



Сирена

Обработка заявок 1G

Обработка заявок 1G

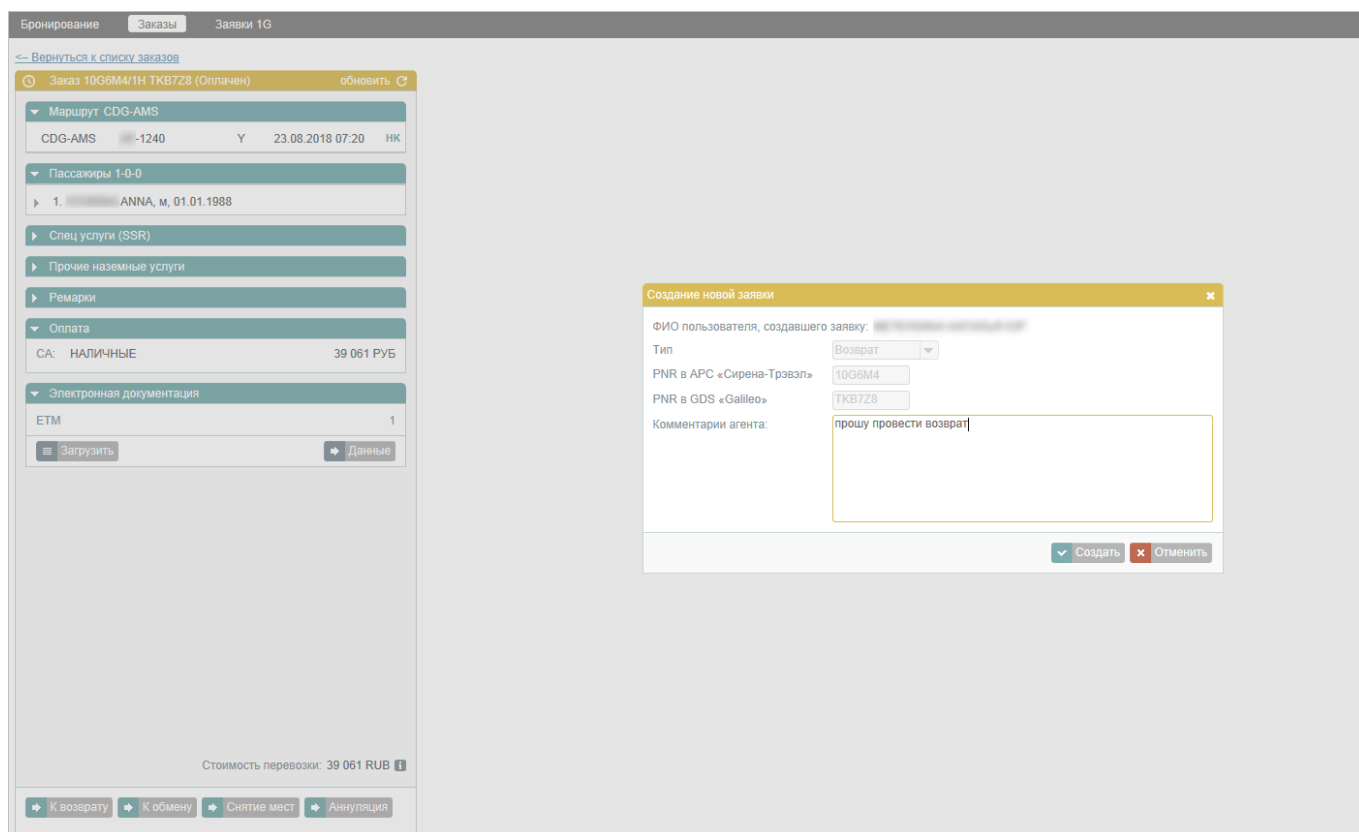
Примерный порядок обработки заявок 1G:



Обработка заявок 1G производится только в сеансе В1G.

1. Нажатием на соответствующую кнопку выбрать **вторичную операцию** с заказом, по которой требуется составить заявку.

Откроется модальное окно создания заявки, в котором будут автоматически заполнены все поля, кроме **Комментарии агента**.



The screenshot displays the Sirena system interface. On the left, a flight order is visible with details: Order ID 10G6M4/1N TKB7Z8 (Paid), Route CDG-AMS, Passenger ANNA, M, 01.01.1988, and a total cost of 39,061 RUB. On the right, a modal window titled 'Создание новой заявки' (Create new request) is open. It contains the following fields: 'ФИО пользователя, создавшего заявку:' (User name), 'Тип' (Type) set to 'Возврат' (Return), 'PNR в APC «Сирена-Трэвел»' (PNR in APC) set to '10G6M4', 'PNR в GDS «Galileo»' (PNR in GDS) set to 'TKB7Z8', and 'Комментарии агента:' (Agent comments) with the text 'прошу провести возврат' (I request to process the return). At the bottom of the modal are 'Создать' (Create) and 'Отменить' (Cancel) buttons.

2. Указать комментарий и нажать кнопку **Создать**.

Созданная заявка (со статусом «Новая») будет включена в очередь в разделе **Заявки 1G**.

Список заявок

Период: 13.02.2018 - 14.02.2018 Статус: Заказ: Заявка: Только свои заявки

Дата создания	№ заявки	Статус	Операция	№ PNR	Galileo PNR	PCC	ППР	Оператор	Пульт
13.02.2018 10:54	88840	Новая	Возврат	10G6M4	TKB7Z8		00118580		

Сотрудники HelpDesk ЗАО «Сирена-Трэвел» присылают расчёт в комментарии к заявке. Статус заявки изменится на «Не подтверждена агентством».

Список заявок

Период: 13.02.2018 - 14.02.2018 Статус: Заказ: Заявка: Только свои заявки

Дата создания	№ заявки	Статус	Операция	№ PNR	Galileo PNR	PCC	ППР	Оператор	Пульт
13.02.2018 10:54	88840	Не подтверждена агентством	Возврат	10G6M4	TKB7Z8		00118580		
13.02.2018 11:25	88847	Новая	Возврат	10B33M1	T248KO		00118580		

История операций по заявке

Заявка № 88840

Дата/время операции	Статус	Пользователь	Комментарий
13.02.2018 10:54	Новая		прошу провести возврат
13.02.2018 10:55	Не подтверждена агентством		Добрый день, ваша заявка принята в обработку

Заявка: 88840 Возврат Не подтверждена агентством 13.02.2018 10:54

PNR в APC «Сирена-Трэвел» 10G6M4
PNR в GDS «Galileo» TKB7Z8

Комментарий агента:

3. Подтвердить согласие с расчётом, указав соответствующий комментарий и нажав кнопку **Подтвердить**.

Список заявок

Период: 13.02.2018 - 14.02.2018 Статус: Заказ: Заявка: только свои заявки

Дата создания	№ заявки	Статус	Операция	№ PNR	Galleo PNR	PCC	ПТР	Оператор	Пульт
13.02.2018 10:54	88840	Не подтверждена агентством	Возврат	10G6M4	TKB7Z8		00118580		
13.02.2018 11:25	88847	Не подтверждена агентством	Возврат	10B93M4	T248KQ		00118580		

Информация о заявке

Заявка: 88840 Возврат

Не подтверждена агентством
13.02.2018 10:54

PNR в APC «Сирена-Трэвел» 10G6M4
PNR в GDS «Galleo» TKB7Z8

Комментарии агента:
Подтверждаю

Статус заявки изменится на «Подтверждена».

Список заявок

Период: 13.02.2018 - 14.02.2018 Статус: Заказ: Заявка: только свои заявки

Дата создания	№ заявки	Статус	Операция	№ PNR	Galleo PNR	PCC	ПТР	Оператор	Пульт
13.02.2018 10:54	88840	Подтверждена	Возврат	10G6M4	TKB7Z8		00118580		
13.02.2018 11:25	88847	Не подтверждена агентством	Возврат	10B93M4	T248KQ		00118580		

Информация о заявке

Заявка: 88840 Возврат

Подтверждена
13.02.2018 10:54

PNR в APC «Сирена-Трэвел» 10G6M4
PNR в GDS «Galleo» TKB7Z8

После выполнения заявки с подтверждённым расчётом операции статус заявки изменится на «Обработанная».

Список заявок

Период: 13.02.2018 - 14.02.2018 Статус: Заказ: Заявка: только свои заявки

Дата создания	№ заявки	Статус	Операция	№ PNR	Galileo PNR	PCC	ППР	Оператор	Пульт
13.02.2018 10:54	88840	Обработанная	Возврат	10B6M4	TKB728		00118580		
13.02.2018 11:25	88847	Не подтверждена агентством	Возврат	10B6M4	T248KQ		00118580		

Информация о заявке

Заявка: 88840 Возврат

Обработанная
13.02.2018 10:54

PNR в APC «Сирена-Трэвел» 10B6M4
PNR в GDS «Galileo» TKB728

Комментарии агента:

См. также:

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

b1g