

## 客户档案

客户档案是加利略系统中的一项功能。它可以将旅客的姓名，电话等您平常登记在顾客档案中的资料，存入加利略系统内。当您为旅客订位时，它可以快速地将所需的旅客资料搬移到订位记录中，为您节省时间，减少误差。由于资料是存储于加利略系统内，所以不会遗失资料，有绝对的安全及保密性。

**客户档案依功能总共分为三种：**

### A. 客户资料档案

它是客户档案中最主要也是最常用的一种。它可以储存旅客姓名，电话，里程卡号，特殊要求等与旅客有关的资料。您可以根据需要将这些旅客资料搬移到订位记录中，快捷方便地为旅客完成订位，提供优质服务。

### B. 行程资料档案

它可储存您经常使用的行程航段（包括航空预订，酒店预订和租车航段），您可以利用它快速完成订位记录，节省时间。

### C. 一般信息档案

它可以用来储存一般的文字档案，如：常用的联系电话，订位或查询指令等。您可以随时提取所需的信息档案，以备参考。

**客户档案的结构有三层：**

#### 一、代理人档案（AGENCY FILE）

代理人档案在您安装加利略系统后，由加利略公司建立。它包括代理人的基本资料，如：代理人公司名称，地址，电话等。此档案在建立后，一般是不需更动。

#### 二、公司客户档案（BUSINESS FILE）

公司客户档案由代理人自行建立，内容包括公司客户的名称，地址，电话，主要联系人，付款方式，有无特殊规定等资料。在每一个公司客户档案之下，可以为每位个人客户建立个人客户档案。

#### 三、个人客户档案（PERSONAL FILE）

个人客户档案也由代理人自行建立。在建立公司客户档案后，可以为该公司中的员工建立个人客户档案，内容包括员工姓名，电话，里程卡号，个人喜好，付款方式等资料。重要的是，每一个个人档案都必需在一个公司档案之中，也就是说，必需建立公司档案后才可以建立个人档案。

## 第一节 客户档案的建立

## 一、建立客户资料档案

## 1. 建立公司客户档案

步骤 1: >CFB/ABC CORP 建立公司客户档案名

CFB/ 建立公司档案指令  
ABC CORP 公司档案名称, 最少 2 个字母, 最多 21 个字母

系统反应:

```
>CFB/ABC CORP
PROCEED BUSINESS FILE
```

步骤 2: >1N/ABC CORPORATION 输入公司客户档案资料

```
>2N/P.BJSB*ABC CORP 861066881234
>4B
>7O/T.TAU/.....
```

1 行号, 每个档案最多可以有 200 行内容  
N 搬移标识, 每行内容都必须有搬移标识, 各标识含义如下:  
Y 一定搬移到订位记录中, 内容必须为订位指令格式  
O 选择搬移, 内容必须为订位指令格式  
N 永不搬移到订位记录中  
R 旅客或航段相关搬移, 内容必须为订位指令格式  
B 空白行  
/ 分隔符, 后接每行具体内容

在档案建立过程中:

```
>C*R 重新显示输入内容
>I Ignore 输入的内容
>2Y/P.BJSB*ABC CORP 66881234 重新输入即更改内容
>7O/ 只更改搬移标识, 内容不变
>6 行号后回车, 可取消该行

>/2 在指定行号后插入
>3N/CONTACT PERSON MS LEE 插入行号和内容,
(后续行号将自动调整)
>/2L4 在第 2 行后插入第 4 行
```

步骤 3: >CE 储存档案

系统反应:

```
>CE
BUSINESS FILE CREATED
```

## 2. 建立个人客户档案

步骤 1: >CFP/ABC CORP-LIMING 建立个人客户档案名

CFP/	建立个人档案指令
ABC CORP	已有的公司档案名称
-	分隔符
LIMING	个人客户档案名称

系统反应:

```
>CFP/ABC CORP-LIMING
PROCEED PERSONAL FILE
```

步骤 2: 1Y/N.LI/MING 输入个人客户档案资料  
 2Y/P.BJSH\*68885678 (输入方法同公司档案)  
 3B  
 4N/POSITION IN COMPANY-CEO  
 7O/T.TAU/.....

步骤 3: >CE 储存档案

系统反应:

```
>CE
PERSONAL FILE CREATED
```

## 3. 快速建立客户资料档案 (BUILD QUICK)

快速建立公司客户档案 >BQB/ABC CORP+1N/ABC CORPORATION+2Y/P.BJSB\*  
 ABC CORP 8610 66881234+7O/T.TAU/.....

BQ	快速建立客户档案
B	公司客户档案
/	分隔符
ABC CORP	公司档案名称
+	指令相加符
1N/	输入资料内容

快速建立个人客户档案 >BQP/ABC CORP-LIMING+1Y/N.LI/MING+2Y/P.BJSH  
 \*68885678+3B+7O/T.TAU/.....

BQ	快速建立客户档案
P	个人客户档案
/	分隔符
ABC CORP	已有的公司档案名称
-	分隔符
LIMING	个人档案名称
+	指令相加符
1N/	输入资料内容

## 二、建立行程资料档案

步骤 1: >CFB/I/PEKSFO 建立行程档案名称 (以公司档案形式)  
 或 >CFP/I/PEKSFO-JONES 建立行程档案名称 (以个人档案形式)

系统反应:

```
>CFB/I/PEKSFO
PROCEED ITIN/AUX SVC BUSINESS FILE
```

步骤 2: >1YD/0UA802V.....PEKSFONN1 输入常用行程资料 (最多 12 行)  
 >2YR/0UA803V.....SFOPEKNN1

1 行号  
 Y 搬移标识  
 D 行程类别, 常用类别包括:  
 D: 出发航班 R: 回程航班  
 S: 地面运输段 I: 航段备注  
 H: 酒店预订航段 C: 租车航段

0UA802V.....PEKSFONN1 指令内容, (.....为日期保留位置)

步骤 3: >CE 储存档案

系统反应:

```
>CE
ITIN/AUX SVC BUSINESS FILE CREATED
```

## 三、建立一般信息档案

步骤 1: >CFB/BIRTHDAY 建立一般信息档案名称 (以公司档案形式)  
或 >CFP/TEL-AIRLINES 建立一般信息档案名称 (以个人档案形式)

系统反应:

```
>CFP/TEL-AIRLINES
PROCEED PERSONAL FILE
```

步骤 2: 1NA/AF PEK 65881388 FULLINK 输入一般信息资料  
5B

1 行号  
N 搬移标识。一般信息资料通常储存参考查询内容，所以搬移标识仅有  
N 不搬移；和 B 空行。  
A 字母排序 (从 A 到 Z)  
/ 分隔符  
AF PEK 65881388 FULLINK 信息内容

步骤 3: >CE 储存档案

系统反应:

```
>CE
PERSONAL FILE CREATED
```

## 四、显示客户档案

## 1. 显示客户档案

>C\*                    显示代理人档案

UN6 /GALILEO ASIA	09JUL96
<u>1</u> <u>2</u>	<u>3</u>
AGENCY FILE	
2Y/P.BJST*GALILEO BEIJING OFC 861065011581	
30/W.1500 HONG KONG MACAU CENTRE	
BEIJING	
P.R.CHINA P/100027	
4Y/R.P	
70/T.TAU/.....	
9Y/DI.CR-1.2.3.4	
10Y/SI.YY* CTC 65011581-LI	
11N/>HMLD^	CHECKING PRINTER WORKING STATUS
12N/>HMLMED741EDI^	LINK TMNL TO ITIN PRINTER GTID ED741E
13N/>HMOMED741E-ITN^	ASSIGN ED741E AS ITIN PRINTER
14N/>HMOMED741E-U^	BRING ITIN PRINTER UP
15N/>HQCED741E^	TO CHECK HOW MANY QUEUES-ITIN PTR
16N/>HQXED741E^	TO REMOVE QUEUES-ITIN PRT
END OF DISPLAY	

- 注：1. 代理人公司代号（PCC）  
2. 代理人公司名称  
3. 代理人档案建立时间

>C\*ABC CORP                    显示公司客户档案

UN6 /GALILEO ASIA/ABC CORP	21SEP00
<u>1</u> <u>2</u> <u>3</u>	<u>4</u>
BUSINESS FILE	
1N/ABC CORPORATION	
2Y/P.BJSB*ABC CORP 8610 66881234	
3N/CONTACT PERSON MS. LEE	
4B	
50/W.RM123 OFC BLDG	
NO.1 GREAT STREET	
WEST DISTRICT	
BEIJING P/100000 CHINA	
70/T.TAU/.....	
END OF DISPLAY	

- 注：1. 代理人公司代号（PCC）  
2. 代理人公司名称  
3. 公司客户档案名称  
4. 公司客户档案建立时间

>C\*ABC CORP-LIMING          显示个人客户档案

```

UN6 /ABC CORP-LIMING                                21SEP00
 1          2          3                                4
PERSONAL FILE
 1Y/N.1LI/MING
 2Y/P.BJSH*68885678
 3B
 4N/POSITION IN COMPANY-CEO
 7O/T.TAU/.....
END OF DISPLAY

```

- 注：1. 代理人公司代号（PCC）  
 2. 公司客户档案名称  
 3. 个人客户档案名称  
 4. 个人客户档案建立时间

## 2. 隐藏行号显示客户档案

>C\*R/\*                      暂时隐藏行号

>CUN                        永久隐藏行号  
 或 >C@CUN                储存档案后的指令

或 >CNM                    恢复显示行号  
 >C@CNM                    储存档案后的指令

隐藏行号尤其适用于一般信息档案的显示，例：>C\*TEL-AIRLINES

```

UN6 /TEL-AIRLINES                                21SEP00
PERSONAL FILE
 1NA/AF PEK 65881388/90-94 FULLINK PLAZA
 2NA/ay PEK 65127180/81 CIVIC
 3NA/AZ PEK 65056657 JIANGUO HOTEL
 4NB/BA PEK 65124080/70 CIVIC
 5NC/CA PEK 66017755
 6NC/CP PEK 64682001 LUFTHANSA CENTER
END OF DISPLAY

```

隐藏行号显示：>C\*R/\*

```

AF PEK 65881388/90-94 FULLINK PLAZA
AY PEK 65127180/81 CIVIC
AZ PEK 65056657 JIANGUO HOTEL
BA PEK 65124080/70 CIVIC
CA PEK 66017755
CP PEK 64682001 LUFTHANSA CENTER

```

## 3. 客户档案列表

&gt;CLM

显示本公司所有分支代理人的档案列表

```

>CLM^
                AGENCY FILE LISTING - UN6 1
1  GALILEO ASIA          UN6
2  SERBRAS AGENCIA DE VI 75JM
   2                      3
END OF DISPLAY
                >CL*^ 4

```

注：1. 现在的 PCC

2. 所有分支代理人名称

3. 所有分支代理人的 PCC

4. TAB 至此指令后，选择序号，可以直接显示指定的客户档案

&gt;CLB

显示所有公司客户档案列表

```

>CLB^
                BUSINESS FILE LISTING - UN6
1  ABC CORP           2  FASCO
3  GALILEO            4  GALILEO HK
5  GLOBAL TVL        6  IBM
7  ITN TEST          8  PANORAMA
9  PEKHKG            10 PEKSFO
11 PRT GRP1          12 TEL
END OF DISPLAY
                >CL*^

```

&gt;CLP/ABC CORP

显示某一公司档案内的所有个人档案列表

```

>CLP/ABC CORP^
                PERSONAL FILE LISTING - UN6
1  DINGYI             2  LIMING
3  LIUZHIYANG        4  LIWEIGUO
5  YUANJING          6  YUFAN
7  ZHANGLIHUA        8  ZHANGLIN
END OF DISPLAY
                >CL*^

```

## 4. 客户档案打印

>P-C*R	打印显示在屏幕上的客户档案
>P-C*R/*	无行号打印显示在屏幕上的客户档案
>P-C*ABC CORP	不做屏幕显示, 打印公司客户档案
>P-C*ABC CORP-LIMING	不做屏幕显示, 打印个人客户档案
>P-CLB	打印公司客户档案列表
>P-CLP/ABC CORP	打印某公司档案中所有个人档案列表

## 5. 显示客户档案的历史记录及使用情况

>C*U	显示客户档案的历史记录和使用情况
------	------------------

注: 在显示历史记录前, 必须先将客户档案显示在屏幕上

UN6 /GALILEO ASIA/GALILEO		CREATED-19NOV99
<sup>1</sup>		<sup>2</sup>
LAST DISPLAYED	- 19SEP00	LAST MOVED-21SEP00
	<sup>3</sup>	<sup>4</sup>
TIMES ACCESSED THIS MONTH	- 5	<sup>5</sup>
	ACTIVE	INACTIVE
CUSTOMER DATA PERSONAL FILES HELD	- 4	0
ITIN/AUX PERSONAL FILES HELD	- 0	0
PERSONAL PREFERENCES HELD	- 1	0
	<sup>6</sup>	

注: 1. PCC / 代理人公司名称 / 公司客户档案名称

2. 档案建立日期
3. 最后一次显示日期
4. 最后一次使用日期
5. 本月使用次数
6. 内含个人档案数目

## 五、客户档案中的特殊字符

在客户档案中，有三种特殊字元无法直接输入，即：起始符 (>)、指令相加符 (+) 和 TAB 制表符 (•)。输入时需要利用替代的字符来输入，替代字符如下：

```
起始符 (>)      :*
指令相加符 (+)  ::
TAB 制表符 (•)  :-
```

输入方法如下：

```
步骤 1:  >FMT          进入特殊字元输入模式
          或 >C@FMT      储存档案后的指令

步骤 2:  >11N/:*SI.VGML:-  输入带有特殊字元的内容
          或 >C@11N/:*SI.VGML:-  储存档案后的输入指令

步骤 3:  >NFT          离开特殊字元输入模式
          或 >C@NFT      储存档案后的指令
```

例：显示一个个人客户档案 **>C\*ABC CORP-LIMING**

```
UN6 /ABC CORP-LIMING          21SEP00
PERSONAL FILE
  1Y/N.1LI/MING
  2Y/P.BJSH*68885678
  4N/POSITION IN COMPANY-CEO
  7O/T.TAU/.....
END OF DISPLAY
```

在其中添加带有特殊字元的内容。

```
>C@FMT
*
>C@11N/:*SI.VGML:-
*
>C@NFT
*
```

重新显示该个人客户档案： **>C\*R**

```
UN6 /ABC CORP-LIMING          21SEP00
PERSONAL FILE
  1Y/N.1LI/MING
  2Y/P.BJSH*68885678
  4N/POSITION IN COMPANY-CEO
  7O/T.TAU/.....
  11N/>SI.VGML^
END OF DISPLAY
```

## 六、客户档案的内容修改

在档案建立过程中：

>2Y/P.BJSB*ABC CORP 66881234	重新输入即更改内容
>70/	只更改搬移标识，内容不变
>6	行号后回车，可取消该行
>/2	在指定行号后插入
>3N/CONTACT PERSON MS LEE	插入行号和内容， (后续行号将自动调整)
>/2L4	在第 2 行后插入第 4 行
>/4L6-8	在第 4 行后插入第 6 至 8 行

如果档案已经储存，提取档案后，在以上指令前加 **C@** 即可进行修改，例：

```
>C@70/T.T*
>C@/2L4
```

## 七、客户档案更名

在更改客户档案名称前，必须先显示要更名的客户档案。  
更名方法如下：

**>CRB/OLDNAME:NEWNAME**                      更改公司客户档案名称

例：

```
>CRB/ABC CORP:BEST CORP                      1
>CRB/ABC CORP:BEST CORP CONFIRM RENAME- Y OR N Y                      2
BUSINESS FILE RENAMED                      3
```

- 注：1. 更改公司客户档案名称，**ABC CORP**-旧档名，**BEST CORP**-新档名  
2. 系统要求再确认，键入 **Y** 确认  
3. 系统正确反应

**>CRP/OLDNAME:NEWNAME**                      更改个人客户档案名称

例：

```
>CRP/DINGYI:DONGYONG
>CRP/DINGYI:DONGYONG CONFIRM RENAME- Y OR N Y
PERSONAL FILE RENAMED
```

## 八、复制客户档案

## 1. 复制公司客户档案

- 步骤 1: >C\*GLOBAL TVL 显示原有公司客户档案
- 步骤 2: >CFB/C/WORLD TOUR 完全复制新档案。此时可在新档案中添加或修改内容，原有档案不受影响  
>CFB/C/WORLD TOUR:3-5.8 选择行号进行复制
- 步骤 3: >CE 储存新档案

## 2. 复制个人客户档案

- 步骤 1: >C\*BEST CORP-LIMING 显示原有个人客户档案
- 步骤 2: >CFP/C/WORLD TOUR-LUFEN 完全复制新档案，或选择行号复制  
>CFP/C/WORLD TOUR-LUFEN:3-5.8
- 步骤 3: >CE 储存新档案

## 九、删除客户档案

在删除客户档案之前，必须将要删除的客户档案显示在屏幕上。  
删除指令如下：

- >CXB/BEST CORP 删除公司客户档案  
>CXP/BEST CORP-LIMING 删除个人客户档案

例：

```
>CXB/BEST CORP 1
>CXB/BEST CORP CONFIRM DELETE- Y OR N Y 2
BUSINESS FILE AND ASSOCIATED PERSONAL FILES DELETED 3
```

- 注：1. 删除指令  
2. 系统要求再确认  
3. 系统正确反应

删除公司客户档案，将把其内含的个人客户档案一并删除。  
删除客户档案后 30 天内，可以恢复档案，指令如下：

- >CXB@BEST CORP 恢复公司客户档案  
>CXP@BEST CORP-LIMING 恢复个人客户档案

## 十、客户档案参照

如果订位时使用由客户档案中搬移出来的资料，那么在订位记录中会有一客户档案参照栏（\*CF），其中记载所有使用过的客户档案，例：

```

MJH52E/14 BJSNH E224140 AG 99999992 22SEP
  1.1LI/MING
  1. UA  802 V  15NOV PEKSFO HK1  1730   1305  O*          WE
  2. UA  803 V  22NOV SFOPEK HK1  1120   #1535  O*          WE
** CLIENT FILE REFERENCES EXIST **      >*CF^  客户档案参照栏
** VENDOR LOCATOR DATA EXISTS **      >*VL^
** SERVICE INFORMATION EXISTS **       >*SI^
FONE-BJST*GALILEO BEIJING OFC 861065011581
  2. BJSH*68885678
  3. BJSB*ABC CORP 8610 66881234
TKTG-TAU/WE08NOV
DOCI-CANNED RM-1.2.3.
>

```

显示客户档案参照栏                    >\*CF

```

*CF
01>C*BEST CORP-LIMING^
02>C*PEKSFO^
>

```

删除客户档案参照栏                    >CMREF@

```

>CMREF@
CLIENT FILE REFERENCE DELETED

```

## 第二节 客户档案的搬移

### 一、客户资料档案的搬移

#### 1. 显示档案并搬移

先将所需的客户档案显示在屏幕上, 然后根据需要将储存在档案中的客户资料搬移到旅客订位记录中去。形式有三种: 多层次搬移, 单一层次搬移, 选择性搬移。

**多层次搬移** 依照个人、公司、代理人档案的顺序, 从所显示的档案层次开始搬移所有的 **YES LINE** (搬移标识为 **Y**) 和指定的 **OPTIONAL LINE** (搬移标识为 **O**)。即: 如果显示公司客户档案, 就搬移公司档案和代理人档案中所有的 **YES LINE**; 如果显示个人客户档案, 就搬移个人档案、公司档案和代理人档案中所有的 **YES LINE**。

指令为: **>C\*ABC CORP** 先显示公司或个人档案  
**>C\*ABC CORP-LIMING**  
**>CM/** 搬移公司客户档案和代理人档案中的所有 **YES LINE**  
**>CM/+\*WANG/+7\*20MAR+1** 搬移指令, 在代理人档案的联系电话后加上工作人员姓名, 在所显示客户档案的第 **7** 行后加上出票时限, 选择第 **10、12-13** 行内容, 并加上其它订位指令。  
**0.12-13/+NP.TEST PNR**

**单一层次搬移** 仅将显示在屏幕上的客户档案中的 **YES LINE** 和指定的 **OPTIONAL LINE**, 以及代理人档案中的联系电话搬移到记录中去。

指令为: **>C\*ABC CORP** 先显示公司或个人档案  
**>C\*ABC CORP-LIMING**  
**>CMB/** 搬移所有显示资料的 **YES LINE**  
**>CMP/**  
**>CMP/+\*WANG/+7\*20MAR+** 搬移指令, 在代理人档案的联系电话后加上工作人员姓名, 在所显示客户档案的第 **7** 行后加上出票时限, 选择第 **10、12-13** 行内容, 并加上其它订位指令。  
**10.12-13/+N.CHEN/MING**

**选择性搬移** 无论 **YES LINE** 或 **OPTIONAL LINE**, 只搬移选择的内容。

指令为: **>C\*ABC COMPANY** 显示公司或个人档案  
**>CMB/S/+2+7\*20MAR+10.** 选择项目, 进行搬移  
**12-13**

**注意:** 如果要搬移的内容包含“**SI**”项, 一定要在航段订好之后再搬移。

## 2. 不显示档案进行搬移

也可以不显示客户档案，直接指定档案名称将所需内容搬移到订位记录中。

- 多层次搬移 按照个人、公司、代理人档案的层次顺序搬移所有的 **YES LINE**。
- 指令为: **>CMT/ABC CORP** 不显示公司客户档案进行搬移。  
**>CMT/ABC CORP-LIMING** 不显示个人客户档案进行搬移，并在代理人档案的联系电话后加上工作人员姓名，  
**/\*WANG+7\*20MAR+9-10** 在所指定的客户档案第 7 行后加上出票时限，选择第 **9-10** 行内容。
- 单一层次搬移 只搬移指定层次的所有 **YES LINE** 和代理人档案中的联系电话。
- 指令为: **>CMBT/ABC CORP/\*WANG** 指定公司档案搬移，并在代理人档案中的联系电话后加上工作人员姓名。  
**>CMPT/ABC CORP-LIMING** 指定个人档案搬移，第 7 行后加上出票时限，并在代理人档案的联系电话后加上工作人员姓名。  
**/\*WANG/+7\*20MAR**
- 选择性搬移 无论 **YES LINE** 或 **OPTIONAL LINE**，只搬移选择的内容。
- 指令为: **>CMBT/S/ABC CORP/+2** 指定公司档案搬移，选择第 **2、7、9** 行内容，并在第 7 行后加上出票时限。  
**+7\*20MAR+9**  
**>CMPT/S/ABC CORP-LIMING** 指定个人档案搬移，选择第 **1、2、7** 行内容，并在第 7 行后加上出票时限。  
**/\*WANG/+1+2+7\*20MAR**

## 二、行程资料档案的搬移

利用行程档案资料可以快速完成旅客要求的常用航段订位。

行程资料档案只能进行单一层次的搬移，可以先显示再搬移，也可以不显示档案，直接指定行程档案名称进行搬移。

### 1. 显示档案并搬移

指令为：	>C*PEKSFO	显示行程档案
	>CMB/+11SEP21SEP	指定去程日期为 <b>11SEP</b> ，回程日期 <b>21SEP</b> ，搬移行程到订位记录
	>CMB/+2JUL12JULNN3	指定来回程日期，并指定旅客人数
	>CMB/+1*11DEC+4*19DEC	选择行号，指定日期进行航段搬移

### 2. 不显示行程档案，搬移航段

指令为：	>CMBT/PEKLHR/+15JUN18JUN
	>CMBT/PEKLHR/+10NOV16NOVNN3
	>CMBT/PEKLHR/+1*11DEC+4*19DEC