

Módulo 1

Reservas Aéreas

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 –Setembro/ 2019

Travelport – São Paulo/Brasil

Elaborado e revisado por:

Depto. De Treinamento

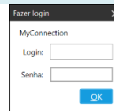
Contents

Revisão –Setembro/ 2019.....	2
1º MÓDULO: RESERVAS AÉREAS.....	4
ASSINATURA.....	4
ASSINAR PELA PRIMEIRA VEZ	4
ROLAMENTO E JANELAS	5
CONVERSOR DE MOEDAS	5
REVENDER E ALTERAR SEGMENTOS	8
PASSOS PARA CRIAÇÃO DE RESERVA	8
RESOLUÇÃO IATA 830	12
OUTROS COMANDOS NO PNR.....	13
CLAIM PNR	14
RESERVA DE GRUPO ATRAVÉS DO SEGMENTO PASSIVO.....	14
CANCELAR SEGMENTO PASSIVO	14
FILAS	14
ANEXO.....	16
PRONTA REFERÊNCIA SCRIPT E GRÁFICO SMARTPOINT.....	16

1º MÓDULO:- RESERVAS AÉREAS

ASSINATURA

Assinar o sistema



Desassinar o sistema

SOF

Emular em um PCC

SEM/PCC/AG

Visualizar todas as áreas de trabalho

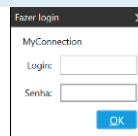
OP/W*

Mudar de área de trabalho (A, B, C, D ou E)

SA

ASSINAR PELA PRIMEIRA VEZ

1 Assinar o sistema



2 Inserir login e senha provisória

3 Inserir a nova senha no campo NEW PASSWORD

NEW PASSWORD: .TESTE15...

4 Inserir a palavra chave no campo KEYWORD

KEYWORD: . 1234..

5 Ao pressionar ENTER o sistema exibe uma tela pedindo para redigitar o novo password e keyword

Note: A senha deverá conter de 7 a 10 caracteres alfanuméricos.

- Não serão aceitos número repetido como 11, número sequencial como 123, nome do agente ou nome da agência.
- Para digitar o password e a keyword a tecla INSERT deve ser desativada.

HELP DO SISTEMA

Por palavra-chave

H/NAME

Pela letra inicial

H/N

Pela entrada identificadora

H/N.

ROLAMENTO E JANELAS

Mover para baixo	MD
Mover para cima	MU
Mover para a última tela	MB
Mover para a primeira tela	MT
Limpar todas as janelas do Galileo	CTRL S
Limpar somente uma janela do Galileo	CTRL W

CONVERSOR DE MOEDAS

Câmbio do dia	FZSUSDBRL
Câmbio com data retroativa	FZSUSDBRL.10JAN15
Converter um valor específico (dólar para real)	FZSUSD150.00BRL

CODIFICAR E DECODIFICAR

Cidade – codificar	H/ENCODE .CELONDON
Cidade – decodificar	H/DECODE .CDNYC
País – codificar	.LEBRAZIL
País – decodificar	.LDBR
Companhia aérea – codificar	.AELATAM
Companhia aérea – decodificar	.ADAZ
Equipamento – codificar	.EEAIRBUS
Equipamento – decodificar	.ED773

DISPONIBILIDADE DE VOOS

Visualizar disponibilidade do dia	H/AVAI ASTOLON
Visualizar disponibilidade geral sem especificar a cia aérea	A23JULGRUROM
Visualizar disponibilidade geral especificando uma cia aérea	A23JULGRUROM/LH
Visualizar disponibilidade no link direto da cia aérea	A23JULGRUROM*AZ

Especificar data, horário, companhia aérea e classe de reserva.	A20MAYGRUMIA7A@M*AA
Visualizar disponibilidade por data e hora	A18JULGRUCDG.1400
Especificar ponto de conexão	A18APRGRUMAD*IB.BCN
Retorno no mesmo dia	AR
Retorno noutro dia (round trip)	AR08SEP*AZ
Solicitação para outro horário	.6P
Visualizar disponibilidade de ida e volta no mesmo comando (round trip)	A23APRGRULHR*BA++14MAY*BA
Especificando ponto de conexão	A20MAYGRUMAD*IB.BCN++28MAY*IB.BCN
Especificando classe de reserva	A20MAYGRUMIA7A@K*AA++28MAY@K*AA

DETALHES DE VOO	H/TT
Detalhe do voo QF322	TTQF322/16FEB
Verificar detalhes do voo através da disponibilidade	TTL_____ (número do linha)
Verificar detalhes do voo a partir de um itinerário	TTB_____ (número do segmento reservado)
Tempo mínimo de conexão	DCTMIA
Verificar em uma reserva já feita se o tempo de conexão está correto	@MT
Horário local da cidade escolhida	@LTSOA

FREQUÊNCIA DE VOO	H/TT
-------------------	------

Visualizar frequência de voo	TTGRUMIA
Visualizar frequência de voo por data e par de cidades	TT23APRSAOPAR

ACORDO INTERLINE	H/DT
-------------------------	-------------

Verificar acordo interline (acordo entre cias aéreas, para reserva e emissão) – XX (cia aérea)	DT/AAR/DIS-XX DT/IAT/DISXX
--	-------------------------------

VENDA DE VOOS	H/0
----------------------	------------

A partir de uma disponibilidade:

Venda de voo direto	N1Y1
Venda de voos em classes diferentes	N1Y1B2
Venda de voos com conexão	N1Y1*
Venda de voo a partir de uma disponibilidade de ida e volta	N1Y1++N1Y1
Venda de voo com conexão a partir de uma disponibilidade de ida e volta	N1Y1*++N1Y1*
Venda de voo com conexão em classes diferentes a partir de uma disponibilidade de ida e volta	N1Y1B2++N1L4B5
Venda em lista de espera	N1Y1LL
Venda de voo em lista de espera a partir de uma disponibilidade de ida e volta.	N1Y1LL++N1Y1LL
Venda passiva	N1Y1AK
Inserção de Surface (ARNK)	Y ou 0A

VENDA ATRAVÉS DA ENTRADA DIRETA OU LONGA	H/0
---	------------

Venda direta de voos confirmados	0AA906C11JULGRUMIANN1
Venda direta de voos em lista de espera	0AA906C11JULGRUMIALL1
Venda de segmento OPEN	0YYOPENYGRUMIANO1
Venda direta de um segmento passivo	0AA906C11JULGRUMIAAK10

INSERIR SEGMENTOS

Inserir após segmento 3	/3
Inserir após segmento 1 o segmento 5	/1S5
Inserir e vender segmento a partir da disponibilidade	/2+N1Y3
Inserir segmento surface	/2+0A

REVENDER E ALTERAR SEGMENTOS

Alterar status do segmento 1	@1HK
Alterar todos os segmentos para 3 lugares	@A/3
Alterar segmento 2 para 3 passageiros	@2/3
Alterar os segmentos 3 até o 5 para outra classe de reserva	@3-5/B
Alterar segmento 2 para nova data	@2/27NOV

CANCELAR SEGMENTOS

Cancelar segmentos ativos do 2 ao 5	X2-5
Cancelar segmento ativo específico	X2
Cancelar todos os segmentos ativos	XI
Cancelar segmento passivo específico	@1XK

PASSOS PARA CRIAÇÃO DE RESERVA

1 Disponibilidade	A23APRGRUATL*DL++14MAY*DL
2 Venda de voo	N1Y1++N1Y1
3 Inserir nome	N.SOBRENOME/NOME MR

4 inserir contato	CM/+*NOME DO AGENTE P.SAOB*55 11 3333 3333 (opcional)
5 Inserir prazo	T.TAU/20DEC
6 Assinar	R.NOME DO AGENTE
7 Finalizar e rever a reserva	ER

NOME	H/NAME
Adicionar nome de adulto	N.SOBRENOME/NOME MRS
Adicionar nome de criança acompanhada	N.SOBRENOME/NOME MISS*P-C09
Adicionar nome de criança acompanhada com idade (quando necessário)	N.SOBRENOME/NOMEMISS*P-C09 DOB10SEP19
Adicionar nome de criança desacompanhada	N.SOBRENOME/NOME MSTR*P-U11
Adicionar nome de INFANT (bebê)	N.I/SOBRENOME/NOME MISS*23JAN15
Adicionar nome de INFANT com assento	N.SOBRENOME/NOME MISS*P-INS 01JAN15
Alterar nome	N.P3@SOBRENOME/NOME MR
Deletar nome	N.P3@

CONTATO	H/PHONE
Inserir contato da agência	CM/+*NOME DO AGENTE P.SAOT*5511 333333333333 STAR TRAVEL
Inserir o telefone comercial (B) do passageiro	P.SAOB*55 11 3333 5444 NOME DO PAX
Inserir o contato residencial (H)	P.SAOH*55 11 3333 5444 NOME DO PAX
Inserir o contato do celular (C)	P.SAOC*55 11 3333 5444 NOME DO PAX
Inserir o contato da acomodação (A)	P.SAOA*55 11 3333 5444 NOME DO HTL
Alterar contato	P.2@RIOB*55 21 4444 3444 MARGARIDA
Excluir contato	P.2@

PRAZO	H/T.
Identifica que o bilhete já foi emitido	T.T*
Adicionar prazo com data	T.TAU/23JAN
Adicionar prazo com data e hora	T.TAU/23JAN/1600
Alterar prazo para reservas bilhetadas	T.@T*
Alterar data do prazo	T.@TAU/24JAN
Excluir prazo	T.@
SOLICITANTE	H/R.
Adicionar nome do solicitante	R.RAFAEL
Excluir o nome do solicitante	R.@
FINALIZAR RESERVA	H/END
Encerrar	E
Encerrar e rever	ER
ACESSAR RESERVA	H/RETRIEVAL
Pelo localizador	*MZFGH
Pelo sobrenome do passageiro	*-SILVA
Pelo sobrenome e nome do passageiro	*-SILVA/THAIS
Buscar reservas feitas com embarque na da indicada	LD/ALL/10APR-D
RESERVA DE ASSENTO	H/SEAT
Visualizar mapa de assentos por segmento	SA*S3 ou clicar na classe de reserva.
Marcar assentos aleatórios para todos os segmentos e passageiros	S.N
Marcar assentos na janela para todos os segmentos	S.NW
Marcar assentos no corredor para todos os segmentos	S.NA
Cancelar todos os assentos	S.@ ou X no gráfico do mapa

Cancelar todos os assentos do segmento 2	S.S2@
Cancelar o assento do passageiro 1 no segmento 2	S.P1S2@

MILHAGEM	H/MILEAGE
Verificar acordo de milhagem entre as empresas aéreas	M*JJ
Adicionar número do cartão de milhas	M.P1/UA1234555
Adicionar número do cartão de milhas de outra empresa aérea (voo UA e cartão AV)	M.P1/AV122345/UA
Excluir número do cartão de milhas do passageiro 1	M.P1@

REMARKS	H/NP.
Adicionar remarks	NP.TEXTO LIVRE
Excluir remarks	NP.1@

REMARKS DO ITINENÁRIO	H/RI.
Adicionar Remarks do Itinerário	RI. TEXTO LIVRE
Excluir Remarks do Itinerário	RI.1@

SSR - SPECIAL SERVICE REQUIREMENT	H/SSR
Solicitar comida vegetariana para todos os passageiros	SI.VGML
Solicitar cadeira de rodas por passageiro e segmento	SI.P1S4.5/WCHR
Solicitar uma animal na cabine (raça, comprimento, largura, altura e peso)	SI.P1/PETC*POODLE DOGX50X40X50CMX6KG
Solicitar uma animal como carga (raça, comprimento, largura, altura e peso)	SI.P1/AVIH*DORBERMAN DOGX70X80X70CMX16KG
Cancelar todos os serviços	SI.ALL@
Cancelar todos os serviços para o passageiro 1	SI.P1@
Cancelar todos os serviços de VGML	SI.VGML@

OSI - OTHER SUPPLEMENTARY INFORMATION	H/OSI
--	--------------

Adicionar OSI	SI.YY*VIP ROCK STAR
Excluir OSI	SI.1@

RESOLUÇÃO IATA 830

1-SSR CTCE – Endereço de email de contato do Passageiro	SI.P1/SSRCTCE YY HK1/TESTE.GALILEO//GMAIL.COM
2- SSR CTCM – Número do celular do passageiro	SI.P1/SSRCTCM YY HK1/99991234
3- SSR CTCR – O passageiro se recusou a informar Seus contatos.	SI.P1/SSRCTCR YY HK1/NO CONTACT INFORMATION

EMAIL	H/EMAIL
Inserir email de destinatário	MT.ANNA.SA@GMAIL.COM
Inserir email de remetente	MF.MIKE.IN@GMAIL.COM
Inserir um comentário para o endereço de email 1	MC.1@TEXTO LIVRE
Enviar email e rever PNR	R.NOME ERM*PDF
Enviar email para todos os endereços de email	ERMALL
Excluir todos os emails de destinatário da reserva	MT.ALL@
Excluir email de destinatário específico	MT.1@
Excluir email de remente	MF.1@
Excluir o comentário	MC.1@

DOCS OU TSA	H/DOCS
Associar com o passageiro 1, cia aérea BA, data de nascimento, sexo e nome.	SI.P1/SSRDOCSBAHK1/////12JUL76/M//SMIT H/JOHN/RICHARD

Associar com o passageiro 1, cia aérea BA, tipo de documento PASSAPORTE, país emissor GB, número do documento, nacionalidade, nascimento, sexo, validade do documento e nome.

SI.P1/SSRDOCSBAHK1/P/GB/S12345678/GB/
12JUL76/M/23OCT16/SMITH/JOHN/RICHA
RD

Informação para um bebê de colo.Sexo lançado como masculino colo (MI).

SI.P2/SSRDOCSBAHK1/P/GB/S12345888/GB/1
2SEP14/MI/23OCT18/SMITH/SIMON

OUTROS COMANDOS NO PNR

Ignorar a reserva	I
Ignorar e rever original	IR
Reexibir um PNR / Reserva	*R
Visualizar histórico	*H
Atualizar todos os status	@ALL

COPIAR ITINERÁRIO

	H/REPEAT
1 Assinar a reserva	R.THAIS
2 Entrada para clonar todos os dados da reserva	REALL SALL
Entrada para clonar apenas o itinerário	RESALL
Entrada para clonar apenas os dados do cliente	REALL

DIVIDIR PNR

	H/DIVIDE
1 Dividir elemento nominal 2	DP2
Dividir elementos nominais 1 e 3	DP1.3
2 Assinar	R.NOME
3 Arquivar	F
4 Encerrar	R.NOME+ER

Note: A divisão pode cancelar os serviços e tarifas associados, dependendo da cia aérea.

CLAIM PNR

Permite transferência permanente da reserva aérea criada diretamente na Cia. Aérea

- | | |
|--|------------------|
| 1 Solicitar o PNR | C/AA*LOCALIZADOR |
| 2 Confirmar a solicitação | C/AA/OK |
| 3 Insira os dados necessários para completar o PNR
no Galileo | |

RESERVA DE GRUPO ATRAVÉS DO SEGMENTO PASSIVO

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 Insira o nome do grupo com a quantidade
de lugares reservados | N.G/20GALILEOTUR |
| 2 Solicite o itinerário informando status
passivo AK | 0AA906C11JULGRUMIAAK10 |
| 3 Insira o localizador da empresa aérea, onde
YY refere-se ao código da cia aérea. | RL.YY*LOCALIZADOR |
| 4 Insira os demais dados como telefone da
agência e prazo | CM/+*NOME
T.TAU/15JAN |
| 5 Finalize a criação do PNR | R.NOME+ER |
| 6 Insira os nomes dos clientes | N.SOBRENOME/NOME MR |

CANCELAR SEGMENTO PASSIVO

- | | |
|--------------------------|--------|
| Cancelar segmento 1 e 2 | @1.2XK |
| Cancelar segmento 1 ao 3 | @1-3XK |

FILAS

TIPO	FILAS
Urgente	0
Informações gerais	1
Resposta de assento	2
Fila de prazo	10

Informações da empresa aérea (Vendor Remarks)	16
Confirmação a partir da lista de espera	17
Status Impossível de confirmar US UU	20
Mudança de horário de voo	22
HX Notificação de cancelamento de voo	23
Aviso de solicitação de serviços (SSR)	25

VISUALIZAR FILAS

Mostra todas as filas ativas	QCA
Mostra todas as filas com PNR a trabalhar	QCA/ALL
Mostra uma determinada fila	QCB/1

ACESSAR FILAS

Acessar a fila 1	Q/1
Acessar a fila 1, categoria DM	Q/1*CDM

REMOVER PNR DAS FILAS

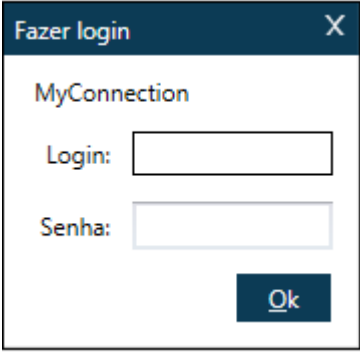
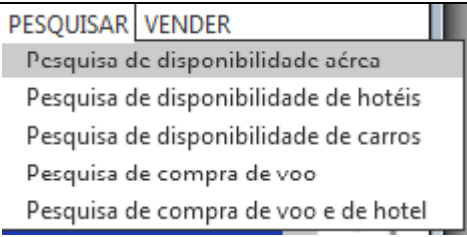
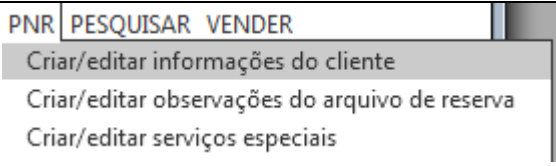
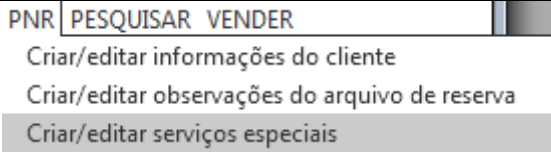


Remover PNR da fila	QR
---------------------	----

SAIR DAS FILAS

Sair da fila e finalizar o PNR	QXE
Sair da fila e ignorar o PNR	QXI
Sair da fila e remover o PNR	QX+QR

ANEXO

PRONTA REFERÊNCIA SCRIPT E GRÁFICO SMARTPOINT

Assinar	
Acessar disponibilidade	
Criar PNR: Inserir nome, contato, prazo	
Solicitar serviços especiais: SSR e OSI	
Acessar Low Fare Shopping Tool	
Acessar PNRs recentes	 ou ALT I

Processamento de Filas	<p>TQ 0</p> <p>MQ</p> <p>Q02 7</p> <p>QCT</p> <p>P</p> <p>O</p>
Tradutor de outro GDS	<p>Canto superior do Smartpoint</p> <p>MYCONNECTION ▾</p>
Configurar teclas rápidas	<p>FERRAMENTAS AJUDA</p> <p>QuickCommands ▶</p> <p>Reproduzir entradas</p> <p>Automatic Update Options...</p> <p>Smartpanel</p> <p>Editor de teclas programáveis</p> <p>PNRs recentes</p> <p>Calendário</p> <p>Rapid Reprice</p> <p>Scriptwriter Plus Run</p> <p>Calculadora</p>