

GUIA DE ADMS COPA AIRLINES



Conectados todo es posible

CopaAirlines 

Objetivos :

- *Conscientizar as Agências de Viagens sobre a utilização correta dos sistemas de distribuição ,GDS,sendo essa uma ferramenta tecnológica de importância vital para o negócio , ao qual deverá permitir manter os voos com a maior quantidade de assentos disponíveis , através de processos eficientes , que serão refletidos em vendas diretas,passageiros contentes , boas relações e custos acordados.*
- *Também informar a Agências de Viagens sobre as práticas indevidas em seu GDS que devem ser evitados , para não gerar custos desnecessários a Companhia Aérea.*



Porque é importante cumprir com as políticas:

- *Obter maior quantidade de assentos disponíveis;*
- *Maior disponibilidade de assentos em tarifas mais econômicas;*
- Transmitirmos aos nossos clientes a impressão de continuidade no serviço prestado entre a agência e a Companhia Aérea ;
- *As Agências terão uma redução considerável em seus custos de operação ao evitar cobranças adicionais;*
- *Níveis maiores de produtividade ao sermos mais eficientes.*



Churning

- **Descrição:**
- Número excessivo de cancelamentos de um mesmo segmento dentro de uma ou várias reservas.
- **Características:**
- As quatro seguintes características abaixo devem ser cumpridas simultaneamente para serem avaliadas para identificar se caracteriza churning:
 - O mesmo nome
 - A mesma origem/destino
 - A mesma data de viagem
 - O mesmo número de voo



Churning

- Sem importar trocas de classe e sua emissão. A partir da 5ª reativação, seja dentro de uma mesma reserva ou em diferentes localizadores.
- **Recomendações / como evitar-las:**
- Somente realize alterações em uma reserva quando o passageiro solicitar, sem exceder o máximo de reativações /cancelamentos permitidos.
(Permitido no máximo 4 reativações/ cancelamentos) .
- O simples fato de vender novamente um segmento já vendido anteriormente, não aumentará o prazo da reserva. Assegurar-se de verificar a disponibilidade de classes, antes de efetuar uma cotação e finalizar uma reserva. Evite fechar a reserva se não tiver certeza de que o valor está correto.
- Lembre-se que se desejar apenas realizar uma cotação não é necessário criar uma reserva.



Reservas Duplicadas

- **Descrição:**
- Repetição de segmentos dentro de um mesmo localizador ou localizador distinto

- **Características:**
- Repetição do mesmo nome do passageiro
- Número do voo diferente ou igual.
- Mesma rota.
- Classe igual ou diferente de serviço.
- Reserva(s) realizadas pela mesma agencia (IATA/ARC).

- **Recomendações :**
- Antes de criar uma nova reserva consulte em seu sistema ou com o cliente, para evitar uma duplicidade com as características mencionadas anteriormente .



Fake Names (Nomes Fictícios)

- **Descrição:**
- Nome inserido de forma incorreta, com alta probabilidade de não ser um passageiro verdadeiro.

- **Características:**
- Nomes Fictícios
- Sobrenomes válidos, mas com nomes incorretos.

- **Recomendações:**
- Não se deve fazer uma reserva:
 - Se o passageiro não manifestou interesse de viajar.
 - Somente para cotações.
 - Nem para bloquear ou separar espaços baseados em uma demanda esperada ou indecisão por parte do cliente.



Fake Names (Nomes Fictícios)

- Em casos em que a reserva seja aceita pelo passageiro, ingresse o nome e sobrenome completo de todos os passageiros de acordo com o passaporte de viagem, seguindo o requerimento do TSA “Secure Flight”, no qual é obrigatório.
- Em caso de testes, não insira nomes fictícios ao realizar reservas verdadeiras. Os GDS possuem um módulo de teste ou treinamento ao qual não afeta o ambiente de produção.
- Evitar o uso de abreviações, do sobrenome e/ou do nome no momento de criar uma reserva.
- É necessário colocar um campo de nome para cada passageiro, ao invés de agrupar os passageiros com mesmo sobrenome.



Abuso de segmentos Casados

- **Descrição:**
- São reservas criadas por agências de viagens, que manipulam ou violam a lógica de “Married Segment Control”(MSC) ao solicitar disponibilidade na Origem Destino Final (OD) antes ou depois de finalizar a transação (“end of transaction”);

A agência deve considerar que:

- Toda reserva deve ser criada solicitando Origem Destino Final.
- É proibido reservar segmentos descasados ou segmentos separados.
- Ao realizar uma alteração na reserva, a rota deverá ser solicitada novamente (Origem Destino Final), baseada na disponibilidade no momento da alteração. Não é permitido alterar somente uma parte da rota na reserva original.



Segmentos Pendentes de Cancelamento

- **Descrição:**
- Segmentos pendentes de cancelamento são segmentos cancelados ou recusados por Copa Airlines, os quais devem ser cancelados do PNR pelas as agências de viagens em seu sistema de reservas.
- Adicionalmente como procedimento interno entre agencia e seu GDS, devem remover a mensagem do Queue.
- Para verificar número de filas designado favor, contatar seu GDS.
- **Características:**
- Segmentos com status UC, UN, US, NO, HX.



Segmentos Pendentes de Cancelamento

- **Recomendações:**
- Revise diariamente suas filas e efetue as ações sobre as mensagens geradas de segmentos negados ou cancelados por parte CM em seu sistema de reservas.
- Cancelar das reservas os segmentos cancelados e recusados por CM. Lembre-se de utilizar a entrada correta para cancelar, na qual enviará mensagem a Copa.
- Todos os segmentos afetados, das reservas recebidas dentro do mês vigente, deverão ser cancelados do PNR antes de finalizar o mês.
- Se a data da viagem da reserva esta dentro do mês decorrente, deverão ser cancelados os segmentos (recusados e/ou cancelados), ao menos 24 antes do horário da saída do voo



Classes Inválidas

- **Descrição:**
- Uso de classes incorretas que não estão dentro da estrutura de classes tarifárias de Copa Airlines.
- **Recomendações:**
- Antes de efetuar uma reserva através de venda larga (long Sell),verifique as classes disponiveis nos voos operados por Copa Airlines.



Segmentos Passivos

- **Descrição:**
- É um Segmento inativo que é adicionado em uma reserva nova, criada pela agencia de viagens. O objetivo desse segmento inativo é poder emitir os bilhetes de uma reserva criada em outro sistema de reservas. Existem vários status passivos como por exemplo: “GK” “PK”, eles podem variar de acordo com o GDS.
- **Recomendações:**
- As agências que utilizam SABRE e AMADEUS possuem uma ferramenta chamada “CLAIM IT” na qual permite obter o controle do PNR original posteriormente a sua emissão. Por esse motivo não é necessário utilizar segmentos passivos, nesses sistemas de reservas.
- Somente será permitido segmentos passivos em reservas realizadas através de TRAVELPORT (Gallileo, Apollo y WorldSpan), já que não possuem a opção da ferramenta “CLAIM IT” que as agências podem emitir os bilhetes



No Show

- **Descrição:**
- São reservas que ainda não foram emitidas ou não tem um número de bilhete associado a reserva, aos quais se mantém ativas até o horário da saída do voo do primeiro segmento.
- **Recomendações:**
- É importante que as agências de viagens reconfirmem as informações de contato do cliente como: telefones e emails, para oferecer-lhes outros serviços tais como: comidas especiais, marcação de assentos, registro de seu número de cartão de milhas, e também para lembrá-los do prazo da reserva.
- Elabore um calendário com o prazo limite de todos os seus clientes (Elaborar um calendário interativo), para lembrar de tomar ações sobre os PNRs, no mais tardar 1 dia antes saída do primeiro voo.
- Evitar colocar números de bilhetes somente como um comentário ou OSI, já que essa não é a maneira correta de emissão.



Bilhetes Fictícios

- **Descrição:**
- Registro de números de bilhetes fictícios ou incorretos dentro de uma reserva ativa, que não condizem com a forma de pagamento no PNR.
- **Recomendações**
- É importante emitir de maneira correta os bilhetes dentro de uma reserva, para evitar cancelamentos futuros.
- Para garantir que as informações estejam corretas dentro das reservas, existem sistemas de segurança que detectam quando há números incorretos, exemplos: Secure Flight, Predator, Fraud Detection.
- Evitar colocar números de bilhetes somente como um comentário ou OSI, já que essa não é a maneira correta de emissão.



Reservas de Grupos

- **Descrição:**
- São reservas criadas pelas agências de viagens de forma individual, que em conjunto formam um total de 10 ou mais passageiros, viajando nas mesmas datas e realizando o mesmo origem e destino, realizada pela mesma agência, IATA/ARC.
- **Recomendações**
- Solicite sua reserva para Grupos diretamente ao departamento de Vendas-CM. Não realize reservas com nomes de grupos, exemplo: CONVENTION/VIAJESTOURS, já que é um nome fictício e gera um bloqueio de lugares.



Custos vs Vendas

- **Descrição:**
- É uma medição de produtividade que é realizada para as agências de viagens, comparando seus custos (gastos com GDS) e suas vendas, realizadas em um período determinado .
- Esta medição é feita com a finalidade de reduzir custos desnecessários e assim melhorar a disponibilidade de nossos voos para que sejam utilizados de uma forma mais eficiente. São avaliadas agências cujo os custos ou gastos de GDS sejam superiores a 10% em relação a suas vendas ou agências com vendas zeradas.

- **Recomendações**
- Realizar reservas de forma efetiva.
- Para realizar uma cotação para um determinado itinerário, não é necessário gerar uma reserva.
- Não bloquear ou separar lugares, baseando-se em uma suposta demanda ou se o cliente se mostra indeciso.



Como ler uma ADM

- 1-Número de IATA
- 2-Tipo de câmbio de moeda utilizado
- 3-Valor total na moeda local.
- Tipo de prática auditada
- Nome do passageiro principal na reserva
- Período Auditado e País
- Valor cobrado por esta prática indevida
- Valor detalhado a cobrar



Como ler uma ADM

Como leer el detalle de un ADM:

Copa Airlines
Business Park, North Tower Urb. Costa del Este
Panama-Panama

Periodo: FEBRERO - FEBRERO 12
Pais: XX

Detalle de Cargos por Malas Prácticas

1. Numero de lata.
2. Tipo de cambio de moneda utilizado
3. Monto total en moneda local

Tipo de Practica auditada

IATA:	XXXXXXX
Cambio	4.33
Total en XXX	727.44

Code	Pseudocity	PNR	PassName	CRS	Trans Date	Class	Pax Qty	SeqDate	Orig	Dest	FIL No.	Cargo	Gastos ADM.	I.V.A	TOTAL
CHCM04	xxxxx	xxxxx	GONZALES/MARIA	xxxx	20120218	E	4	20120503	VVI	PTY	0126	0.00	0.00	0.00	0.00
CHCM04	xxxxx	xxxxx	GONZALES/MARIA	xxxx	20120224	L	4	20120503	VVI	PTY	0126	0.00	0.00	0.00	0.00
CHCM04	xxxxx	xxxxx	GONZALES/MARIA	xxxx	20120222	L	4	20120503	VVI	PTY	0126	0.00	0.00	0.00	0.00
CHCM04	xxxxx	xxxxx	GONZALES/MARIA	xxxx	20120222	L	4	20120503	VVI	PTY	0126	0.00	0.00	0.00	0.00
CHCM04	xxxxx	xxxxx	GONZALES/MARIA	xxxx	20120218	U	4	20120503	VVI	PTY	0126	0.00	0.00	0.00	0.00
CHCM04	xxxxx	xxxxx	GONZALES/MARIA	xxxx	20120222	U	4	20120503	VVI	PTY	0126	140.00	28.00	0.00	168.00
TOTAL Churning												\$ 140.00	\$ 28.00	\$.00	\$ 168.00

Nombre de pasajero principal en la reserva

Total ADM	
Cargo	\$ 140.00
Gastos ADM	\$ 28.00
I.V.A	\$.00
TOTAL	\$ 168.00

Desglose del total a cobrar

Monto cobrado por esta practica auditada



Tabela de valores

Prática Indevida:

- Nomes Fictícios
- Reservas Duplicadas
- Reservas de grupos
- Churning
- Classes inválidas
- Seguimentos Passivos
- Seguimentos Pendentes de Cancelamento
- No Show*

Aplica-se:

Por Passageiro
Por Seguimento
Por Passageiro
Por Passageiro
Por seguimento, Por Passageiro
Por seguimento, Por Passageiro
Por seguimento, Por Passageiro
Por Passageiro

* Valor varia por país e por tipo de cabine.

* Aplica-se 20% adicional por Gastos Administrativos



Exemplos

Exemplo de Churning:

... PNR.GBX9ZD CR11MAY 2030Z HDQ BY XX booking 1

***1.1GONZALEZ/PEDROMR

***2.1FERNANDEZ/JOSEMR

1 CM 200Q 13JUN CLOPTY HK 2 734A 901A

2 CM 478Q 13JUN PTYMCO HK 2 1001A 221P

3 CM 435Q 08JUL MCOPTY HK 2 700A 916A

4 CM 615Q 08JUL PTYCLO HK 2 1128A 101P

***** PNR HISTORY *****

XS CM 478Q 13JUNPTYMCO HK/XX 2 1001A 221P à Cancel 1

AS CM 478Q 13JUNPTYMCO DK/SS 2 1001A 221P à Booking 2

HDQ XX XX 11MAY 2031Z XXXXXX CM

XS CM 478Q 13JUNPTYMCO HK/XX 2 1001A 221P à Cancel 2

AS CM 478Q 13JUNPTYMCO DK/SS 2 1001A 221P à Booking 3

HDQ XX XX 12MAY 2226Z XXXXXX CM

XS CM 478Q 13JUNPTYMCO HK/XX 2 1001A 221P à Cancel 3

AS CM 478Q 13JUNPTYMCO DK/SS 2 1001A 221P à Booking 4

HDQ XX XX 12MAY 2227Z XXXXXX CM

XS CM 478Q 13JUNPTYMCO HK/XX 2 1001A 221P à Cancel 4

AS CM 478Q 13JUNPTYMCO DK/SS 2 1001A 221P à **Booking 5 CHURNING**

HDQ XX XX 14MAY 1348Z XXXXXX CM

XS CM 478Q 13JUNPTYMCO HK/XX 2 1001A 221P à Cancel 5

AS CM 478Q 13JUNPTYMCO DK/SS 2 1001A 221P à Booking 6

HDQ XX XX 14MAY 1615Z XXXXXX CM



Exemplos

Exemplo de Classes Inválidas:

.... PNR.F1R1VN CR29MAY 0905Z CM

***1.1GOMEZ/MARIA

1 IB 7278V 29MAY GUASAP HK 1 630P 745P

2 CM 659O 29MAY SAPPTY HK 1 734A 1040A à Venda de classe "O" inválida.

XXXXXXXXXXXXXXXXXX/05SEP11



Exemplos

Exemplo de Segmento Passivo:

FSRWJZ

1.1PEREZ/BRUNO

XS CM 436L 12SEP LIMPTY HK/HX1 0656 1032 /DCCM*F3XY50/E

XS CM 238L 13SEP PTYMIA HK/HX1 1822 2222 /DCCM*F3XY50/E

XS CM 431L 16SEP MIAPTY HK/HX1 1527 1722 /DCCM*F3XY50/E

XS CM 489L 16SEP PTYLIM HK/HX1 1828 2156 /DCCM*F3XY50/E

XS OTH AA 23JUL GK/GK1 XXXXXX/XXXXXXXX

R- M

XXXXXXXXXXXXXXXXX/09SEP11

XS CM 431I 15SEP MIAPTY GK/GK1 1527 1722 /E

AS CM 431I 15SEP MIAPTY SS/SS1 1527 1722 /DCCM /E

NAME CHG NOT ALLOWED FOR CM-I FARECLASS ¥

R- M

XX05 XX05*ARJ 1227/05SEP11

XS CM 238L 13SEP PTYMIA **GK/GK1** 1822 2222 /E à **segmento Passivo "GK"**.

AS CM 238L 13SEP PTYMIA SS/SS1 1822 2222 /DCCM /E

NAME CHG NOT ALLOWED FOR CM-L FARECLASS

R- M

XXXXXXXXXXXXXXXXX/05SEP11

A5H H-SOLICITUD. PLSS CONFIRMAR EN CLASE LLLLL

XXXXXXXXXXXXXXXXX/05SEP11

A5H H-CTC MARICARMEN

A5H H-SE LE INDICO RSVA WL X OPCIONES FARE MAS BAJA X CONFI

A5H H-RSVA WL PTY/MIA/PTY CLASE LLLL

X8 TL0656A/11SEP-SUN

A8 TL0656A/11SEP-SUN

R- XXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXX/05SEP11



Exemplos

Exemplo de Duplicado:

Duplicado dentro do mesmo PNR (segmento duplicado):

1.1GONZALEZ/JUAN

1 CM 431Y 28SEP MIAPTY HK1 353P

2 CM 4211H 28SEP MIAPTY HK1 543P

RECEIVED FROM – JUAN GONZALEZ

XXXXXXXXXX/28AUG

Mesma agencia IATA/ARC Duplicando em dois PNR diferentes:

GTDR5R

1.1GONZALEZ/JUAN

- 1CM 431Q 28SEP MIAPTY HK1 353P 548P

- RECEIVED FROM – JUAN

XXXXXXXXXX/28AUG

YTFRED

1.1GONZALEZ/JUAN

1 CM 4211Y 28SEP MIAPTY HK1 543P 738P

RECEIVED FROM – JUAN GONZALEZ

XXXXXXXXXX/28AUG



Exemplos

Exemplo de Nomes Fictícios (FAKE NAMES):

Nomes Fictícios:

- 1) NO/NAME
- 2) COTAÇÃO/BOGOTA
- 3) TEST/BRUNO
- 4) GRUPO/HANNOVER
- 5) XXXXXXXX/XXXXXXX
- 6) CONCACAF/A/B/C/D/E/F/G

Sobrenome válido, porém o nome não é válido:

GONZALEZ/A/B/C/D/E



Exemplos

Exemplo de Noshow:

.... PNR.C5VBYY CR26MAR

***1.2PALMA/GERSONMR/SILVIAMRS

G FX-SSRADTK1SKK2. PLS SEND TKT NUMBER IN
OSI/SSR 1500/27MAR

SSRADTK1SKK2. FVR ENVIAR TKT NUMBER EN O
SI/SSR 1500/27MAR

SSROTHS1SKK2. PLS SEND TKNM BY 1500/27MA
R EST OR PNR WILL BE XLD

OSI YY XX NOSH CM0758

RMKS-ROBOT AUTO-PROCESS 1500/27MAR - SET 2

***** PNR HISTORY *****

SC CM 758K 28MARGRUPTY HK/NS 2 150A 644A à Cancelamento do itinerário por
“NOSHOW”.

XS CM 226K 28MARPTYMIA HK/XX 2 757A 1157A

XS CM 227V 05APRMIAPTY HK/XX 2 557P 802P

XS CM 759V 05APRPTYGRU HK/XX 2 928P 620A

A3 OSI YY XX NOSH CM0758

RCVD-

XXX PD SS 28MAR 0605Z



Obrigado !!!

