

O&D 세일즈 가이드

1. 정의 및 시스템 설정 매개 변수(Parameters)

1.1 O&D의 정의

O&D(Origin&Destination, 이하 OD)의 약칭으로, 출발지에서 목적지까지의 승객의 여행 수요를 말한다. 이 시스템은 특정 규칙에 따라 비행 구간을 종단간 여행 일정에 끼워 맞추고 승객의 가치를 판단한다. 일반적으로 연속성, 연결 시간, 왕복, 편차율은 여행 일정을 단일 OD로 고려해야 하는지를 결정하는 핵심 요인이다.

1.2 O&D의 시스템 설정 파라미터(Parameters)

- 1.2.1 OD는 세그먼트의 개념이 아니라, 연속성 요건을 충족해야 하며, 이는 이전 구간의 목적지와 후속 구간의 출발지가 동일한 도시라는 것을 의미한다. 환승 지점이 같은 도시이나 서로 다른 공항일 때는, 각각의 세그먼트를 단일 OD로 간주한다.
- 1.2.2 OD는 연결 시간 요건을 충족해야 한다. 즉, 국내선 간의 연결 시간은 8시간 이하, 국내선과 국제선 간의 연결 시간은 24시간 이하, 국제선 간의 연결 시간은 24시간 이하가 되어야 한다.
- 1.2.3 후속 세그먼트의 목적지는 이전 세그먼트의 출발지와 동일하지 않아야 하며, 이는 왕복 여정과 가위 벌린 여정(Open Jaw)이 단일 OD로 간주되지 않고 복수의 OD로 결합됨을 의미한다.
- 1.2.4 현 단계 시스템 설정의 우회율은 3을 초과하지 않으며, 이 설정의 파라미터를 초과하면 시스템은 자동으로 여러 개의 OD로 인식된다.

1.3 결합 세그먼트(Married Segment)의 정의

둘 이상의 세그먼트를 OD로 분할하여 OD 수익 관리에 따라 평가하면 모든 세그먼트가 결합 부문으로 식별된다.

PNR에서 동일한 숫자로 이어지는 세그먼트는 동일한 결합 세그먼트 그룹에 속함을 의미하며, 하나의 PNR에 복수의 결합 세그먼트 그룹이 존재할 수 있다. 예를 들어, 1번 뒤에 오는 구간은 첫 번째 결합 세그먼트 그룹에 속함을 의미하며, 2번 뒤에 오는 구간은 두 번째 결합 세그먼트 그룹에 속함을 의미한다. 숫자가 다르다면 결합한 세그먼트 그룹이 다르다는 것을 의미한다.

TRAVEL SKY(중국 항신 GDS)의 스크린샷 예시는 다음과 같다. (각 GDS마다 차이 있을 수 있음.)

```
▶RT
1. CZ8316 T1 TH20JUN HANCAN HK1 1545 1825 31G D O E
2. CZ325 T1 TH20JUN CANSYD HK1 2125 0825+1 33C C O E
3. RMK BP CZ8316THANCAN20JUN19 HANSYD HANSYD(0:1496:0)134971
4. RMK BP CZ0325TCANSYD20JUN19 HANSYD HANSYD(0:1496:0)134988
5. CAN101
```

2. 운영 규칙

OD 수익 관리는 가치를 동적으로 평가하는 과정이다. 시스템은 모든 최종 최적화 결과를 프로세스에 입력한 다음 가치 평가에 따라 좌석을 효과적으로 배분한다.

2.1 예약 및 발권

- 2.1.1 OD 모드에서 스케줄 조회 결과는 실시간 표시된다. 시스템은 현재 재고에 따라 각 쿼리에서 다시 계산된다. 조회와 예약은 OD 모드에서 더 정확한 결과를 얻을 수 있다.
- 2.1.2 이 시스템은 조회 시 아직 저장 완료 되지 않은 PNR 을 고려하여 실시간 결과를 제공한다. 새로운 예약을 만들어야 하는 경우 최종 조회결과에 영향을 미칠 수 있으므로 PNR 의 저장 여부를 확인 해야 한다.
- 2.1.3 예약 및 발권 시에는 승객의 실제 여행 의사에 따라 처리해야 한다. OD 예약 후 관련 구간은 이미 결합 되었으므로 부분 발권을 금지하며 만약 부분 발권 시 좌석 예약의 남용으로 간주된다.
- 2.1.4 결합 세그먼트 그룹이 부분 취소될 경우 시스템 평가에 따라 취소 여부가 결정된다. 취소가 받아들여지면 해당 세그먼트가 삭제되고, 취소가 거부되면 MARRY SEGMENT CAN NOT BE CANCELLED (취소 불가) 메시지가 뜬다. 그 경우 결합 세그먼트 그룹 전체 동시 취소되는 경우에만 허용된다.
- 2.1.5 연결된 항공편 일정 발권 시 손님이 분리 발권을 요청 할 경우 판매자는 해당 운임에 대한 변경 및 환불 규정, 수하물 규정, 항공권 종류별 비행서류 요건 등을 승객에게 알려야 하며, 일반 탑승 서비스가 제공 되지 않을 수 있음을 알려야 한다. 이러한 분리 발권은 승객의 동의 하에만 발권이 가능하다.

2.2 항공권 변경

2.2.1 자발적 변경

자발적 변경의 경우 결합 세그먼트의 취소 가능 여부는 시스템의 실시간 평가결과에 따라 달라진다. 결합한 세그먼트 그룹을 부분 취소할 수 있는 경우 후속 단계를 이어갈 수 있다. 부분 취소할 수 없는 경우(CAN NOT BE CANCELLED 메시지 표시) 새 예약을 잡기 전에 결합한 세그먼트 그룹을 모두 취소해야 한다.

* 예를 들어, 시스템은 PNR 의 부분 취소 시도 후 CAN BE ALOCKED 메시지가 나온다면, 결합한 세그먼트 그룹 전체를 취소해야 한다. TravelSky(중국항신의 GDS)의 스크린샷 예는 다음과 같다.

```

▶RT
1. CZ8316 T1 TH20JUN HANCAN HK1 1545 1825 31G D O E
2. CZ325 T1 TH20JUN CANSYD HK1 2125 0825+1 33C C O E
3. RMK BP CZ8316THANCAN20JUN19 HANSYD HANSYD(0:1496:0)134971
4. RMK BP CZ0325TCANSYD20JUN19 HANSYD HANSYD(0:1496:0)134988
5. CAN101

▶XE 1
MARRY SEGMENT CAN NOT BE CANCELLED

```

신규 예약 시 요금차이가 클 수 있으므로, 판매자는 승객에게 변경으로 인한 추가 요금을 미리 알려야 하며, 승객은 판매자가 항공권 변경 처리를 하기 전에 추가 요금에 대해 동의해야 한다.

2.2.2 비자발적 변경

항공편 결항 발생 시 PNR 상 결합 세그먼트는 항공편 변경 정보에 따라 자동으로 결합되지 않는다. 결합 세그먼트 그룹을 부분 취소할 수 있는 경우 다음 단계를 이어 처리 할 수 있다. 부분 취소할 수 없는 경우(CAN NOT BE CANCELLED 메시지 표시), 중국남방항공 고객 서비스 센터에 연락 후 처리해야 한다.

* 예를 들어, 첫 번째 세그먼트이 항공편이 결항되어 비자발적 변경 처리 시, 두번째 세그먼트에 대해 부분 취소가 불가능한 경우, TravelSky(중국항신의 GDS)의 스크린샷 예는 다음과 같다.

```

1. TETW/TT MVEPP0/CZ
2. CZ3878 T1 SU10NOV FOCCAN HK1 1725 1920 E
3. CZ399 T1 MO11NOV CANJFK HK1 0130 0410 E
4. 3232
5. T
6. RMK BP CZ3878TFOCCAN10NOV19 FOCJFK FOCJFK(423:1601:0)255364
7. RMK BP CZ0399TCANJFK11NOV19 FOCJFK FOCJFK(423:1601:0)255382
8. CAN001

▶xe 3
MARRY SEGMENT CAN NOT BE CANCELLED

```