

# **Amadeus Electronic Ticket Direct**

## **Amadeus Algérie**

## Sommaire

Présentation d'Electronic Ticketing Direct.....	4
Introduction .....	4
Contenu.....	4
Fonctionnement de l'Electronic Ticketing.....	5
Introduction .....	5
Emission.....	5
Itinéraire reçu .....	5
Coupons.....	5
Après-vente.....	5
Conditions générales pour émettre un billet électronique .....	6
Introduction .....	6
Pré-requis.....	6
Pages d'informations Electronic Ticketing.....	7
Introduction .....	7
Pages AIS .....	7
Constitution du PNR et Émission .....	8
Introduction .....	8
Contenu.....	8
Affichage de disponibilités.....	9
Introduction .....	9
Pré-requis.....	9
Reconnaissance des vols e-ticket.....	9
Affichage d'une disponibilité.....	9
Affichage de disponibilités (suite).....	10
Affichage d'une information vol.....	10
Création d'un PNR .....	11
Introduction .....	11
Rubriques habituelles.....	11
Nouvelle rubrique .....	11
La rubrique SR FOID.....	12
Introduction .....	12
Fonction .....	12
Règles d'utilisation .....	12
Documents à présenter.....	12
Documents à présenter (Suite) .....	13
Associations possibles .....	13
Ajout ou Modification après émission.....	13
La rubrique RIZ .....	14
Introduction .....	14
Caractéristique .....	14
Format de base .....	14
Variantes .....	14
Emission et impression .....	15
Introduction .....	15
Particularités .....	15
Format de base.....	15
Mise a jour automatique du PNR .....	16
Introduction .....	16
Description des rubriques .....	16

L'itinéraire reçu .....	17
Introduction .....	17
Illustration .....	17
Format de base .....	17
Impression et envoi .....	18
Introduction .....	18
Impression.....	18
Duplicata .....	18
Impression et envoi (Suite).....	18
Envoi par Amadeus e-Mail .....	18
Affichage de l'image du billet électronique .....	19
Description de l'image billet .....	19
Introduction .....	19
Pré-requis.....	19
Description .....	19
Description de l'image billet (Suite).....	20
Statut des coupons .....	21
Introduction .....	21
Description .....	21
Mode d'affichage de l'image billet .....	22
Introduction .....	22
A partir d'un PNR .....	22
Sans le PNR.....	22

## Document control

<b>Security level</b>				
<b>Company</b>	Amadeus Algérie SARL			
<b>Department</b>	Department Formation et Assistance clientele			
<b>Author</b>	Moncef Kara Terki			
<b>Reviewed by</b>	Mohamed Adnane	<b>Date</b>	19 / 08 / 2010	
<b>Approved by</b>	Mohamed Adnane	<b>Date</b>		
<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Change</b>	<b>Comment</b>	<b>By</b>
1.1				

# Présentation d'Electronic Ticketing Direct

## Introduction

Electronic Ticketing permet de remplacer l'émission papier des coupons de vol par une image virtuelle du billet dans la base de données de la compagnie aérienne.

Electronic Ticketing est adapté à vos processus de vente et après-vente : disponibilités vols, dossier passager, message comptable, état de caisse, opérations d'après-vente.

## Contenu

Ce chapitre traite des points suivants :

Sujet	Page
Fonctionnement de l'Electronic Ticketing	4
Conditions générales pour émettre un billet électronique	5
Pages d'informations Electronic Ticketing	6

# Fonctionnement de l'Electronic Ticketing

## Introduction

L'Electronic Ticketing permet aux agences émettrices de transmettre les informations d'émission directement à la base de données de la compagnie aérienne.

## Emission

Lors du TTP, le système envoie l'image billet électronique générée par le système de la compagnie aérienne. Les informations y figurant sont alors stockées dans la base de données de la compagnie aérienne.

## Itinéraire reçu

L'itinéraire-reçu est le document que le voyageur doit avoir entre les mains lors de son déplacement car il peut être réclamé par :

- Les services de polices ou de douane,
- Certaines compagnies aériennes lors de l'enregistrement.

L'itinéraire-reçu contient de surcroît, le texte de la convention de Varsovie régissant le transport aérien, qui doit être fourni au voyageur.

## Coupons

Dans tous les cas, vous avez au minimum, un coupon agence et un reçu passager

## Après-vente

Vous pouvez accéder aux opérations d'après-ventes.

# Conditions générales pour émettre un billet électronique

## Introduction

L'émission d'un billet électronique est soumise aux conditions énumérées ci-dessous.

## Pré-requis

Pour que l'émission d'un billet électronique soit possible, il faut que :

- Votre point de vente soit accrédité en billetterie Electronique Ticketing Direct par la compagnie aérienne.
- Que le vol soit éligible en Electronic Ticketing. Dans ce cas, l'indicateur « E » apparaît dans l'affichage de disponibilités (entre l'heure d'arrivée et le nombre d'escale).
- Avoir un PNR + TST active avec un retour du numéro de dossier Compagnie aérienne (RL).

## Pages d'informations Electronic Ticketing

### Introduction

Amadeus et les compagnies aériennes mettent à votre disposition des pages d'informations ou d'aide (Page AIS)

### Pages AIS

Ce tableau propose une liste des pages existantes :

Nom	Fonction
HE ETT ; GPDIR	Description du produit et des formats
GGAIRxx (xx code compagnie aérienne)	Information spécifiques à une compagnie aérienne

# Constitution du PNR et Emission

## Introduction

La compagnie aérienne doit être autorisée Electronic Ticketing.

Les éléments nécessaires pour la constitution d'un PNR comportant des vols e-ticket sont les suivants :

- L'indicateur « E » (e-ticket) apparaissant à la fin du segment de vol.
- La rubrique SSR obligatoire seulement pour certaines compagnie (Ex : Tunis Air, ...)
- La remarque RIZ, facultative, pour personnaliser l'itinéraire-reçu de votre client.

## Contenu

Ce chapitre traite des points suivants :

Sujet	Page
Affichage de disponibilités	8
Création du PNR	10
La Rubrique SR FOID	11
La remarque RIZ	14
Emission et impression	15
Mise à jour automatique du PNR	17

## Affichage de disponibilités

### Introduction

L'émission d'un billet E-Ticket est soumis aux conditions décrites ci-dessous.

### Pré-requis

Pour réserver un vol dont l'émission est possible électroniquement, il faut que :

- La compagnie aérienne l'autorise
- Le vol soit éligible

### Reconnaissance des vols e-ticket

Les vols éligibles pour l'émission d'un e-ticket sont repérables grâce à l'indicateur E :

- Dans les affichages de disponibilités (AN, SN), avant le nombre de stop,
- Dans les informations de vol (DO) en fonction des compagnies aériennes, rubrique « Commentaires »

### Affichage d'une disponibilité

Dans l'affichage de disponibilités, l'indicateur E apparaît devant le nombre de stops.

Exemple :

```

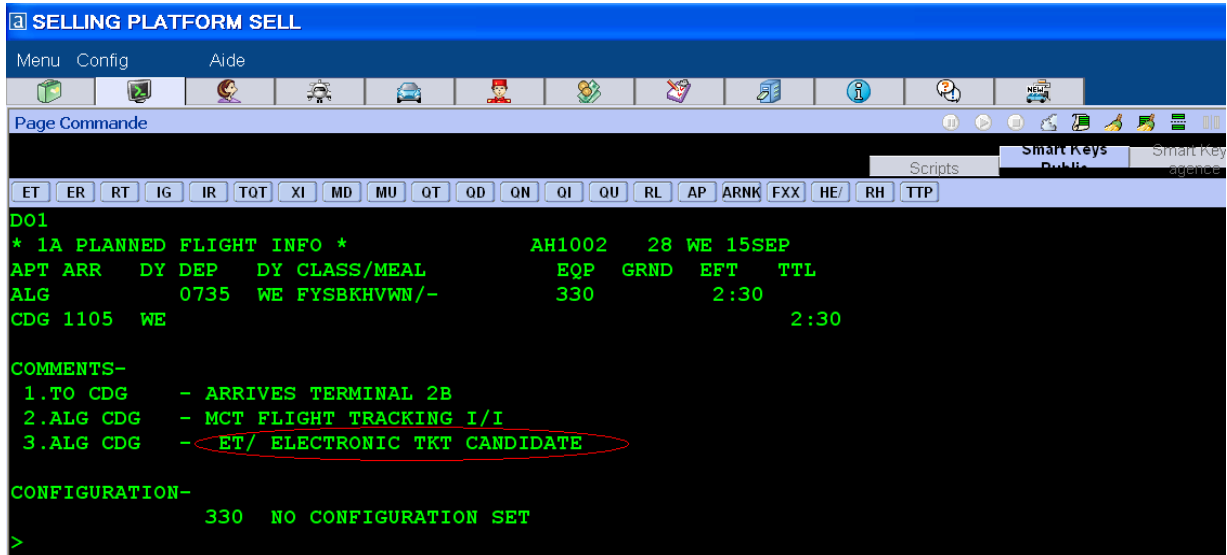
SELLING PLATFORM SELL
Menu Config Aide
Page Commande
Scripts Smart Keys Smart Keys
Public agence Mes Smart Keys
ET ER RT IG IR TOT XI MD MU OT OD ON OI OU RL AP ARNK FXX HE/ RH TTP
AN15SEPALGCDG
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** CDG CHARLES DE GAUL.FR 28 WE 15SEP 0000
*IQ*11 DANUBIUS HOTELS* NEW VDOR COD IQ *BEST STAY IN BUDAP
* FUNCTION ROOMS**WIFI**CITY CENTRE**WELLNESS**HABUD/COIQ
1 AH1002 F2 Y7 S9 B9 K9 H9 V9 ALG CDG2B 0735 1105 E0.330 2:30
W0 N9
2 AH1000 Y7 S9 B9 K9 H9 W0 ALG CDG2B 1000 1330 E0.736 2:30
3 AF1555 C9 J9 D9 ZL Y9 W9 S9 /ALG CDG2F 1020 1345 E0/319 2:25
A9 K9 U9 M9 Q9 V8 L8 H7 B2 GR
  
```

## Affichage de disponibilités (suite)

### Affichage d'une information vol

Pour la plupart des compagnies aériennes, les vols éligible à l'e-ticket sont indiqués dans le champ « COMMENTS ».

Illustration :



The screenshot shows a terminal window titled "SELLING PLATFORM SELL". The interface includes a menu bar with "Menu", "Config", and "Aide". Below the menu is a toolbar with various icons. The main display area shows flight information for a planned flight from Algiers (ALG) to CDG on 15 SEP. The flight is identified as AH1002, departing at 07:35 and arriving at 11:05. The comments section lists three items: "1.TO CDG - ARRIVES TERMINAL 2B", "2.ALG CDG - MCT FLIGHT TRACKING I/I", and "3.ALG CDG - ET/ ELECTRONIC TKT CANDIDATE". The third comment is circled in red. The configuration section shows "330 NO CONFIGURATION SET".

```
SELLING PLATFORM SELL
Menu Config Aide
Page Commande
Scripts SmartKeys SmartKey
ET ER RT IG IR TOT XI MD MU QT QD ON OI OU RL AP ARNK FXX HE/ RH TTP
D01
* 1A PLANNED FLIGHT INFO *          AH1002  28 WE 15SEP
APT ARR  DY DEP  DY CLASS/MEAL      EQP  GRND  EFT  TTL
ALG      0735  WE  FYSBKHVWN/-      330           2:30
CDG 1105  WE                               2:30

COMMENTS-
1.TO CDG - ARRIVES TERMINAL 2B
2.ALG CDG - MCT FLIGHT TRACKING I/I
3.ALG CDG - ET/ ELECTRONIC TKT CANDIDATE

CONFIGURATION-
330 NO CONFIGURATION SET
>
```

## Création d'un PNR

### Introduction

La création du PNR comporte le format de vente et les rubriques habituelles qui restent inchangées.

Certaines compagnies aériennes exigent la création d'une rubrique SR FOID.

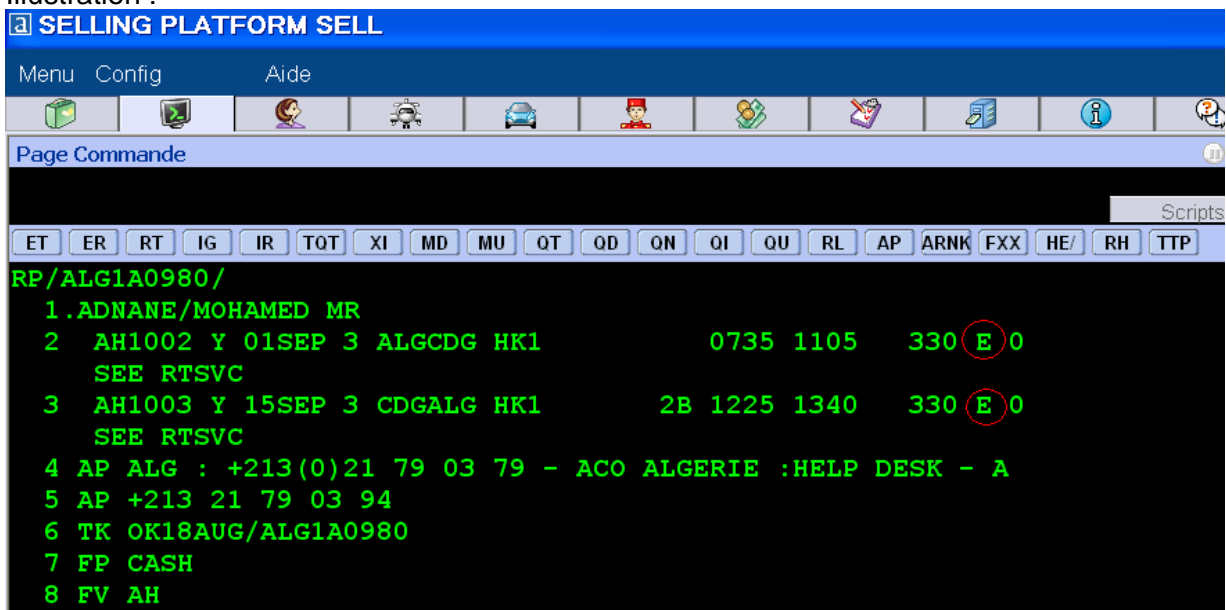
### Rubriques habituelles

Le format de vente est inchangé.

Le PNR est constitué des rubriques habituelles :

- NM, AP, TK, RF pour les réservations de vols,
- FP, FV

Après la vente, l'indicateur E apparaît à la fin du segment de vol (avant le nombre de stops).  
Illustration :



### Nouvelle rubrique

Vous devez également, si la compagnie aérienne l'exige, introduire une nouvelle rubrique appelé : **SRFOID**

Voir page suivante.

## La rubrique SR FOID

### Introduction

La rubrique SR FOID est spécifique à l'Electronique Ticketing.

### Fonction

La rubrique SR FOID :

- Est obligatoire pour un certain nombre de compagnies (voir dans les pages HE ETT code compagnie) et fait partie des SSR (Spécial Service Request),
- Est utilisée pour indiquer le type et le numéro du document que le passager doit obligatoirement présenter à l'enregistrement,
- Peut être indiquée dans le profile client du passager.

### Règles d'utilisation

Les règles d'utilisation de la SSR sont les suivantes :

- Une seule SSR par passager,
- Si le PNR comprend plusieurs passagers, il y a lieu d'effectuer des associations de passagers en utilisant le format habituel car il faut autant de SR FOID que de passagers sur le dossier,
- La SSR ne peut être associée aux segments de vol

### Documents à présenter

Pour indiquer le type du document présenté et son numéro, tapez :

**SR FOID XX-YY ZZZZZZ**

Les éléments du format son détaillés ci-dessous :

Elément du format	Explication
SR	Code transaction pour la SSR
FOID	Code SSR (Form Of Identification)
XX-	Code lettres de la compagnie aérienne
YY	Code ID (Identification) – voir liste des code ID dans tableau ci-dessous
ZZZZZZ	Texte libre (126 caractères alphanumérique)

Attention : Il faut vérifier les formes de FOID acceptés par chaque compagnie.

Ces documents sont indépendant des documents utilisés pour le contrôle de police.

## Documents à présenter (Suite)

Voici la liste des différents documents pouvant être présentés :

Type de document	Exemple de format
Carte d'identité	SR FOID TU-NI 12345678 (national identity)
Passeport	SR FOID TU-PP 123456789
Carte de crédit	SR FOID TU-CC xx1234567895462 (xx est à remplacer par le code de la carte de crédit)
Permis de conduire	SR FOID TU-DL 123456 (Driving Licence)
Carte Frequent Flyer	SR FOID TU-FF AF23456

Note : le type de document indiqué dans la rubrique SR FOID, doit correspondre au document présenté à l'enregistrement. Cette rubrique peut cependant être modifiée au dernier moment.

## Associations possibles

Les associations suivantes peuvent être faites avec la rubrique SR FOID :

Exemple de format	Association avec
SR FOID TU-PP 123456789 /P1	Un passager

## Ajout ou Modification après émission

Vous pouvez ajouter ou modifier un document (Identity Documents) même après émission du billet.

Exemple :

1 / (ID14567)

Voici le détail des éléments du format :

Élément	Explication
1	Numéro dans le PNR du passager concerné
/ (ID14567)	Numéro entre parenthèses du document prouvant l'identité du passager (Identity Document), précédé d'un slash.

## La rubrique RIZ

### Introduction

Une remarque RIZ peut être introduite dans le PNR et sert à indiquer une information qui apparaîtra sur l'itinéraire-reçu du passager. Elle permet de personnaliser l'itinéraire-reçu et est facultative.

### Caractéristique

Les caractéristiques spécifiques à la remarque RIZ sont les suivantes :

- Pas d'association de segments possible,
- Impression limité à 6 RIZ maximum
- RIZ limitée à 64 caractères maximum dont 36 seulement seront imprimés,
- Doit être introduite avant émission

### Format de base

Le format RIZ est suivi d'un texte libre.

Exemple :

**RIZ N'OUBLIEZ PAS VOTRE CARTE FREQUENT FLYER**

### Variante

Vous pouvez faire les associations habituelles de passagers (s)

Élément du format	Sélection
/ P1	Du passager Numéro 1
/ P2-4,6	Des passagers 2 à 4 et passager 6

## Emission et impression

### Introduction

Les particularités d'émission de l'e-ticket Direct et d'impression de l'itinéraire reçu sont décrites ci-dessous.

### Particularités

Les particularités relatives à l'e-ticket direct sont les suivantes :

- Format d'émission spécifique,
- Champs relatifs à l'e-ticket dans les rubriques FA, FB et TK (voir mise à jour automatique du PNR),
- Impression de l'itinéraire-reçu remis au passager à la place des coupons de vols

### Format de base

Le format de base est le suivant :

**TTP/ET/T-XX**

Les éléments du format sont détaillés ci-dessous :

Format	Explication
TTP	Demande d'émission
/ET	En électronique ticket
/T-xx	Précisez le transporteur (xx) particularité du e-ticket Direct Market

Voici les formats permettant de demander l'émission d'un e-ticket :

Format	Explication
TTP/ET/T-xx /P1	Pour le passager 1 uniquement
TTP/ET/T-xx/T2	Du TST 2 Uniquement
TTP/ET/T-xx/S3-4	Des segments 3 et 4 uniquement
TTP/ET/T-xx/INF	Pour l'INF uniquement
TTP/ET/T-xx/ITR-EML-amadeus@amadeus.com	Avec l'envoi simultané de l'itinéraire reçu par mail
TTP/ET/T-xx/ITR-EMLA	Avec l'envoi simultané de l'itinéraire reçu par mail, à l'adresse déjà indiquée dans la rubrique APE du PNR
TTP/ET/T-xx/RT	Avec réouverture simultanée du PNR

Résultat : le système affiche

OK ETKT

L'image billet est alors stockée dans la base de données de la compagnie aérienne.

# Mise a jour automatique du PNR

## Introduction

Les rubriques TK, FA, FB et FM sont mises à jour automatiquement lors de la demande d'émission par le format TTP/ET/T-xx

## Description des rubriques

**La rubrique TK** reprend :

- La date d'émission
- Le numero d'office ID de l'agence émettrice
- La mention ET suivi du code compagnie

**La rubrique FA** conditionne l'affichage de l'image billet e-ticket et contient :

- Le numéro de billet émis
- Un champ relatif à l'émission e-ticket,
- Le montant du billet TTC,
- La date d'émission,
- Le numéro d'office ID de l'agence émettrice,
- Le numéro IATA,
- Les numéro de segment de vol émis

**La rubrique FB** conditionne l'émission de l'itinéraire-reçu et contient :

- Le numéro de séquence,
- La reprise du libellé du TTP
- La réponse système,
- Les numéros de segments de vols émis.

**La rubrique FM** indique :

- Le taux de commission,
- Le montant de la commission,
- Les numéros de segments émis.



## Impression et envoi

### Introduction

Vous disposez d'un délai de 7 Jours entre la demande d'émission (TTP) et la demande d'impression de l'itinéraire reçu (ITR). Au delà de ce délai, seule la compagnie aérienne concernée est habilitée à le demander.

Vous pouvez demander l'impression de l'itinéraire reçu plusieurs fois.

### Impression

Pour obtenir l'impression d'un itinéraire reçu à partir du dossier de réservation ouvert, vous devez préciser le numéro de ligne correspondant à la rubrique FB (voir « mise à jour automatique du PNR » dans « constitution du PNR et émission »).

Exemple :

#### ITR/L7

Voici le détail des éléments du format :

Elément du format	Explication
ITR	Code de transaction (Itinerary Receipt)
/L7	Numéro de ligne FB, Précédé d'un slash

Résultat :

- Le système affiche : ITR ENVOYE
- L'imprimante se déclenche automatiquement

### Duplicata

Voici les formats permettant d'obtenir un duplicata :

Format	Explication
ITR/COPY	Duplicata
ITR/P1,3	Seulement pour les passagers 1 et 3

## Impression et envoi (Suite)

### Envoi par Amadeus e-Mail

Vous pouvez envoyer l'itinéraire reçu par mail à votre client.

Exemple :

#### ITR-EML-amadeusalgerie@amadeus.com

Voici le détail des éléments du format :

Format	Explication
ITR	Code de transaction (Itinerary Receipt)
-EML	Code transaction e-Mail précédé d'un tiret
-amadeusalgerie@amadeus.com	Adresse e mail du destinataire précédé d'un tiret

Résultat :

- Le système affiche : E MAIL DE RECEPTION D'ITINERAIRE ENVOYE
- L'imprimante se déclenche automatiquement

Note : si l'adresse e mail a déjà été indiquée précédemment dans le PNR, vous pouvez faire référence indiquant simplement le format suivant :

#### ITR-EMLA

## Affichage de l'image du billet électronique

### Description de l'image billet

#### Introduction

L'image du billet électronique peut être visualisée à tout moment pendant une période de 13 mois à compter de la date d'émission. Sa description en est faite ci-dessous.

#### Pré-requis

Pour afficher l'image du billet, il faut que :

- Le PNR soit affiché,
- Une rubrique FA soit présente dans le PNR.

#### Description

Le format est le suivant :

TWD

Réponse du système

(exemple) :

```

SELLING PLATFORM SELL
Menu  Config  Aide
[Icons: Home, Monitor, Person, Airplane, Car, Train, Ticket, Mail, Printer]
Page Commande [Scripts] [Smart Key]
[ET] [ER] [RT] [IG] [IR] [TOT] [XI] [MD] [MU] [QT] [OD] [ON] [OI] [QU] [RL] [AP] [ARIK] [FX]
MUFXP
TKT-0752499004420          RCI-          1A  LOC-2CTKPM
OD-ALGALG  SI-          FCMI-0  POI-ALG  DOI-18AUG10  IOI-00416183
  1. ADNANE/MOHAMED MR          ADT          ST
  1 OALG IB 3707 Y 01SEP 1305 OK YRTEUIB          0          1PC
  2 OMAD IB 3744 Y 15SEP 1140 OK YRTEUIB          0          1PC
    ALG
FARE    F  DZD          30780
TAX     DZD          4972YQ
TAX     DZD          900XE
TAX     DZD          2455XT
TOTAL   DZD          39107
/FC ALG IB MAD204.42IB ALG204.42NUC408.84END ROE75.283780XT20DZ1
500DZ758JD177QV
FE 55 CHGS AND REF PERMITTED
FP CASH
*TRN*
  
```

Si le PNR comporte plusieurs passagers, il faut préciser le numéro de ligne FA. Exemple :  
TWD/L9

## Description de l'image billet (Suite)

Explication :

Légende	Explication
Ligne (1)	TKT : numéro du billet RCI : numéro de confirmation (renvoyé par la compagnie) LOC : numéros du PNR
Ligne (2)	OD : codes villes origine / destination SI : indicateur de vente FCMI : indicateur du mode de calcul (Fare Calculator Mode Indicator) 0= tarification automatique 1= tarification manuelle POI : code ville du lieu d'émission (Place Of Issue) DOI : date d'émission (Date Of Issue) IOI : numéro IATA de l'agence émettrice (IATA Office Issue)
Ligne (3)	Nom du passager Type de passager Statut des coupons (voir module suivant)
Ligne (4) (5) (6)	Lignes correspondant aux coupons de vol et reprenant itinéraire, numéro de vol, classe, date, horaire, statut de vente, statut des coupons (voir module suivant), franchise de bagages
Ligne (7)	Prix hors taxes
Ligne (8) (9) (10)	Taxes
Ligne (11)	Prix TTC
Ligne (12) (13)	/FC composante tarifaire (Fare Calculator) et taxes complémentaires le cas échéant
Ligne (14)	Restriction tarifaire
Ligne (15)	FP forme of paiement (Form Of Payment)

## Statut des coupons

### Introduction

Le statut des coupons est modifié automatiquement dans la base de données de la compagnie aérienne ainsi que dans l'affichage TWD au fur et à mesure de leur utilisation et des opérations effectuées par l'agence ou par la compagnie aérienne.

### Description

Voici la liste des différents statuts des coupons :

Code Statut	Explication
O	Billet utilisable (Open for use)
A	Contrôle automatique par les compagnies aériennes 72h avant le départ (Airport control)
C	Enregistré (Checked in)
E	Echangé, réémis (Exchanged)
F	Utilisé (Flown)
I	Opération irrégulière (irregular operation)
L	Passager à bord (Lifted)
P	Imprimé (printed)
R	Remboursé (refunded)
S	Suspendu (Suspended)
T	Billet papier (paper ticket)
V	Annulé (void)
X	Billet papier en échange (Print exchanged)

#### Note :

Seuls les statuts O ou A permettent une intervention de l'agence pour les opérations d'après vente. Les autres statuts sont propres aux compagnies aériennes.

Les statuts O et A sont des statuts utilisables.

Les statuts E,R et V sont des statuts générés par l'agence.

Les statuts I et S représentent une anomalie concernant le billet. Il y a lieu dans ce cas de contacter la compagnie aérienne concernée.

## Mode d'affichage de l'image billet

### Introduction

Vous pouvez afficher l'image billet TWD :

- A partir d'un PNR ouvert,
- Avec différentes options de recherche.

Note : vérifiez quels sont les modes d'affichage acceptés par les compagnies aériennes dans les pages GGAIIRxx

### A partir d'un PNR

Pour afficher l'image du billet électronique, à partir d'un PNR préalablement ouvert, Tapez : **TWD**

S'il existe plusieurs lignes FA dans le PNR, sélectionnez la ligne souhaitée en indiquant son numéro.

Exemple :

**TWD/L7**

### Sans le PNR

Pour obtenir l'image billet sans le PNR, tapez TWD/V et le code deux lettres de la compagnie aérienne suivi de l'un des variantes indiquées ci-dessous :

Format	Image du billet demandée avec indication :
TWD / TKT 124-1234567890	Du numéro de billet
TWD / VLH / RC1123456	Du numéro de confirmation envoyé par la compagnie
TWD / VAF / TVL 12JUN PARMAD – NOM/PRENOM	De la date, de l'itinéraire, des nom et prénom
TWD / VAZ / AZ1504 / 15NOV PARROM – NOM/PRENOM	Du numéro de vol, de l'itinéraire, des nom et prénom

Pour afficher l'ancienne TWD d'un billet électronique ayant fait l'objet d'un échange, tapez : **TWD / O\***