



Curso Básico

Modulo Cuatro - Queues

Índice de materias

Objetivo	1
Queues.....	1
Estructura de Queues.....	1
Trabajar Récords en Queues	2
Impresión de Documentos.....	3
Queue de Impresión	4
Liberar y Detener Mensajes en Queue	4
Hardcopy	5
Itinerarios Para el Cliente	5
Pases de Abordar	8
Claim PNR.....	9
Claim PNR con Northwest	10
Claim PNR con las Otras Aerolíneas.....	10
Áreas de Trabajo.....	11
Historia de PNR.....	12

Objetivo

Al finalizar el Módulo 4 del curso básico, el agente de viajes podrá:

- Entender el concepto de Queues y efectuar un manejo básico de las mismas
- Saber cuales son los documentos que imprime el sistema y poder imprimir itinerarios para cliente, mensajes de hardcopy y pases de abordar
- Llevar a cabo el procedimiento de Claim PNR
- Utilizar las diferentes áreas de trabajo
- Leer una historia básica de un PNR
- Utilizar el producto Worldspan Travel Suppliers

Queues

INFO QG

Conforme se crean PNRs en Worldspan, hay algunos que sufrirán cambios efectuados por las aerolíneas y otros más que requieran acción por parte del agente de viajes, tal como la emisión de boletos. Para que el agente de viajes sepa cuales son los PNRs que requieren acción, Worldspan cuenta con un sistema llamado Queues.

El sistema en que están ordenadas las Queues puede compararse con un archivero. Cada Queue (cajón) se divide en diferentes categorías (separadores) y éstas a su vez en rangos de fechas (folders).

Los PNRs pueden estar situados en Queues en forma automática (cuando se recibe un mensaje de una línea aérea) o en forma manual (cuando el agente desea situar un PNR en queues para trabajar sus pendientes más tarde)

Estructura de Queues

Una agencia de viajes puede manejar 25 Queues de PNRs y una queue de mensajes. Cada Queue se identifica con un número y un nombre que denota el tipo de acciones que se requerirán en los PNRs que se encuentran en la Queue. Existen Queues que el sistema tiene reservadas para las acciones más comunes y otras más que pueden ser activadas para el uso interno de la agencia. Las Queues que utiliza el sistema son:

Queue	Nombre	Categorías	Los PNR's se sitúan en esta Q cuando:
0	Default	0 - Default	<ul style="list-style-type: none"> • Una línea aérea rechaza un PNR porque tiene algún error en la ruta o en la clase de servicio • Existe algún error en la reservación de algún servicio terrestre. • No está abierta la Q en que debería caer el PNR.
1	Confirmations (Confirmaciones)	0 - Default	Existen segmentos en el itinerario que tienen los siguientes códigos de acción y deben ser actualizados HX, KK, KL, UU, UC, UN, NO, US
7	Schedule Changes (Cambios de horario)	1 No Alt 2 Host Sc 4 OAL Sc	El PNR tiene vuelos con cambios de itinerario WK, SC, WL, WN.
9	Ticketing (Emisión)		Tienen ingresado el campo de boletaje a futuro.
19	RDP	0 Awaiting RDP	No hay tarifa que aplique al itinerario reservado.

<p>97</p>	<p>Message</p>	<p>0 Messages 1 Supervisory</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esta Queue no almacena PNR's sino solamente mensajes. • Recibe información de reservaciones pendientes por confirmar y SSR's confirmando o negando servicios especiales.
<p>102</p>	<p>Misceláneos</p>	<p>0 No shows 1 Other itinerary modifications 2 SSR modifications 3 Married segment 4 ADTK advice</p>	<p>Avisos de las aerolíneas: no shows, modificación en SSR's, solicitud de número de boleto, y segmentos "casados".</p>

Trabajar Réconds en Queues

Cuando se trabaja con sistema de reservaciones, las líneas aéreas ya no llaman a la agencia por teléfono para informar las modificaciones que sufren sus reservaciones, sino que todo lo indican por sistema. Aquellos réconds que sufren modificaciones o tienen avisos de las líneas aéreas se sitúan en forma automática en Queues, por lo que es indispensable revisarlas dos o tres veces al día para saber qué mensajes se tienen pendientes. Para revisar Queues, se hace lo siguiente:

<p>Paso 1</p> <p>Antes de revisar Queues, ignore cualquier PNR que tenga activo. Obtenga la cuenta de PNRs pendientes en Queues.-</p> <p>a Número de la Queue b Número de la Categoría c Número del rango de fechas d Cantidad de PNRs en la Queue e Cantidad de PNRs que se han trabajado en el pasado.</p>	<p>QCT*ALL</p> <pre> 0932 14JUN M4N PREF QUEUE CAT D/R Q/TTL IW 0 C 0 DEFAULT D1 15 88 1 C 0 DEFAULT D1 4 121 D4 3 76 9 C 0 DEFAULT D1 7 454 D2 2 5 7 C 2 HOST SC D4 1 0 C 4 OALSC D4 1 34 (a) (b) (c) (d) (e) </pre> <p>Las Queues que no aparecen en este despliegue no tienen réconds pendientes.</p>
<p>PASO 2 HELP QD/</p> <p>Una vez que sabemos cuales Queues tienen réconds, estos se despliegan utilizando las siguientes entradas:</p> <p>Q/1 Despliega los PNR's de la Q1, C0, D1 Q/9*C1 Despliega los PNR's de la Q9, C1, D1 Q/9*C1*D2 Despliega los PNR's de la Q9, C1, D2</p>	<p>La respuesta a estas entradas es el primer PNR que se deberá trabajar.</p>

<p>PASO 3 - Depurar Queues.</p> <p>Esto significa revisar cada PNR, ver qué acción se necesita y una vez tomada la acción, removerlo de la Queue. Las acciones que se pueden tomar, dependen del tipo de mensaje recibido.</p> <p>Cada vez que se trabaja, ignora o remueve un récord, se despliega el siguiente PNR en la Queue hasta que ya no hay más pendientes.</p>	<p>Trabajar el PNR Se revisa el PNR buscando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios de estatus de los segmentos. • Mensajes de las líneas aéreas en OSI's o SSR's. <p>Y se toman las acciones necesarias (Por ejemplo: EW para aceptar cambios de horarios, se buscan vuelos alternos si fuese necesario, se envían números de boletos, etc.)</p> <p>Pasar el Récord al Final de la Lista Cuando no se puede tomar la decisión de qué hacer con el PNR, éste se ignora (I) para que pase al final de la lista y trabajarlo más tarde.</p> <p>Remover el PNR Si el PNR no tiene nada que actualizarle porque fue trabajado fuera de Queues, se remueve con la entrada QR.</p>
<p>Paso 4 – Salir de Queues</p> <p>Mientras se está en el proceso de verificación de Queues, no se pueden hacer reservaciones ni desplegar PNR's, por lo que antes de trabajar en otra cosa, se debe salir de Queues.</p>	<p>Existen dos formas de salir de Queues:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando ya no hay PNRs que revisar, el sistema de Queues de desactiva solo. • Cuando se necesita interrumpir la verificación de Queues porque se tiene que hacer reservaciones se da la entrada QX#I que desactiva el sistema de Queues e ignora el último PNR que se tenía desplegado.

Queue de Mensajes (97)

Esta Queue recibe en forma automática mensajes referentes a reservaciones que se han hecho por Worldspan.

QCM	Para ver cuantos mensajes hay pendientes
QM	Despliega mensajes categoría 0, día 1
QM*C3	Despliega mensajes categoría 3, día 1
QM*D2	Despliega mensajes categoría 0, día 2
QM*C6*D3	Despliega mensajes categoría 6, día 3

Impresión de Documentos

Worldspan tiene la capacidad de imprimir diferentes tipos de documentos, para lo cual se utilizan diferentes tipos de impresoras:

- Impresora General (HARDCOPY)
- Itinerarios para cliente (LLI)
- Pases de abordar (BP)
- Boletos en formas continuas (TKT). Este tema se trata en el seminario de tarifas y boletos.

Queue de Impresión

Los mensajes pasan por una Queue antes de imprimirse. Este procedimiento permite almacenar mensajes que no hayan sido impresos por si se desconecta el sistema u ocurre una falla mecánica en medio de un proceso de impresión.

La Queue de impresión se puede desplegar utilizando la entrada:

JZXMSG DQ 926C03 (Se substituye 926C03 por la dirección de la impresora)

926C03	000	STAT-VALID			LAST-	203	MAX-	203
AB-05JUN 1507		TX-07JAN 1916		Q-07JAN 1914		A/R		A/R
Q	CAP-00N*100	COUNT	ACT	LOG		LNIATA		RSD
0	RES/DIAG	0	Y	N				
1	TKT/PKT/DIV	0	Y	N				
2	BRD	0	Y	N				
3	LLI OM	*	4	Y	N			
4		0	Y	N				
5	H/C1	0	Y	Y				
6	H/C2	0	Y	Y				
7	LLI TM	0	Y	Y				

STAT En este despliegue podremos determinar el estado de la impresora que puede ser:
Valid Lista para imprimir
Stop "Parada", deberá arrancarse.
Fail La impresión se detuvo por algún motivo. Debemos pararla y volverla a arrancar.

Worldspan Go Res maneja una dirección de impresora para cada trabajo que pueden ser:

TKT Impresora de boletos
BRD Pases de abordar
LLI OM Itinerarios e itinerarios / factura
H/C2 Hardcopy

Si existen mensajes atorados en esta Queue, en la columna "Count" se refleja el número de mensajes.

Liberar y Detener Mensajes en Queue

Para liberar los mensajes de la Queue de impresión, es necesario liberarlos con entradas manuales. El procedimiento para liberar mensajes es:

Worldspan Go Res

Esta versión del sistema maneja diferentes Queues de impresión, estas se activan y detienen por separado.

YSTRC71C08 Arranca una impresora
YSTPC71C08 Detiene una impresora

Donde C71C08 seria el numero de la impresora.

Hardcopy

HELP JT

Es la capacidad de imprimir récords y despliegues del sistema. Se pueden imprimir casi todos los despliegues del sistema, a excepción de disponibilidad y los itinerarios de vuelos

JTXXXXRR/*A Un PNR recuperado
JTXXXXRR/*HTH Porciones de un PNR
JTXXXXRR/R La Queue de mensajes
JTXXXXRR/GR Una página del GRS recuperada

En todas las entradas, se substituye XXX por el SID de la agencia.

Itinerarios Para el Cliente

HELP EZN / HELP EZL

Worldspan cuenta con la capacidad de imprimir itinerarios para el cliente. Existe un formato estándar para la impresión de itinerarios, sin embargo, pueden utilizarse opciones para adecuarlos a las necesidades de la agencia y del cliente.

Existen dos tipos de itinerarios:

- Itinerario - Contiene los datos de la reservación en formato comprensible para los clientes. El identificador de función es EZN
- Itinerario Factura – Aunque no sirve como factura en nuestro país, incluye el precio del itinerario aéreo. El identificador de función es EZL.

Características:

- Los itinerarios imprimen un máximo de 20 segmentos, ya sean aéreos, de hoteles, de autos y también los segmentos auxiliares como reservaciones de tour.
- Worldspan asume que se imprimirá un solo itinerario con todos los segmentos y pasajeros del PNR, sin embargo, existen opciones que permiten seleccionar segmentos y pasajeros.
- Las opciones pueden usarse para imprimir itinerarios o itinerarios/factura indistintamente. Se puede combinar varias opciones en una sola entrada para crear itinerarios al gusto de la agencia o del cliente.
- Además de las opciones para impresión de itinerarios, se puede ingresar información en el Worldfile de Nivel 1 o incluso en el PNR para imprimir itinerarios más completos.
- Para poder imprimir un itinerario/factura, se debe ingresar un número de "factura" en la mascarilla 4GI. El número de factura deberá incluir 6 dígitos más una X.

```

>4GI                                IATA 8659223/CRT 926C24
WORLDSPAN DE MEXICO                  MEXICO CITY MX
PRT  D IATA   TKT TYPE DATE   INV NBR
926C02 8659223 LN  LLI           (000001X      (
ENTER HERE WHEN COMPLETE ( >

```

Ejemplo de un Itinerario

ITINERARY

PAGE NO. 1
 PNR: 1P-NOU8AJ

SR. ROBERTO JIMENEZ
 MAGDALENA 514
 COL. DEL VALLE

PEPSICO SA DE CV
 AV. DE LAS PALMAS 198-PISO 6
 11590 MEXICO DF

NAME : JIMENEZ/ROBERTOMR/PATRICIAMRS/ROBERTOJR

DATE
 15JUN02

CO	DATE	CITY-AIRPORT	TIME	FLIGHT NBR/CLASS	ST	SERV/AMNT
A SU	18JUL	LV MEXICO CITY AR HOUSTON-IAH	1014A 1222P	CONTINENTAL	188K OK	LUNCH 0STOP 737
A SU	18JUL	LV HOUSTON-IAH AR LAS VEGAS	224P 324P	CONTINENTAL	1941K OK	SNACK 0STOP 727
A MO	26JUL	LV LAS VEGAS AR HOUSTON-IAH	950A 257P	CONTINENTAL	1948K OK	LUNCH 0STOP M80
A MO	26JUL	LV HOUSTON-IAH AR MEXICO CITY	336P 548P	CONTINENTAL	183K OK	DINNER 0STOP 737

**FAVOR DE NO OLVIDAR SUS PASAPORTES
 RECUERDEN ESTAR 2 HORAS ANTES EN EL AEROPUERTO**

FELIZ VIAJE

CO DE: A-AIR H-HOTEL C-CAR T-TOUR S-SURFACE V-OTHER TRVL SERVCS
 STATUS:OK-CONFIRMED WL-WAITLIST RQ-REQUESTED NS-NO SEAT SA-STANDBY

Nota:

Las letras en negrita se han impreso utilizando las opciones que se describen a continuación.

Opciones:

HELP EZNOPT / HELP EZLOPT

<p>Nombre del Agente #A Sirve para incluir el nombre del agente y hasta la sucursal de la agencia en el itinerario.</p>	<p>EZL#ARUBEN ESTRADA/SUCURSAL PALMAS</p>
<p>Suprimir Asientos #BP Como parte de la información de vuelos se proporcionan los números de asientos asignados. Cuando un itinerario tiene 20 segmentos es necesario suprimir la asignación de asientos para que se imprima completo</p>	<p>EZN#BP</p>
<p>Encabezados y Pie de Página #HV #HVD Si no se cuenta con la papelería adecuada, se deberán utilizar éstas opciones para que se impriman también los encabezados de las columnas y las anotaciones a pie de página.</p>	<p>EZL#HV Imprime los encabezados de las columnas EZL#HVD Imprime los encabezados y también las líneas al pie de página.</p>
<p>Modificar la Leyenda de Cierre @C Se imprime automáticamente una leyenda de cierre dependiendo del tipo de documento de que se trata: HAVE A PLEASANT TRIP (en un itinerario) y THANK YOU FOR YOUR BUSSINESS (en un itinerario/factura).</p>	<p>EZL#@C1 Suprime la leyenda de cierre EZN#@C5GRACIAS POR SU PREFERENCIA La modifica</p>
<p>Selección de Pasajeros Para imprimir más de un itinerario</p>	<p>EZN#N1.1 Imprime el itinerario de un pasajero específico #SI- Imprime un itinerario para cada pasajero #SSI- Imprime un itinerario por apellido</p>
<p>Selección de Segmentos #S Se utilizan para imprimir solamente los segmentos seleccionados.</p>	<p>EZL#S1/4 Imprime los segmentos 1 y 4 EZN#S1-4 Imprime del segmentos 1 al 4</p>

OPCIONES MULTIPLES

Se pueden combinar tantas opciones como sea necesario para que el itinerario se imprima al gusto de la agencia:

EZN#HVD#SI-#@C5FELIZ VIAJE

Información en el PNR

También existe cierta información que puede ingresarse en el campo de observaciones del PNR para imprimir mejores itinerarios.

<p>Dirección para Entrega de Documentos</p> <p>Se puede ingresar desde 1 hasta 5 renglones de información en formato libre con un máximo de 25 caracteres por renglón.</p> <p>Esta información se imprime como encabezado del itinerario en el lado izquierdo.</p>	<p>5-CDSR. JESUS CARREÑO 5-CAV. LOMAS 317 5-CD11560 MEXICO D.F.</p>
<p>Dirección para Facturación</p> <p>Se puede ingresar desde 1 hasta 5 renglones de información en formato libre con un máximo de 35 caracteres por renglón.</p> <p>Esta información se imprime del lado izquierdo como encabezado del documento. Si existe también el campo 5-CD, entonces se imprimirá del lado derecho.</p>	<p>5-CBASEGURADORA AZTECA SA DE CV 5-CBALLE 8 NUMERO 36 5-CB06600 MEXICO D.F.</p>
<p>Observaciones</p> <p>Se utilizan para ingresar anotaciones en los itinerarios. Estas observaciones se ubican en ITEMS SUPPRESSED y para desplegarlas deberá utilizarse la entrada *ML</p>	<p>5RM-NO OLVIDE SU PASAPORTE Al pie de página 5S2*RM-ESTAR 2 HORAS ANTES EN EL AEROPUERTO Después de un segmento específico 5N1.2*RM- COMIDA VEGETARIANA Para un pasajero específico 5S2N1.2*RM-COMIDA KOSHER Para un pasajero y después de un segmento específico</p>

Pases de Abordar

HELP 4AS

Algunas aerolíneas permiten predocumentar a los pasajeros e imprimir pases de abordar. La lista de las aerolíneas que se encuentran entre este grupo está en el despliegue HELP BPMAX

CODE	LIVE SEAT MAP		SEAT REQUEST MIN - MAX		INTERLINE SEATS/BP REQUEST MINIMUM/MAXIMUM GUIDELINES		ISSUE BP MIN - MAX		HELP STMAX
	SEAT	MAP	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX	HELP BPMAX
AA	YES		6HRS	- 331DYS			N/A		>INFO AA SEAT (
AC	YES		6HRS	- 329DYS			N/A		>INFO AC SEAT (
AM	YES		2HRS	- 90DYS	2HRS	- 90DYS			>INFO AM SEAT (
AS	YES		6HRS	- 330DYS			N/A		>INFO AS SEAT (
BA	YES		24HRS	- 331DYS			N/A		>INFO BA SEAT (
CI	YES		6HRS	- 90DYS			N/A		>INFO CI SEAT (
CO	YES		24HRS	- 331DYS			N/A		>INFO CO SEAT () >

El proceso para imprimir pases de abordar consta de los siguientes pasos:

PASO 1

Haga la reservación incluyendo la asignación de asientos.

```
1P- ME9JOE
1.1BARQUIN/PILAR*ADT
1 AM 315B 25JUN FR MEXACA HK1 925A 1015A/O $ SK
P- 1.M4N 776 8654-T/VJES.WORLDSPAN- PILAR
T- 1.T/
TKG FAX-NOT PRICED FARE TYPE EX
**** ITEMS SUPPRESSED ****/S/DR
```

PASO 2

Revise el estado de la asignación de asientos.

La entrada que se utiliza para imprimir pase de abordar también genera el mensaje de predocumentación a la aerolínea. Antes de emitir los pases de abordar, la asignación de asientos (*S) deberá mostrar la siguiente información:

```
AM 315B 25JUN MEXACA HK
SFAX NAME STATUS/SEAT SM SEG
1 BARQUIN/PILAR N 1.1 RB HK 15-E N 1
```

El número de asiento reservado deberá aparecer (15-E)
El estado del asiento deberá ser HK
El estado de pase de abordar deberá ser RB

PASO 3

Imprima los pases de abordar.

La impresión de pases de abordar se hace segmento por segmento.

4AS1\$

```
0315B 25JUN MEXACA BP
15-E BARQUIN/PILAR
** REMEMBER TO ET **>
```

PASO 4

Finalice transacción (ER)

```
AM 315B 25JUN MEXACA HK
SFAX NAME STATUS/SEAT SM SEG
1 BARQUIN/PILAR N 1.1 BP HK 15-E N 1
```

No se pueden imprimir pases de abordar cuando los asientos han sido confirmados por teléfono.

Claim PNR

HELP CLAIM

“Claim PNR” es el método que permite importar una reservación hecha por teléfono en el sistema. El método para hacerlo es diferente en Northwest y en el resto de las aerolíneas.

No todos los PNR's pueden pasarse a cargo del sistema agencia, debido a condiciones especiales que tenga la reservación como son:

- PNR's que pertenecen a otra agencia de viajes
- Grupos
- Past dates
- Récords cancelados
- Récords ya boleteados por la aerolínea.

Claim PNR con Northwest

Paso 1 Recupere el PNR	*NW170/22JUNMEX-CHAVEZ Por vuelo *FE25C9 Por récord localizador
Paso 2 Cambie el indicador de propiedad del PNR	6\$1P 1P son las reservaciones hechas por agencias de viajes en Worldspan.
Paso 3 Inserte el contacto de su agencia en el primer campo de teléfono.	90/* 544 8255-T/V WORLDSPAN-PILAR
Paso 4 Modifique el campo de emisión de boleto	8@ Cancela el tiempo límite 7@TAW/00/15MAR Cambia el campo de boleteado por emisión a futuro
Paso 5 Finalice transacción (ER)	

Claim PNR con las Otras Aerolíneas

Paso 1 Despliegue el PNR por Acceso Directo	@AM@*RKH1M3 Por récord localizador @AM@*AM215/25JANLAP-PEREZ Por vuelo
Paso 2 Reclame el PNR	@*CLM
PASO 3 Ingrese los datos necesarios para completar el PNR	Campo de teléfono. Ingrese el campo de teléfono de agencia y de pasajero. Si su agencia tiene Worldfiles, se creará el teléfono de agencia automáticamente. Campo de nombre. Worldspan asumirá que todos los pasajeros son adultos. Modifique los PTC de los pasajeros que necesite. Finalice transacción

Dentro de las aerolíneas más utilizadas en México que cuentan con Claim PNR tenemos: Aeroméxico, América West, American Airlines, Aviaca, Canadian Airlines, Continental, Delta y United. Para ver la lista completa utiliza la entrada HELP CLAIM.

Areas de Trabajo

HELP B\$

Worldspan cuenta con 6 áreas de trabajo, mismas que están identificadas con las letras A, B, C, D, E y F. Cada área de trabajo tiene la capacidad de desplegar información del sistema independiente. Esto quiere decir que se puede crear un PNR en un área de trabajo y verificar Queues en otra simultáneamente.

Worldspan Go Res entra al sistema en el área que se indica en la firma:

BSIC1234PM/GS Entra en el área C. Las demás áreas están desactivadas

BSI\$1234PM/GS Entra en el área A. Las demás áreas están suspendidas.

CAMBIAR DE AREA DE TRABAJO Estando en el área A, se puede cambiar a otra área ejecutando las siguientes entradas:

BB Cambia al área B

BA Regresa al área A

- La entrada para cambiar a otra área de trabajo es la letra B más la letra del área donde queremos cambiarnos.
- Solamente se puede cambiar a las áreas de trabajo que estén activas (firmadas). Si el área donde deseamos cambiarnos no está activa, deberemos ingresar la firma (BSID1234PM/GS por ejemplo) y después cambiarnos de área de trabajo.

DESPLEGAR LA INFORMACION EN LAS AREAS DE TRABAJO Cuando se trabaja con dos o más áreas de trabajo simultáneamente, es muy común que no sepamos en qué área estamos trabajando cada tarea, por lo cual podemos dar la siguiente entrada para ubicar la información y saber qué área es la que tenemos activa:

B\$

LNIATA - 926C05	CITY - M4N								
AAA	STAT	ACTIVITY	QUE	CAT	ID	DTY	EMU	NET	
A	SUSP	F2W4N9/1BARQUIN/PILA				PB	GS		
B	ACT	C5FGMD/1MANZANO/MART	1	0		PB	GS		

LNIATA Dirección de la terminal donde estamos trabajando

CITY Pseudo City Code. En el caso de World Dial Link, siempre será P2D

AAA Areas de trabajo

STAT Estado de las áreas de trabajo

ACT Activa es donde estamos trabajando

SUSP Suspendida. El área está firmada pero está inactiva en este momento.

ACTIVITY Récord localizador del PNR activo en cada área y las 12 primeras letras del campo de nombre.

QUE En dado caso de que estemos en Queues, aquí estará el número de Queue

CAT En dado caso de que estemos en Queues, aquí estará el número de Categoría

ID Iniciales de la firma del agente en cada área.

DTY Tipo de firma

Historia de PNR

HELP HSTRYC

Todos los PNR's generan en forma automática la historia. La historia es la parte del récord donde quedan grabados todos los movimientos desde su creación hasta que desaparecen de la base de datos.

Un PNR permanece en la base de datos de Worldspan desde el día de su creación hasta 30 días después del último segmento del itinerario (no importando si está vivo o cancelado). Pasado ese tiempo, los PNR's se depuran del sistema y se guardan en microfichas por un período de 5 años. Estas microfichas reciben el nombre de Past Dates. Tanto los PNR's vivos como los pastdates contienen el registro de cada movimiento del récord.

Los campos que generan historia en el PNR son:

- Recibido de
- Iniciales de la firma del agente y Duty Code
- Fecha y hora de creación del PNR y de cada modificación en GMT (horas Zulu)
- Todos los movimientos de vuelos, hoteles, autos, WTS, etc.
- Asignación de asientos
- Acuses de recibo de las líneas aéreas
- Modificaciones de SSR's, campo de teléfono, campo de boletaje y campo de nombre.
- Información de Queues
- Tarifas grabadas con 4PQ

La historia del PNR se muestra en orden cronológico, conteniendo la información más reciente primero y la información más antigua al final. Las dos primeras líneas de la historia contienen la información de la reservación original, a menos que ya existan segmentos utilizados en el itinerario, en cuyo caso primero aparecerán estos segmentos y a continuación la información de la reservación original.

Los códigos de los movimientos en la historia que aparecen mas frecuentemente son:

AD	Añadió acuse de recibo	XD	Canceló acuse de recibo
AS	Añadió segmento	XS	Canceló segmento
SC	Cambio de estado de un segmento	AG	Añadió SSR
XG	Canceló SSR	AN	Añadió nombre
XN	Canceló nombre	XT	Cambio del campo de boletaje
XF	Cambio o cancelación de campo telefónico	XQ	Canceló cotización de itinerario almacenada

***H**

```
R-1P P/SR.RODRIGUEZ
M4N GS PB 1752Z/15JUN99
XG SSRSEATAMNN1MEXTIJ0170Y15JUL RB NA BARQUIN/PILAR
AG SSRSEATAMHK1MEXTIJ0170Y15JUL RB 11-C BARQUIN/PILAR
R-MEXRMAM151752 -CR- MEX RM AM 15JUN99 1752Z ***
AD AM 170Y 15JUL MEXTIJ ACKN MEXAM OFZQBL
R-P/ -CR- MEX/1P EM AM 15JUN99 1752Z 000000 ***
AG SSRSEATAMNN1MEXTIJ0170Y15JUL RB NA BARQUIN/PILAR
AS AM 170Y 15JUL MEXTIJ SS1 730a 850A $
R-P/ -CR- M4N/1P GS PB 15JUN99 1752Z 926C05 ***>
```

R-1P P/SR.RODRIGUEZ

(a) (b)

- (a) En la creación del PNR, el movimiento identificado con R-1P es hecho a través de una terminal Worldspan.
- (b) A continuación se refleja el recibido de.

M4N GS PB 1752Z/15JUN06

- (c) (d) (e)
- (c) SID de la agencia
- (d) Duty code e iniciales de la firma.
- (e) Hora y fecha de creación del PNR en horario zulu. En este ejemplo, en Junio México se encuentra a -6 Horas con respecto al Meridiano de Greenwich, por lo que este récord fue creado el 15 de Junio a las 11:27 en horario local.

A partir de este momento, la historia deberá leerse en grupos de información, separando los movimientos con su hora de registro correspondiente.

AS AM 170Y 15JUL MEXTIJ SS1 730^a 850A \$
R-P/ -CR- M4N/1P GS PB 15JUN99 1752Z 926C05 ***>

Se puede que la agencia hizo el movimiento porque aparece el SID (M4N) y las iniciales de la firma del agente (PB).

AD AM 170Y 15JUL MEXTIJ ACKN MEXAM OFZQBL
R-P/ -CR- MEX/1P EM AM 15JUN99 1752Z 000000 ***

Esta es la forma en que se registra en la historia el acuse de recibo de las líneas aéreas. En este ejemplo se puede determinar que el vuelo reservado fue confirmado por Aeroméxico con récord localizador OFZQBL. Podemos determinar que el movimiento fue hecho por la línea aérea porque después de las iniciales de la firma tenemos el identificador AM.