

BỘ HỎI - ĐÁP PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ HỆ THỐNG - SẢN PHẨM 1B

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

STT		VẤN ĐỀ	CÁCH KHẮC PHỤC	GHI CHÚ
I	Mục	SABRE RED 360		
1	Yêu cầu trang thiết bị tại đại lý	Yêu cầu tối thiểu với máy tính khi cài đặt Sabre Red 360 cần có CPU: Core I3, RAM: 4GB cho Windows 7-32bit, 8GB cho Windows 7-64bit, 8GB cho Windows 10-64bit.		
2	Cài đặt Sabre Red 360	Với mỗi khách hàng đang sử dụng sản phẩm Sabre Red 360 sẽ được SabreVN cung cấp các LNIATAs & EPRs để phục vụ cho việc cài đặt hệ thống. Với những người dùng đang sử dụng sản phẩm Sabre Red 360, nếu muốn xem version và cách update version của Sabre Red 360 xin vui lòng truy cập vào đường link của SabreVN để xem file và clip hướng dẫn sử dụng.	Người dùng truy cập vào trang Web của Sabre VN để xem file & clip hướng dẫn: http://sgn.sabre.vn hoặc liên hệ với SabreVN qua các số điện thoại sau, gặp phòng Công nghệ thông tin để được hỗ trợ. • Tại Hà nội: 84-24-39431975 – số lẻ 2. • Tại Sài gòn: 84-28-36226628 – số lẻ 2.	technic@hcm.sabretn.vn techsupport@han.sabretn.vn
3	Kích hoạt biểu tượng Sabre Red 360	Trong quá trình truy cập Sabre Red 360 người dùng đã đăng nhập đúng các thông tin EPR, password, PCC nhưng sau khoảng 3 phút hệ thống không mở được ứng dụng. Lỗi LNIATA không tồn tại và lỗi cài trùng cấu hình : "S01 – LNIATA NOT DEFINED IN HOST" và "S02 ERROR"	Người dùng truy cập vào trang Web của Sabre VN để xem file & clip hướng dẫn cách khắc phục lỗi: http://sgn.sabre.vn hoặc liên hệ với SabreVN qua các số điện thoại sau, gặp phòng Công nghệ thông tin để được hỗ trợ. • Tại Hà nội: 84-24-39431975 – số lẻ 2. • Tại Sài gòn: 84-28-36226628 – số lẻ 2.	technic@hcm.sabretn.vn techsupport@han.sabretn.vn
4	Agent ID (Số sign in code)	Password sai hoặc bị khóa: "INVALID AGENT ID OR PASSCODE" Số Sign in đã bị khóa hoặc đã hết hạn sử dụng: " Wrong Credentials, Agent ID, PCC and/or Password is invalid" Nâng cấp phiên bản Sabre Red 360: "You are NOT AUTHORIZED to use Sabre Red Workspace" hoặc "THIS VERSION OF SABRE RED WORKSPACE IS NO LONGER SUPPORTED"	Người dùng liên hệ với Helpdesk Sabre được hỗ trợ. Người dùng liên hệ với Helpdesk Sabre được hỗ trợ. Người dùng truy cập vào trang Web của Sabre VN để xem file & clip hướng dẫn cách khắc phục lỗi: http://sgn.sabre.vn hoặc liên hệ với SabreVN qua các số điện thoại sau, gặp phòng Công nghệ thông tin để được hỗ trợ. • Tại Hà nội: 84-24-39431975 – số lẻ 2. • Tại Sài gòn: 84-28-36226628 – số lẻ 2.	Password tối thiểu là 7 và tối đa là 8 ký tự bao gồm ký tự chữ và số (không bao gồm 3 ký tự chữ và số liên tục), Password mới không được phép có 3 ký tự trùng với pass cũ, không sử dụng 4 Password gần nhất. Ví dụ: xuan1986 helpdesk@han.sabretn.vn helpdesk@hcm.sabretn.vn hoặc các địa chỉ skypee chat của Helpdesk Sabre technic@hcm.sabretn.vn techsupport@han.sabretn.vn

BỘ HỎI - ĐÁP PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ HỆ THỐNG - SẢN PHẨM 1B

5	Past date PNR	Hiện thị lịch sử PNR bằng code	*RLOC-P	
		Hiện thị lịch sử PNR bằng tên khách	*<HỌ/TÊN>-P	
6	Delete segment	Chặng bay HK/KK/TK/HX Chặng bay UN/NO/UC XI - INVALID FORMAT X3/4 - SEG NOT ENT BGNG WITH	Hủy HX ra khỏi PNR, dùng lệnh X hoặc XI Clear chặng bay UN/NO/UC, dùng lệnh: EWB Sử dụng lệnh: X<Số tt chặng bay> Chặng bay cần hủy đã qua ngày bay (Noshow), không hủy được.	
7	Queuc	Làm sao để biết Airline trả lời điện báo vào PNR ?	Đại lý cần kiểm tra Q thường xuyên với lệnh : QC/ : Truy cập vào hệ thống Q Q/1 : Bắt đầu vào làm việc với Q số 1 QR : Thoát PNR đang xử lý ra khỏi Q và tiếp tục xử lý sang PNR khác. QI : Giữ PNR đang xử lý ở trong Q và tiếp tục sang PNR khác. QXR : Thoát PNR đang xử ra khỏi Q & thoát khỏi hệ thống Q QXI : Giữ PNR đang xử ở trong Q & thoát khỏi hệ thống Q	
8	Chặng bay thông tin.	Câu lệnh: 0 (segment type)(carrier code) GK (number of people)(city code)(date)- (free text field)	00THAAGK1BOS24AUG-TRAVELERS CHECKS 00THOZNN1ICN15JUN-SGNICN/1100AM/<FREE TEXT>	
9	Frequent Flyer	FF (vendor code)(FF number)-(name number) : du : FFVNG97685431-1.1	<i>Vì</i> Kiểm tra thông tin thẻ: *FF Hủy thông tin thẻ: FF<Số tt dòng> Cập nhật thông tin thẻ: FF<Code Hãng><số thẻ>-<TT tên	
10	PNR PRICING	Câu lệnh yêu cầu hệ thống tính nhiều giá Câu lệnh tính giá chỉ định Account code Câu lệnh tính giá chỉ định ngày xuất vé trong quá khứ hoặc tương lai. PNR có nhiều đối tượng khách: FORMAT-TOO MANY PSGR TYPES-0135 Chưa đăng ký máy in: NEED TICKET PRINTER ASSIGNED BEFORE ISSUING TICKET—1151	WPA <carrier> WPA <Carrier code> YAC *<Account code> WPA <Carrier code> YB <DDMMYY> WPACXYP1ADT/2CNN/1INF	
			W*VN PTR <Địa chỉ máy in> DSIV <Địa chỉ máy in>	Có thể kiểm tra bằng lệnh *S*P , nếu đăng ký sai địa chỉ máy in cần thực hiện lệnh thoát máy in W*NO PTR/END DSNO
11	Hệ thống báo lỗi Xuất vé (Ticketing)	Xuất vé sai đối tượng khách với giá đã lưu: UNABLE TO TICKET- VERIFY PASSENGER TYPE CODE- 2103	Kiểm tra PTC của tất cả khách trong PNR, lệnh: PD Đổi đối tượng khách phù hợp với đối tượng khách của giá vé, câu lệnh: PDTSTU-1.1	
		PNR chưa có thông tin hộ chiếu (Passport): PASSENGER SECURITY DATA REQUIRED PLEASE UPDATE AND RETRY- 1829	3DOCS/P /GB/7834567/SG/06DEC1978/M/11AUG2009/TAN/A RON-1.1	* Chú ý nếu đối tượng khách là trẻ sơ sinh (Infant) : Female: FI Male: MI

BỘ HỎI - ĐÁP PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ HỆ THỐNG - SẢN PHẨM 1B

<p>PNR chưa có thông tin địa chỉ Email/ Số điện thoại của khách hàng/Thông tin an toàn bay: UNABLE TO PROCESS - CORRECT/RETRY 163/375 AIRLINES SYSTEM UNABLE TO PROCESS TRANSACTION `AT THIS TIME`-2337</p>	<p>3CTCE/<Email addr>-<Name field> Với: // là ký hiệu @ .. là ký tự gạch dưới _ / là ký hiệu - 3CTCM/<handphone>-<Name field> 3FOID/PP<Code nước><Số hộ chiếu> (Khách định cư, áp dụng riêng cho KQ/ TK) 3FOID/ID<Code nước><Số hộ chiếu> (Khách du lịch, áp dụng riêng cho KQ/ TK)</p>	
<p>Tên đệm và tên riêng của hành khách quá 29 ký tự (Middle Name & First Name): UNABLE TO PROCESS - CORRECT/RETRY - 153 NAME DOES NOT MATCH NAME IN AIRLINE SYSTEM-2337</p>	<p>Người dùng liên hệ với Hãng xin ủy quyền đổi tên. Sau đó liên hệ với Helpdesk Sabre . Helpdesk Sabre sẽ là người thực hiện thao tác trên hệ thống . Đại lý không tự ý đổi tên hành khách</p>	
<p>Họ của hành khách chỉ có 1 ký tự hoặc vượt quá 29 ký tự (Surname): NEED INITIALS-2113</p>	<p>Người dùng liên hệ với Hãng xin ủy quyền đổi tên. Sau đó liên hệ với Helpdesk Sabre . Helpdesk Sabre sẽ là người thực hiện thao tác trên hệ thống . Đại lý không tự ý đổi tên hành khách</p>	
<p>Khóa chức năng xuất và đổi vé: ¥WFRF ENTRY NOT AVAILABLE-3--1151¥</p>	<p>Đại lý liên hệ trực tiếp với Helpdesk BSP tại VN để kiểm tra thông tin</p>	
<p>Sai đơn vị tiền: CHECK TAX DECIMAL PLACEMENT-2112</p>	<p>Hủy vô vé đã lưu, lệnh: PQD-ALL Tính và lưu lại giá</p>	
<p>Thời hạn xuất vé 7TAW/ không phù hợp với điều kiện giá: INCORRECT TIME LIMIT - VERIFY *PQ DATE - LAST DATE 13MAR</p>	<p>Cập nhật lại trường thông tin 7TAW.../ theo time limit của giá vé, lệnh: 7TAWDDMMM/</p>	
<p>Điều kiện Not Valid Before/ Not Valid After không phù hợp với điều kiện giá: UNABLE TO PROCESS - CORRECT/RETRY - 754 AIRLINE SYSTEM UNABLE TO PROCESS TRANSACTION AT THIS TIME</p>	<p>Chỉnh sửa lại thông tin NVB/NVA, lệnh: WVI<Số TT vô vé>YLA*DDMMYYDDMMYY</p>	
<p>Tình trạng chỗ trên 1b & airline không khớp nhau . UNABLE TO PROCESS - CORRECT/RETRY - 129 PNR LOCATOR DOES NOT MATCH LOCATOR IN AIRLINE SYSTEM</p>	<p>Người dùng có thể sử dụng lệnh □Q<Carrier Code>/*<airline code> hoặc liên hệ trực tiếp với airline / Web site của Hãng để kiểm tra thông tin . Hoặc liên hệ Helpdesk Sabre để có phương án xử lý tốt nhất.</p>	
<p>Tình trạng vé bị khóa/ đã làm thủ tục (SUSP/ACTL/CKIN) UNABLE TO PROCESS - CORRECT/RETRY - 396 INVALID COUPON STATUS FOR ACTION REQUESTED</p>	<p>Người dùng liên hệ với Hãng kiểm tra tình trạng Coupon và đề nghị Hãng chuyển về tình trạng coupon về OPEN để thực hiện các thao tác tiếp theo .</p>	
<p>Hệ thống Airlines Down: UNABLE TO PROCESS - CORRECT/RETRY - 118 AIRLINE SYSTEM UNABLE TO PROCESSTRANSACTION AT THIS TIME</p>	<p>Người dùng có thể liên hệ với airline/ Helpdesk Sabre để kiểm tra nguyên nhân mất kết nối hoặc chờ để in lại vé, tránh gõ lệnh in vé liên tục gây ra VOID Ticket System</p>	

BỘ HỎI - ĐÁP PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ HỆ THỐNG - SẢN PHẨM 1B

		<p>Tính giá chỉ định sai Hãng xuất vé: VALIDATING CARRIER NOT PRESENT IN ITINERARY - VERIFY OR REENTER TO PROCEED</p>	<p>Hủy vé đã lưu, lệnh: POD-ALL Tính giá có PNR, chỉ định Hãng xuất vé khớp với hành trình bay: WPA<Carrier Code></p>	
		<p>Xuất vé/đổi vé có số tiền local currency vượt quá 8 ký tự số TOTAL AMOUNT TOO LARGE ISSUE TICKET MANUALLY- 2163</p>	<p>Người dùng liên hệ Helpdesk Sabre để mở chức năng xuất vé Large Amount</p>	
		<p>Xuất vé vượt quá Bank Guarantee với Hãng, như SQ/EK UNABLE TO PROCESS - CORRECT/RETRY - 397 MAXIMUM TICKET/DOCUMENT LIMIT REACHED IN AIRLINE</p>	<p>Người dùng liên hệ Hãng để xin cấp thêm stock.</p>	
		<p>Điều kiện của hành trình mới không thỏa mãn với điều kiện giá vé đổi AUTO EXCHANGE. REISSUE NOT ALLOWED - VOLUNTARY CHANGE RULES FAILED</p>	<p>Kiểm tra lại điều kiện vé gốc (CAT31)</p>	
		<p>Gới hạn điều kiện CAT5 hoặc yêu cầu đổi hạng ghế giữ chỗ: INVALID AS BOOKED - LOWER FARE APPLIES - REBOOK 1R</p>	<p>* Kiểm tra điều kiện đặt chỗ và xuất vé trước ngày bay. * Đổi lại hạng ghế giữ chỗ.</p>	
		<p>Tên khách trên 1b và trên hệ thống airline không trùng nhau: UNABLE TO PROCESS - CORRECT/RETRY - 153 NAME DOES NOT MATCH NAME IN AIRLINE SYSTEM</p>	<p>Người dùng liên hệ Helpdesk Sabre để được hỗ trợ.</p>	
12	EMD	<p>Thông tin Air Extra không link số vé: UNABLE TO PROCESS - CORRECT/RETRY - 912 INVALID OR MISSING DATA</p>	<p>Hủy trường Air Extra, lệnh AEYX1. Tạo Air Extra link với số vé vào ô CONNECTED TKT NUMBER.</p>	
		<p>Thông tin Air Extra không đúng RFISC: UNABLE TO PROCESS - CORRECT/RETRY - 34 EMD REASON FOR ISSUANCE SUB CODE IS MISSING/INVALID-2338</p>	<p>Người dùng liên hệ với Hãng để kiểm tra code RFISC , sau đó hủy trường Air Extra (AEYX1) và tạo Air Extra mới</p>	
II		CONTENT SERVICES FOR LODGING (CSL)		
1		<p>Đầu mỗi liên hệ khi phát sinh vấn đề của booking?</p>	<p>Trong quá trình đặt phòng, sau khi kết thúc booking, nếu Đại lý không nhận được confirmation Code => liên hệ tới Helpdesk 1B. Chúng tôi sẽ hỗ trợ hết khả năng của mình trợ giúp Đại lý. Trong trường hợp ngoài khả năng xử lý của 1B, chúng tôi sẽ hướng dẫn đại lý liên hệ với các đối tác Booking.com hoặc liên hệ trực tiếp với Khách sạn để giải quyết các vấn đề phát sinh cho khách hàng nhanh nhất & thỏa đáng nhất. - Lưu ý: Đại lý nên liên hệ trực tiếp với Khách sạn sẽ được giải quyết nhanh hơn, nếu không tìm được contact của Khách sạn => liên hệ qua hệ thống. - Trên Expedia, Đại lý có thể sử dụng kênh liên hệ với Khách sạn trên đó.</p>	

BỘ HỎI - ĐÁP PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ HỆ THỐNG - SẢN PHẨM 1B

2		Chính sách chi trả hoa hồng cho booking?	Sau khi đã đăng ký với Booking.com, Đại lý sẽ hoàn thiện thông tin tài khoản thanh toán trên Booking.com để được nhận hoa hồng, đây là thỏa thuận riêng giữa đối tác và Đại lý, chính sách sẽ áp dụng cho từng đại lý & theo điều khoản riêng	
3		Chính sách deposit, guarantee cho booking	Đại lý cần nhập thông tin thẻ thanh toán trong quá trình đặt phòng. Nếu nhập sai thông tin thẻ (sai số thẻ, sai lệch ngày hết hạn của thẻ) hệ thống sẽ không confirm booking đó. Chính sách deposit và guarantee tùy thuộc vào quy định của từng khách sạn	
4		Chính sách hủy đặt phòng, hoàn tiền	Đại lý cần đặc biệt lưu ý kiểm tra điều kiện thanh toán, điều kiện đặt cọc, hoàn hủy khi book phòng. Trong trường hợp hủy phòng, việc hoàn lại tiền đặt cọc deposit hay guarantee sẽ tùy thuộc vào chính sách của khách sạn.	
III		SQ-NDC		
1		Không xuất được vé hạng Bussiness trên SQ NDC, xuất vé hạng Economy xuất được	Do chính sách Deposit của Đại lý, Hãng phân ra cho cả kênh Edifact & kênh NDC nên khi xuất vé có giá trị lớn (hạng Bussiness) trên NDC bị hạn chế. Trong trường hợp này Đại lý liên hệ trực tiếp với SQ local để được hỗ trợ.	
2		Chỉ xuất duy nhất 01 ADT trong 1 booking, từ 2 khách trở lên hoặc khách Family không xuất được giá CHD	Hiện nay HDQ 1B đang trong quá trình phát triển sản phẩm nên trong mỗi booking chỉ xuất được vé cho 1 khách ADT duy nhất, dự kiến Quý II 2022 hệ thống sẽ triển khai chức năng xuất vé từ 2 khách trở lên & nhiều đối tượng khách khác.	trên 1A đã xuất được booking cho 2 khách trở lên
3		Không lấy được giá STUDENT fare, giá account code trên SQNDC trong khi Hãng có biểu giá triển khai cho các Đại lý	Hiện nay HDQ 1B đang trong quá trình phát triển sản phẩm nên trong mỗi booking chỉ xuất được vé cho 1 đối tượng khách ADT duy nhất, dự kiến Quý II 2022 hệ thống sẽ triển khai chức năng xuất vé từ 2 khách trở lên & nhiều đối tượng khách khác.	Trên 1A đã lấy được giá STU và xuất vé thành công
4		Không book được dịch vụ mua chỗ ngồi trước & hành lý qua cước	Dự kiến Quý I & II 2022 sẽ hỗ trợ chức năng đặt chỗ ngồi trước & hành lý qua cước trên hệ thống 1B	
5		Nhập thông tin DOCS/APIS	Khuyến cáo Đại lý nhập trường DOCS/APIS và các trường SSR/OSI ngay trước bước Create Order, ngay sau khi tạo Order sẽ không nhập được các thông tin này vào booking cũng như modify các trường thông tin này nữa	