

Amadeus Ticket Changer

**Plan de Adopción para
Viajes Halcón**

Guía actualizada

**Customer Experience
septiembre 2014**

Índice

— Introducción	3
— Características de Amadeus Ticket Changer	4
— Cómo se accede a Amadeus Ticket Changer	4
— Transacciones de Amadeus Ticket Changer	5
— Cambios del PNR que generan una reemisión o revalidación	5
— Opciones de cotización	6
— Documentos a emitir/cancelar	7
— Ejemplos	7
• Reemisión con diferencia de tarifa	7
• Reemisión con penalización. Formas de cobrar la penalización	9
○ Penalización cobrada en un EMD	9
○ Penalización cobrada en una tasa	13
• Billete con valor residual	16
○ Valor residual reflejado en un EMD	16
○ Valor residual no aplicable a través de un EMD	19
○ Valor residual no reembolsable	20
— Cuando emitir un billete nuevo es más económico que el cambio	21
— Recomendaciones para reducir el nº de transacciones por reemisión	22

Introducción

Amadeus Ticket Changer (ATC) es una herramienta que automatiza los cálculos que se requieren para la reemisión de un billete, ahorra consumo de tiempo al agente de viajes, y evita ADM's generados por parte de la línea aérea por reemisiones erróneas. Esto se traduce en proporcionar a la agencia de viajes un valor añadido y un mejor servicio a su cliente.

Con una sola transacción ATC calcula el valor de la nueva tarifa, el cargo por penalización y/o abono por valor residual (residual value - RV) si lo hay, o si el billete requiere de una revalidación, siguiendo las normativas de la industria.

Una vez realizado el cálculo, los datos de la nueva tarifa se guardan en el PNR creando un TST y/o un TSM por cada segmento EMD con la información de la penalización y/o el RV, así como los elementos FO con la información de la emisión original.

Igualmente, en cualquier momento el usuario puede acceder al **"ATC Reissue Panel"** (información del cálculo realizado por ATC), haciendo la siguiente entrada:

TQR

Para que este cálculo pueda realizarse, la línea aérea debe cargar en sus tarifas publicadas la categoría 31 **"VOLUNTARY CHANGES"** en sus condiciones (FQN).

Si es posible una revalidación y la línea aérea lo ha cargado en la categoría 31, sólo se cargará el TSM correspondiente al elemento EMD de penalización si procede. El sistema avisará de que el agente debe realizar la revalidación del billete.

Las líneas aéreas que usan ATC y por tanto cargan la categoría 31 en sus tarifas se pueden consultar con la entrada:

FQNatC/CXR

ATC reduce las transacciones de la reemisión a 5 pasos

1. Reservar el nuevo itinerario.
2. Recuperar el billete a reemitir (TWD). Cotizar la nueva reserva con ATC; el sistema realiza el cálculo de la nueva tarifa, crea el TST de la tarifa resultante, la línea del billete original, y la penalización o valor residual, si se aplican.
3. Modificar la forma de pago.
4. Corregir/añadir la línea aérea de validación (FV).
5. Emisión de los documentos.

Si no hay posibilidad de reemisión por las restricciones de la tarifa, después del paso 2 el sistema contestará: **REISSUE NOT ALLOWED**

Páginas de ayuda: **HE ATC**

Características de ATC

- Cálculo automático para reemisión de itinerarios, domésticos e internacionales.
- Cálculo automático del nuevo itinerario, cotización de la nueva tarifa (ADC, *Even Exchange* o valor residual), penalización por cambios si lo hubiera, y nuevas tasas.
- Procesa tarifas públicas y privadas.
- No procesa PNR de grupo.
- No procesa segmentos abiertos (*Open*).
- Reemisión de un billete electrónico cualquiera que sea su emisión original.
- Procesa los acuerdos de interlínea.
- Procesa varios tipos de pasajeros (adultos, niños bebés, etc.)
- Cálculo automático para reemisión de billetes no utilizados o parcialmente utilizados.
- Posibilidad de buscar la tarifa más barata y reservar automáticamente en las clases correspondientes y guardar el nuevo TST.
- Posibilidad de solicitar sólo información de la nueva tarifa más barata.
- Posibilidad de cotizar la tarifa según la reserva y guardar el nuevo TST.
- Posibilidad de solicitar sólo información de la nueva tarifa según la reserva.
- Revalidación de los billetes cuando no se necesita de una reemisión.
- Procesa las condiciones de **"VOLUNTARY CHANGES"** cargadas en la categoría 31.
- Crea un nuevo TST y/o TSM por penalización o valor residual, si se aplica el EMD, crea el campo FO y el panel de cálculo de la reemisión (TQR).
- Integración con sistema de facturación asociado a Amadeus (A.I.R *back office*)
- Reemisiones ilimitadas.
- Acceso en modo críptico y gráfico.

Cómo se accede a ATC

Control a nivel de línea aérea

- Para que ATC pueda comparar entre la tarifa original y la nueva tarifa y realizar los cálculos automáticos es necesario que la línea aérea haya cargado en sus tarifas publicadas (FQN) en el GDS la categoría 31 **"VOLUNTARY CHANGES"**. Al no generar texto libre esta categoría, la línea aérea debe continuar cargando la información de **"Changes/Reissues"** en la categoría 16 **"PENALTIES"**.

Control a nivel de agencia y PNR

- La agencia de viajes debe estar habilitada para emitir billetes electrónicos.
- La agencia de viajes debe estar habilitada para emitir EMDs.
- El número de billete que se está intentando reemitir debe indicarse en el PNR, en el elemento FA o FHE, o en la entrada de cotización.
- El PNR debe contener los campos obligatorios incluyendo el nuevo itinerario.
- Capacidad de desplegar un billete electrónico (TWD) para que ATC pueda realizar los cálculos; si no es posible no se podrá realizar la reemisión o revalidación, y el sistema contestará con el siguiente mensaje:

ACCESS TO DOCUMENT DENIED

Transacciones de ATC

Si un pasajero decide modificar su reserva y/o itinerario después de emitido el billete, el agente de viajes puede realizar cualquiera de las siguientes transacciones de ATC para realizar la reemisión correspondiente, después de haber realizado los cambios en el PNR.

Formato	Observación
FXF	Solicita la cotización a nivel informativo, no prepara la reemisión; no crea TST ni TSM
FXQ	Solicita la cotización confirmada, prepara para la reemisión; crea TST y TSM, si fuera el caso
FXE	Solicita a nivel informativo la tarifa más económica, no prepara para la reemisión; no crea TST ni TSM
FXO	Solicita cotización confirmada con la tarifa más económica, prepara la reemisión; crea TST y TSM, si fuera el caso

Cambios del PNR que generan una reemisión o revalidación

Reemisión

- Cambio en las fechas de viaje
- Cambio en los vuelos
- Cambio en las clases
- Cambio de la ruta

Revalidación

El sistema escogerá la opción de revalidar cuando el cambio realizado haya sido de vuelo o de fecha y la línea aérea autorice dicha revalidación; se puede presentar en los siguientes casos:

- Misma ruta
- Misma base de tarifa, tarifa, línea aérea y norma de tarifa
- Los mismos puntos de construcción de tarifa (corte de tarifa)
- Mismos tipos de cargos (*surcharges*)
- Mismas tasas
- Mismas clases de reserva

Una vez que se ha realizado los correspondientes cambios en el itinerario, el usuario realiza las transacciones de ATC para la cotización automática de la nueva tarifa. ATC seguirá las condiciones de reemisión o revalidación cargadas en las normas de la tarifa.

- Una reemisión implica la emisión de un nuevo billete
- Una revalidación modifica un billete con la nueva información

Opciones de cotización

Todas las opciones de cotización se pueden aplicar a las cuatro transacciones principales de ATC: **FXF / FXQ / FXE / FXO**.

Entrada	Observación
FXF/P2	Especifica nº del pasajero en el PNR
FXF/S3	Especifica nº de segmento de vuelo en el PNR
FXF/T8	Cuando hay varios billetes (8 es el nº de línea en el PNR del FA o FHE a reemitir)
FXF/TKT057-01234567890	Por nº de billete a reemitir
FXF/KY	Tipo de cabina: F = Primera C = Business Y = Todas las turistas M = Turista estándar W = Turista premium
FXF/P2/T11//P1/TKT...	Cotizar varios pasajeros a la vez, con distintas opciones
FXF/R,U /R,UP /R,U000011	Cotizar por tipo de tarifa (pública, negociada o corporativa)

Nota: la opción de pasajero no sería compatible con la entrada FXO, dada la imposibilidad de tener en un PNR cada pasajero con una clase distinta para los mismos vuelos.

Documentos a emitir/cancelar

Una vez realizados los cálculos de reemisión el agente deberá emitir el nuevo billete: **TTP**

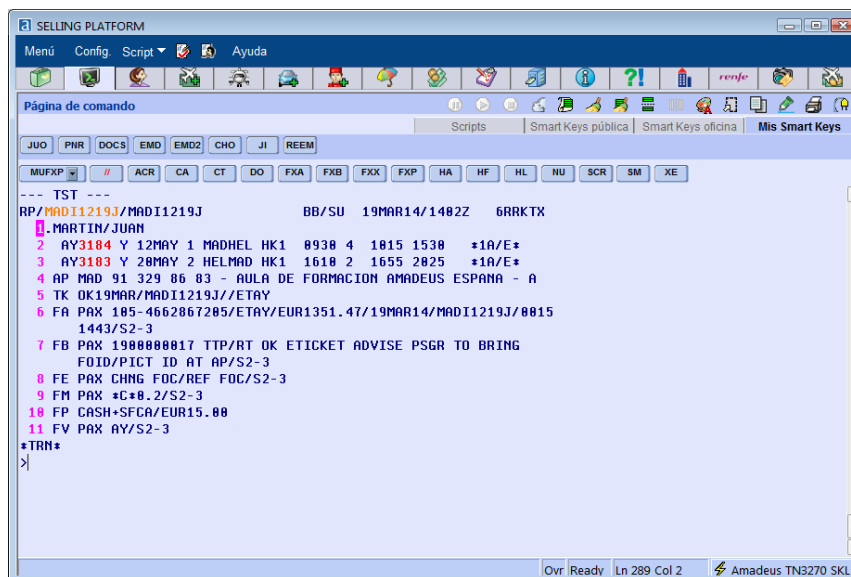
Si además hay elementos de SVC por penalización y/o valor residual hay que emitir los correspondientes EMDs conjuntamente: **TTP/TTM**

Se imprimirán 2 cupones de EMD, uno de agente y otro de pasajero. Este último le servirá al pasajero como recibo en caso de penalización, o como comprobante de abono en caso de valor residual el cual podrá utilizar a cambio de otro billete con la línea aérea.

Si se cancela el billete reemitido, no hay que olvidar de cancelar también los EMDs emitidos conjuntamente: **TRDC**

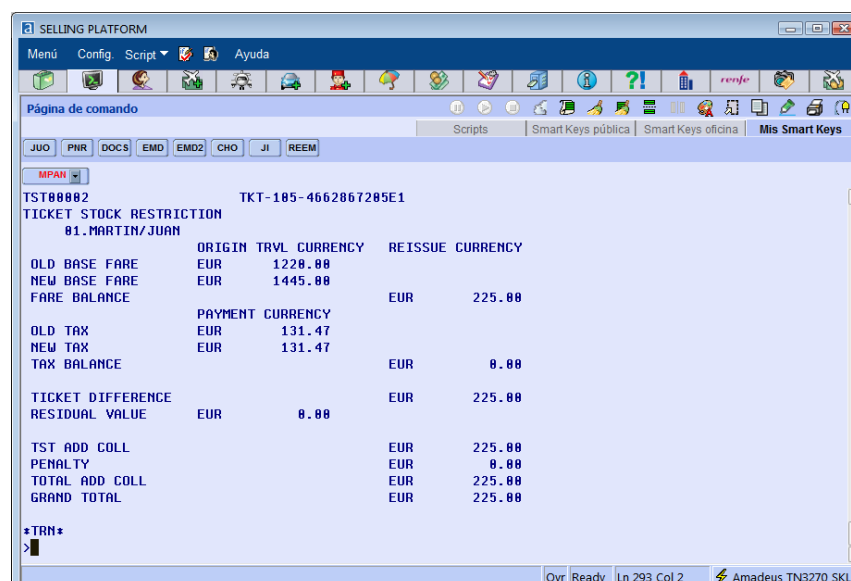
Reemisión con diferencia de tarifa

PNR original:



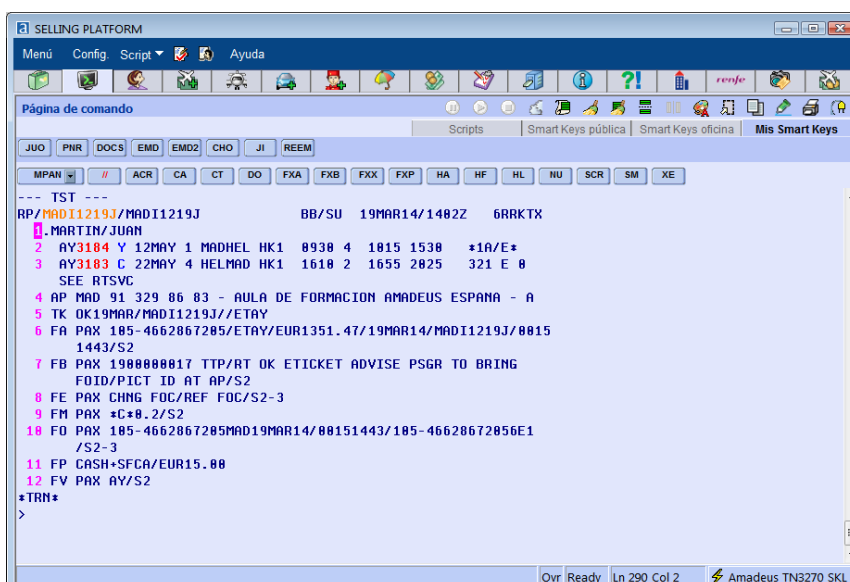
Se cambia la reserva con estos datos y se realiza la entrada **FXQ**.

Respuesta:

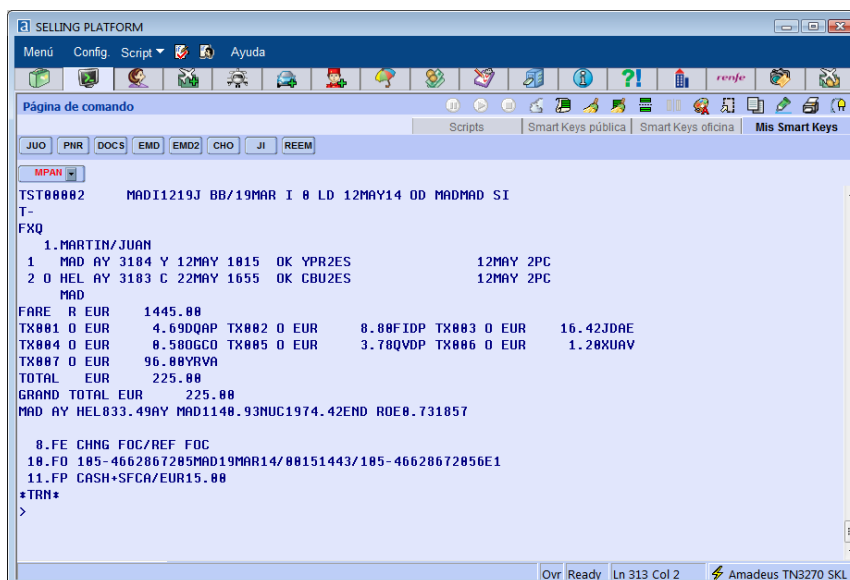


El nuevo billete tiene una diferencia de tarifa de 225.00€, no hay tasas nuevas ni penalización para la reemisión. Los elementos TST y FO han sido actualizados en el PNR.

PNR actualizado:



TST actualizado para la reemisión:



Se procederá a la emisión del billete de la manera habitual, añadiendo la forma de pago original y nueva del billete en el PNR con la entrada FPO/forma de pago original+/nueva, eliminando antes la FP anterior. Ejemplo:

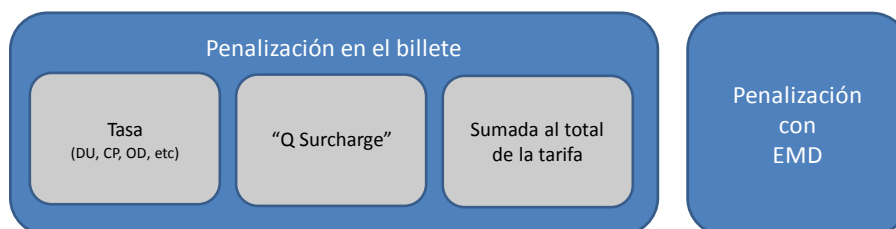
FPO/CASH+/CASH si tanto el billete original como lo nuevo se abona en metálico

Para volver a visualizar el cálculo de reemisión: **TQR**

Reemisión con penalización

Desde el pasado 12 de enero de 2014, IATA ha dejado de admitir el VMCO (*Virtual Miscellaneous Charge Order*) como documento acreditativo de pago para todos los servicios auxiliares, siendo sustituido por el EMD (*Electronic Miscellaneous Document*).

A partir de esa fecha, además de por EMD, se han creado **tres nuevos métodos** para la recogida de las penalizaciones con el fin de poder realizar reemisiones automáticas con todas las compañías, incluso las que no estaban preparadas para el EMD: **mediante una tasa, a través de un Q surcharge, o sumándola al total de la tarifa.**



a. Penalización cobrada en un EMD:

ATC creará automáticamente los datos necesarios para realizar la reemisión del billete y la emisión de la penalización a través del EMD.

b. Penalización cobrada en el billete:

ATC creará automáticamente los datos necesarios para realizar la reemisión del billete donde está incluida la penalización. Nos aparecerá el mensaje **"PENALTY COLLECTED ON TICKET"** para avisarnos del método de recogida de la penalización.

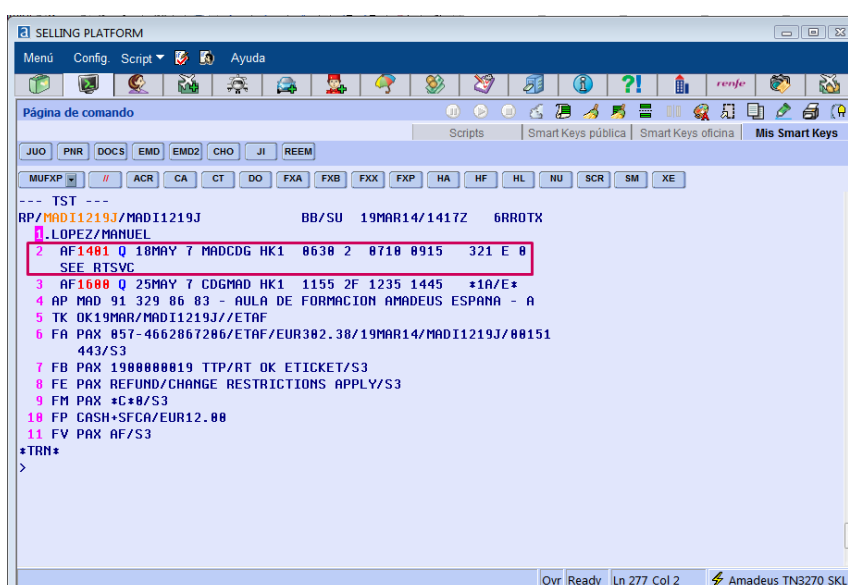
NOTA: Después de la desaparición del VMPD por BSP Link, hay compañías que aún no han decidido ni comunicado cómo van a cobrar la penalización, por lo que en el sistema puede aparecer el siguiente mensaje:

"METODO DE PAGO DE PENALIDAD NO IDENTIF: CONTACTE AEROLINEA"

— Penalización cobrada en un EMD

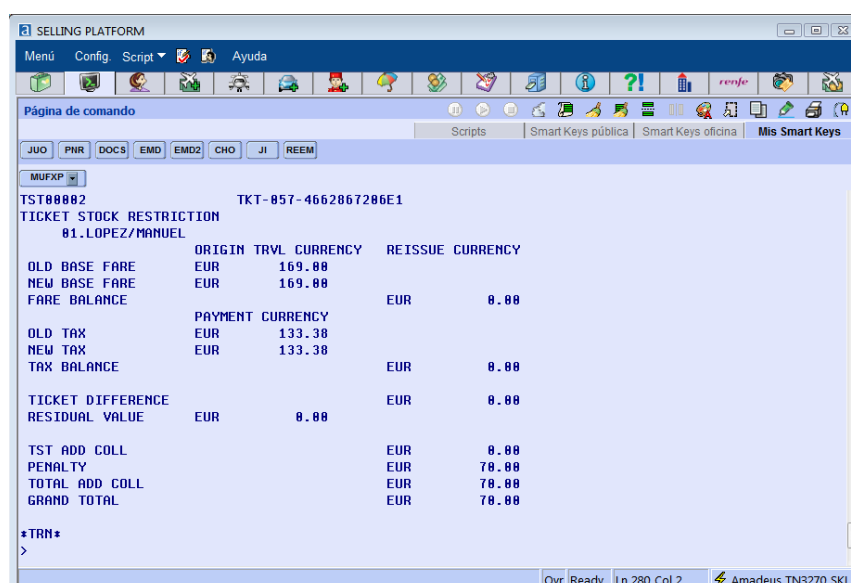
Una vez emitida la siguiente reserva el cliente cambia el viaje un día más tarde en el vuelo de ida.

PNR con el nuevo vuelo:



Se realiza la entrada **FXQ**.

Respuesta:

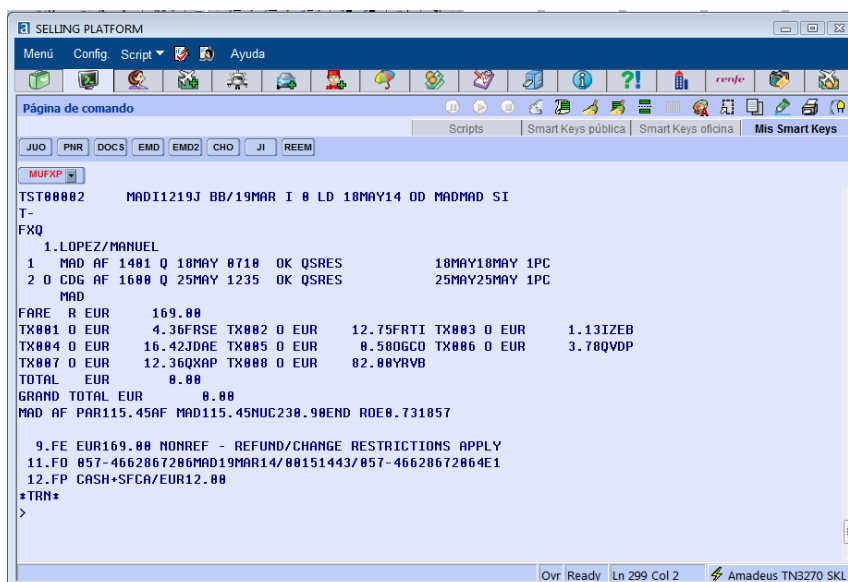


El nuevo billete no tiene tarifa y tasas nuevas y hay una penalización de 70.00€. Los elementos de TST, SVC por penalización y FO han sido actualizados.

PNR actualizado:

TSM creado por penalización: **TQM**

TST actualizado para ser reemitido: **TQT**



Se procederá a la emisión del billete y del EMD de la manera habitual, añadiendo formas de pago tanto para el EMD como para el billete, comisión y compañía aérea emisora.

FPO/forma de pago original > para el billete

TMI/FP-forma de pago penalización > para el EMD

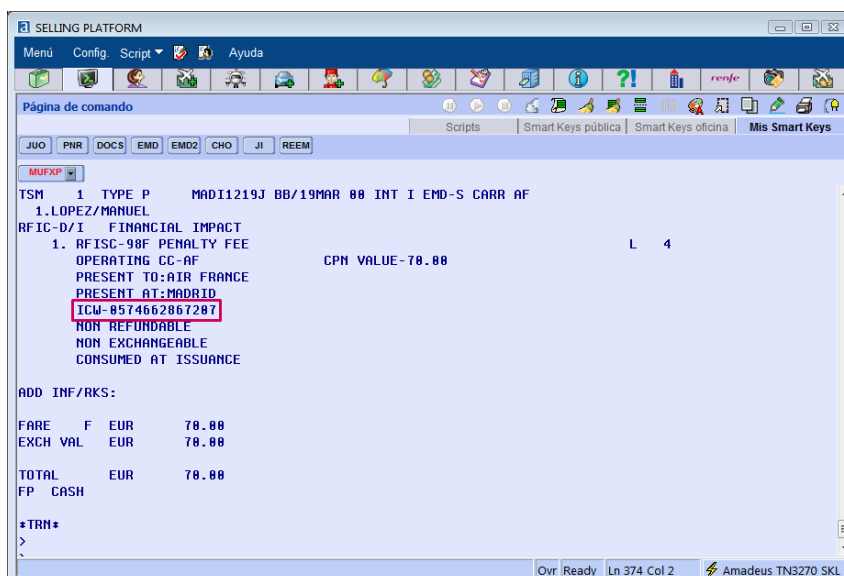
Ambas se introducen desde el PNR.

Se corregirá en elemento FV, eliminándolo del PNR y volviéndolo a introducir.

Por último se emitirán ambos documentos simultáneamente con la entrada:

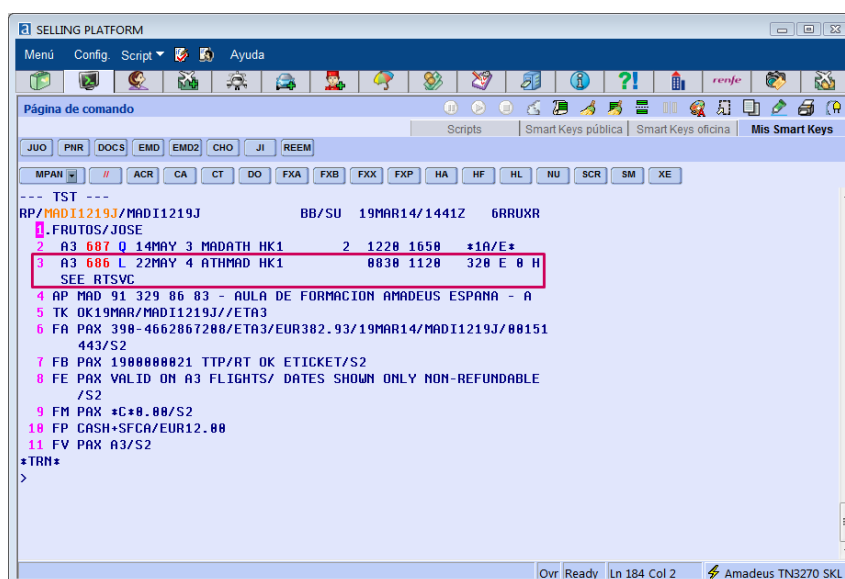
TTP/TTM

Cuando se han emitido los documentos, en el TSM se reflejará el billete relacionado en el campo **"ISSUED IN CONNEXION WITH" (ICW):**



— Penalización cobrada en una tasa

En el siguiente PNR el cliente ha modificado la fecha de regreso al día siguiente:



Cotizamos la reserva usando la entrada **FXQ**:

SELLING PLATFORM

Menú Config Script Ayuda

Página de comando

JUO PNR DOCS EMD EMD2 CHO JI REEM

MPAN

FXQ

#1 FRUTOS/JOSE
 LAST TKT DTE 14MAY14 - - DATE OF ORIGIN
 PENALTY COLLECTED ON TICKET
 BG CRR: A3/A3
 PRICED WITH VALIDATING CARRIER A3 - REPRICE IF DIFFERENT VC

AL	FLGT	BK	DATE	TIME	FARE BASIS	NVB	NVA	BG
MAD								
ATH A3	0607 Q		14MAY		QNOBAGD		14MAY 0P	
MAD A3	0606 L		22MAY		LNOBAGD		14MAY 0P	
					ORIGIN TRVL CURRENCY		REISSUE CURRENCY	
OLD BASE FARE					EUR			
NEW BASE FARE					EUR			
FARE BALANCE						EUR		0.00
					PAYMENT CURRENCY			
OLD TAX					EUR			
NEW TAX					EUR			
TAX BALANCE						EUR		0.00
TICKET DIFFERENCE						EUR		0.00
PENALTY						EUR		50.00
GRAND TOTAL						EUR		50.00
TOTAL ADD COLL						EUR		50.00
RESIDUAL VALUE					EUR			0.00

Sólo hay penalización de 50€ que ATC indica que se cobrará en el billete.

En el PNR no veremos línea SVC. Entrando en el TST veremos que la penalización se refleja como una nueva tasa y el total del nuevo billete corresponde con ese importe:

SELLING PLATFORM

Menú Config Script Ayuda

Página de comando

JUO PNR DOCS EMD EMD2 CHO JI REEM

MPAN

TST00002 MAD11219J 00/19MAR I 0 LD 14MAY14 00 MADMAD SI

T-

FXQ

1.FRUTOS/JOSE

1 MAD A3 607 Q 14MAY 1220 OK QNOBAGD 14MAY 0PC

2 0 ATH A3 606 L 22MAY 0030 OK LNOBAGD 14MAY 0PC

MAD

FARE R EUR 324.00

TX001 X EUR 50.00DU TX002 0 EUR 12.00GRAE TX003 0 EUR 16.42JDAE

TX004 0 EUR 0.50GCO TX005 0 EUR 3.78QVDP TX006 0 EUR 15.15WPDP

TX007 0 EUR 5.00WQSE TX008 0 EUR 6.00YQAC

TOTAL EUR 50.00

GRAND TOTAL EUR 50.00

MAD A3 ATH Q51.92 226.82A3 MAD Q51.92 112.84NUC442.70END

ROE0.731857

0.FE VALID ON A3 FLIGHTS/ DATES SHOWN ONLY NON-REFUNDABLE

10.F0 398-4662067200MAD19MAR14/00151443/398-4662067200E1

11.FP CASH+SFCA/EUR12.00

TRN

>

Sólo habrá que emitir el billete nuevo, introduciendo la forma de pago de una reemisión con el formato FPO/forma de pago original+/nueva forma de pago.

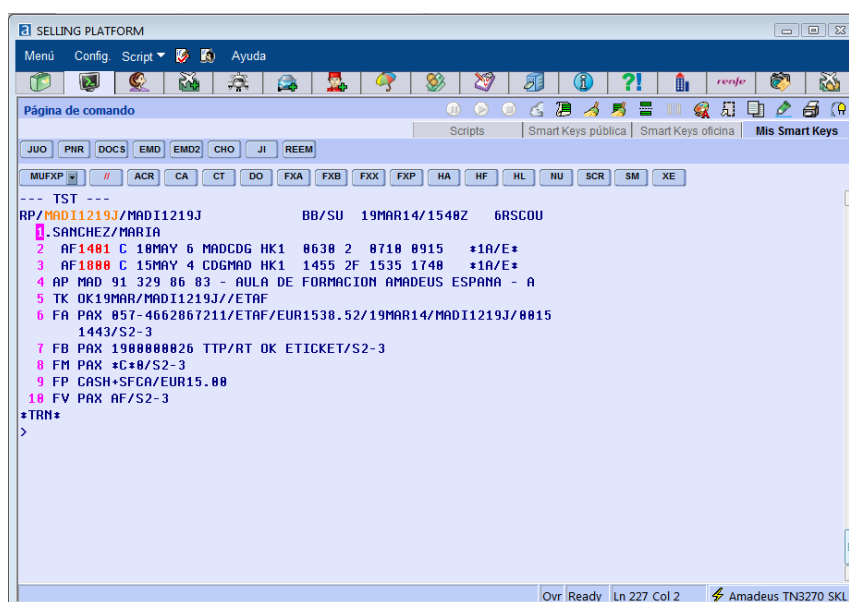
Emitimos con **TTP**.

Billete con valor residual

— Valor residual reflejado en un EMD

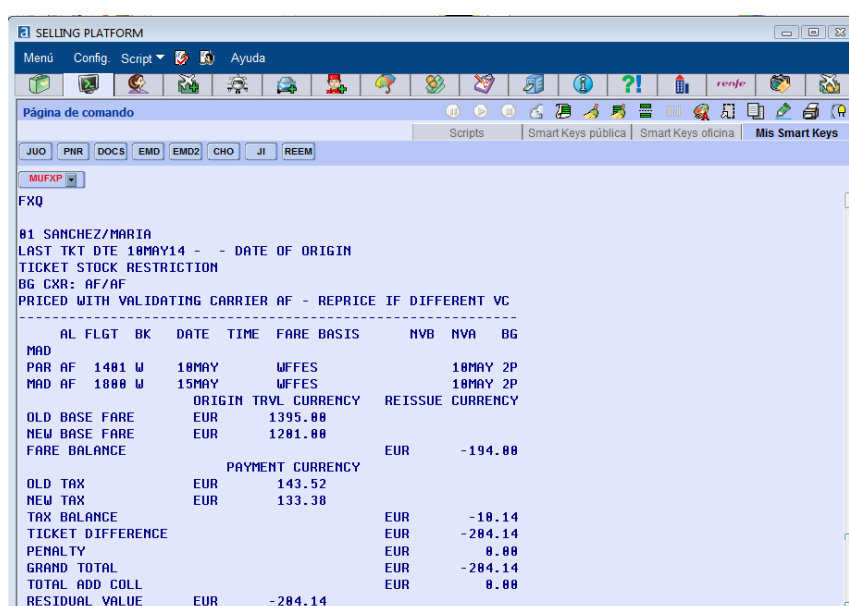
El cliente tiene un billete emitido en clase preferente (C), después de emitido el billete quiere que se aplique una tarifa más barata en la reserva.

PNR original:



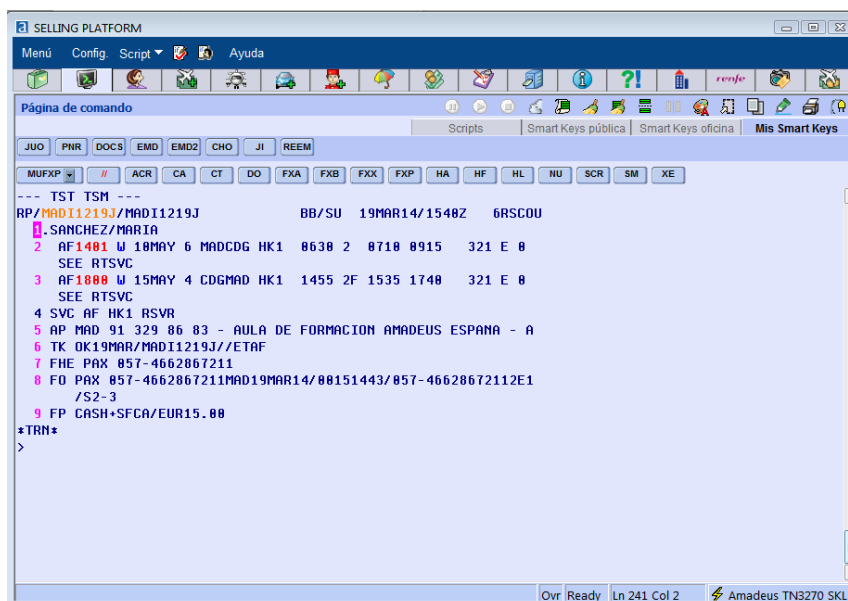
Se realiza el cambio de la reserva a clase W y se cotiza con **FXQ**.

Respuesta:

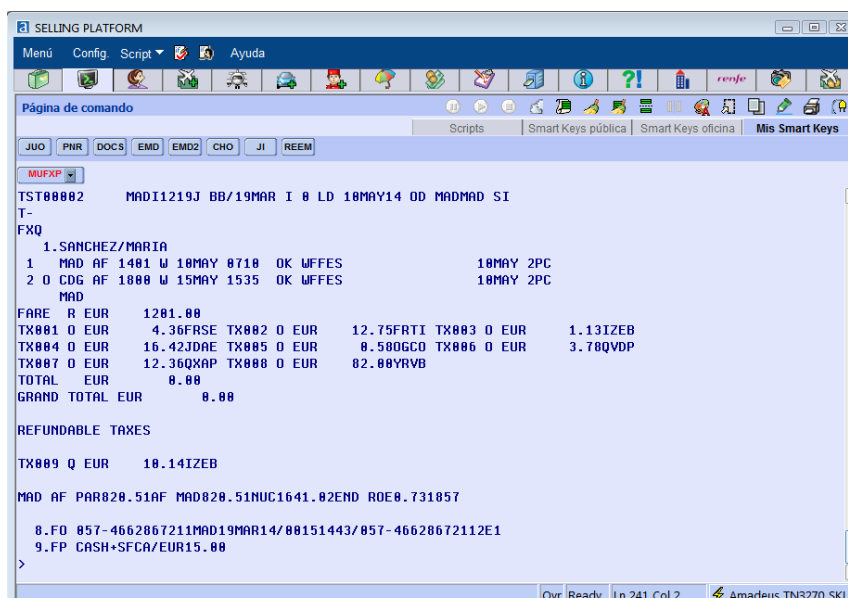


En este caso se ve que la tarifa y las tasas son más baratas, hay que realizar la emisión de un billete sin coste y un EMD con Valor Residual, siempre que la aerolínea autorice su reembolso. La agencia contactará entonces con la aerolínea para que le indique cómo proceder con dicho EMD. En la reserva se ha creado el nuevo TST, TSM y línea FO.

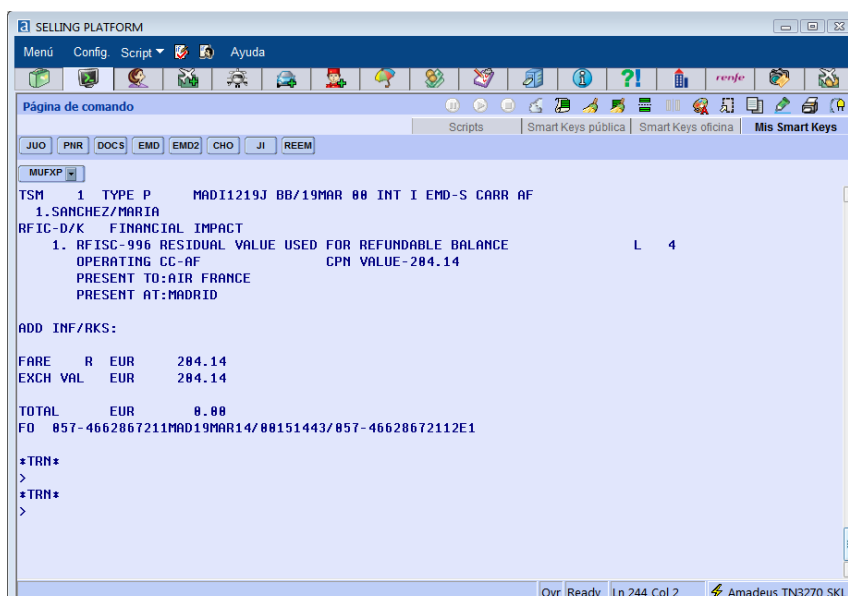
PNR actualizado:



TST actualizado para re-emitar (EVEN EXCHANGE): **TQT**



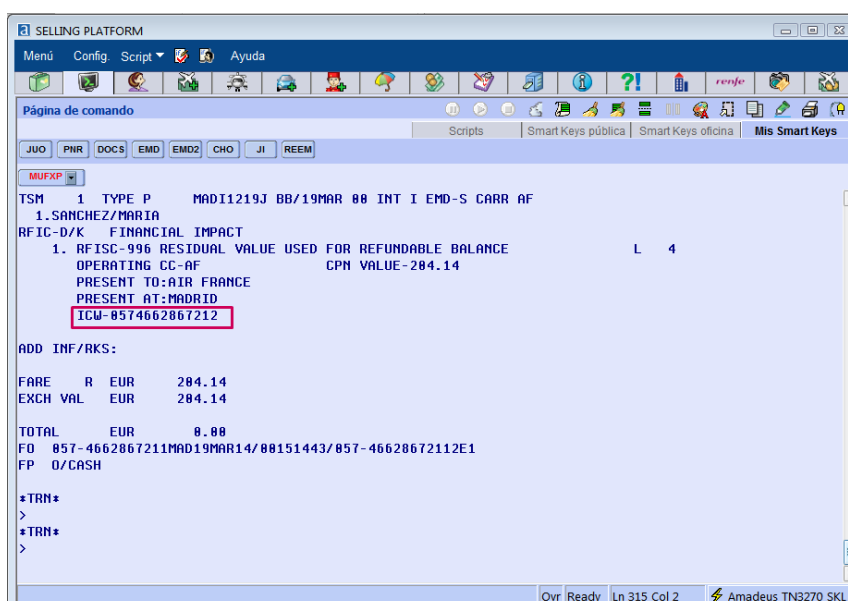
TSM creado por valor residual: **TQM**



Se procederá a la emisión del billete y del EMD de la manera habitual añadiendo forma de pago, comisión, compañía aérea.

FPO/forma de pago original > para el billete
TMI/FP-O/forma de pago original > para el EMD

Quando se han emitido los documentos, en el EMD se reflejará el billete relacionado en el campo **"ISSUED IN CONNEXION WITH"**:

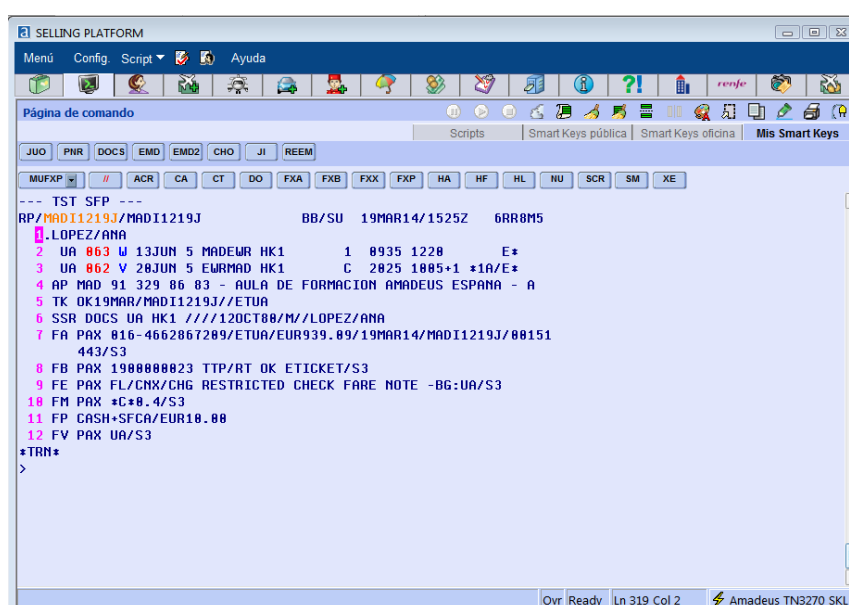


— Valor residual no aplicable a través de un EMD

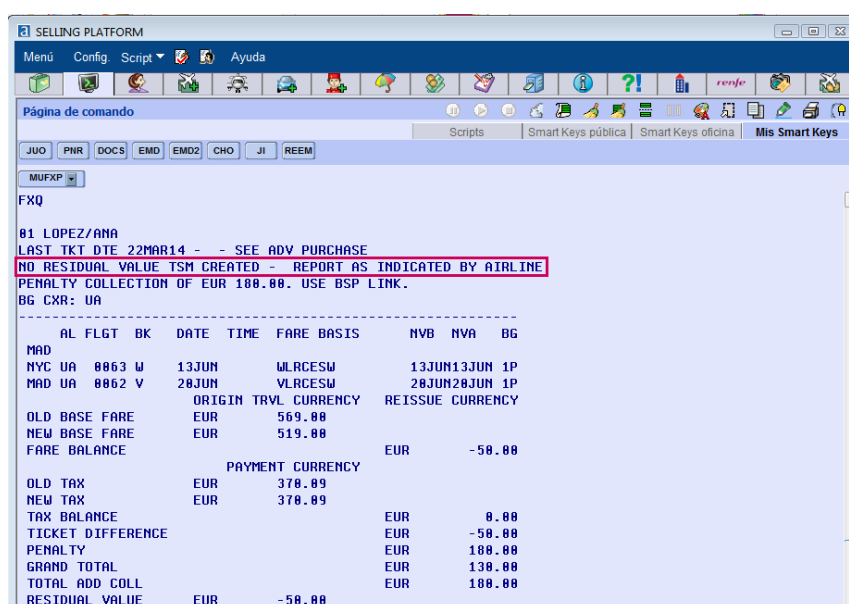
En la respuesta de ATC, en la parte superior aparece el siguiente mensaje: **"NO RESIDUAL VALUE TSM CREATED - REPORT AS INDICATED BY AIRLINE"**. El billete se reemitirá normalmente y la agencia de viajes tendrá que contactar con la línea aérea, para saber el procedimiento a seguir en estos casos.

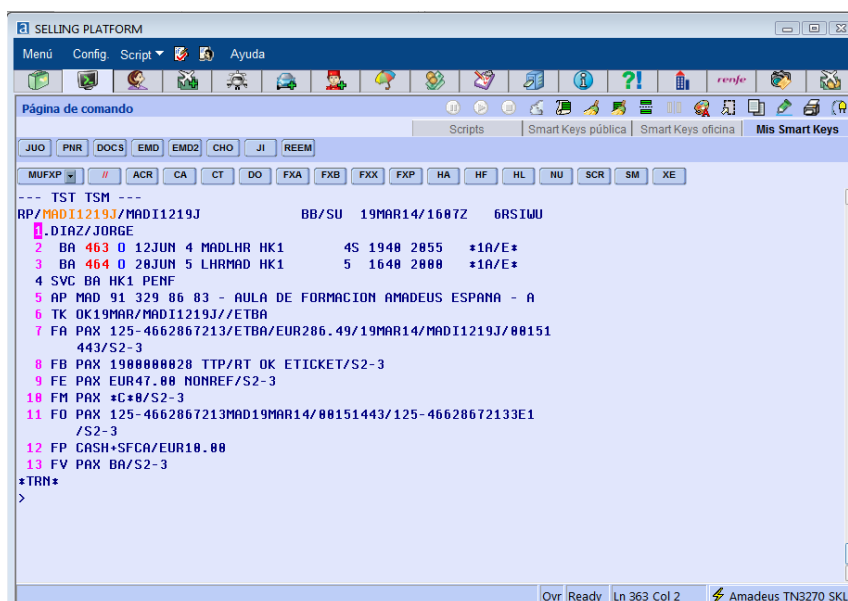
ATC no creará, por lo tanto, el EMD por el concepto de valor residual.

En este ejemplo el cliente cambia la ida al día anterior. Este sería el PNR modificado:



Cotizamos el PNR con **FXQ**





Cuando emitir un billete nuevo es más económico que el cambio

Automáticamente el sistema nos informará que es más caro hacer la reemisión con los importes necesarios a abonar que lo que se abonó por el billete con el siguiente mensaje **"NEW TICKET IS LESS THAN EXCHANGE BY XX.XX"** nos indicará XX.XX la diferencia.

En este ejemplo el cliente compró el siguiente billete:

```

--- TST RLR ---
RP/MADI12553/MADI12553          MM/SU 18FEB14/0944Z X6W9PS
1.PEREZ/MARIA
2 BA2946 Q 04MAR 2 LGWEDI HK1      N 1900 2025 *1A/E*
3 AP MAD TBA - THE CTS IN SPANISH MARKET - A
4 TK OK18FEB/MADI12553//ETBA
5 FA PAX 125-4331053067/ETBA/EUR64.64/18FEB14/MADI12553/001855
  55/S2
6 FB PAX 1800018640 TTP/RT OK ETICKET/S2
7 FE PAX NONREF/-V1R/S2
8 FM PAX *C#0/S2
9 FP CASH
10 FV PAX BA/S2
  
```

Realizamos el cambio del vuelo a unos días más tarde:

```

--- TST TSM RLR ---
RP/MADI12553/MADI12553 MM/SU 18FEB14/0946Z X6W9PS
1. PEREZ/MARIA
2 BA2946 Q 08MAR 6 LGWEDI HK1 N 1955 2120 *1A/E*
3 SVC BA HK1 PENF
4 AP MAD TBA - THE CTS IN SPANISH MARKET - A
5 TK OK18FEB/MADI12553//ETBA
6 FHE PAX 125-4331053067
7 FE PAX EUR17.00 NONREF/S2
8 FO PAX 125-4331053067MAD18FEB14/00185555/125-43310530674E1
/S2
9 FP CASH

```

Cotizamos con **FXQ** y nos da la siguiente respuesta:

```

01 PEREZ/MARIA
LAST TKT DTE 18FEB14 - - SEE ADV PURCHASE
NEW TICKET IS LESS THAN EXCHANGE BY EUR 8.36
TICKET STOCK RESTRICTION
BG CXR: BA

```

	AL	FLGT	BK	DATE	TIME	FARE BASIS	NVB	NVA	BG
LON									
EDI	BA	2946	Q	08MAR		QV1KO		08MAR	1P
						ORIGIN TRVL CURRENCY	REISSUE		CURRENCY
OLD BASE FARE				GBP		14.00			
NEW BASE FARE				GBP		14.00			
FARE BALANCE							EUR		0.00
						PAYMENT CURRENCY			
OLD TAX				EUR		47.64			
NEW TAX				EUR		47.64			
TAX BALANCE							EUR		0.00
TICKET DIFFERENCE							EUR		0.00
PENALTY							EUR		73.00
GRAND TOTAL							EUR		73.00
TOTAL ADD COLL							EUR		73.00
RESIDUAL VALUE				EUR		0.00			

Nos indica que sería más económico hacer un billete nuevo, cuyo coste sería 64,64€, que hacer la reemisión, pagando una penalización de 73€.

Recomendaciones para reducir el nº de transacciones por reemisión:

Amadeus Ticket Changer es un producto que se factura por transacción.

Si bien es cierto que el coste del producto compensa el beneficio que reporta (para hacerse una idea, se estima que hacer una reemisión puede llegar a ahorrar hasta media hora de trabajo), se puede hacer un uso racional de las transacciones para no pagar innecesariamente.

- ATC tiene estos tipos de transacciones:

FXF - Solicitud informativa de tarifa aplicable a la reemision/revalidación, según la clase que tenemos reservada en el PNR (no crea los datos necesarios para la reemisión)

FXQ - Solicitud de cotización de tarifa aplicable a la reemision/revalidación, según la clase que tenemos reservada en el PNR (crea los datos necesarios para la reemisión)

FXE - Solicitud informativa de tarifa más económica disponible para el itinerario reservado (no crea los datos necesarios para la reemisión ni cambia la clase de reserva aplicable a la tarifa en caso de ser necesario)

FXO - Solicitud de cotización de tarifa más económica disponible para el itinerario reservado (cambia la clase de reserva si fuera necesario, y crea toda la información para la reemisión)

Como se puede comprobar, las transacciones **FXF** y **FXE** no crean los datos necesarios para la reemisión, por lo que, si finalmente el pasajero decide cambiar el billete, habrá obligatoriamente que realizar una segunda transacción (en este caso, **FXQ** o **FXO**), para que el sistema nos prepare la reserva para la reemisión (crear el TST, línea FO, etc).

Por este motivo, **es siempre preferible utilizar directamente las transacciones FXQ o FXO** y, si finalmente el pasajero no realiza el cambio, **antes de cerrar la reserva para guardar esos cambios, ignoramos y ya está.**

Como acabamos de comentar, las transacciones **FXQ** y **FXO** crean todos los datos necesarios para la reemisión. Entre estos datos se encuentra **el panel de reemisión** que nos desglosa todos los cargos pagados en el billete original y los que tendría que pagar el pasajero en caso de querer realizar la reemisión.

Pues bien, existe una transacción, **TQR**, que nos permite visualizar este panel de reemisión una vez se haya almacenado en la reserva.

¿Y qué transacciones de cotización crean todos los datos necesarios para la reemision incluyendo el panel de reemisión? Solamente las transacciones **FXQ** y **FXO**.

La transacción **TQR** se puede realizar tantas veces como queramos consultar el panel de reemisión y además es gratuita. Si tenemos más de un panel en la reserva, lo indicaremos con la opción **/T** seguido del número de máscara que queremos visualizar (**TQR/T2**)