# Начало работы в системе Sabre



#### Благодарим вас за выбор Sabre!

Информация в данном документе поможет вам на начальном этапе работы с новой системой. Здесь вы найдёте подробный план действий, определения основных терминов, а также ссылки на необходимую документацию и полезные ресурсы.

# ОСНОВНЫЕ ШАГИ ПО ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ SABRE

Ниже представлены основные шаги по внедрению системы Sabre, это общий план действий.

Каждый этап также подробно описывается в данном документе далее.

В случае возникновения вопросов, пожалуйста, обращайтесь к вашим куратору и техническому специалисту в Sabre. Мы будем рады помочь вам на всех этапах внедрения и в текущей работе!

Итак, основные шаги по внедрению системы Sabre:

#### 1. Заказ конфигурации:

- Необходимое кол-во точек продаж РСС;
- Необходимое кол-во терминальных адресов пультов CRTTA;
- Необходимое кол-во терминальных адресов для принтеров PTRTA;
- Необходимое кол-во учётных записей пользователей EPR;
- Если требуется, необходимое кол-во терминальных адресов для передачи данных о продажах в вашу систему отчётности (mid-office или back-office) – MiniTA.
- 2. Установка Sabre Red Workspace (SRW)
- 3. <u>Установка и настройка Sabre Java Printing Module (SJPM)</u>
- 4. Взаимодействие с перевозчиками и поставщиками других услуг: <u>доступ к конфиденциальным тарифам в Sabre GDS</u>, знакомство с процедурами работы в Sabre GDS и пр.
- 5. <u>Знакомство с ресурсами Agency eServices и Format Finder</u>
- 6. Организация работы в системе Sabre:
  - 6.1. Подключение необходимых опций для точек продаж (РСС) в их профилях TJR (Travel Journal Record)
  - 6.2. Настройка параметров учётных записей пользователей EPR (Employee Profile Record)
  - 6.3. Создание профилей принтеров Printer Profiles
  - 6.4. Настройка работы с очередями Queues
  - 6.5. <u>Настройка вида отправляемых из системы Sabre сообщений и документов</u>- TripCase
  - 6.6. Подключение инструмента для работы с профилями клиентов Sabre Profiles
  - 6.7. Загрузка и активация дополнительных приложений Sabre RedApps
- 7. Настройка Sabre Red Workspace для пользователей:
  - 7.1. Настройка внешнего вида рабочего пространства параметры Sabre Red Workspace
  - 7.2. Создание ярлыков внешних приложений в Sabre Red Workspace
  - 7.3. <u>Создание функциональных клавиш и клавиш быстрого доступа</u> PF and Quick keys
  - 7.4. <u>Установка скриптов</u> Sabre Scribe
- 8. Начало ежедневной работы в Sabre Red Workspace!

Sabre

#### 1. ЗАКАЗ КОНФИГУРАЦИИ

Конфигурацией называется совокупность следующих составляющих, относящихся к агентству:

- Офисы продаж PCC (pseudo city code);
- Терминальные адреса LNIATA (line number interchange address terminal address);
- Учётные записи пользователей EPR (employee profile record).

PCC (Pseudo City Code), офис продаж – это уникальный идентификатор вашего агентства.

Именно к параметрам РСС относятся: страна и город (и часовой пояс, где расположено Ваше агентство); валюта, в которой производится расчёт стоимости авиабилетов; валидатор. Работа агентов частично контролируется на уровне РСС с помощью общих настроек. Вся информация об офисе продаж (РСС) хранится в его профиле – TJR (Travel Journal Record).

За РСС закрепляются остальные составляющие конфигурации Вашего агентства: терминальные адреса (LNIATA) и учётные записи пользователей (EPR). Именно «в РСС» создаются бронирования и оформляются а/б – доступ к этим данным контролируется на уровне офиса продаж (РСС).

LNIATA (line number interchange address terminal address), терминальный адрес – это уникальный идентификатор линии, связывающей пульт SRW (рабочее место), принтер или систему отчётности с серверами Sabre.

Терминальные адреса LNIATA бывают трёх видов:

1. CRTTA – терминальный адрес пульта (рабочего места) пользователя

Не рекомендуется указывать один и тот же терминальный адрес CRTTA при установке SRW на разных рабочих машинах, т.к. два пользователя одновременно не смогут работать, используя один терминальный адрес CRTTA (одну и ту же связующую линию) для взаимодействия с серверами Sabre. Другими словами, кол-во заказанных CRTTA должно совпадать с количеством рабочих мест в вашем офисе.

- PTRTA терминальный адрес принтера PTRTA соотносится с конкретным принтером в Вашем офисе с помощью приложения Sabre Java Printing Module (SJPM). Указывая PTRTA в системе бронирования Sabre, пользователь будет указывать тот принтер, на котором необходимо распечатать купоны, билеты и другие документы, или ту папку, в которую необходимо их сохранить. В одном PCC может быть несколько PTRTA.
- 3. MiniTA терминальный адрес для взаимодействия с системой отчётности.

MiniTA необходим для того, чтобы настроить передачу данных о продажах в систему отчётности (mid-office/back-office). Для этого необходимо подключить эту опцию и заказать терминальный адрес MiniTA. MiniTA с помощью приложения Sabre Java Printing Module (SJPM) соотносится с выбранной папкой на одном из компьютеров в вашем офисе, куда вся информация будет сохраняться в виде обменных файлов (т.н. IUR-файлов). Подключение формирования обменных файлов выполняется службой поддержки пользователей Sabre Helpdesk по запросу. В одном РСС может быть только один MiniTA.

EPR (Employee Profile Record), учётная запись пользователя – это уникальный идентификатор пользователя в системе Sabre. Каждый агент должен иметь собственные EPR и пароль. EPR будет использоваться для входа в систему Sabre и для авторизации пользователя на дополнительных ресурсах. На уровне EPR также контролируется работа агентов. При заказе EPR в SabreOrder вы можете выбрать для каждого из пользователей один из двух типов EPR, в соответствии с которым пользователь будет обладать стандартными правами (EPR агента) или расширенными правами (EPR менеджера).

Валидатор – это уникальный идентификатор, присваиваемый агентству или офису продаж IATA, ТКП или авиакомпанией. IATA и ТКП присваивают агентству некий уникальный номер, когда агентство получает аккредитацию и начинает работать в системе взаиморасчётов BSP (IATA) и CBBT (ТКП) соответственно. Агентство также может иметь такой номер, присвоенный ему авиакомпанией, в рамках заключения прямого агентского соглашения. Присвоенный агентству идентификатор (валидатор) указывается в профилях (TJR) офисов продаж (PCC).

На российском рынке пользователям доступно оформление электронных авиабилетов с использованием четырёх стоков:

- RU BSP Russia
- 1R прямой сток SU (Aeroflot)
- 1Y прямой сток S7 (S7 Airlines)
- 1T ТКП (ТСН)

В одном РСС может быть указано несколько разных валидаторов, за исключением IATA и SU валидаторов одновременно. Доступ к стоку 1Y (S7 Airlines) в большинстве случаев возможен для агентств, имеющих IATA-валидатор. Доступ к стоку 1T (TCH) предоставляется в соответствии с требованиями ТКП.

Пример: У вашего агентства с двумя точками продаж с разными IATA-валидаторами. В таком случае необходимо заказать два РСС: каждый офис будет иметь свой собственный РСС, и вы сможете отслеживать продажи отдельно по каждому офису.

Пример: У вашего агентства одна точка продаж, но одновременно есть IATA и SU валидаторы. В таком случае необходимо заказать два PCC: в одном будет указан IATA-валидатор, в другом – SU-валидатор.

Пример: У вашего агентства три точки продаж и единственный собственный валидатор.

В таком случае возможны несколько вариантов, в том числе следующие:

- Агенты во всех офисах работают в одном общем РСС (бронируют и оформляют билеты) необходимо заказать один РСС с одинаковыми настройками для всех точек продаж;
- 2. Агенты в каждом из офисов бронируют в собственном РСС, но для оформления авиабилетов «переходят» в другой отдельный РСС с указанным валидатором необходимо заказать всего 4 РСС;
- 3. Агенты в каждом из офисов бронируют и оформляют билеты в собственном РСС необходимо заказать всего 3 РСС, во всех РСС будет указан один и тот же валидатор.

Пример: У вашего агентства две точки продаж, по каждой из которых Вы хотите отслеживать статистику продаж, и ваше агентство является субагентом другого агентства (т.н. консолидатора) и не имеете собственных валидаторов. Вам достаточно заказать всего два РСС: агенты в каждом офисе будут бронировать в своём собственном РСС, а для оформления билетов будут переходить в отдельный третий РСС с валидатором, принадлежащий консолидатору.

Возможность «переходить» из одного РСС в другой называется Branch Access уровня ВС.

Branch Access – это «видимость» между РСС, доступ к данным в одном РСС (бронированиям, билетам и профилям) пользователям из других РСС. Существует два уровня Branch Access:

- В доступ к данным РСС (бронированиям, авиабилетам и профайлам) будут иметь пользователи из других РСС;
- ВС в РСС смогут переходить пользователи из других РСС.

Branch Access обоих уровней может быть открыт в одностороннем порядке. Однако, открыть Branch Access уровня BC можно, только если между двумя PCC уже открыт двусторонний доступ уровня B.

В зависимости от бизнес-процессов в вашем агентстве и с учётом описанных выше технических требований определяется конфигурация, необходимая вам для полноценной работы в Sabre. Если вам понадобится помощь, пожалуйста, обращайтесь к вашим куратору и техническому специалисту в Sabre!

Заказы на создание конфигураций обрабатываются Службой поддержки пользователей в Москве (Sabre Helpdesk). Заявки направляются в Sabre Helpdesk через специальный онлайн-ресурс <u>SabreOrder</u>. Данные для доступа к <u>SabreOrder</u> (логин и пароль) предоставляются новым агентствам после подписания договора с компанией «Автоматизированные технологии и сервисы», которая является официальным партнёром Sabre в России и осуществляет поддержку пользователей.

Обязательно ознакомьтесь с инструкциями перед началом работы в <u>SabreOrder</u>:

Инструкция по работе с базой данных SabreOrder

Заявка на создание нового или дополнительного офиса продаж

Заявка на создание или удаление терминального адреса, либо ЕРР

Регламент по созданию заявок и сроки исполнения заявок

С вопросами по работе в SabreOrder, пожалуйста, обращайтесь в Sabre Helpdesk или к вашему куратору в Sabre.

Телефоны <u>Sabre Helpdesk</u> :		Режим работы (время московское):	
Общий	+7 (495) 120-30-12	Понедельник-четверг	с 8:00 до 20:00
Для регионов РФ	8 800 555-89-51	Пятница	с 8:00 до 19:00
Email:	<u>sabre.helpdesk@airts.ru</u>	Суббота	с 10:00 до 15:00
	backoffice@airts.ru	Воскресенье	выходной

Перед установкой Sabre Red Workspace обязательно ознакомьтесь с минимальными техническими требованиями к рабочим компьютерам пользователей и руководствами по установке: <u>Технические требования Sabre Red Workspace</u>

Базовое руководство по установке Sabre Red Workspace

Загрузить последнюю версию Sabre Red Workspace можно по ссылке http://sabreredworkspace.com

Чтобы завершить установку Sabre Red Workspace вам понадобятся:

- Учётная запись пользователя EPR и пароль
- Офис продаж РСС
- Терминальный адрес пульта CRTTA

#### 3. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА SABRE JAVA PRINTING MODULE (SJPM)

В системе Sabre существуют три вида принтеров:

- ticket printer сток для электронных авиабилетов (RU, 1R, 1Y, 1T);
- hardcopy printer для купонов и маршрутных квитанций (PTRTA);
- invoice litinerary printer для подтверждений и счетов (PTRTA).

Для печати купонов и других документов необходимо установить соответствие терминальных адресов принтеров PTRTA, используемых в Sabre, и принтеров в вашем офисе с помощью приложения Sabre Java Printing Module (SJPM). Вы также можете настроить печать в файл и хранить данные в электронном виде.

Данные о продажах и других операциях в системе Sabre передаются в системы отчётности (mid-office/back-office) в виде обменных файлов (т.н. IUR-файлов). Для подключения формирования IUR-файлов необходимо направить запрос в Sabre Helpdesk по электронной почте на адрес <u>backoffice@airts.ru</u> с указанием ваших PCC и MiniTA. MiniTA с помощью приложения Sabre Java Printing Module (SJPM) соотносится с выбранной папкой на одном из компьютеров в вашем офисе, куда будет сохраняться вся информация для последующей обработки в системе отчётности.

Перед установкой Sabre Java Printing Module (SJPM) обязательно ознакомьтесь с минимальными техническими требованиями и инструкцией по установке. В ней описан процесс настроек, а также основные ошибки: <u>Руководство по установке и настройке Sabre Java Printing Module (SJPM)</u>

Найти более подробную информацию о Sabre Java Printing Module (SJPM) и SCVPN-соединении, необходимом для работы приложения, вы можете в соответствующих разделах Agency eServices:

 Sabre Java Printing Module
 Модуль запуска Sabre Customer VPN (SCVPN)

 Загрузить SJPM
 Загрузить SCVPNLauncher

 Руководство пользователя SCVPNLauncher

#### 4. ДОСТУП К КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫМ ТАРИФАМ В СИСТЕМЕ SABRE

В случае, если ваше агентство имеет доступ к специальным, корпоративным или IT тарифам в рамках трёхсторонних или других соглашений с перевозчиками, необходимо информировать авиакомпании о начале работы в Sabre GDS и запросить доступ к конфиденциальным тарифам для ваших PCC. Также следует ознакомиться с процедурами работы в Sabre GDS. То же касается поставщиков других услуг (отелей, аренды автомобилей).

## 5. 3HAKOMCTBO C PECYPCAMИ AGENCY ESERVICES И FORMAT FINDER

Далее в каждом разделе будут даны ссылки на справочные ресурсы Sabre с более подробной информацией: портал для areнтов Agency eServices и справочник FormatFinder.

Данные ресурсы доступны всем пользователям Sabre без дополнительной оплаты. Дополнительно регистрироваться не требуется, доступ к ресурса осуществляется с помощью учётных записей пользователей в системе Sabre (EPR).

Agency eServices – это портал для пользователей системы Sabre с большим количеством полезной и актуальной информации. Именно здесь вы найдете <u>описание всех продуктов Sabre</u>, а также <u>практические учебные пособия</u>, <u>краткие справочники</u> и <u>интерактивные курсы Personal Trainer</u>.

Agency eServices доступен онлайн по ссылке <u>https://agencyeservices.sabre.com</u> и непосредственно в рабочем пространстве Sabre Red Workspace. Для авторизации на сайте необходимо указать agent id, пароль и PCC в Sabre:



Format Finder – это справочник с информацией по форматам и принципам работы в системе Sabre.

Format Finder доступен онлайн по ссылке <u>https://formatfinder.sabre.com</u> и непосредственно в рабочем пространстве Sabre Red Workspace (можно использовать сочетание клавиш Ctrl+Z или команду HELP/). Для авторизации на сайте необходимо указать agent id, пароль и PCC в Sabre:



Обязательно подпишитесь на рассылки новостей на портале Agency eServices и на сайте Sabre Helpdesk!

## ШАГ 6.1: ПОДКЛЮЧЕНИЕ ВЫБРАННЫХ ОПЦИЙ В TJR (TRAVEL JOURNAL RECORD)

Базовую настройку профилей офисов продаж, **Travel Journal Record (TJR)**, осуществляет Sabre Helpdesk сразу после создания PCC. В профиле будет основная информация (наименование агентства, город, страна, валюта продажи, валидатор), а также будут установленные по умолчанию значения для некоторых параметров. Дополнительную настройку вы можете выполнить самостоятельно или направить письменную заявку в Sabre Helpdesk на адрес <u>sabre.helpdesk@airts.ru</u>. Часть настроек может сделать только Sabre Helpdesk.

Настройки в TJR повлияют на всех пользователей, работающих в РСС.

Самостоятельное изменение настроек TJR доступно пользователям Sabre с расширенными правами.

Мы рекомендуем обратить внимание на следующие моменты:

CPA Display	Format Finder: tjrfo006
Отображение экранов наличия мест.	Проверить статус: W/CPA¥*
В Sabre доступно два варианта:	Подключить category display: W/CPA¥CAT
Category – для отображении в экране наличия мест опции	Подключить integrated display: W/CPA¥INT
будут сортироваться по типам в следующем порядке:	
беспосадочные рейсы, прямые рейсы, варианты со	
стыковками	
Integrated – тип опций не будет приниматься во внимание	
при сортировке	

CPA 12 lines Расширенный экран наличия мест: 12 линий

CPA 26 classes Расширенный экран наличия мест: 26 классов

Waitlist availability display enhancement Расширенный экран наличия мест: информация о возможном листе ожидания

Record locator at the top Отображение номера бронирования первой строкой при вызове PNR на экран

Passenger email displays on PNR face Отображение внесённых email в PNR

PNR Enhanced Search Display Подробная информация о найденных PNR

FQ currency Валюта отображения тарифов в FQ display. В Sabre доступно два варианта: Sell – в валюте публикации Local -- в местной валюте

Auto segment arrangement Автоматическая сортировка сегментов в PNR

Minimum connection time Проверка минимального времени стыковки

Mandatory passenger email field Обязательное внесение email в PNR – без внесённого email сохранить PNR будет невозможно

Mandatory Price Quote (PQ) record Обязательное создание PQ в PNR – без созданной PQ сохранить PNR будет невозможно Format Finder: tjrfo155 Проверить статус: W/CPA12LINES¥\* Подключить: W/CPA12LINES¥ON Отключить: W/CPA12LINES¥OFF

Format Finder: tjrfo155 Проверить статус: W/CPA26COS¥\* Подключить: W/CPA26COS¥ON Отключить: W/CPA26COS¥OFF

Format Finder: tjrfo155 Проверить статус: W/WLIST¥\* Подключить: W/WLIST¥ON Отключить: W/WLIST¥OFF

Format Finder: tjrfo150 Проверить статус: W/RLOCTOP¥\* Подключить: W/RLOCTOP¥ON Отключить: W/RLOCTOP¥OFF

Format Finder: tjrOV5001 Проверить статус: W/EMAILD¥\* Подключить: W/EMAILD¥ON Отключить: W/EMAILD¥OFF

Format Finder: tjrov5001 Проверить статус: W/TRPS¥\* Подключить: W/TRPS¥ON Отключить: W/TRPS¥OFF

Format Finder: tjrfo039 Проверить статус: W/CFQCUR¥\* Подключить sell: W/FQCUR¥SELL Подключить local: W/FQCUR¥LOCAL

Format Finder: tjrfo039 Проверить статус: W/TA\*(ваш PCC), затем MD/ARRANGE Подключить: W/AZA¥ON Отключить: W/AZA¥OFF

Format Finder: tjrfo080 Проверить статус: W/K\*TJR когда подключено, присутствует маркер MCT Подключить: W/KMCTS¥ON Отключить: W/KMCT¥OFF

Format Finder: tjrfo080 Проверить статус: W/K\*TJR когда подключено, присутствует маркер TM Подключить: W/KTM¥ON Отключить: W/KTM¥OFF

Format Finder: tjrfo080 Проверить статус: W/K\*TJR когда подключено, присутствует маркер PQ Подключить: W/KPQ¥ON Отключить: W/KPQ¥OFF

PNR itinerary change alert when SSR attached to segment Уведомление о привязанных SSR-запросах при изменении сегментов	Format Finder: tjrfo080 Проверить статус: W/K*TJR когда подключено, присутствует маркер SSRCXL Подключить: W/KALERTSSR¥ON Отключить: W/KALERTSSR¥OFF
Price retention ticketing alert Уведомление о различии стоимости в сохранённой PQ и стоимости, рассчитанной в момент оформления а/б Для пользователей онлайн-продуктов Sabre активацию данной опции необходимо согласовать с разработчиками.	Format Finder: tjrfo039 Проверить статус: W/PQT¥* Подключить sell: W/PQT¥ON Подключить local: W/PQT¥OFF
Passport/DOB ticketing alert Уведомление об отсутствии паспортных данных или дат рождения для пассажиров в момент оформления а/б Для пользователей онлайн-продуктов Sabre активацию данной опции необходимо согласовать с разработчиками.	Format Finder: tjrfo039 Проверить статус: W/TKM¥* Подключить sell: W/TKM¥ON Подключить local: W/TKM¥OFF
Enhanced PQ Расширенная PQ запись для сохранения записей для системного и ручного ценообразования в едином формате	Format Finder: tjrfo039 Проверить статус: W/PQPLUS¥* Подключить sell: W/PQPLUSON Подключить local: W/PQPLUS¥OFF
Unused ETR display Подключение отчётов по неиспользованным а/б	Format Finder: tjrfo039 Проверить статус: W/ETUS¥* Подключить sell: W/ETU¥ON Подключить local: W/ETUS¥OFF
Mandatory Secure Flight Passenger Data Обязательное наличие в PNR данных пассажиров согласно требованиям программы Secure Flight	Format Finder: tjrfo080 Проверить статус: W/K*TJR когда подключено, присутствует маркер SECFLT М Подключить: W/KSECFLTM¥ON Отключить: W/KSECFLTM¥OFF
Optional Secure Flight Passenger Data Предупреждение в случае отсутствия в PNR данных пассажиров согласно требованиям программы Secure Flight	Format Finder: tjrfo080 Проверить статус: W/K*TJR когда подключено, присутствует маркер SECFLT О Подключить: W/KSECFLT¥ON Отключить: W/KSECFLT¥OFF
Queue Placement Edit for Secure Flight Passenger Data Помещение PNR в очередь в случае отсутствия в PNR данных пассажиров согласно требованиям программы Secure Flight	Format Finder: tjrfo080 Проверить статус: W/K*TJR когда подключено, присутствует маркер SECFLT Q Подключить: W/KSECFLTQ¥ON Отключить: W/KSECFLTQ¥OFF

Найти более подробную информацию о различных настройках TJR, позволяющих организовать комфортную работу для агентов, вы можете в соответствующих разделах Agency eServices и Format Finder:

tjrov005 TJR Component Index Overview

Руководство для менеджеров агентств

Sabre Russia также регулярно проводит очные и онлайн-курсы супервайзеров для ответственных менеджеров агентств. За информацией о курсах и датах их проведения обращайтесь к вашему куратору в Sabre.

# ШАГ 6.2: ПАРАМЕТРЫ УЧЁТНЫХ ЗАПИСЕЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ (EPR)

Учётная запись пользователя EPR (Employee Profile Record) – это уникальный профиль пользователя в системе Sabre.

Каждый агент должен иметь собственную учётную запись (EPR). EPR используется для входа в систему Sabre и для авторизации пользователя на дополнительных ресурсах. Также EPR является элементом системы безопасности в Sabre, регулирующим права пользователя в системе Sabre и доступ к различным функциональным возможностям.

EPR содержит несколько различных компонентов, в том числе:

- Agent Id идентификатор агента, состоящий из 2-6 цифр
- Agent Sign подпись агента, состоящая из двух символов (букв, цифр и др. разрешенных символов)
- Duty Codes, служебный код определяет доступ к функционалу Sabre
- Keywords, ключевые слова определяют доступ к функционалу Sabre

При первичном заказе EPR в <u>SabreOrder</u> вы можете выбрать для каждого из пользователей один из двух типов EPR, в соответствии с которым пользователь будет обладать стандартными правами (EPR агента) или расширенными правами (EPR менеджера). Возможность осуществлять настройку TJR относится к расширенным правам. Самостоятельное создание и изменение параметров EPR доступно только пользователям Sabre, прошедшим обучение на курсе для супервайзеров.

Найти более подробную информацию о различных параметрах EPR, позволяющих контролировать работу пользователей в системе Sabre, вы можете в соответствующих разделах Agency eServices и Format Finder: <u>eprov001 Employee Profile Records Overview</u> Руководство для менеджеров агентств

Sabre Russia регулярно проводит очные и онлайн-курсы супервайзеров для ответственных менеджеров агентств. За информацией о курсах и датах их проведения обращайтесь к вашему куратору в Sabre.

#### ШАГ 6.3: CO3ДАНИЕ PRINTER PROFILES

В системе Sabre для оформления билетов необходимо назначение принтеров:

- ticket printer сток для электронных авиабилетов (RU, 1R, 1Y, 1T)
- hardcopy printer для печати купонов и маршрутных квитанций (PTRTA)

Запись профилей принтеров позволяет сохранить информацию о назначении различных типов принтеров во всех рабочих областях Sabre Red Workspace и назначать их одним запросом.

Найти более подробную информацию о Printer Profiles, позволяющих оптимизировать работу агентов, вы можете в соответствующих разделах Agency eServices и Format Finder:

ptrfo035 Printer Profiles

Руководство для менеджеров агентств

Sabre Russia регулярно проводит очные и онлайн-курсы супервайзеров для ответственных менеджеров агентств. За информацией о курсах и датах их проведения обращайтесь к вашему куратору в Sabre.

## ШАГ 6.4: НАСТРОЙКА РАБОТЫ С ОЧЕРЕДЯМИ

Для комфортной работы агентов согласно бизнес-процессам в вашем агентстве в Sabre существует возможность настроить систему очередей (Queues) и кодов инструкций (т.н. PIC-кодов). Оповещение агентов о каких-либо изменениях в PNR или напоминание о необходимости совершить какое-то действие происходит путём помещения сообщений и бронирований в определённый список – очередь. Часть очередей относится к системным и их назначение установлено по умолчанию и одинаково для всех пользователей Sabre. Остальные агентство может использовать на своё усмотрение. Самостоятельное изменение настроек очередей доступно пользователям Sabre с расширенными правами.

Существует несколько способов настроить систему очередей для комфортной работы агентов в системе Sabre:

- 1. Использовать системные и назначенные агентством очереди без назначения личных очередей агентам.
- 2. Назначить агентам личные очереди и использовать их вместо системной 9 очереди для отслеживания сроков оформления билетов (тайм-лимит). Во всех остальных случаях использовать системные и назначенные очереди.
- 3. Назначить агентам именные очереди и всегда помещать PNR в них вместо любых системных очередей (QSORT).

Любое помещение бронирования или сообщения в очередь сопровождается PIC-кодом (Prefatory Instruction Code). Этот код объясняет причину, по которой PNR или сообщение было помещено в очередь. Часть PIC-кодов относится к системным и их значения установлено по умолчанию и одинаково для всех пользователей Sabre. Остальные агентство может использовать на своё усмотрение.

Найти более подробную информацию о работе с очередями и различным настройкам вы можете в соответствующих разделах Agency eServices и Format Finder:

queov001 Queues

Управление очередями

Sabre Russia также регулярно проводит очные и онлайн-курсы супервайзеров для ответственных менеджеров агентств. За информацией о курсах и датах их проведения обращайтесь к вашему куратору в Sabre.

## ШАГ 6.5: НАСТРОЙКА ВИДА СООБЩЕНИЙ И ДОКУМЕНТОВ (TRIPCASE)

TripCase – это продукт Sabre, позволяющий агентствам отправлять клиентам сообщения и документацию по электронной почте на нескольких языках в своём фирменном стиле. У путешественников же есть возможность получить доступ к информации о своих поездках через сайт TripCase, а также в приложениях для различных платформ: iPhone, iPad, Android. Использование TripCase доступно для всех агентств без дополнительной платы.

Выполнить настройку вида сообщений и документов можно на специальном административном портале TripCase Connect. Доступ к нему открыт для пользователей Sabre с расширенными правами (необходимы ключевое слово SUBMGR и duty code 9, подробнее о EPR см. выше). Для авторизации необходимо указать agent id, PCC и пароль в Sabre:

🖙 tripcase   connect
2011/8XFG
Вход в систему
Узнайте больше о TripCase Connect
⊠ћ Русский ∨ ∽Д
Неавторизованные пользователи не допускаются в нашу систему. Продолжив работу, зарегистрировавшись в
нашем ресурсе и при обнаружении признаков неразрешенной деятельности соответствующие сведения будут переданы в

Найти более подробную информацию о продукте вы можете в соответствующих разделах Agency eServices и Format Finder: <u>tpcov001 TripCase Overview</u>

#### Информация о продукте TripCase

Также возможно проведение обучения по продукту TripCase в виде онлайн-сессий по запросу. За информацией о курсах и датах их проведения обращайтесь к вашим куратору и техническому специалисту в Sabre.

# ШАГ 6.6: ПОДКЛЮЧЕНИЕ SABRE PROFILES

Sabre Profiles – это удобный инструмент для управления данными ваших клиентов с интуитивным графическим интерфейсом, интегрированный в рабочее пространство Sabre Red Workspace. В базе данных Sabre Profiles можно хранить безопасно информацию о путешественниках и компаниях в виде профилей, а также связывать их между собой. Использование Sabre Profiles доступно для всех агентств без дополнительной платы.

Для подключения Sabre Profiles обратитесь к вашему куратору в Sabre.

Найти более подробную информацию о продукте вы можете в соответствующих разделах Agency eServices и Format Finder: prfov001 Sabre Profiles Overview

Информация о продукте Sabre Profiles

Также возможно проведение обучения по продукту Sabre Profiles в виде онлайн-сессий по запросу. За информацией о курсах и датах их проведения обращайтесь к вашим куратору и техническому специалисту в Sabre.

# ШАГ 6.7: ЗАГРУЗКА И АКТИВАЦИЯ SABRE REDAPPS

Приложения Sabre Red или Sabre RedApps – это дополнительные авторизованные приложения, расширяющие возможности платформы Sabre Red Workspace. Приложения интегрируются в рабочее пространство пользователей и обеспечивают дополнительную функциональность. Описание всех приложений представлено в Центре приложений Sabre RedApp Centre, который доступен онлайн по ссылке <u>http://sabreredappcentre.sabre.com</u>, а также непосредственно в Sabre Red Workspace.

Мы рекомендуем обратить внимание на такие Sabre RedApps, как <u>Clipboard</u> и <u>Sabre Rail</u>.

Установка приложений конечным пользователям производится в несколько этапов:

- 1. Заказ Sabre RedApps в Центре приложений Sabre RedApp Centre
- 2. Активация Sabre RedApps для выбранных пользователей через инструмент администратора (Admin Tool)
- 3. Обновление Sabre Red Workspace для выбранных пользователей

Для получения доступа к заказу Sabre RedApps и инструменту администратора обратитесь к вашему куратору в Sabre.

Также возможно проведение обучения по приложениям Sabre RedApps в виде онлайн-сессий по запросу. За информацией о курсах и датах их проведения обращайтесь к вашим куратору и техническому специалисту в Sabre.

ШАГ 7.1: НАСТРОЙКА ВНЕШНЕГО ВИДА SABRE RED WORKSPACE

Внешний вид Sabre Red Workspace можно настроить согласно предпочтениям пользователя. Открыть панель настроек можно через меню Инструменты » Параметры или сочетанием клавиш Ctrl+G. Изменения следует вносить в разделах Система Sabre и Отображение:

🚾 Параметры		
фильтр	🧐 Отображение	⇔ ▾ ⇔ ▾ ▾
<ul> <li>Настройки для пр</li> <li>Профиль Агента</li> <li>Профиль Агента</li> <li>Подключение</li> <li>Тодключение</li> <li>Согоражение</li> <li>Дополнительно</li> <li>Общие настройки</li> <li>Qik</li> <li>Муправление парог</li> <li>Sabre Profiles Book</li> </ul>	Выбор предпочтительной цветовой схемы эмулятора Грименить ко всем областя Sabre Выберите область Sabre Цвет фона: (сходный цвет текста: Цвет выделенного текста: Цвет выделенного текста: Цвет роіпt and Click: Другие параметры отображения Размер экранного шрифта Sabre: Размер экранного шрифта Sabre: Отображение блокированной области Восстановить значения по умолчанике	ТЕХТ
	ОК	Отмена

## ШАГ 5.2: СОЗДАНИЕ ЯРЛЫКОВ АГЕНТСКИХ ПРИЛОЖЕНИЙ

Каждый пользователь может добавить в рабочее пространство Sabre Red Workspace ярлыки часто используемых приложений, файлов или сайтов. Перейти к настройкам ярлыков можно через меню Инструменты » Ярлыки агентских приложений » Настроить приложения агентства.

южно также сра	зу добавить создаваемый ярлык на пане	ель инструментов:
ес Параметры		
фильтр	🗇 Ярлыки Агентских Приложений	$\Leftrightarrow \bullet \bullet \bullet \bullet \bullet$
<ul> <li>Настройки для пр</li> <li>Профиль Агента</li> <li>Система Sabre</li> <li>Общие настройки</li> <li>Ярлыки Агентсь</li> <li>Избранное</li> <li>Дацарь инстрика</li> </ul>	Настройка доступа к часто используемым приложениям. Список приложений Sabre fare guarantee policy Sabre Notepad	Добавление Удаление
Панель инструг Приложения Приложения Ярлыки для । Q Formate Finder Qik Муправление парол Sabre Profiles Booł	🚾 Ярлыки Агентских Приложений sabre red	Изменение
	Имя Путь Добавление ярлыка на панель инст	<u></u> бзор трументов
•	ОК	<u>QK </u> <u>О</u> тмена

#### ШАГ 5.3: СОЗДАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ КЛАВИШ

Ещё один инструмент для упрощения и оптимизации работы агентов в Sabre – это функциональные клавиши и клавиши быстрого доступа (PF and Quick keys). Доступ к ним осуществляется через меню Инструменты » Клавиши быстрого доступа и функциональные клавиши или меню Helper Apps (можно использовать сочетание клавиш Ctrl+Q).

В Sabre можно создать до 24 функциональных клавиш и до 36 клавиш быстрого доступа.

PF keys вызываются клавишами от F1 до F12 для первых двенадцати и сочетаниями клавиш от Shift+F1 до Shift+F12 для последующих. Quick keys вызываются сочетаниями клавиш от Ctrl+Alt+0 до Ctrl+Alt+9 для первых десяти и сочетаниями клавиш от Ctrl+Alt+A до Ctrl+Alt+Z для последующих.

🖪 Клавиши быстрого доступа и функцион	альные клавиши	×
🔲 Всегда показывать клавиши быстрого доступа и функцион	альные клавиши	
Функциональные клавиши	<u>Редактировать</u> <u>Параметры</u>	?
1: SIGN IN		
2: DOCS		
3: OSI		
4: QSORT		
Клавиши быстрого доступа	Редактировать Запись	?
R: RETENTION		

PF and Quick keys устанавливаются для каждого из агентов отдельно. Тем не менее, вы можете скопировать файл с командами функциональных клавиш PF keys и установить их другим пользователям.

Ниже несколько примеров функциональных клавиш с описанием:

Войти в систему и назначить принтерыSI\*2Ввод команды SI\* с agent id 2011, переход в рабочуюHWобласть А и назначение в ней стока RU и hardcopyнипринтера CBACF3, затем переход в рабочую область В иназначение в ней стока RU и hardcopy принтера CBACF3,переход в рабочую область А и вывод на экранинформации об активных рабочих областях и назначенныхпринтерах

Внести паспортные данные форматом 3DOCS Вводит команду 3DOCS, последовательно запрашивая необходимые данные пассажира с подсказками SI\*2011^E^H^H¤A^E^HW\*RU^E^HPTR/CBACF3^E^H¤B^E^ HW\*RU^E^HPTR/CBACF3^E^H¤A^E^H\*S\*P^E

3DOCS/^TDOCTYPE^^W/^TCOUNTRY^W/^TNUM^^W/^T NATIONALITY^W/^TDOB^W/^TSEX^W/^TNVA^W/^TL ASTNAME^^W/^TFIRSTNAME^^W/^TPATRONYMIC(OPTION AL)^W/H-^TPAX^W^E

#### Внести паспортные данные форматом 3PSPT

Вводит команду ЗРЅРТ, последовательно запрашивая необходимые данные пассажира с подсказками

## 3PSPT/^TNUM^^W/^TCOUNTRY^^W/^TDOB^^W/^TLASTN AME^^W/^TFIRSTNAME^^W/^TSEX^^W-^TPAX^^W^E

Мы также рекомендуем создать клавишу быстрого доступа для добавления ОТН-сегментов для сохранения PNR доступным:

Добавить Retention-сегмент	<reset></reset>
Рассчитывает дату через 360 дней от текущей	<reset><up><up><reset>T¤<sup>‡</sup>360<enter><wait><up><up><cp><reset>Ta<sup>‡</sup>360<enter><wait><up><up><cp><reset>Reset&gt;</reset></cp></up></up></wait></enter></reset></cp></up></up></wait></enter></reset></up></up></reset>
и добавляет в бронирование ОТН-сегмент	set> <reset><insert-ch><insert-ch><insert-ch><insert-ch><insert-ch><insert-ch><insert-< td=""></insert-<></insert-ch></insert-ch></insert-ch></insert-ch></insert-ch></insert-ch></reset>
со статусом GK на эту дату	Ch> <insert-ch><insert-ch><insert-ch><insert-ch><insert-ch><insert-ch></insert-ch></insert-ch></insert-ch></insert-ch></insert-ch></insert-ch>
	Ch> <insert-ch><insert-ch><insert-ch><insert-ch><insert-ch><insert-ch></insert-ch></insert-ch></insert-ch></insert-ch></insert-ch></insert-ch>
	Ch>0OTHYYGK1/RETENTION <right><right><right><right><right><c< th=""></c<></right></right></right></right></right>
	elete-Ch> <delete-ch><delete-ch><delete-ch><delete-ch><delete-< th=""></delete-<></delete-ch></delete-ch></delete-ch></delete-ch>
	Ch> <enter><wait></wait></enter>
	<reset>*I<enter><wait></wait></enter></reset>

# ШАГ 5.4: УСТАНОВКА СКРИПТОВ

Чтобы упростить и оптимизировать работу агентов в Sabre, можно также установить набор скриптов (сценариев) Sabre Scribes. С их помощью пользователь сможет выполнять различные действия в системе Sabre быстрее в удобном графическом интерфейсе. Скрипты можно установить как индивидуально для каждого из пользователей, так и для всех агентов сразу.

Часть скриптов относится к базовым, их установку можно осуществить непосредственно из Sabre Red Workspace. Для этого в меню Инструменты » Установка приложений Sabre необходимо отметить пункт Сценарии Sabre и нажать Установить:



Перезапускать Sabre Red Workspace после завершения установки не требуется, установленные скрипты сразу доступны для использования. Доступ к скриптам осуществляется через соответствующее меню Инструменты » Scribe Scripts, также можно использовать сочетание клавиш Ctrl+A.

🚾 Открыть программу Sabrescript	
Имя сценария Sabrescript	Описание сценария Sabrescript
@AC-LINE	Sabre Accounting Lines
@AC-LINE         @ATLAS         @BARGAINFINDERPLUSJR         @CUR-EXC SRA         @EPR         @ETAS1         @ETAS2         @HTLSELL         @ITINMK         @LOWFARESEARCH(JR)         @SECFLT	This Sabrescript assists in entering: -Air Accounting Line -Reportable Non-Air Accounting Line -Non-Reportable Non-Air Accounting Line -Reportable Deposit Line (AD) -Non-Reportable Deposit Line (AD)
0SPLMEAL 0STARBLD	✓ Используйте только файлы из списка
@TKT-EXC @TKT-NUM	🔲 Предупреждать при изменении рабочей области
@WEATHER	🔲 Разрешить несколько сценариев
SEC FLIGHT PROFILES	OK OTMEHA

Помимо базовых, вы также можете установить дополнительные скрипты. К ним относится, например, скрипт для выделения НДС и набор скриптов для формирования отчётов. Ознакомиться с описанием всех дополнительных скриптов и инструкциями к ним, а также загрузить их можно в <u>соответствующем разделе Agency eServices</u>.