



Manual de usuario

Mejoras en la Integración de Renfe en Amadeus Selling Platform

Manual de usuario para el
agente de viajes

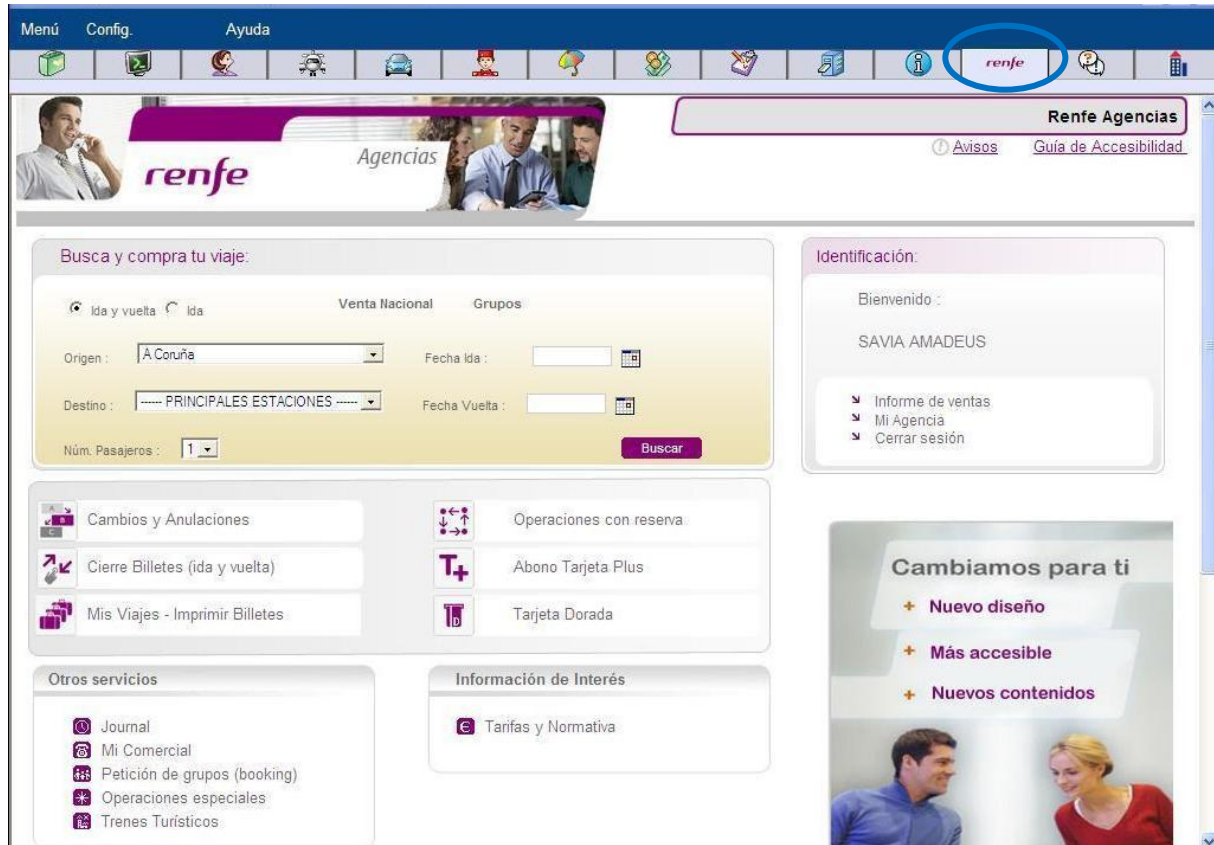
Índice

Introducción.....	3
Forma de operar.....	3
Características	4
Tratamiento de las Operaciones de Renfe	4
Operaciones de Venta.....	5
En el caso de que la venta sea para más de un pasajero, estos segmentos se asignarán por pasajero en el PNR (/p).....	6
También es posible vender varios billetes a nombre de un solo pasajero, en cuyo caso todos los billetes se asignarían a éste.	6
Operación de Anulación	6
Operación de Cambio	6
Ejemplo: Venta Billete de ida para un pasajero	7
Ejemplo: Venta de RENFE para varios pasajeros.....	7
Ejemplo: Operación de cambio	8
Ejemplo: Anulación	9
Excepciones en la operativa del script.....	10
1. Ventana de recuperación de PNR	10

Introducción

Este documento describe de forma sucinta la funcionalidad de la solución desarrollada por Amadeus España para tratamiento de las ventas de Renfe realizadas desde el VOL (web de venta online) de Renfe integrado en Amadeus Selling Platform Professional.

** IMPORTANTE: la web de Renfe es incompatible con Internet Explorer 6. Se recomienda instalar versión 7 o superior de Internet Explorer.*



Forma de operar

- Antes de iniciar la venta de Renfe, debe existir un PNR activo en Amadeus con el(los) pasajero(s) correspondiente(s). El agente puede crear un nuevo PNR o utilizar uno ya existente.
- Todas las operaciones de venta, modificación y/o cancelación deben hacerse siempre desde la pestaña de Renfe en Amadeus Selling Platform.
- La emisión de los billetes se realiza desde la pestaña de Renfe en Amadeus del mismo modo que en la web de Renfe.
- La información, con todos los detalles del viaje, se actualiza de forma automática en los segmentos del PNR. Así mismo, el RVR se genera de manera automática al finalizar la reserva.

Características

- ▶ Integración bidireccional:
- ▶ Todas las operaciones de venta de Renfe quedan reflejadas en un PNR de Amadeus.
- ▶ La información del pasajero y el localizador del PNR de Amadeus quedan recogidos en el fichero de back office (RVR) de Renfe.
- ▶ Antes de iniciar la venta de Renfe, debe existir un PNR activo en Amadeus con el(los) pasajero(s) correspondiente (s).
- ▶ Todas las operaciones de venta, modificación y/o cancelación deben hacerse desde la pestaña de Renfe en Amadeus Selling Platform.
- ▶ Para el caso de venta de grupo en Renfe, tan sólo será necesario consignar un pasajero en el PNR.

Tratamiento de las Operaciones de Renfe

La solución trata las siguientes operaciones realizadas desde la integración de Renfe en Amadeus Selling Platform:

1. Venta de billetes.
2. Modificación de uno o varios billetes.
3. Anulación de billetes

NOTA IMPORTANTE: el script trabajará de forma transparente para el usuario, no obstante, podría necesitar intervención del agente, en casos excepcionales que se describen en este documento.

Operaciones de Venta

La solución detectará la venta de Renfe realizada por el agente desde la integración de Renfe en Amadeus Selling Platform e insertará, por cada billete:

1. Un segmento misceláneo (MIS) con los siguientes datos que aparecerán en el PNR y en el itinerario:

Descripción
Fecha del viaje
Localizador de la venta de Renfe
Número de billete
Estación de Salida
Hora de Salida
Estación de Llegada
Hora de Llegada
Número de Tren
Número de Coche
Número de Plaza
Código y nombre de la clase
Código de la tarifa

2. Un segmento RM con los siguientes datos que solo aparecerán en el PNR:

Descripción
Localizador de la venta de Renfe
Número de billete
Importe, Tasas y Gastos de Gestión
Forma de Pago: 01 - Metálico 02 - Tarjeta de Crédito 08 - Tarjeta de fidelización de Renfe
Entidad emisora de Tarjeta de Crédito
Código de Autorización

En el caso de que la venta sea para más de un pasajero, estos segmentos se asignarán por pasajero en el PNR (/p).

También es posible vender varios billetes a nombre de un solo pasajero, en cuyo caso todos los billetes se asignarían a éste.

3. Inserta un segmento RM de control de actividad del script.

Descripción
Localizador de la venta de RENFE
Tipo de operación de RENFE V – Venta A - Anulación
SIGN-IN de Amadeus que realizó la operación
Fecha y hora de la operación.

Este segmento se inserta cada vez que se realiza una operación de RENFE y tiene carácter histórico, dejando así constancia de todas las operaciones RENFE sobre un PNR indicando si éstas fueron de Venta, Anulación o Cambio (detectadas como Venta+Anulación).

Operación de Anulación

La solución detectará las operaciones realizadas por el agente de anulación de RENFE desde el VOL integrado en Amadeus y realizará dos operaciones:

1. eliminar el segmento miscelánea RM de la venta anterior
2. insertar un segmento RM para dejar constancia de la anulación
3. Insertar un segmento RM de histórico de la operación y sign-in que la realizó.

Operación de Cambio

El cambio de un billete en RENFE es una combinación de anulación (del anterior billete) más nueva venta, se trata por la solución como se ha descrito en los dos casos anteriores.

La solución detectará las operaciones realizadas por el agente para el cambio de billetes de RENFE desde el VOL integrado en Amadeus y realizará las operaciones necesarias para registrar el cambio en el PNR. Esto es:

1. Eliminará los billetes de RENFE afectados por el cambio, que ya no son válidos
2. Registrará en el PNR los nuevos billetes.
3. Insertará un segmento RM de histórico de la operación y sign-in que la realizó.

Ejemplo: Venta Billete de ida para un pasajero

Se insertan tres segmentos:

Segmento Miscelánea, con la fecha del viaje, el nº de billete, origen, destino, tren, coche, plaza:

```
3 MIS 1A HK1 XZJ 28JAN*RENFE-LC:HT5M2L TK:7155100068222, ORIG:  
MADRID ATOCHA C 07:41, DEST:CACERES 11:40, TREN:17014 R-598  
COCHE:0002 PLZ:1, C:S2C TURISTA TAR:VR016
```

Segmento RM con el nº de billete y los importes:

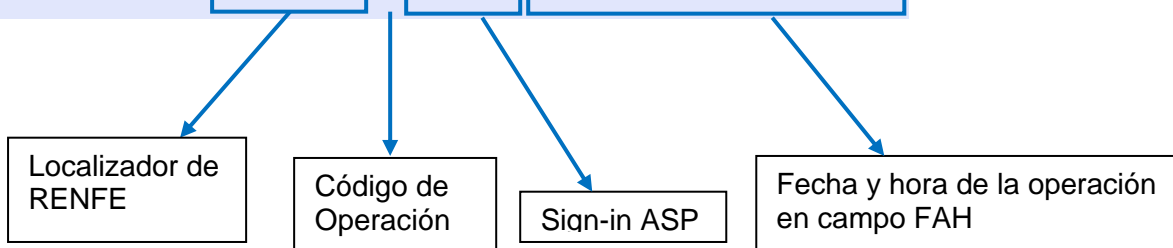
```
RM ***RENFE LC:HT5M2L TK:7155100068230 IMP:18.00 TASA:0.37  
GESTION:0.00 FP:01
```

Segmento RM con el histórico de la operación:

```
13 RM ***RENFE LC:HT5M2L V 8151VO 02-12-2010 12:31:17
```

A continuación se muestra el último RM descrito en detalle:

```
RM ***RENFE LC:12345 V 8151VO 27-10-2010 18:23:54
```



Ejemplo: Venta de RENFE para varios pasajeros

Se inserta tan sólo un RM al tratarse de una única operación (un único localizador de RENFE). Se toman los datos del primer fichero RVR que trate el script mejorado.

En el siguiente ejemplo se observa una venta de RENFE de ida con vuelta abierta para dos pasajeros. Se inserta un solo segmento RM para histórico y sign-in:

```
RP/MAD1A0980/MAD1A0980 VO/SU 1DEC10/1130Z YTSNWX  
1.SANZ/JORGE 2.VALVERDE/MARIA  
3 MIS 1A HK1 XZJ 15MAR*RENFE-LC:11223 TK:111122222,ORIG:MADRID  
PUERTA D 09:00,DEST:MALAGA 11:35,TREN:0123 AVE,COCHE:03 PLZ  
:2B,CLASE:001TURISTA,TAR:GL016IDA Y VUELTA GL/P1  
4 MIS 1A HK1 XZJ 15MAR*RENFE-LC:11223 TK:111144444,ORIG:MADRID  
PUERTA D 09:00,DEST:MALAGA 11:35,TREN:0123 AVE,COCHE:03 PLZ  
:2C,CLASE:001TURISTA,TAR:GL016IDA Y VUELTA GL/P2  
5 AP MAD 91 20 80 25 GDS - AMADEUS - A  
6 TK 0K01DEC/MAD1A0980  
7 RM ***RENFE LC:11223 TK:111122222 IMP:100.00 TASA:0,60 FP:M  
/P1  
8 RM ***RENFE LC:11223 TK:111144444 IMP:100.00 TASA:0,60 FP:M  
/P2  
9 RM ***RENFE LC:11223 V 0906AD 03-12-2010 16:47:10
```

Ejemplo: Operación de cambio

Imaginemos que en una reserva con dos pasajeros, uno de los viajeros quisiera cambiar un billete. En este caso, se insertarían dos RM, uno para la anulación y otro para la nueva venta de billete.

```
RP/MAD1A0980/MAD1A0980          VO/SU  1DEC10/1130Z  YTSNWX
1 .SANZ/JORGE   2.VALVERDE/MARIA
3 MIS 1A HK1 XZJ 15MAR*RENFE-LC:11223 TK:111122222,ORIG:MADRID
  PUERTA D 09:00,DEST:MALAGA 11:35,TREN:0123 AVE,COCHE:03 PLZ
  :2B,CLASE:001TURISTA,TAR:GL016IDA Y VUELTA GL/P1
4 MIS 1A HK1 XZJ 15MAR*RENFE-LC:11987 TK:112233445,ORIG:MADRID
  PUERTA D 12:00,DEST:MALAGA 14:10,TREN:0221 AVE,COCHE:05 PLZ
  :1A,CLASE:002PREFERENTE,TAR:GL016IDA Y VUELTA GL/P2
5 AP MAD 91 20 80 25 GDS - AMADEUS - A
6 TK OK01DEC/MAD1A0980
7 RM ***RENFE LC:11223 TK:111122222 IMP:100.00 TASA:0,60 FP:M
  /P1
8 RM ***RENFE LC:11223 V 0906AD 03-12-2010 16:47:10
9 RM ***RENFE LC:11987 TK:112233445 IMP:100.00 TASA:0,60 FP:M
  /P2
10 RM ***ANULACION.RENFE LC:11223 TK:111144444/P2
11 RM ***RENFE LC:11223 A 0906AD 10-12-2010 09:26:10
12 RM ***RENFE LC:11987 V 0906AD 10-12-2010 09:26:11
```

Al tratarse de un cambio, se generan dos RM

En el PNR se producen los siguientes cambios:

1. En el segmento 9 del PNR se indica que se produjo una anulación para el pasajero 2 de un billete
2. En el segmento 10 se ha generado un RM correspondiente a la anulación
3. En los segmentos 4 y 11 se insertan los datos relativos a una nueva venta
4. En el segmento 12 se inserta un nuevo campo RM para Info. de sign-in de la nueva venta.

Es importante hacer notar:

- Los segmentos RM de sign-in en este caso muestran:
 - el mismo sign-in
 - códigos de operación OPR distintos: A = anulación y V = venta
 - Intervalos de tiempo entre ambos (campo FAH) pequeño o nulo

Esto es significativo, e indicativo, de que se trata de una operación de cambio.

Ejemplo: Anulación

En la anulación la solución elimina el segmento miscelánea y el RM de la venta anterior e inserta un segmento RM para dejar constancia de la anulación. Además inserta un RM de histórico.

RM de anulación

```
6 RM ***ANULACION.RENFE LC:121212 TK:123412345  
7 RM ***ANULACION.RENFE LC:454565 TK:34353636
```

RM de histórico que recoge la operación de anulación y el sign-in de Amadeus que la realizó:

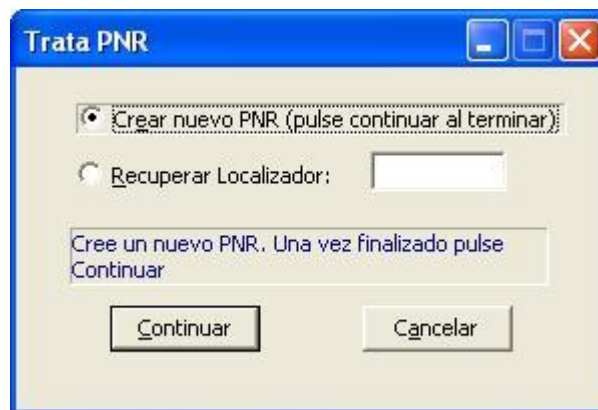
```
RM ***RENFE LC:HT5M2L A 8151VO 17-12-2010 11:42:03
```

Excepciones en la operativa del script

La integración de Renfe en Amadeus Selling Platform, tal y como se ha indicado con anterioridad, detectará las operaciones realizadas por el agente y realizará su función de **forma transparente para el agente**, con algunas excepciones:

1. Ventana de recuperación de PNR

En el caso de que el agente no tenga un PNR activo durante la venta de Renfe, la solución ayudará al agente haciendo aparecer la siguiente ventana:



El agente deberá seleccionar:

1. Crear un nuevo PNR: para ello deberá crear el PNR en Amadeus sin cerrar la ventana anterior. Una vez creado o recuperado el PNR deberá volver a esta ventana y seleccionar "Continuar".
2. Recuperar Localizador: el agente podrá tener la opción de insertar el localizador del PNR a recuperar desde la ventana anterior. Para terminar deberá seleccionar "Continuar".
3. Si el agente no quiere tratar la venta, deberá seleccionar "Cancelar".

Amadeus España

Edificio APOT
Ribera del Sena 21, 1ª planta
28042 Madrid

Tel +34 913 298 683
Fax +34 913 298 608
amadeus@es.amadeus.com
www.es.amadeus.com