Farelogix

SPRK Handbuch

Version 10.2
06/2021

Inhalt

1 EINFÜHRUNG 5

1.1 STARTSEITE 5
1.1.1 Login 5
1.1.2 Passwort zurücksetzen 5
1.2 2-FAKTOR AUTHENTIFIZIERUNG 6
1.2.1 Aktivierung der 2-Faktor Authentifizierung 6
1.2.2 Voraussetzung für 2-Faktor Authentifizierung 6
1.2.3 Beispielhafte Anwendung mit WinAuth 6
1.2.4 Einrichten der 2-Faktor-Authentifizierung in SPRK 7
1.3 RESERVIERUNGSBILDSCHIRM 10
1.4 FUNKTIONSBUTTONS 11

2 PNR (PASSENGER NAME RECORD) 12

2.1 PASSAGIERDATEN HINZUFÜGEN MIT SCHNELLERFASSUNG 12
2.2 PASSAGIERDATEN AUS EINEM REISENDENPROFIL HINZUFÜGEN 12
2.3 ERFASSUNG DER PASSAGIERDATEN ÜBER DIE PNR FUNKTIONSLEISTE 13
2.3.1 Passagiername, Geburtsdatum und Geschlecht 13
2.3.2 Ändern/Löschen von Passagierdaten 14
2.3.3 Telefon 14
2.3.4 E-Mail 14
2.3.5 Zahlungsarten 15
2.3.6 Anschrift 16
2.3.7 APIS 16
2.3.8 CLID 16
2.3.9 SSR 17
2.3.9.1 Hinzufügen von SSRs 17
2.3.9.2 Änderung eines bestehenden SSR 18
2.3.9.3 Stornierung 18
2.3.10 OSI 18
2.3.11 Anmerkungen (Remark) 19
2.4 PNR-VERLAUF 20

3 REISEPLAN 21

3.1 FLUGSUCHE 21
3.1.1 Benutzeroberfläche für die Flugsuche 21
3.1.2 Tarifeinstellungen bei der Flugsuche 22
3.1.3 Hinzufügen von Flügen zum Warenkorb via Preissuche 23
3.1.4 Hinzufügen von Flügen zum Warenkorb via Verfügbarkeitssuche 25
3.1.5 Preisanfrage 26
3.2 BUCHUNG VON FLUGSEGMENTEN 26
3.2.1 Buchungsabschluss (Speichern) 26
3.2.2 Buchung aufrufen/darstellen 28
3.2.3 Ein gebuchtes Flugsegment umbuchen 29
3.3 BUCHUNG LÖSCHEN 30
3.3.1 Löschen eines gebuchten Flugsegments 30
3.3.2 Löschen einer gesamten Buchung 30
3.4 GESPEICHERTEN TARIF DARSTELLEN/LÖSCHEN/NEU ANLEGEN 31
3.4.1 Tarifbedingungen (Fare Notes) zu gespeichertem Tarif darstellen 31
3.4.2 Tarifberechnung und Vermerke (Endorsements) darstellen/ändern 32
3.4.3 Tarifberechnung löschen 32
3.4.4 Automatische Tarifberechnung/Neuberechnung 32
3.4.5 Manuelle Tarifberechnung 34
3.4.6 Bepreisung mit Wildcards 35
3.4.7 Gepäckbestimmungen 36
3.5 PNR SPLIT 37

4 ANCILLARY SERVICES 38

4.1 SITZPLATZRESERVIERUNG (ASR) 38
4.1.1 ASR Buchungsprozess 38
4.1.2 Status von ASR-Elementen 39
4.2 OPTIONALE LEISTUNGEN 40
4.2.1 Hinzufügen optionaler Leistungen 40
4.2.1.1 Gepäck 41
4.2.1.2 Business Lounge Zugang 41
4.2.1.3 In-Flight WLAN 41
4.2.1.4 Fixprice / Cash Upgrade 41
4.2.1.5 A la carte dining auf Lufthansa Langstreckenflügen 43
4.2.1.6 Unbegleitete Kinder (UMNR) 45
4.2.1.7 Oxygen 47
4.2.2 Löschen zahlungspflichtiger Dienstleistungen vor Dokumentausstellung 48
4.3 EMD-A 49
4.3.1 Ausstellung 49
4.3.2 Void am Ausstellungstag 51
4.3.3 EMD Restriktionen bei Kombination von Lufthansa Group Airlines Flugbuchungen 52

5 TICKETING 53

5.1 TICKETAUSSTELLUNG 53
5.2 DARSTELLUNG TICKET 54
5.3 VOIDEN EINES TICKETS AM AUSSTELLUNGSTAG 54
5.4 RÜCKERSTATTUNG 55
5.4.1 Automatische Rückerstattung 55
5.4.2 Manuelle Rückerstattung 56
5.4.3 Rückerstattung stornieren 56
5.5 REVALIDIERUNG VON LUFTHANSA-TICKETS 57
5.6 TICKETUMTAUSCH 58
5.6.1 Hinzufügen von Flugsegmenten für den Umtausch 58
5.6.2 Auto-Umtausch 59
5.6.2.1 Auto-Umtausch mit Aufzahlung (ADC) und Umbuchungsgebühr 60
5.6.2.2 Auto-Umtausch mit Guthaben 61
5.6.3 Manueller Umtausch 62
5.6.3.1 Umtausch mit Aufzahlung (ADC) und Umbuchungsgebühr 63
5.6.3.2 Umtausch mit Guthaben 64
5.6.3.3 Umtausch mit manuellem Preisaufbau 66
5.6.3.4 Manueller Umtausch aufgrund von Irregulaties (IROPs – Flugzeitenänderung & Involuntary) 69
5.6.3.5 Manueller Umtausch gemäß Travel Waiver Policies (TWPs) 74
5.6.3.6 Manueller Umtausch eines validen Tickets in eine neue Reservierung 80
5.7 DRUCKEN UND MAILEN 83
5.7.1 Drucken 83
5.7.2 E-Mail-Versand 83

6 OFFICE QUEUES 84

6.1 OFFICE QUEUE NUMMERN 84
6.2 ARBEITEN MIT QUEUES 85
6.3 BUCHUNG IN EINER QUEUE PLATZIEREN 86
6.4 BULK QUEUE MOVE 87
6.5 CHANGE OF OWNERSHIP QUEUE 88

7 GRUPPENBUCHUNGEN IN SPRK 89

8 PROFILMANAGEMENT 90

8.1 REISENDENPROFIL 90
8.1.1 Anlegen 90
8.1.2 Bearbeiten 90
8.1.3 Löschen 92
8.2 FIRMENPROFIL (COMPANY) 92
8.2.1 Anlegen 92

8.2.2 Bearbeiten 93
8.2.3 Löschen 93
8.2.4 Zuordnung Reisende zu einem Firmenprofil 94
8.3 BENUTZERVERWALTUNG 95
8.3.1 Neuanlage 96
8.3.2 Berechtigungen (Rollen) 96
8.3.3 Ändern 96
8.3.4 Löschen 97
8.3.5 Passwort zurücksetzen 97
8.3.6 2-Faktor Reset 97

9 REPORTS 98

9.1 MIRFLX 98
9.2 COUNTER SALES REPORT (CSR) 100

10 EINSTELLUNGEN 101

10.1 BENUTZEREINSTELLUNGEN 101
10.2 PCC BRIDGING: ZUGRIFF AUF ANDERE PCCS 101
10.2.1 Einrichtung 102
10.2.2 Emulation 102

11 VERSION 103

12 RECHTLICHE HINWEISE 103

1 Einführung

1.1 Startseite

Folgender Link öffnet die SPRK Startseite: https://dcwebc.farelogix.com/sprk-lhg/

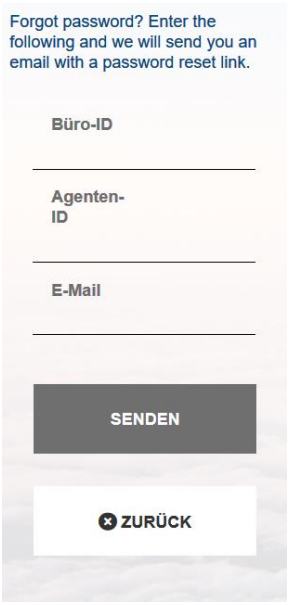
1.1.1 Login

Im Anmeldefenster geben Sie bitte Ihre Büro-ID (PCC), Agenten-ID und Passwort ein. Bestätigen Ihre Eingaben mit **<Anmelden>**. Beachten Sie bei Eingabe des Passwortes bitte Groß- und Kleinschreibung!

Vergewissern Sie sich, dass auf der Startseite das Lufthansa Group Airlines-Branding angezeigt wird. Wenn nicht, überprüfen Sie bitte, ob Sie den richtigen Link verwendet haben.

1.1.2 Passwort zurücksetzen

Die Startseite bietet ebenfalls die Möglichkeit, das Passwort zurückzusetzen. Klicken Sie dafür auf **<Forgot Password?>** und tragen Sie die angefragten Daten in das sich öffnende Fenster ein, um eine Mail zum Zurücksetzen Ihres Passworts zu bekommen.
Stellen Sie sicher, dass die angegebene E-Mail-Adresse mit der, welche in den Benutzereinstellungen hinterlegt ist, übereinstimmt. Ist keine Email-Adresse hinterlegt oder stimmt sie nicht überein, kann das Passwort nicht zurückgesetzt werden.



Wenn Sie sich nicht innerhalb von 90 Tagen in SPRK einloggen, wird Ihr Zugang deaktiviert. Ihr Agency-Admin hat die Möglichkeit diesen wieder zu reaktivieren (siehe Kapitel 8.3).

Muss ein Agency-Admin Account reaktiviert werden, kontaktieren Sie bitte den LHG Direct Connect Service Support.

1.2 2-Faktor Authentifizierung

1.2.1 Aktivierung der 2-Faktor Authentifizierung

Die Aktivierung der 2-Faktor-Authentifizierung erfolgt auf PCC-Ebene. Sobald zwischen Agentur und Lufthansa Group eine Vereinbarung zur Aktivierung dieser neuen Funktionalität getroffen wurde, müssen alle Benutzer des aktivierten PCC ausnahmslos die 2-Faktor-Authentifizierungsmethode verwenden.

Die folgenden Schritte müssen ausgeführt werden, bevor eine 2-Faktor-Authentifizierung möglich ist:

1) Vereinbaren Sie mit Lufthansa Group die Aktivierung der 2-Faktor-Authentifizierung zu einem bestimmten Datum
2) Laden Sie das Mobiltelefon- oder Desktop-Tool (z. B. WinAuth) gemäß den Anweisungen in Kapitel 1.2.3
3) Führen Sie die erste Anmeldung bei SPRK durch und verknüpfen Sie das Konto mit dem 2-Faktor-Authentifizierungstool, wie in Kapitel 1.2.4 beschrieben

1.2.2 Voraussetzung für 2-Faktor Authentifizierung

Ein 2-Faktor-Authentifizierungstool ist erforderlich, um es mit dem SPRK-Benutzerkonto verknüpfen zu können. Es gibt verschiedene Apps auf dem Markt (z. B. Google Authenticator, Microsoft Authenticator, Authy) für Mobiltelefone oder Computer. Der Benutzer kann eines der Authentifizierungstools auf seinem Gerät installieren und dann auf ähnliche Weise wie in diesem Dokument beschrieben eine Verbindung zum SPRK-Konto herstellen.

Wenn Sie das Gerät (Computer oder Mobiltelefon) ändern müssen, von dem aus Sie auf SPRK zugreifen, müssen Sie ein Zurücksetzen der 2-Faktor-Authentifizierung anfordern. Dies kann von Ihrem lokalen Agenturadministrator durchgeführt werden (siehe Kapitel 8.3.6). Nach dem Zurücksetzen kann das Authentifizierungstool auf dem neuen Gerät erneut mit Ihrem SPRK-Konto verknüpft werden

1.2.3 Beispielhafte Anwendung mit WinAuth

In den folgenden Kapiteln wird nur eine beispielhafte Installation der WinAuth-Anwendung auf einem PC gezeigt. WinAuth wurde ausgewählt, weil es verwendet werden kann, ohne dass Benutzer Administrator auf ihrem Computer sein oder ein separates privates Mobilgerät verwenden müssen. Andere Anwendungen können gemäß Ihrer IT-Richtlinie auf Ihrem Computer verwendet werden.

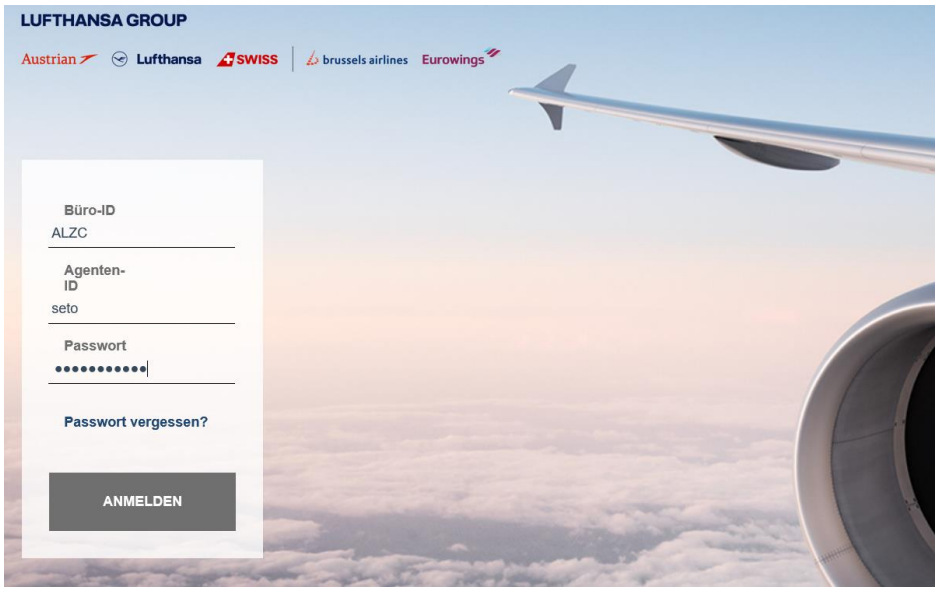
Laden Sie die WinAuth-App über den folgenden Weblink herunter: https://winauth.github.io/winauth/
Weitere Anweisungen für WinAuth finden Sie im Internet unter dem folgenden Weblink:
https://sf360.zendesk.com/hc/en-au/articles/360025875072-Multi-Factor-Authentication-MFA-How-do-I-use-WinAuth-
Bitte beachten Sie, dass sich die Version des Tools ändern kann. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Handbuchs war die aktuelle Version 3.6.2.

Aufgrund der Variabilität von Tools, Hardware und Betriebssystemen wird kein Setup auf einem mobilen Gerät beschrieben. Der einzige Unterschied beim Einrichten des 2-Faktor-Authentifizierungstools auf Ihrem Mobilgerät besteht darin, dass Sie den 32-stelligen Code nicht eingeben oder kopieren müssen, sondern einfach einen QR-Code vom SPRK 2-Faktor-Authentifizierungs-Setup-Bildschirm scannen müssen.

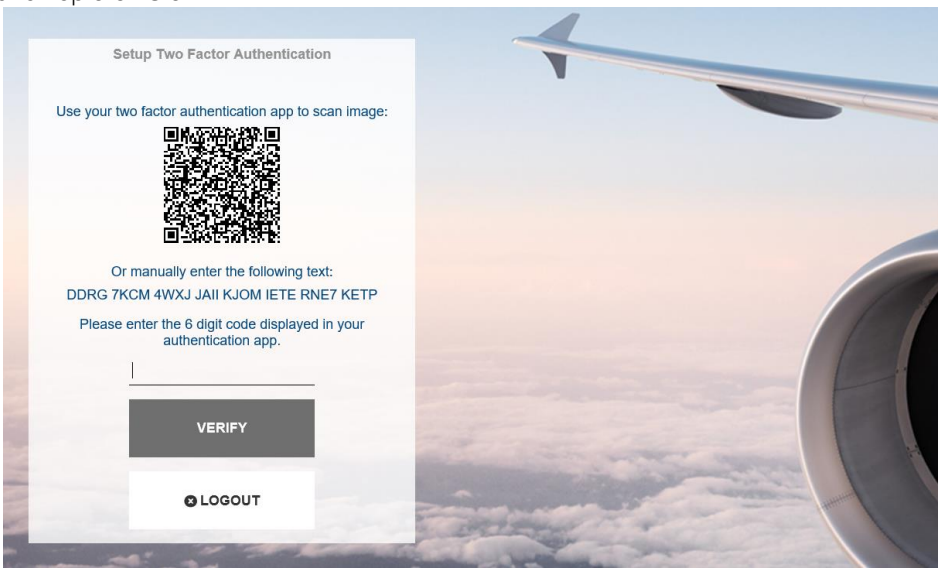
1.2.4 Einrichten der 2-Faktor-Authentifizierung in SPRK

Bitte beachten Sie, dass Sie sich nur bei SPRK anmelden können, wenn Sie Ihr SPRK-Konto mit dem WinAuth-Tool auf einem bestimmten Computer verknüpfen, auf dem das WinAuth-Tool ausgeführt werden kann.

1) Öffnen Sie SPKR und melden Sie sich mit Ihrem Benutzer und Passwort an.



2) Die Setup-Seite für die 2-Faktor-Authentifizierung wird angezeigt. Wählen Sie den 32-stelligen Code und kopieren Sie ihn.

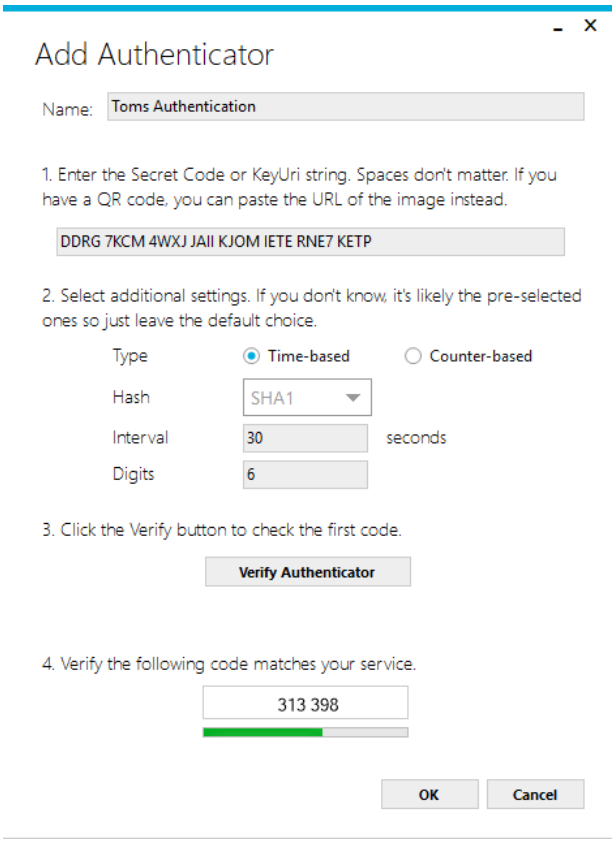


3) Starten Sie das WinAuth-Tool und klicken Sie im Popup-Fenster auf "ADD" (möglicherweise müssen Sie zuerst die allgemeinen Geschäftsbedingungen durchklicken).

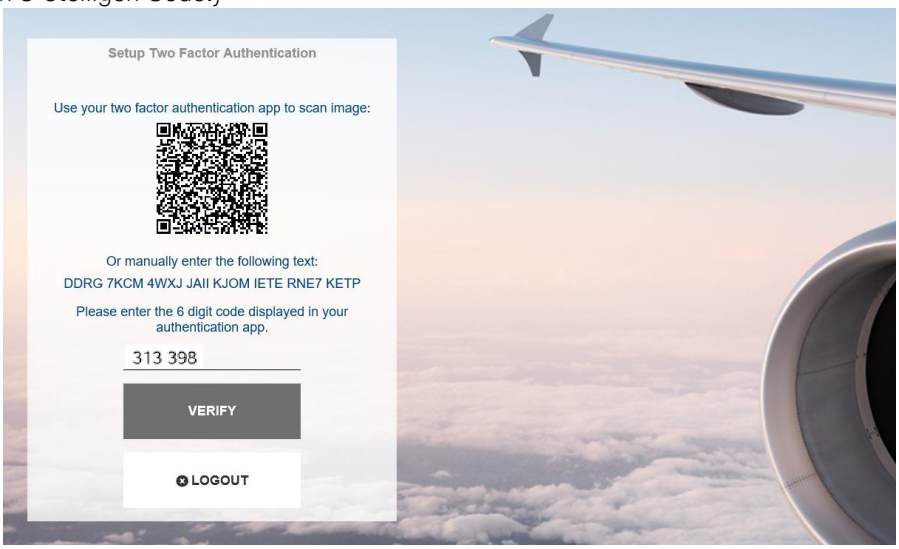
4) Der nächste Bildschirm "Authenticator hinzufügen" wird angezeigt. Geben Sie unter dem Feld "Name" einen beliebigen personalisierten Namen ein oder lassen Sie ihn als "Authenticator".

5) Fügen Sie den zuvor kopierten 32-stelligen Code aus dem SPRK-Setup-Bildschirm in das WinAuth-Tool ein (erster Schritt).

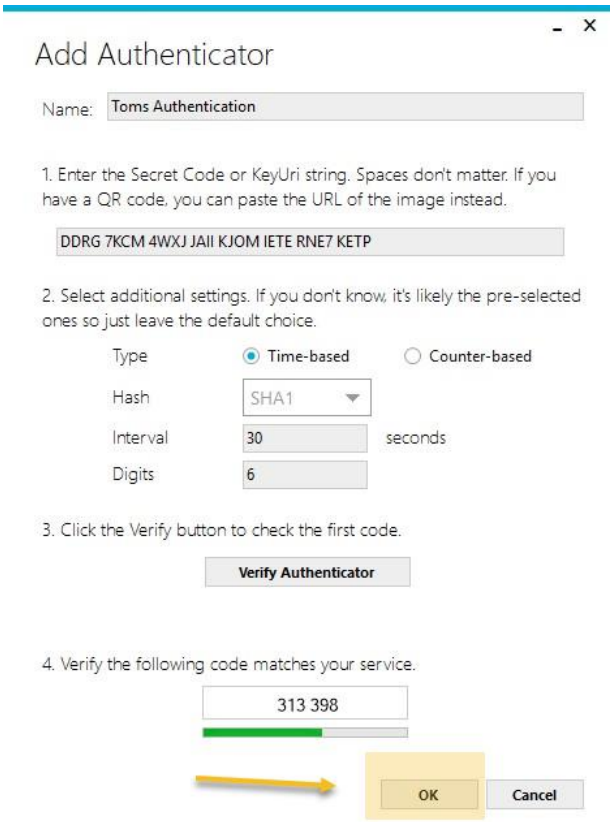
6) Lassen Sie Schritt 2 wie vorgeschlagen und klicken Sie dann in Schritt 3 auf „Authenticator überprüfen“. Unter Schritt 4 wird ein 6-stelliger Code angezeigt.



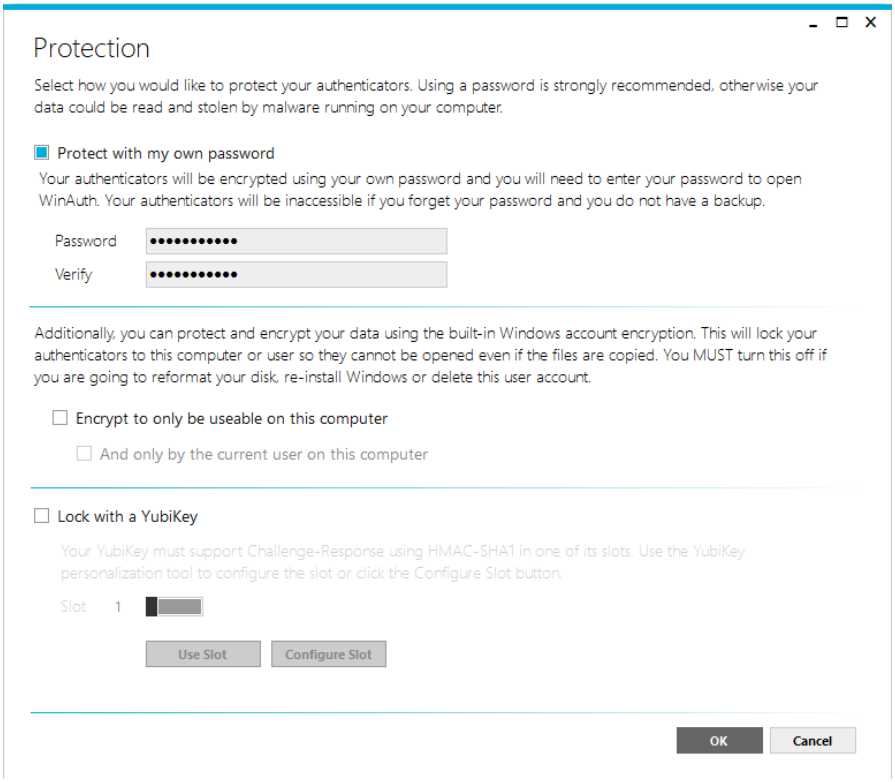
7) Wählen Sie den 6-stelligen Code in Schritt 4 aus und kopieren Sie ihn. Fügen Sie ihn dann in den SPRK-Setup-Bildschirm ein und klicken Sie auf **<Verify>**. (Dieser Schritt muss schnell ausgeführt werden, da der 6-stellige Code schnell abläuft. In diesem Fall verwenden Sie einfach den nächsten generierten 6-stelligen Code.)



8) Sie werden nun erfolgreich SPRK eingeben und das 2FA-Setup in SPRK ist abgeschlossen.
9) **WICHTIG:** Sie müssen die Einrichtung Ihres WinAuth-Tools abschließen. Wechseln Sie zurück zu Ihrem WinAuth-Tool und klicken Sie auf die Schaltfläche „OK“



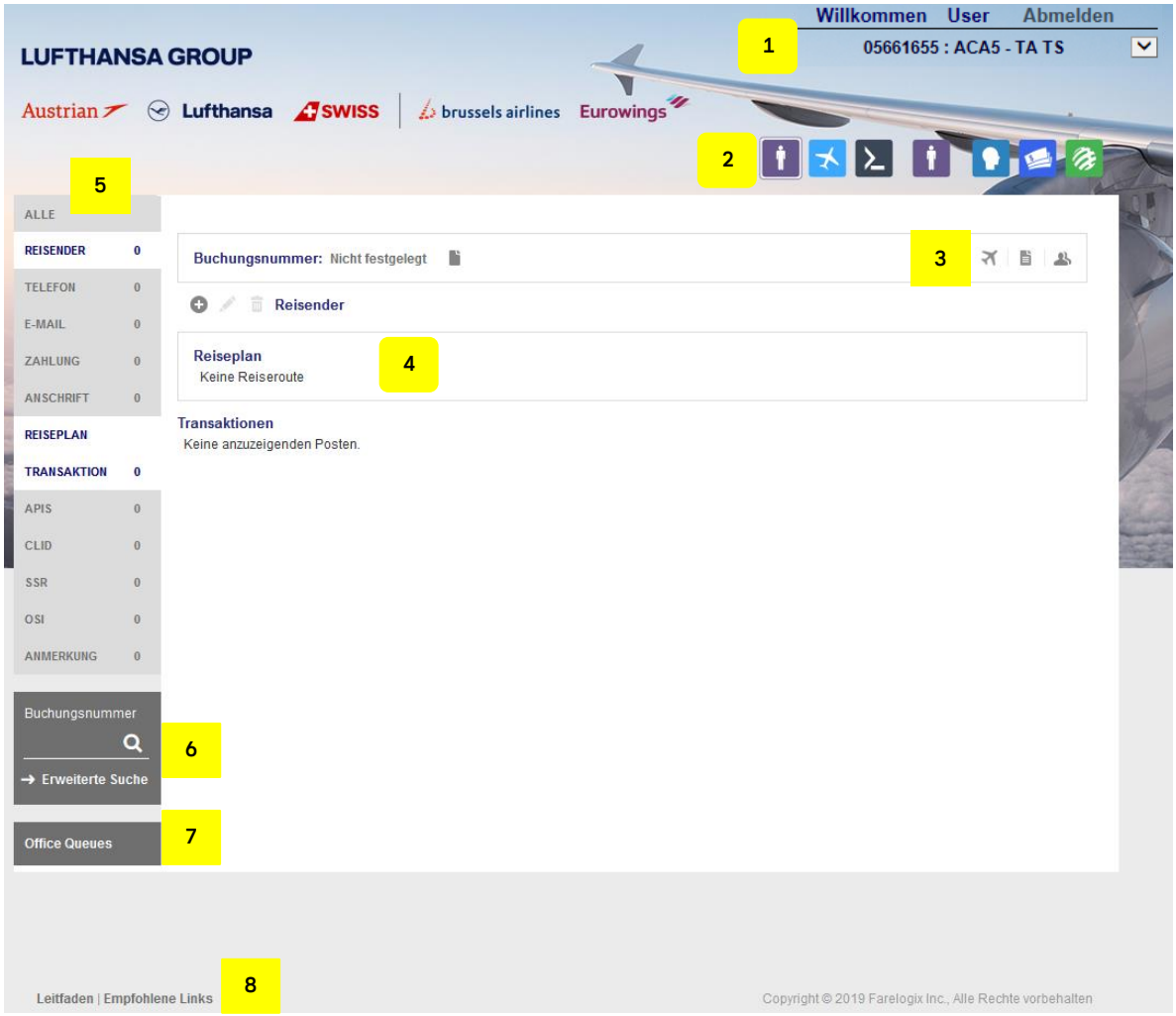
10) Im nächsten WinAuth-Bildschirm können Sie **optional** ein Kennwort für das WinAuth-Tool angeben.



11) Klicken Sie abschließend auf "OK" und die Einrichtung ist abgeschlossen. Das WinAuth-Tool startet und zeigt einen neuen 6-stelligen Code an, der für die Anmeldung mit SPRK verwendet werden kann.

1.3 Reservierungsbildschirm

Nach der Anmeldung gelangen Sie auf die Reservierungsseite von SPRK. Von dieser gelangen Sie in alle anderen Bereiche des Reservierungssystems.



(1) **Willkommensnachricht** mit dem angemeldeten Benutzer, IATA-Nr. sowie Office-ID (PCC).

(2) **Funktionsbuttons** – siehe Kapitel 1.4

(3) **Schnellstartfunktionen**

- Direktverkauf – Anwendung nicht unterstützt
- Schnellerfassung Passagierdaten – siehe Kapitel 2.1
- Suche nach Profildaten – siehe Kapitel 2.2

(4) **Anzeigefenster** für eingetragene Daten

(5) **PNR Funktionsleiste** –siehe Kapitel 2.3**:**
Nur Felder die markiert (dunkler Hintergrund) sind, werden im Anzeigefenster angezeigt. Durch einen Mausklick wird die Markierung gesetzt, erneutes Klicken entfernt die Markierung wieder. Die angegebene Anzahl gibt an, wie viele Einträge in der jeweiligen Kategorie vorhanden sind.

(6) **Erweiterte Suche** nach bestehenden Buchungen – siehe Kapitel 3.2.2

(7) Arbeiten mit **Office Queues** – siehe Kapitel 6

(8) Öffnet ein neues Fenster mit Zugang zu dem von Farelogix bereitgestellten **SPRK Leitfaden** (Reference Guide) oder empfohlene Links.

1.4 Funktionsbuttons

Über die Funktionsbuttons am oberen rechten Bildschirmrand haben Sie die Möglichkeit, in die verschiedenen Bereiche von SPRK zu gelangen:

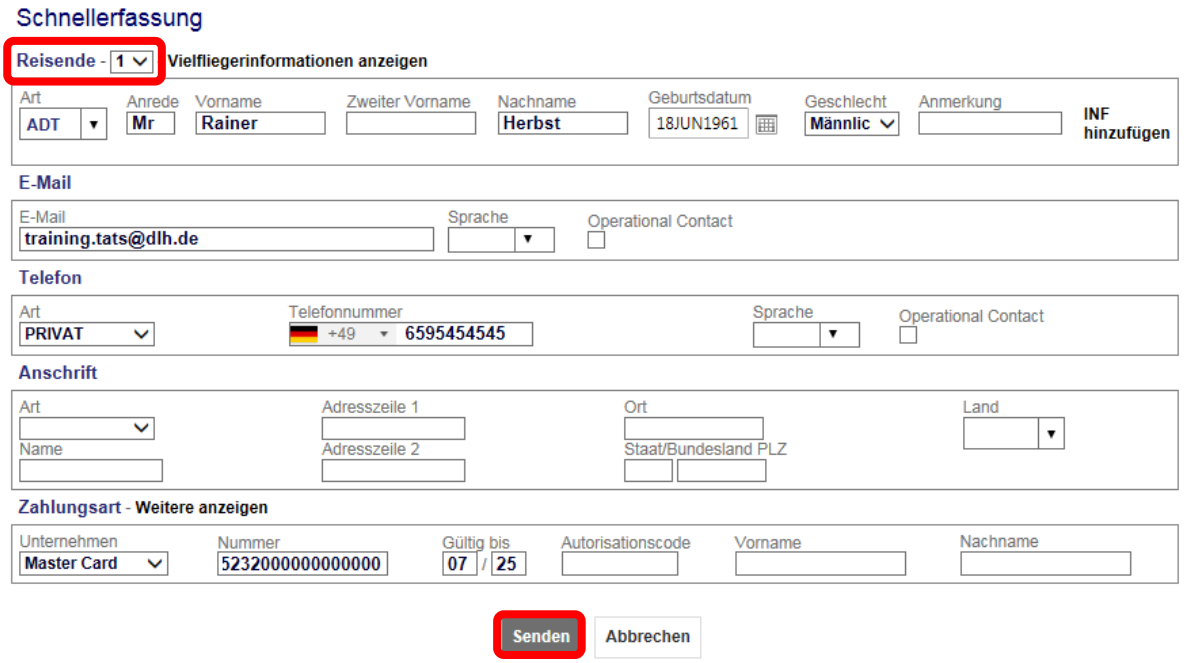
	Derzeitige Reservierung	Aktuell geöffnetes Reservierungsfenster (ganz links).
	Flug buchen	Öffnen der Suchmaske für Flüge - siehe Kapitel 3.1
	Buchung hinzufügen	Startet eine neue Buchung (maximal fünf gleichzeitig).
	Profilverwaltung	Öffnet die Profildatenbank zum Anlegen, Pflegen und Verwalten von Reisenden, Firmenprofilen und Agenturdaten - siehe Kapitel 8
	Reports	Funktionen für Backoffice-Systeme, Möglichkeit des Downloads von XML Datensätzen - siehe Kapitel 9
	Einstellungen	Änderung von Sprache, Zeitformat (12/24h), E-Mail und Passwort sowie Zugang zum PCC Bridging - siehe Kapitel 10

2 PNR (Passenger Name Record)

2.1 Passagierdaten hinzufügen mit Schnellerfassung

Auf der Hauptseite befindet sich am oberen rechten Bildschirmrand die Funktion
<Schnellerfassung>. Es öffnet sich ein separates Fenster.

Diese Funktion ermöglicht ein schnelles Erfassen aller buchungsrelevanten Passagierdaten. Über das Dropdown-Menü haben Sie die Möglichkeit, die Daten je Passagier zu erfassen. Mit dem Button **<Senden>** bestätigen Sie Ihre Eingaben – der Reisende ist erfasst.



2.2 Passagierdaten aus einem Reisendenprofil hinzufügen

Sofern für Ihren Reisenden ein Profil gespeichert ist, können die hinterlegten Profildaten für den Buchungsaufbau verwendet werden. Siehe Kapitel 8.1 für Reisendenprofile.

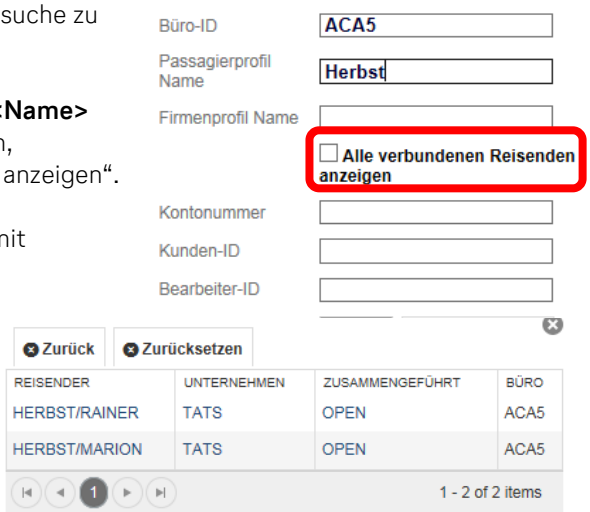
Klicken Sie oben rechts auf „Profil“ um die Profilsuche zu öffnen.

Tragen Sie das gesuchte Profil in das jeweilige Feld **<Name>** ein. Um alle Reisenden eines Unternehmens zu sehen, aktivieren Sie das Feld „Alle verbundenen Reisenden anzeigen“.

Starten Sie mit <**Suche**> oder leeren Sie alle Felder mit <**Zurücksetzen**>.

Sollten mehrere Namen gefunden werden, erfolgt die Selektion über eine Auswahlliste durch Klicken auf den gewünschten Namen.

Klicken Sie den gewünschten Reisendennamen an.

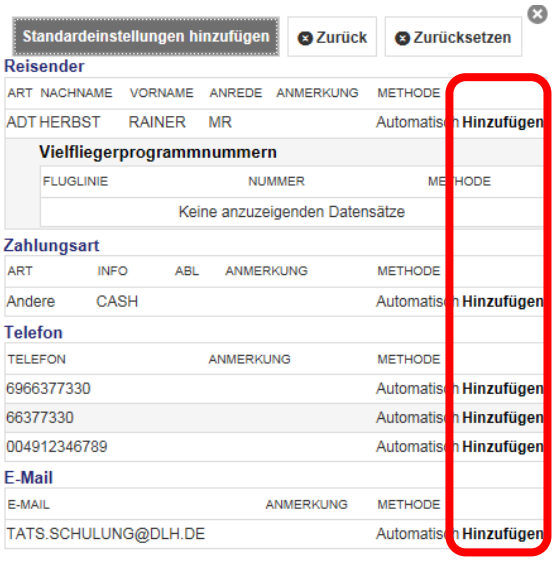


Um alle Daten, die zuvor mit „automatisch“ gekennzeichnet wurden, zu übernehmen, einfach den Button **<Standardeinstellungen hinzufügen>** anklicken.

Alternativ besteht auch die Möglichkeit, mit dem blauen Link **<Hinzufügen>** einzelne Selektionen vorzunehmen.

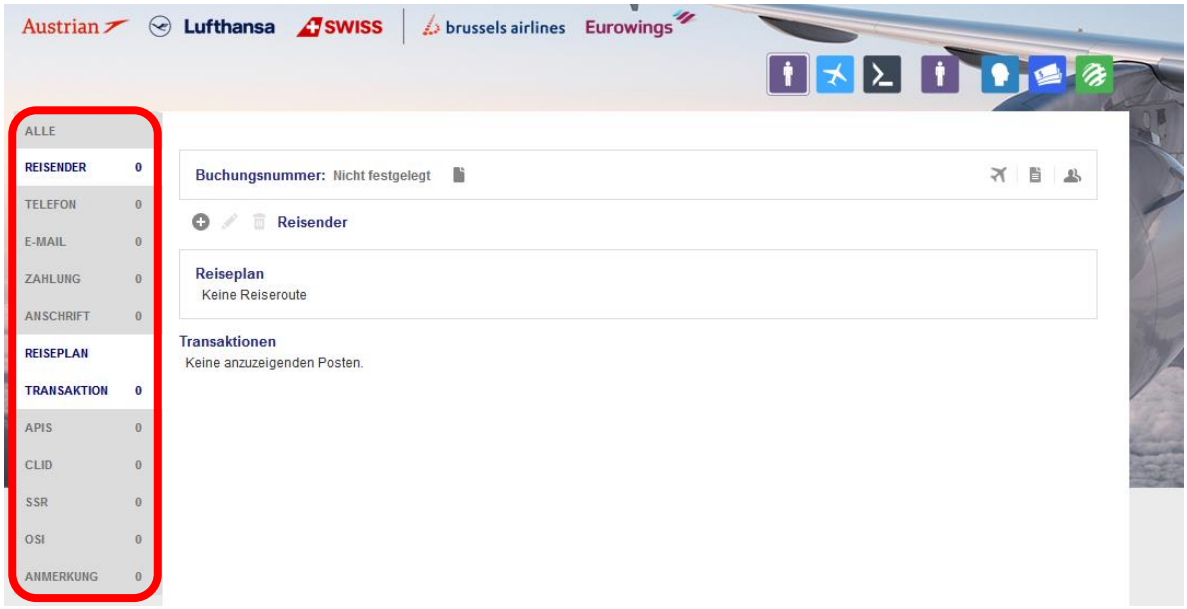
Über **<Zurück>** kehren Sie zur Suchmaske zurück.

Über **<Zurücksetzen>** kehren Sie zur Suchmaske zurück. Ihre vorherigen Eingaben werden gelöscht.



2.3 Erfassung der Passagierdaten über die PNR Funktionsleiste

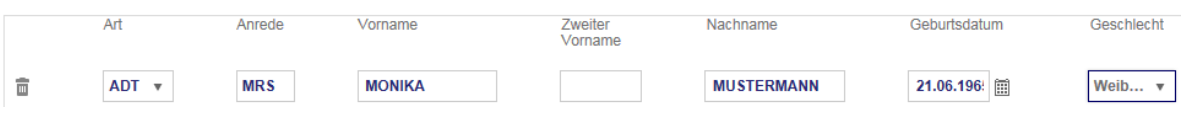
Sie finden die PNR Funktionsleiste auf der linken Seite des Reservierungsbildschirms. Klicken Sie auf ein Datenelement (dunkler Hintergrund = deaktiviert), um dessen Anzeige in der Reservierung zu aktivieren (weißer Hintergrund). Die angegebene Anzahl gibt an, wie viele Einträge in der jeweiligen Kategorie vorhanden sind.



2.3.1 Passagiername, Geburtsdatum und Geschlecht

Aktivieren Sie die Reisendendaten durch klicken in der PNR-Leiste und klicken Sie im Hauptfenster das Pluszeichen ⊕, um Reisendendaten hinzuzufügen.

Füllen Sie die Felder des Reisenden aus. Wählen Sie die Reisendenart (PTC).



Außerdem können Kleinkinder und Vielfliegernummer zu einem Reisenden sowie weitere Reisende hinzugefügt werden.
Um einen weiteren Reisenden hinzuzufügen, klicken Sie das Pluszeichen .
Sofern die Felder Geburtsdatum und Geschlecht gefüllt wurden, wird automatisch ein APIS mit den TSA Daten erzeugt.
Ihre Eingaben bestätigen Sie über den Button **<Senden>**.

2.3.2 Ändern/Löschen von Passagierdaten

Die Regeln für die Namenskorrektur und Namensänderungen entnehmen Sie bitte den Lufthansa Group airlines booking & ticketing policy.

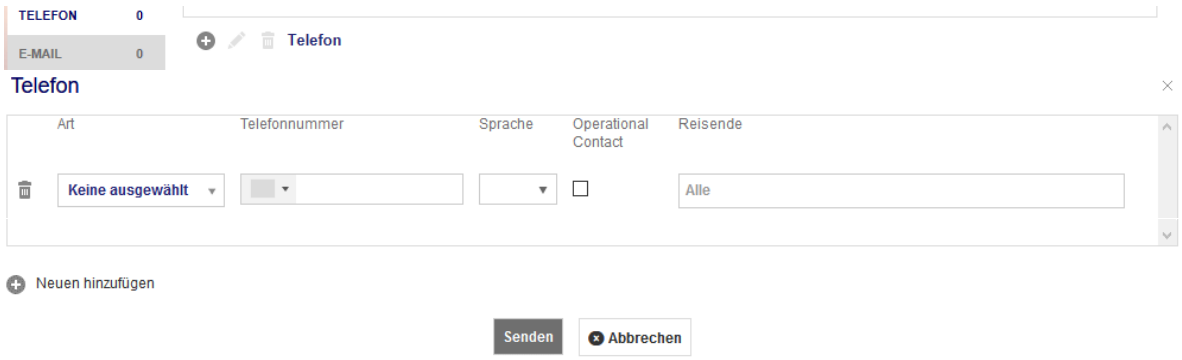
- *Namenskorrekturen (Änderung von bis zu zwei Zeichen des gesamten Namens) können für nicht ausgestellte sowie ausgestellte PNRs durchgeführt werden, bei denen alle Flüge von Fluggesellschaften der Lufthansa Group operiert werden*

Um Passagierdaten zu ändern, markieren Sie die zu ändernde Datenzeile und klicken Sie dann auf den Stift . Danach können alle Änderungen durch Überschreiben der jeweiligen Felder vorgenommen werden.

Die Löschung eines Namens (nur vor Buchungsabschluss möglich) erfolgt über den **Mülleimer** .

2.3.3 Telefon

Aktivieren Sie Telefon und klicken Sie auf Hinzufügen, um eine Telefonnummer hinzuzufügen.

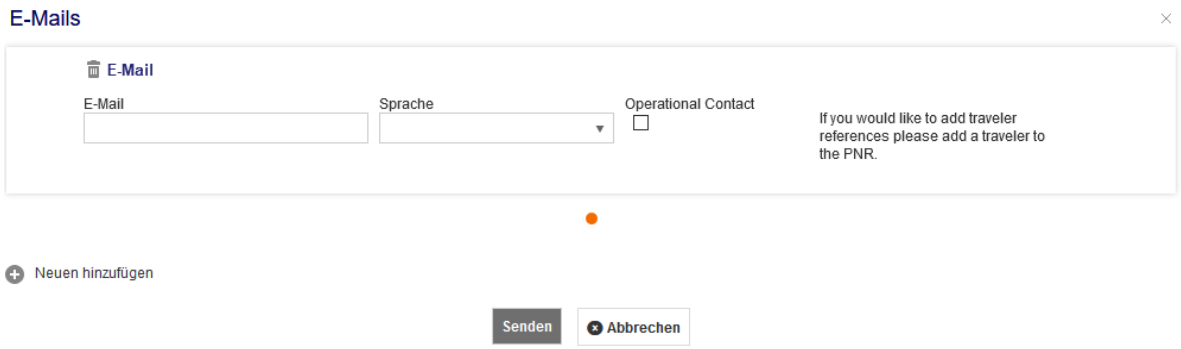


Wählen Sie die Telefonart, fügen Sie die Telefonnummer hinzu, wählen Sie die Kontaktsprache und klicken Sie auf **<Senden>**.
Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Operational Contact“, um den **SSR CTCM** für diesen Passagier zu erstellen.

Wählen Sie zurück im Reservierungsbildschirm einen vorhandenen Telefoneintrag aus und klicken Sie auf , um die vorhandene Telefonnummer zu ändern oder auf , um diese zu löschen.

2.3.4 E-Mail

Aktivieren Sie E-Mail und klicken Sie auf Hinzufügen, um eine E-Mail hinzuzufügen.

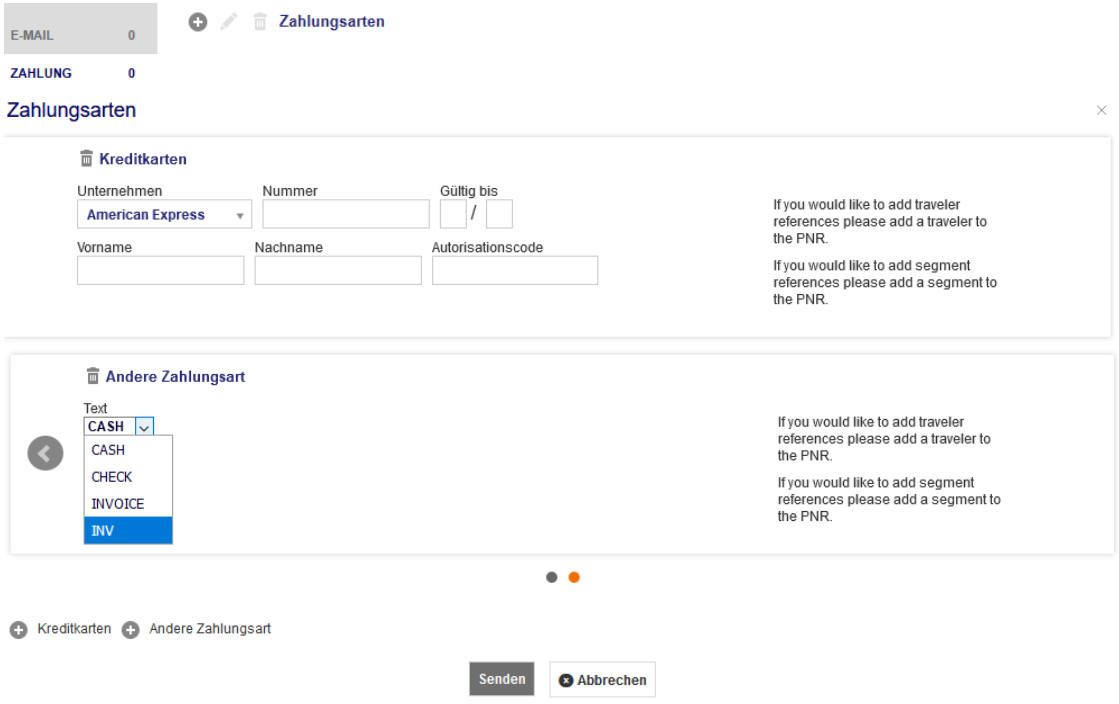


Geben Sie die E-Mailadresse ein, wählen Sie die Kontaktsprache und klicken Sie auf **<Senden>**.
Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Operational Contact“, um den **SSR CTCE** für diesen Passagier zu erstellen.

Wählen Sie zurück im Reservierungsbildschirm einen vorhandenen E-mailadresseneintrag aus und klicken Sie auf , um die vorhandene Telefonnummer zu ändern oder auf , um diese zu löschen.

2.3.5 Zahlungsarten

Aktivieren Sie Zahlung und klicken Sie auf , um eine Zahlungsweise hinzuzufügen.
Wählen Sie zwischen Kreditkarte und anderen Zahlungsarten (Bargeld, Scheck, Rechnung), füllen Sie die benötigten Datenfelder aus und klicken Sie **<Senden>**.



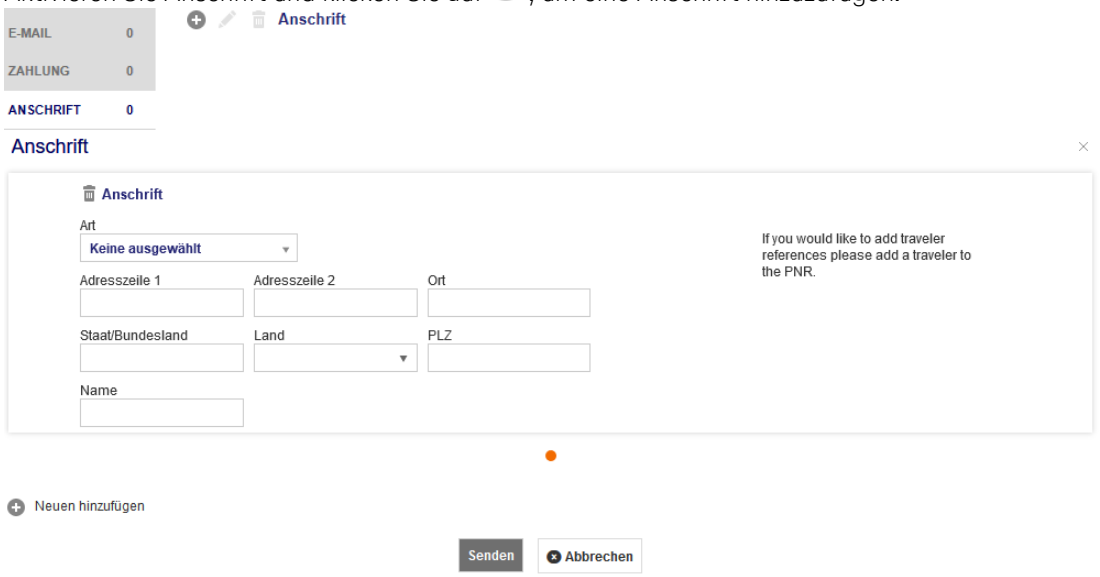
Wählen Sie im Reservierungsbildschirm den gewünschten Zahlungseintrag aus und klicken Sie auf , um die ausgewählte Zahlungsweise zu ändern oder klicken Sie , um diese zu löschen.

<u>Wichtiger Hinweis für UATP-Karten (z. B. Air Plus):</u>
Sobald der UATP-Firmentyp ausgewählt und eine gültige Air Plus-Kartennummer eingegeben wurde, überprüft FLX die Karte und aktiviert die Felder, in denen zusätzliche Informationen angegeben werden. Je nachdem, wie die Karte eingerichtet ist, wird eine Kombination von Textfeldern angezeigt, bei dem es sich um Freiform-Text handelt, deren Eingaben evaluiert werden.

Sobald UATP ausgewählt und eine gültige Air Plus-Kartennummer eingegeben wurde, werden die Karten- und Anzeigefelder, die zur Angabe zusätzlicher Informationen verwendet werden, überprüft sobald Sie die Eingabetaste drücken oder auf eine beliebige Stelle außerhalb des Felds "Nummer" klicken.
Wichtiger Hinweis: Für den UATP-Kartentyp ist beim Ausstellen von Dokumenten kein CCV-Code erforderlich. Dies unterscheidet sich von allen anderen unterstützten Karten.

2.3.6 Anschrift

Aktivieren Sie Anschrift und klicken Sie auf , um eine Anschrift hinzuzufügen.

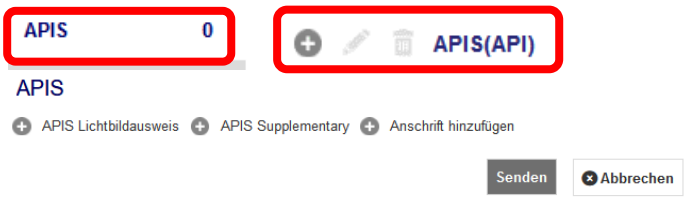


Wählen Sie im Reservierungsbildschirm die gewünschte Anschrift aus und klicken Sie auf , um die ausgewählte Anschrift zu ändern oder klicken Sie , um diese zu löschen.

2.3.7 APIS

Bitte beachten Sie, dass dies für einige Länder eine Pflichteingabe zum Ausstellen des Tickets ist. Haben Sie bereits bei der Erfassung des Reisenden alle APIS-relevanten Daten (vollständiger Name, Geburtsdatum, Geschlecht) eingegeben, ist eine manuelle Erfassung nicht notwendig. Die Daten werden automatisch im System dargestellt.

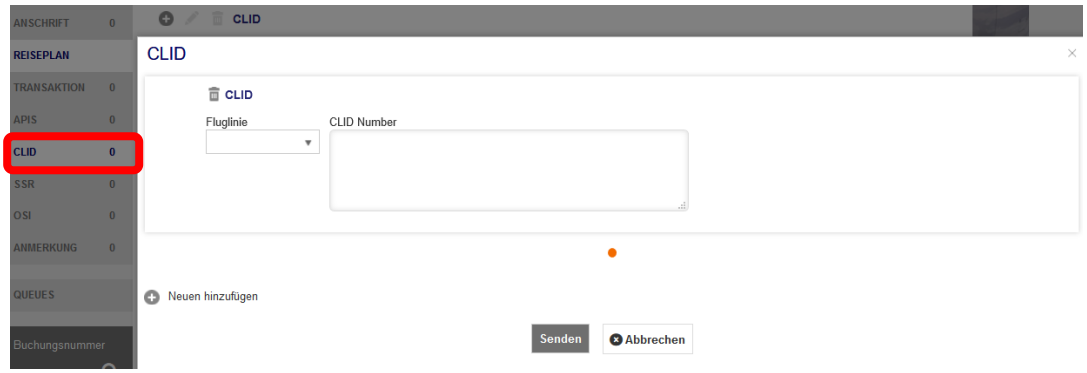
Für die manuelle Erfassung aktivieren Sie APIS und klicken Sie auf , um ein APIS-Element hinzuzufügen und klicken Sie **<Senden>**.



Wählen Sie im Reservierungsbildschirm den gewünschten APIS-Eintrag aus und klicken Sie auf , um das ausgewählte APIS-Element zu ändern oder klicken Sie , um dieses zu löschen.

2.3.8 CLID

Aktivieren Sie CLID und klicken Sie auf , um CLID-Informationen hinzuzufügen.



Wählen Sie im Reservierungsbildschirm die gewünschte CLID-Information aus und klicken Sie auf , um das ausgewählte CLID-Element zu ändern oder klicken Sie , um dieses zu löschen.

2.3.9 SSR

Wichtige Anmerkung:

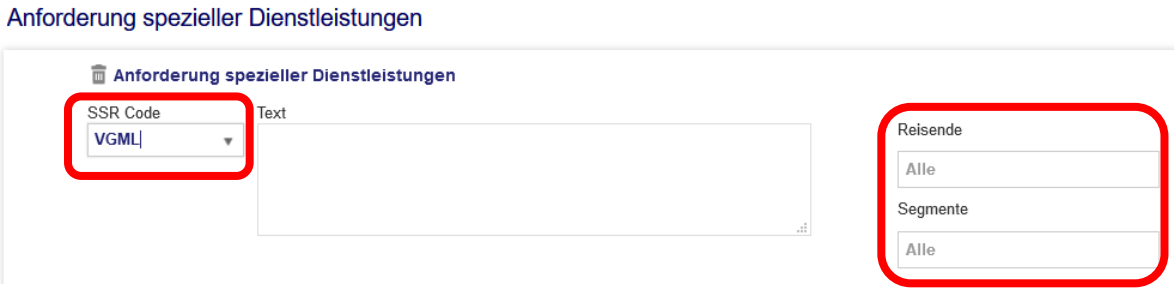
Diese Funktion wird nur für kostenfreie Leistungen unterstützt.

Unaccompanied minor sollte nicht als SSR, sondern als optionale Leistung gebucht werden. Siehe dafür Kapitel 4.2.

2.3.9.1 Hinzufügen von SSRs

SSRs werden über den Button „SSR“ am linken Bildrand angefragt.

Klicken Sie das Pluszeichen und befüllen Sie anschliessend das Dialogfenster:

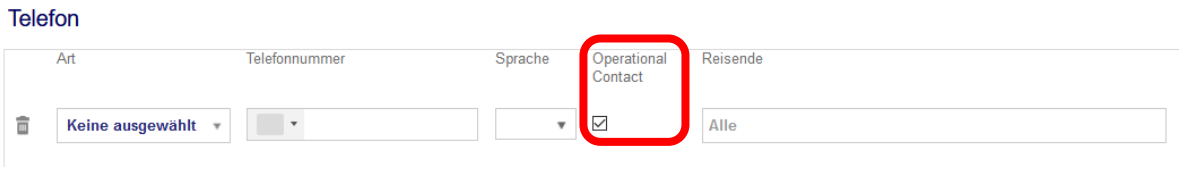


SSR Code: gemäß IATA Standard 4-stelligen SSR-Code auswählen
Text: SSR-Codes mit Stern * müssen mit Zusatztext befüllt werden. Die Formate entsprechen den heutige bereits in den GDS-Systemen verwendeten
Reisende: ggf. Anfrage auf einzelne Reisende beschränken
Segmente: ggf. Anfrage auf einzelne Flugsegmente beschränken

Anfrage mit **<Senden>** an die Airline übermitteln. Die Rückmeldung erfolgt über die Queue.

Anmerkung:

Beim Hinzufügen von E-Mail und Telefon gibt es eine Checkbox für „Operational Contact”.
Beim Anklicken dieser Checkbox wird ein **SSR CTCM oder CTCE** in der PNR erstellt. Aus diesem Grund gibt es keine Möglichkeit, diese SSR Elemente im SSR Auswahlmenü zu selektieren.



2.3.9.2 Änderung eines bestehenden SSR

Zu veränderndes SSR markieren und über den Stift die Dialogmaske aufrufen.

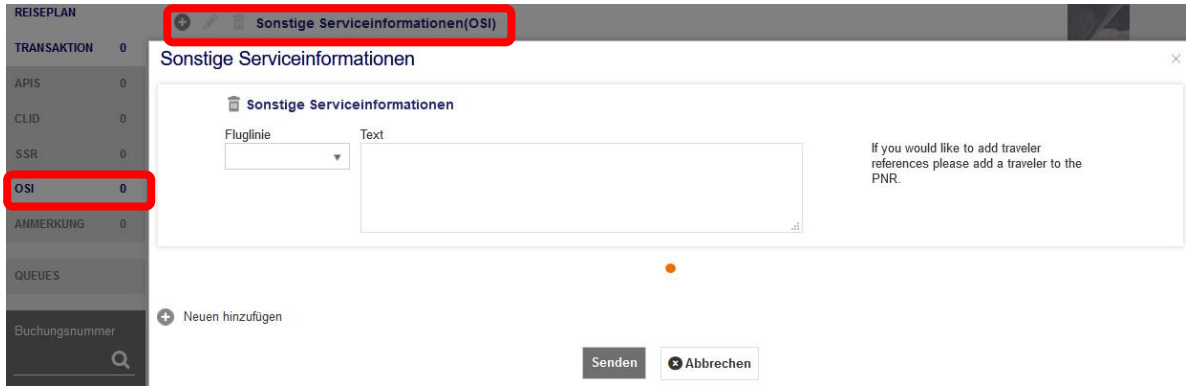
Die Felder der Maske können nun überschrieben werden. Mit **<Senden>** wird die neue Anfrage an die Airline übermittelt.

2.3.9.3 Stornierung

Zu veränderndes SSR markieren und den Papierkorb auswählen. Die Warnmeldung bestätigen.

2.3.10 OSI

Aktivieren Sie OSI (Other Service Information) und klicken Sie auf , um OSI-Einträge hinzuzufügen.



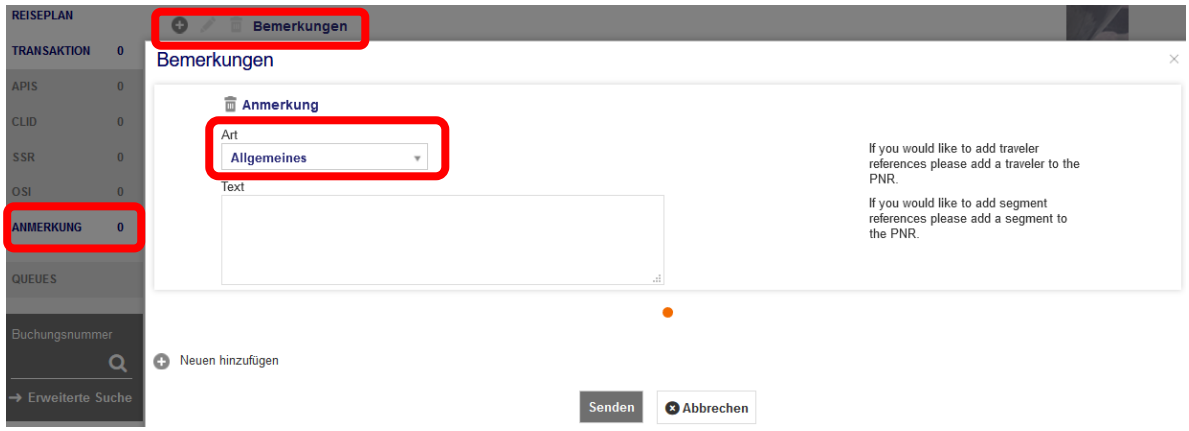
Fügen Sie den Airline-Code und die zusätzliche Information hinzu.

Die Eingabe des OSI-Elements für eine Firmenkundennummer (z. B. Partner Plus Benefit) muss im folgenden Format erfolgen: **Fluglinie = YY, Text = CP / LHxxxxxxxxxx**, wobei CP für Corporate Program steht und die x für die festgelegte Firmenkundennummer stehen.

Wählen Sie im Reservierungsbildschirm den gewünschten OSI-Eintrag aus und klicken Sie auf , um den ausgewählten OSI-Eintrag zu ändern oder klicken Sie , um diesen zu löschen.

2.3.11 Anmerkungen (Remark)

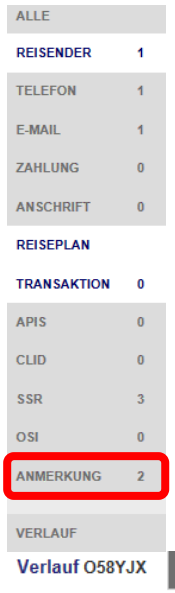
Aktivieren Sie Anmerkung, auch Remark genannt, und klicken Sie auf , um eine Anmerkung hinzuzufügen.



Nutzen Sie das Dropdown-Feld, um eine Anmerkungsart auszuwählen und in der Textbox hinzuzufügen. Klicken Sie anschließend auf **<Senden>**.

Wählen Sie im Reservierungsbildschirm die gewünschte Anmerkung aus und klicken Sie auf , um die ausgewählte Anmerkung zu ändern oder klicken Sie , um diese zu löschen.

2.4 PNR-Verlauf

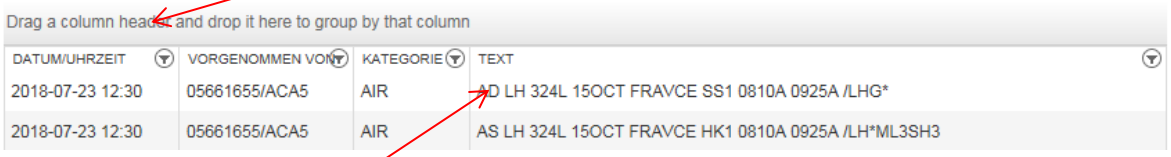


Jede Änderung wird im Hintergrund dokumentiert. Diese Historie können Sie bei geöffneter Buchung über das Menü im Hauptfenster aufrufen.

PNR-Elemente können gruppiert werden, indem Sie die Kopfzeile in den oberen Bereich der Liste ziehen.

Klicken Sie beispielsweise oben auf die Kategorie-Überschrift, um die Auswirkungen des Ziehens in den oberen Bereich anzuzeigen. Eine Liste der PNR-Verlaufskategorien finden Sie im Glossar der Begriffe.

Es ist manchmal einfacher, den Filter zu verwenden, um ein Element im PNR-Verlauf zu isolieren. Klicken Sie dazu auf das Filtersymbol rechts neben der Kopfzeile, klicken Sie dann im Feld Filter auf den Abwärtspfeil und wählen Sie dann im Menü ein Element aus



Jede Transaktion in der Änderungshistorie beginnt mit einem Action Code, die nachfolgend aufgelistet sind:

FLX HISTORY CODE	DESCRIPTION
AS/ASA	Add Segment
AD	Add (catch all) Doc FQTV Commission Seat
AF	Add FOP
AR	Add Remark
AT	Add Ticketing
AOS	Add OSI
ASR	Add SSR
XSA	Delete Segment
XS	Delete (catch all) Doc Seat
XF	Delete FOP
XFF	Delete Frequent Flyer
XR	Delete Remarks
XOS	Delete OSI
XSR	Delete SSR
XT	Delete Ticketing
CT	Exchange Ticket
CN	Change Name
AN	Add Name
SP	Split PNR
IT	Claim PNR
XASC	Delete Notification
AASC	Add Notification

3 Reiseplan

3.1 Flugsuche

Besuchen Sie bitte unsere Homepage, um eine Beschreibung, die Bedingungen und FAQ unserer Europa Tarife und Light Tarif auf Langstreckenflügen zu erhalten.

3.1.1 Benutzeroberfläche für die Flugsuche

Um die Flugsuche zu beginnen, starten Sie die Suchmaske über im Hauptfenster.
Vor Verwendung der Flugsuchfunktion müssen **keine PNR-Daten** eingegeben werden.

(1) Flugweg: Auswahl zwischen Hin- und Rückflug, einfachem Flug oder Gabelflug.

(2) Strecke/Datum/Uhrzeit:

Abflug/Ankunft
Geben Sie den 3-Letter-Code oder den Ortsnamen in englischer Schreibweise an.

Datum
Das Datum kann in folgenden Formaten oder durch das Kalendersymbol selektiert werden.

15JUL	nächster 15. Juli
15JUL14	Datum mit Jahreszahl
15.07.14	Datum mit Jahreszahl

Uhrzeit
Wählen Sie eine Uhrzeit oder einen Tageszeitraum aus und geben Sie rechts daneben an, ob diese Angabe sich auf die Abflugs- (Abf) bzw. Ankunftszeit (Ank) bezieht.

(3) Optionen: Über werden Ihnen weitere Selektionsmöglichkeiten (nach Airline, Allianz, Kabinen/Buchungsklasse usw.) zur Flugstrecke angeboten.

(4) Tarifoptionen: Öffnet ein Fenster zur Einstellung von Tarifoptionen. Siehe Kapitel 3.1.2.

(5) Preissuche: Kombination aus Flug- und Tarifabfrage (Best Buy). Es werden nur Tarife mit verfügbaren Flugplätzen angezeigt. Siehe Kapitel 3.1.3.

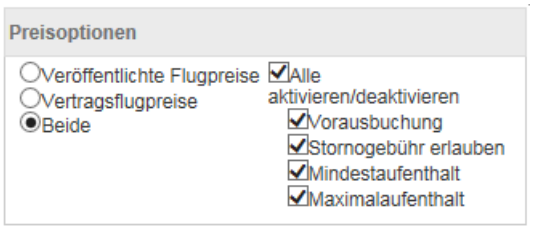
(6) Verfügbarkeit von Flügen: Zeigt alle verfügbaren Flugverbindungen – unabhängig von Tarifen. Siehe Kapitel 3.1.4.

(7) Preisanfrage: Zeigt alle Tarife für die abgefragte Strecke und Zeitraum. Siehe Kapitel 3.1.5.

3.1.2 Tarifeinstellungen bei der Flugsuche

Beim Klicken auf das Einstellungs-Icon öffnet sich ein Pop-Up mit Sucheinstellungen:
Klicken Sie auf einen der Punkte, um eine weitere Auswahl zu öffnen.

Preisoptionen



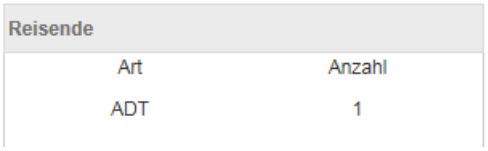
- **Veröffentlichte Flugpreise:**
  Öffentliche Tarife für alle Märkte und Agenturen
- **Vertragsflugpreise:**
  Diese Tarife sind nur verfügbar für bestimmte Agenten, Märkte oder Vertragspartner (auch bekannt als private Tarife)
- **Beide:**
  Dies ist die Standardeinstellung und sucht beide Tariftypen.

- **Vorausbuchung:** Beinhaltet Tarife mit Vorausbuchungsrestriktionen.
- **Stornogebühr erlauben:** Beinhaltet Tarife mit Stornogebühren.
- **Mindestaufenthalt:** Beinhaltet Tarife mit Mindestaufenthaltsbedingungen.
- **Maximalaufenthalt:** Beinhaltet Tarife mit Maximalaufenthaltsbedingungen.

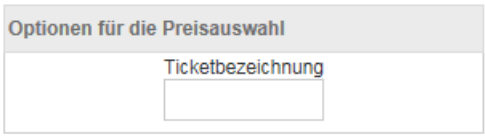
Überschreibungsmöglichkeiten für Preisanfrage
Die eigene Landeswährung kann hier mit einer Fremdwährung überschrieben werden, um Tarife zu sehen, die in einer anderen Währung gespeichert wurden.

Die Historical Pricing Funktion (In der Vergangenheit liegende Daten erlauben) ist nicht verfügbar in SPRK.

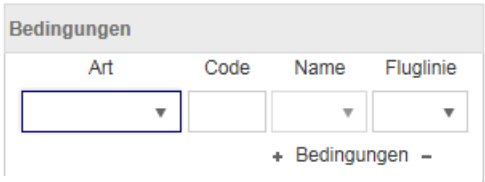
Reisende
Darstellung aller im Pricing berücksichtigten Passagiere inklusive PTC (Passenger Type Code) (ADT=Adult, CHD=Child usw.).



Optionen für die Preisauswahl:
Tragen Sie hier einen Ticket-Designator ein um bei der Preisauswahl nur diese zu berücksichtigen.



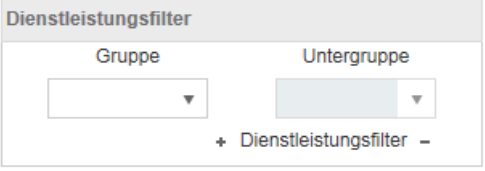
Bedingungen:
Eingabe einer Vertrags- oder Firmen-ID (auch Werbe- und Treue-ID möglich, aber eher der Ausnahmefall).



Steuerbefreiungsoptionen:
Sind Firmen, Institutionen oder Personen von der Bezahlung von Steuern befreit, so können hier die entsprechenden Einträge vorgenommen werden.

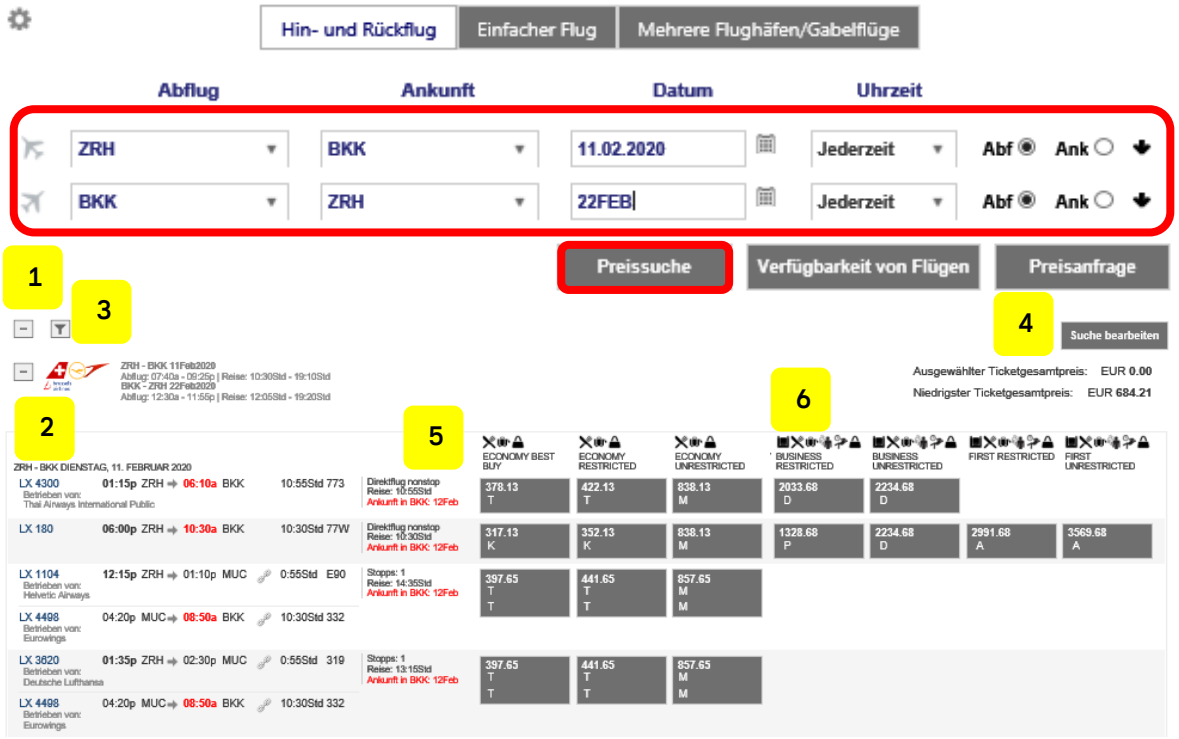
Die Tarife werden dann ohne die Steuern berechnet und gespeichert (Verlust der Tarifgarantie).

Dienstleistungsfilter:
Hier können Filter gesetzt werden, die sich auf das Dienstleistungsangebot eines Fluges beziehen. Möchte der Kunde nur Flüge, auf denen ein Frühstück serviert wird, so kann dies ausgewählt werden.



3.1.3 Hinzufügen von Flügen zum Warenkorb via Preissuche

Bei Preissuche werden nur Flüge angezeigt, die zu dem jeweiligen Tarif verfügbar sind (Best Buy).



(1) Aufklappen (+) bzw. Einklappen (-) der Anzeige aller angebotenen Tarife, um freie Flüge zu diesen Tarifen dargestellt zu bekommen.

(2) Aufklappen (+) bzw. Einklappen (-) der Anzeige des angebotenen Tarifes, um freie Flüge zu diesem Tarif dargestellt zu bekommen.

(3) Filterfunktionen öffnen, um die Auswahl auf eine bestimmte Airline und/oder Abflugs-/Ankunftszeit zu beschränken.

(4) Zurück zur Suchmaske, um die Flug bzw. Tarifsuche zu verändern

(5) Aufteilung der Tarifanzeige nach den Tariftypen. In diesem Fall sind Interkont-Tarife angezeigt. Bei Abfrage von Europa-Flügen werden hier die Europa-Tarife angezeigt.

(6) Je nach Tarif inkludierte Leistungen. Eine Symbolerläuterung erhält man mit der Mouse-over-Funktion.

Durch Anklicken eines Tarifs wird dieser markiert und es besteht die Möglichkeit, diesen in den Warenkorb zu übernehmen, den Sitzplan aufzurufen oder sich die Tarifbedingungen oder die Mini Rules anzeigen zu lassen.

Scrollen Sie runter, um sich Optionen für das Rückreisesegment anzeigen zu lassen. Nachdem Sie Hin- und Rückreise selektiert haben, klicken Sie bei einer der Markierungen auf den Warenkorb.

Nun haben Sie die Möglichkeit, optionale Leistungen für die gewählten Flüge hinzuzufügen (siehe Kapitel 4.2), bevor die Preisberechnung angezeigt wird.
Die rot markierten Boxen sind anklickbar und zeigen dann weitere Informationen.

Preis für ausgewählte Flüge

Flugpreisinformationen

Weitere Einzelheiten zum Preis (Preisberechnung/Bestätigung)

Einzelheiten der Reiseroute

Gepäckgebühren

Passagierart	Währung	ADT
Grundpreis pro Passagier	**CHF**	**359.00**
LX 180: ZRH-BKK Klasse: Economy Restricted (K) Kabine: Economy	EUR	122.18
LX 181: BKK-ZRH Klasse: Economy Restricted (T) Kabine: Economy	EUR	192.24
Ticketpreis (lokale Währung) gesamt (Rate used: 0,87584555, Table: BSR)	**EUR**	**315.00**
Steuern und Gebühren		
CH Switzerland Airport Passenger Security And Noise Charge	EUR	30.66
E7 Thailand Advance Passenger Processing User Charge	EUR	0.98
G8 Thailand International Arrival Fee	EUR	0.42
YQ LX YQ surcharge	EUR	197.07
G8 Thailand International Departure Fee	EUR	0.42
E7 Thailand Advance Passenger Processing User Charge	EUR	0.98
TS Thailand Passenger Service Charge	EUR	19.61
YQ LX YQ surcharge	EUR	197.07
Steuern und Gebühren gesamt	**EUR**	**447.21**
Gesamtpreis pro Passagier - (Bestätigt am LX)	**EUR**	**762.21**
Gesamtsumme EUR - (ADT x 1)		**762.21**

Dienstleistungen wurden in EUR berechnet

Optionen für Flug LX 180 von ZRH nach BKK

Food and Beverages (ADT) Enthalten

Optionen für Flug LX 181 von BKK nach ZRH

Food and Beverages (ADT) Enthalten

ZUSAMMENFASSUNG ALLER GEBÜHREN	(ADT)
Pro Reisender ausgewählte Optionen	0.00
Grundflugpreis pro Reisender (siehe oben)	762.21
Gesamtsumme pro Reisender	762.21

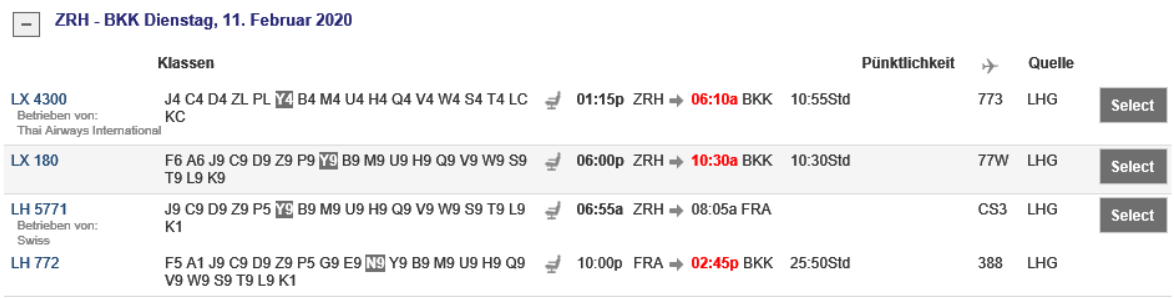
In den Warenkorb | Abbrechen

Wenn Sie auf "Flugpreisinformationen" klicken, erhalten Sie einen ersten Hinweis darauf, ob es sich hier um ein Continuous Pricing Angebot handelt. In diesem Fall finden Sie den Indikator (/ Y) hinter der Tarifbasis im sich öffnenden Fenster.
Durch Klicken auf die Textfelder (Weitere Einzelheiten zum Preis, Einzelheiten der Reiseroute, Gepäckgebühren) werden weitere Informationen zu den jeweiligen Kategorien angezeigt.
Klicken Sie auf **<In den Warenkorb>**, um die ausgewählten Flüge mitsamt Preisberechnung dem Warenkorb hinzuzufügen. Fahren Sie fort mit Kapitel 3.2.

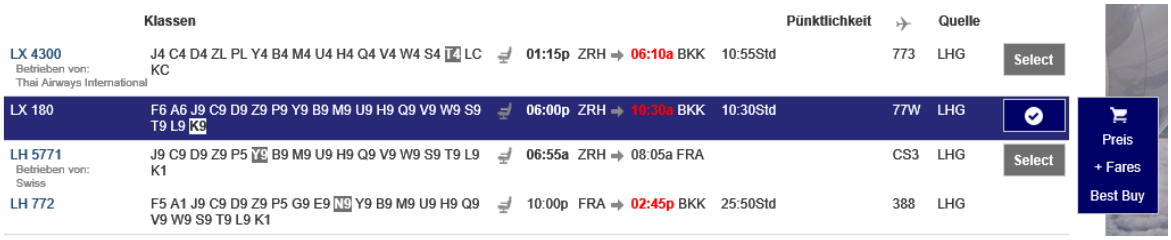
3.1.4 Hinzufügen von Flügen zum Warenkorb via Verfügbarkeitssuche

Bitte beachten Sie, dass bei Verwendung der Verfügbarkeitssuche kein Continuous Pricing angewendet wird.

Um eine Verfügbarkeitsabfrage zu tätigen, bestätigen Sie die Eingabe in der Suchmaske über **<Verfügbarkeit von Flügen>.** Es werden hier nur verfügbare Buchungsklassen dargestellt, ausgebuchte Klassen werden ausgeblendet.



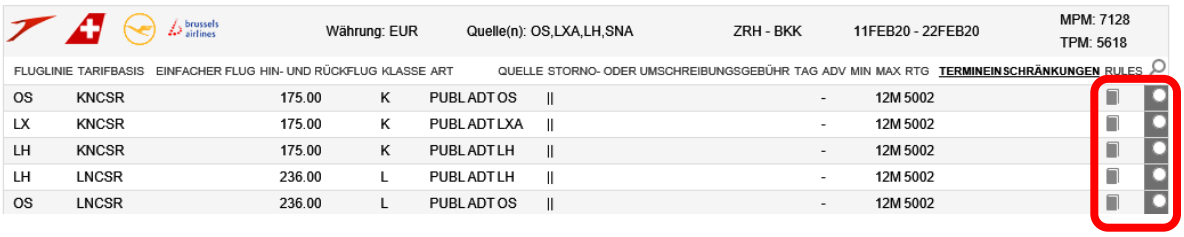
Durch Anklicken einer Buchungsklasse wird diese für diesen Flug markiert und es besteht die Möglichkeit, diese in den Warenkorb zu übernehmen, sich die Preisberechnung mit **<Preis>** anzeigen zu lassen, mit **<+Fares>** zur Preissuche zu wechseln oder für die selektierten Flüge eine **<Best Buy>** Buchung auszuführen.



3.1.5 Preisanfrage

<Preisanfrage> stellt eine Liste mit Tarifdetails für die angefragte Flugverbindung zur Verfügung.

Sie erhalten danach das Faredisplay basierend auf Ihren Suchkriterien.



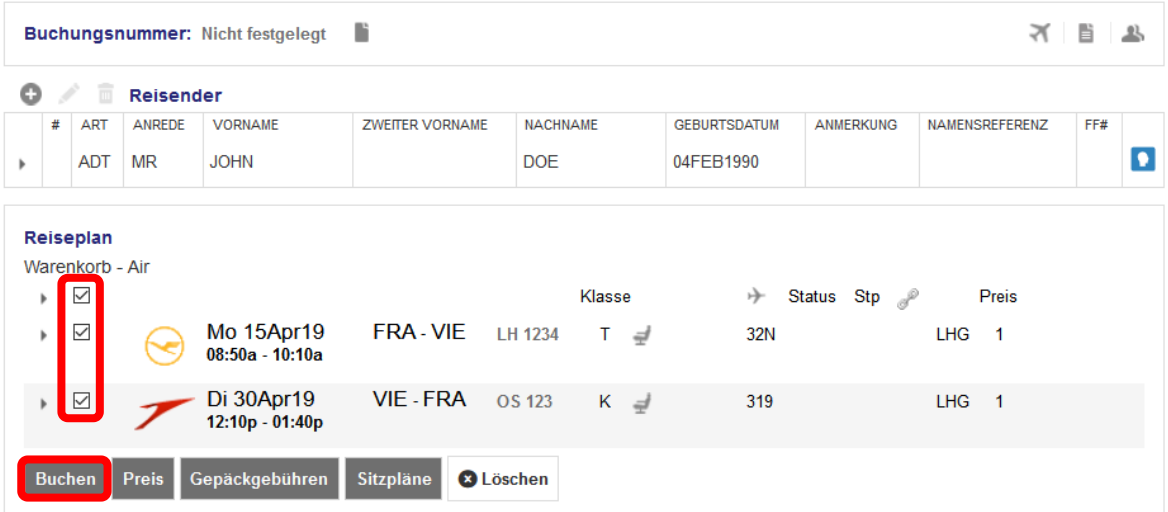
Die Ausgabe gibt Ihnen alle relevanten Informationen zu den dargestellten Tarifen. Benötigen Sie weitere Details, so rufen Sie die Tarifbedingungen des jeweiligen Tarifes in der Spalte „Rules“ auf. Hier erhalten Sie detaillierte Informationen zu den Tarifbestimmungen inkl. des Routings.

Durch Setzen der Markierung in der Spalte Lupe gelangen Sie in die Verfügbarkeitsanzeige der selektierten Buchungsklasse.

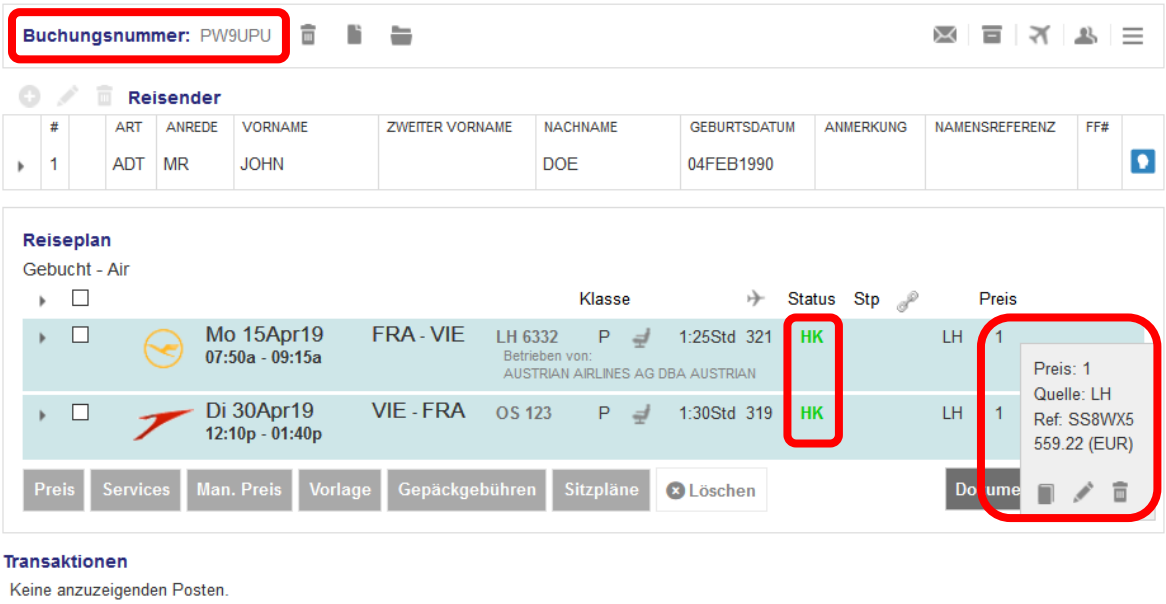
3.2 Buchung von Flugsegmenten

3.2.1 Buchungsabschluss (Speichern)

Liegen eine oder mehrere Buchungen im Warenkorb, müssen die Leistungen im Warenkorb durch Setzen des Hakens ausgewählt und die Buchung noch über den Button **<Buchen>** abgeschlossen werden.



Man erhält einen Farelogix Filekey und der Statuscode wird ersichtlich (HK, WL usw.).

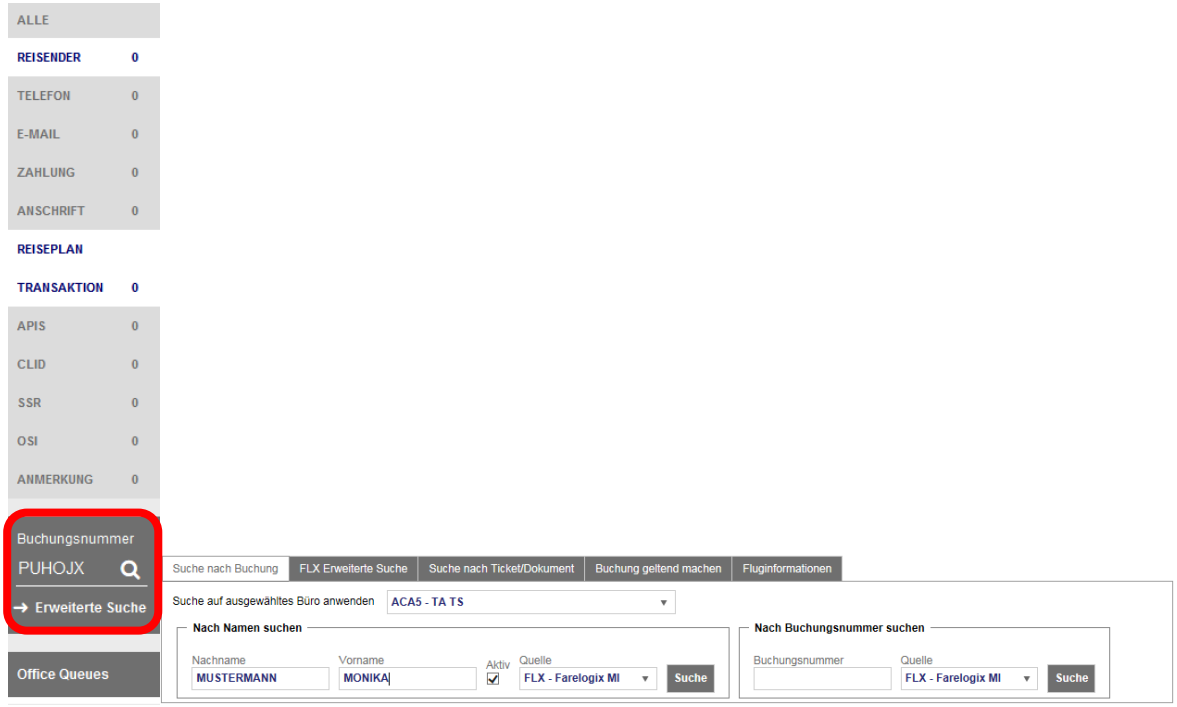


Der Amadeus Fileykey wird bei Mouseover des Preises als Ref. ersichtlich.

Um die Buchung zu schließen und eine leere Reservierung aufzurufen, klicken Sie .

3.2.2 Buchung aufrufen/darstellen

Um eine getätigte Buchung aufzurufen, tragen Sie den Filekey ein oder nutzen Sie die **„Erweiterte Suche“** um weitere Suchkriterien zu definieren.



Suche nach Buchung: Schnellsuche nach einer Buchung (Standardfunktion)
Der Haken „Aktiv“ bewirkt, dass nur Buchungen mit noch aktiv gebuchten Flugsegmenten dargestellt werden.

FLX Erweiterte Suche: Die erweiterte Suche bietet über die Reiter die Möglichkeit, nach einer Vielzahl von Suchkriterien eine Buchung wieder aufzurufen.

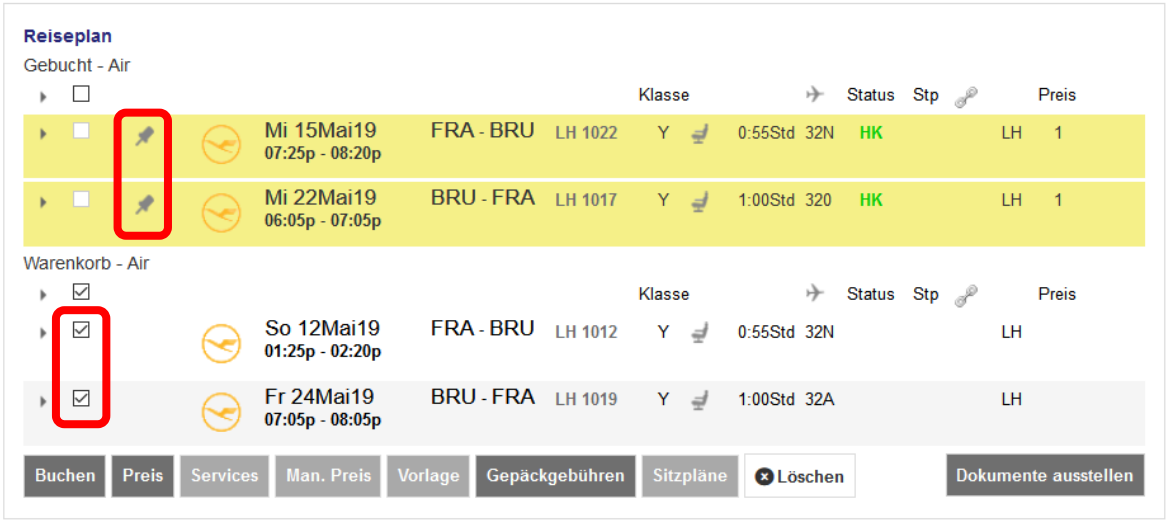
Suche nach Ticket/Dokument: Buchung anhand von Ticketdaten suchen

Buchung geltend machen: Buchungen aus Book-a-Group können hierüber dargestellt und weiterbearbeitet werden.

Fluginformationen: Abfrage von Fluginformationen anhand der Flug-Nummer

3.2.3 Ein gebuchtes Flugsegment umbuchen

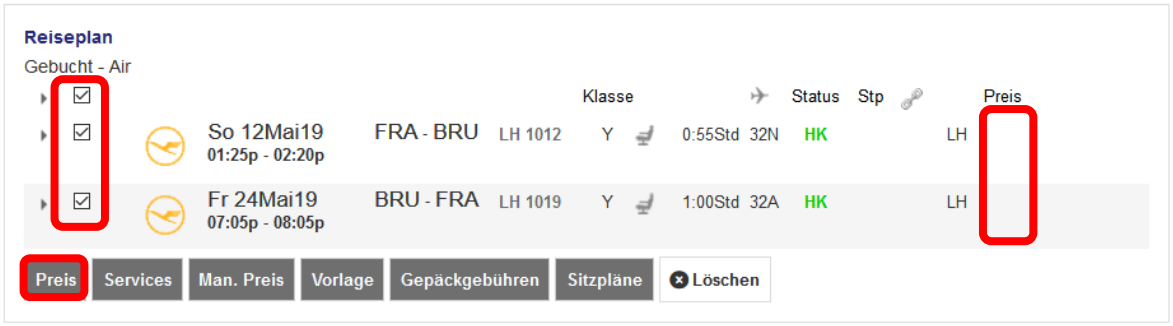
Um eine Umbuchung vorzunehmen, müssen zunächst die neuen Flüge zum Warenkorb hinzugefügt werden. Siehe dafür Kapitel 3.1.3 und Kapitel 3.1.4.

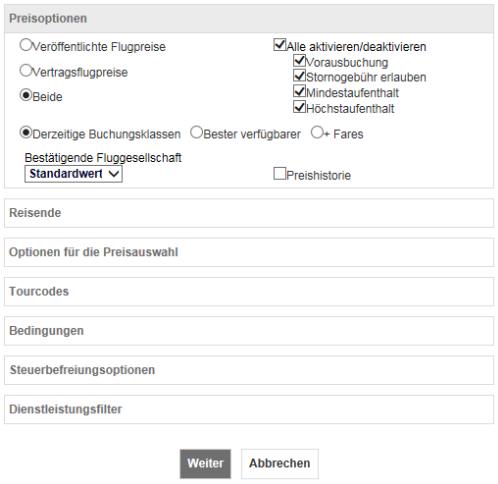


Die Anzeige wird nun in die Bereiche **„Gebucht“** und **„Warenkorb“** aufgeteilt:

Die jeweils zu ersetzenden Flüge werden über den Pin selektiert und die neuen Flüge im Warenkorb mit Haken versehen. Klicken Sie danach auf **<Buchen>**, um die Änderungen zu übernehmen.

Nach einer Umbuchung muss ggf. der Preis neu berechnet werden. Für die Neuberechnung des Flugpreises die Leistung im Warenkorb markieren und den Tarif über den Button **<Preis>** neu abspeichern.



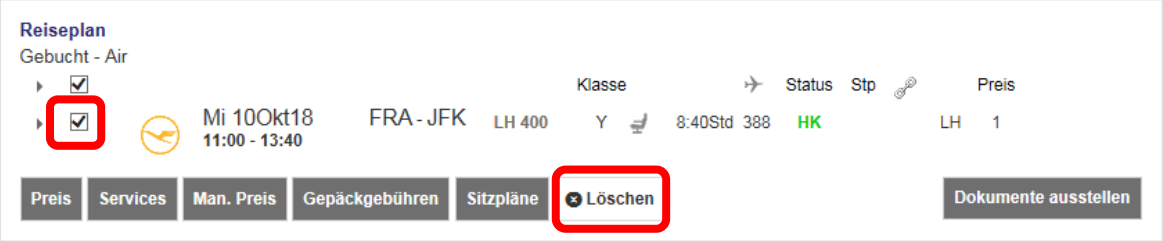


Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit **<Weiter>**. Zusatzleistungen werden angeboten und man gelangt mit **<Weiter>** in die Tarifübersicht.
Mit Klick auf **<Preis speichern>** wird der Tarif in die Buchung abgelegt.

3.3 Buchung löschen

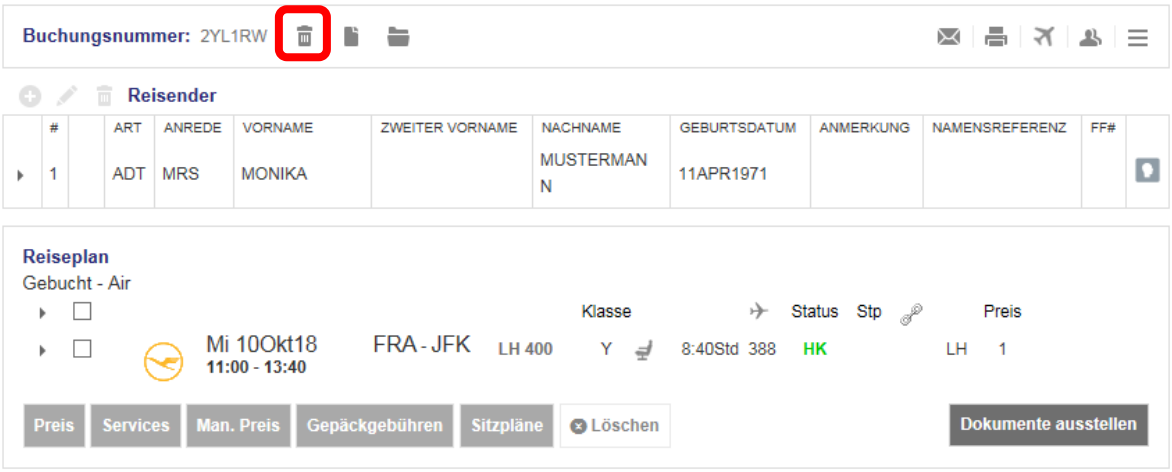
3.3.1 Löschen eines gebuchten Flugsegments

Um einen Flug zu stornieren, markieren Sie diesen am Zeilenanfang durch einen Haken und betätigen Sie dann den Button **<Löschen>**.



3.3.2 Löschen einer gesamten Buchung

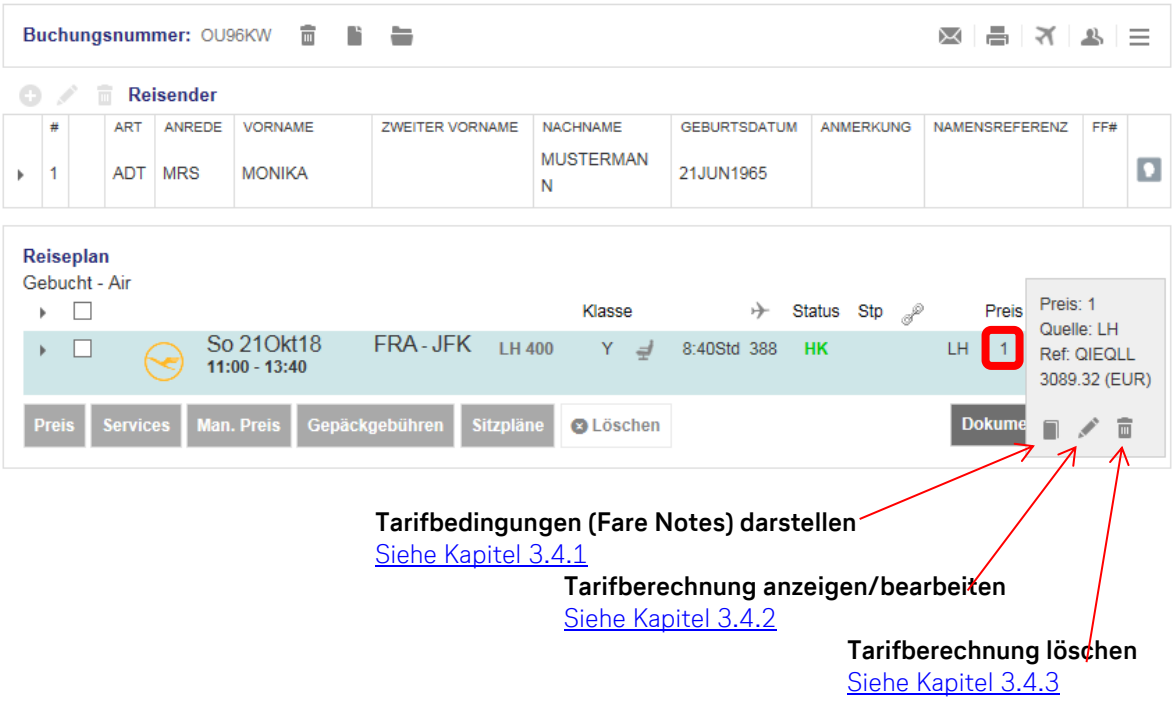
Um eine gesamte Buchung zu stornieren, klicken Sie auf den Papierkorb.



Bestätigen Sie die Warnmeldung, um die Buchung nun endgültig zu stornieren.

3.4 Gespeicherten Tarif darstellen/löschen/neu anlegen

Wurde ein Tarif für ein Flugsegment gespeichert, so kann dieser angesehen, gelöscht und neu berechnet (re-price) werden.
In der dargestellten Buchung wird die Nummer der Preisberechnung hinter dem Flugsegment im Hauptfenster dargestellt. Sie erhalten ein Auswählmenü, indem Sie mit der Maus (ohne Klick) über der Zahl verweilen (Mouseover-Funktion).



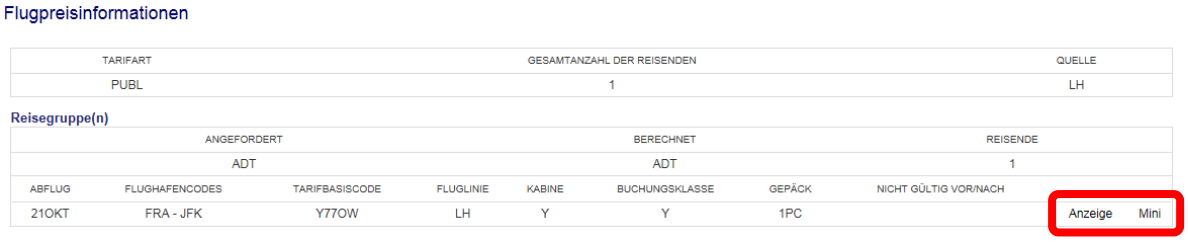
Tarifbedingungen (Fare Notes) darstellen
Siehe Kapitel 3.4.1

Tarifberechnung anzeigen/bearbeiten
Siehe Kapitel 3.4.2

Tarifberechnung löschen
Siehe Kapitel 3.4.3

3.4.1 Tarifbedingungen (Fare Notes) zu gespeichertem Tarif darstellen

Haben Sie einen Tarif gespeichert, so können Sie über das Buchsymbol jederzeit die dazugehörigen Tarifbedingungen abrufen. Klicken Sie danach auf „Anzeigen“, bekommen Sie die einzelnen Tarifkonditionen (Paragraphen) dargestellt. Mit Klick auf „Mini“ erhalten Sie eine Kurzinformation über den gespeicherten Tarif.

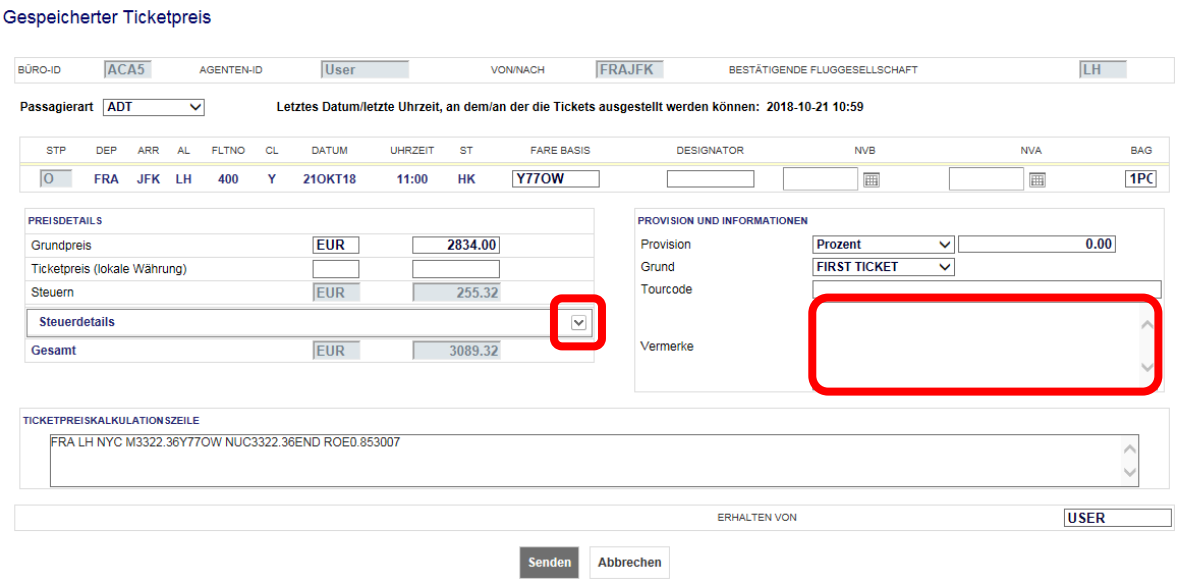


Bei einer Berechnung bestehend aus unterschiedlichen Tarifen werden Sie in einem Zwischenfenster gefragt, für welche Fare Basis Sie die entsprechenden Notes abfragen möchten.

Sie können zwischen einzelnen Kategorien (Paragraphen) wählen, um zum Beispiel gezielt die Storno- und Umbuchungsgebühren (Penalties) dargestellt zu bekommen.

3.4.2 Tarifberechnung und Vermerke (Endorsements) darstellen/ändern

Haben Sie einen Tarif gespeichert, so können Sie über das Stiftsymbol jederzeit die dazugehörige Tarifberechnung abrufen und abändern.



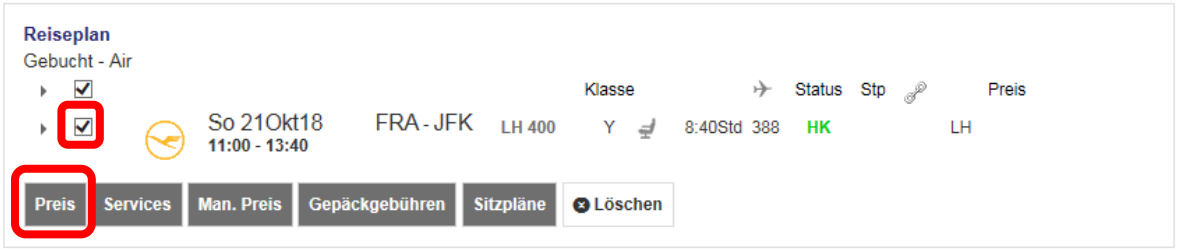
Um die zusammengefassten Taxen im Detail darzustellen, klappen Sie das Register „Steuerdetails“ auf.

3.4.3 Tarifberechnung löschen

Um eine gespeicherte Tarifberechnung zu löschen, klicken Sie auf den Papierkorb .

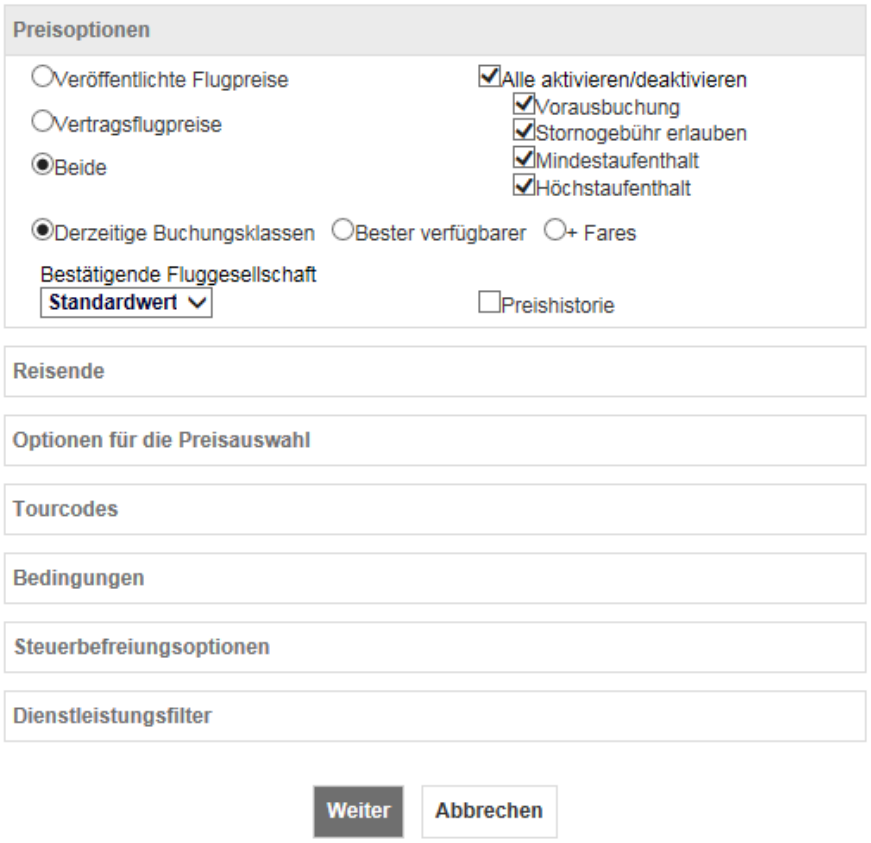
3.4.4 Automatische Tarifberechnung/Neuberechnung

Die Flugsegmente markieren, die neu berechnet werden sollen.



Klicken Sie danach auf **<Preis>**, um eine neue Tarifberechnung durchzuführen.

Im Folgefenster haben Sie noch die Möglichkeit, Einfluss auf die Tarifberechnung zu nehmen, indem Sie Parameter in den Preisberechnungsoptionen eintragen (siehe Kapitel 3.1).



Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit **<Weiter>**. Danach werden optionale Services angeboten. Wählen Sie daraus und klicken Sie auf **<Weiter>**, um zur detaillierten Tarifübersicht zu gelangen.

Preis für ausgewählte Flüge

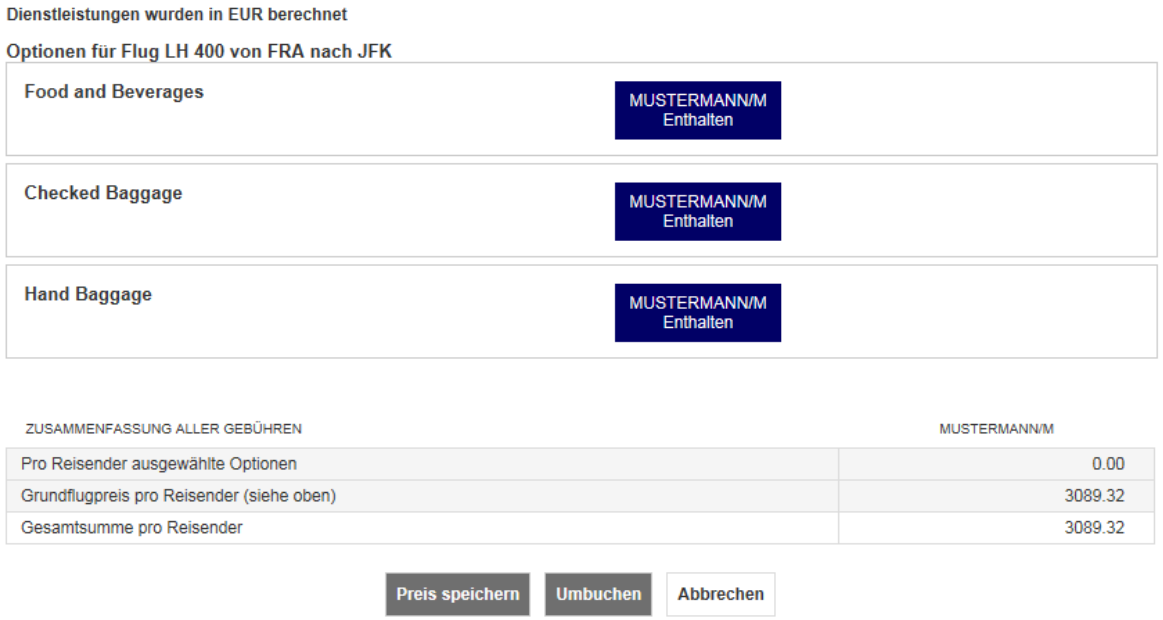
Flugpreisinformationen

Weitere Einzelheiten zum Preis (Preisberechnung/Bestätigung)

Einzelheiten der Reiseroute

Gepäckgebühren

Passagierart	Währung	ADT
Grundpreis pro Passagier		
LH 400: FRA-JFK Klasse: Economy Unrestricted (Y) Kabine: Economy	EUR	2834.00
Grundpreis gesamt pro Reisender	**EUR**	**2834.00**
Steuern und Gebühren		
XY United States Immigration User Fee	EUR	5.99
YC United States Customs User Fee	EUR	4.84
XA United States APHIS Passenger Fee Passengers	EUR	3.39
DE Germany Airport Security Charge	EUR	9.00
RA Germany Passenger Service Charge International Departure	EUR	33.48
OY Germany Air Transport Tax	EUR	41.97
YQ LH YQ surcharge	EUR	141.00
US US International Arrival Tax	EUR	15.65
Steuern und Gebühren gesamt	**EUR**	**255.32**
Gesamtpreis pro Passagier - (Bestätigt am LH)	**EUR**	**3089.32**
Gesamtsumme EUR - (ADT x 1)		**3089.32**

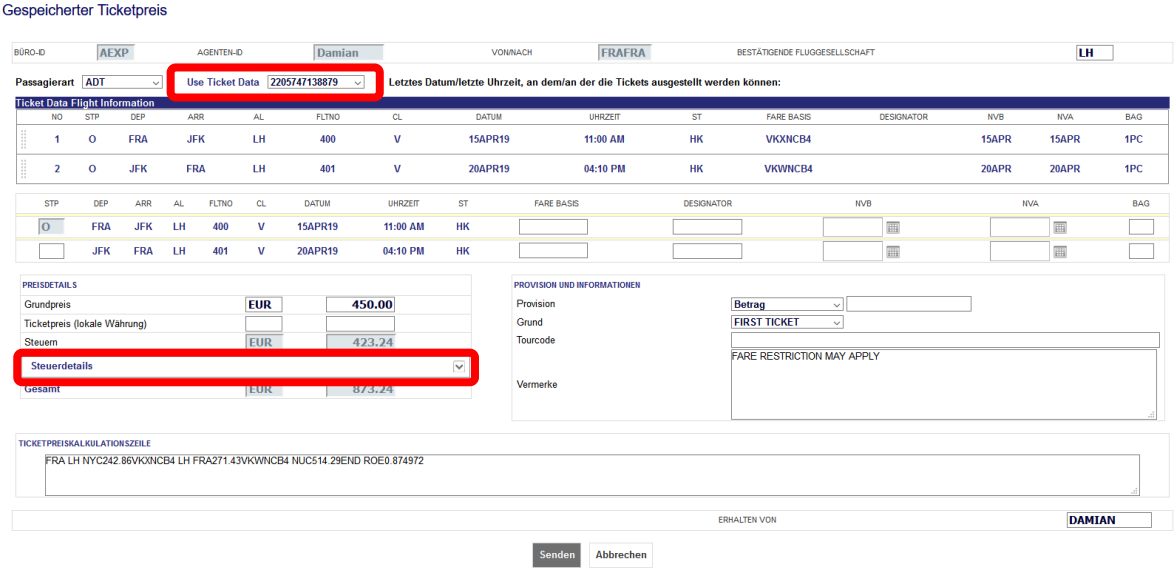


Klicken Sie auf **<Preis speichern>** oder **<Umbuchen>**, sofern der dargestellte Tarif eine Klassenumbuchung erfordert.

3.4.5 Manuelle Tarifberechnung

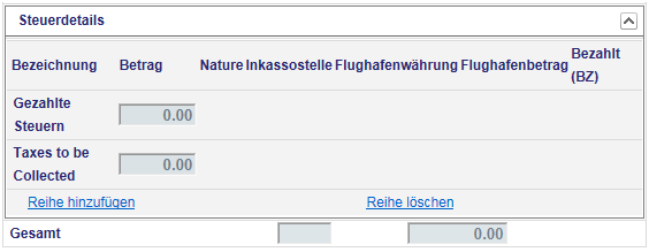
Möchten Sie einen Tarifaufbau manuell vornehmen, so stellen Sie die Buchung im Hauptfenster dar. Markieren Sie die zu berechnenden Flugsegmente und klicken Sie auf **<Man. Preis>**.

Sollten bereits Preisberechnungen für dieses Segment gespeichert sein, so werden diese nach Abschluss der nachfolgenden Masken gelöscht.
Füllen Sie nun die erhaltene Ticketmaske aus.



Sollte bereits ein Ticket ausgestellt worden sein, so können Sie die Daten des Tickets über das Dropdown-Menü **„Use Ticket Data“** aufrufen und in die neue Preisberechnung übernehmen (Drag-and-Drop). Danach können Sie alle ausgefüllten Felder nach Belieben überschreiben.

Um Steuern (Taxes) zu erfassen, zuerst den Reiter „Steuerdetails“ aufklappen. Danach können Sie über den Link „Reihe hinzufügen“ und „Reihe löschen“ die Steuern einfügen bzw. entfernen.



Haben Sie alle notwendigen Felder ausgefüllt, so **<Senden>** Sie diese ab und der Tarifaufbau ist in der Buchung gespeichert.

3.4.6 Bepreisung mit Wildcards

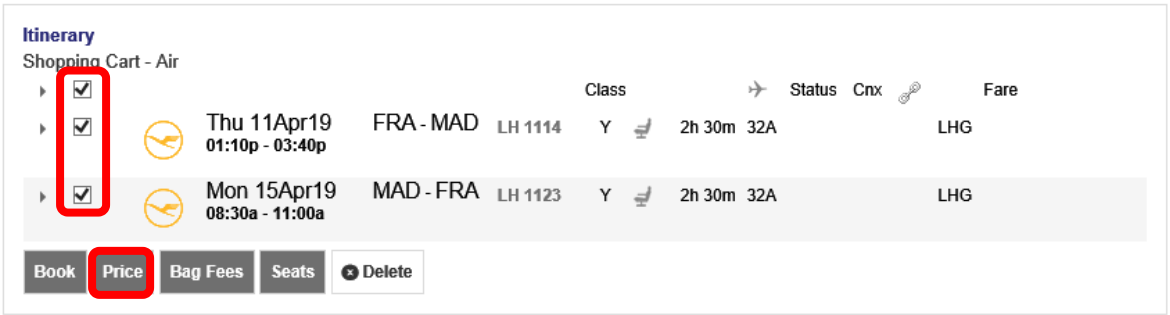
Die Tarifbepreisung kann mittels sogenannter Wildcards zu einer gewünschten Sondertarifanzeige gezwungen werden, da nicht der komplette Tarifbasiscode benötigt wird:

- **C-FLEX wildcard** “-SFX”
- **EU-Kont wildcards** “-LGT” für Light/“-CLS” für Classic/“-FLX” für Flex”
  “-BXX” für Business Saver / “-BUZ” für Business
- **Intercont wildcards** “-NN” für non-refundable & non-changeable /
  “-NC” für non-refundable and changeable mit Gebühr /
  “-RC” für refundable and changeable mit Gebühr /
  “-FF” für Fully Flexible
- **Tour operator wildcard** “-TO”

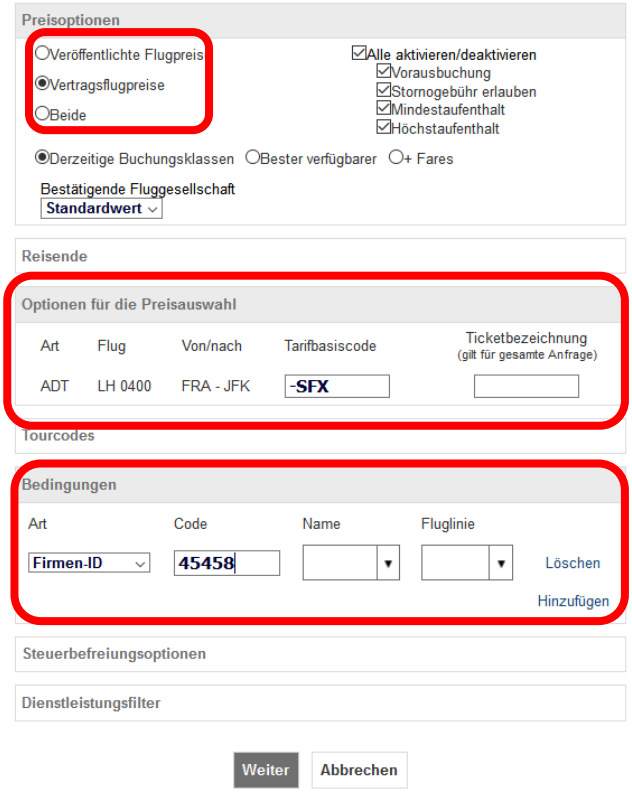
1) Klicken Sie auf Flug Buchen .

2) Fügen Sie die gewünschten Flugsegmente mittels **<Verfügbarkeit von Flügen>** (siehe Kapitel 3.1.4) zum Warenkorb hinzu.

3) Wähle Sie die mit Wildcards zu bepreisenden Flugsegmente aus dem Warenkorb aus und klicken Sie auf **<Preis>**.



4) Fügen Sie eine Wildcard im Tarifbasiscode ein, geben Sie eine Firmen-ID an oder lassen Sie je nach Tariftyp das Feld leer.

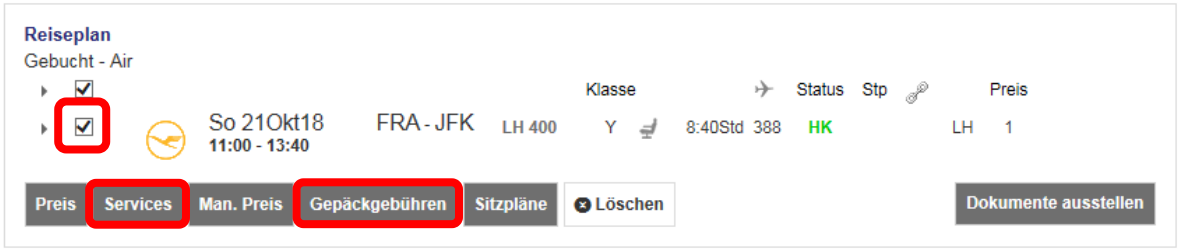


5) Der gewählte Tarif kann dann in den Fare Notes geprüft werden.

3.4.7 Gepäckbestimmungen

<Gepäckgebühren> kann benutzt werden, um den Industriestandard für Gepäckbestimmungen anzuzeigen. Bitte beachten Sie, dass es für Lufthansa Group Airlines eigene Gepäckregelungen gibt.

Nutzen Sie **<Services>**, um sich weitere Informationen für weiteres Gepäck anzeigen zu lassen. Siehe Kapitel 4.2.



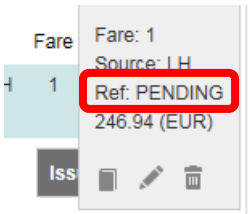
3.5 PNR Split

Hinweis: Ein PNR-Split ist nur möglich, wenn der PNR mindestens einen aktiven Flug enthält.

Dieses Verfahren ermöglicht es einem Agenten, eine Buchung mit mehreren Passagieren aufzuteilen. Für jeden Reisenden muss eine separate Split-Aktion ausgeführt werden. Der in der Anfrage genannte Reisende erhält den neuen Record-Locator, der dem geteilten PNR zugeordnet ist. Die beiden Reservierungen werden als zugehörige Reservierungen verknüpft und sollten über einen Link verfügbar sein.
Um eine Buchung zu splitten, die Buchung darstellen und die gewünschte Person markieren. Danach die Funktion „Buchung splitten“ betätigen.

Danach die Warnmeldung bestätigen und die zuvor markierte Person erhält einen neuen Filekey.
Die markierte Person befindet sich nun in einem eigenen Filekey.

Der Split ist über das Dropdown-Menü „Verbundene Reservierungen“ jederzeit nachvollziehbar.
Als „Master“-Filekey wird die ursprüngliche Buchung bezeichnet, die davon abgetrennten Buchungen mit „Child“.



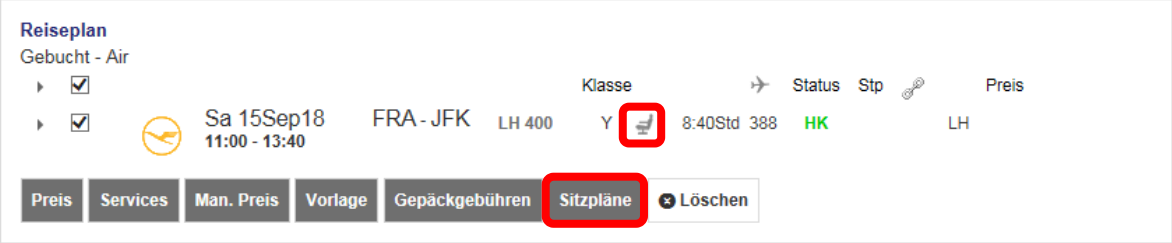
Wenn die Referenz "PENDING" lautet, warten Sie bitte, bis Sie den neuen Airline Record Locator erhalten haben. Sie können die Buchung erneut laden, indem Sie oben auf dem Reservierungsbildschirm auf den Farelogix-Record Locator klicken.

4 Ancillary Services

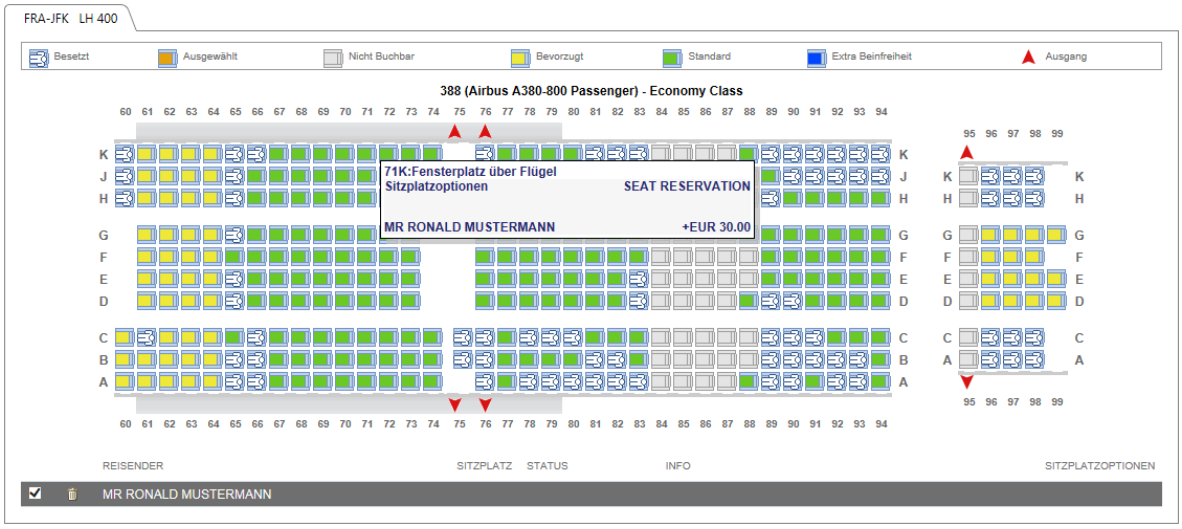
4.1 Sitzplatzreservierung (ASR)

4.1.1 ASR Buchungsprozess

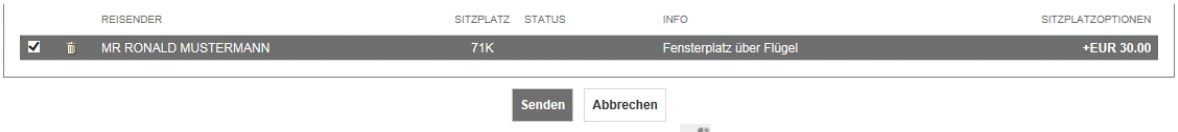
Der Sitzplan kann immer aufgerufen werden, sobald das Sitzplatz-Symbol angezeigt wird oder der Button **<Sitzplan>** verfügbar ist.



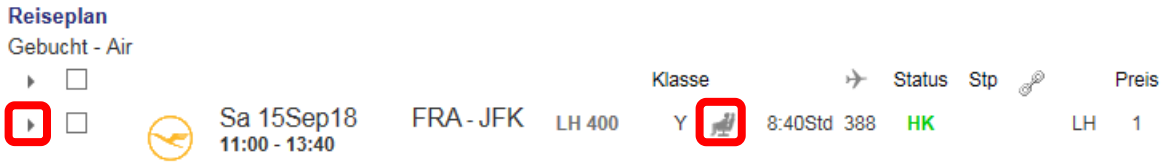
Mit der Mouseover-Funktion über einem speziellen Sitzplatz werden die Sitzplatzkriterien inkl. Preis angezeigt.



Zum Buchen klicken Sie den gewünschten Sitzplatz an (Farbänderung in orange) und bestätigen Sie mit **<Senden>**.



Das Sitzplatzsymbol zeigt nun eine Person auf dem Sitzplatz an. Dies signalisiert die vorgenommene Sitzplatzreservierung. Um die Sitzplatznummer erneut anzuzeigen, klicken Sie auf den Sitzplatz oder öffnen Sie die Detailansicht über den Pfeil am Anfang der Zeile.

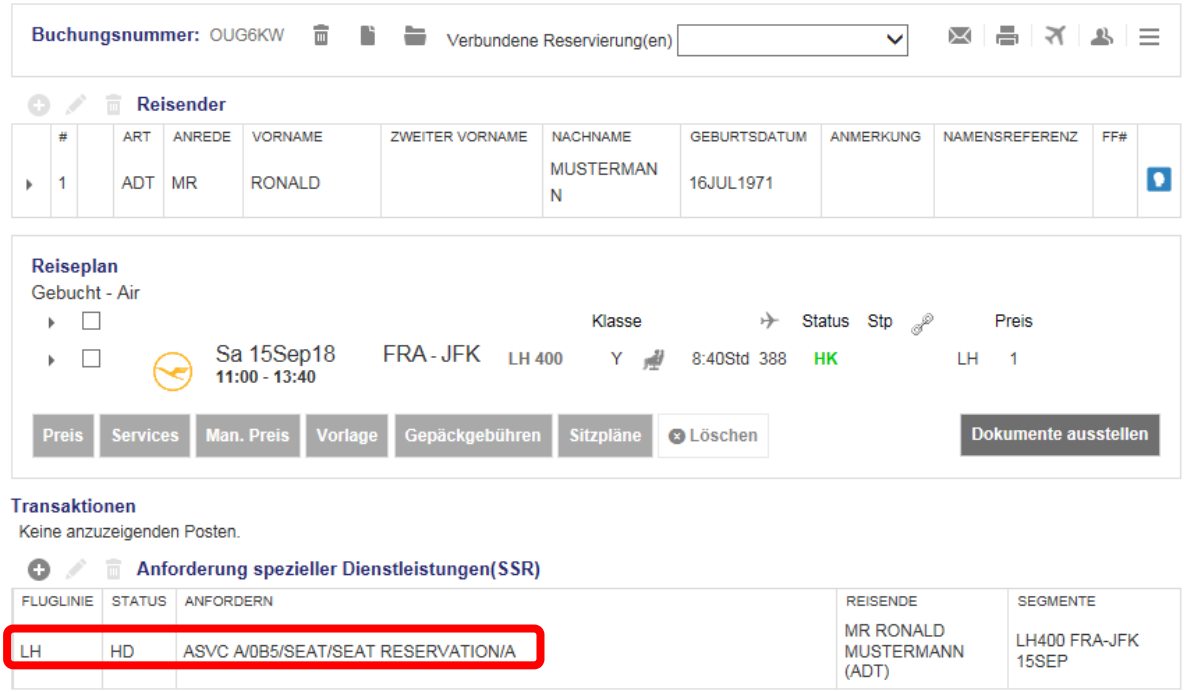


Sofern eine kostenpflichtige Sitzplatzreservierung vorgenommen wurde, ist die Erstellung einer EMD zur Abrechnung innerhalb von 24 Stunden erforderlich. Ansonsten verfällt die Sitzplatzreservierung.

Hinweis:

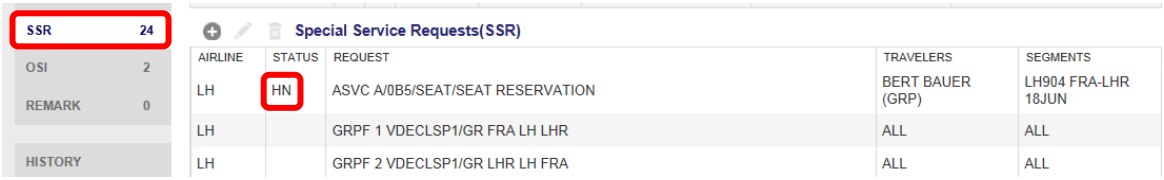
Die EMD-Erstellung ist erst nach Erstellung des Tickets und nach Bestätigung der ASR (Status HD) möglich. Die Bestätigung des SSR und die damit verbundene Statusänderung nach „HD“ kann wenige Sekunden bis einige Minuten dauern und wird erst durch Anklicken des Filekeys (Aktualisieren) sichtbar.

Siehe Kapitel 4.3.1 zur EMD-Ausstellung.

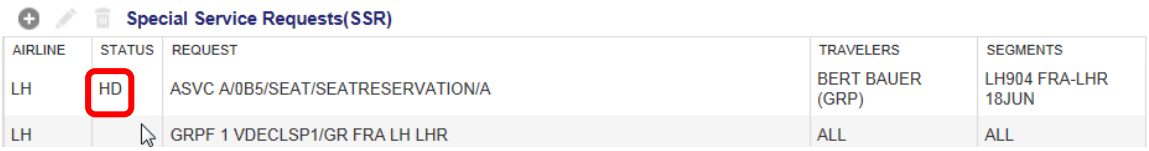


4.1.2 Status von ASR-Elementen

Der Status des **angeforderten** ASR-Elements wird als **HN** angezeigt
Der Status des **bestätigten** ASR-Elements wird als **HD** angezeigt
Nur bestätigte ASRs können ausgestellt werden.



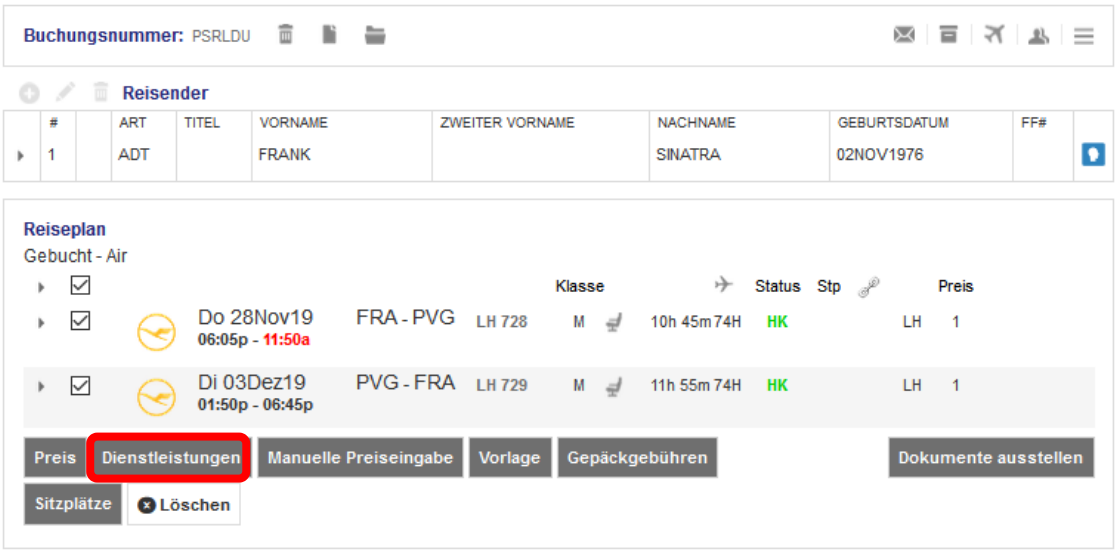
Die Bestätigung eines ASR-Elements kann einige Minuten dauern. Sie können den Vorgang beschleunigen, indem Sie auf den SPRK Record Locator am Anfang der Seite klicken und die Buchung dadurch aktualisieren.



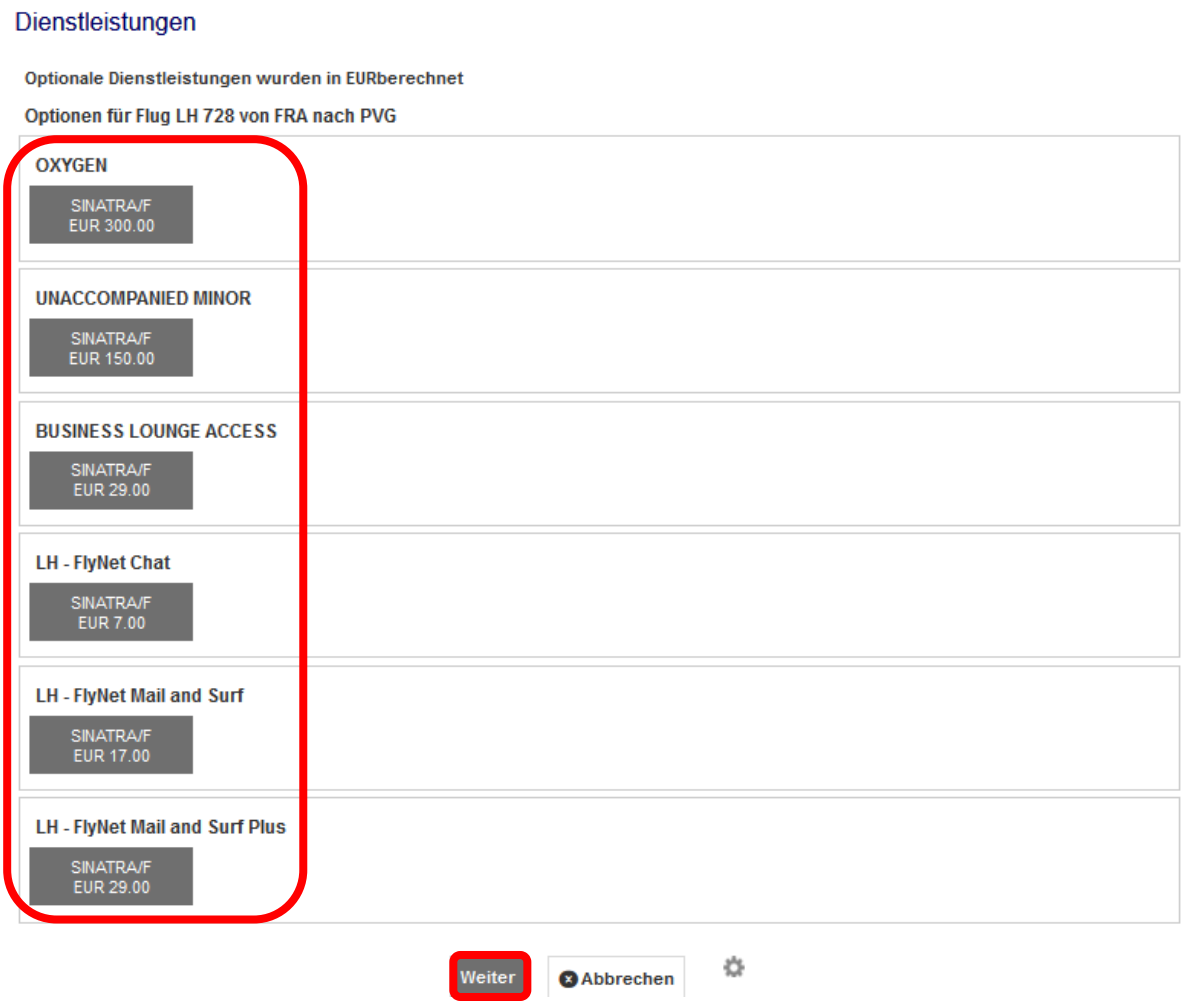
4.2 Optionale Leistungen

4.2.1 Hinzufügen optionaler Leistungen

Optionale Leistungen werden – sofern auf dem jeweiligen Flug angeboten – können nach Buchungserstellung hinzugefügt werden. Selektieren Sie die Flugsegmente, für die Sie die gewünschten Leistungen hinzufügen möchten, und klicken Sie **<Dienstleistungen>**.



Wählen Sie nun die gewünschte Leistung durch Klicken aus und klicken Sie auf **<Weiter>**.



Entsprechende SSR-Anfragen werden automatisch der Buchung hinzugefügt. Nachdem die Anfrage bestätigt (HK) wurde, erfolgt die Zahlung über eine EMD. Siehe dazu Kapitel 4.3.

4.2.1.1 Gepäck

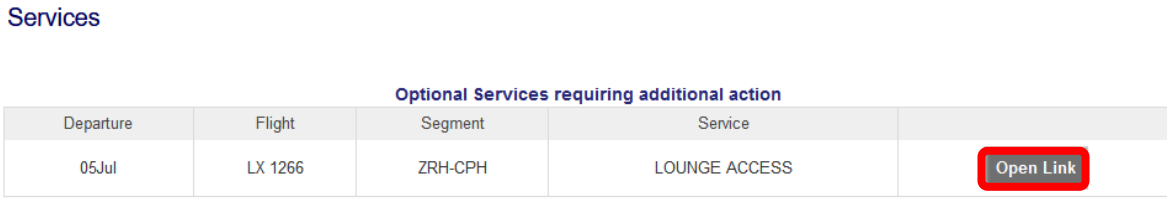
Für FBAG, SBAG und ABAG wird automatisch eine SSR erstellt, die über eine EMD-A abgerechnet werden muss. Siehe dazu Kapitel 4.3.

- First Bag / FBAG ist nur buchbar in Verbindung mit einem gebuchten Light (LGT) Tarif
- Second Bag / SBAG
- Additional Bag / ABAG

4.2.1.2 Business Lounge Zugang

Für **Business Lounge-Zugang** mit **Lufthansa** wird automatisch eine SSR erstellt, die über eine EMD-A abgerechnet werden muss. Siehe Kapitel 4.3.

Für **Business Lounge-Zugang** mit **SWISS** öffnet sich das folgende Fenster mit einem Link zu einer externen Seite, mit deren Hilfe der gewünschte Zugang erworben werden kann.



4.2.1.3 In-Flight WLAN

Für **FlyNet (LH/OS)** und **SWISS Connect** öffnet sich ebenfalls ein Fenster mit einem Link zu einer externen Seite, mit deren Hilfe die gewünschte Leistung erworben werden kann.

4.2.1.4 Fixprice / Cash Upgrade

FixPrice Upgrade oder Cash Upgrade wird als **Post-Ticketing-Service** angeboten, mit dem ein **Upgrade in eine höhere Kabinenklasse** zum Festpreis möglich ist. Offene Zahlungen werden durch Ausstellung von EMD-As beglichen.

Upgrade-Bedingungen (LH/OS/SN)

- Das Upgrade hängt von der Verfügbarkeit der gewünschten Upgrade-Buchungsklasse ab
- In den Segmenten und PNRs, für die ein FixPrice-Upgrade angefordert wird, ist keine der folgenden SSRs vorhanden:
  VDAL MEQT MEDA INAD UMNR STCR AOXY POXY DEPU DEPA EXST CBBG FQTU UPGD PLUS STAR DPNA SVAN ESAN PETC EUPG

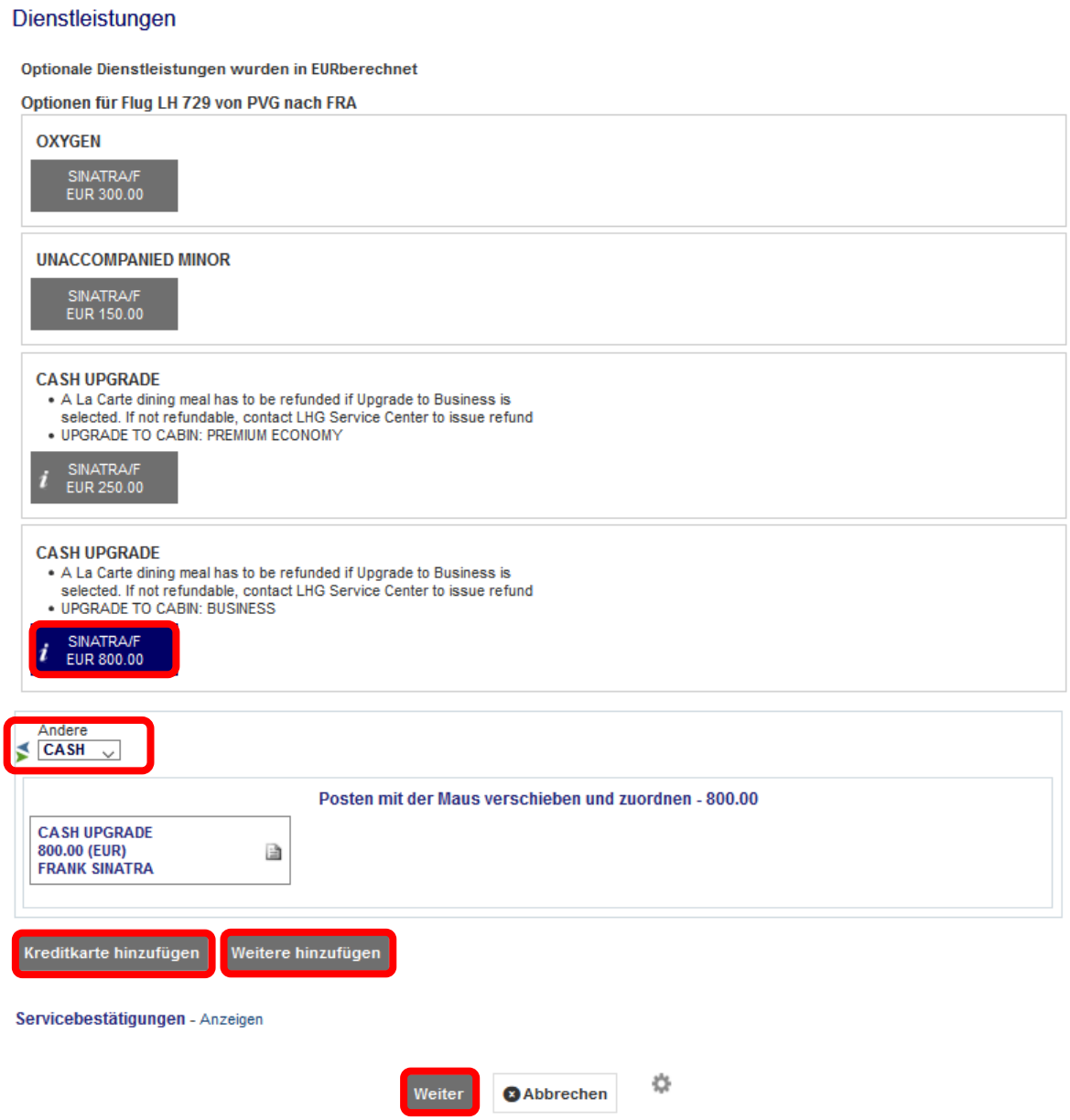
Upgrade-Möglichkeiten

- Economy zu Premium Economy
- Economy to Business
- Premium Economy für Business
- Business to First

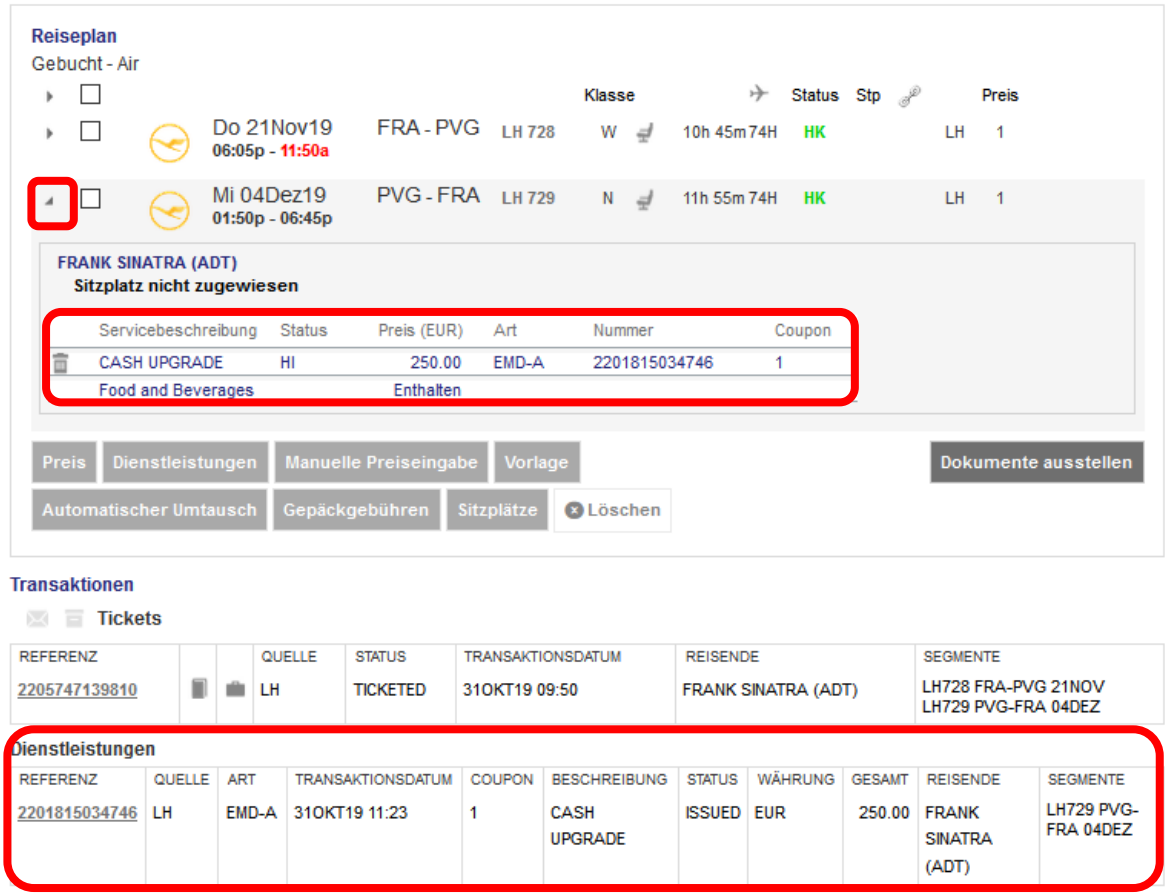
Upgrade-Prozess

Wählen Sie die Flugsegmente aus, für die das Upgrade angefragt werden soll und klicken Sie **<Dienstleistungen>**. Siehe Kapitel 4.2.1.

Wählen Sie die gewünschte Upgrade-Möglichkeit für das gewünschte Flugsegment aus.



Wählen Sie nun die gewünschte Bezahlart im unteren Bereich des Dienstleistungsfensters und klicken Sie **<Weiter>**.



Dadurch wird das SSR UPGD erstellt und die EMD-A über die Bezahlung ausgestellt.
Beides wird nun im aktualisierten Reservierungsbildschirm in den Abschnitten Reiseplan und Transaktionen angezeigt.

4.2.1.5 A la carte dining auf Lufthansa Langstreckenflügen

Mit A la carte dining bietet Lufthansa sieben verschiedene Menüs gegen Aufpreis an. Diese kulinarischen Optionen sind während des initialien Buchungsvorgangs und als Post-Ticketing-Service (bis 24 Stunden vor Abflug) in SPRK buchbar.

Verfügbarkeit

- In der Economy auf Lufthansa Langstreckenflügen aus Frankfurt oder München
- In der Premium Economy auf Lufthansa Langstreckenflügen aus Frankfurt oder München

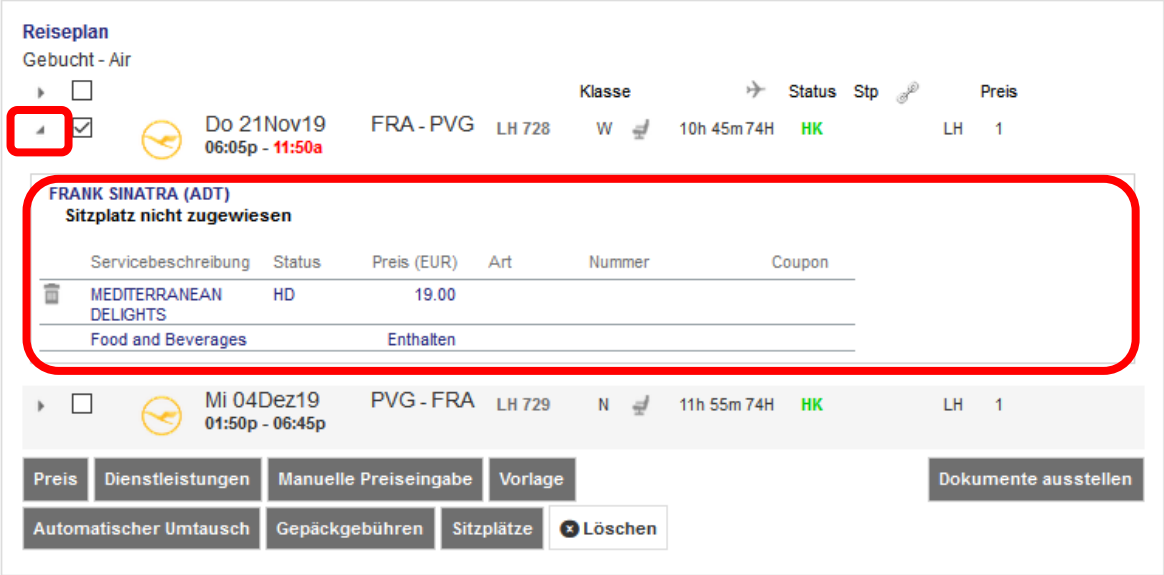
Bitte prüfen Sie die allgemeinen Bedinungen zu diesem Service auf unserer Webseite.

Buchungsvorgang

Wählen Sie die Flugsegmente aus, für die Sie den A la carte Service hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **<Dienstleistungen>**. Siehe Kapitel 4.2.1.
Die verfügbaren Menuoptionen werden dann im Servicefenster angezeigt. Eine kurze Beschreibung und Allergiehinweise werden aufgezeigt. Ein Bild der Mahlzeit wird angezeigt, wenn Sie auf das Kamerasymbol klicken.

Wählen Sie die gewünschte Menüoption für die ausgewählten Flugsegmente aus und klicken Sie auf **<Weiter>**.

Der SSR EDML wird erstellt und das Airline-System wird den Service nach kurzer Zeit bestätigen.



Nach der Bestätigung muss die ausstehende Zahlung durch Ausstellung einer EMD - A beglichen werden, siehe Kapitel 4.3.

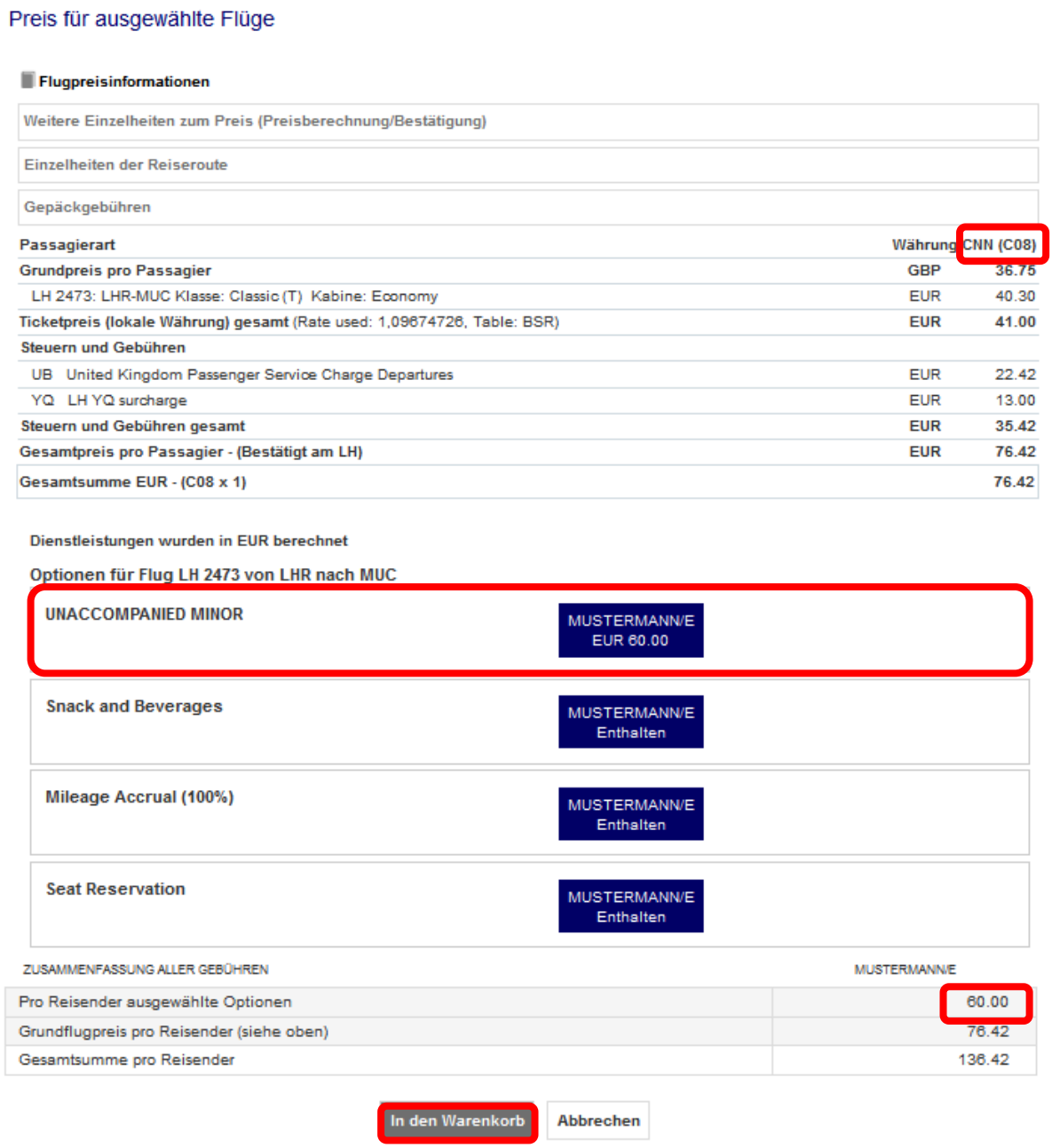
4.2.1.6 Unbegleitete Kinder (UMNR)

Bevor Sie UMNR als Service hinzufügen, lesen Sie die Regeln der operierenden Fluggesellschaften für diesen Service und befolgen Sie die gegebenen Anweisungen entsprechend.

Für eine erfolgreiche UMNR-Serviceanforderung fügen Sie zunächst das zu buchende Kind als PTC CNN inklusive dem Geburtsdatum hinzu.

Suchen Sie dann nach Flügen, wie in den Kapiteln 3.1.3 oder 3.1.4 beschrieben, wählen Sie jedoch den UMNR Service im Fenster „Preise für ausgewählte Flüge“ aus und setzen Sie den Buchungsvorgang fort.

Im folgenden Fenster der Preisübersicht wurde nun ein CNN-Tarif berechnet und der UMNR Service ist in den enthaltenen optionalen Diensten ausgewählt und in der Zusammenfassung aller Gebühren angezeigt.



Preis für ausgewählte Flüge

Flugpreisinformationen

Weitere Einzelheiten zum Preis (Preisberechnung/Bestätigung)

Einzelheiten der Reiseroute

Gepäckgebühren

Passagierart	Währung	CNN (C08)
Grundpreis pro Passagier	GBP	36.75
LH 2473: LHR-MUC Klasse: Classic (T) Kabine: Economy	EUR	40.30
Ticketpreis (lokale Währung) gesamt (Rate used: 1,09674726, Table: BSR)	**EUR**	**41.00**
Steuern und Gebühren		
UB United Kingdom Passenger Service Charge Departures	EUR	22.42
YQ LH YQ surcharge	EUR	13.00
Steuern und Gebühren gesamt	**EUR**	**35.42**
Gesamtpreis pro Passagier - (Bestätigt am LH)	**EUR**	**76.42**
Gesamtsumme EUR - (C08 x 1)		**76.42**

Dienstleistungen wurden in EUR berechnet

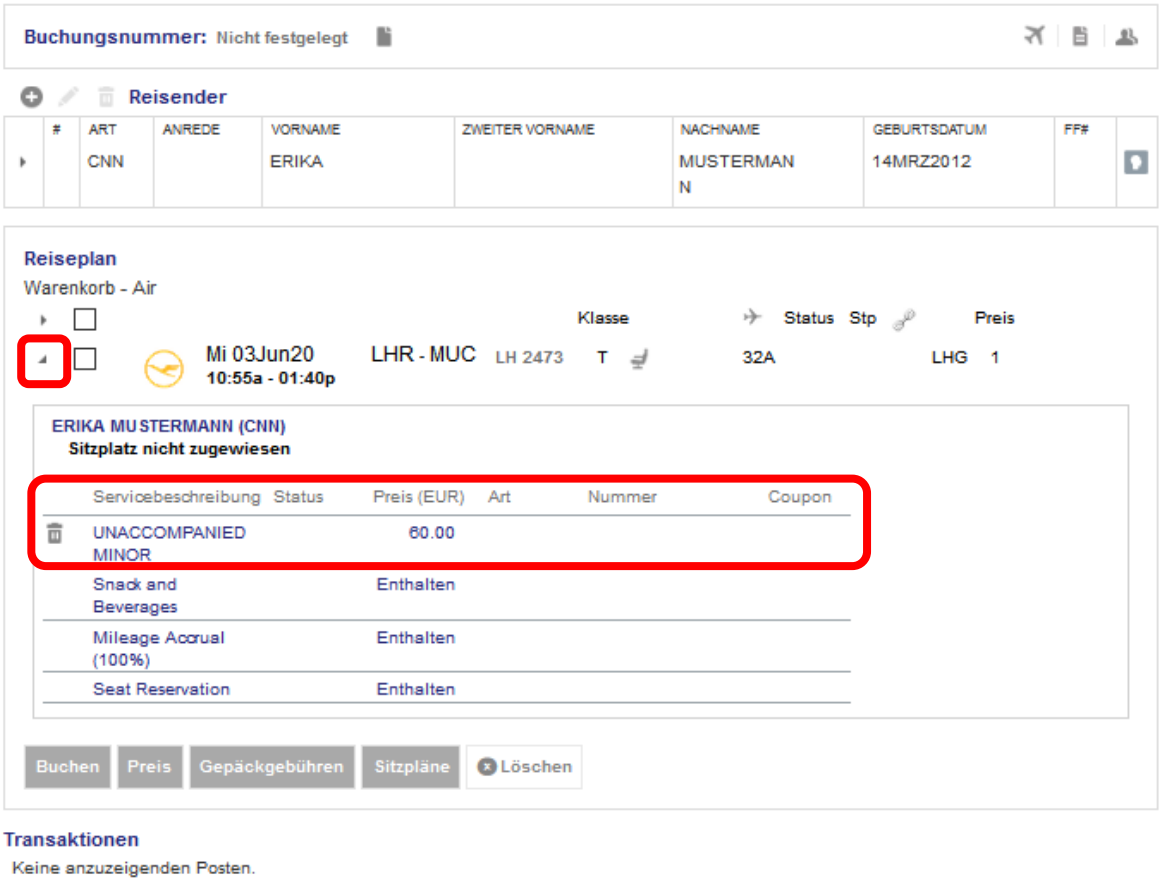
Optionen für Flug LH 2473 von LHR nach MUC

UNACCOMPANIED MINOR	MUSTERMANN/E EUR 60.00
Snack and Beverages	MUSTERMANN/E Enthalten
Mileage Accrual (100%)	MUSTERMANN/E Enthalten
Seat Reservation	MUSTERMANN/E Enthalten

ZUSAMMENFASSUNG ALLER GEBÜHREN	MUSTERMANN/E
Pro Reisender ausgewählte Optionen	60.00
Grundflugpreis pro Reisender (siehe oben)	76.42
Gesamtsumme pro Reisender	136.42

In den Warenkorb | Abbrechen

Sobald die Auswahl in den Warenkorb gelegt wurde, werden die entsprechenden Informationen angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche links neben dem Flugsegment klicken. Das auftauchende Kästchen unter dem entsprechenden Flugsegment zeigt Informationen zu den hinzugefügten Dienstleistungen, in diesem Fall der UNMR-Service.



Sobald die Flugsegmente einschließlich des UMNR-Dienstes gebucht sind und ein Farelogix-Record Locator erstellt wurde, wird der UMNR Service zunächst als ausstehend (HN) angezeigt, bis er von der Fluggesellschaft manuell bestätigt wird. Es kann eine Weile dauern, bis dieser Service nach dem Erstellen der Buchung einen bestätigten Status (HD) erhält.

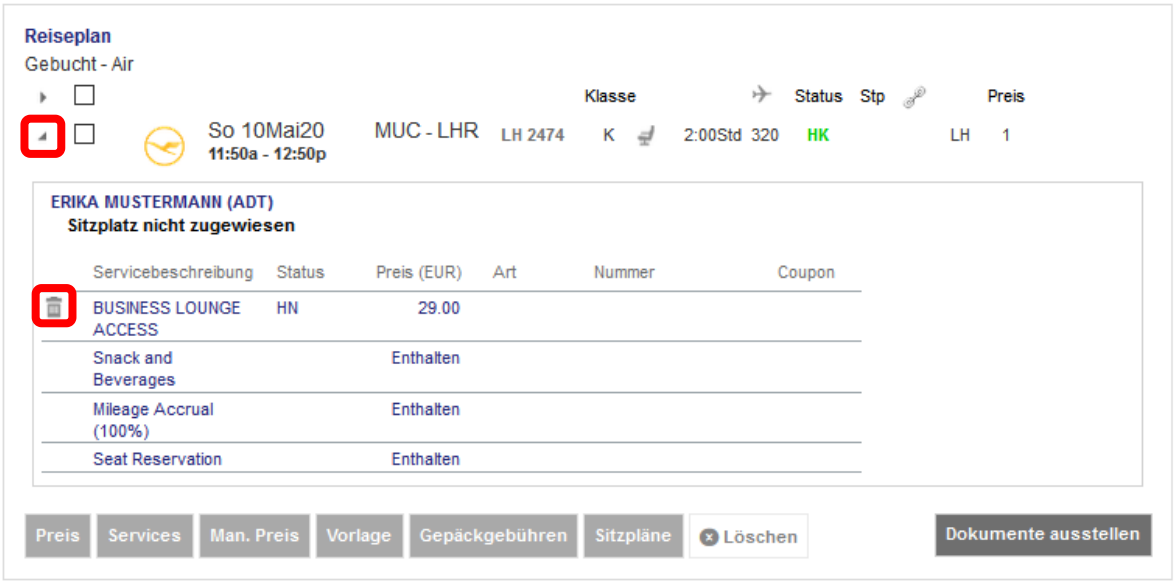
Nach der Bestätigung muss die ausstehende Zahlung durch Ausstellung einer EMD - A beglichen werden, siehe Kapitel 4.3.

4.2.1.7 Oxygen

Der optionale Service Oxygen wird bis zur manuellen Bestätigung durch die Fluggesellschaft als „pending“ (HN) ausgestellt. Daher kann es eine Weile dauern bis dieser Dienst nach der Ausstellung einen bestätigten Status (HD) erhält.

4.2.2 Löschen zahlungspflichtiger Dienstleistungen vor Dokumentausstellung

Gebührenpflichtige Dienstleistungen können vor EMD- Ausstellung gelöscht werden.
Klicken Sie dafür auf den Pfeil neben dem Flugsegment, um Serviceinformationen anzuzeigen.
Klicken Sie dann auf das Papierkorbsymbol und bestätigen Sie die Popup-Warnung, um den Dienst zu löschen.



Für das Stornieren einer EMD am Ausstellungstag, siehe Kapitel 4.3.2.

4.3 EMD-A

4.3.1 Ausstellung

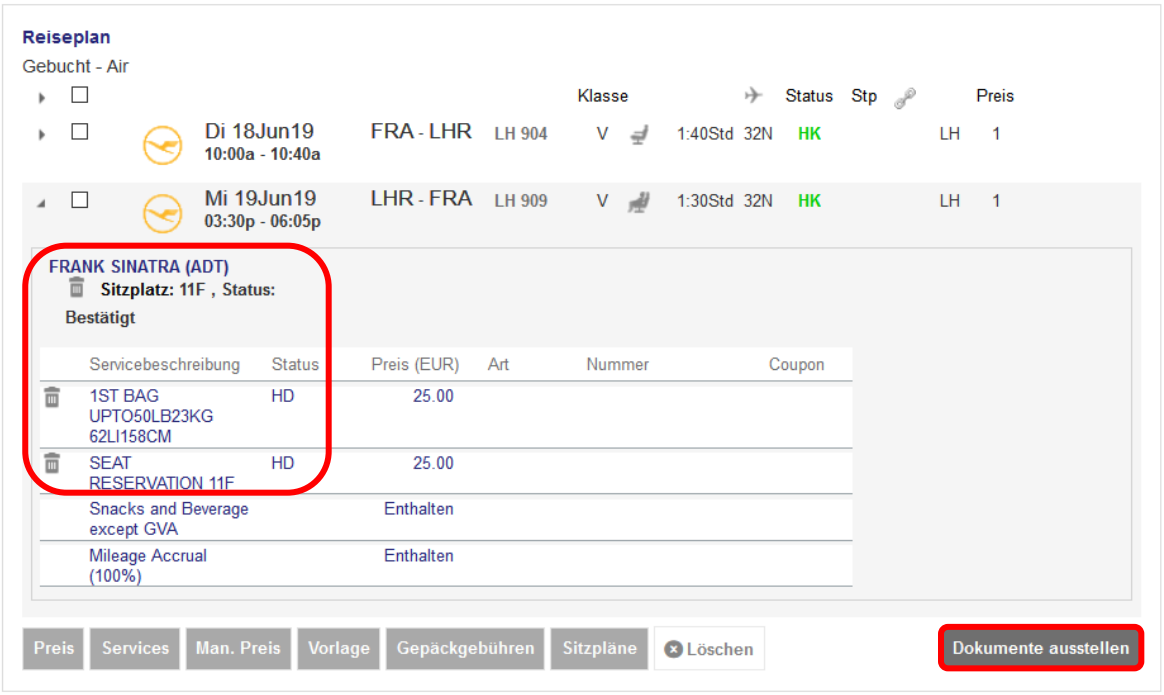
Für die folgenden Ancillary Services ist es notwendig, eine EMD-A via SPRK auszustellen

- OXYGEN
- UNACCOMPANIED MINOR
- SITZRESERVIERUNGEN für kostenpflichtige Sitze
- FBAG / FIRST BAG (nur für LIGHT-Tarif)
- SBAG / SECOND BAG (nur Flüge von und nach Nord- und Zentralamerika)
- ABAG / ZUSÄTZLICHES GEPÄCKSTÜCK (LX flights only)
- BLG / BUSINESS LOUNGE-ZUGANG (nur für LH-Flüge)
- UPGD / FIXPRICE UPGRADE (nur für LH und OS Flüge)
- EDML / A LA CARTE DINING (nur auf LH Langstreckenflügen)

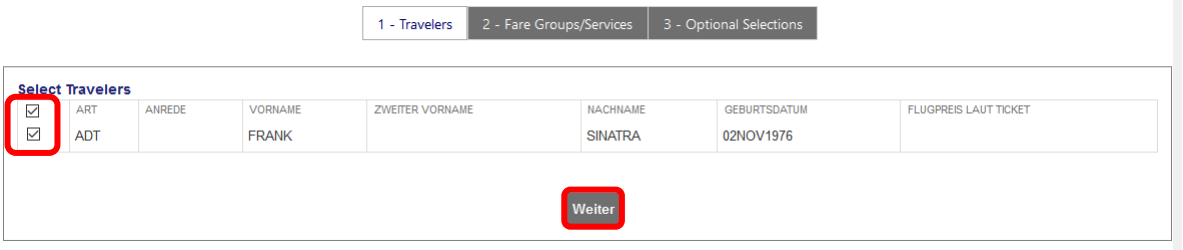
a) Im Zuge der Ticketausstellung

In einem Schritt mit dem Ticketing der Flugsegmente:

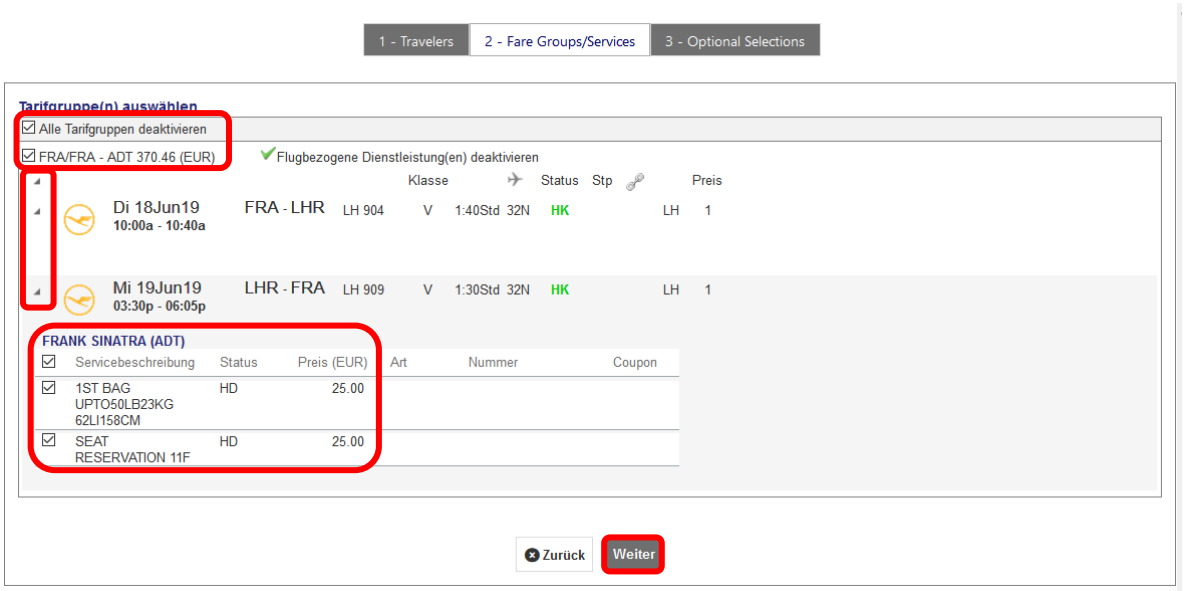
Klicken Sie **<Dokumente ausstellen>**, sobald die gewünschten Ancillary Services hinzugefügt und bestätigt (HD) wurden. Durch Klicken des Farelogix Record Locators wird der Status aktualisiert.



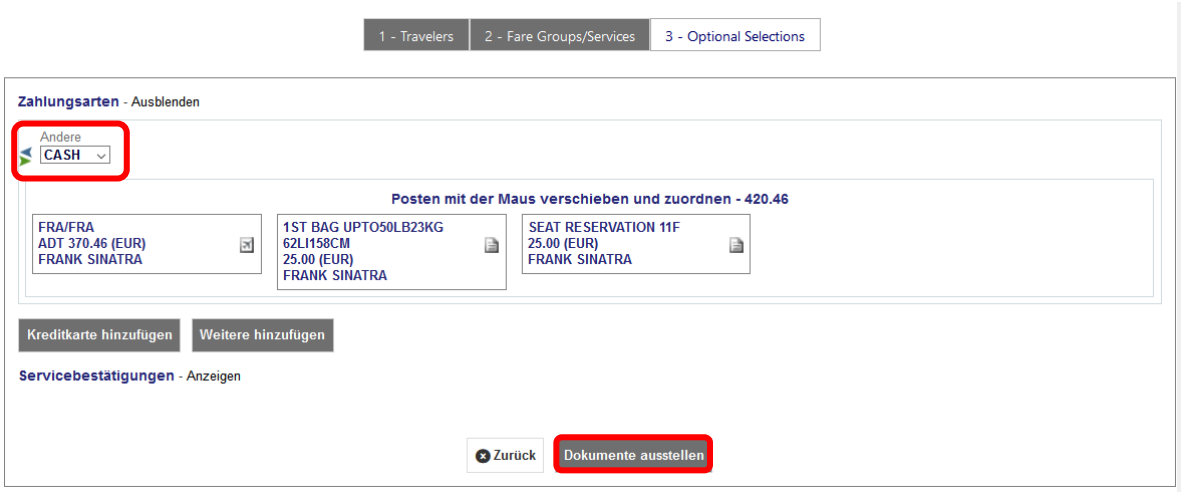
Selektieren Sie den Passagier, für den Sie das Ticket inklusive EMDs ausstellen möchten, und klicken Sie auf **<Weiter>**.



Selektieren Sie die flugbezogenen Dienstleistungen, dann die Services, für die Sie eine EMD-Ausstellung wünschen, und klicken Sie auf **<Weiter>**. Gegebenenfalls müssen Sie den Pfeil für den betroffenen Flug anklicken.



Wählen Sie die gewünschte Zahlungsart. Sie können auch mit unterschiedlichen Zahlungsmethoden zahlen und die zu zahlenden Elemente per Drag & Drop einer anderen Zahlungsart zuweisen, nachdem Sie diese hinzugefügt haben.
Klicken Sie dann auf **<Dokumente ausstellen>**.



Das E-Ticket wird nun angezeigt. Klicken Sie auf **<Schließen>**, um sich im Transaktionspanel die ausgestellten EMD-As anzuschauen. Klicken Sie auf die Referenznummer, um sich Details anzusehen.

Transaktionen

Tickets

REFERENZ			QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSDATUM	REISENDE	SEGMENTE
2205747138883			LH	TICKETED	18FEB19 14:18	FRANK SINATRA (ADT)	LH904 FRA-LHR 18JUN LH909 LHR-FRA 19JUN

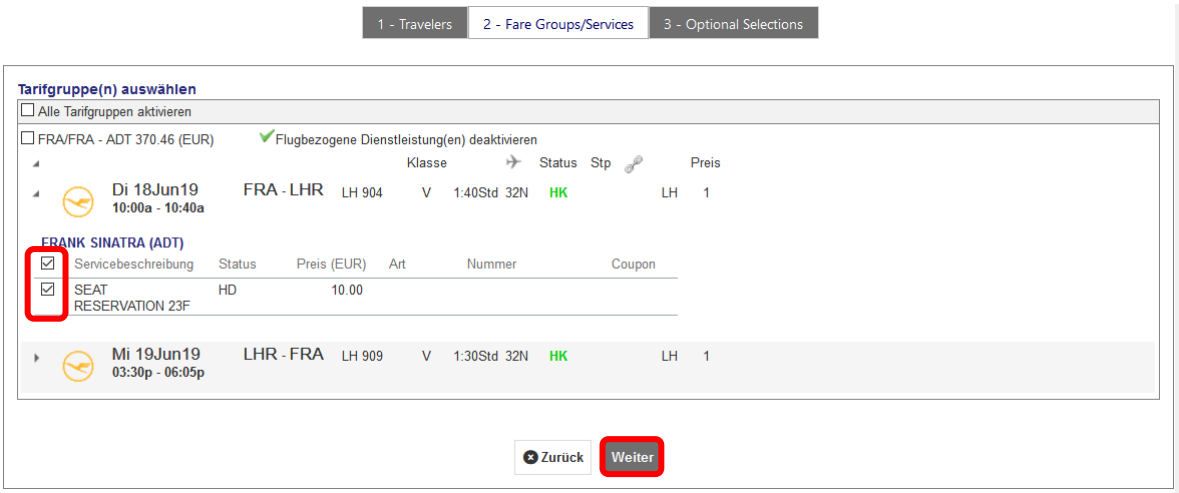
Services

REFERENZ	QUELLE	ART	TRANSAKTIONSDATUM	COUPON	BESCHREIBUNG	STATUS	WÄHRUNG	GESAMT	REISENDE	SEGMENTE
2201815034652	LH	EMD-A	18FEB19 14:18	1	1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM	ISSUED	EUR	25.00	FRANK SINATRA (ADT)	LH909 LHR-FRA 19JUN
2201815034653	LH	EMD-A	18FEB19 14:18	1	SEAT RESERVATION 11F	ISSUED	EUR	25.00	FRANK SINATRA (ADT)	LH909 LHR-FRA 19JUN

b) Nach der Ticketausstellung

Fügen Sie die gewünschten Ancillary Services nach der Ticketausstellung hinzu. Warten Sie auf die Bestätigung (HD) der angefragten Services, ein Klick auf den Farelogix Record Locator aktualisiert den Status.
Siehe dafür Kapitel 4.1 und Kapitel 4.2.

Gehen Sie vor wie in a), allerdings wählen Sie nach **<Dokumente ausstellen>** im Tab „2- Fare Groups/Services“ nur das Ancillary Service aus, für welches Sie nun die EMD-A ausstellen möchten, und klicken Sie auf **<Weiter>**.



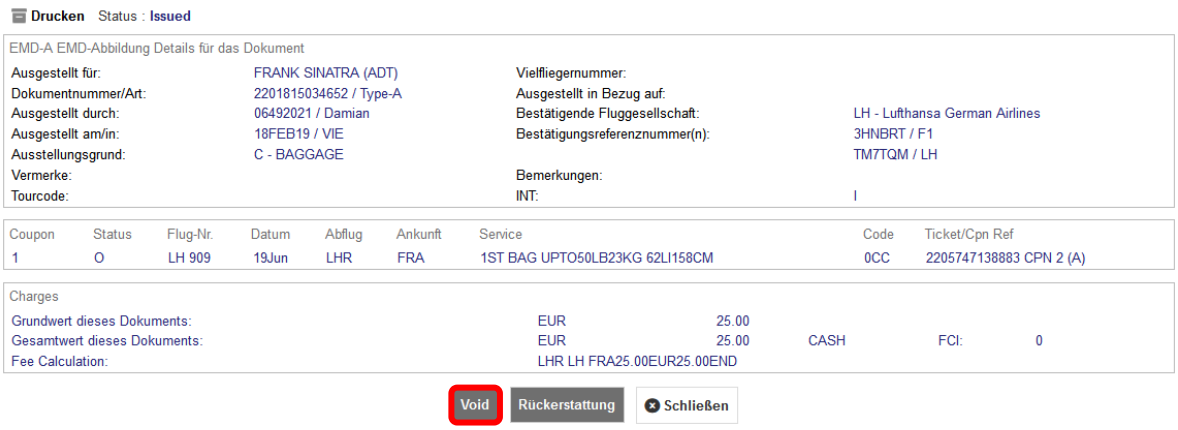
Wählen Sie wie in a) die gewünschte Zahlungsmethode aus und stellen Sie die Dokumente aus. Die EMD-A ist nun unter Transaktionen darstellbar.

4.3.2 Void am Ausstellungstag

Klicken Sie im Transaktionspanel auf die Referenznummer der zu voidenden EMD-A.

REFERENZ	QUELLE	ART	TRANSAKTIONSDATUM	COUPON	BESCHREIBUNG	STATUS	WÄHRUNG	GESAMT	REISENDE	SEGMENTE
2201815034652	LH	EMD-A	18FEB19 14:18	1	1ST BAG UPTO50LB23KG 62LI158CM	ISSUED	EUR	25.00	FRANK SINATRA (ADT)	LH909 LHR-FRA 19JUN

Am Ausstellungstag bietet sich die Möglichkeit, das EMD-A mit **<Void>** zu stornieren.



4.3.3 EMD Restriktionen bei Kombination von Lufthansa Group Airlines Flugbuchungen

Grundsätzlich ist es möglich, die Flüge der Lufthansa Group Airlines LH, LX, OS miteinander zu kombinieren und diese Tickets in SPRK auszustellen.

Bei folgenden Airline-Kombinationen gilt es allerdings Besonderheiten zu beachten:

- **LH/LX** Flug Kombination:
  Folgende Services können in dieser Kombination nicht gebucht bzw. eine EMD in SPRK ausgestellt werden:
  ASR und PETC

- **LH/OS** Flug Kombination:
  Folgende Services können in dieser Kombination nicht gebucht bzw. eine EMD in SPRK ausgestellt werden:
  ASR, PETC, GBAG, SPEQ, und BULK

- **LX/OS** Flug Kombination:
  Folgende Services können in dieser Kombination nicht gebucht bzw. eine EMD in SPRK ausgestellt werden:
  ASR und PETC

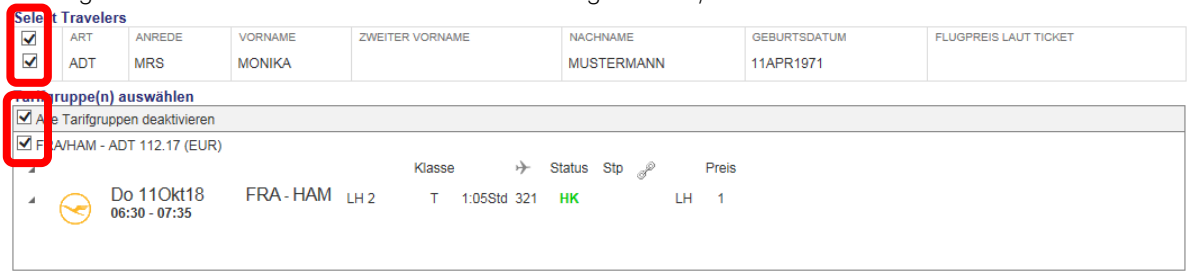
5 Ticketing

5.1 Ticketausstellung

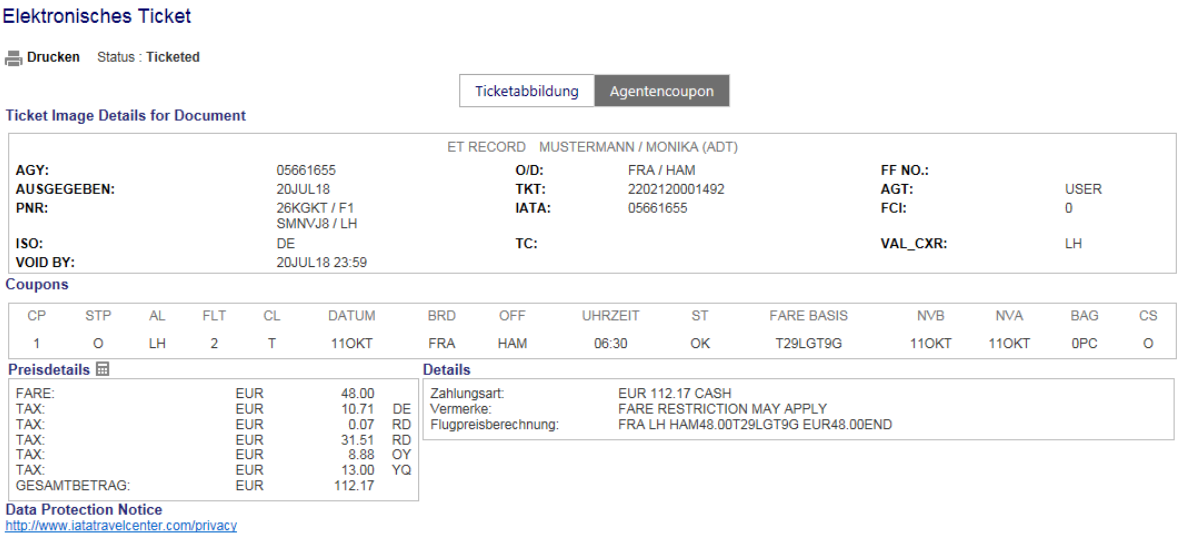
Voraussetzung für das Ausstellen eines Tickets ist eine gebuchte PNR inkl. Preisberechnung und Zahlungsart.

Zur Ticketausstellung klicken Sie dann auf den Button **<Dokumente ausstellen>**. Sollte der Button fehlen, ist entweder keine Buchungsnummer vorhanden oder kein Preis gespeichert.

Im Folgefenster markieren Sie die Personen und Flugstrecken, für die nun das Ticket erstellt werden soll.

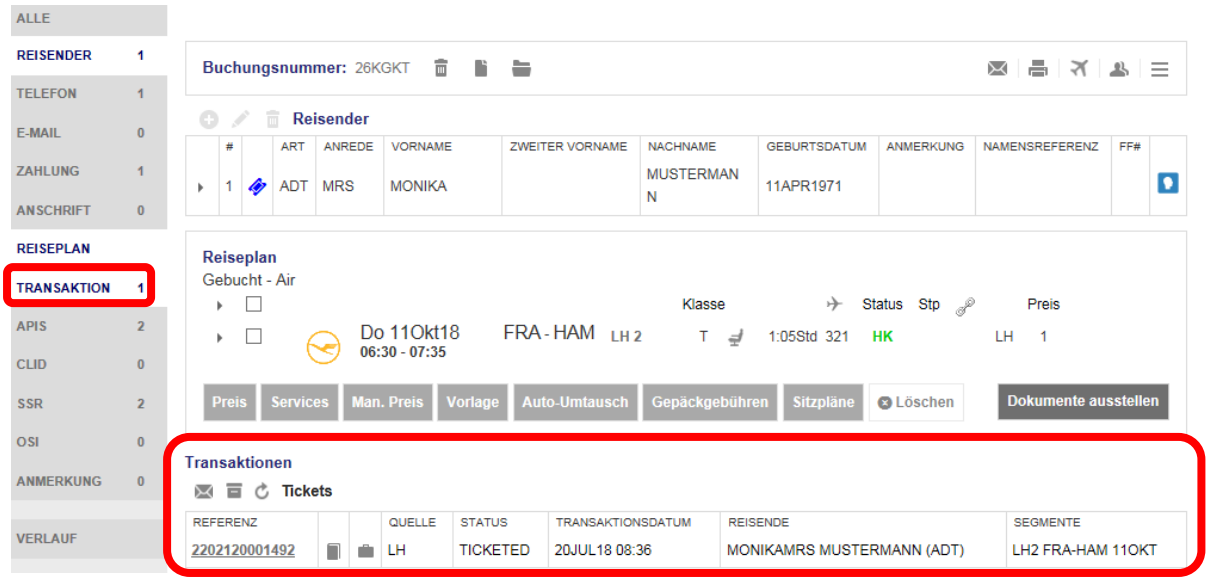


Sofern noch keine Zahlungsart in der Buchung vorhanden ist (siehe Kapitel 2.3.5), kann diese nun hinzugefügt werden.
Sobald Sie Ihre Eingaben mit **<Senden>** bestätigt haben, erfolgt die Ticketausstellung.
Das Ticket wird Ihnen nun dargestellt.



5.2 Darstellung Ticket

Nach erfolgreicher Ticketausstellung sind die Ticketdaten in der Hauptansicht unter dem Menüpunkt **<Transaktionen>** abgelegt.

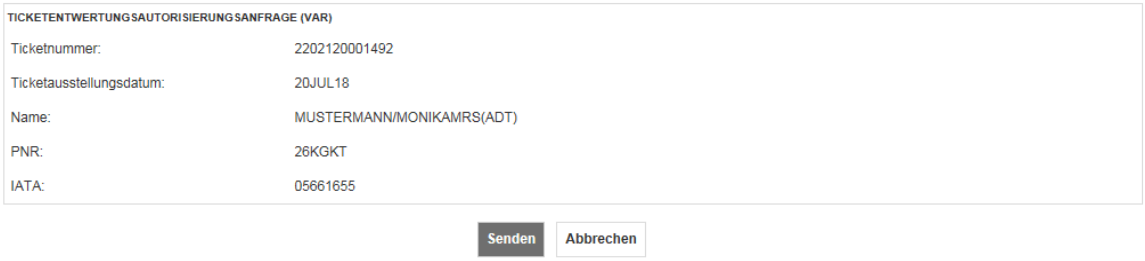


Klicken Sie auf die Ticketnummer, um zur Detailansicht des Tickets zu gelangen.

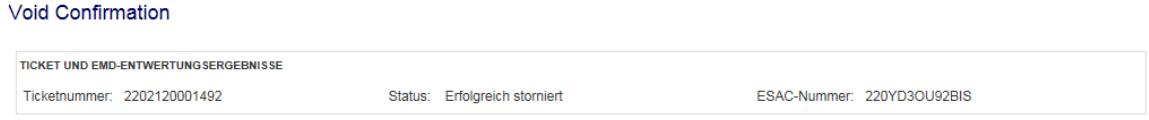
5.3 Voiden eines Tickets am Ausstellungstag

Eine Ticketentwertung (Void) ist nur am Tag der Ausstellung möglich.
Öffnen Sie die Detailansicht des Tickets, wie in Kapitel 5.2 beschrieben.

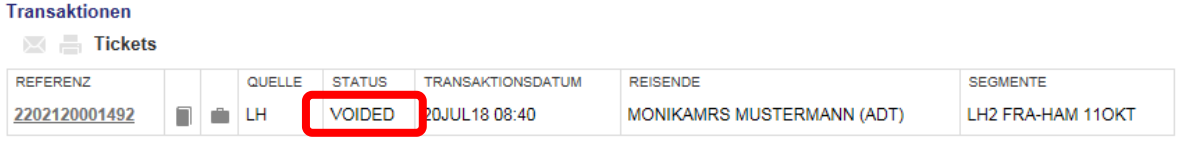
Unterhalb der Anzeige klicken Sie auf den Button **<Void>**, um das Ticketvoid durchzuführen.



Das Voiding wird systemseitig geprüft und Sie bestätigen mit **<Senden>**. Nach erfolgreichem Ticketvoid erhalten Sie die entsprechende Meldung. Schließen Sie diese über den Button **<Schließen>**.



Im Hauptbildschirm erscheint nun in der Übersicht der Transaktionen das Ticket mit dem neuen Status.



Falls EMD-As mit dem Ticket verbunden sind, werden diese ebenfalls mit dem Ticket gevoided.

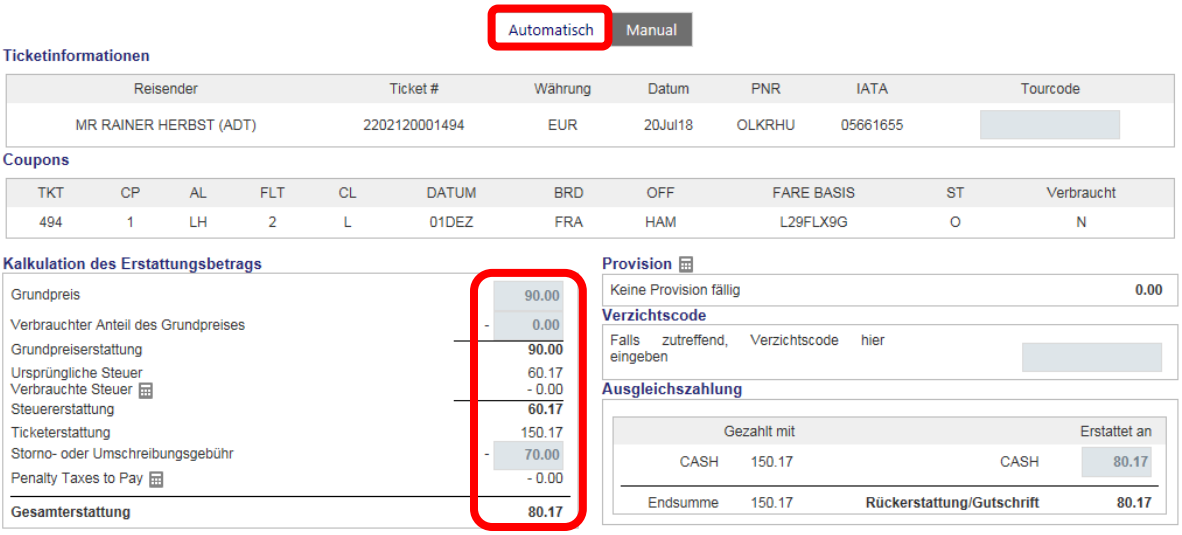
5.4 Rückerstattung

Eine Rückerstattung (Refund) ist erst **ab dem Folgetag der Ticketausstellung möglich**, davor nutzen Sie bitte die Void-Funktion. Siehe Kapitel 5.3.

5.4.1 Automatische Rückerstattung

Öffnen Sie die Detailansicht des Tickets. Siehe dafür Kapitel 5.2.

Unterhalb der Anzeige klicken Sie auf den Button **<Rückerstattung>.**



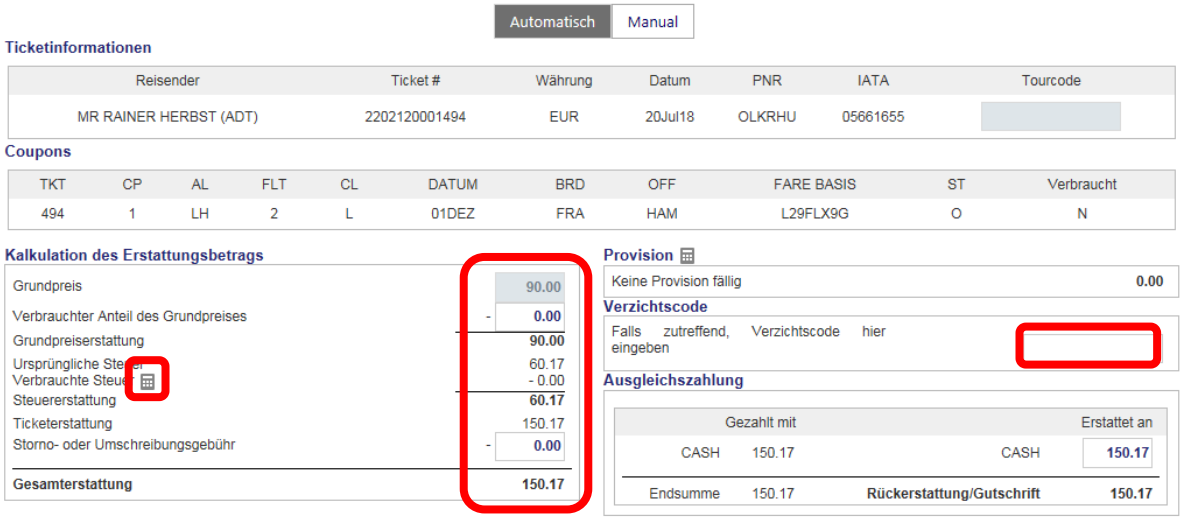
Die Berechnung des Erstattungsbetrages erfolgt automatisch, dabei werden nicht genutzte Flugsegmente, Taxes und die Stornogebühr berücksichtigt.

Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit **<Senden>** und die folgende Warnmeldung mit **<Weiter>**. Es wird ein Bestätigungsfenster angezeigt, mit **<Schließen>** können Sie zurück in die Buchungsübersicht wechseln. Das erstattete Ticket erhält dort den Status „Refunded“.

5.4.2 Manuelle Rückerstattung

Öffnen Sie die Detailansicht des Tickets. Siehe dafür Kapitel 5.2.

Unterhalb der Anzeige klicken Sie auf den Button **<Rückerstattung>** um einen Refund durchzuführen, und wählen Sie den Reiter **„Manual“**.



Sofern Stornogebühren anfallen, tragen Sie diese in das vorgesehene Feld ein.

Sollten Sie eine Teilerstattung durchführen wollen, so tragen Sie den genutzten Fluganteil in das Feld „Verbrauchter Anteil des Grundpreises“ ein.

Im Falle einer Teilerstattung sind auch die Taxes entsprechend anzupassen. Klappen Sie hierfür das Feld „Steueraufschlüsselung“ auf und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit **<Senden>** und die folgende Warnmeldung mit **<Weiter>**. Es wird ein Bestätigungsfenster angezeigt, mit **<Schließen>** können Sie zurück in die Buchungsübersicht wechseln. Das erstattete Ticket erhält dort den Status „Refunded“.

5.4.3 Rückerstattung stornieren

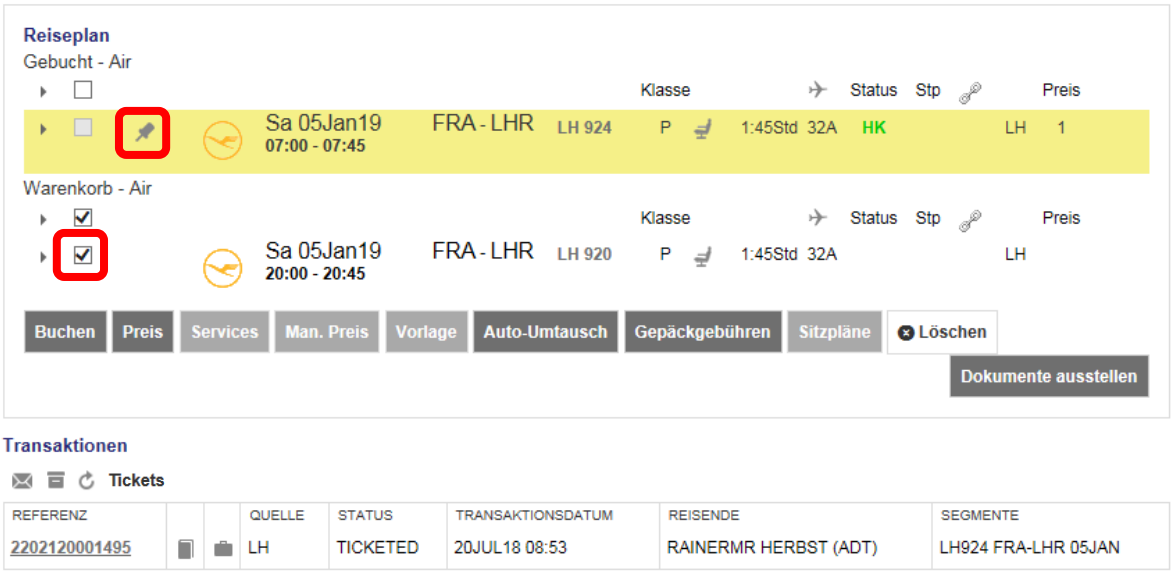
Die Erstattungstransaktion kann storniert werden, indem das refundierte Ticket geöffnet und die Funktion **<Rückerstattung stornieren>** genutzt wird.

5.5 Revalidierung von Lufthansa-Tickets

Es gibt keine Revalidierungsfunktion in SPRK per se.

Besonderheit bei LH:
Bei einer kostenfreien Umbuchung gemäß Tarif wird das Ticket von LH automatisch revalidiert, wenn Stornierung und Neubuchung gleichzeitig erfolgen.

Dafür den neuen Flug in den Warenkorb legen und selektieren. Danach die ursprüngliche Strecke mit dem PIN-Symbol markieren.



Durch Klick auf den Button **<Buchen>** wird die ursprüngliche Strecke storniert, die neue eingebucht und die Revalidierung vorgenommen.

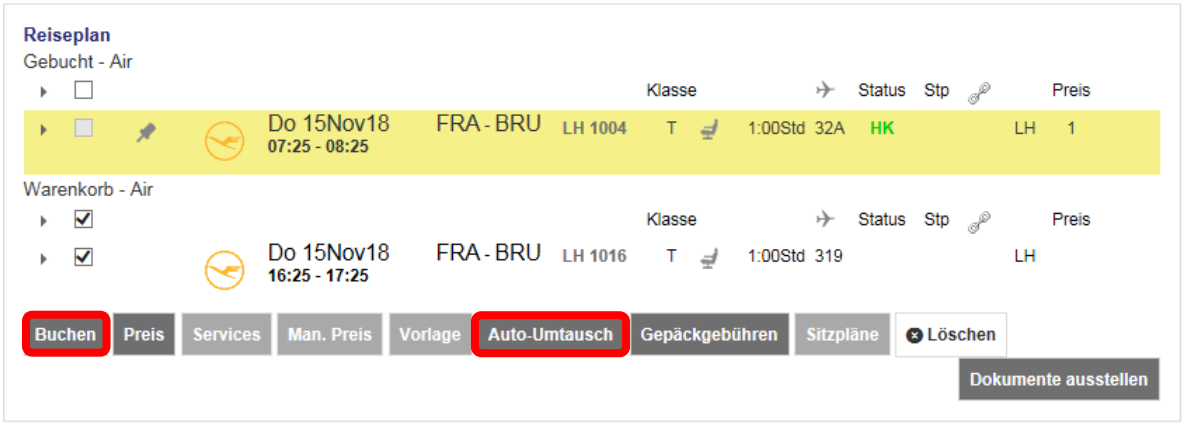
Hinweis:
Eine Revalidierung mit Ausstellung einer EMD für die Umbuchungsgebühr ist in SPRK nicht möglich.

5.6 Ticketumtausch

5.6.1 Hinzufügen von Flugsegmenten für den Umtausch

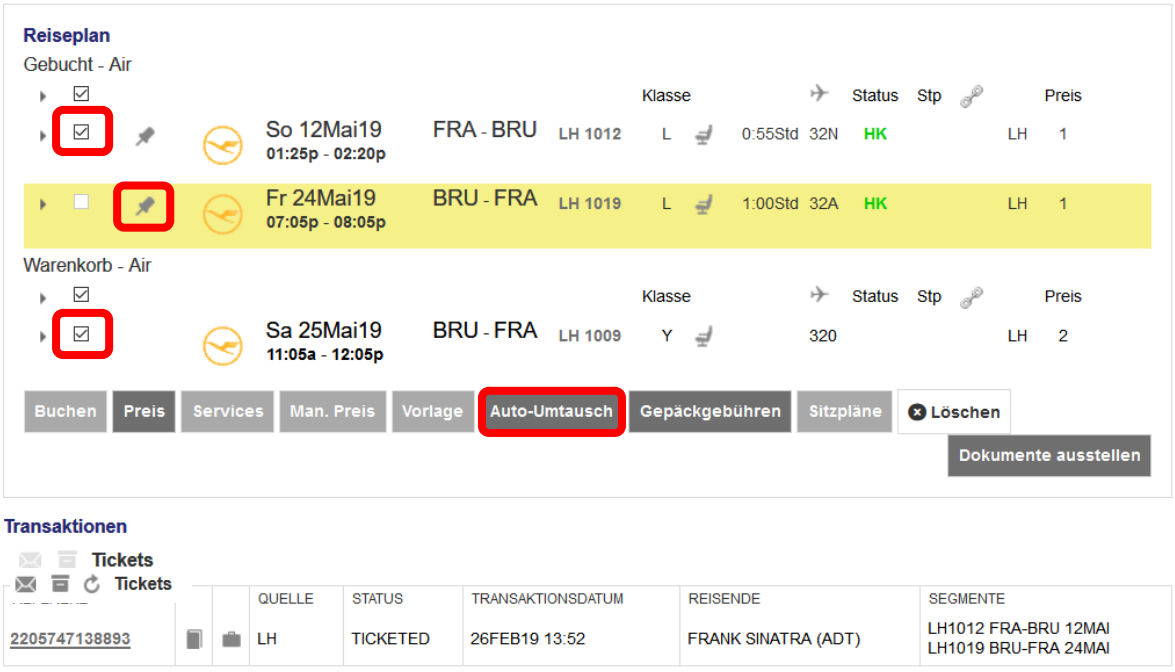
Öffnen Sie das umzuschreibende Ticket. Siehe Kapitel 5.2.
Legen Sie die neuen Flugsegmente in den Warenkorb. Siehe Kapitel 3.1.

Markieren Sie den Originalflug mit dem Pin und aktivieren Sie die Box für den ersetzenden Flug.



Wenn Sie **alle Flugsegmente eines Hin- und Rückflugtickets** austauschen möchten, fügen Sie dem Warenkorb die gewünschten Ersatzflüge hinzu, pinnen Sie die alten Flugsegmente, die Sie austauschen möchten, und markieren Sie die neuen Flüge im Warenkorb, bevor Sie auf **<Auto-Umtausch>** klicken.

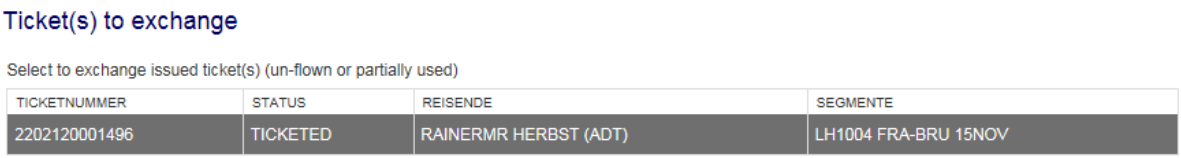
Wenn Sie **nur ein Flugsegment für einen Hin- und Rückflug umtauschen möchten**, fügen Sie dem Warenkorb nur einen neuen Hinflug hinzu. Dann pinnen Sie den auszutauschenden Flug und markieren Sie den Flug, den Sie in der Buchung behalten möchten, bevor Sie auf **<Auto-Umtausch>** klicken.



5.6.2 Auto-Umtausch

Starten Sie den Auto-Umtauschprozess, indem Sie **<Auto-Umtausch>** anklicken.
Wählen Sie aus den Preisoptionen und **<weiter>**.

Wählen Sie das umzuschreibende Ticket aus und klicken Sie **<Weiter>**.



Die Differenz aus ursprünglichem und neuem Ticketpreis wird berechnet.

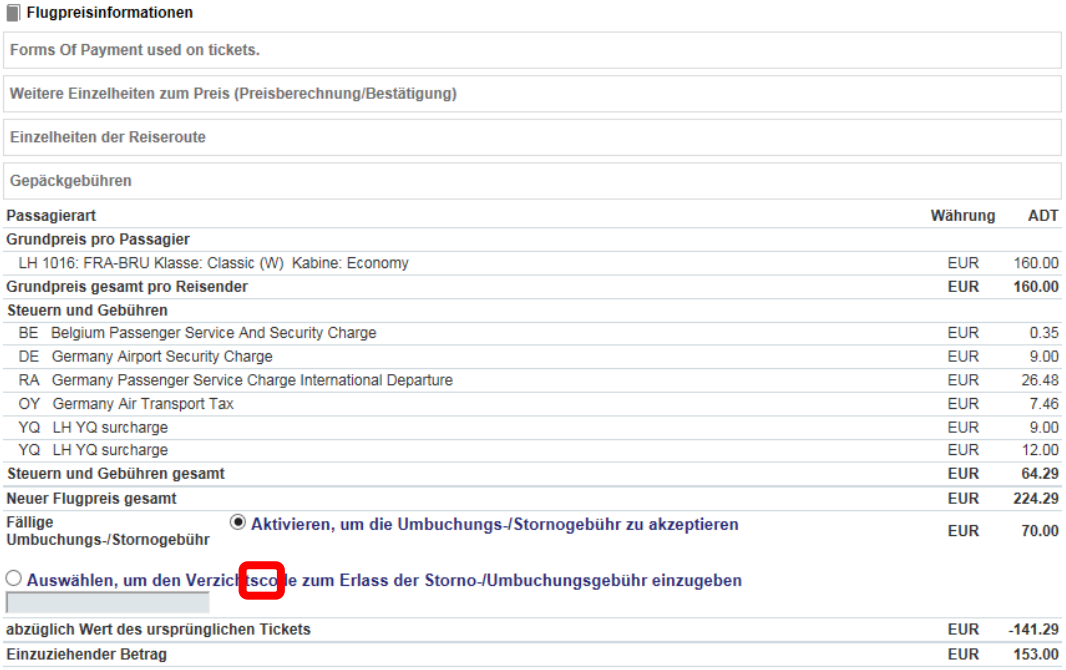
Sofern eine Umbuchungsgebühr in den Tarifbedingungen hinterlegt ist, wird diese in die Kalkulation integriert und muss nur durch Setzen des Hakens aktiviert werden.

Die folgenden Unterkapitel führen Sie durch alternative Umtauschszenarien.

5.6.2.1 Auto-Umtausch mit Aufzahlung (ADC) und Umbuchungsgebühr

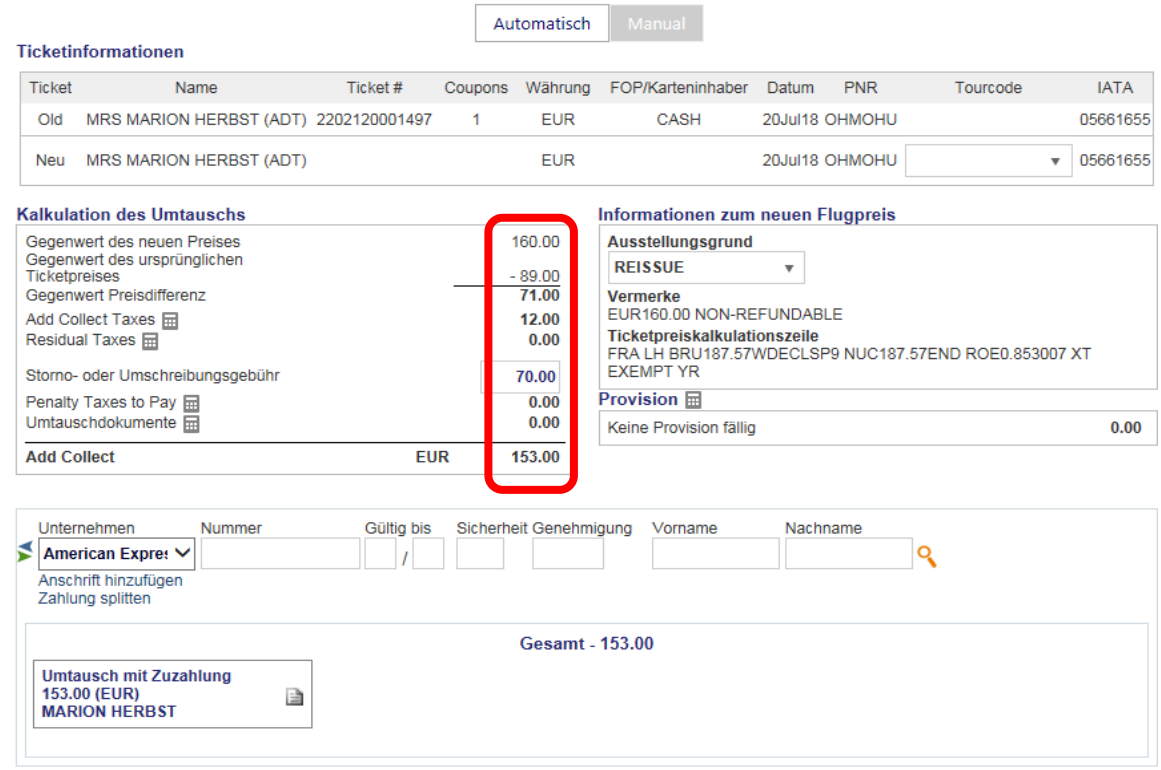
Die Differenz zwischen altem und neuem Ticketpreis führt zu einer Aufzahlung (additional collection).
Wenn eine Umbuchungsgebühr anfällt, wird diese in die Berechnung miteinbezogen und um die Gebühr zu akzeptieren, müssen Sie auf das Optionsfeld klicken.
Wenn keine Strafe gilt, entfällt die Zeile "Fällige Umbuchungs-/Stornogebühr".

Preis für ausgewählte Flüge



Die Umschreibemaske wird dargestellt. Das Feld mit der Umbuchungsgebühr kann überschrieben werden, jedoch ist nur eine Betragserhöhung möglich.

Ticketumtausch



Vervollständigen Sie die Zahlungsmethode. Fahren Sie fort mit **<Senden>**. Nach erfolgter Umschreibung wird das neue Ticket dargestellt.

Schließen Sie die Darstellung. In der Buchungsübersicht sind nun unter „Transaktionen" die neuen Ticketinformationen dargestellt. Das ursprüngliche Ticket hat den Status „Exchanged", das neue Ticket „Ticketed". Die EMD-S für die Umbuchung wird ebenfalls angezeigt.

Transaktionen

Tickets

REFERENZ		QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSDATUM	REISENDE	SEGMENTE
Tickets		LH	EXCHANGED	20JUL18 08:58	MARIONMRS HERBST (ADT)	LH1004 FRA-BRU 02NOV
2202120001505		LH	TICKETED	20JUL18 12:59	MARIONMRS HERBST (ADT)	LH1016 FRA-BRU 02NOV

Services

REFERENZ	QUELLE	ART	TRANSAKTIONSDATUM	COUPON	BESCHREIBUNG	STATUS	WÄHRUNG	GESAMT	REISENDE	SEGMENTE
2204550010659	LH	EMD-S	20JUL18 12:59	1	REBOOKING FEE	ISSUED	EUR	70.00	MRS MARION HERBST (ADT)	ALLE

5.6.2.2 Auto-Umtausch mit Guthaben

Die Differenz zwischen altem und neuem Ticketpreis führt zu einem auszahlbaren Guthaben.
Wenn eine Umbuchungsgebühr anfällt, wird diese in die Berechnung miteinbezogen und um die Gebühr zu akzeptieren, müssen Sie auf das Optionsfeld klicken.
Wenn keine Strafe gilt, entfällt die Zeile "Fällige Umbuchungs-/Stornogebühr".

Flugpreisinformationen

Forms Of Payment used on tickets.

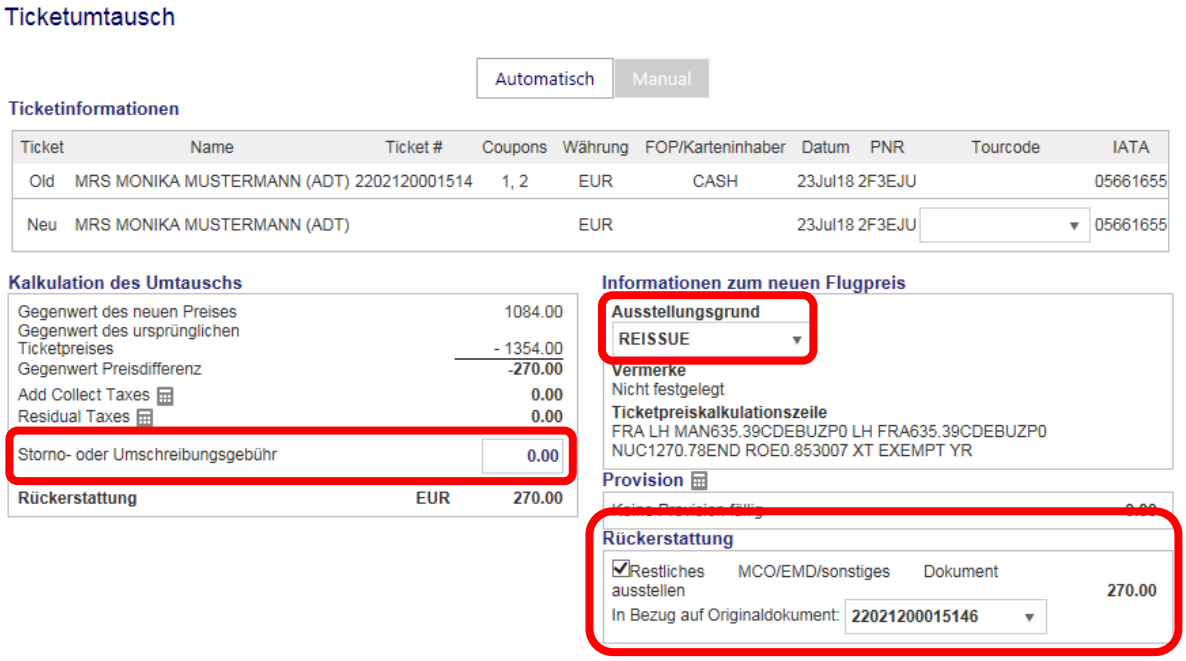
Weitere Einzelheiten zum Preis (Preisberechnung/Bestätigung)

Einzelheiten der Reiseroute

Gepäckgebühren

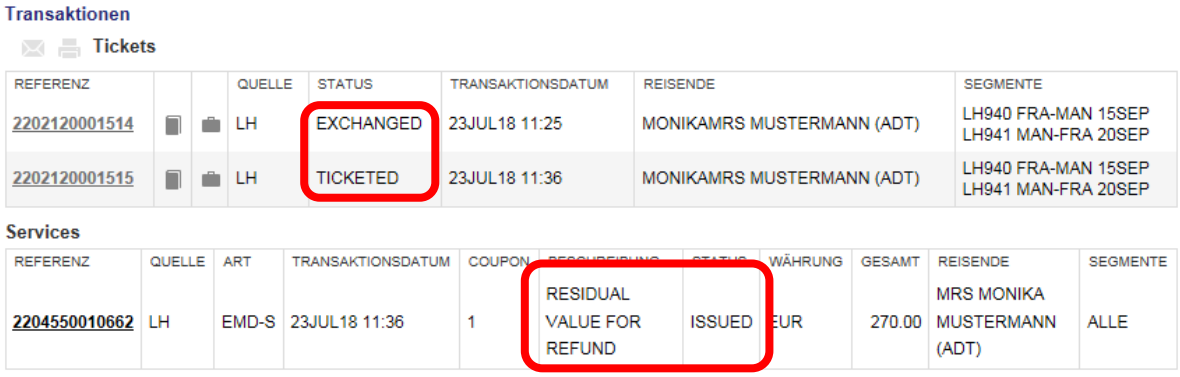
Passagierart	Währung	ADT
Grundpreis pro Passagier		
LH 940: FRA-MAN Klasse: Business (C) Kabine: Business	EUR	542.00
LH 941: MAN-FRA Klasse: Business (C) Kabine: Business	EUR	542.00
Grundpreis gesamt pro Reisender	**EUR**	**1084.00**
Steuern und Gebühren		
GB United Kingdom Air Passenger Duty APD	EUR	29.13
UB United Kingdom Passenger Service Charge Departures	EUR	21.26
YQ LH YQ surcharge	EUR	86.00
DE Germany Airport Security Charge	EUR	9.00
RA Germany Passenger Service Charge International Departure	EUR	26.48
OY Germany Air Transport Tax	EUR	7.46
Steuern und Gebühren gesamt		
Neuer Flugpreis gesamt	**EUR**	**1263.33**
abzüglich Wert des ursprünglichen Tickets	**EUR**	**-1533.33**
Zu erstattender Betrag	**EUR**	**270.00**

Klick auf **<Umtausch>** stellt die Umschreibemaske dar.



Setzen Sie den Haken im Feld „Rückerstattung“, damit eine EMD über das Guthaben erstellt wird. Diese kann am Folgetag als Refund gutschrieben werden.

Schließen Sie die Darstellung. In der Buchungsübersicht sind nun unter „Transaktionen” die neuen Ticketinformationen dargestellt. Das ursprüngliche Ticket hat den Status „Exchanged”, das neue Ticket „Ticketed”. Eine EMD mit dem Guthaben wurde erstellt.



5.6.3 Manueller Umtausch

Wenn Dokumente nicht automatisch umgetauscht werden können, müssen Sie den manuellen Austausch verwenden. Diese Funktion bietet eine automatisierte Tarifberechnung, der Austauschvorgang erfolgt jedoch manuell.

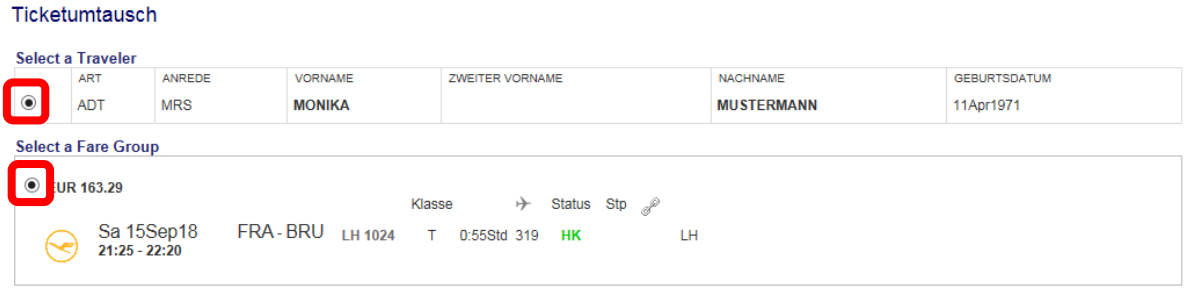
Folgen Sie Kapitel 5.6.1 um die betroffenen Flüge auszutauschen.
Starten Sie den Umtauschprozess indem Sie den Button **<Buchen>** anklicken. Die Buchung zeigt nun nur noch die neuen Flugsegmente.

Prüfen Sie, ob eine Preisberechnung gespeichert ist. Ansonsten nehmen Sie diese bitte über den Button **<Preis>** vor (siehe Kapitel 3.4.4). In der Spalte „Preis“ muss die Nummer der Preisberechnung erscheinen (hier „1“).

Stellen Sie das Ticket dar, indem Sie die Ticketnummer unter „Transaktionen“ anklicken.

REFERENZ			QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSDATUM	REISENDE	SEGMENTE
2202120001502			LH	TICKETED	20JUL18 11:51	MONIKAMRS MUSTERMANN (ADT)	LH1004 FRA-BRU 15SEP

Der Button **<Umtausch/Neuausstellung>** startet den Umtauschprozess.
Wählen Sie zunächst den Reisenden, die Preisberechnung und klicken Sie auf **<Senden>**.

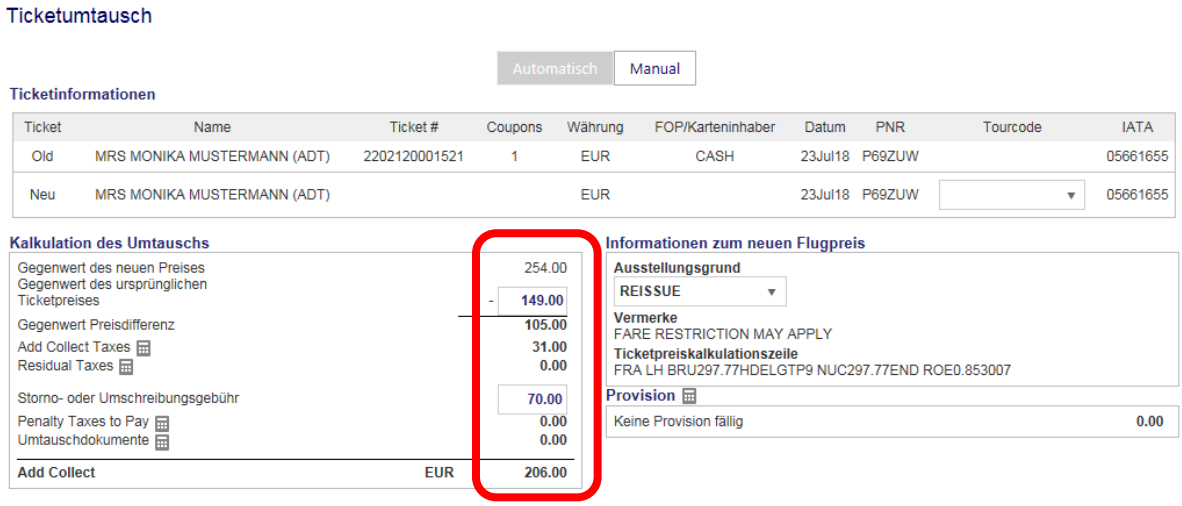


Die Differenz aus ursprünglichem und neuem Ticketpreis wird nun berechnet.
Die folgenden Unterkapitel werden Sie durch verschiedene Umtauschsituationen führen:

5.6.3.1 Umtausch mit Aufzahlung (ADC) und Umbuchungsgebühr

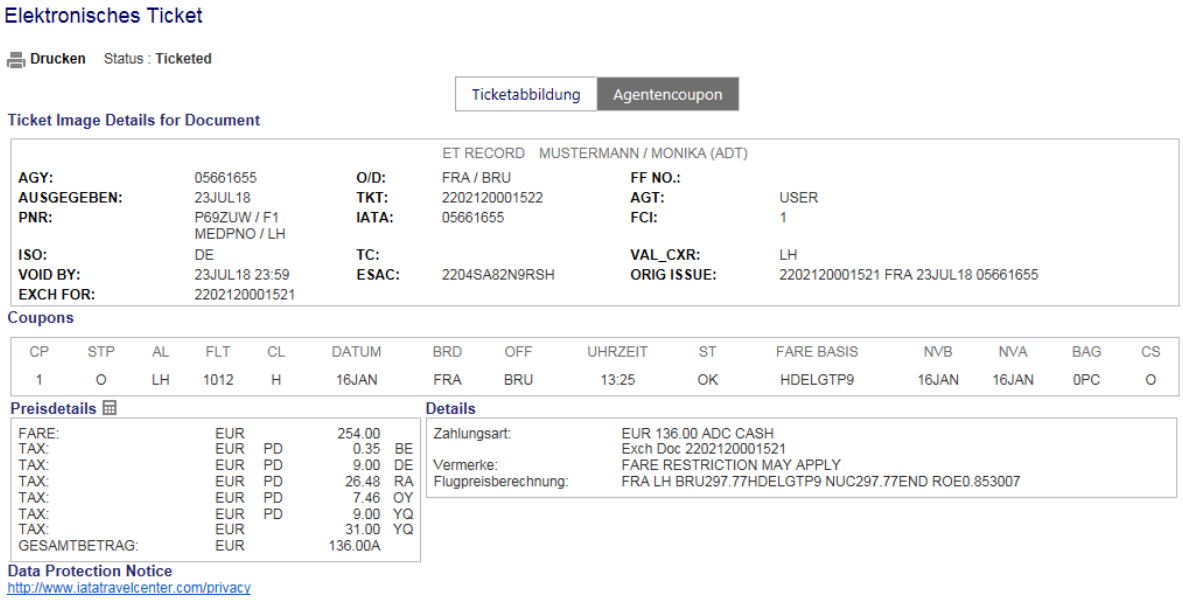
Folgen Sie Kapitel 5.6.3.
Die Differenz zwischen altem und neuem Ticketpreis führt zu einem einzuziehenden Geldbetrag.
Wenn eine Umbuchungsgebühr anfällt, muss diese in die Berechnung miteinbezogen werden.
Wenn keine Gebühr anfällt, geben Sie "0" ein.

Die Umbuchungsgebühr wird manuell hinzugefügt. Diese beträgt hier 70.00€.
In diesem Beispiel fällt eine Aufzahlung von 206.00 EUR an (105.00 EUR Tarif und 31.00 EUR Steuern), die während der Umschreibung über das neue Ticket vereinnahmt wird. Eine EMD über 70.00 EUR wird für die Umbuchungsgebühr erstellt.



Die Umbuchungsgebühr wird manuell hinzugefügt. Diese beträgt hier 70.00€.
In diesem Beispiel fällt eine Aufzahlung von 206.00 EUR an (105.00 EUR Tarif und 31.00 EUR Steuern), die während der Umschreibung über das neue Ticket vereinnahmt wird. Eine EMD über 70.00 EUR wird für die Umbuchungsgebühr erstellt.

Vervollständigen Sie die Zahlungsmethode. Fahren Sie fort mit **<Senden>**. Nach erfolgter Umschreibung wird das neue Ticket dargestellt.



Elektronisches Ticket

Drucken Status : Ticketed

Ticketabbildung | Agentencoupon

Ticket Image Details for Document

ET RECORD MUSTERMANN / MONIKA (ADT)

AGY:	05661655	O/D:	FRA / BRU	FF NO.:	
AUSGEGEBEN:	23JUL18	TKT:	2202120001522	AGT:	USER
PNR:	P69ZUW / F1 MEDPNO / LH	IATA:	05661655	FCI:	1
ISO:	DE	TC:		VAL_CXR:	LH
VOID BY:	23JUL18 23:59	ESAC:	2204SA82N9RSH	ORIG ISSUE:	2202120001521 FRA 23JUL18 05661655
EXCH FOR:	2202120001521				

Coupons

CP	STP	AL	FLT	CL	DATUM	BRD	OFF	UHRZEIT	ST	FARE BASIS	NVB	NVA	BAG	CS
1	O	LH	1012	H	16JAN	FRA	BRU	13:25	OK	HDELGTP9	16JAN	16JAN	0PC	O

Preisdetails

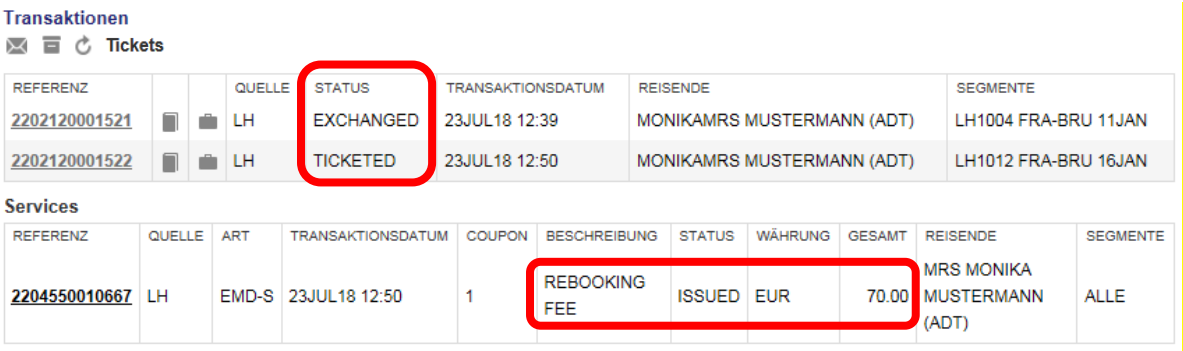
FARE:	EUR		254.00	
TAX:	EUR	PD	0.35	BE
TAX:	EUR	PD	9.00	DE
TAX:	EUR	PD	26.48	RA
TAX:	EUR	PD	7.46	OY
TAX:	EUR	PD	9.00	YQ
TAX:	EUR		31.00	YQ
GESAMTBETRAG:	EUR		136.00A	

Details

Zahlungsart:	EUR 136.00 ADC CASH Exch Doc 2202120001521
Vermerke:	FARE RESTRICTION MAY APPLY
Flugpreisberechnung:	FRA LH BRU297.77HDELGTP9 NUC297.77END ROE0.853007

Data Protection Notice
http://www.iatatravelcenter.com/privacy

Schließen Sie die Darstellung. In der Buchungsübersicht sind nun unter „Transaktionen" die neuen Ticketinformationen dargestellt. Das ursprüngliche Ticket hat den Status „Exchanged", das neue Ticket „Ticketed".



Transaktionen

Tickets

REFERENZ			QUELLE	STATUS	TRANSAKTIONSDATUM	REISENDE	SEGMENTE
2202120001521			LH	EXCHANGED	23JUL18 12:39	MONIKAMRS MUSTERMANN (ADT)	LH1004 FRA-BRU 11JAN
2202120001522			LH	TICKETED	23JUL18 12:50	MONIKAMRS MUSTERMANN (ADT)	LH1012 FRA-BRU 16JAN

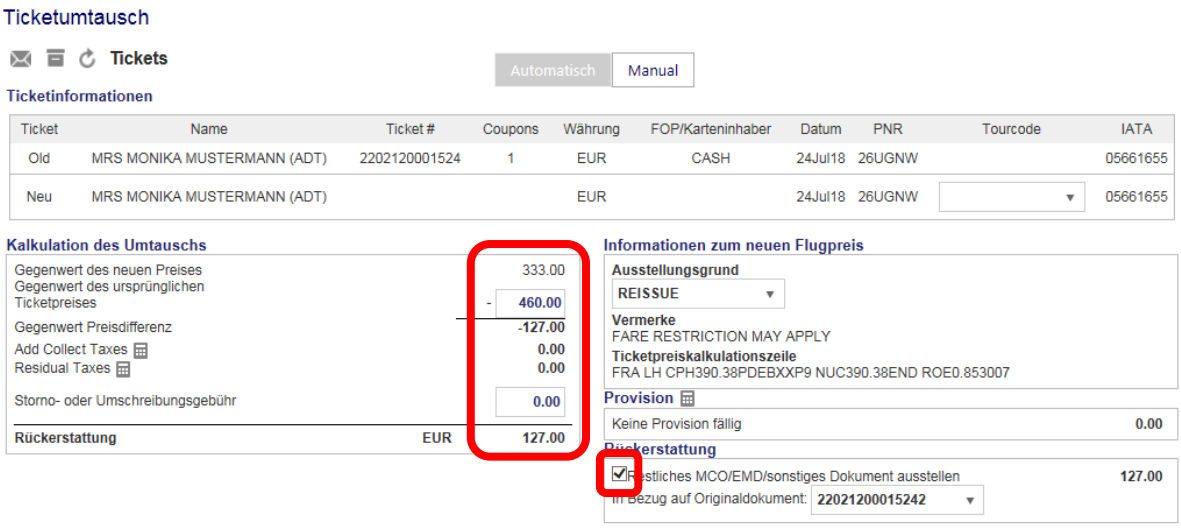
Services

REFERENZ	QUELLE	ART	TRANSAKTIONSDATUM	COUPON	BESCHREIBUNG	STATUS	WÄHRUNG	GESAMT	REISENDE	SEGMENTE
2204550010667	LH	EMD-S	23JUL18 12:50	1	REBOOKING FEE	ISSUED	EUR	70.00	MRS MONIKA MUSTERMANN (ADT)	ALLE

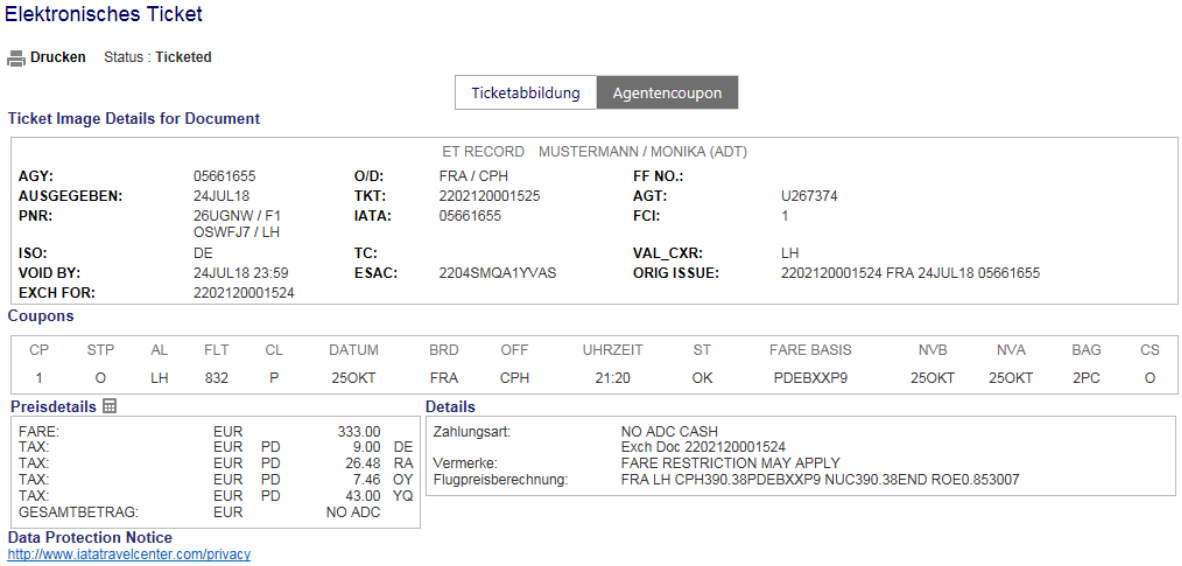
5.6.3.2 Umtausch mit Guthaben

Folgen Sie Kapitel 5.6.3.
Die Differenz zwischen altem und neuem Ticketpreis führt zu einem auszahlbaren Guthaben.
Wenn eine Umbuchungsgebühr anfällt, muss diese in die Berechnung miteinbezogen werden.
Wenn keine Gebühr anfällt, geben Sie "0" ein.

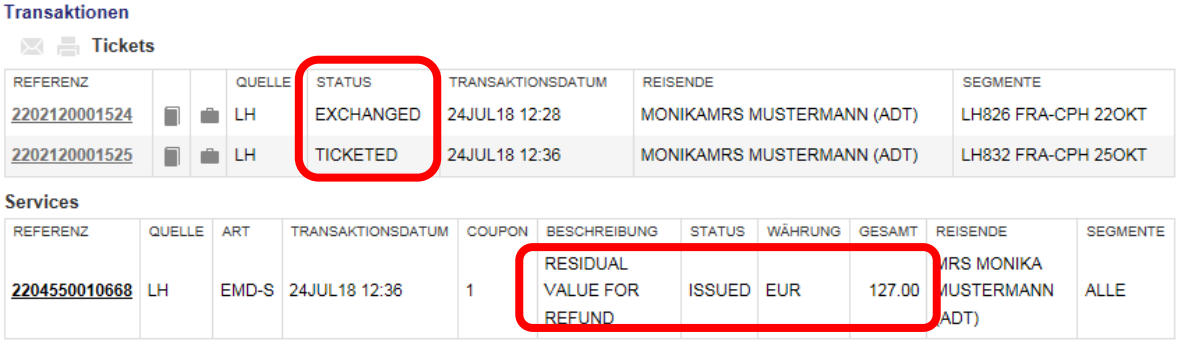
In diesem Beispiel besteht ein Guthaben von 127.00 EUR, das während der Umschreibung auf eine EMD übertragen wird. Setzen Sie hierfür den Haken im Bereich „Rückerstattung".



Fahren Sie mit **<Senden>** fort. Das Ticket wird nun dargestellt.

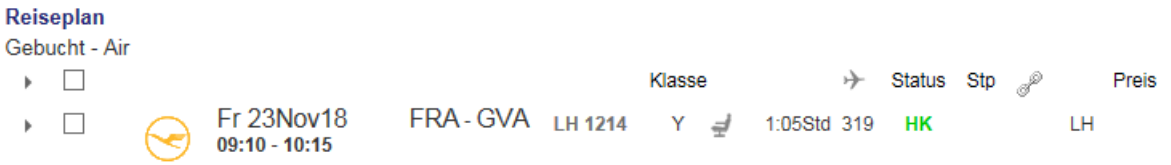


Schließen Sie die Darstellung. In der Buchungsübersicht sind nun unter „Transaktionen" die neuen Ticketinformationen dargestellt. Das ursprüngliche Ticket hat den Status „Exchanged", das neue Ticket „Ticketed".



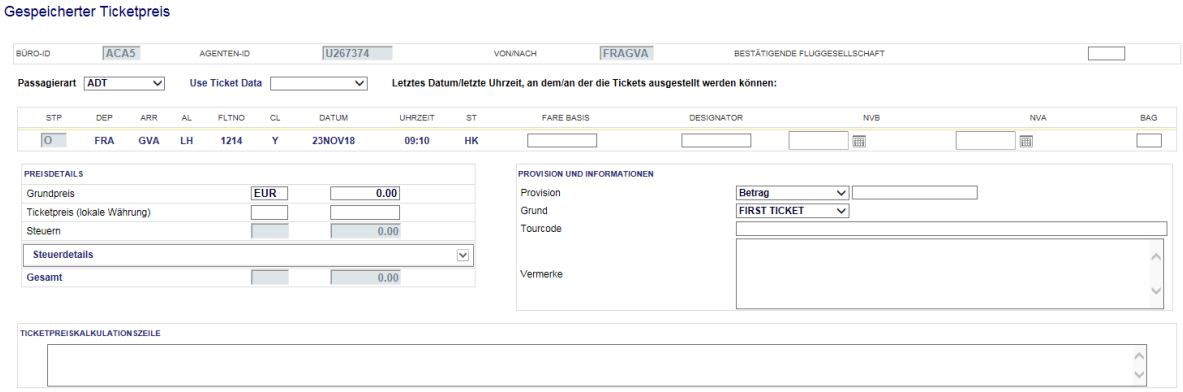
5.6.3.3 Umtausch mit manuellem Preisaufbau

Die Umschreibung mit einem manuellen Preisaufbau setzt voraus, dass die Tarifberechnung durch den Agenten manuell vorgenommen wurde und alle Ticket- und Berechnungsinformationen (Bsp. Fare Basis, Tarif, Steuern, Tarifberechnung, Not valid before, etc.) vorliegen.



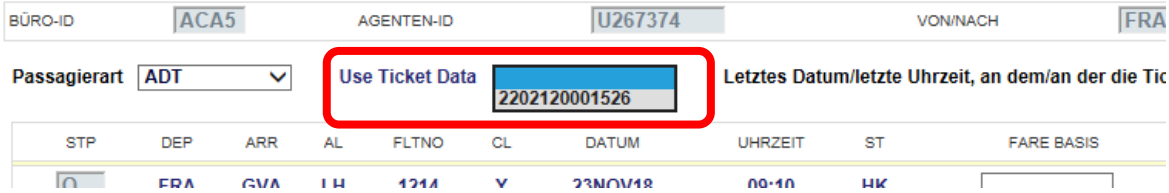
Markieren Sie die neuen Flugsegmente und betätigen Sie den Button **<Man. Preis>.**

Fügen Sie nun alle relevanten Ticketinformationen in die dafür vorgesehen Felder ein.
Alternativ können Sie die ursprünglichen Ticketdaten in die Maske einfügen und diese dann überarbeiten.

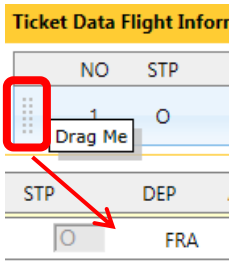


Um die ursprünglichen Ticketdaten einzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

Wählen Sie die Ticketnummer über das Dropdown-Menü.

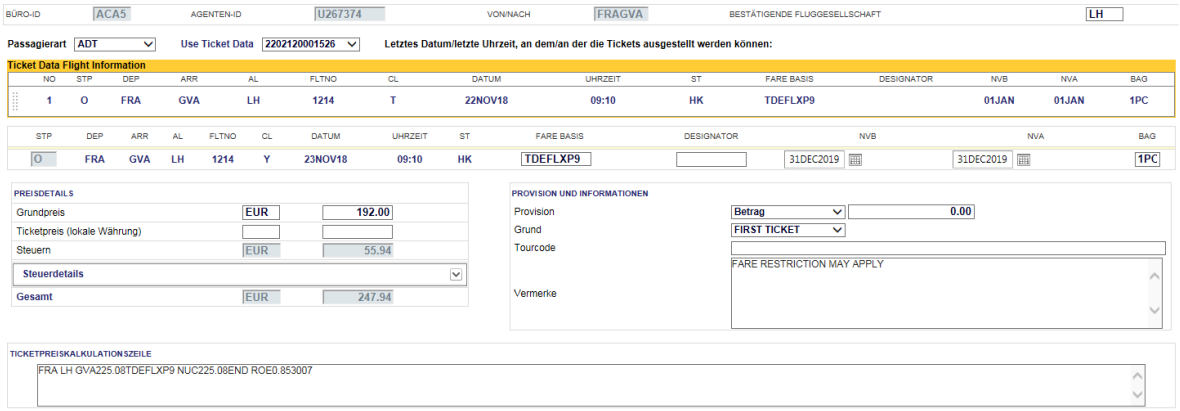


Diese werden dann mit einer gelben Umrandung angezeigt.



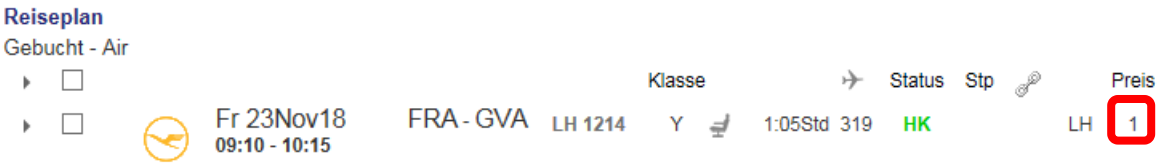
Ziehen Sie mit der Maus die Daten aus dem gelben Bereich in die Zeile mit den neuen Ticketdaten, um diese zu füllen.

Überschreiben bzw. ergänzen Sie nun die Felder nach Ihrer Berechnung.

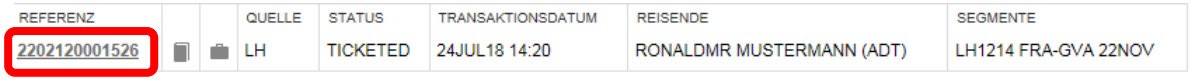


Öffnen Sie die Tax Details, um Änderungen vorzunehmen.

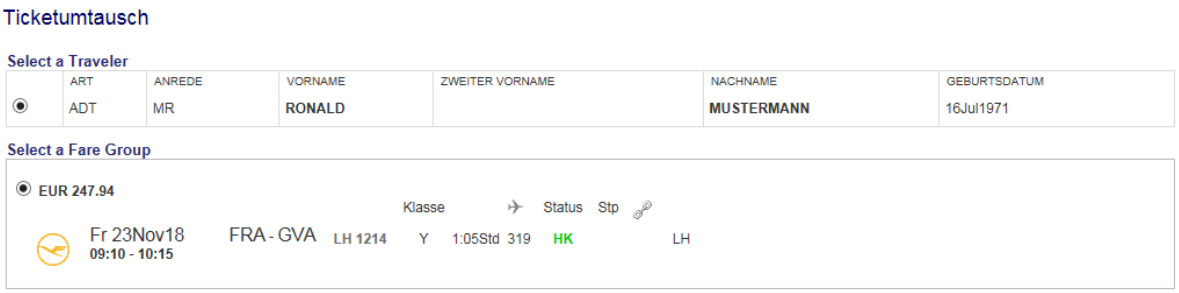
<Senden> Sie Ihre Angaben, um diese zu Speichern.
Ihre Tarifberechnung wurde erfolgreich gespeichert, wenn in der Spalte „Preis“ die Nummer der Tarifberechnung vermerkt ist.



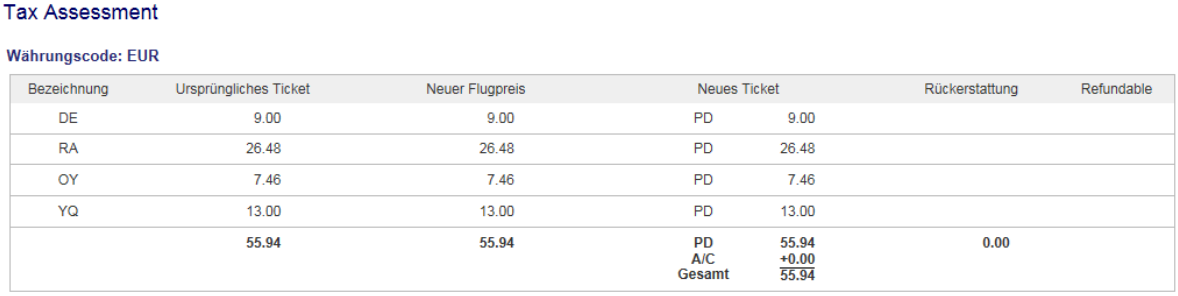
Stellen Sie das Ticket dar, indem Sie die Ticketnummer unter „Transaktionen“ anklicken.



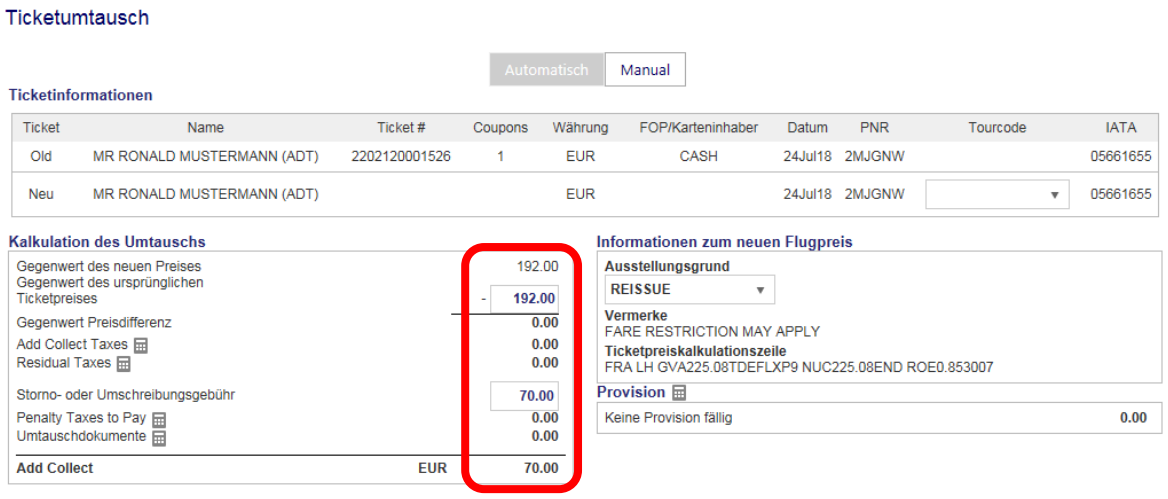
<Umtausch/Neuausstellung> startet den Umtauschprozess.
Wählen Sie zunächst den Reisenden und Preisberechnung und klicken Sie auf **<Senden>**.



Es gibt keine Differenz zwischen dem ursprünglichen und dem neuen Ticketpreis.



<Weiter>, um mit der Umschreibemaske fortzufahren.
Die Umbuchungsgebühr wird manuell hinzugefügt. Hier 70.00€.



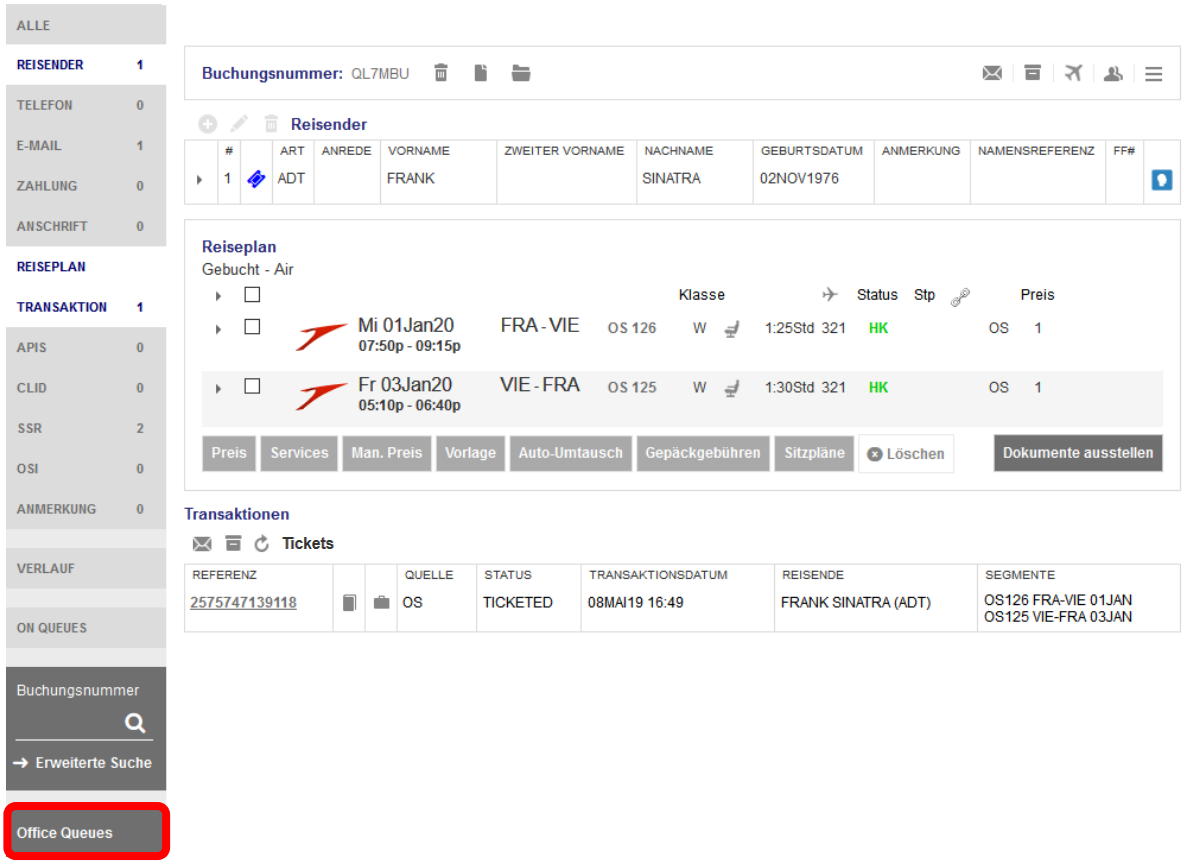
Vervollständigen Sie die Zahlungsmethode. Fahren Sie fort mit **<Senden>**. Nach erfolgter Umschreibung wird das neue Ticket dargestellt.

Schließen Sie die Darstellung. In der Buchungsübersicht sind nun unter „Transaktionen" die neuen Ticketinformationen dargestellt. Das ursprüngliche Ticket hat den Status „Exchanged", das neue Ticket „Ticketed".

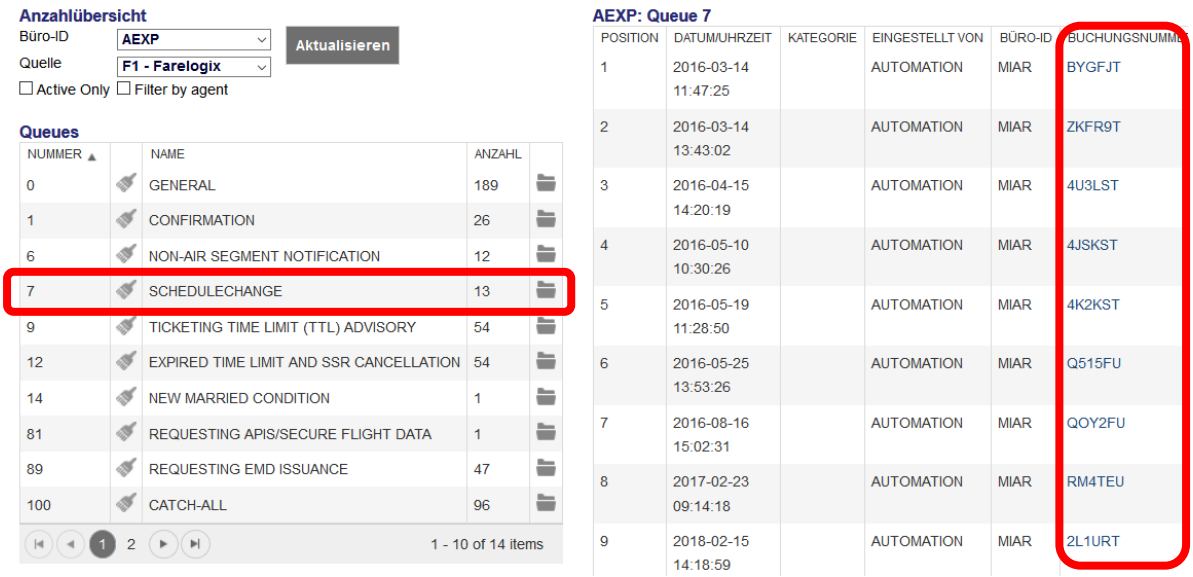
5.6.3.4 Manueller Umtausch aufgrund von Irregulaties (IROPs – Flugzeitenänderung & Involuntary)

Der folgende Vorgang führt nur durch die technischen Details des Ticketumtauschs im Fall von Irregularities (IROPs) - Flugzeitenänderung & Involuntary Szenarien. Die einzuhaltenden Bedingungen, Regeln und Abläufe entnehmen Sie bitte immer der **Lufthansa Group airlines Flight irregularities policy for Business Partners**.

Klicken Sie auf **<Office Queues>** im Reservierungsbildschirm.

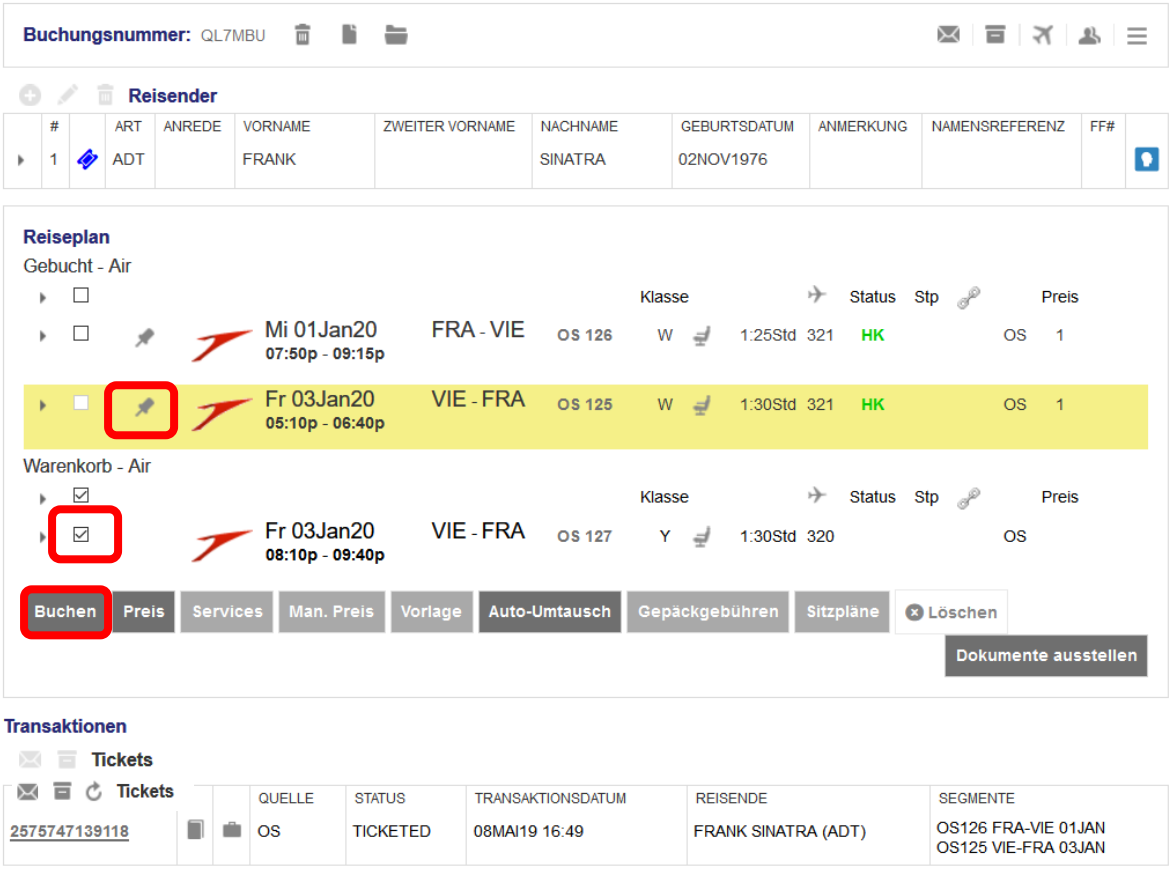


Öffnen Sie Queue 7 Schedule Change durch Klicken auf den Ordner und rufen Sie die gewünschte PNR auf.

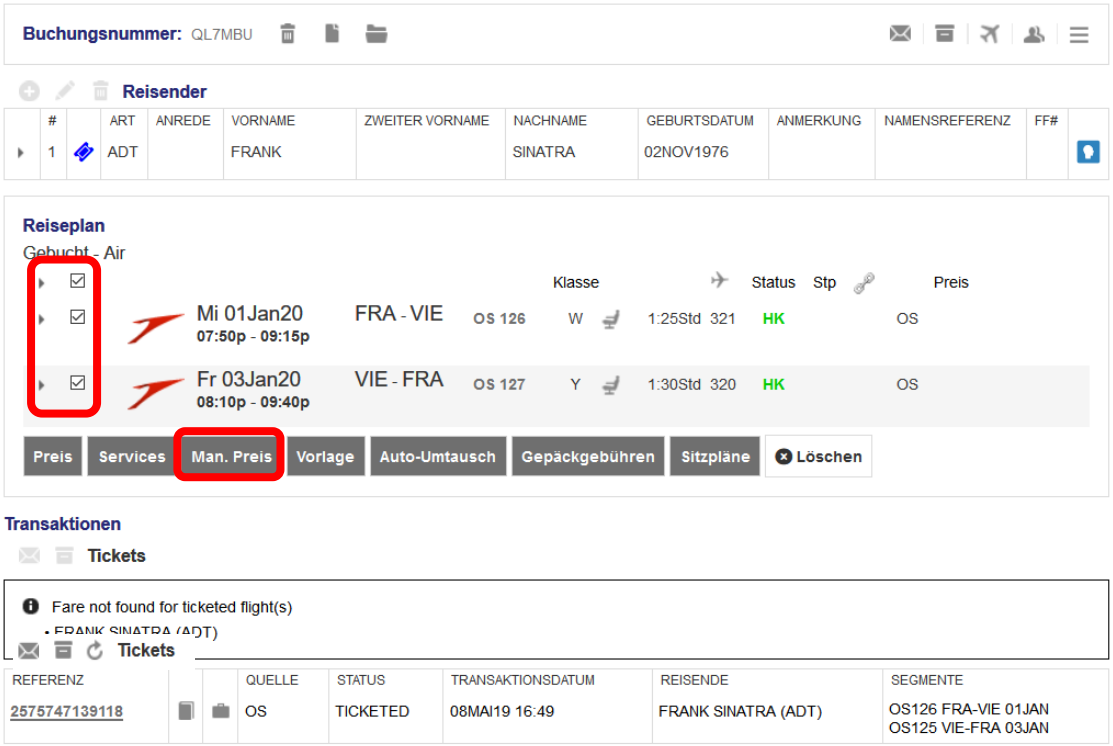


Buchen Sie den neuen Flug gemäß Kapitel 3.2.
Pinnen Sie den umzutauschenden Flug zur Löschung und markieren Sie den neuen Flug im Warenkorb.

Klicken Sie **<Buchen>**, um den Tausch durchzuführen.



Selektieren Sie nun alle gebuchten Flüge und klicken Sie **<Man. Preis>**, um den PNR einen Tarif zu hinterlegen.
Stellen Sie dabei sicher, dass dieselbe Tariffamilie gebucht wird.



Wählen Sie das Originalticket über **<Use Ticket Data>** aus und kopieren Sie die Ticketdaten mit der Option **<Drag Me>** in den neuen Tarif. Tarifbasiscode, Tarif- und Steuerinformationen bleiben unverändert, es sei denn, ein neues Routing mit Via-Punkt wurde angewendet.

Fügen Sie den richtigen Stopover Indikator ein („O“ für Stopover, „X“ für Transfer) und korrigieren Sie bei Bedarf die NVB- und NVA-Daten.
Das Endorsement-Feld muss mit „SKCHG“ oder „INVOL“ beginnen, gefolgt von der betroffenen Flugnummer und dem betroffenen Flugdatum (gemäß der Flugunregelmäßigkeitsrichtlinie der Lufthansa Group Airlines für Geschäftspartner).
Es ist wichtig, dass das Format des Vermerks und der Tarifberechnungszeile den Richtlinien entspricht:

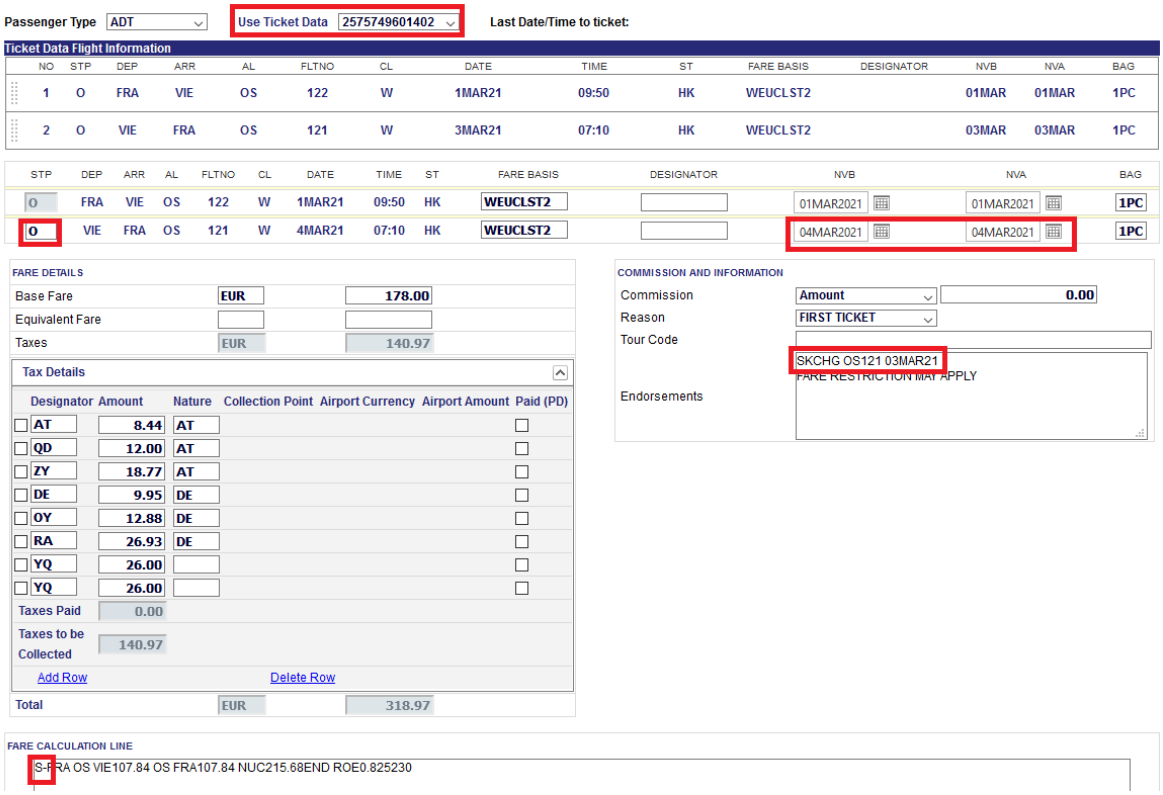
- Format der Endorsement-Box:
  [SKCHG / INVOL] [Flugnummer] [Datum] - [Original-Endorsement-Box]
- Beispiel für eine Endorsement-Box:
  SKCHG OS121 03MAR21 – FARE RESTRUCTION MAY APPLY

Die restliche Endorsement-Box sollte unverändert bleiben.

Fügen Sie am Anfang der Tarifberechnungszeile den Indikator „S-“ oder „I-“ (gemäß der Lufthansa Group airlines Flight irregularities policy for Business Partners) ein und ändern Sie nicht die ursprüngliche Tarifberechnung, die dem Indikator folgt.

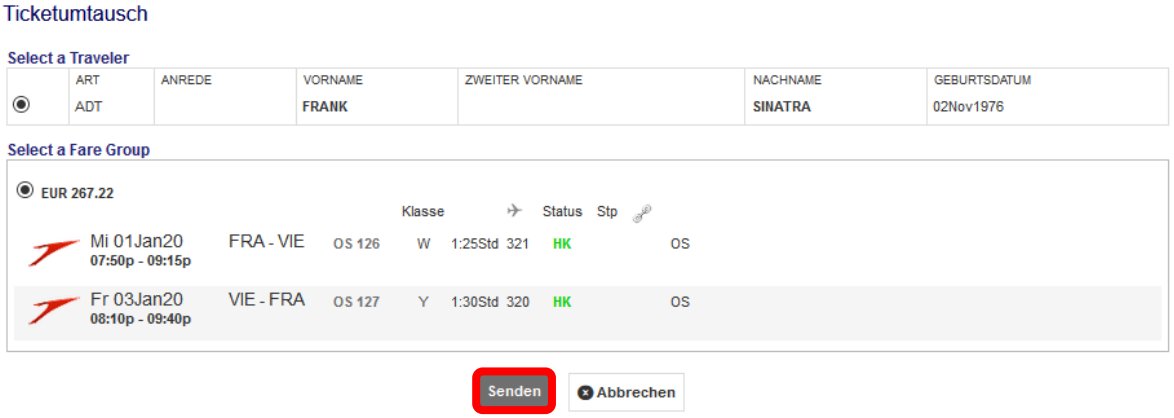
- Tarifberechnungszeilenformat:
  S- [Original-Tarifberechnungszeile]
- Beispiel für eine Tarifberechnungslinie:
  S-FRA OS VIE107.84 OS FRA107.84 NUC215.68END ROE0.825230

Bitte fügen Sie der Endobox oder der Tarifberechnungszeile keinen weiteren Inhalt hinzu und vermeiden Sie doppelte Leerzeichen.
Bei mehr Passagiertypen im PNR bereiten Sie den Tarif für jeden Passagiertyp vor - das Verfahren ist das gleiche.

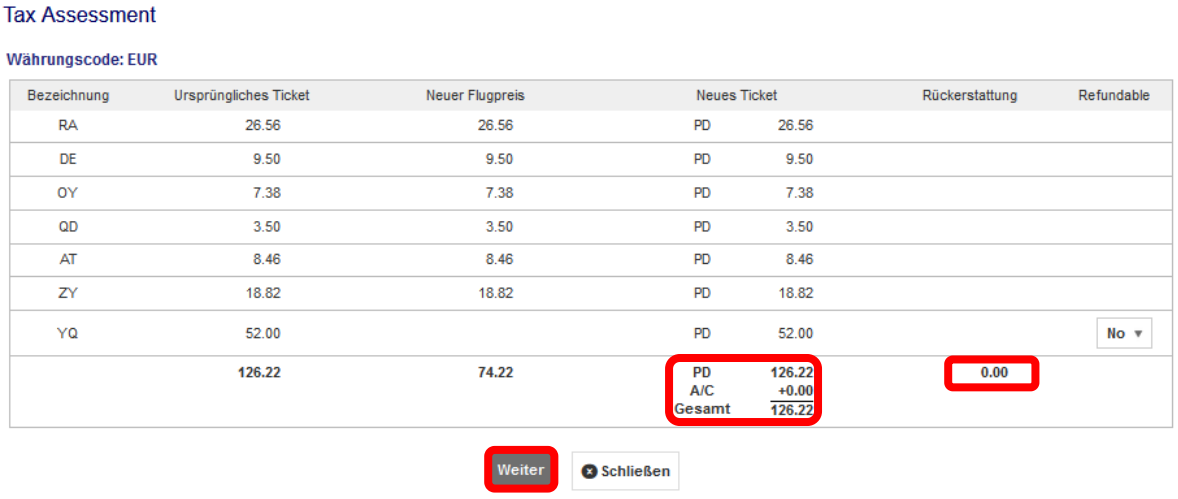


Drücken Sie **<Submit>** und bestätigen Sie den gespeicherten Tarif mit **<Continue>**.

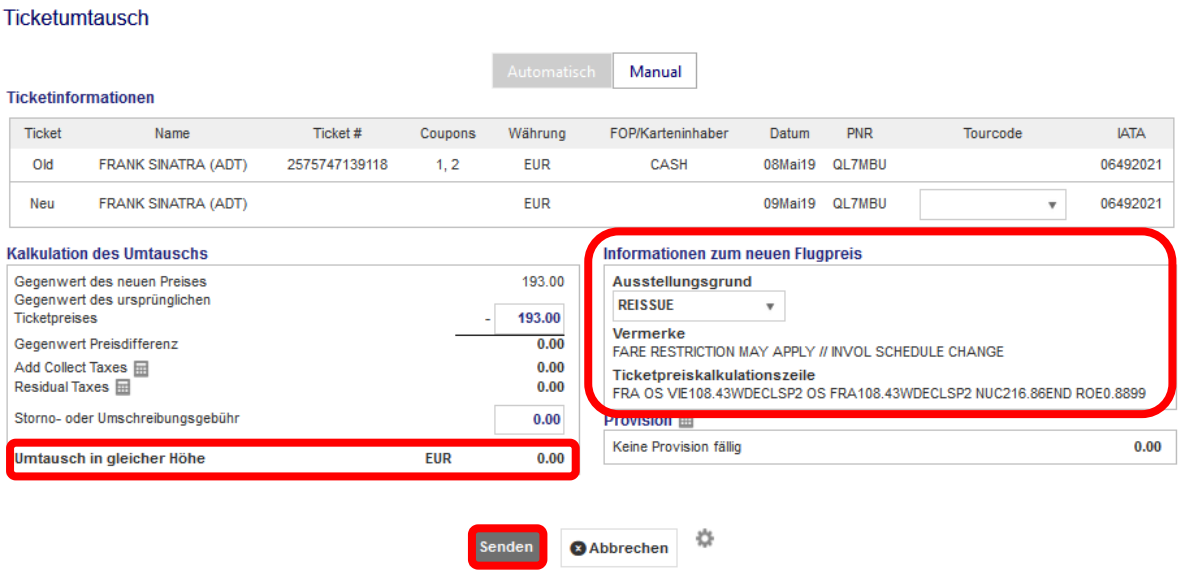
Zurück im Reservierungssystem, klicken Sie auf die Nummer des umzutauschenden Tickets, um dieses aufzurufen.
Klicken Sie dann auf **<Umtausch/Neuausstellung>**.



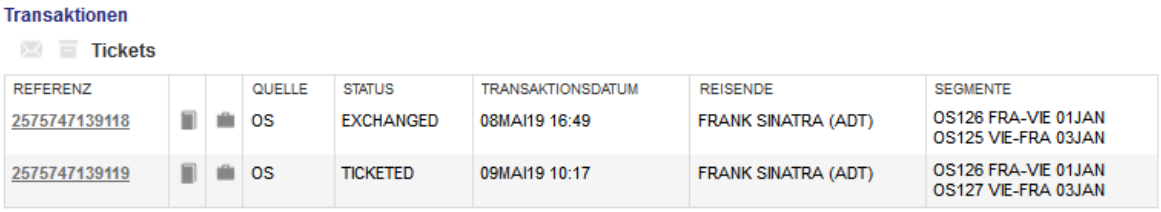
Klicken Sie auf **<Senden>**.
Bei korrekten Angaben sollten weder eine Additional Collection (A/C), noch eine Rückerstattung anfallen.
Falls doch, prüfen Sie erneut die Schritte auf der vorangehenden Seite.
Klicken Sie auf **<Weiter>**.



Setzen Sie die Storno- oder Umschreibungsgebühr auf 0, klicken Sie **<Senden>** und bestätigen Sie mit **<Weiter>**.



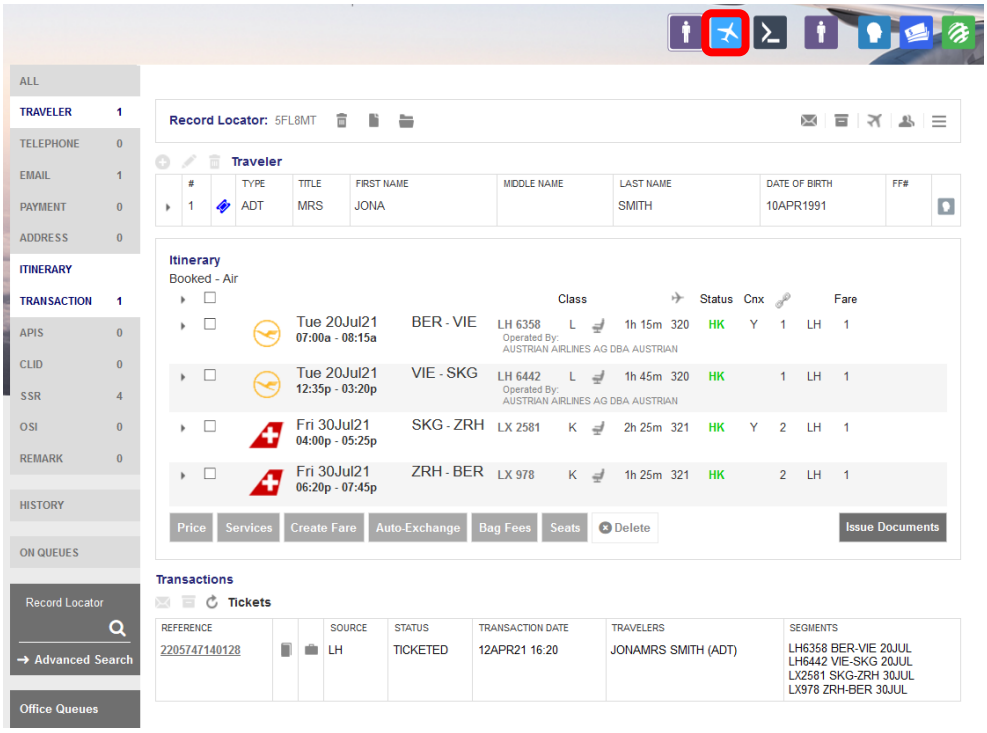
Das umgeschriebene und das neu ausgestellte Ticket sind anschließend im Transaktionsbereich des Reservierungsbildschirms aufrufbar:



5.6.3.5 Manueller Umtausch gemäß Travel Waiver Policies (TWPs)

Zeigen Sie zunächst die Buchung auf dem Reservierungsbildschirm an, indem Sie den PNR oder die Ticketnummer über die erweiterten Suche aufgerufen haben. Wenn die Flüge aus dem PNR gelöscht wurden, ist die Reiseroute leer.

Verwenden Sie die **Flugsuche**, um die neuen Flugsegmente mit neuem Tarif gemäß der geltenden Kulanzregel (TWP) in den Warenkorb zu legen.

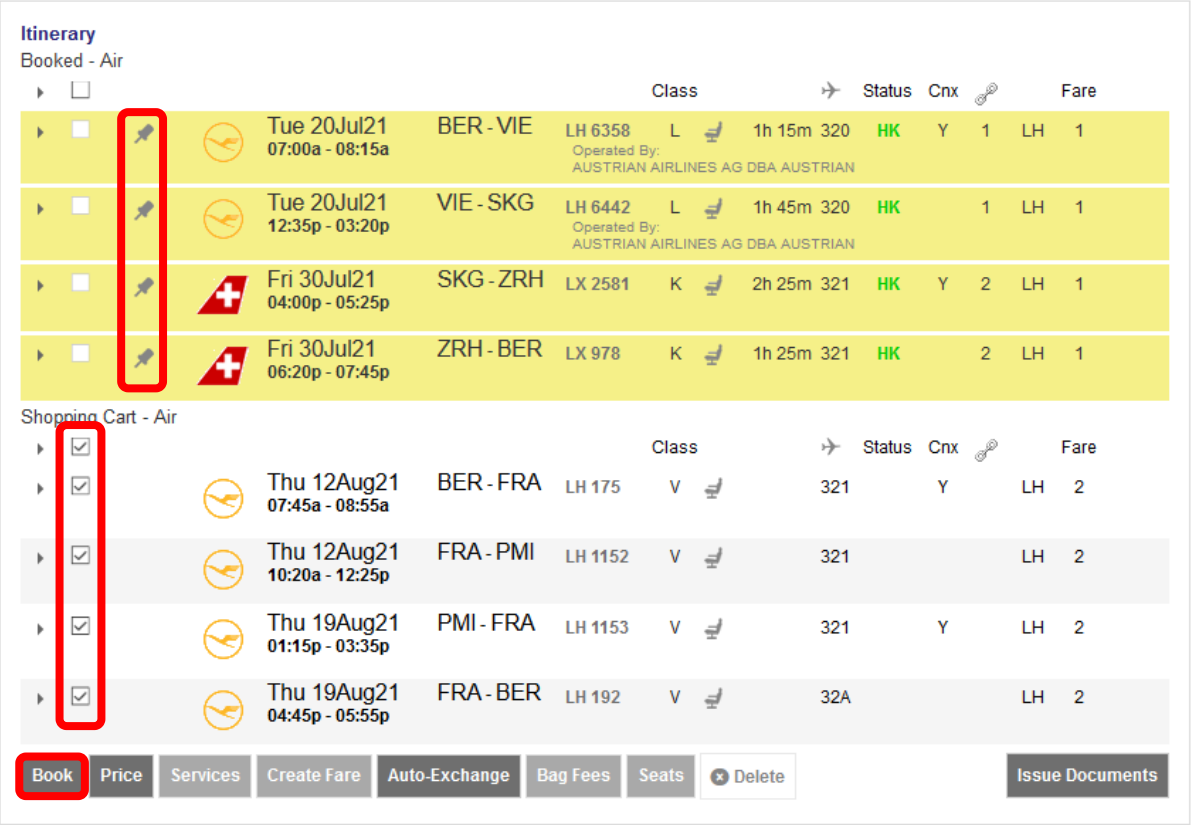


Die neuen Flugsegmente werden nun im *Warenkorb des Reiseplans* angezeigt.

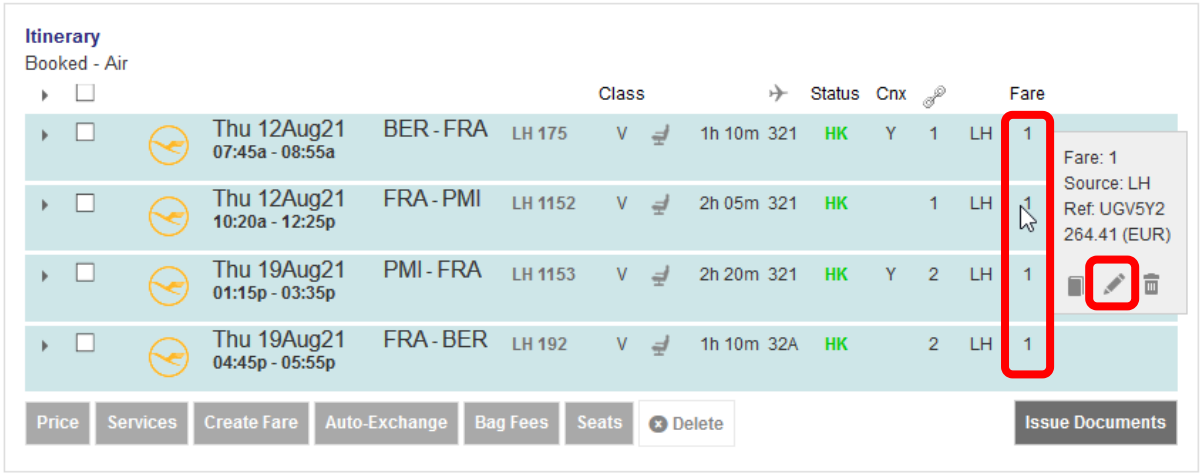
Falls der Reiseplan vor dem Hinzufügen der neuen Flüge leer war, können Sie den folgenden Schritt überspringen, indem Sie die neuen Flüge auswählen und direkt auf **<Buchen>** klicken, ohne die alten Flüge anzuheften.

Ansonsten wählen Sie den ursprünglichen Flug durch Klicken auf das Symbol aus und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Flugsegmente im Warenkorb. Klicken Sie auf **<Buchen>**, um die Flüge auszutauschen.

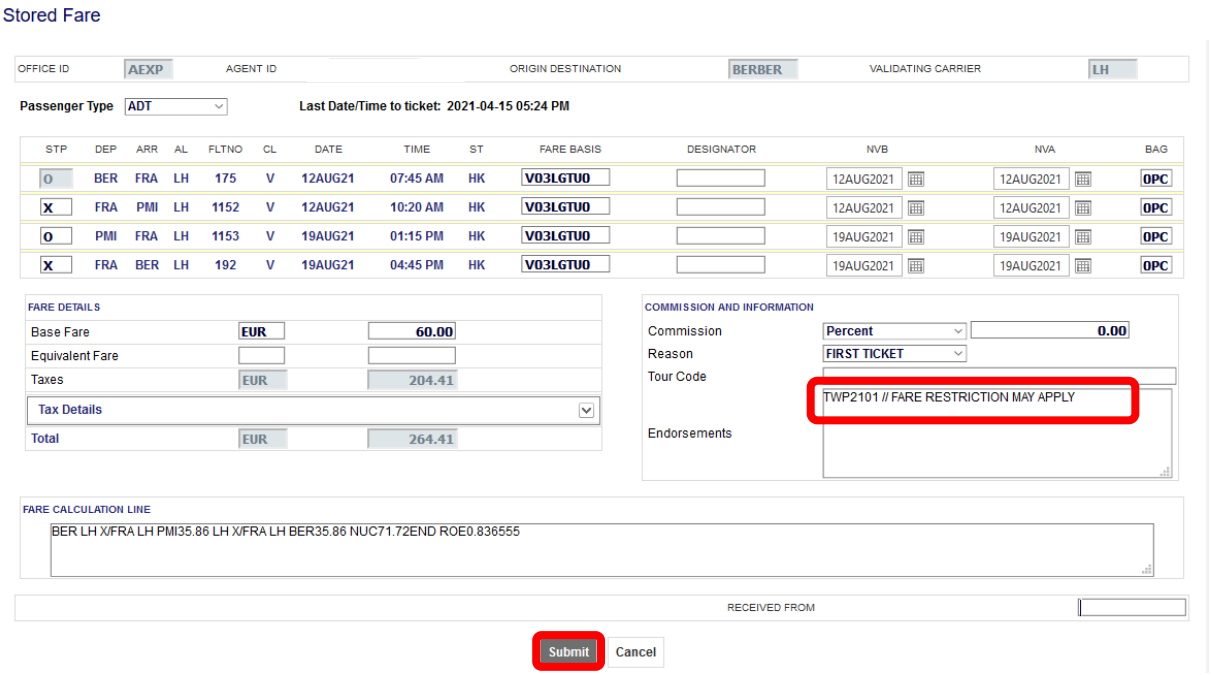
Stellen Sie vor dem Umtausch der Flüge sicher, dass ein Tarif gespeichert ist. Andernfalls bepreisen Sie die neuen Flugsegmente, indem Sie die neuen Flüge auswählen und auf **<Preis>** klicken.



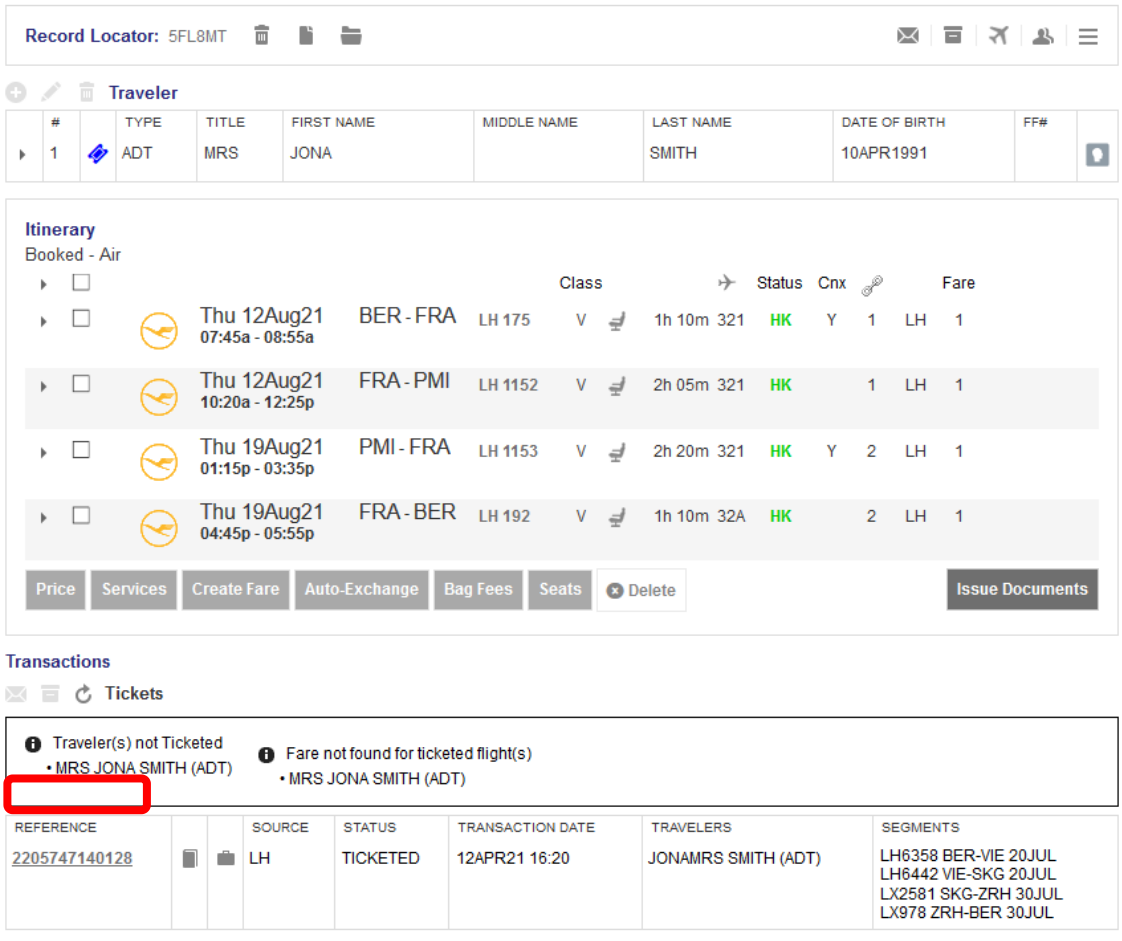
Bewegen Sie zum Bearbeiten des Vermerksfelds die Maus über die Tarifnummer im Reiseroutenfeld und klicken Sie auf den Stift.



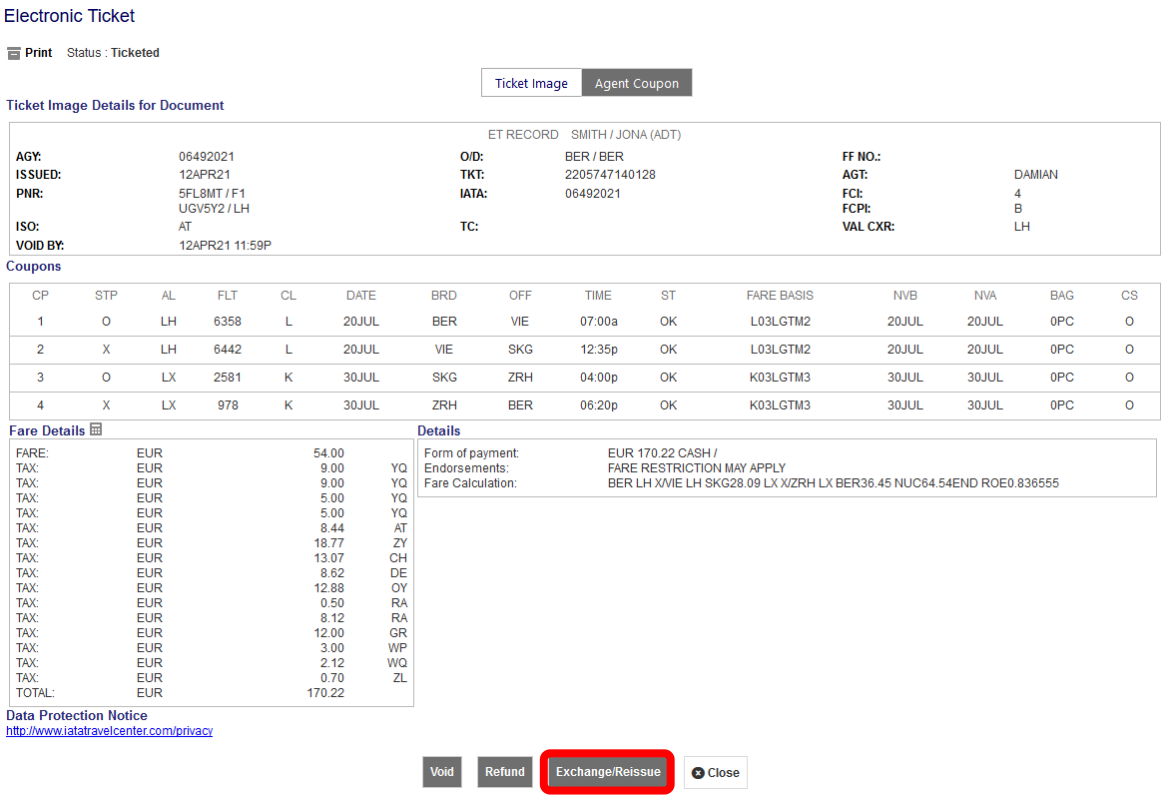
Fügen Sie den entsprechenden Eintrag (hier: TWP 2101) zum Vermerksfeld hinzu, behalten Sie die ursprünglichen Einträge bei und klicken Sie auf **<Bestätigen>**.



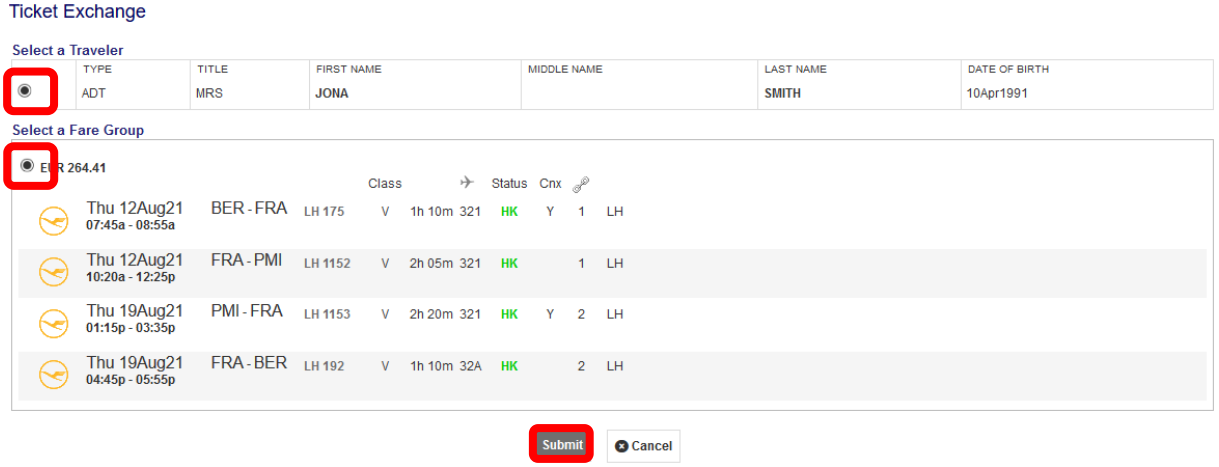
Klicken Sie im Reservierungsbildschirm im Transaktionsbereich auf die Ticketnummer, um das E-Ticket zu öffnen.



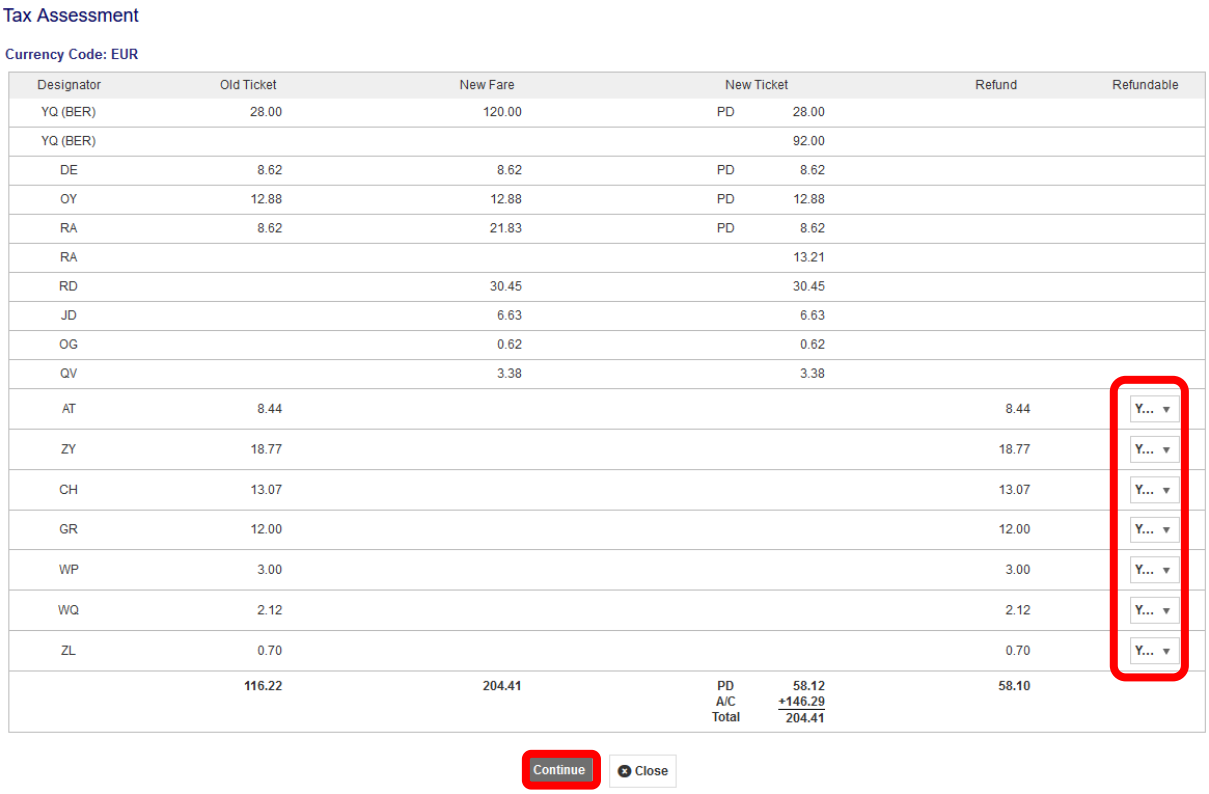
Klicken Sie dann unten im Fenster auf **<Umtausch>**.



Wählen Sie den entsprechenden Reisenden und die Tarifgruppe aus. Klicken Sie dann auf **<Bestätigen>**.



Validieren Sie im nächsten Fenster die Steuern gemäß der angewandten Kulanzregel bzw. Tarifregeln und wählen Sie aus, ob sie erstattungsfähig sind oder nicht. Klicken Sie dann auf **<Weiter>**.



Tax Assessment

Currency Code: EUR

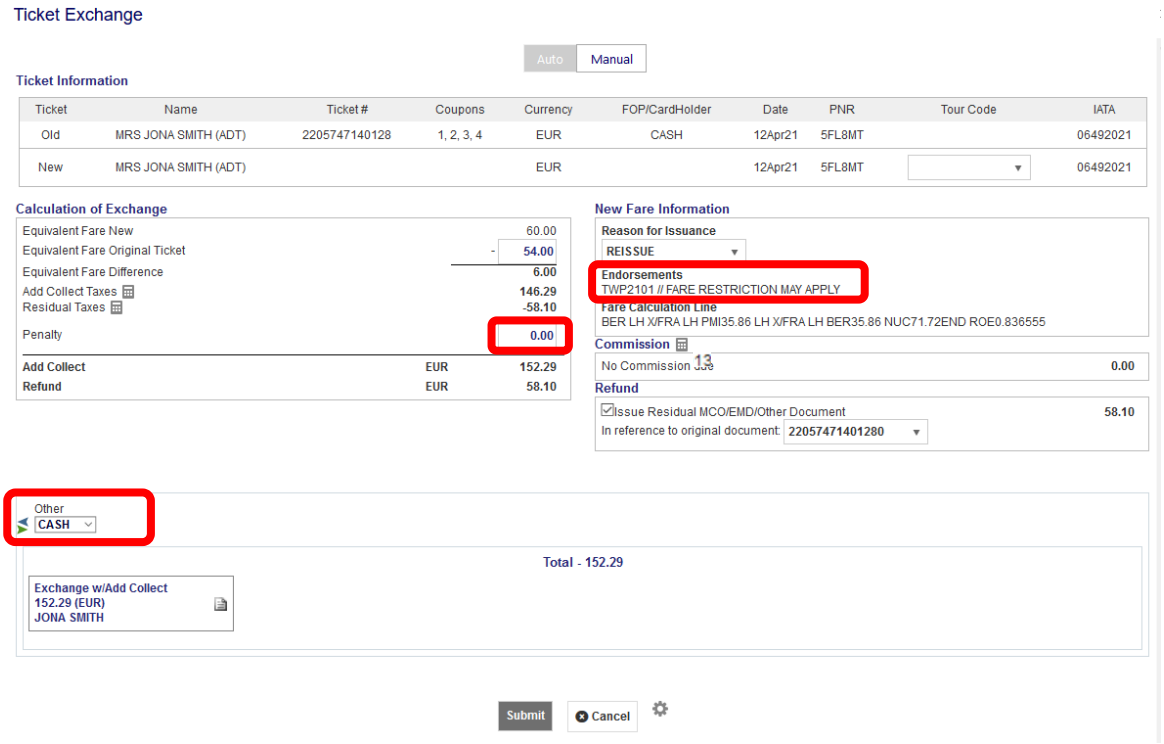
Designator	Old Ticket	New Fare	New Ticket		Refund	Refundable
YQ (BER)	28.00	120.00	PD	28.00		
YQ (BER)				92.00		
DE	8.62	8.62	PD	8.62		
OY	12.88	12.88	PD	12.88		
RA	8.62	21.83	PD	8.62		
RA				13.21		
RD		30.45		30.45		
JD		6.63		6.63		
OG		0.62		0.62		
QV		3.38		3.38		
AT	8.44				8.44	Y...
ZY	18.77				18.77	Y...
CH	13.07				13.07	Y...
GR	12.00				12.00	Y...
WP	3.00				3.00	Y...
WQ	2.12				2.12	Y...
ZL	0.70				0.70	Y...
	116.22	**204.41**	PD A/C Total	58.12 +146.29 204.41	**58.10**	

Continue Close

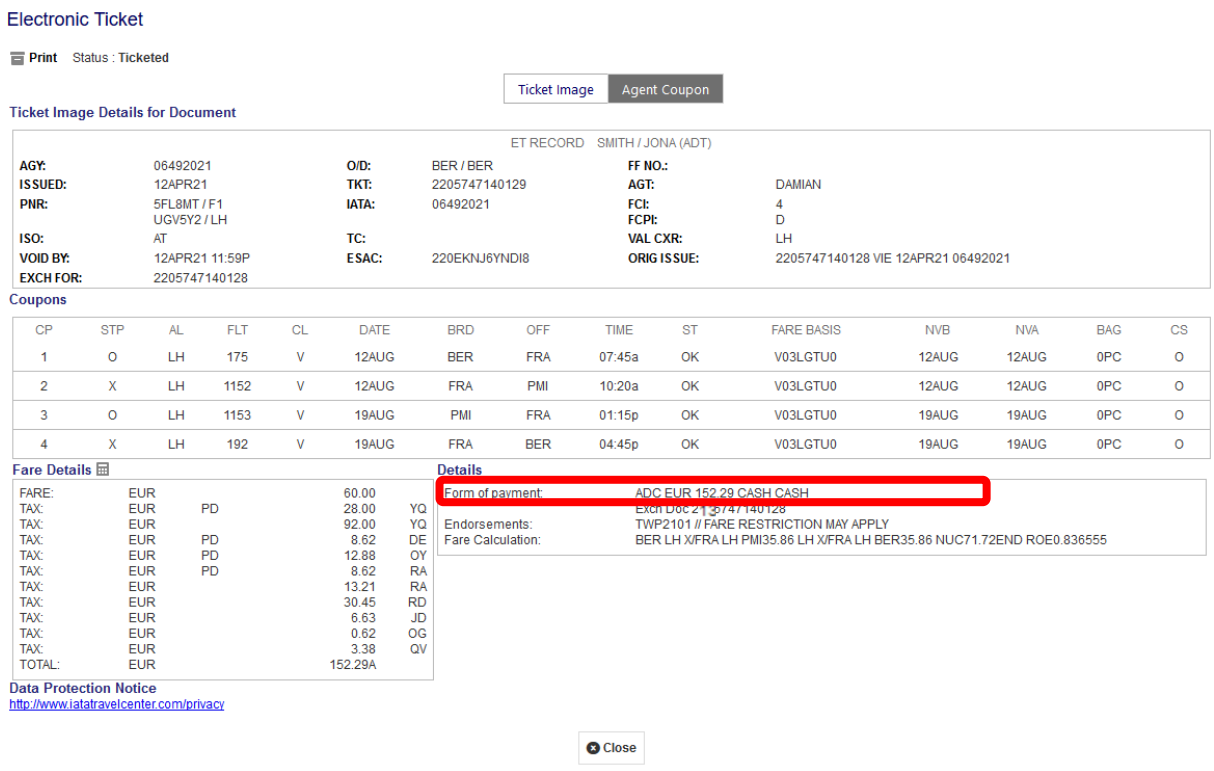
Wenn gemäß Kulanzregel keine Umschreibungsgebühr anfällt, geben Sie 0.00 ein, andernfalls geben Sie die entsprechende Gebühr ein.

Jeder Rückerstattungsbetrag wird durch eine EMD erfüllt. Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen, um die EMD während des Umtauschvorgangs auszugeben.

Falls sich eine Aufzahlung ergibt, wählen Sie die Zahlungsmethode für deren Erfüllung.



Das neue E-Ticket mit dem geänderten Vermerkfeld wird im nächsten Fenster angezeigt.



Im Abschnitt "Transaktionen" wurde der Status des ursprünglichen Tickets in "Exchanged" geändert, während das neue Ticket als "Ticketed" angezeigt wird. Alle ausgestellten EMDs werden unter dem Ticket im Abschnitt "Transaktionen" angezeigt.

Transactions

Tickets

REFERENCE			SOURCE	STATUS	TRANSACTION DATE	TRAVELERS	SEGMENTS
2205747140128			LH	EXCHANGED	12APR21 16:20	JONAMRS SMITH (ADT)	LH6358 BER-VIE 20JUL LH6442 VIE-SKG 20JUL LX2581 SKG-ZRH 30JUL LX978 ZRH-BER 30JUL
2205747140129			LH	TICKETED	12APR21 16:36	JONAMRS SMITH (ADT)	LH175 BER-FRA 12AUG LH1152 FRA-PMI 12AUG LH1153 PMI-FRA 19AUG LH192 FRA-BER 19AUG

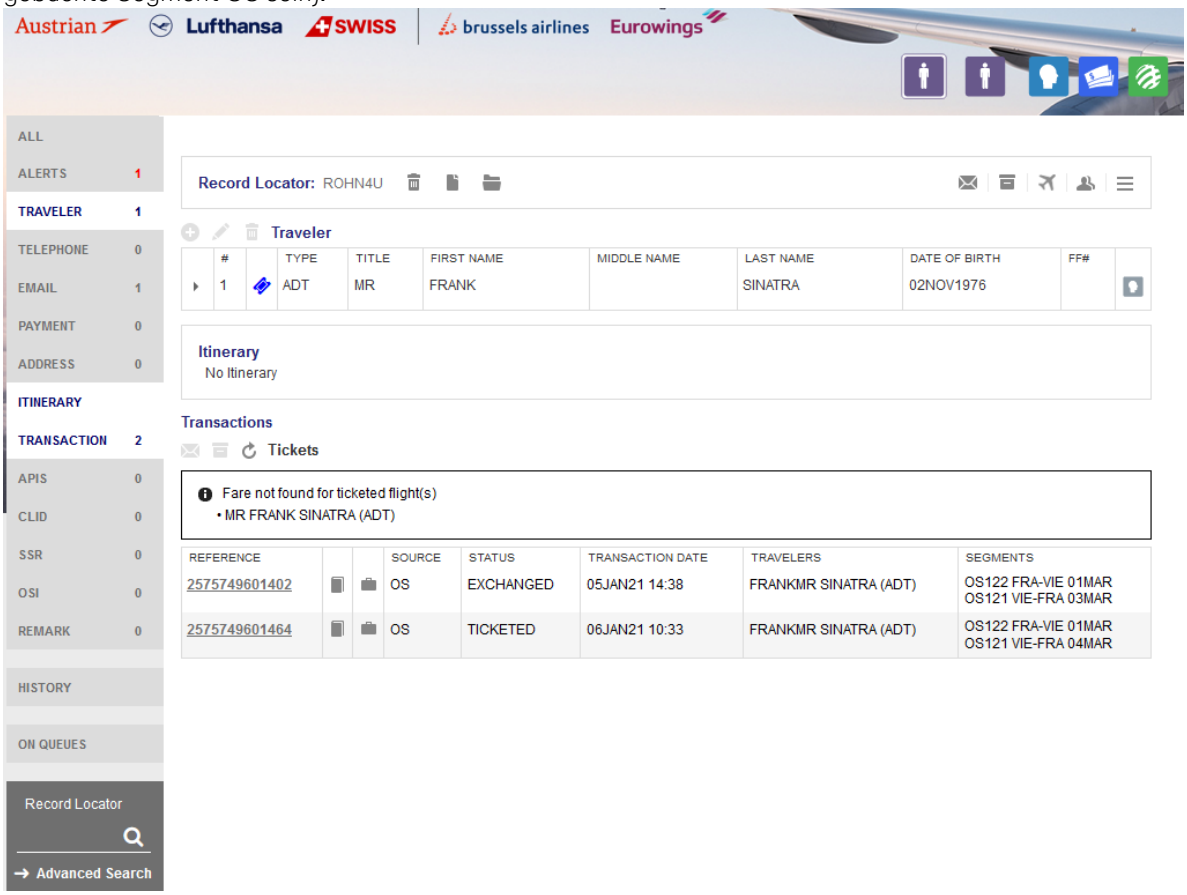
Services

REFERENCE	SOURCE	TYPE	TRANSACTION DATE	CPN	DESCRIPTION	STATUS	CURRENCY	TOTAL	TRAVELERS	SEGMENTS
2201815034759	LH	EMD-S	12APR21 16:36	1	RESIDUAL VALUE FOR REFUND	ISSUED	EUR	58.10	MRS JONA SMITH (ADT)	ALL

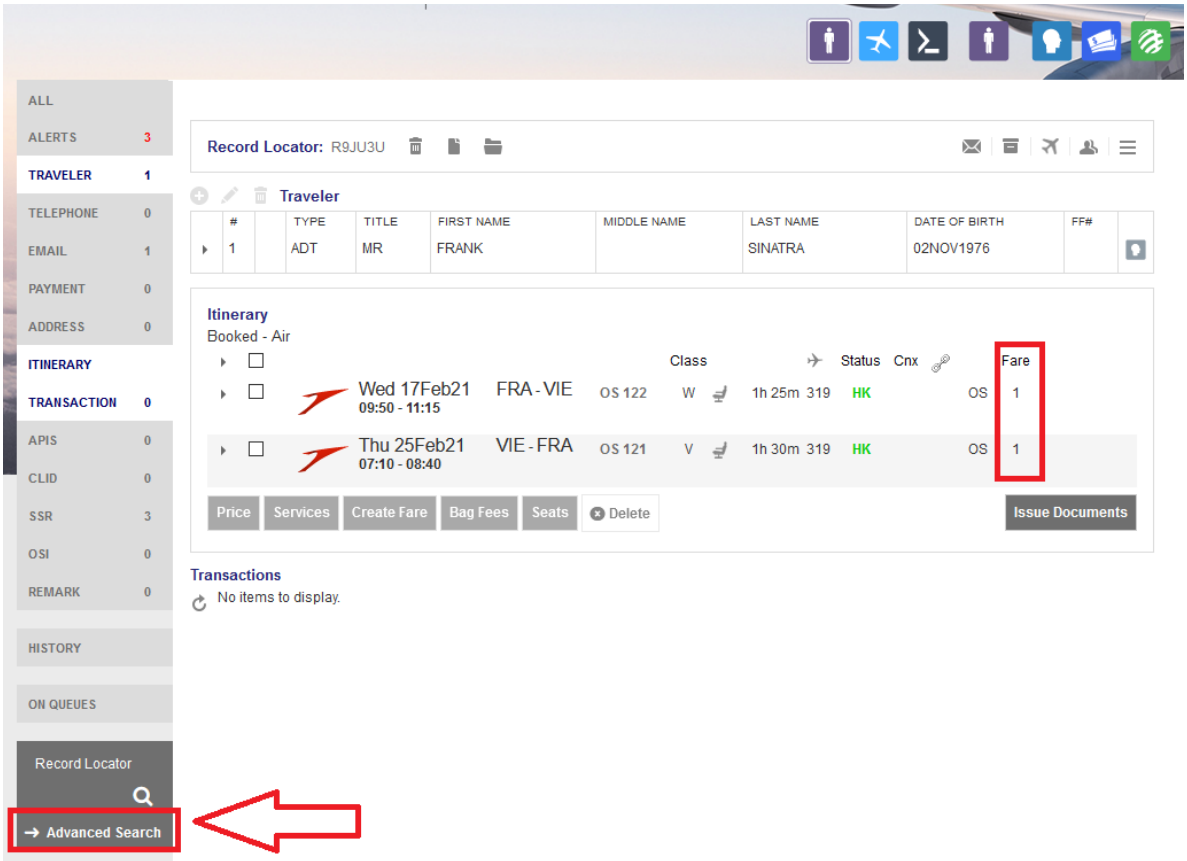
5.6.3.6 Manueller Umtausch eines validen Tickets in eine neue Reservierung

Wenn die ursprüngliche Buchung, bei der das Ticket ausgestellt wurde, nicht mehr geändert werden kann (z. B. wurde die gesamte Buchung storniert und die Schaltfläche "Add Air" nicht mehr vorhanden ist), kann das Ticket mit einer neuen Reservierung umgetauscht werden.

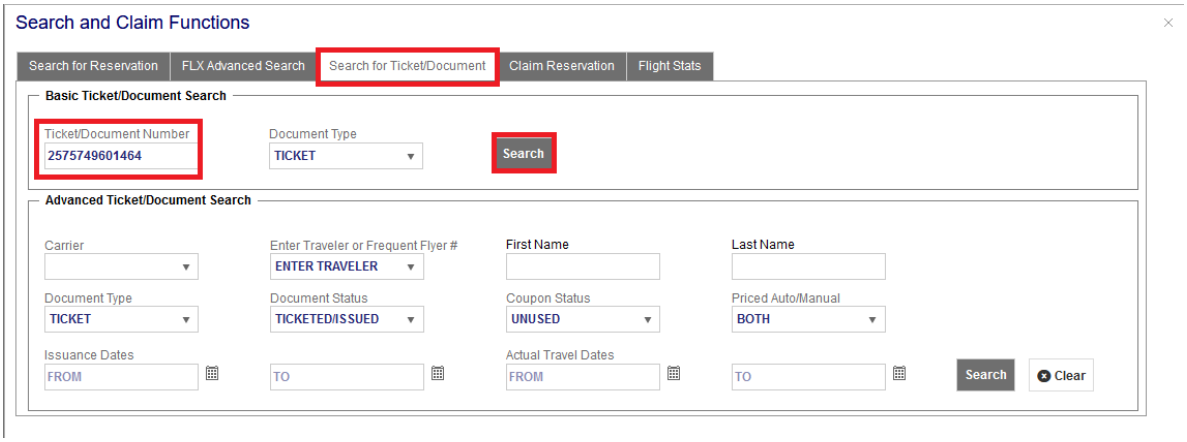
Rufen Sie die ursprüngliche Buchung auf. Wenn die Schaltfläche "Add Air" fehlt, kopieren Sie die Ticketnummer und alle Passagierdetails und erstellen Sie einen neuen PNR für den Passagier mit den angeforderten Flügen. Stellen Sie sicher, dass der neue PNR auf demselben PCC gebucht ist, auf dem das Ticket ausgestellt wurde, und dass der erste Flug, der dem neuen PNR hinzugefügt wurde, der validierenden Fluggesellschaft entspricht (z. B. wenn ein OS-Ticket ausgestellt wurde, muss das erste gebuchte Segment OS sein).



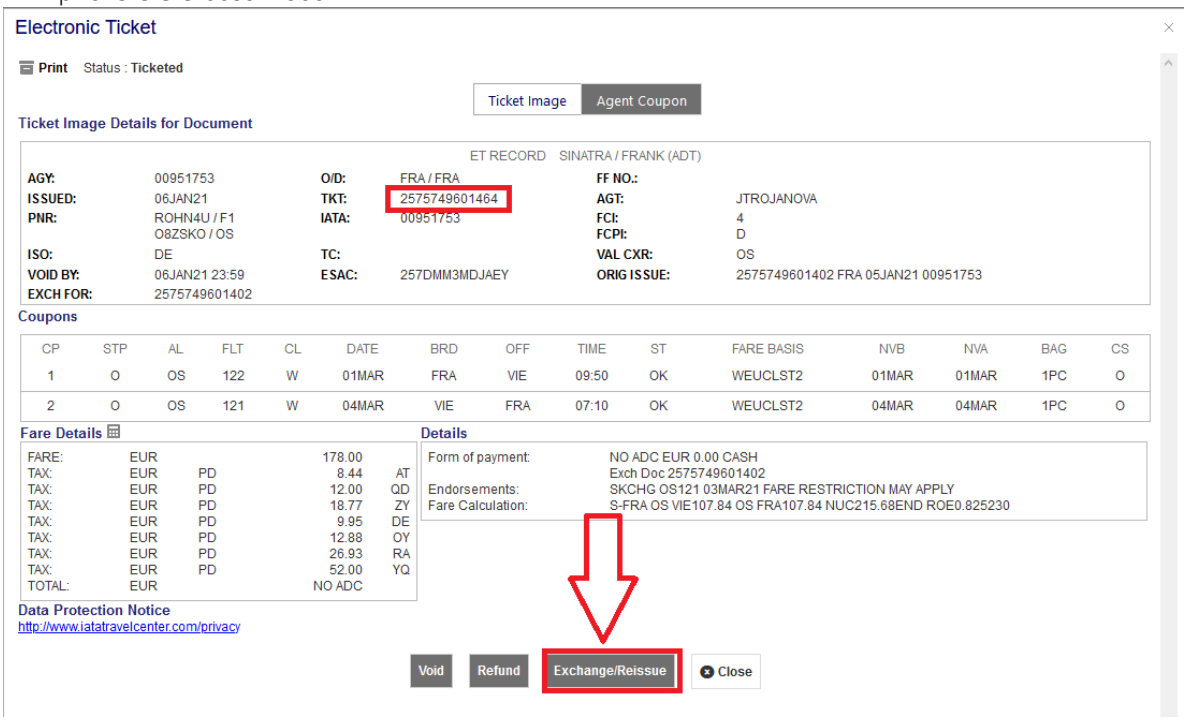
Speichern Sie einen Tarif in der neuen Reservierung, aktualisieren Sie ihn gegebenenfalls und klicken Sie dann auf "Erweiterte Suche".



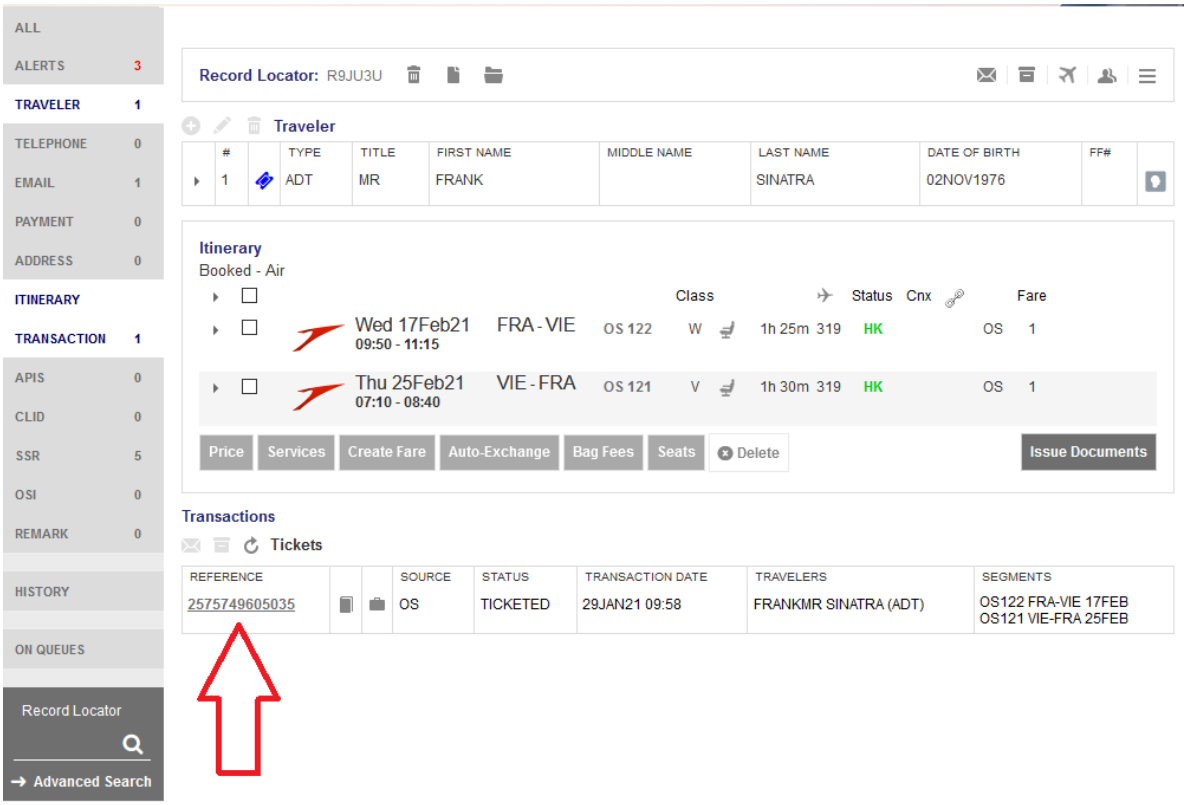
Wählen Sie in der erweiterten Suche <Nach Ticket / Dokument suchen>, geben Sie die zu tauschende Ticketnummer ein und drücken Sie <Suchen>.



Das elektronische Ticket wird geöffnet und Sie können mit der manuellen Neuausstellung fortfahren, wie in Kapitel 5.6.3.3 beschrieben.



Wenn der Umtausch abgeschlossen ist, wird die neue Ticketnummer in der neuen Reservierung angezeigt.



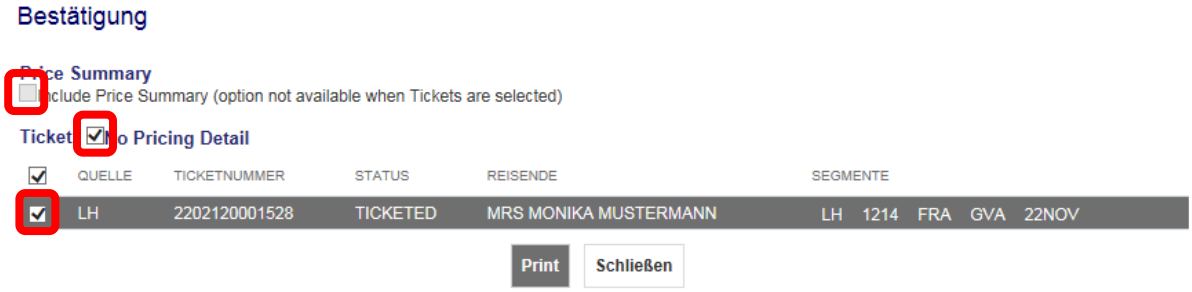
5.7 Drucken und Mailen

Die Reiseplanfunktionalitäten stehen Ihnen ausschließlich bei geöffneter Buchung im Hauptfenster zur Verfügung.

5.7.1 Drucken

Der Ausdruck des Reiseplans erfolgt aus dem Hauptfenster heraus. Klicken Sie am oberen rechten Bildschirmrand auf das Druckersymbol.

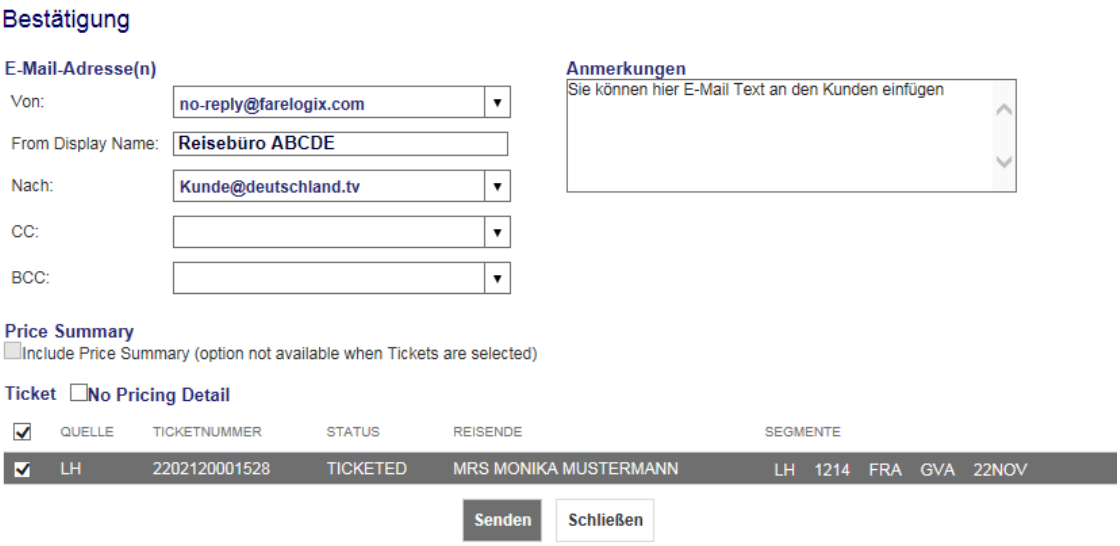
Der Reiseplan wird Ihnen nun auf dem Bildschirm angezeigt, bestätigen Sie den Ausdruck über den Button **<Print>**. Sie haben die Möglichkeit, die Ticket- und Preisinformationen für den Kunden aus- bzw. einzublenden.



Mit Auswahl des Tickets werden Ihnen die Ticketdaten auf dem Reiseplan mit ausgewiesen.

5.7.2 E-Mail-Versand

Um einen Reiseplan per E-Mail zu verschicken, klicken Sie auf den Briefumschlag am oberen rechten Bildschirmrand.
Sie können eine Standard-Absender-E-Mail-Adresse auf Büroebene in der Agenturprofilverwaltung definieren. Lesen Sie dazu Kapitel 8.3. Andernfalls können Sie die E-Mail-Adresse des Absenders auch ändern, indem Sie auf das Feld klicken.
Der Reiseplan wird Ihnen nun im Vorschaufenster angezeigt. Sofern sich bereits eine E-Mail-Adresse in der Buchung befindet, können Sie diese mit Pfeil nach unten (Dropdown) auswählen und damit einfügen.

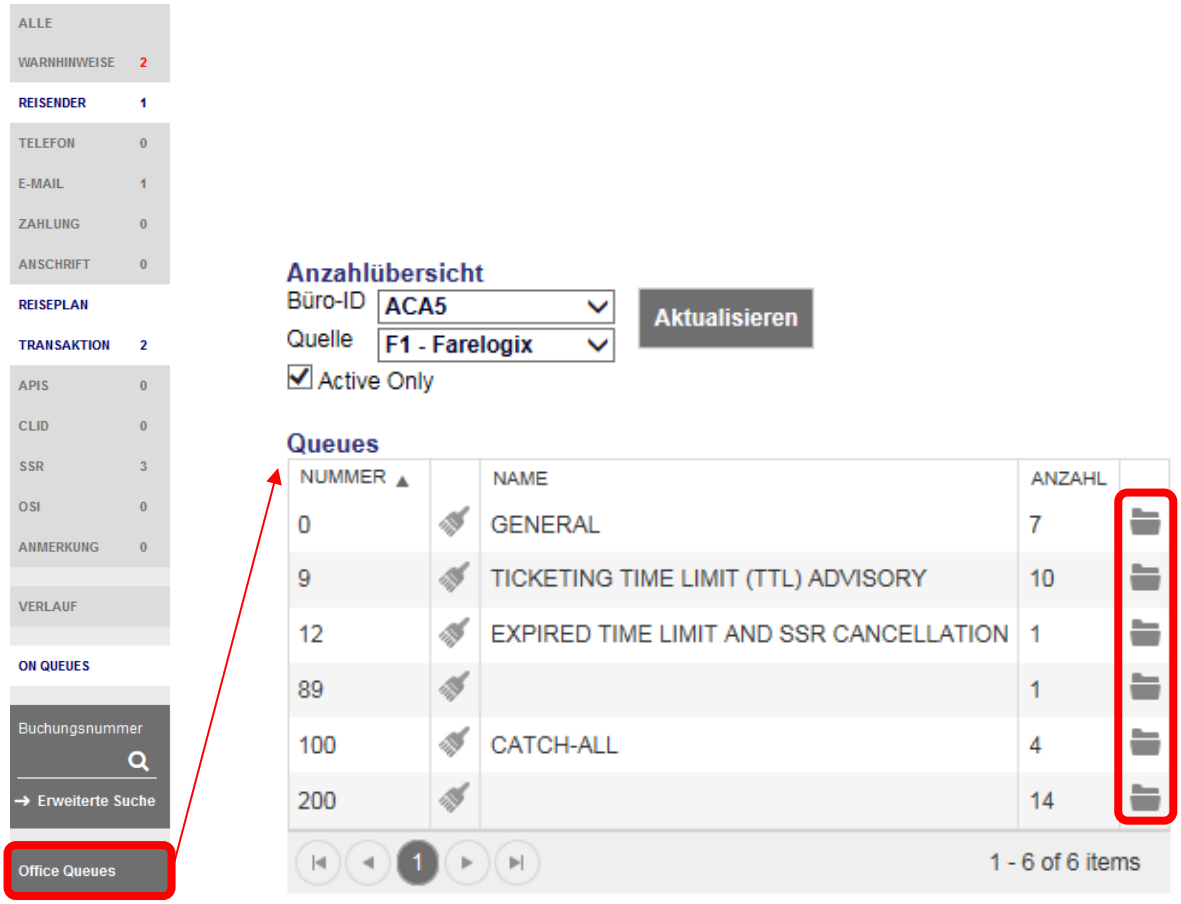


Mit Auswahl des Tickets und/oder Preis werden Ihnen die Ticketdaten auf dem Reiseplan mit ausgewiesen.
Nachdem Sie alle notwendigen Ergänzungen vorgenommen haben, lösen Sie den Versand mit dem Button **<Senden>** aus.

6 Office Queues

6.1 Office Queue Nummern

Klicken Sie auf **<Office Queues>** in der Funktionsleiste am linken Bildschirmrand, um eine Übersicht aller Queues zu bekommen.



Nummer: Queue-Nummer
Besensymbol : Löscht alle PNRs von der Queue-Nummer.
WARNUNG: Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.

Name: Queue-Name
Anzahl: Buchungsanzahl in der Queue
Ordner-Symbol : Öffnet eine Liste mit allen PNRs in dieser Queue.

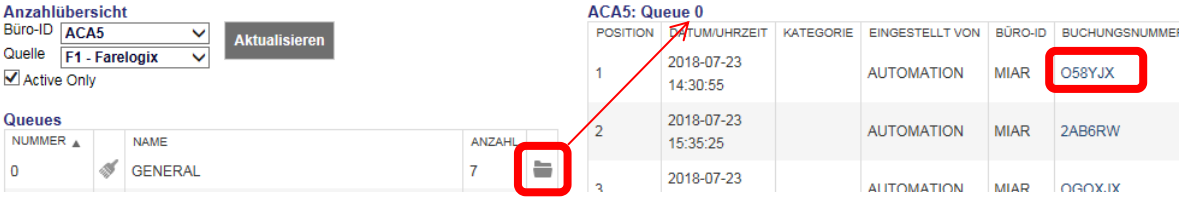
Die Queue-Nummern 0-100 sind von Farelogix mit Funktionen vordefiniert. Queue-Nummern ab 101 stehen zur freien Nutzung bereit. Eine Beschreibung finden Sie im SPRK Reference Guide (siehe Kapitel 1.2) > The SPRK Reservation Screen > Retrieve PNRs > Queues Areas

Queues 101 und darüber stehen zur freien Benutzung bereit. Kontaktieren Sie bitte LHG Direct Connect Service Support, um eine Queue-Nummer über 101 umzubenennen.

Bitte beachten Sie:
Im Gegensatz zu anderen Queue-Prozessen, die Reisebüros von anderen Vertriebssystemen kennen, erhält Farelogix zusätzliche Informationen zu PNR-Änderungen, die nicht direkt mit Agenturtransaktionen zusammenhängen, z. B. PNR-Bearbeitung am Flughafen, PNR-Änderung über LH.com usw.

6.2 Arbeiten mit Queues

Beim Klicken des Ordners sind im rechten Teil der Anzeige nun alle Buchungen gelistet, die sich in der zuvor ausgewählten Queue-Kategorie befinden. Um eine Buchung zu bearbeiten, klicken Sie auf den Filekey.



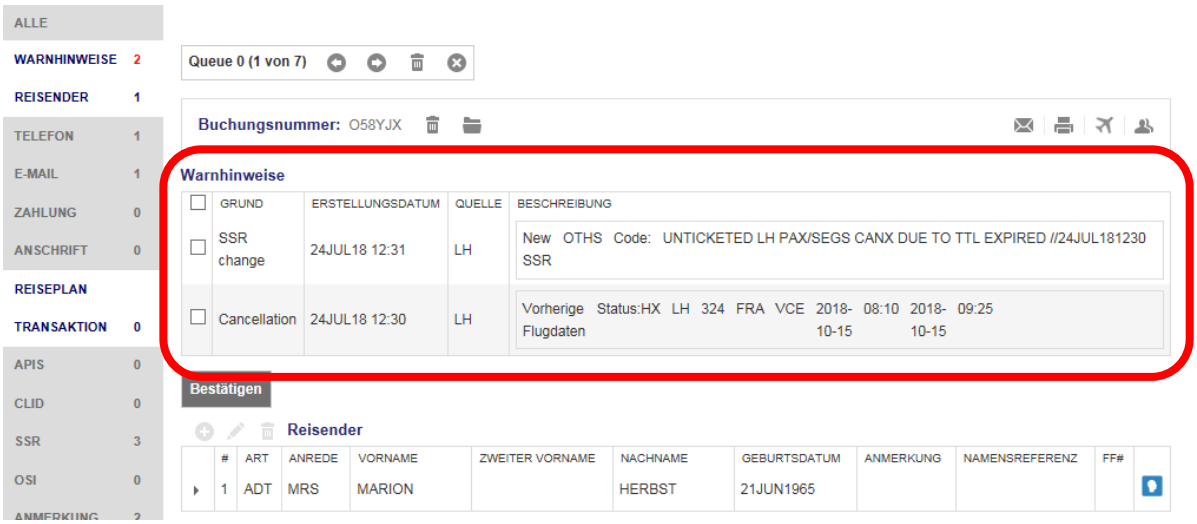
Im Hauptfenster wird nun der entsprechende Filekey im Queue-Modus dargestellt.

Bitte beachten Sie: Im Gegensatz zu den aus anderen Distributionssystemen bekannten Queue-Prozessen erhält Farelogix zusätzliche Information über PNR-Modifizierungen, die nicht direkt mit Transaktionen der Agenturen zusammenhängen (z. B. PNR-Abwicklung am Flughafen, PNR-Modifizierung via LH.com usw.). In den meisten Fällen wird dies auf Queue 100 abgebildet (Catch-All).

Über die Pfeilsymbole können Sie innerhalb der Buchungen in der Queue-Kategorie vor- und zurückblättern.

Der Papierkorb entfernt die Buchung aus der Queue.

Mit dem X verlassen Sie den Queue-Modus. Die dargestellte Buchung verbleibt in der Queue.



Im Queue-Modus stehen Ihnen zusätzliche Funktionen zum Navigieren innerhalb der Queue zur Verfügung. Außerdem sehen Sie im Feld „Warnhinweise“, warum die Buchung auf die Queue gespielt wurde.
Je nach Art der Buchungsänderung ist es notwendig, die Buchung zu bereinigen. Im angegebenen Beispiel wurde ein Sonderessen angefragt, das von der Airline abgelehnt wurde. Die Bereinigung der Buchung erfolgt durch Markierung der Meldung und nachfolgendes Klicken auf den Button **<Bestätigen>**.

Warnhinweise

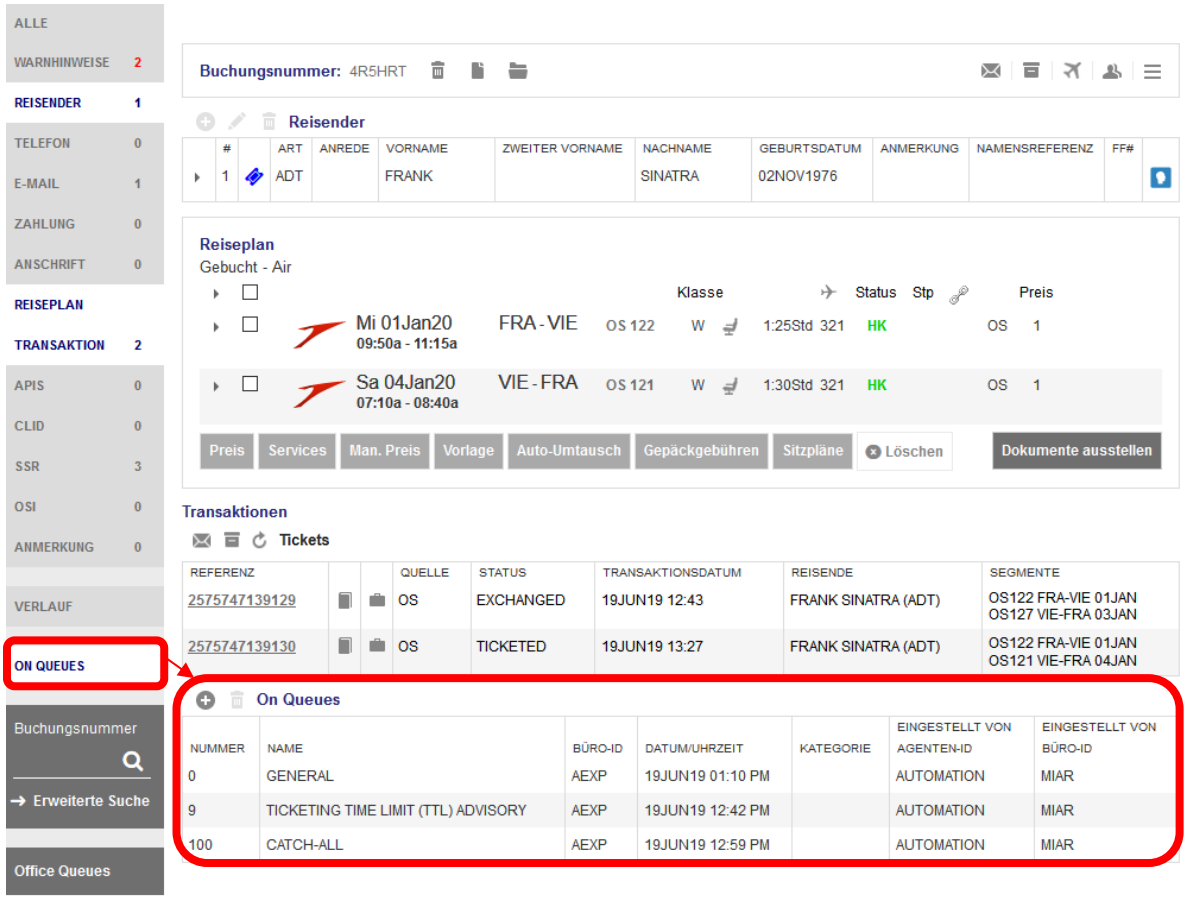
	GRUND	ERSTELLUNGSDATUM	QUELLE	BESCHREIBUNG
☐	SSR change	24JUL18 12:31	LH	New OTHS Code: UNTICKETED LH PAX/SEGS CANX DUE TO TTL EXPIRED //24JUL181230 SSR
☐	Cancellation	24JUL18 12:30	LH	Vorherige Flugdaten Status:HX LH 324 FRA VCE 2018-10-15 08:10 2018-10-15 09:25

Die Buchung ist nun bereinigt und kann über 🗑 aus der Queue entfernt werden. Sollten weitere Buchungen in der Queue-Kategorie vorhanden sein, so erscheint die nächste Buchung auf dem Bildschirm. Ansonsten erscheint die Meldung Queue 6 ()Warteschleife leer ⊗ und Sie verlassen die Queue durch Klick auf ⊗.

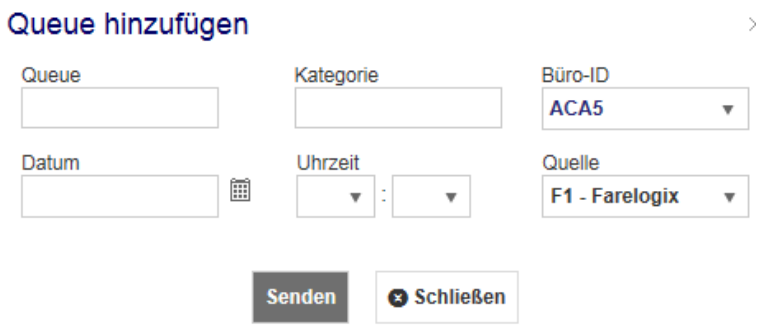
6.3 Buchung in einer Queue platzieren

Öffnen Sie die gewünschte Buchung wie in Kapitel 3.2.2 beschrieben.
Um die geöffnete Buchung in einer Queue zu platzieren, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Klicken Sie auf das **Ordner-Symbol** 📁 neben dem Farelogix Filekey.
- Aktivieren Sie **<On Queues>** in der Funktionsleiste am linken Bildschirmrand und klicken Sie auf das **Plus-Symbol** ⊕ in der On-Queue Anzeige (diese zeigt Ihnen an auf welchen Queues diese Buchung bereits platziert ist).



Es öffnet sich folgendes Fenster:



Queue: Tragen Sie die Queue-Nummer ein, in der die Buchung platziert werden soll.

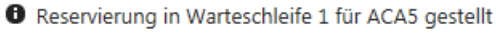
Kategorie: Tragen Sie die Unterkategorie der Queue ein

Büro-ID: Tragen Sie die Ziel-Büro-ID ein. Die eigene Büro-ID ist immer vorgegeben und kann ggf. überschrieben werden, sofern die Überspielung an eine andere PCC erfolgen soll.

Datum: Datumeingabe möglich, spielt den Filekey zu einem bestimmten Datum in die Queue

Quelle: Kein Eintrag erforderlich – hier bleibt immer F1-Farelogix stehen

Bestätigen Sie Ihre Eingabe mit **<Senden>** und Sie erhalten eine Bestätigungsmitteilung.



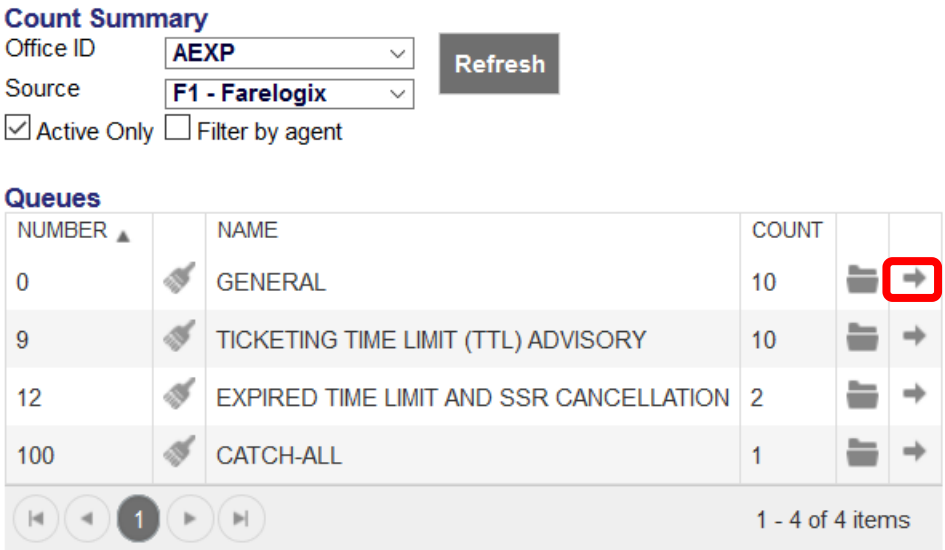
Sie können die aufgerufene Buchung von einer Queue wieder entfernen, wenn Sie die gewünschte im On-Queue Tab auswählen und das **Papierkorb-Symbol** anklicken.

Hinweis: Es ist nur möglich, Buchungen zwischen Farelogix PCCs zu queuen.

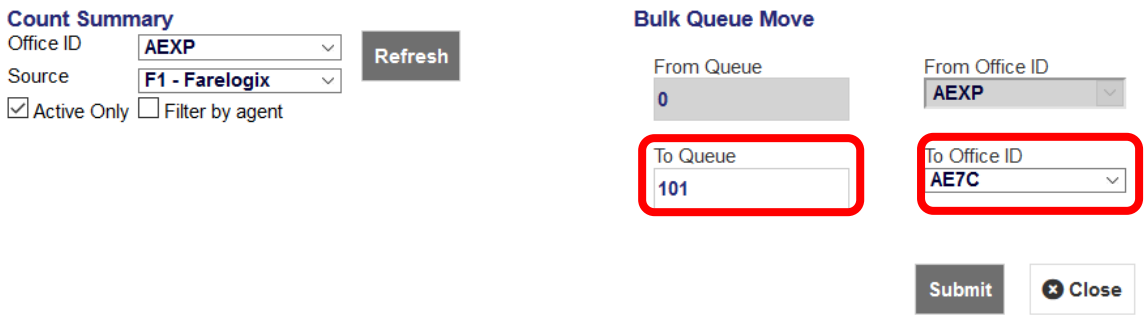
6.4 Bulk Queue Move

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine größere Menge von PNRs (bis zu 100 gleichzeitig) von einer Warteschlange in eine andere zu verschieben:

1. Gehen Sie in den Office-Warteschlangenordner und klicken Sie auf das Pfeilsymbol, um PNRs zu verschieben. Bestätigen Sie das sich öffnende Warnfenster.



2. Bestimmen Sie die neue Queue und Office-ID wo die PNRs platziert werden sollten.



3. Bestätigen Sie mit "Submit".

6.5 Change of Ownership Queue

FLX unterstützt Queues, mit denen der Besitz einer PNR von einer PCC auf eine andere übertragen werden kann. Dies bedeutet, dass eine PNR, die unter der ersten Office-ID erstellt wurde und als Ursprungs-PCC bezeichnet wird, in einer dedizierten Queue (4 oder 5) abgelegt und von einem Agenten abgerufen werden kann, der unter einer zweiten Office-ID angemeldet ist, die als Target-PCC bezeichnet wird.

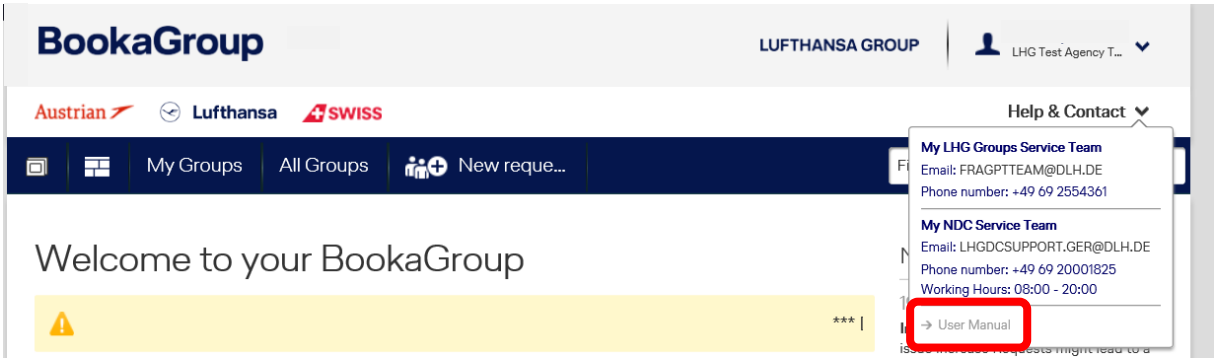
Unabhängig vom Grund für die Übertragung einer PNR zwischen Office-IDs gibt es ein grundlegendes Verfahren, das befolgt werden muss, um die Übertragung durchzuführen. Dies wird erreicht, indem die PNR in eine dedizierte Change of Ownership-Queue gestellt wird, damit sie vom zweiten Agenten abgerufen werden kann.

Bitte folgen Sie dem Prozess aus dem SPRK Reference Guide (siehe Kapitel 1.2) > The SPRK Reservation Screen > Retrieve PNRs > Queues Areas > Change of Ownership

7 Gruppenbuchungen in SPRK

Der NDC für Gruppen Inhalt ist verfügbar im "Book-a-Group User Manual".

Dieses finden Sie nach dem Einloggen in Book-a-Group durch Klicken auf <Help & Contact>.



8 Profilmanagement

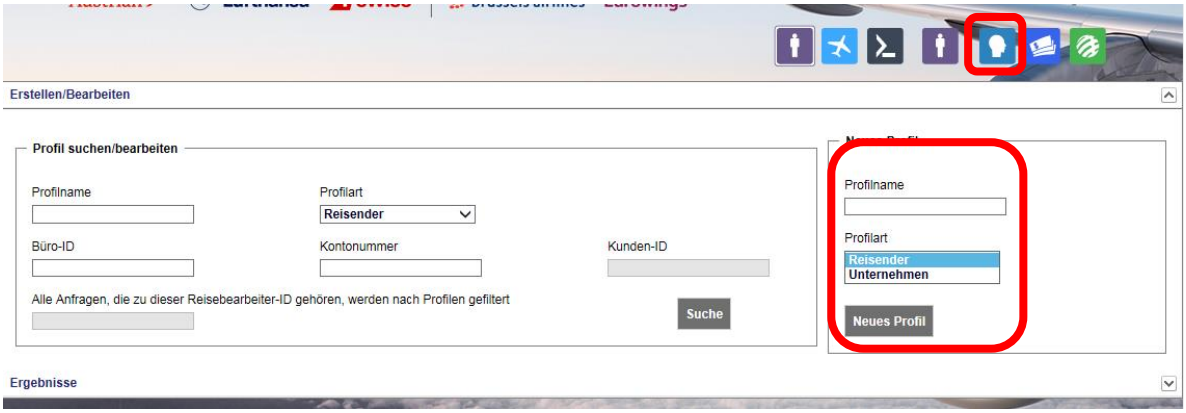
8.1 Reisendenprofil

8.1.1 Anlegen

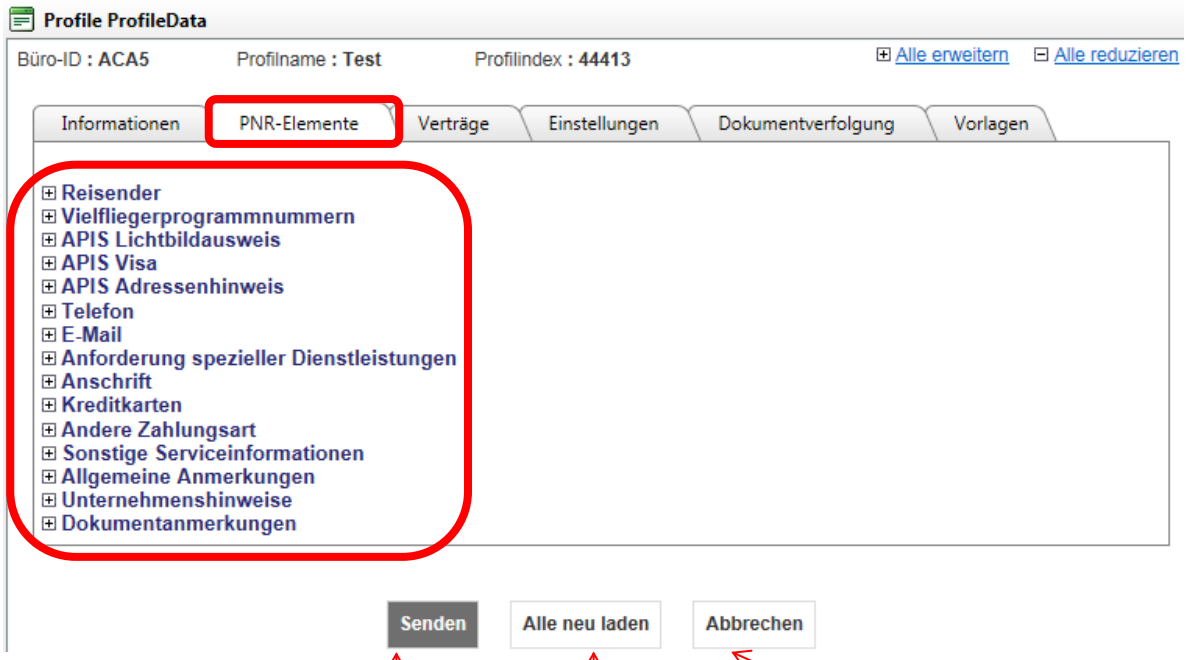
Zum Öffnen des Profil-Management klicken Sie auf das Kopf-Symbol .

Im rechten Teil der Anzeige können Sie ein neues Profil erfassen, im linken Teil nach einem bestehenden Profil suchen, um dieses zu überarbeiten.

Vergeben Sie einen Profilnamen und wählen Sie bei Profilart „Reisender“ aus.



Im Folgefenster können Sie Reisendeninformationen über die Reiter und über die Baumstruktur (auf- und zuklappen über das Plus-/Minuszeichen) erfassen. Relevant für die Buchung ist nur der Reiter „PNR-Elemente“.



Speichern Sie Ihre Eingaben mit **<Senden>**.

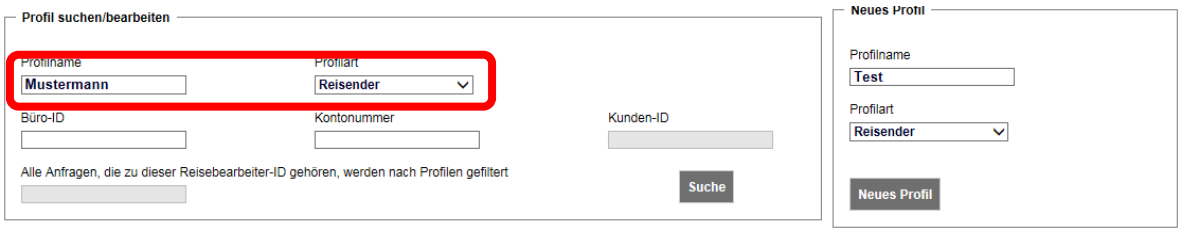
Profildaten neu laden

Profilanlage abbrechen

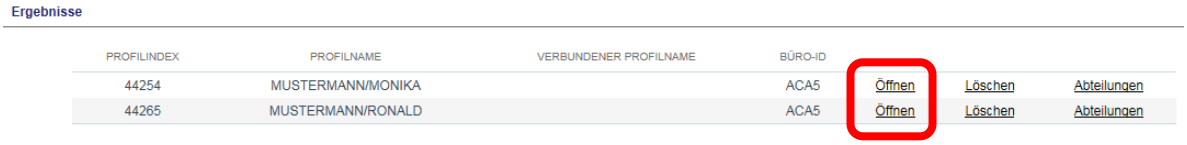
8.1.2 Bearbeiten

Zum Öffnen des Profil-Management klicken Sie auf das Kopf-Symbol .

Tragen Sie im Feld „Profilnamen“ den Namen des Reisenden ein und wählen Sie bei Profilart „Reisender“.



Sofern die Suche eindeutig war und nur ein Reisender gefunden wurde, gelangen Sie sofort in die übernächste Abbildung, ansonsten müssen Sie aus einer Auswahlliste durch Anklicken eine Buchung selektieren.



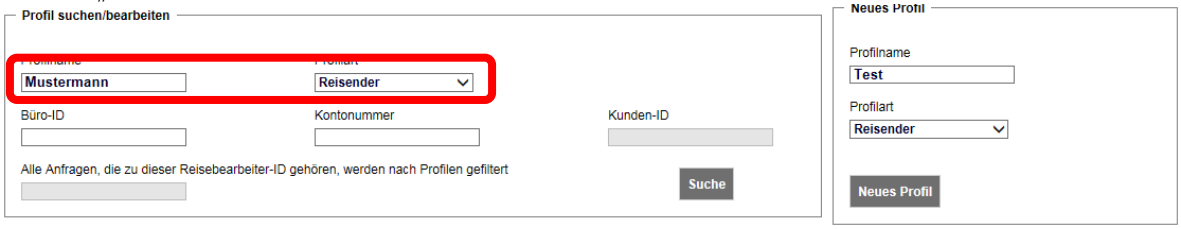
Sie sind nun im Bearbeitungsmodus und können über die Reiter und die Baumstruktur das Profil bearbeiten.

Speichern Sie Ihre Eingaben mit **<Senden>**.

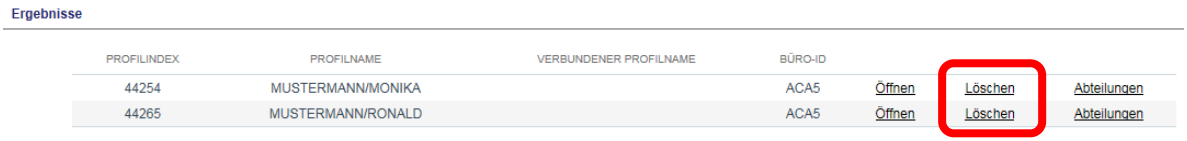
8.1.3 Löschen

Zum Öffnen des Profil-Management klicken Sie auf das Kopf-Symbol .

Tragen Sie im Feld „Profilnamen“ die ersten Buchstaben des Profilnamens ein und wählen Sie bei Profilart „Reisender“.



Es erscheint die Auswahlliste. Klicken Sie auf den Link „Löschen“, um das Profil entgültig zu entfernen.

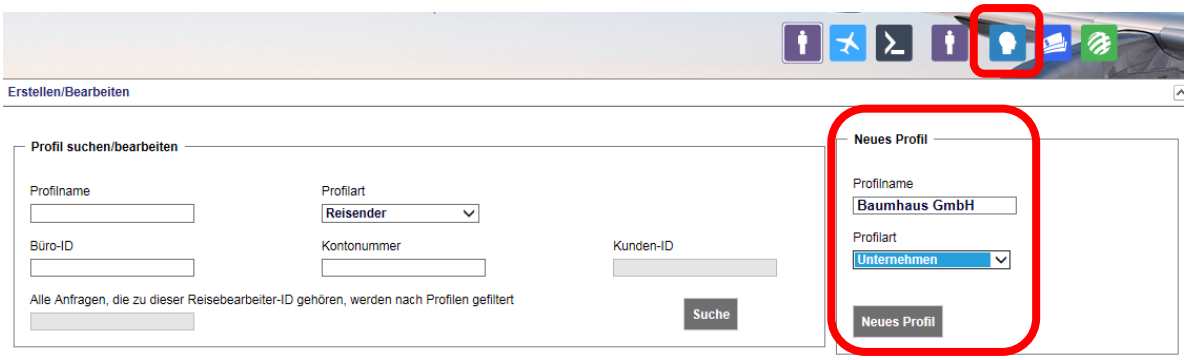


8.2 Firmenprofil (Company)

8.2.1 Anlegen

Zum Öffnen des Profil-Managements klicken Sie auf das Kopf-Symbol .

Vergeben Sie einen Profilnamen und wählen Sie bei Profilart „Unternehmen“ aus.



Im Folgefenster können Sie Firmeninformationen über die Reiter und über die Baumstruktur (auf- und zuklappen über das Pluszeichen) erfassen.

Speichern Sie Ihre Eingaben mit **<Senden>**.

Profildaten neu laden

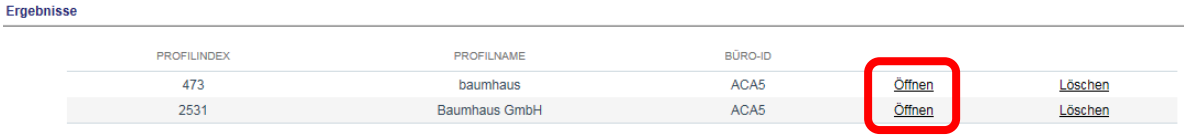
Profilanlage abbrechen

8.2.2 Bearbeiten

Zum Öffnen des Profil-Managements klicken Sie auf das Kopf-Symbol .

Tragen Sie im Feld „Profilnamen“ den Namen der Firma ein und wählen Sie bei Profilart „Unternehmen“.

Sofern die Suche eindeutig war und nur eine Firma gefunden wurde, gelangen Sie sofort in die übernächste Abbildung, ansonsten müssen Sie aus einer Auswahlliste durch Anklicken eine Firma selektieren.



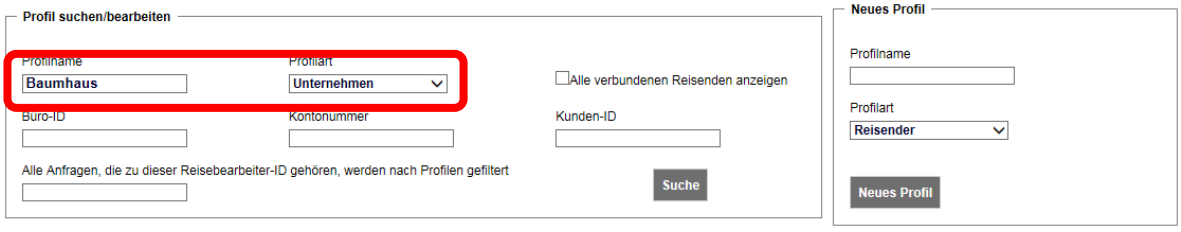
Sie sind nun im Bearbeitungsmodus und können über die Reiter und die Baumstruktur das Profil bearbeiten.

Speichern Sie Ihre Eingaben mit **<Senden>**.

8.2.3 Löschen

Zum Öffnen des Profil-Managements klicken Sie auf das Kopf-Symbol .

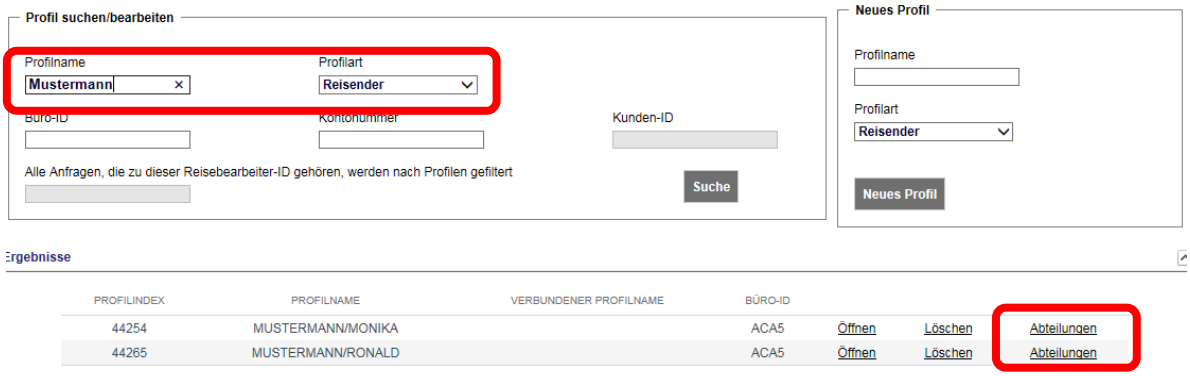
Tragen Sie im Feld „Profilnamen“ den Namen der Firma ein und wählen Sie bei Profilart „Unternehmen“.



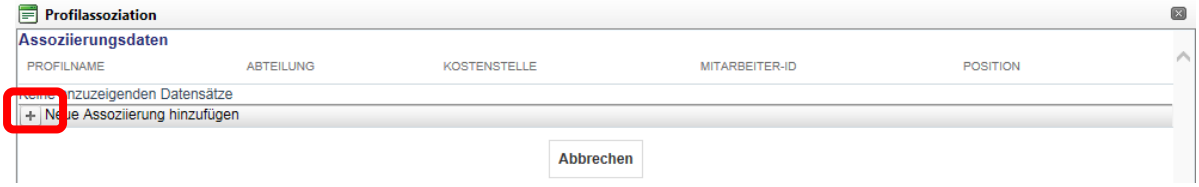
Klicken Sie auf den Link „Löschen“, um das Profil entgültig aus der Datenbank zu entfernen.

8.2.4 Zuordnung Reisende zu einem Firmenprofil

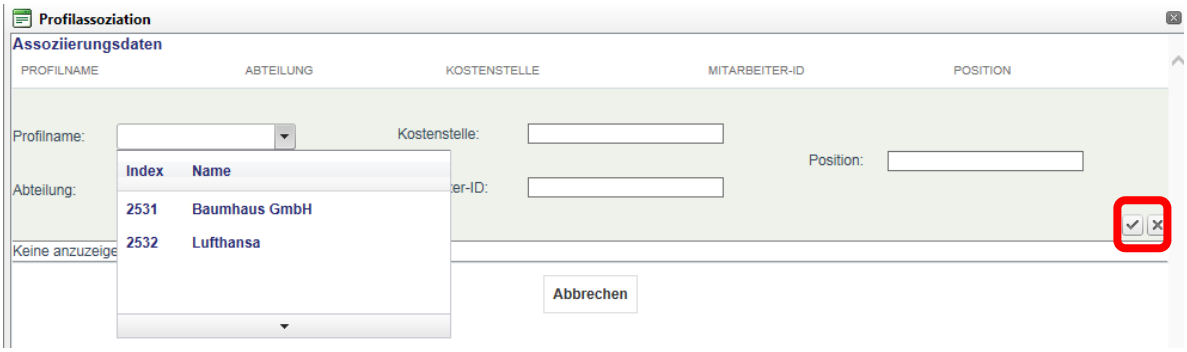
Sie können Reisende einer Firma zuordnen. Erstellen Sie dafür zunächst das zuzufügende Reisendenprofil (siehe Kapitel 8.1.1). In der Reisenden-Übersicht klicken Sie dann auf den Link **„Abteilungen“**.



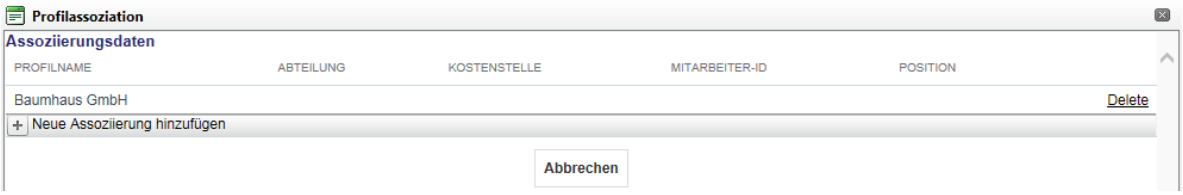
Im Folgefenster klicken Sie auf das Pluszeichen, um dann nach einem Unternehmensprofil zu suchen und eine Unternehmensassoziierung zu erstellen.



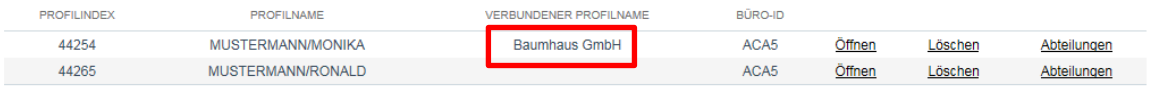
Über das Dropdown-Menü im Feld Profilname können Sie sich alle Firmen darstellen lassen. Selektieren Sie diese, sodass ein Name im Feld Profilname eingetragen ist.



Schließen Sie die Zuordnung über den Haken unten rechts ab.



Der Reisende ist nun dem Unternehmen zugeordnet.

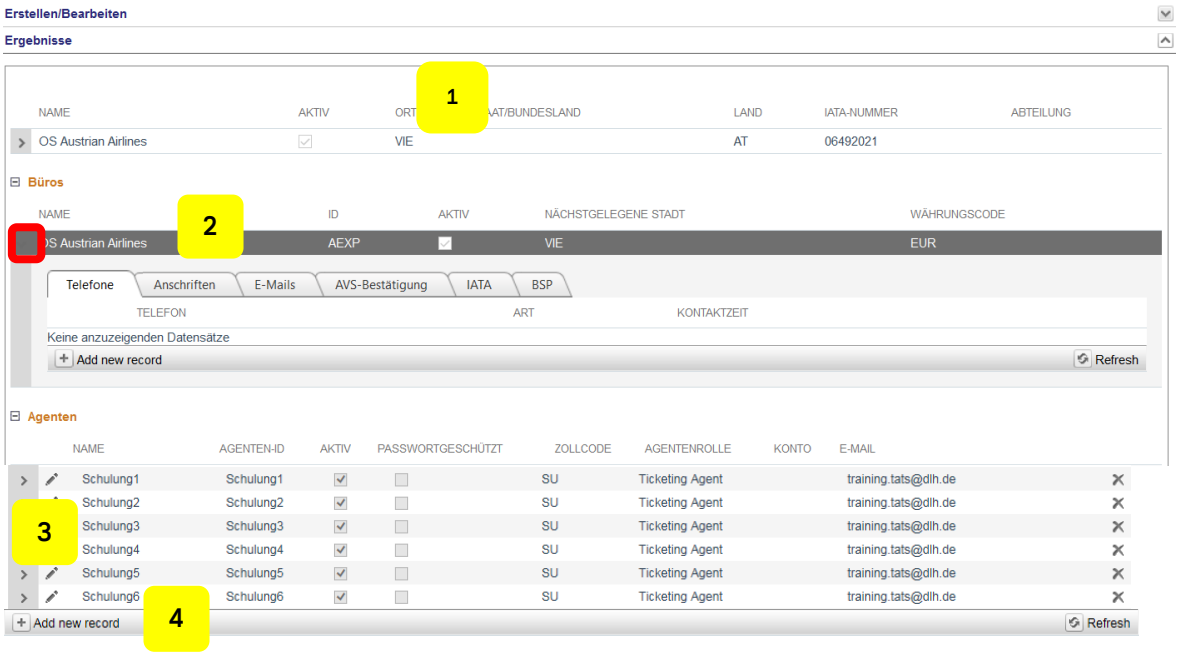


8.3 Benutzerverwaltung

Das Zuweisen von Benutzerrollen ist nur für Agency Admins erlaubt.

Die Benutzerverwaltung ist Teil der Profildatenbank und wird entsprechend über das Kopf-Symbol der Hauptleiste aufgerufen.
Man öffnet das Dropdown-Menü, wählt den Unterpunkt „Reisebüro“ aus und sendet die Anfrage mit **<Suche>** ab.

Es öffnet sich die Büroübersicht:



1 Bürodaten
Nur zur Ansicht – Änderungen sind nur durch Farelogix möglich

2 Büroebene
Wenn Sie links neben den Agenturnamen klicken, wird ein Fenster geöffnet, und Sie können Standard-E-Mail-Adressen definieren, die in Kapitel 5.7.2 als Absenderadressen verwendet werden.

3 Darstellen/Ändern von bestehenden Benutzern (siehe Kapitel 8.3.3)

Aufklappen der Nutzerinformationen zur Ansicht

Bearbeiten der Benutzerdaten

Löschen eines Benutzers

4 Neuanlage von Benutzern (siehe Kapitel 8.3.1)

8.3.1 Neuanlage

Klicken Sie auf das Plus-Zeichen, um einen neuen Benutzer in SPRK anzulegen.
Danach füllen Sie die rot markierten Felder aus, alle anderen lassen Sie unverändert:

Name: Nachname und Vorname (ohne Trennzeichen)

Agenten-ID: Login-Name für SPRK

E-Mail: Tragen Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers ein. Dieser erhält anschließendeine E-Mail mit seinen Zugangsdaten. Ohne gültige E-mail Adresse kann der Benutzer die „Forgot Password“ Funktion nicht benutzen.

Agentenrolle: Ordnen Sie dem Nutzer eine Berechtigungsklasse (Rolle) zu.
Eine Übersicht finden Sie in Kapitel 8.3.2.

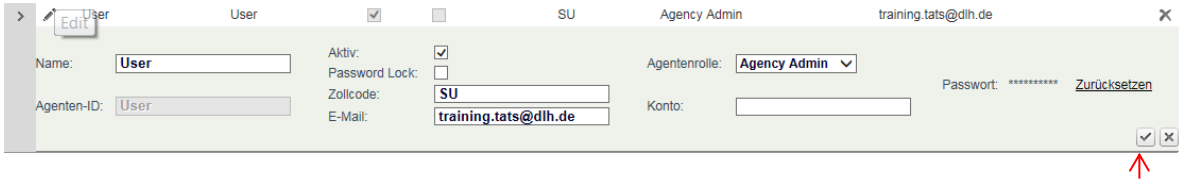
Der Benutzer wird angelegt, sobald Sie Ihre Eingaben mit bestätigen.

8.3.2 Berechtigungen (Rollen)

ROLES	Book	Ticket	Retrieve own PNRs	Retrieve all PNRs	Void	Refund	Exchange	Create users	Create profiles	Retrieve profiles
Agency-Admin	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ticketing-Agent	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
Agent	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Sub-Agent	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗

8.3.3 Ändern

Den Namen des Benutzers aus der Liste heraussuchen und die Details mit dem Stift aufrufen.



Gewünschte Änderungen durch Überschreiben der Felder durchführen und mit dem grünen Haken unten rechts speichern.

Mit Release 7.0 hat die Lufthansa Group die Zwei-Faktor-Autorisierung in SPRK eingeführt. Der SPRK-Agency Admin kann innerhalb der Agenturverwaltung Folgendes tun:

- Wenn ein Benutzer sein Gerät verloren hat, das er für die Zwei-Faktor-Authentifizierung verwendet hat, kann der SPRK-Agency Admin die Zwei-Faktor-Authentifizierung für das neue Gerät des Benutzers zurücksetzen.
- Wenn ein Benutzer aufgrund zu vieler Zwei-Faktor-Authentifizierungsversuche gesperrt oder entsperrt werden muss, kann der SPRK-Agenturadministrator diese Aufgaben ausführen, ohne die Zwei-Faktor-Authentifizierung zurückzusetzen.

– Wenn ein Benutzer nach 90 Tagen deaktiviert wird, kann der Agenturadministrator den Benutzer erneut aktivieren. Sobald der Benutzer reaktiviert ist, muss er seine Zwei-Faktor-Authentifizierung nicht mehr zurücksetzen. Die vorhandene Zwei-Faktor-Authentifizierung funktioniert weiterhin.

8.3.4 Löschen

Den Namen des Benutzers aus der Liste heraussuchen und durch Klick auf das ✕ am Ende der Zeile löschen.

8.3.5 Passwort zurücksetzen

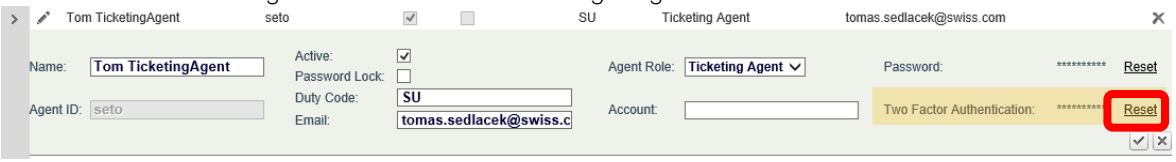
Den Namen des Benutzers aus der Liste heraussuchen und die Details mit dem Stift ✎ aufrufen.

Klicken auf die Funktion „Zurücksetzen“ generiert ein neues Passwort und schickt dieses an die hinterlegte E-Mail-Adresse.

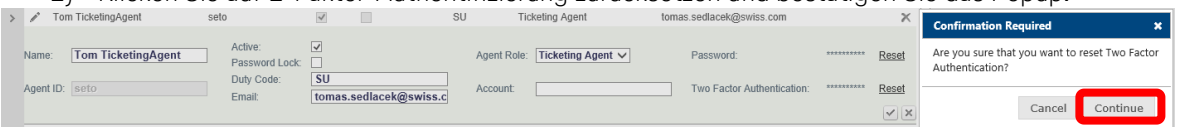
8.3.6 2-Faktor Reset

Wenn ein Benutzer das WinAuth-Tool versehentlich löscht oder zu einem anderen 2-Faktor-Tool wechseln muss (z. B. auf dem Mobiltelefon oder einem anderen Desktop-Computer), kann das 2-Faktor-Authentifizierungstool zurückgesetzt werden, sodass der Benutzer es erneut einrichten kann.

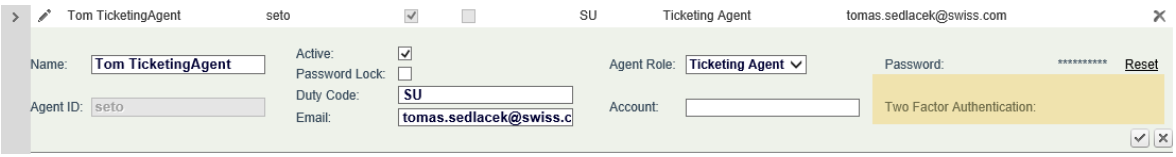
1) Dazu muss der Agenturadministrator dieses Benutzers die 2-Faktor-Authentifizierung in der Profilverwaltung des SPRK-Tools wie unten gezeigt zurücksetzen



2) Klicken Sie auf 2-Faktor-Authentifizierung zurücksetzen und bestätigen Sie das Popup:



1) Wenn das Zurücksetzen der 2-Faktor-Authentifizierung abgeschlossen ist, verschwindet die Schaltfläche zum Zurücksetzen und Sie müssen Ihr Gerät erneut mit einer Authentifizierung registrieren, wie in Kapitel 1.2.4 beschrieben.



9 Reports

9.1 MirFLX

MirFLX bietet eine Schnittstelle zwischen den in SPRK durchgeführten Ticketingaktionen und dem Back-Office-Buchhaltungssystem einer Agentur.

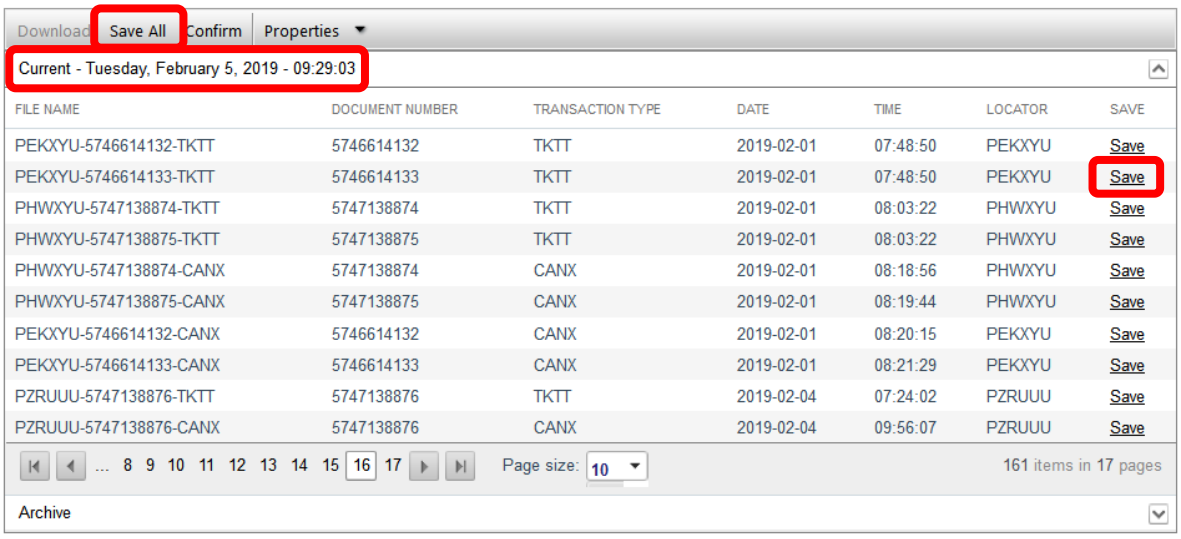
Die Back-Office-Funktionen von Agenturen umfassen eine Reihe von Buchhaltungs- und Rechnungsstellungsaktivitäten, die durch Transaktionen mit MIR (Machinable Interface Record) von Farelogix erleichtert werden. Diese Transaktionen ermöglichen Benutzern das Anfordern und Abrufen von Ticketing-Daten von den Servern. Um mit diesen Daten arbeiten zu können, müssen die Datensätze zuerst heruntergeladen werden. Um diese Aktion zu erleichtern, stehen zwei Schaltflächen zur Verfügung, eine zum Herunterladen der Daten und eine andere zur Angabe der Anzahl der herunterzuladenden Datensätze:

<Download> initiiert den Ticket-Download von Daten aus der MirFLX-Datenbank. EMD-Downloads werden derzeit nicht unterstützt. Unter dem Link Eigenschaften finden Sie Optionen zum Einstellen der Downloadoptionen.
Wenn „Files per Download“ festgelegt wurde, ändert sich die Schaltfläche Download, um die Anzahl der herunterzuladenden Datensätze anzuzeigen. Beim Download gibt es zwei Möglichkeiten:

Current: Alle (von einer bestimmten PCC herausgegebenen) Tickets, die nicht als zuvor heruntergeladen gekennzeichnet wurden, werden angezeigt.

Archive: Zeigt Dateien an, die zuvor heruntergeladen wurden.

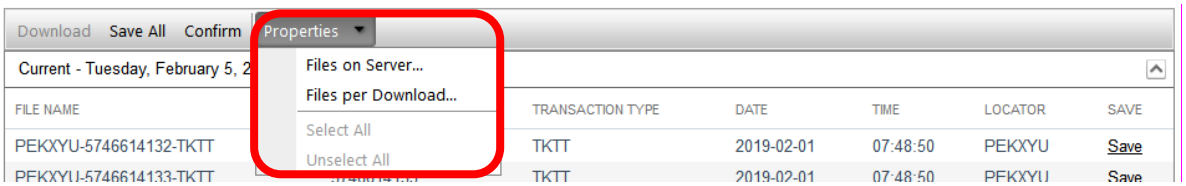
<Confirm> verschiebt die heruntergeladenen Dateien aus dem Bereich „Current“ in den Archivbereich des Moduls.



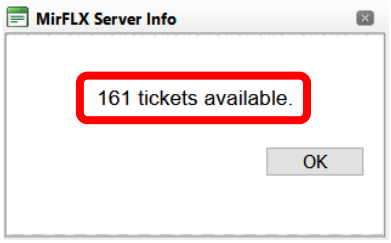
Klicken Sie auf **<Save all>**, um eine ZIP-Datei mit allen XML-Dateien zu speichern, die entpackt werden müssen, um die einzelnen XML-Dateien anzuzeigen.

Eine einzelne XML-Datei kann gespeichert werden, indem Sie rechts neben der Informationsleiste auf **<Save>** klicken.

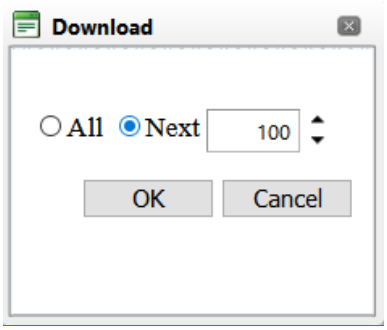
<Properties> zeigt die Anzahl der Dateien auf dem Server an und ermöglicht auch die Angabe der Anzahl der Dateien pro Download.



Files on Server: Der Mir-FLX Server-Info-Bildschirm zeigt an, wie viele Tickets auf dem SPRK-Server zum Download bereit stehen. Klicken Sie auf OK, um fortzufahren.



Files per Download: Ermöglicht die Auswahl der Anzahl von Dateien, die zurückgegeben werden, wenn auf die Schaltfläche Download geklickt wird. Wenn diese Auswahl weggelassen wird, werden ALLE Dateien heruntergeladen. Daher ist es wichtig, die Anzahl festzulegen, damit nicht zu viele Datensätze gleichzeitig heruntergeladen werden.



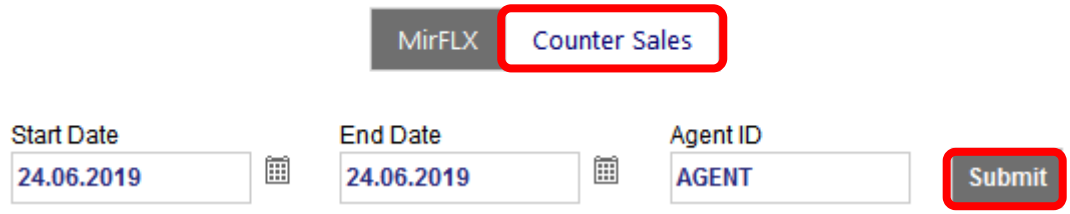
Wichtige Notiz:

Das MirFLX SPRK-Tool kann keine Downloads mit hohem Volumen abwickeln. Das Ausführen der Abbruchfunktion bei einem Download großer Mengen kann zu einem Timeout der Anwendung führen. Es wird empfohlen, das eigenständige MirFLX-Tool für die Berichtsverarbeitung zu verwenden.
Die MirFLX download utility wird nicht mehr unterstützt.
Agencys wird nahegelegt, falls möglich MirFLX API's zu benutzen oder eine Partnerschaft mit einem TechProvider der diese Funktionen unterstützt, einzugehen.
Alternativ kann der Kunde auch das MirFLX stand-alone tool weiterhin benutzen, allerdings ohne support der LHG Gruppe.

9.2 Counter Sales Report (CSR)

Der Counter Sales Report (CSR) ermöglicht den Zugriff auf alle Transaktionen, die eine Agentur in einem bestimmten Zeitraum erstellt hat. Der Bericht ist in Echtzeit und liefert minutengenaue Daten, wobei das Feld Zeit auf der Ortszeit der PCC basiert, welche die Dokumente ausgegeben hat.

Geben Sie den gewünschten Datumsbereich und die entsprechende Agenten-ID für den Bericht ein. Für alle unter dieser PCC erfassten Agenten, lassen Sie Agent ID leerstehend. Das abgefragte Zeitfenster darf 31 Tage nicht überschreiten.



Durch Senden der Berichtsanforderung werden so viele Datenseiten abgerufen, wie innerhalb des ausgewählten Datumsbereichs verfügbar sind. Wenn der Bericht geladen wird, stehen verschiedene Optionen für die Verwaltung und Anzeige der Daten zur Verfügung:

Eine Reihe von Steuerelementen hilft beim Anzeigen, Navigieren und Herunterladen von Daten. Wenn Sie den Mauszeiger über das entsprechende Symbol bewegen, wird eine Symbolbeschreibung angezeigt.

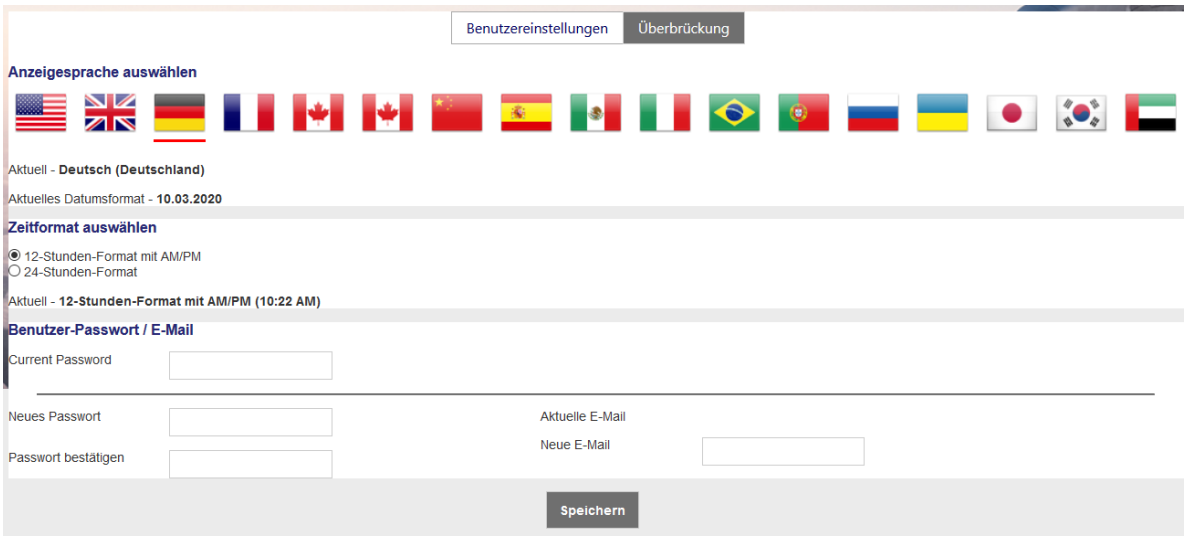
Die Berichtsfelder werden detailliert im SPRK-Leitfaden erklärt:

SPRK Reference Guide (siehe Kapitel 1.2) > The SPRK Reservation Screen > SPRK Actions > Reports > Counter Sales Report

10 Einstellungen

10.1 Benutzereinstellungen

Zu den **Benutzereinstellungen** kommt man durch Anklicken des Einstellungs-Icons . Hier können Sprache, Zeitformat, Login-E-Mail und Passwort des eingeloggten Benutzers geändert werden.
Falls keine E-Mail Adresse gespeichert ist, kann die ‚Passwort vergessen' Funktion nicht genutzt werden.



10.2 PCC Bridging: Zugriff auf andere PCCs

Die Bridging-Einstellung erlaubt es dem Nutzer, Bridging-Beziehungen anzusehen und zu definieren. Alle Nutzer können die Bridging-Beziehungen sehen, jedoch können nur Agency Admins neue Bridging-Beziehungen herstellen.

Durch das Herstellen einer Bridging-Beziehung kann die überbrückte PCC die PCC des Benutzers nachbilden. Benutzer verfügen auf der überbrückten PCC dieselben Benutzerrechte wie auf der primären (Heim)-PCC.

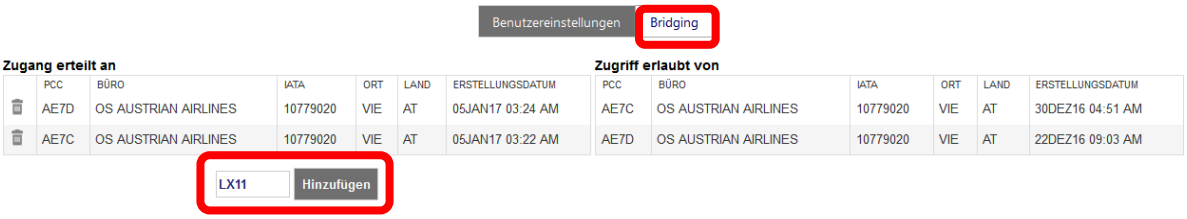
Wenn Bridging eingerichtet ist, werden alle Transaktionen sowie die Berichterstellung in der Bridged-PCC protokolliert. Die empfangende PCC kann alle PNR anzeigen, die zu der gebenden PCC gehören. Eine Änderung an einem PNR kann jedoch nur in dem PCC vorgenommen werden, dem der PNR gehört.

10.2.1 Einrichtung

Um vorhandene Bridgings anzuzeigen, klicken Sie im Einstellungsbereich auf <Bridging>.
In der Anzeige werden alle Agenturen angezeigt, die über Emulation auf dieser PCC verfügen können, und ein Nur-Lese-Bereich, in dem die Liste der PCCs angezeigt wird, die der PCC des Benutzers Zugriff gewährt haben. Dies wird in der Dropdown-Liste angezeigt, die auf dem Bildschirm „Reservierung“ und in der erweiterten Suche angezeigt wird.

Bitte beachten Sie, dass die Funktion zum Hinzufügen und Löschen nur für die Benutzerrolle „Agency Admin“ gilt.

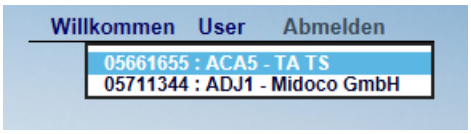
Durch Eingabe einer gültigen PCC in diesem Feld und die Verwendung von **<Hinzufügen>** wird der PCC, unter der der Administrator angemeldet ist, Zugriff auf die angegebene PCC gewährt.



Um ein bestehendes Bridging zu löschen, benutzen Sie 🗑.

10.2.2 Emulation

Der Agent muss sich mit der „primären“ PCC (hier ACA5) anmelden. Bei einem aktiven Bridging (Zugang erhalten) kann über ein Dropdown-Menü eine andere „sekundäre“ PCC (hier ADJ1) emuliert werden.



Beim Emulieren einer PCC (ADJ1) werden die Funktionen für Buchen, Stornieren, Bepreisung und Ticketing dem emulierenden PCC (ACA5) zugewiesen. Alle Transaktionen werden dann im emulierenden PCC (ACA5) verarbeitet.

Beispiel: Eine Buchung wird in Reisebüro A angelegt und Reisebüro B soll Zugriff auf die Buchung erhalten. Hierfür muss ein Bridging bei A für B eingetragen werden. Danach kann sich B wie oben in der Abbildung dargestellt auf Reisebüro A emulieren. Alle Transaktionen wie z. Bsp. Ticketausstellung werden in A ausgeführt.

Beim Emulieren einer gebridgten PCC können PNRs der Home PCC als auch der emulierten PCC abgerufen werden, sowie auch PNRs und Dokumente (Ticket und EMDs) für die Home PCC als auch die emulierte PCC gelistet werden können. Dokumente (Ticket und EMDs) können jedoch nur für die emulierte PCC angezeigt werden.
Es können nur PNRs der Home-PCC und emulierten PCCs abgerufen werden, nicht die von gebridgten, aber nicht emulierten PCCs.

11 Version

Version 10.2 (06/2021)
Aktualisiert mit Farelogix Release 8.0

Was ist neu in dieser Version?

- Änderungen an Kapitel 4.2.1.4 zu Fixprice Upgrade (SN Integration)
- Neues Kapitel 5.6.3.5 zu Manueller Umtausch gemäß Travel Waiver Policies (TWPs)

12 Rechtliche Hinweise

Dieses Dokument unterliegt dem urheberrechtlichen Schutz der

Deutschen Lufthansa AG
Linnicher Straße 48
50933 Köln
Deutschland