

Guia de Referência

Setembro, 2017

Amadeus Selling Platform Connect

Productivity Suite Quality Monitor

Productivity Suite

Obtenha recursos revolucionários e que economizam tempo, mas há ainda mais opções para melhorar a Produtividade.



Smart Flows

Executa os Smart Flows durante o processo de reserva para ajudar os agentes a completarem tarefas repetitivas ou complexas com mais eficiência

Quality Monitor

Confere elementos do Arquivo de Reservas para assegurar a adesão aos processos da agência de viagens

File Finishing

Finalização das reservas “Sem Toque” (“touchless”), com regras que automatizam a adição dos elementos do PNR para aplicações

Smart Triggers

Aciona automaticamente as regras personalizadas, como Scripts ou Smart Flows, disparados por comandos padronizados ou personalizados ao longo do fluxo de reserva

Fluxo de Reserva

Módulo Quality Monitor

Visão Geral do Produto

O **Quality Monitor** confere os elementos do Arquivo de Reservas para assegurar a adesão aos processos da agência de turismo.

Ao usar as regras pré-definidas, o **Quality Monitor** fornece avisos sem interrupções e sinais de “pare” para ajudar os agentes a rastream seus progressos e aplicarem correções automáticas ou manuais, tudo em tempo real. Essas regras são definidas por um administrador.

O **Quality Monitor** é executado quando o usuário inserir um comando críptico ou usar uma ação gráfica equivalente que esteja definida em uma regra como um ativador para a verificação do Quality Monitor.

Também pode ser executada conforme solicitado.

Quando usar o Quality Monitor

Por que eu deveria usá-lo?

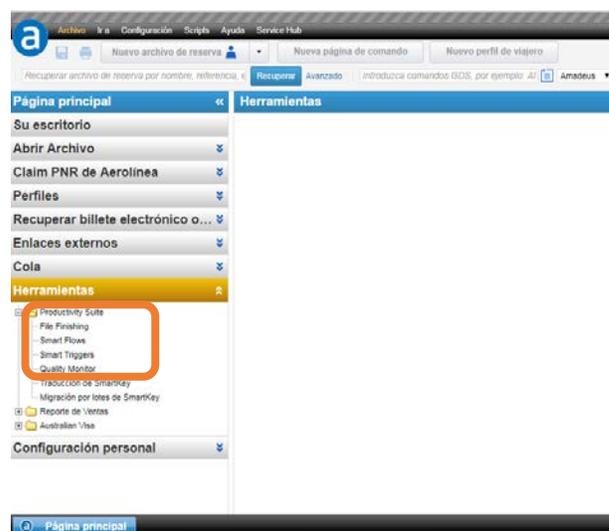
Melhora a qualidade do PNR/Arquivo de Reserva	Ex.: detecta a ausência dos dados APIS (US)
Direciona o Agente de Viagem por meio do fluxo de trabalho	Ex.: escolhe quando suas regras irão bloquear

Bloqueia, alerta e informa os agentes de viagem durante uma reserva	Ex.: falta dos dados APIS = bloqueio Ex.: sugestão de hotel = info
As regras entram em vigor imediatamente	Ex.: nova oferta especial/incentivo
Menos invasivo	Ex.: usuário pode conferir o status quando necessário

Quais problemas são abordados?

- _ Envio de PNRs incompletos mais de uma vez
- _ Custos gerados por PNRs incorretos
- _ Visibilidade constante para saber o quanto de PNRs estão dentro das regras de negócio da sua agência
- _ Orienta sobre ações corretivas no momento certo

Como acessar o Productivity Suite?



Dicas importantes sobre a linguagem do Quality Monitor

_O Quality Monitor utiliza uma linguagem específica, a primeira instrução precisa ser um **if** ou **choose**

_ “**Choose**” permite fornecer ao agente mais de **1 opção**

_ “**Call**” permite ter um Smart Flow como **ação corretiva**

_ Não cometa nenhum **erro de digitação** ao digitar o nome do Smart Flow a ser ativado, caso contrário o Quality Monitor não vai encontrá-lo!

_ Todas as regras do Quality Monitor precisam de um **STATUS** (Bloqueio, Informação, Alerta)

_ Lógica **E/OU**:

- se A e B ou C então...
 \Leftrightarrow se (A e B) ou C
- se A ou B e C
 \Leftrightarrow se (A ou B) e C

_ “=” é escrito “==”; diferente é escrito “!=”

_ EUA: o formato de ‘Board/Off-PointCountryState é de 4 letras: ex: USNY ou USCA

_ Datas ainda não são suportadas

_ Use parênteses que combinem

Definições Disponíveis

```
_if (condição) {
  instruções
}
choose “Você quer” {
  when (“enviar observação geral”) {
    send “RM esta é uma observação geral”  }
  when (“chamar Smart Flow”) {
    call “meu Smart Flow”
  }
}
_set status
_call
_send
_send auto
```

Operadores Disponíveis

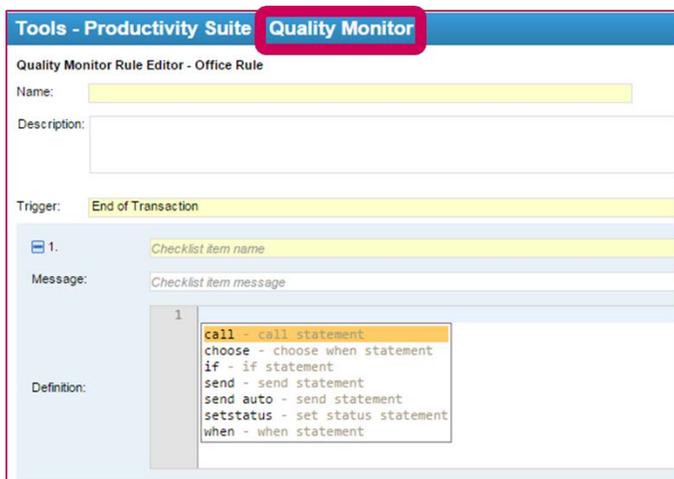
```
_ ==
_ !=
_ >
_ <
_ >=
_ <=
_ CONTAINS
_ DOESNOTCONTAIN
_ AND
_ OR
_ where
_ count
```

1 ((aaa) AND (bbb))

1 ([(aaaa)])

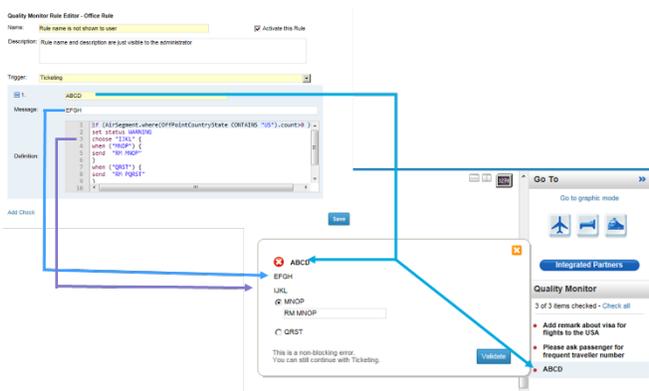
Interface: Ctrl + Espaço

Ao digitar Ctrl + Espaço você visualiza uma lista das definições do Quality Monitor



Mapeamento de campo

Link entre as definições na regra e os elementos mostrados pelo Quality Monitor quando uma regra estiver ativa



Crie uma Regra no Quality Monitor

Ex. 1: Regra do Quality Monitor para checar FOP

Chamando um Smart Flow para o escritório

Aqui o objetivo é criar uma regra para verificar:

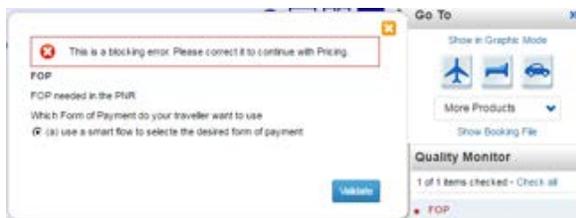
- No momento da Cotação, se tem ao menos 1 segmento de Aéreo ou Hotel
 - Selecione o Pricing (Preço) como um Disparador e verifique na definição if se há um segmento Air ou Hotel
- Que o PNR tem ao menos 1 Forma de Pagamento
 - Verifique na definição If se houver uma Forma de Pagamento

Se não, deverá impedir o usuário de continuar:

- Deve ajudar o usuário a inserir o FOP a ser escolhido, ao menos, entre 3
 - Ajuste o Status como BLOCKING (bloqueado)
 - Ative (call) um Smart Flow pré-definido



Se a regra não for verificada, no momento do disparo:



Ex. 2: Regra do Quality Monitor para verificar os dados de TSA/APIS

Para voos aos EUA

Aqui o objetivo é criar uma regra que deve bloquear o usuário se o destino for os EUA e os dados de TSA/APIS não estiverem presentes no PNR

Criar uma regra para verificar:

- Se, no momento da emissão do bilhete, houver, ao menos, 1 Segmento Aéreo para os EUA, partindo de fora dos EUA.
 - Ajustar o *Disparador* como Ticketing

- Na Definição *If*, verificar se o Destino é EUA e que o embarque não é nos EUA
- Que o PNR tem, ao menos, 1 SSR contendo a palavra "DOCO", "DOCS" ou "DOCA"
 - Na Declaração *If*, verificar se o elemento SSR contém dados de TSA/APIS
 - Ajustar o Status como **BLOCKING** (bloqueado)

