHRONISATION ADV Q10 ...35 - TICKET REVIEW
Q16 ... 52 - VENDOR REMARKS     Q19 ... 4 - GENERAL KK
Q22 .... 3 - TIME CHANGED      Q23 ... 2 - HX NOTIFICATION
Q25 ... 29 - SERVICE INFO ADVICE Q30 ...82 - TREINAMENTO
>
  
```

Nesta tela teremos uma lista com os PNRs. Para abrir, basta clicar sobre o localizador referente. Ao clicar, lhe dará a opção de trabalhar dentro ou fora da fila.

```

7B89
QUEUE 30 - 004 BFS
MP
SURNAME      RECORD   TRAVEL
LOCATOR     DATE
1ALCICI/MAURO >*QKJC6E . -
1BOLOTIZ/ALDAMRS >*6NKKCU . -
1RESENDE/SHEILAMRS >*8DZZQY . 15JUN
1RESENDE/SHEILAMRS >*867410 . 13JUL
>
  
```

Retrieve PNR in Queue


Retrieve PNR

Após clicarmos e escolhermos trabalhar dentro ou fora da fila, a reserva aparecerá em nossa tela para que tomemos as ações necessárias.

```

*** RECORD IN QUEUE ***
5NQVP6/74 RIONH C327401 AG 57300003 05FEB
1.1FAGUNDES/CARLOSMR
1. AF 459 Y 03AUG GRUCDG HK1 1910 #1120 0* E WE/TH
2. AB 8301 Y 06AUG ORYTXL HK1 0845 1025 0* SA
3. AB 8704 Y 06AUG TXLFCO HK1 1110 1315 0* SA
4. AB 1907 Y 08AUG FCOTXL HK1 0900 1110 0* MO
OPERATED BY ALITALIA SOCIET AEREA IT
5. AB 5003 Y 08AUG TXLLHR HK1 1220 1330 0* MO
OPERATED BY BRITISH AIRWAYS
6. AF 1681 B 10AUG LHRC DG HK1 0945 1205 0* E WE 1
7. AF 166 Y 10AUG CDGBKK HK1 1420 #0630 0* E WE/TH1
8. 3K 514 Y 15AUG BKKSIN HX1 2120 #0040 5* MO/TU
9. AF 257 Y 20AUG SINCDG HK1 2250 #0610 0* E SA/SU2
10. AF 456 Y 21AUG CDGGRU HK1 1030 1710 0* E SU 2
  
```

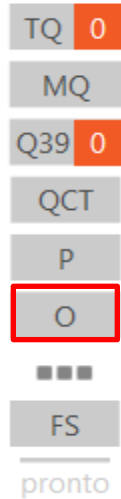
*ALL
*P
*AD
*TD
*VL
*VR
*SI
*RI
*PI



Para retirar o HX que se encontra na linha 8 de segmento, basta usar uma das duas entradas abaixo:

@8XK ou @ALL

No menu lateral do Smartpoint, também podemos programar uma ou mais filas para que fiquem visíveis e nos informe quando tivermos PNRs pendentes de ações.



Clicando no botão **O** (Opções), podemos cadastrar o PCC, numero da fila e categoria, deixando visível. A cada 15 minutos, conforme programado, o sistema irá carregar os PNRs pendentes de ação, piscando em nossa tela.

Opções de contagem de filas

Filas do QuickView

| PCC | Queue | Visible | Category |
|------|-------|-------------------------------------|--------------------------|
| 7B89 | 39 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Pesquisa de contagem de filas

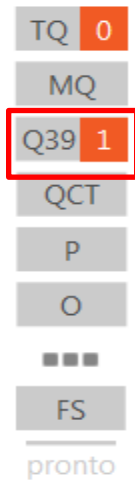
Exibir notificações de alteração de fila

Permitir pesquisa de contagem de filas

Pesquisa os totais das filas em QuickView a cada minutos

SALVAR **CANCELAR**

Após programação, teremos um novo botão no menu lateral do Smartpoint.



Neste momento, um novo botão foi adicionado na barra lateral, o botão Q39, indicando que temos um PNR aguardando que tomemos ação. Ele trocará de cor, entre vermelho e laranja.

7B89
QUEUE 39 - 001 BFS JUNIOR

| SURNAME | RECORD LOCATOR | TRAVEL DATE |
|-------------------------|-------------------|----------------|
| 1CARVALHOFILHO/JOAOMR | 5NPCMO | 04AUG |
| 1CARVALHO/SANDRAMRS | 5NPCMO | 04AUG |
| 1CARVALHO/LEANDROMR | 5NPCMO | 04AUG |
| 1CARVALHO/THIAGOMSTR | 5NPCMO | 04AUG |
| I/1CARVALHO/MELISSAMISS | 5NPCMO | 04AUG |

TQ
MQ
Q39
QCT
P
O
...
FS

ENTER REFRESH SHOW IN TERMINAL

Ao clicarmos no Q39, uma nova janela aparecerá com os PNRs que se encontram nesta fila.

GUIA DE REFERÊNCIA RÁPIDA PARA O CONSOLIDADOR

O Consolidador deve informar às agências que utilizam seus serviços o seu código de Consolidador e quaisquer filas específicas a serem utilizadas.

O Consolidador pode exibir uma reserva à partir da fila de sua cidade Consolidadora (o código da cidade Consolidadora será fornecido pelo Helpdesk Galileo) ou através do código da reserva (caso conhecido), efetuar qualquer ação que se faça necessária e retornar a ficha de reserva para a agência que a criou.

Também é possível redirecionar a ficha de reserva para uma outra fila dentro da sua cidade Consolidadora.

EXIBIR UMA FICHA DE RESERVA A PARTIR DA FILA CONSOLIDADORA

| | |
|----------|--|
| QCA/HCY | Exibe todas as filas dentro da cidade Consolidadora DHJ |
| Q/HCY | Exibe a ficha de reserva que se encontra na fila 0 ou fila 1 (caso a fila 0 esteja vazia, a primeira ficha da fila 1 será exibida) |
| Q/HCY/45 | Exibe a ficha de reserva que se encontra na fila 45 |

REDIRECIONANDO UMA FICHA DE RESERVA

| | |
|------------|---|
| QEB/R | Retorna a ficha de reserva à agência de onde a mesma se originou |
| QEB/R/45 | Retorna a ficha de reserva à agência de onde a mesma se originou, porém para a fila 45 |
| QEB/HCY/60 | Envia a ficha de reserva para a fila 60 da cidade Consolidadora HCY (somente pode-se enviar a ficha de reserva para a sua própria cidade Consolidadora) |

LENDO AS FILAS DE MENSAGENS

| | |
|---------------|---|
| QM/HCY HCY | Exibe a mensagem da fila de mensagens gerais da cidade Consolidadora HCY |
| QS/HCY | Exibe a mensagem da fila de mensagens de supervisão da cidade Consolidadora HCY (neste caso, é necessário que a assinatura do agente de viagens tenha autorização para acesso à fila de supervisão) |

ENVIANDO MENSAGENS PARA A AGÊNCIA ORIGINADORA DA RESERVA

| | |
|---------|---|
| QEM/AAA | Envio para a fila de mensagens gerais, onde AAA é o pseudo (código Galileo) da agência originadora |
| QES/AAA | Envio para a fila de mensagens de supervisão, onde AAA é o pseudo (código Galileo) da agência originadora |

MUDANÇA DE PROPRIEDADE DA RESERVA

A agência originadora pode transferir a ficha de reserva definitivamente para a agência Consolidadora.

QEB/HCY/Y Envia a ficha de reserva para a fila 1 da cidade Consolidadora e transfere a propriedade da reserva para o Consolidador

QEB/HCY/45/Y Envia a ficha de reserva para a fila 45 da cidade Consolidadora e transfere a propriedade da reserva para o Consolidador

IMPORTANTE:

Todos os procedimentos utilizados normalmente em filas podem ser utilizados na fila da cidade Consolidadora (ignorar, remover da fila, alterar status, etc).

Ocasionalmente, quando digitarmos QCA/HCY (utilizando nosso próprio código Consolidador), o sistema poderá exibir, dentro de uma determinada fila, a existência de uma ficha de reserva.

Porém, ao tentarmos puxar tal reserva, o sistema nos responde com QUEUE EMPTY. Isto pode ocorrer no caso da agência originadora ter feito alterações e fechado a ficha de reserva, após haver enviado a mesma para o Consolidador. Neste caso, a ficha de reserva não mais poderá ser acessada pelo Consolidador, tendo que ser reenviada pela agência originadora.