

HƯỚNG DẪN CÁC BƯỚC XUẤT EMD TRÊN HỆ THỐNG GALILEO

Mục tiêu của IATA là đến cuối năm 2013 sẽ thay thế các “miscellaneous documents” (như MCO (Miscellaneous Charges Orders), MPD (Multi-Purpose Documents), Special Service Tickets, Excess Baggage Tickets và Tour Orders) bằng một loại chứng từ thống nhất là EMD (Electronic Miscellaneous Document). Hiện giờ AY là hãng đầu tiên triển khai EMD tại thị trường Việt Nam.

Do đó, Galileo Việt Nam xin gửi tới Quý đại lý Khái niệm cơ bản về EMD và Hướng dẫn các bước xuất EMD trên hệ thống Galileo.

Các nội dung chính:

I) Khái niệm EMD	1
II) Quy trình xuất EMD-A.....	2
III) Mở lại EMD-A	6
IV) Hủy EMD-A (Void)	7
V) Hoàn EMD-A (Refund).....	7
VI) Đổi EMD-A (Exchange).....	7
VII) Xem History EMD-A	8
VIII) Gửi Email EMD-A cho khách	8
IX) Phụ lục 1: Danh sách các Groups và Subgroups	10

I) Khái niệm EMD

EMD (Electronic Miscellaneous Document) là một loại chứng từ điện tử được xuất tại đại lý (như xuất vé ET) để thu các dịch vụ bổ sung (như name change fees, reservation change fees, name correction fees, group deposit, seats, baggage fees, meals...)

Các loại EMD:

- 1) EMD-S (Stand Alone):** thu các dịch vụ bổ sung không gắn với hành trình như Name change fees, change fees, name correction fees, group deposit...
- 2) EMD-A (Associated):** thu các dịch vụ bổ sung gắn với hành trình như Seats, bags, meals, lounge access...

II) Quy trình xuất EMD-A

Giả sử ta có vé sau:

```
TKT: 105 9901 930154      NAME: CAO/ANHTUMS
ISSUED: 21OCT13          FOP:CASH
PSEUDO: 082N PLATING CARRIER: AY ISO: VN IATA: 37307303
  USE CR FLT CLS DATE BRDOFF TIME ST F/B      FARE CPN
  OPEN AY  70  Y 01JUN HKGHKL 0025 OK YPR08K      1

FARE HKD 13020 TAX 15.50 HK TAX 158.00 YR TAX
TOTAL USD 1852.50
EQUIV USD 1679.00
  CHNG FOC/REF FOC

HKG AY HEL Q4.25 1674.59 NUC1678.84END ROE7.7553
RLOC 1G T3HBCG 1A 8EPKYL
```

Khách muốn mua thêm hành lý (excess baggage – hành lý quá cước), AG có thể xuất EMD-A để bán luôn cho khách (không cần phải book trực tiếp với Hãng như trước đây nữa).

Thực hiện 4 bước sau để xuất một EMD-A:

1) Hiện thị các dịch vụ bổ sung	>DAS*:USD
2) Xem thông tin chi tiết về dịch vụ (Bước này không bắt buộc)	Tab vào phần “DAS*L”, điền “1” (để xem thông tin chi tiết của dòng 1)
3) Bán các dịch vụ bổ sung	>DAS01L1 >R.T+ER
4) Xuất EMD-A	>EMDI/P1/IC1059901930154/FS/PI-R

Bước 1: Hiện thị các dịch vụ bổ sung

>DAS*:USD

```
ADDITIONAL SVC          FOR DETAIL >DAS*L
LN  VEN DESCRIPTION      PTC   AMNT CUR SEG  F
1  AY  PRE PAID BAGGAGE  ADT   81.40 USD 01
2  AY  SEAT ASSIGNMENT   ADT   BOOK THRU SEAT MAP
«Display Rules»
```

Phần thông tin về hành lý trả trước nằm ở dòng số 1.

Các dịch vụ bổ sung được chia ra các Group(nhóm) và các Subgroup(nhóm con thuộc các Group đó). Danh sách các Group và Subgroup xem chi tiết trong Phụ lục 1 (trang 10)

Hiển thị chi những dịch vụ từ nhóm hành lý(Baggage group - BG)	DAS*G-BG/:USD
Hiển thị các dịch vụ từ nhóm hành lý(Baggage group - BG) và nhóm các dịch vụ giải trí trên chuyến bay(In-flight entertainment group - IE)	DAS*G-BG+IE/:USD
Hiển thị các dịch vụ từ nhóm bữa ăn/đồ uống(Meal/Beverage group – ML) và chỉ rõ subgroup là bữa ăn sáng(Breakfast – BR)	DAS*G-ML-BR/:USD
Hiển thị các dịch vụ từ nhóm bữa ăn/đồ uống(Meal/Beverage group – ML) và chỉ rõ subgroup là bữa ăn sáng(Breakfast – BR) và bữa ăn trưa(Lunch - LU)	DAS*G-ML-BR.LU/:USD

Bước 2: Xem thông tin chi tiết về dịch vụ (Bước này không bắt buộc)

Tab vào phần “DAS*L”, điền “1” (để xem thông tin chi tiết của dòng 1)

ADDITIONAL SVC	FOR DETAIL
LN VEN DESCRIPTION	>DAS*L-1
1 AY PRE PAID BAGGAGE	PTC AMNT CUR SEG F
2 AY SEAT ASSIGNMENT	ADT 81.40 USD 01
	ADT BOOK THRU SEAT MAP
«Display Rules»	

LINE	COMMERCIAL NAME	CARRIER	SERVICE	TYPE	RFND	COM
001	PRE PAID BAGGAGE	AY	FLIGHT		N	N
	APPLICATION VND	TOTAL	OR/AND		MILES	
	PER TRAVEL 1728000	1728000	OR			
	BOOKING - SSR					
	SSR - PDBG					
	FULFILLMENT - ASSOCIATED TO A FLIGHT COUPON OF A TICKET					
	SUB CODE-0AA	GROUP-BG				
	CXR - AY					
	RFIC - C					
	LOCATION 1	LOCATION 2	DIR WITHIN		VIA	
	U 66372	U 66372				
	SEQUENCE - 106250					
	>					

Bước 3: Bán các dịch vụ bổ sung

>DAS01L1

>R.T+ER

Chú thích:

DAS	Mã lệnh (Data Action Sent)
01	Số dịch vụ muốn bán
L1	Dòng số 1

```
>DAS01L1
* AY PRE PAID BAGGAGE REQUESTED
```

DAS01L1P2	Bán 1 dịch vụ bổ sung ở dòng số 1 cho chỉ khách số 2
DAS02L3P1.3	Bán 2 dịch vụ bổ sung ở dòng số 3 cho khách số 1 và 3
DAS01L1*1L3	Bán 1 dịch vụ bổ sung cho tất cả các khách ở dòng số 1 và 3
DAS01L1P1.2*2L2P1	Bán 1 dịch vụ bổ sung ở dòng số 1 cho khách số 1 và 2, đồng thời bán 2 dịch vụ bổ sung ở dòng số 2 cho chỉ khách số 1
SI.PDBG@	Xóa dịch vụ hành lý trả trước(Prepaid Baggage) cho tất cả các khách, tất cả các chặng trong BF
SI.P1S2/PDBG@	Xóa dịch vụ hành lý trả trước cho khách số 1 chặng số 2

Lưu ý: Sau khi bán xong các dịch vụ bổ sung, trong BF sẽ xuất hiện thêm trường **ADDITIONAL SERVICES(*DAS)**

```
T3HBCG/56 SGNH N343560 AG 37307303 21OCT
1.1CAO/ANHTUMS
1. AY 70 Y 01JUN HKGHEL HK1 0025 0610 0* E SU
** FILED FARE DATA EXISTS ** >*FF·
** VENDOR LOCATOR DATA EXISTS ** >*UL·
** ADDITIONAL SERVICES EXIST ** >*DAS·
** SERVICE INFORMATION EXISTS ** >*SI·
** TINS REMARKS EXIST ** >*HTI·
** ELECTRONIC DATA EXISTS ** >*HTE·
FONE-HANT*
TKTG-T*SGN 21OCT0125Z 56 AG
>
```

```

ADDITIONAL SERVICES
PASSENGER CAO/ANHTUMS
LN SUP DESCRIPTION          STAT AMNT  CUR FLT DETAIL
01 AY PRE PAID BAGGAGE      CD      81.40  USD AY0070 HKGHEL
>

```

Các Status thường gặp:

PN	Pending
OF	Offered/Requested
CD	Confirmed
FD	Fulfilled

Và trong trường **SERVICE INFORMATION (*SI)** sẽ có thêm thông tin về các dịch vụ bổ sung mà mình vừa bán.

```

** SPECIAL SERVICE REQUIREMENT **
SEGMENT/PASSENGER RELATED
S 1. AY 0070 Y 01JUN HKGHEL
  P 1. CAO/ANHTUMS
    ASVC KD 1 C/0AA/PDBG/PREPAID BAGGAGE-
    /A
    PDBG KK 1
    TKNE HK 1 1059901930154C1
>

```

Các Status thường gặp:

PN	Pending
KK	No further action is required
NO/UC	Refused
KD	Confirmed
HI	Fulfilled

Bước 4: Xuất EMD-A

>EMDI/P1/IC1059901930154/FS/PI-R

Chú thích:

EMDI	Mã lệnh (EMD Issuance)
P1	Khách số 1 (Nếu BF chỉ có 1 khách thì bỏ P1)
IC	Mã lệnh (In Connection with)
1059901897487	Số vé liên quan (Không bao gồm số check)
FS	Hình thức thanh toán (S - bằng tiền mặt)

PI-R	In EMD ra máy in
------	------------------

```
EMD GENERATED TOTAL 0
1059991006376 81.40 CAO/ANHTUMS

TAB AND ENTER TO REDISPLAY PNR >*T3HBCG-
>
```

Lưu ý:

Sau khi xuất xong EMD, status code của ASVC trong trường **SERVICE INFORMATION(*SI)** sẽ chuyển từ **KD**(Confirmed) sang **HI**(Fulfilled)

```
** SPECIAL SERVICE REQUIREMENT **
SEGMENT/PASSENGER RELATED
S 1. AY 0070 Y 01JUN HKGHEL
P 1. CAO/ANHTUMS ASVC HI 1 C/0AA/PDBG/PREPAID BAGGAGE-
/A/1059991006376C1
PDBG KK 1
TKNE HK 1 1059901930154C1
>
```

và status code trong trường **ADDITIONAL SERVICES (*DAS)** cũng chuyển từ **CD**(Confirmed) sang **FD**(Fulfilled).

```
ADDITIONAL SERVICES
PASSENGER CAO/ANHTUMS
LN SUP DESCRIPTION STAT AMNT CUR FLT DETAIL
01 AY PRE PAID BAGGAGE FD 81.40 USD AY0070 HKGHEL
>
```

III) Mở lại EMD-A

1) Từ BF

Hiển thị danh sách các EMD đã xuất	EMDL
Hiển thị tóm tắt EMD	EMDDn (n là EMD số mấy trong danh sách các EMD)
Hiển thị chi tiết EMD	Tab vào “EMD DETAIL DISPLAY” và ấn Enter

2) Ngoài BF

>EMDD1059991005156 (1059991005156 là số EMD)

Tab vào “EMD DETAIL DISPLAY” và ấn Enter để xem chi tiết.

IV) Hủy EMD-A (Void)

EMD chỉ được phép hủy trong cùng ngày xuất EMD. Có 2 cách để hủy EMD:

1) *Dùng lệnh EMDV*

>EMDV1059991005156 (1059991005156 là số EMD)

2) *Void EMD từ hiển thị tóm tắt EMD*

Từ hiển thị tóm tắt EMD, tab vào “EMD VOID”, gõ chữ “V” và ấn Enter.

Lưu ý: Sau khi hủy thành công, các coupon sẽ có chữ VOID ở cột STATUS.

V) Hoàn EMD-A (Refund)

Thực hiện 3 bước sau để hoàn một EMD:

1) *Hiển thị danh sách EMD:* >EMDL

2) *Hiển thị tóm tắt EMD:* >EMDDn (n: EMD số mấy trong danh sách các EMD)

3) Tab vào “EMD REFUND”, gõ chữ “F” và ấn Enter.

Lưu ý:

- ❖ Sau khi hoàn thành công, các coupon sẽ có chữ RFND ở cột STATUS.
- ❖ Chỉ thực hiện được refund khi trạng thái của các coupon là OPEN.
- ❖ Không phải tất cả các Hãng đều cho phép AG tự động refund =>> Tùy vào rules của Hãng.

VI) Đổi EMD-A (Exchange)

AG có thể xuất EMD even exchange nếu Hãng hỗ trợ tính năng này.

Sau khi đổi vé thì thực hiện lệnh sau để đổi EMD-A:

>EMDI/P1/EXE1059991005194/IC1059991006709/FS/PI-R

Chú thích:

EMDI	Mã lệnh (EMD Issuance)
P1	Khách số 1
EXE	Mã lệnh (Exchange Even)
1059991005194	Số EMD cần exchange
IC	Mã lệnh (In Connection with)

1059991006709	Số vé mới
FS	Thanh toán bằng tiền mặt
PI-R	In EMD ra máy in

Lưu ý: Sau khi đổi EMD thành công, các coupon sẽ có chữ EXCH ở cột STATUS.

VII) Xem History EMD-A

Có 2 cách để xem History của EMD:

1) Dùng lệnh EMDH

>EMDH1059991005156 (1059991005156 là số EMD)

2) Xem History của EMD từ hiển thị danh sách các EMD

Hiển thị danh sách EMD: >EMDL

Hiển thị History của EMD: >EMDHn (n: EMD số mấy trong danh sách các EMD)

VIII) In và Gửi Email EMD-A cho khách

Có 2 cách để AG in và gửi email EMD cho khách:

1) In và gửi email khi xuất EMD

> EMDI/IC1059901897487/FS /PI-R/PE-R (1059901897487 là Số vé)

Chú thích:

PI-R	Mã lệnh để in EMD ra máy in (Print Itinerary – customer Receipt)
PE-R	Mã lệnh để gửi email EMD tới địa chỉ email “TO” số 1 (MT1) của trường EMAIL ADDRESS (*EM) trong BF (Email - customer Receipt)
PE3-R	Số 3 là gửi tới địa chỉ email “TO” số 3 (MT3)

2) In và gửi email từ hiển thị History của EMD

B1: Hiển thị danh sách EMD: >EMDL

B2: Hiển thị History của EMD: >EMDHn (n: EMD số mấy trong danh sách các EMD)

B3: Move down (MD) đến phần ****REQUEST SUPPORT DOCUMENTS****, tab vào sau dấu chấm rồi ấn Enter (nếu dùng Galileo Desktop) hoặc click luôn vào **“EMDH1059991005156/RD* .”** (nếu dùng Smart Point)

****REQUEST SUPPORT DOCUMENTS****
>EMDH1059991005156/RD* .

B4: Tab vào **“EMD CUSTOMER RECEIPT .”**, nhập

PI	Nếu muốn In EMD ra máy in
01	Nếu muốn gửi email EMD tới địa chỉ email “TO” số 1 (MT1)

IX) TINS Report – Báo cáo bán vé theo ngày

Số EMD cũng được hiển thị trong TINS Report(Báo cáo bán vé theo ngày) như vé điện tử.

HMPR/CU-USD	Hiển thị báo cáo của ngày xuất vé gần nhất
HMPR/27OCT/CU-USD	Hiển thị báo cáo của ngày 27OCT

Lưu ý: Có thể xem báo cáo TINS cho 32 ngày làm việc gần nhất (là những ngày có phát sinh xuất vé, void,...)

Phân biệt giữa số vé điện tử và số EMD:

- ❖ Số vé điện tử có chữ **E** sau 3 số đầu của số vé
- ❖ Số EMD có chữ **D** sau 3 số đầu của số EMD

GALILEO VIETNAM HAN		TINS REPORT		07 NOV 13		
CURRENCY CODE USD		IATA NUMBER 37316753				
A/L	TKT/STOCK NBR	PASSENGER NAME	FARE	TAX	COMM	FOP
				*FEES		
	105E9901946974-975	CAO/ANHTUMS	6745.00	563.60	3.00	CASH
	105D991007034	CAO/ANHTUMS	81.10	0.00	0.00	CASH
	105D991007035	CAO/ANHTUMS	81.10	0.00	0.00	CASH
	105D991007036	CAO/ANHTUMS	81.10	0.00	0.00	CASH
	SUBTOTAL - CASH	6988.30		563.60		
	SUBTOTAL - CHECK	0.00		0.00		
)>					

Enhanced TINS Report (Báo cáo chi tiết)

HMPR*E/CU-USD	Hiện thị báo cáo chi tiết của ngày xuất vé gần nhất
HMPR*E/27OCT/CU-USD	Hiện thị báo cáo chi tiết của ngày 27OCT

Phân biệt số EMD: Ở cột DT(Document Type) sẽ hiện thị chữ “ED”

GALILEO VIETNAM HAN		DAILY ACTIVITY REPORT	
105 LANG HA DONG DA HA NO		07 NOV 13	
HANOI VIETNAM			
CURRENCY CODE USD	IATA-37316753	TOTAL 00009	
TICKET NBR----	CONJ	AGENT	STOCK NBR
AL M	DT	FP TT MR	HOST SCN
BASE/EQV		PASSENGER	BFRLOC
		TOTAL	TAX
		TAX 1	TAX 2
FOP DETAIL	NFR	TAX 3	INVNBR
FB/TD	FCI TC	BOOKAGT BPCC CC AUTH	COM AMT
AI	ASF	IF	*FEES
		NR VC	
105 9901946974-975		N34356	
AY E S		CAO/ANHTUMS	WXCBB0
6745.00		7308.60	563.60
	16.00JC	547.60XT	0.00
			202.35
			N34356 82P
YIF	G		
105 9991007034		N34356	
AY E ED S		CAO/ANHTUMS	WXCBB0
81.10		81.10	0.00
	0.00	0.00	0.00
			N34356 82P
105 9991007035		N34356	
AY E ED S		CAO/ANHTUMS	WXCBB0
81.10		81.10	0.00
	0.00	0.00	0.00
			N34356 82P

X) Phụ lục 1: Danh sách các Groups và Subgroups

Group Abbreviation	Subgroup Abbreviation	Definition
BG	-	Baggage group
	AD	Assistive devices
	CY	Carry-on hand baggage
	IN	Infant baggage
	MI	Musical instruments
	SI	Special Items
	SP	Sporting equipment
	CT	Container
	PP	Pre-paid excess baggage
CO	-	Carbon Offset group
FF	-	Frequent flyer group
	MG	Mileage accrual
GT	-	Ground Transportation and Non Air Services group

Group Abbreviation	Subgroup Abbreviation	Definition
	BU	Bus
	EC	Electric Cart
	HT	Hotel
	LI	Limo
	PK	Parking
	TN	Train
	TF	Transfer
	TU	Tour
IE	-	In-flight entertainment group
	FP	Fun pack
	HS	Headset
	IT	Internet access
	MV	Movie
	PB	Pillow/blanket
	PA	Phone access
	TL	Toiletries
	TV	Television
	VG	Video games
LG	-	Lounge group
MD	-	Medical group
	MA	Medical Assistance
	OX	Oxygen
	SC	Stretcher
	WH	Wheelchair
ML	-	Meal/Beverage group
	BR	Breakfast
	DR	Drink
	DI	Dinner
	LU	Lunch
	SN	Snack
PT	-	Pets
	PC	Pets in cabin
	PH	Pets in hold
RO	-	Rule Override
	3A	Category 31 and 33 Override
	31	Category 31 override
	33	Category 33 override
SA	-	Pre-reserved Seat Assignment group
SB	-	Standby group
ST	-	Store group
	AP	Apparel
	GC	Gift Card/Certificate
	LM	Logo merchandise
	TY	Toys
TS	-	Travel Services group
	CH	Charter
	CI	Check-in
	LT	Lost Ticket
	PD	Prepaid
	TI	Trip Insurance
	VI	Visa Services
	WA	Warranty
UN	-	Unaccompanied Travel (Escort) group
	AS	Assistance
	MR	Unaccompanied minor

Group Abbreviation	Subgroup Abbreviation	Definition
	SR	Unaccompanied senior
UP	-	Upgrades

Mọi thắc mắc hoặc cần trợ giúp, xin vui lòng liên hệ bộ phận Customer Support & Training
Điện thoại : HAN – 04 35622433 , SGN – 08 38274740

Chân thành cảm ơn!

