



Сирена

Обработка заявок 1G

Обработка заявок 1G

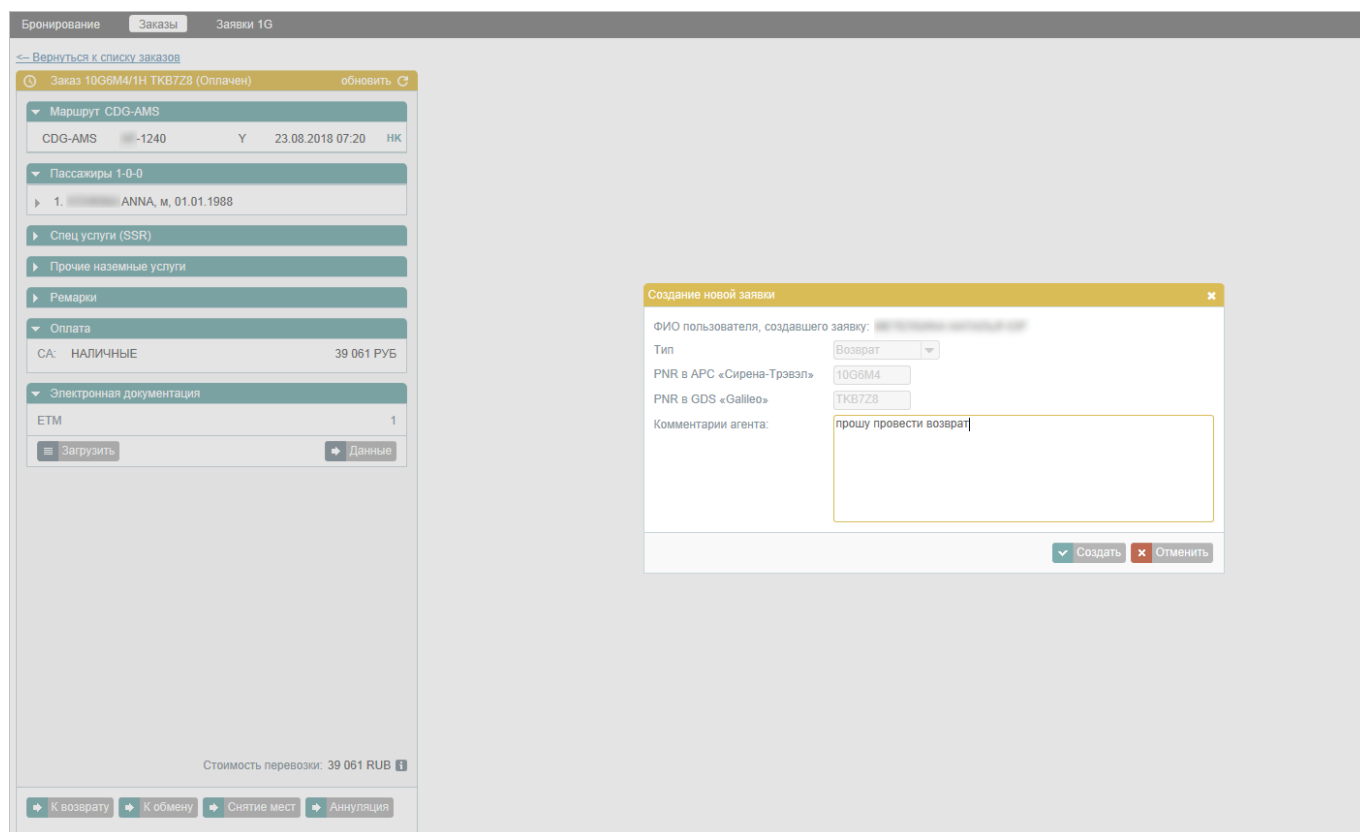
Примерный порядок обработки заявок 1G:



Обработка заявок 1G производится только в сеансе B1G.

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 sidebar shows a flight order for CDG-AMS, dated 23.08.2018, with a passenger named ANNA. The main area shows a modal window titled 'Создание новой заявки' (Create new request). The modal contains the following fields:

- ФИО пользователя, создавшего заявку: [auto-filled]
- Тип: Возврат (dropdown)
- PNR в APC «Сирена-Трэвел»: 10G6M4
- PNR в GDS «Galileo»: TKB7Z8
- Комментарий агента: [text area with 'прошу провести возврат']

At the bottom of the modal are buttons 'Создать' (Create) and 'Отменить' (Cancel). The background shows the flight order details, including the route, passenger information, and payment status.

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

Найти

Очистить

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

Создать новую заявку

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

Найти

Очистить

| 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 | 10G3M4 | T248KO | | 00118580 | | |

Создать новую заявку

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 |

Информация о заявке

Заявка: 88840

Возврат

Не подтверждена агентством

13.02.2018 10:54

PNR в APC «Сирена-Трэвел» 10G6M4

PNR в GDS «Galileo» TKB7Z8

Комментарий агента:

Скачать квитанцию

Скачать документы

Добавить документ

Комментировать

Отменить

Подтвердить

Перейти

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

Найти

Очистить

| Дата создания | № заявки | Статус | Операция | № PNR | Galileo PNR | PCC | ПГП | Оператор | Пульт |
|------------------|----------|----------------------------|----------|--------|-------------|-----|----------|----------|-------|
| 13.02.2018 10:54 | 88840 | Не подтверждена агентством | Возврат | 10G9M4 | TKB7Z8 | | 00118580 | | |
| 13.02.2018 11:25 | 88847 | Не подтверждена агентством | Возврат | 10G9M4 | T248KQ | | 00118580 | | |

Создать новую заявку

Информация о заявке

Заявка: 88840

Возврат

Не подтверждена агентством

13.02.2018 10:54

PNR в APC «Сирена-Трэвел» 10G9M4

PNR в GDS «Galileo» TKB7Z8

Комментарии агента:

Подтверждаю

Скачать квитанцию

Скачать документы

Добавить документы

Комментировать

Отменить

Подтвердить

Передать

Статус заявки изменится на «Подтверждена».

Список заявок

Период

13.02.2018

14.02.2018

Статус

Заказ

Заявка

только свои заявки

Найти

Очистить

| Дата создания | № заявки | Статус | Операция | № PNR | Galileo PNR | PCC | ПГП | Оператор | Пульт |
|------------------|----------|----------------------------|----------|--------|-------------|-----|----------|----------|-------|
| 13.02.2018 10:54 | 88840 | Подтверждена | Возврат | 10G9M4 | TKB7Z8 | | 00118580 | | |
| 13.02.2018 11:25 | 88847 | Не подтверждена агентством | Возврат | 10G9M4 | T248KQ | | 00118580 | | |

Создать новую заявку

Информация о заявке

Заявка: 88840

Возврат

Подтверждена

13.02.2018 10:54

PNR в APC «Сирена-Трэвел» 10G9M4

PNR в GDS «Galileo» TKB7Z8

Скачать квитанцию

Скачать документы

Добавить документы

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

Список заявок

Период

13.02.2018

-

14.02.2018

Статус

Заявка

☐ Только свои заявки

Найти

Очистить

| Дата создания | № заявки | Статус | Операция | № PNR | Galleo PNR | PCC | ПЦР | Оператор | Пульт |
|------------------|-----------------------|----------------------------|----------|------------------------|------------|-----|----------|----------|-------|
| 13.02.2018 10:54 | 88840 | Обработанная | Возврат | 10G6M4 | TKB728 | | 00118580 | | |
| 13.02.2018 11:25 | 88847 | Не подтверждена агентством | Возврат | 10G6M4 | T248KQ | | 00118580 | | |

Создать новую заявку

Информация о заявке

Заявка: 88840

Возврат

Обработанная

13.02.2018 10:54

PNR в APC «Сирена-Трэвел» 10G6M4

PNR в GDS «Galleo» TKB728

Комментарии агента:

Скачать штифандию

Скачать документы

Добавить документы

Комментировать

См. также:

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

b1g