



Сирена

Заявки 1G

Заявки 1G

Общие сведения

Заказ, созданный в Системе в сеансе B1G, дублируется в GDS «Galileo». Если с таким заказом требуется провести вторичные операции (аннуляция/возврат/обмен), то на стороне Агентства формируется соответствующая заявка, которая передаётся в HelpDesk АО «Сирена-Трэвел». Сотрудники HelpDesk выполняют вручную операции с заказом в GDS «Galileo» и отчитываются об этом в ответе на заявку.

Для обработки данных заявок предусмотрен раздел **Заявки 1G** (функционирует только в сеансе B1G).

Бронирование
Заказы
Заявки 1G

Период
01.01.2018
13.02.2018

Статус

Заказ

Найти
Очистить

Заявка

☐ только свои заявки

Дата создания	№ заявки	Операция	№ PNR	Galileo PNR	PCC	ППР	Оператор	Пульт
24.01.2018 11:05	86434	Возврат	0J9KJJK	LM1CWI		00118580		
02.02.2018 11:52	87452	Возврат	0JF06UJ	SRMZ48		00118580		

Создать новую заявку

Информация о заявке

Заявка: 86434
Возврат

Обработанная
24.01.2018 11:05

PNR в APC «Сирена-Трэвел» 0J9KJJK

PNR в GDS «Galileo» LM1CWI

Комментарии агента:

Скачать квитанцию
Скачать документы

Добавить документы

Комментировать

Таблица «Параметры заявок»

Параметр	Описание
Дата создания	Дата и время создания заявки
№ заявки	Номер заявки

Параметр	Описание
Статус	Статус заявки, который может принимать следующие значения: - Новая – пользователь Агентства создал заявку; - Отменена – пользователь Агентства отменил заявку; - В работе – заявка находится в обработке пользователем HelpDesk; - Подтверждена – статус присваивается заявке, когда пользователь Агентства подтвердил расчет стоимости по возврату/обмену, и пользователю HelpDesk необходимо произвести вторичную операцию с заказом; - Не подтверждена Сиреной – пользователь Агентства оставил комментарий для пользователя HelpDesk; - Не подтверждена агентством – пользователь HelpDesk оставил комментарий для пользователя Агентства; - Обработанная – вторичная операция с заказом выполнена
Операция	Операция, которую требуется провести по заявке: - Аннуляция; - Возврат; - Обмен
№ PNR	Связанный с операцией номер заказа в ГРС «Миксвел»
Galileo PNR	Связанный с операцией номер заказа в GDS «Galileo»
РСС	Pseudo city code – уникальный идентификатор авиационного или туристического агентства
ППР	Код пункта продажи
Оператор	Идентификатор оператора
Пульт	Идентификатор пульта

В разделе **Заявки 1G** предусмотрены следующие действия над заявками:

- [поиск и просмотр](#) (содержание, история операций по заявке, история операций по заказу);
- [комментирование](#) (составление / передача / подтверждение расчёта / отмена заявки);
- [создание вручную](#).

При работе в сеансе В1G к [созданию соответствующей заявки 1G](#) возможно приступить, нажав кнопку [вторичной операции](#) с заказом.

См. далее:

- [Поиск и просмотр заявок](#)
- [Комментирование заявок](#)
- [Создание заявки вручную](#)
- [Обработка заявок 1G](#)

См. также:

- [Запуск Системы и её интерфейс](#)
- [Пример оформления авиабилета](#)
- [Указание данных о пассажирах](#)
- [Формирование маршрута перелёта](#)

- Добавление специальных услуг (SSR) и ремарок
- Бронирование заказа
- Бронирование платных услуг
- Оплата заказа
- Работа со списком заказов
- Вторичные операции с заказом
- Примеры использования приложения

b1g