



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 ЗАО «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).



**В системе интернет-бронирования "Сирена-Трэвел" обменен заказ 0ЦМКФХ**


**noreply** кому: noreply, a.kharitonov


Копия: utair-booking


**Ответьте noreply**

---

▼ вложений: 3

  
receipt.pdf

  
conditions.pdf

  
vcalendar.vcs

---

В системе интернет-бронирования авиаперевозок "Сирена-Трэвел" обменен заказ 0ЦМКФХ

Маршрут-квитанция заказа и условия перевозки находятся во вложении.

Таблица «Параметры заявок»

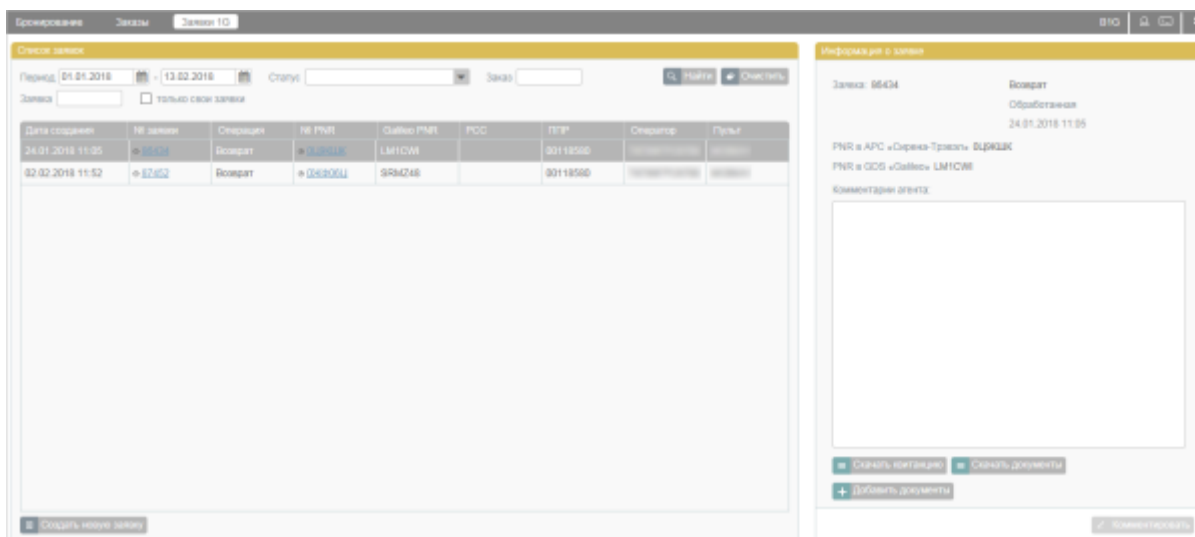
Параметр	Описание
<b>Дата создания</b>	Дата и время создания заявки
<b>№ заявки</b>	Номер заявки
<b>Статус</b>	<p>Статус заявки, который может принимать следующие значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Новая</b> – пользователь Агентства создал заявку;</li> <li>- <b>Отменена</b> – пользователь Агентства отменил заявку;</li> <li>- <b>В работе</b> – заявка находится в обработке пользователем HelpDesk;</li> <li>- <b>Подтверждена</b> – статус присваивается заявке, когда пользователь Агентства подтвердил расчет стоимости по возврату/обмену, и пользователю HelpDesk необходимо произвести вторичную операцию с заказом;</li> <li>- <b>Не подтверждена Сиреной</b> – пользователь Агентства оставил комментарий для пользователя HelpDesk;</li> <li>- <b>Не подтверждена агентством</b> – пользователь HelpDesk оставил комментарий для пользователя Агентства;</li> <li>- <b>Обработанная</b> – вторичная операция с заказом выполнена</li> </ul>

Параметр	Описание
Операция	Операция, которую требуется провести по заявке: - <b>Аннуляция;</b> - <b>Возврат;</b> - <b>Обмен</b>
№ PNR	Связанный с операцией номер заказа в Системе, которому соответствует номер заказа в GDS «Galileo»

Предусмотрены следующие действия над заявками:

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

Для того чтобы приступить к работе с заявками 1G, щёлкните по пункту **Заявки 1G** панели меню.



1g