



Contenido

GSO

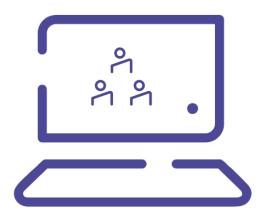
- 1. ¿Qué es GSO?
- 2. Login
- 3. Paso a Paso Cotización Round Trip
 - a. Solicitud
 - b. Selección de Itinerario
 - c. Oferta
 - d. Booking
- 1. Tasks Queue
- 2. Contacto



GSO / ¿Qué es GSO?

El sistema GSO es una plataforma web disponible para las agencias de viaje que permite realizar cotizaciones de Grupos en tiempo real.

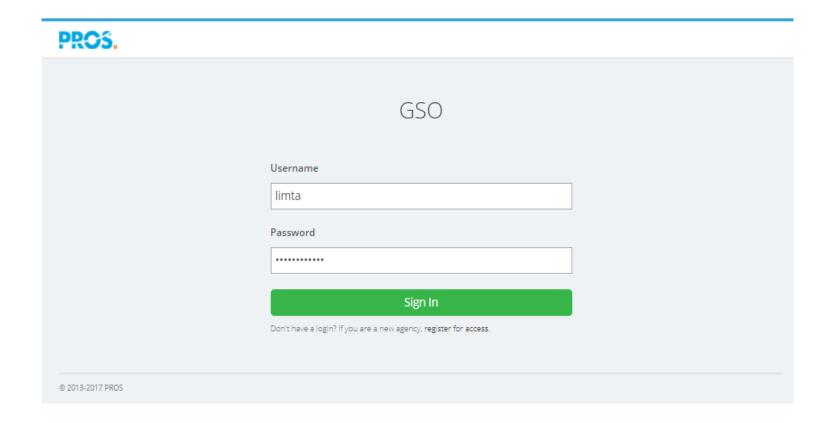
- En GSO, lo agentes verán directamente los vuelos, precios y seleccionarán el itinerario deseado
- Las agencias mantienen su relación con LATAM a través del Group Desk, quien estará encargado de controlar el cumplimiento de las condiciones del negocio por parte de las Agencias, y entregar soporte a la venta





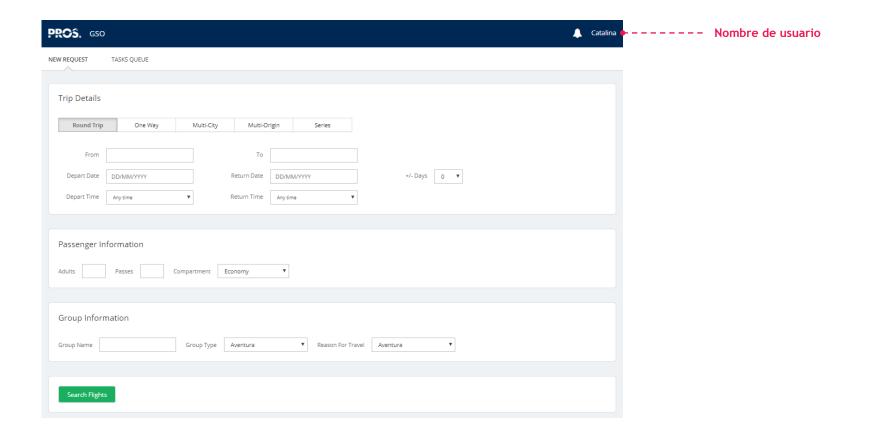
GSO / Login

PASO 1: Ingresar Username y Password y seleccionar Sign In



GSO / Login

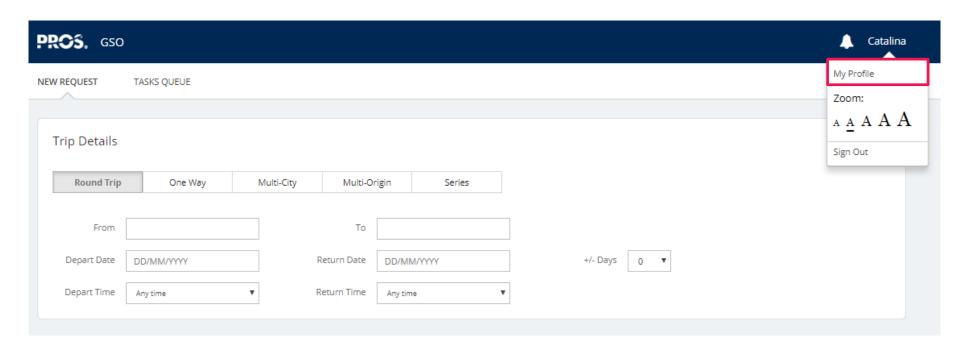
Se ingresará a la página principal de GSO



GSO / Datos de Contacto

Es importante cambiar el password y mantener la información de contacto actualizada.

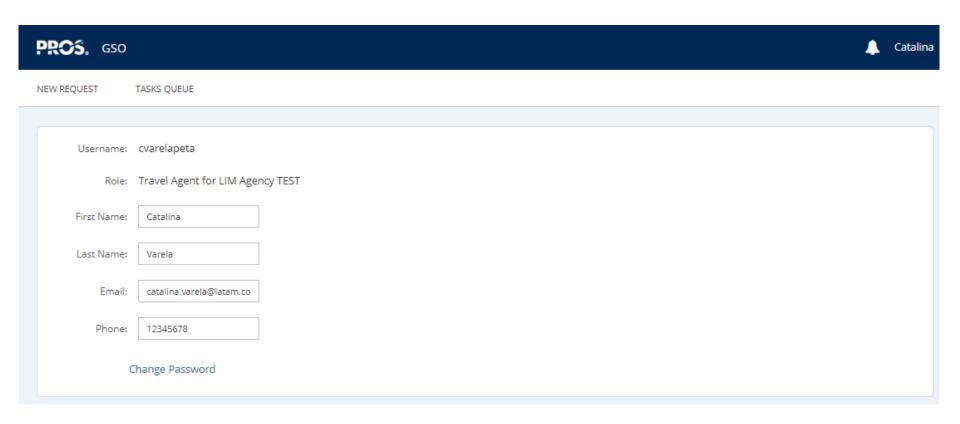
Para lo anterior, hacer click en el nombre y luego seleccionar My Profile.



GSO / Datos de Contacto

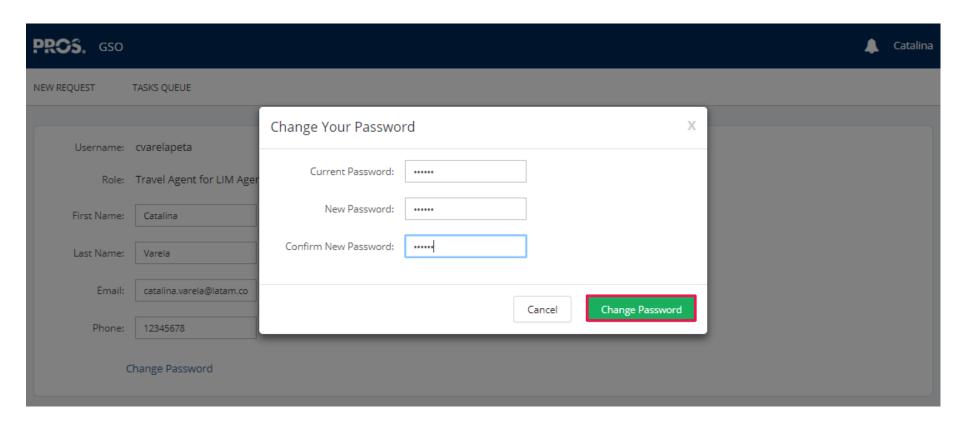
Se podrá cambiar: nombre, apellido, correo electrónico y teléfono.

Además, se podrá cambiar el password seleccionando Change Password.



GSO / Datos de Contacto

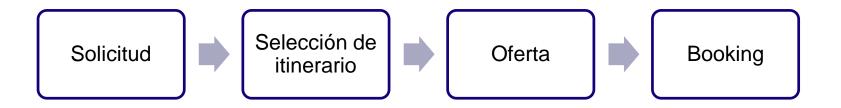
Para cambiar el password se debe ingresar el password actual y luego ingresar el nuevo dos veces. Finalmente, seleccionar *Change Password*.





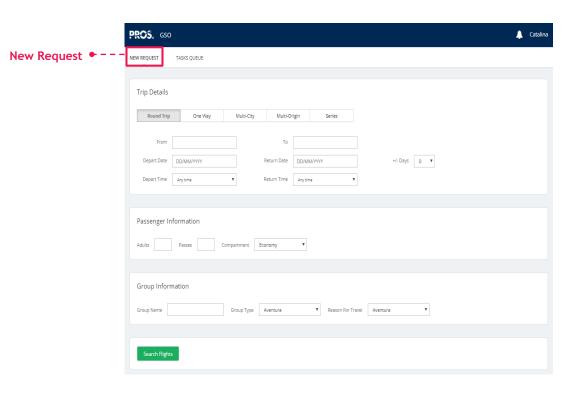
Paso a Paso Cotización / Proceso

Para realizar una cotización online de grupos Adhoc, se deben realizar los siguientes pasos:





Para ingresar una cotización, se debe seleccionar la pestaña NEW REQUEST.

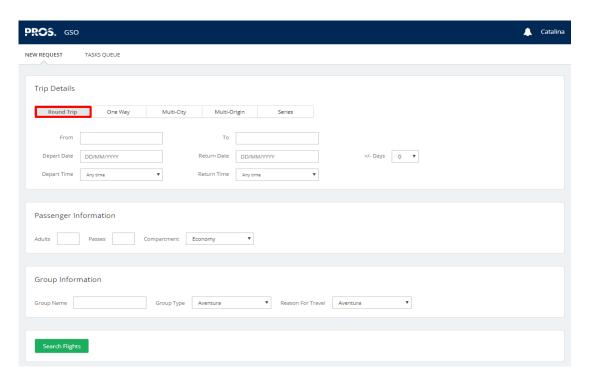


En este ejemplo veremos una cotización para:

- Un tipo de viaje Round Trip
- Entre Santiago (SCL) y Sao Paulo (GRU)
- Con salida el 6 de junio de 2018 y retorno el 13 de junio de 2018
- Para 20 pasajeros
- En cabina Economy
- De un tipo de grupo Normal



Para ingresar una cotización, se debe seleccionar la pestaña NEW REQUEST.

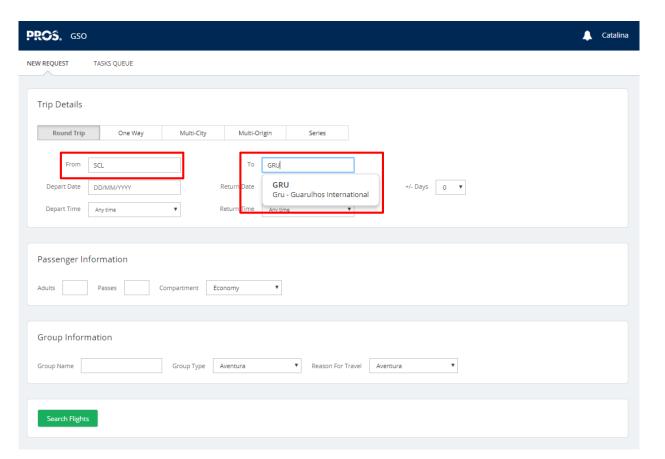


PASO 1:

Hacer click en el tipo de viaje Round Trip



Para ingresar una cotización, se debe seleccionar la pestaña NEW REQUEST.



PASO 2:

Seleccionar <u>aeropuerto</u> de salida en **From** ("SCL" en el ejemplo), y <u>aeropuerto</u> de llegada en **To** ("GRU" en el ejemplo)



Para ingresar una cotización, se debe seleccionar la pestaña NEW REQUEST.

ip Details																			
Round Trip	One Way	Multi-City	Multi-O	igin		Ser	ies												
From	SCL		То	GRU															
Depart Date	06/06/2018		Return Date	DD/N	/IM/YYY	Υ					+/-	Days	0	•]	
Depart Time	Any time	•	Return Time	4		Jur	ne 20)18					Jul	y 20	18		٠		
				SU 27	MO 28	TU 29	WE 30	TH 31	FR 1	SA 2	SU 1	MO 2	TU 3	WE 4	TH 5	FR 6	SA 7		
ssenger In	formation						6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14		
ults	Passes	Compartment	conomy	10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21		
			,	. 17 24	18 25	19 26	20 27	21	22	23 30	22	30	24	25 1	26	27	28 4		
roup Inform	antion																		
oup intorn	iation																		
oup Name		Group Type	Aventura		*	Re	eason F	or Tra	vel	Avent	ura			•					

PASO 3:

Seleccionar <u>fecha de salida</u> en **Depart Date** y <u>fecha de regreso</u> en **Return Date**



Para ingresar una cotización, se debe seleccionar la pestaña NEW REQUEST.

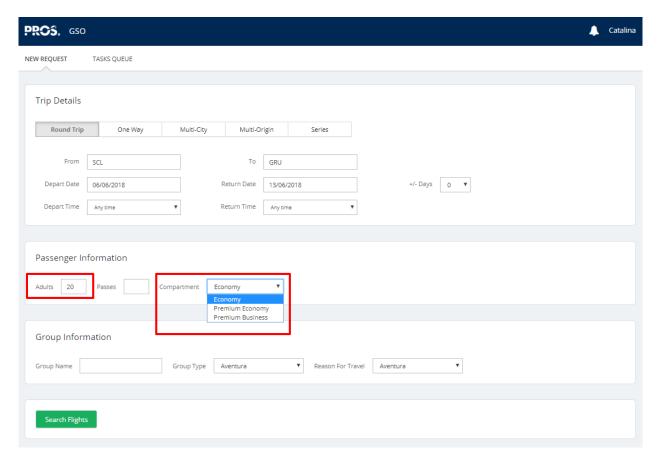
W REQUEST	TASKS QUEUE							
Trip Details								
Round Trip	One Way	Multi-City	Multi-Orig	gin	Series			
From	SCL		То	GRU				
Depart Date	06/06/2018		Return Date	13/06/2018		+/- Days 0	v	
Depart Time	Any time	7	Return Time	Any time	•			
Passenger In	Any time Morning (12:01am to 10:00 Mid-morning (9:00am to 1: Afternoon (12:00pm to 5:0 Evening (4:00pm to 11:59p	00pm) 0pm)						
Adults	Passes	Compartment Ec	onomy	*				
Group Inforr	nation							
Group Name		Group Type	Aventura	•	Reason For Travel	Aventura v		
	_							

PASO 4:

Seleccionar <u>tiempo de salida</u> (Depart Time) y <u>tiempo de retorno</u> (Return Time)



Para ingresar una cotización, se debe seleccionar la pestaña NEW REQUEST.



PASO 5:

Ingresar la <u>cantidad de pasajeros</u> del grupo en **Adults**:

- Mínimo 10
- En Inter máximo 99
- En DOM EC máximo 300

Seleccionar <u>cabina</u> en **Compartment**:

- Economy
- · Premium Economy
- Premium Business

Paso a Paso Cotización / Tour Conductor



EQUEST	TASKS QUEUE									
ip Details										
Round Trip	One Way	Multi-City	Multi-O	rigin	Series					
From	SCL		То	GRU						
Depart Date	06/06/2018		Return Date	13/06/2018	8		+/- Days	0 •		
Depart Time		▼	Return Time	Any time	•					
Depart Hille	Any time			Any time	•					
Depart Time	Any time			Anythrie						
				Any time	·					
	aformation			Any unite	,					
	iformation		onomy	▼ V	,					
ssenger In	iformation	ompartment Ecc	onomy	v	,					
ssenger In	iformation	ompartment Ecc Ecc Pre		▼ ny	,					
ssenger In	formation Passes Co	ompartment Ecc Ecc Pre	onomy emium Econor	▼ ny						
ssenger In	formation Passes Co	ompartment Ecc Ecc Pre Pre	onomy emium Econor emium Busine	ny ss		el <u>Aventus</u>	rā.	•		
ssenger In	formation Passes Co	ompartment Ecc Ecc Pre Pre	onomy emium Econor	▼ ny		el Aventu	ra	Y		
ssenger In	formation Passes Co	ompartment Ecc Ecc Pre Pre	onomy emium Econor emium Busine	ny ss		el Aventu	ra	•		

Los <u>Tour Conductor (TC)</u> se ingresan en el cuadro Passes

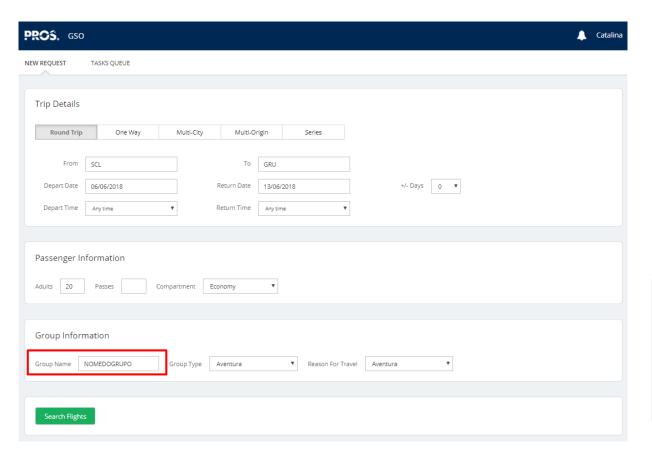
GSO rechaza automáticamente cotizaciones con más TC de lo permitido según las políticas cargadas



Aplica en rutas domésticas Ecuador (1 TC por cada 10 ADT). No aplica en rutas internacionales



Para ingresar una cotización, se debe seleccionar la pestaña NEW REQUEST.



PASO 6:

Ingresar el <u>nombre del grupo</u> en **Group Name**.

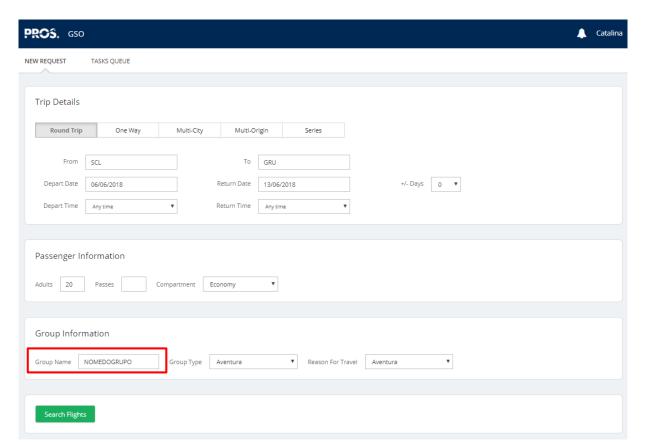
El nombre del grupo debe ser ingresado correctamente en la solicitud realizada a través de GSO, con la finalidad de identificar posibles duplicidades y el negocio al cual corresponde



Group Desk se reserva el derecho a rechazar la cotización en caso de que el nombre del Grupo esté mal ingresado y no se identifique el tipo de negocio



Para ingresar una cotización, se debe seleccionar la pestaña NEW REQUEST.



El nombre del grupo:

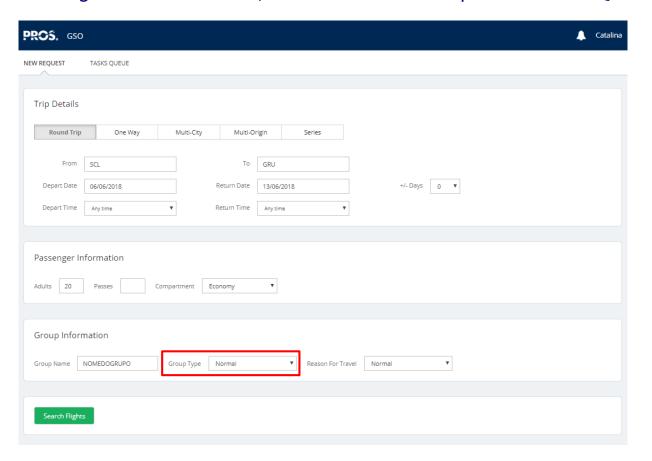
- Debe contener mínimo 3 y máximo 23 caracteres
- No se pueden colocar números, nombre de agencia o ciudad de destino, y se debe omitir la palabra "grupo" Para el caso de colegios o giras estudiantiles, se debe identificar el nombre del colegio, curso y letra, y para grupos deportivos se debe identificar el tipo de deporte o el nombre del club.

Ejemplos:

Colegios : COLEGIOALCATARAIIA Deportivos : CLUBFUTBOLXXXXX



Para ingresar una cotización, se debe seleccionar la pestaña NEW REQUEST.



PASO 7:

Seleccionar <u>tipo de grupo</u> en **Group Type** y <u>razón de viaje</u> en Reason For Travel.



La selección de Group Type es mandatoria y debe reflejar exactamente el tipo de Grupo que se está cotizando, de otra forma Group Desk podría rechazar la cotización.



Para ingresar una cotización, se debe seleccionar la pestaña NEW REQUEST.

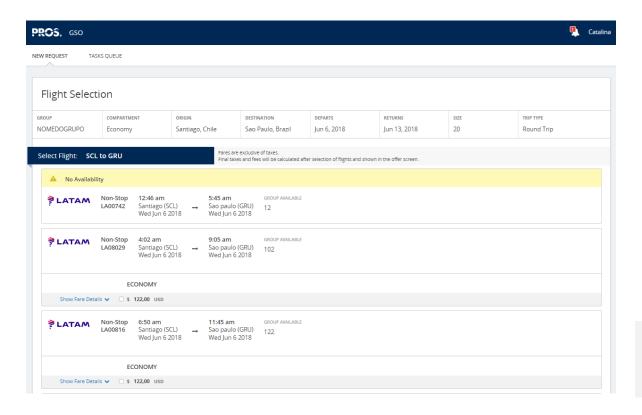
	TASKS QUEUE									
p Details										
	_									
Round Trip	One Way	Multi-City	Multi-O	rigin	Series					
From	SCL		То	GRU						
			_]				
Depart Date	06/06/2018		Return Date	13/06/201	8		+/- Days	0 •		
	Any time	v	Return Time	Any time	•					
ssenger Ir	formation		Return Time	Any time	v					
ssenger In	formation Passes (•					
ssenger Ir	formation Passes (Compartment Ec		v	▼ Reason For Tra		nal	•		

PASO 8:

Hacer click en **Search Flights**



Se desplegará un resumen de los datos de la solicitud y los itinerarios de ida, en orden ascendente según cantidad de conexiones y hora de salida





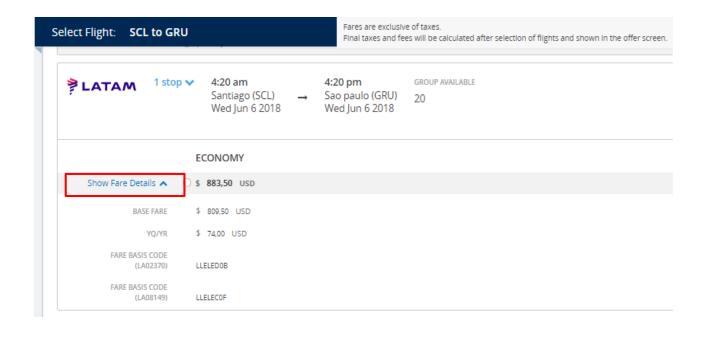


Recordar que los itinerarios de regreso se desplegarán sólo una vez que se haya seleccionado un itinerario de ida. En el lugar donde corresponde mostrar el despliegue de itinerarios de vuelta, se muestra un mensaje diciendo que las tarifas no pueden ser calculadas

Select Flight: SCL to GRU	Fares are exclusive of taxes. Final taxes and fees will be calculated after selection of flights and shown in the offer screen.
ECONOMY	
Show Fare Details ✔ ○ \$ 122,00 USD	
PLATAM 1 stop ✓ 1:25 pm Santiago (SCL) Wed Jun 6 2018	12.5 pm GROUP AINALABLE RIO PAULO (GRU) 23 Ned Jun 6 2018
ECONOMY	
Show Fare Details ✔ ○ \$ 154,75 USD	
▲ No Availability	
PLATAM 1 stop ∨ 2:30 pm Santiago (SCL) Wed Jun 6 2018	11:20 pm GROUP ANALABLE iao paulo (GRU) -4 Yed Jun 6 2018
PLATAM 1 stop ✓ 11:55 pm Santiago (SCL) Wed Jun 6 2018	t:50 am GROUP AINALABLE iao paulo (GRU) 94 hu jun 7 2018
ECONOMY	
Show Fare Details ✓ ○ \$ 1.016,00 USD	
Select Flight: GRU to SCL	Fares are exclusive of faxes. Final taxes and fees will be calculated after selection of flights and shown in the offer screen.
	Fares cannot be calculated Please select an option for the previous direction first.
Select at least one departure and return fare to continue.	Edit Request Preview Offer

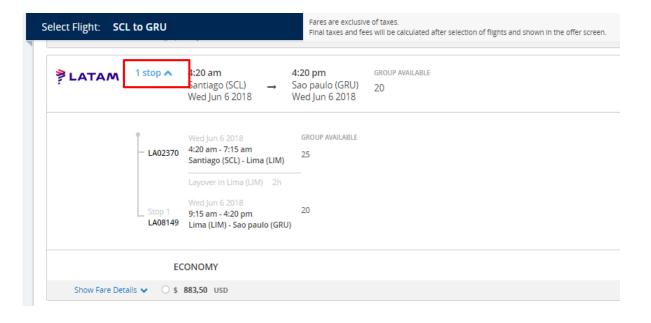


Para cualquier itinerario disponible, se puede hacer click en Show Fare Details y se desplegarán los detalles de la tarifa





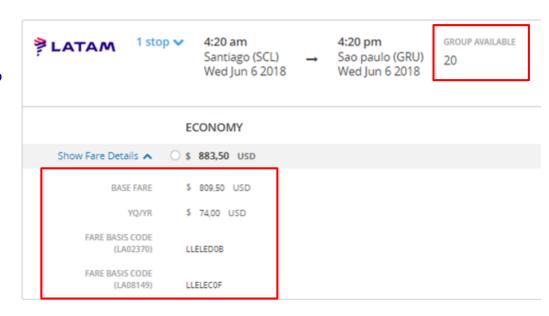
Para cualquier opción se podrá ver la información de los vuelos. En caso de ser más de un vuelo, se podrán desplegar.





Detalles de un itinerario:

- **Group Available**: disponibilidad para Grupos. Si no es suficiente para la cantidad de pasajeros solicitados, la opción no podrá ser seleccionada
- Base Fare: tarifa base
- YQ/YR: cargo por combustible (variable)
- Fare Basis Code: código del fare basis
- Booking Class: clase





El cargo por combustible es sólo referencial, ya que se calcula nuevamente al momento de la emisión y podría variar.

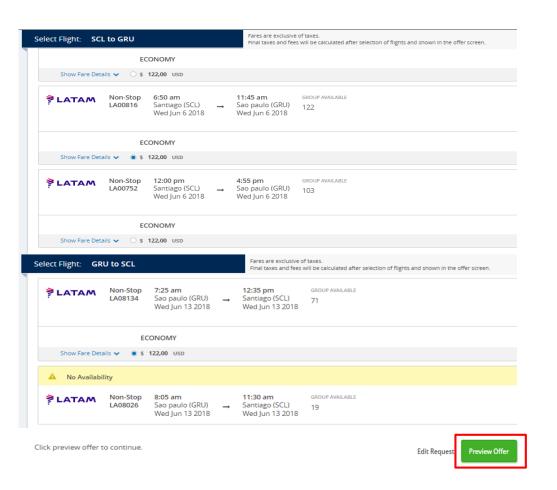


Cuando una de las opciones de vuelos no tiene disponibilidad suficiente para el Grupo solicitado, entonces aparecerá el mensaje "No Availability" y la opción no podrá ser seleccionada



Paso a Paso Cotización / Selección de Itinerario





PASO 9:

Seleccionar un <u>itinerario de ida</u> haciendo click sobre la opción.

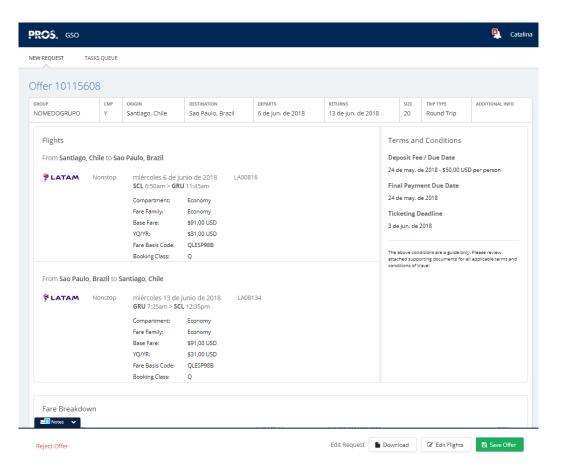
PASO 10:

Bajar y seleccionar un <u>itinerario de</u> <u>vuelta</u> haciendo click sobre la opción.

PASO 11:

Hacer click en Preview Offer

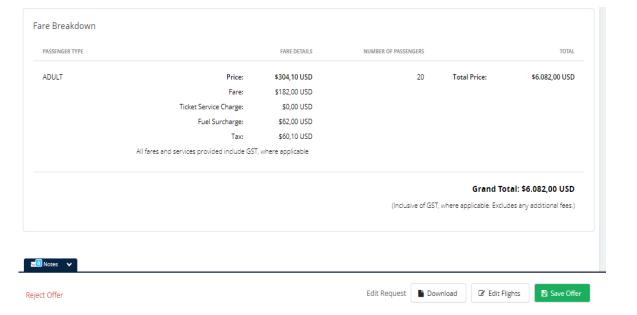




Se desplegarán los detalles de la oferta:

- Flights: detalle de los vuelos y tarifas
- **Terms and Conditions**: Tiempos Límite. Éstos son referenciales y están sujetos a confirmación del Group Desk.
- Fare Breakdown: detalle de la tarifa final





En Fare Breakdown se mostrará el resumen del pago total por pasajero.



El Fuel Surcharge (Q) y el Tax (impuestos) son sólo referenciales, ya que son variables a través del tiempo y los definitivos son los que se calculen el día de la emisión.



Finalmente, se pueden tomar las siguientes acciones sobre la oferta:



Notes: Permite traspasar un mensaje al Group Desk junto con la Oferta

Reject Offer: Rechazar Oferta (El rechazo será informado vía mail dado que GSO no lo notificará ni guarda registro de la Oferta rechazada)

Edit Request: Editar Solicitud inicial

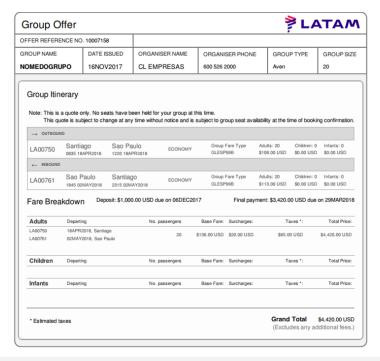
Download: Descargar documento PDF con resumen de la Oferta

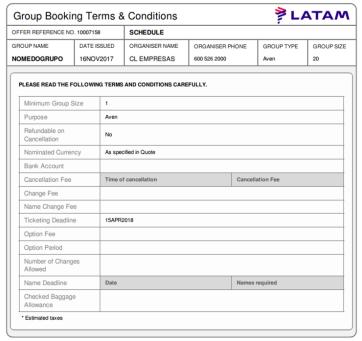
Edit Flights: Modificar selección de vuelos

Save Offer: Guardar y derivar la Oferta a Group Desk para que creen la reserva



Si se hace click en Download, se descargará un documento PDF con el resumen de la Oferta



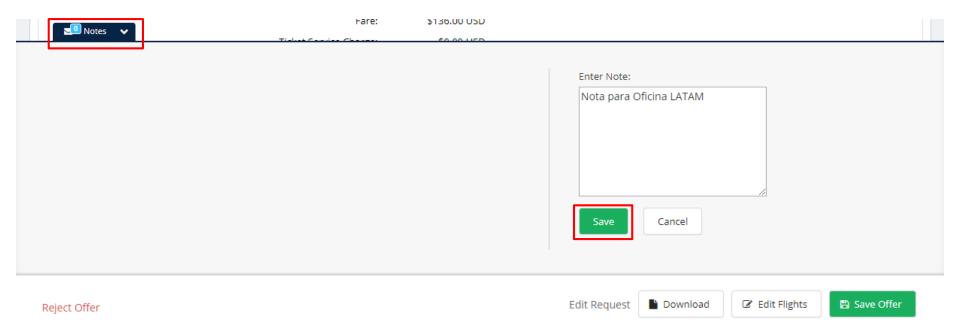




Este documento es de uso interno para el agente de viaje. Las condiciones finales serán enviadas por el Group Desk.

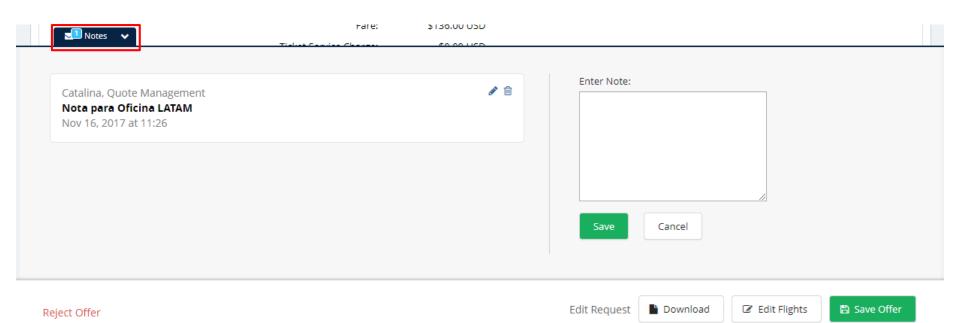


Si se desea agregar una nota a la Oferta, se debe hacer click en la pestaña **Notes**, con lo que se desplegará hacia arriba un cuadro de texto libre, donde se debe escribir la nota, y luego hacer click en **Save**

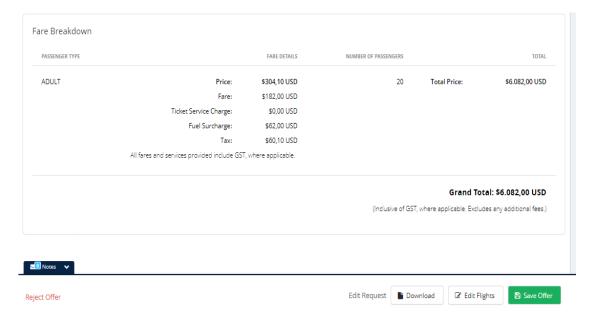




La nota quedará guardada. Para volver a ocultar el despliegue de notas, hacer nuevamente click en Notes



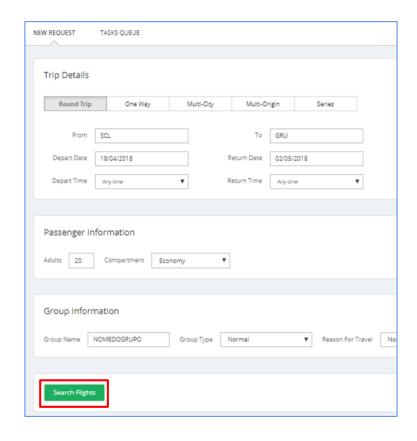


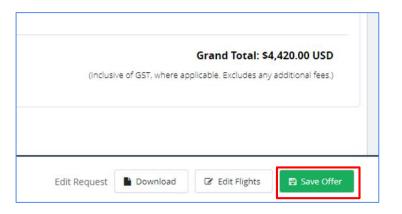


PASO 12:

Finalmente, hacer click en Save Offer





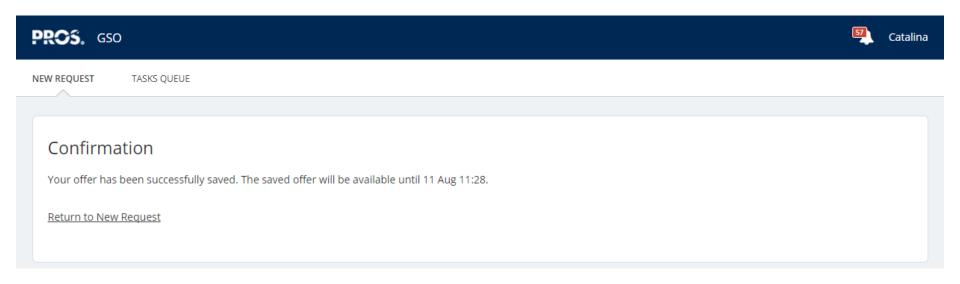




El tiempo máximo que debe transcurrir entre el ingreso de una <u>Solicitud</u>, la <u>Selección de Vuelos</u> y guardar la <u>Oferta</u> es de **10 minutos**. Si pasa más tiempo, la Oferta expirará y habrá que repetir el proceso desde el principio.



Se desplegará un mensaje de confirmación con la fecha de expiración de la oferta

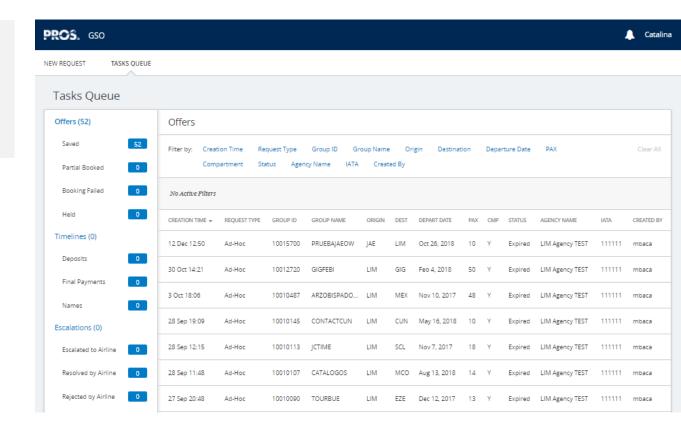






Las ofertas guardadas se podrán consultar en el módulo *TASKS QUEUE*.

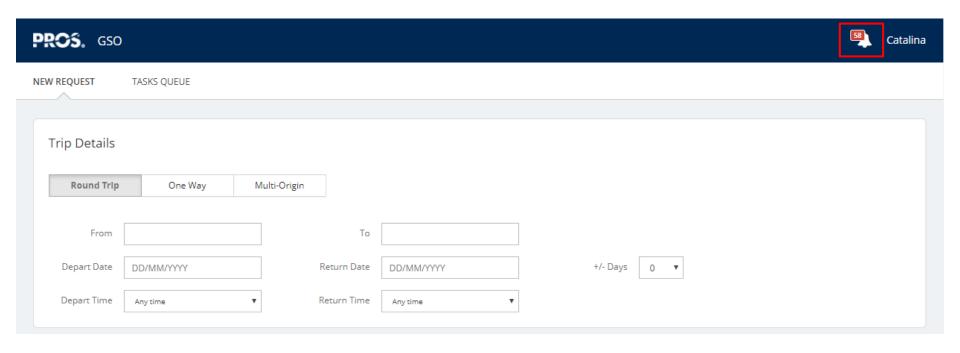
Ver más abajo sección TASKS QUEUE.



Paso a Paso Cotización / Booking



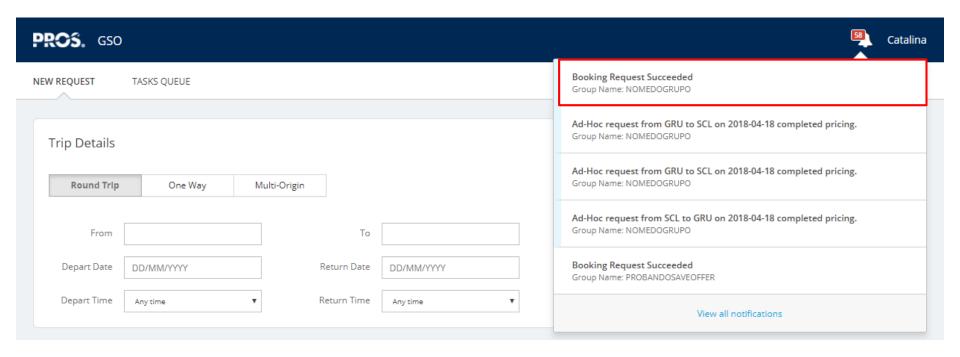
Cuando Group Desk LATAM confirme la Oferta, aparecerá una nueva notificación en el ícono de campana, en la esquina superior derecha de la pantalla



Paso a Paso Cotización / Booking



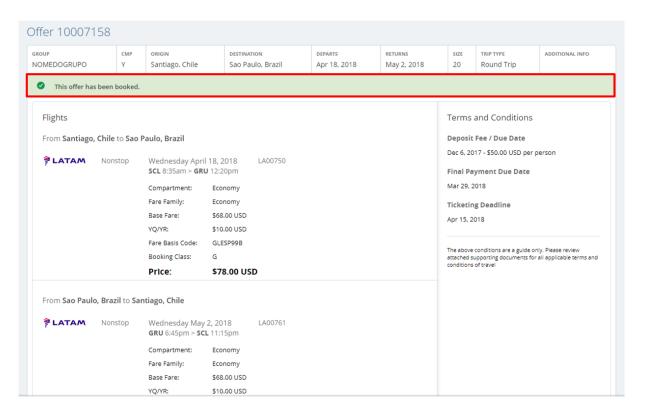
Para desplegar las notificaciones, hacer click sobre el ícono de campana. Para ver la confirmación de la reserva, hacer click sobre la notificación <u>Booking Request Succeeded</u> con el nombre del Grupo



Paso a Paso Cotización / Booking



Se desplegará la oferta que fue bookeada junto con un mensaje de confirmación, pero no se podrá efectuar ninguna acción ni modificación sobre ella



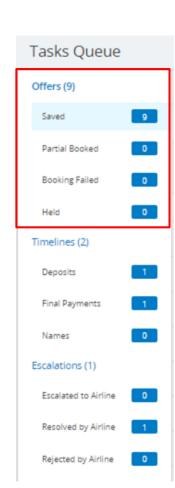


El tiempo máximo que debe transcurrir entre que una Oferta es guardada y aceptada por Group Desk es de **5 días**. Si pasa más tiempo, la Oferta expirará automáticamente.

Durante este tiempo se mantienen todas las condiciones de la Oferta, pero sujeto a disponibilidad para pasajeros de Grupos de la(s) cabina(s)/vuelo(s).



Tasks Queues/ ¿Qué es Tasks Queues?



El menú Tasks Queue sirve para consultar el estado de nuestras **ofertas** guardadas y los flujos de **escalamiento**. Además, entrega información para gestionar los **pagos** de los bookings vigentes.

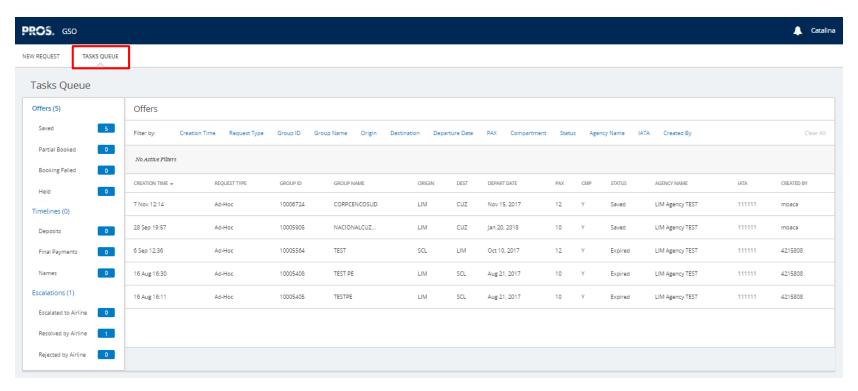
En el menú Tasks Queue encontramos las siguientes secciones:

- Offers: encontramos ofertas que realizaron usuarios de nuestra agencia, y podemos ver si siguen vigentes, expiraron o están con inventario retenido. Además, se pueden encontrar aquellas ofertas que tuvieron algún problema para ser bookeadas
- Timelines: encontramos los bookings en función de sus tiempos límites, lo cual nos ayuda a gestionar los pagos de cada grupo
- **Escalations**: encontramos las ofertas/bookings que están en alguna etapa del flujo de escalamiento

Tasks Queues/ Ingresar a Tasks Queues

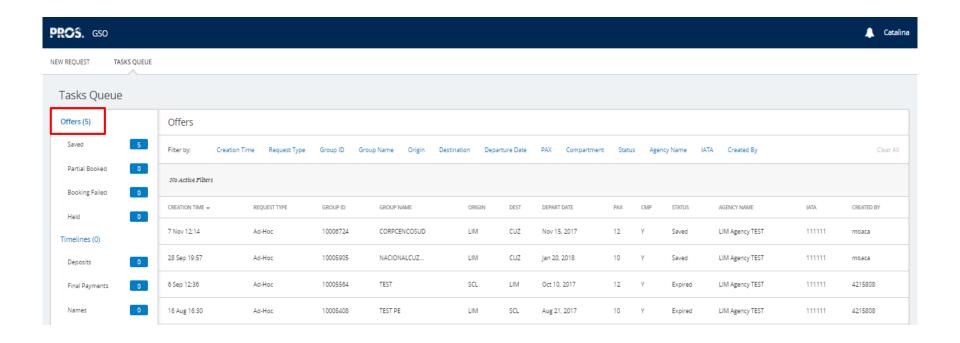
Nuestras cotizaciones se guardarán como Ofertas y ejecutivos de Group Desk tienen acceso a ellas.

Las revisan y continúan el proceso de aceptación o rechazo.



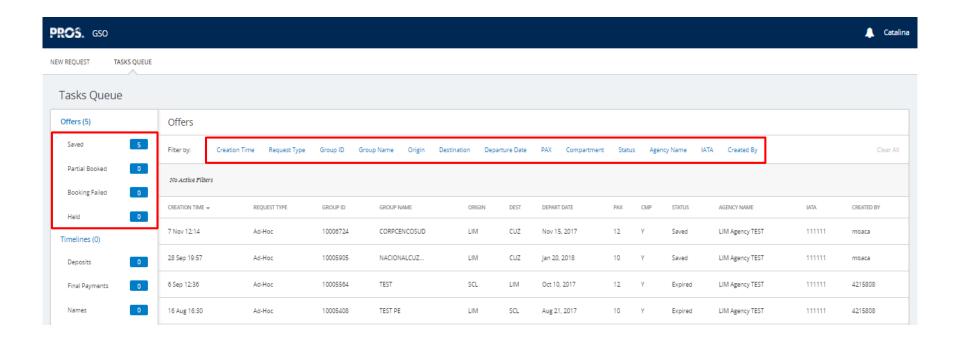
Tasks Queues/ Offers

Para entrar a la sección de Ofertas, hacer click en Offers. Entre paréntesis se indica la cantidad total de Ofertas.

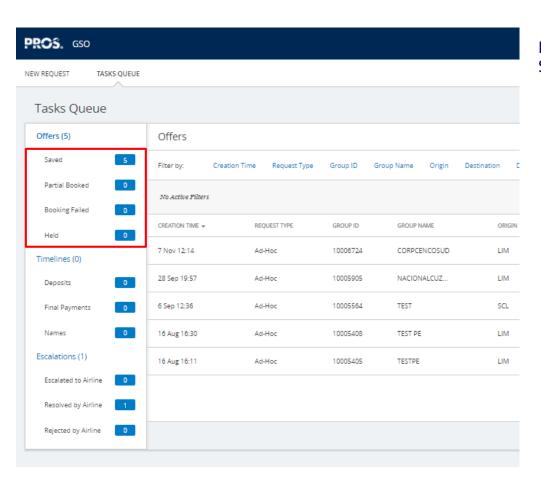


Tasks Queues/ Offers

Para buscar una Oferta en particular, podemos ocupar los filtros verticales y horizontales disponibles en la sección Offers.



Tasks Queues/ Offers - Status

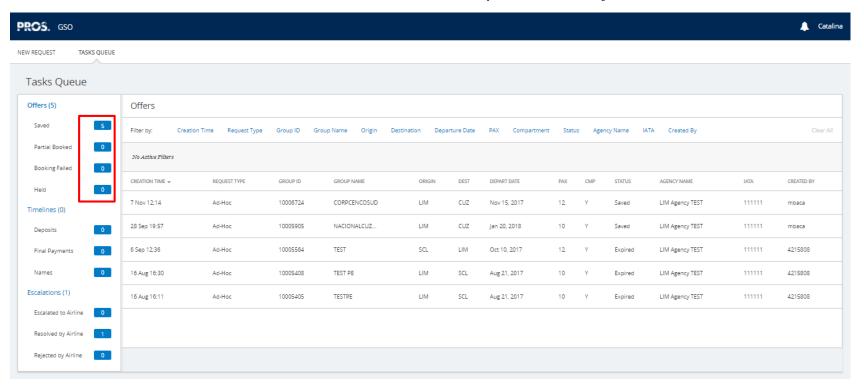


En los <u>filtros verticales</u> encontramos las Ofertas por Status:

- Saved: Ofertas guardadas por los usuarios de nuestra agencia. También aparecen las ofertas que fueron guardadas pero expiraron, las cuales se indican con status Expired
- Partial Booked: Debido a algún problema, poseen vuelos confirmados (HK en Sabre) y otros en estado pendiente (GN en Sabre)
- Booking Failed: Ofertas que no pudieron ser reservados por algún problema en el sistema
- Held: Ofertas guardadas con bloqueo de inventario (esta opción no estará disponible)

Tasks Queues/ Offers - Status

El número en el recuadro azul indica la cantidad de ofertas que existen bajo cada Status





Las Ofertas rechazadas por Group Desk no seguirán siendo visibles ni se recibirán notificaciones a través de GSO cuando éstas sean rechazadas.

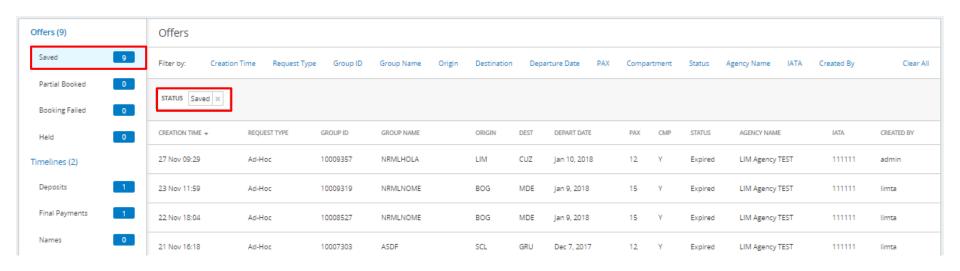
Group Desk enviará un mail con la información de la Oferta rechazada.

Tasks Queues/ Offers - Status

Para filtrar por Status, hacer click sobre el cual se desea filtrar.

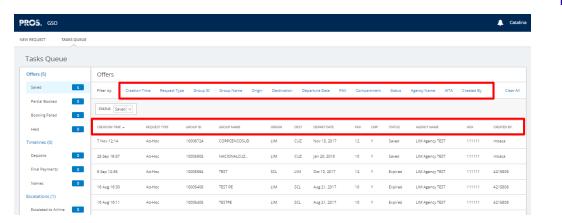
Se desplegará la lista de ofertas bajo dicho status, indicándose en un recuadro el filtro aplicado.

En el ejemplo se filtró por Saved, es decir, ofertas en espera de respuesta por parte de Group Desk



Tasks Queues/ Offers - Filtros

En los filtros horizontales encontramos los mismos campos de los registros y en el mismo orden.





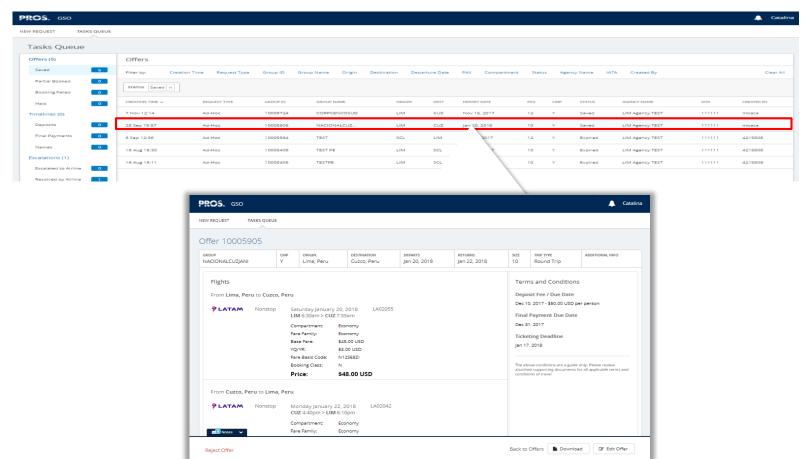
Todas las Ofertas creadas serán visibles para todos los usuarios de una misma Agencia. Se recomienda filtrar las Ofertas por ejecutivo (filtro *Created By*).

Los filtros disponibles para las Ofertas son los siguientes:

- Creation Time: Fechas entre las cuales se creó la Oferta
- Request Type: Tipo de solicitud (Ad-Hoc, Series, Multi-Origin)
- <u>Group ID</u>: Código de identificación asignado a un Grupo en GSO
- Group Name: Nombre del grupo
- Origin: Aeropuerto de origen
- **Destination**: Aeropuerto de destino
- Departure Date: Fechas entre las cuales se inicia el itinerario de un Grupo
- PAX: Cantidad de pasaieros de un Grupo
- **Compartment**: Cabina (Economy, Premium Economy, Premium Business)
- <u>Status</u>: Estado de una Oferta (Saved, Partial Booked, Booking Failed, Held)
- Agency Name: Nombre de la Agencia del usuario que creó la Oferta
- IATA: Código IATA de la Agencia del usuario que creó la Oferta
- Created By: Usuario que creó la Oferta

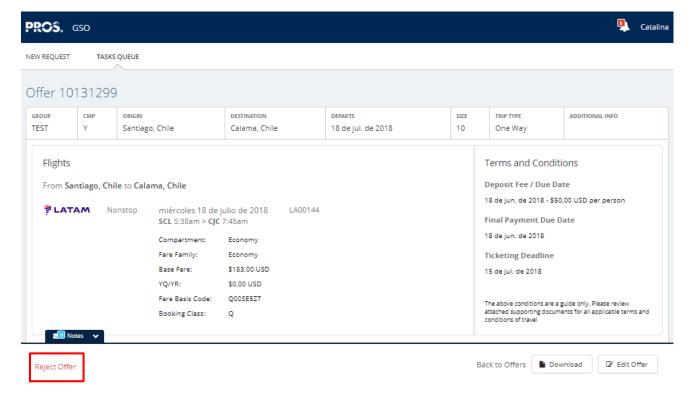
Tasks Queues/ Detalle de una oferta

Al encontrar la Oferta, se debe hacer click sobre el registro y se desplegará el detalle



Tasks Queues/ Cancelación de una oferta

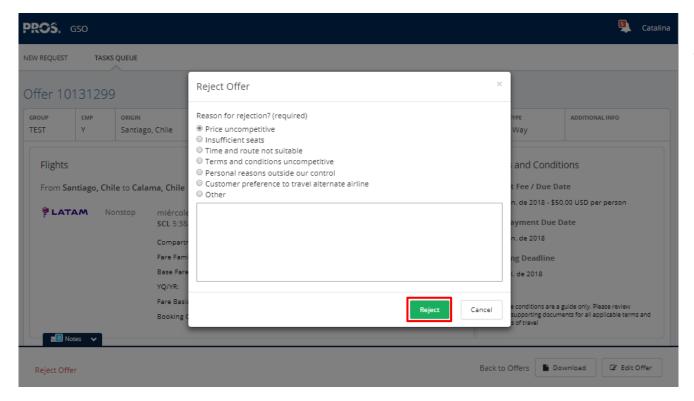
Pasadas las 72 hrs de creada la Oferta, en caso de no solicitar la confirmación del PNR la Agencia deberá cancelar la Oferta indicando el motivo de rechazo.



PASO 1: Hacer click en Reject Offer

Tasks Queues/ Cancelación de una oferta

Pasadas las 72 hrs de creada la Oferta, en caso de no solicitar la confirmación del PNR la Agencia deberá cancelar la Oferta indicando el motivo de rechazo.



PASO 2: Seleccionar la razón de rechazo y finalmente hacer click en *Reject*



Contacto/

Importante:

En caso de tener dudas durante el proceso de cotización, se debe contactar al Group Desk.

Teléfono: 1800 526 328 Opción 2

Mail: grprsvgrp@lan.com





