

# Servicios de Pasajeros

SOLUCIONES INFORMÁTICAS

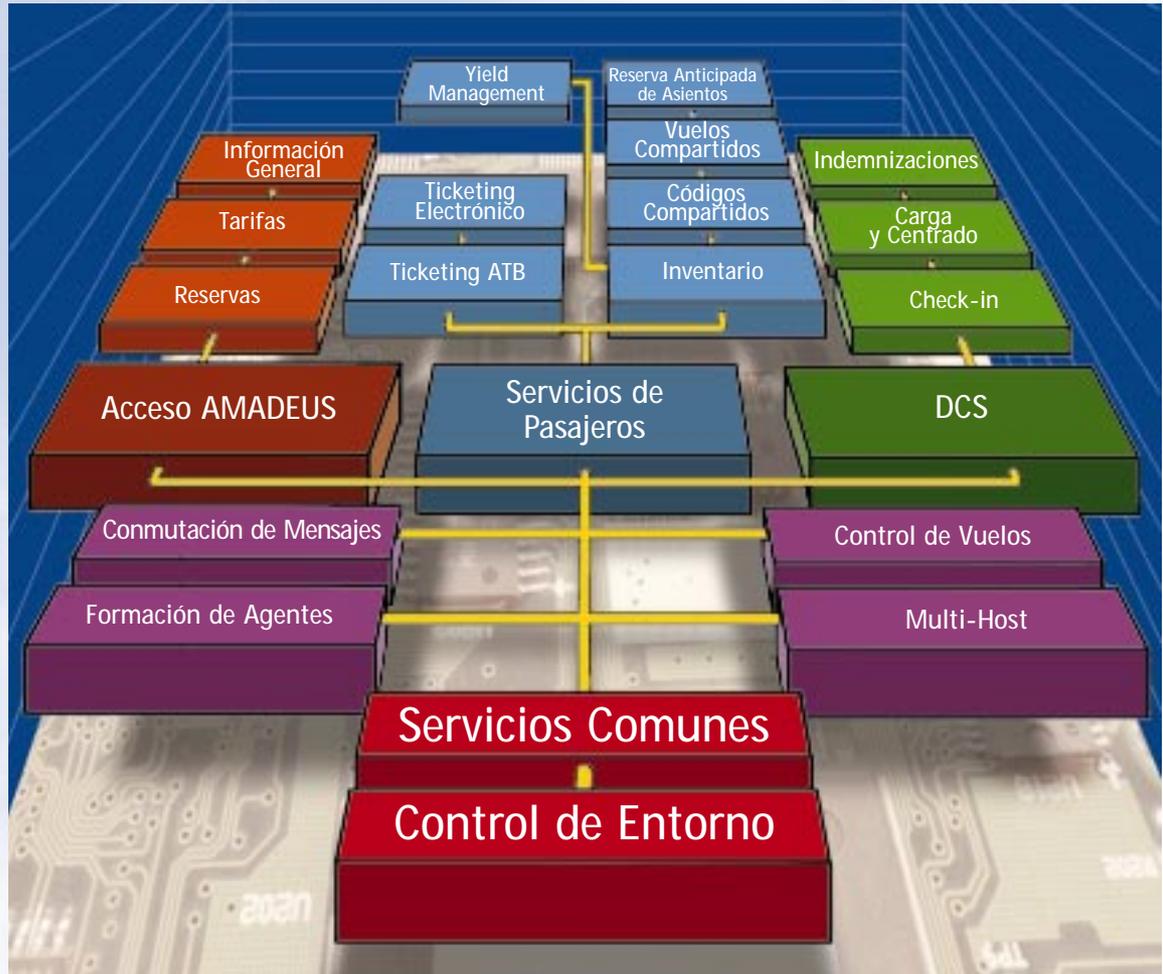


**IBERIA** 

## Servicios de Pasajeros

**IBERIA** proporciona una solución tecnológica de vanguardia para la gestión integral de servicios de pasajeros (**Resiber**) – una solución disponible para cualquier línea aérea, que incorpora la funcionalidad necesaria para satisfacer todos los requerimientos específicos de su negocio y que garantiza su identidad e independencia. La arquitectura y los principales componentes ofrecidos por **IBERIA** son:

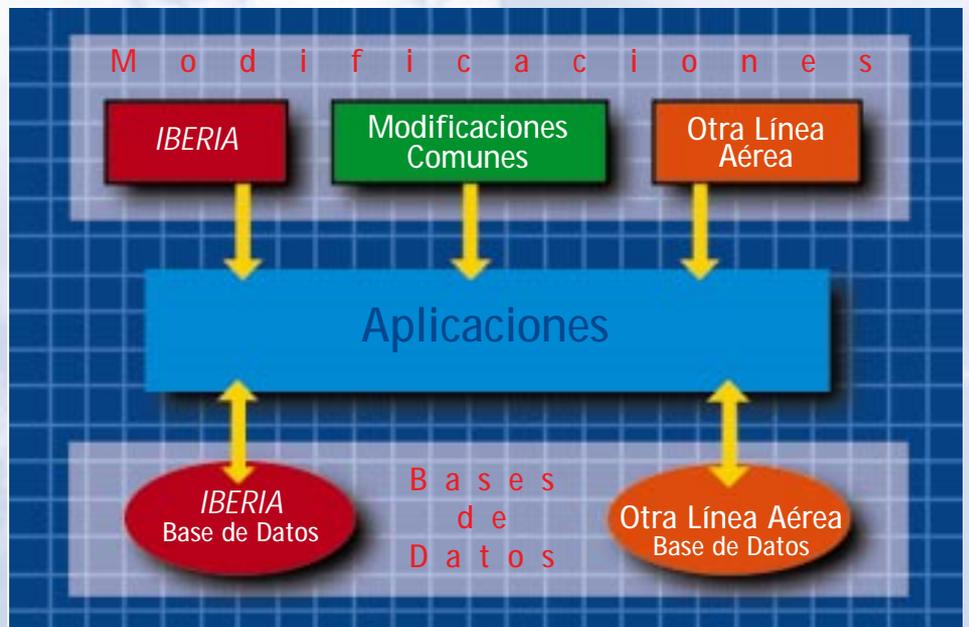
- Un conjunto de soluciones con una funcionalidad permanentemente actualizada y ampliada para afrontar un entorno de negocio en continua evolución.
- **IBERIA** garantiza los más altos niveles de seguridad, rendimiento y disponibilidad de servicio, en un entorno de calidad avalado por la certificación ISO 9000.
- El equipo humano de **IBERIA** está formado por profesionales altamente experimentados, con un profundo conocimiento tanto en la tecnología como en el negocio.



## Identidad Propia e Independencia

**IBERIA** ofrece a sus clientes un verdadero entorno de aplicación multi-host, donde no sólo la información se almacenará en bases de datos separadas, sino que además, la lógica de la aplicación podría ser diferenciada si el cliente lo requiere.

La respuesta de **IBERIA**, respecto al desarrollo de las aplicaciones y su mantenimiento, ha sido diseñada para conseguir la máxima flexibilidad y eficiencia, proporcionando además la posibilidad de gestionar una solución con funcionalidades comunes y específicas.



La funcionalidad de Resiber permite controlar las reservas de los pasajeros de la propia línea aérea y mantiene un registro actualizado del PNR:

- "Seamless availability"
- Disponibilidad y control de plazas por mercados.
- "Bid price"
- 26 clases en "nesting" más un número ilimitado de subclases por mercado.
- Inventario de servicios especiales.
- Protección de las reservas de pasajeros ante cancelaciones o cambio de equipo.
- Sincronización de los PNR's con AMADEUS, incluyendo control de cupos (Negospace).
- Funcionalidad multi-host, que posibilita que cada línea aérea controle sus propios vuelos, compartiendo todos los recursos del sistema, con total privacidad, seguridad e integridad de la información.
- Conexión con una aplicación específica para la Gestión de Grupos.
- Interfaces con otras aplicaciones para el intercambio de datos, por ejemplo, Frequent Flyer, Yield Management, etc.

Se ofrece una solución automatizada y flexible para la venta con diferentes códigos de compañía sobre un único vuelo operacional:



- Definición de acuerdos de códigos compartidos entre compañías, utilizando un simple proceso dirigido por tablas y parámetros.
- Envío de ventas, cancelaciones y otros datos importantes a la compañía que opera el vuelo utilizando cualquiera de las cuatro opciones AIRIMP:
  - Opción 1: utilizando información sobre el vuelo comercial.
  - Opciones 2 y 3: utilizando códigos de acción especiales.
  - Opción 4: utilizando el formato de número de vuelo dual.
- Manejo de AVS's conforme con la opción seleccionada.
- Through Check-in sobre el vuelo operacional.

Esta funcionalidad, frecuentemente utilizada en "Vuelos HUB", permite a la línea aérea la comercialización de múltiples

números de vuelos sobre un único vuelo operacional. Esto es posible debido a que los inventarios y los mapas de asientos se encuentran interrelacionados. Las ventas se descuentan sobre un único registro por segmento, mientras que las reservas de asientos, tanto las anticipadas como las que se realizan en el proceso de facturación, se realizan en un mapa de asientos común.



Esta aplicación, totalmente integrada con el resto de módulos de Servicios de Pasajeros, proporciona una funcionalidad y eficiencia que la posiciona como una de las soluciones más avanzadas del mercado actual.

- Mapa común de asientos para Reservas y Check-in, proporcionando la posibilidad de reservar asientos a través de la aplicación de Reservas hasta la salida del vuelo.
- Reasignación automática de asiento, en caso de cambio de equipo.
- Reserva de asientos para grupos.
- Reserva de asientos vía CRS's o desde la propia línea aérea.
- Emisión de tarjetas de embarque en el momento de la reserva.

Inventario

1

Códigos Compartidos

2

Vuelos Compartidos

3

RAFA.  
Reserva de Asientos y Facturación Anticipada

4

Ticketing controla la emisión de billetes de la propia línea aérea y de otras compañías y registra la información contable. La aplicación intercambia información con los agentes y controla los dispositivos de emisión de billetes.

- ATB basada en estándares ATA/IATA utilizando PECTAB's.
- Integrada totalmente con AMADEUS.
- Impresión de billetes bajo demanda o en una hora preprogramada.
- Control de "stock" y secuencia de todos los tipos de billetes: TAT, OPTAT, y ATB, admitiendo verificación mediante código de barras.
- Impresión de billetes del "stock" propio o de un "stock" externo.
- Validación de la tarjeta de crédito desde AMADEUS o localmente.
- Creación de un registro contable por cada billete emitido.
- Emisión de informes de ventas y liquidación de caja.

En el momento del ticketing se crea un registro electrónico, una "imagen" de lo que contendría un billete tradicional, pasando a ser un "billete electrónico" o "ET". El pasajero sólo necesitará un documento con su itinerario. En el momento del check-in se solicitará al pasajero su identificación personal para la recuperación se su "ET".



- La funcionalidad de "ET" cumple con todas las resoluciones ATA/IATA.
- Contiene la misma información que el billete tradicional.
- Comunicación de itinerario por e-mail u otro método de aviso.
- Mostrar Identificación Personal para poder facturar.
- Emisión de itinerario en el mostrador de check-in.
- Emisión de "ET" "Interline".
- Proceso de "ET" de otros CRS's u otras Líneas Aéreas.
- Reembolso, Cambios o Reemisiones, actualizando el sistema contable.

Realiza las actividades de registro y embarque de pasajeros, con conexión o no a Reservas y obtiene otros datos de interés como peso del equipaje y acepta o sitúa en "stand-by" al pasajero. Los pasajeros pueden ser facturados para todos sus vuelos en un primer contacto ("one stop check-in"). Permite realizar el Check-in de vuelos propios y de otros operadores.

- Integración con el Sistema de Inventario, que mejore de forma significativa el control del fraude y la eficiencia de la reserva anticipada de asientos.
- Emisión de tarjetas de embarque ATB, incluyendo todos los requerimientos oneworld, así como información relativa a asiento, hora y puerta.
- Validación de los Frequent Flyers y envío de la información de los pasajeros volados a los sistemas correspondientes.
- EDIFACT Through-Check-in con un gran número de compañías.
- Flexibilidad en la resolución de listas de espera.
- Facilidad en la cesión voluntaria de asientos en caso de "overbooking".
- Sistema automático de indemnización al pasaje denegado al embarque.
- Reacople automático de los pasajeros en caso de cambio de equipo.
- Emisión de tarjeta de información para los pasajeros en tránsito.
- Emisión de Mensajes BSM: clasificación y reconciliación de equipajes.
- Registro y distribución de la información de pasajeros y equipajes para su utilización en otras aplicaciones: Catering, Hoja de Carga, etc.

Proporciona servicio de Check-in automatizado, utilizando billetes "ET" o cualquier otro tipo de billete.

- La facturación se realiza identificando al pasajero y vuelo por localizador de reserva, billetes ATB, tarjeta Frequent Flyer u otros documentos de identificación.
- Elección del asiento, si no se hubiese hecho en el momento de la reserva.



Billetes  
y ATB

5

Billetes  
Electrónicos  
(ET)

6

Facturación  
de Pasajeros  
(Check-in)

7

Self-  
Service  
Check-in

8

Si bien **IBERIA** es capaz de ofrecer servicio con una de las más modernas soluciones de gestión de ingresos y optimización de beneficios, la aproximación más común es asegurar y proporcionar un intercambio eficiente de información que compatibilice el inventario con la aplicación de Yield Management en uso por cada línea aérea.

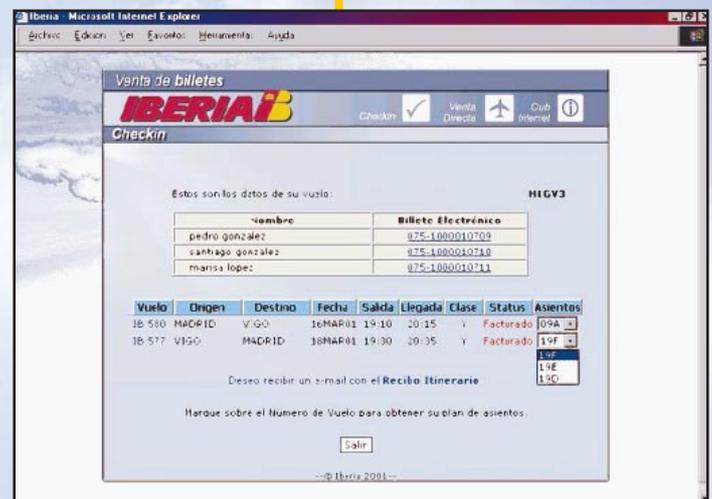


Hoja de Carga maneja los procedimientos de carga y centrado de todas las diferentes configuraciones de aviones (pasajeros, combi y carga), incluyendo ULD's, tanto para aviones "wide body" como para "narrow body".

- Distribución de pasajeros de acuerdo con datos generados por Check-in si están disponibles, o de forma automática en los compartimentos, basada en las preferencias de selección de asientos previstos.
- Distribución automática de la ubicación de la carga, respetando los requerimientos específicos de las diferentes categorías.
- Seguimiento continuo de la operación de carga, atendiendo a los cambios de última hora.
- Detección y comunicación de circunstancias ilegales o irregulares.
- Entrega de la Hoja de Carga en formato IATA a la tripulación - vía ACARS o manualmente.
- Emisión automática de los mensajes operativos LDM, CPM, etc.

La mayoría de las aplicaciones tradicionales de servicios de pasajeros están siendo ampliadas de forma continuada, para ser accesibles a través de los últimos canales de distribución, tales como Internet, WAP, SMS, etc. Este proyecto forma parte de los ambiciosos objetivos de **IBERIA** en el área de Customer Relationship Management.

Los clientes de Servicios de Pasajeros de **IBERIA** se benefician del uso de **AMADEUS** para las actividades de Reservas, mientras que el Inventario (Resiber) reside de forma local. Para ello, las líneas aéreas residentes en **IBERIA** firman el correspondiente acuerdo "System User" con **AMADEUS**. **IBERIA** y **AMADEUS** tienen establecida una conexión que garantiza al "System User" el máximo nivel de conectividad.



Yield Management

9

Hoja de Carga y Centrado (Weight & Balance)

10

Internet y Nuevos Canales de Distribución

11

Plena Conectividad con AMADEUS

12



---

## Dirección de Sistemas

Unidad Comercial

Zona Industrial nº 2

28042 - Madrid - SPAIN

Tel.: +34 91 587 52 63

Fax: +34 91 587 52 69

E-mail: [comercialsistemas@iberia.es](mailto:comercialsistemas@iberia.es)

[www.iberia.com](http://www.iberia.com)

