Сирена

Заявки 1G

Сирена

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).

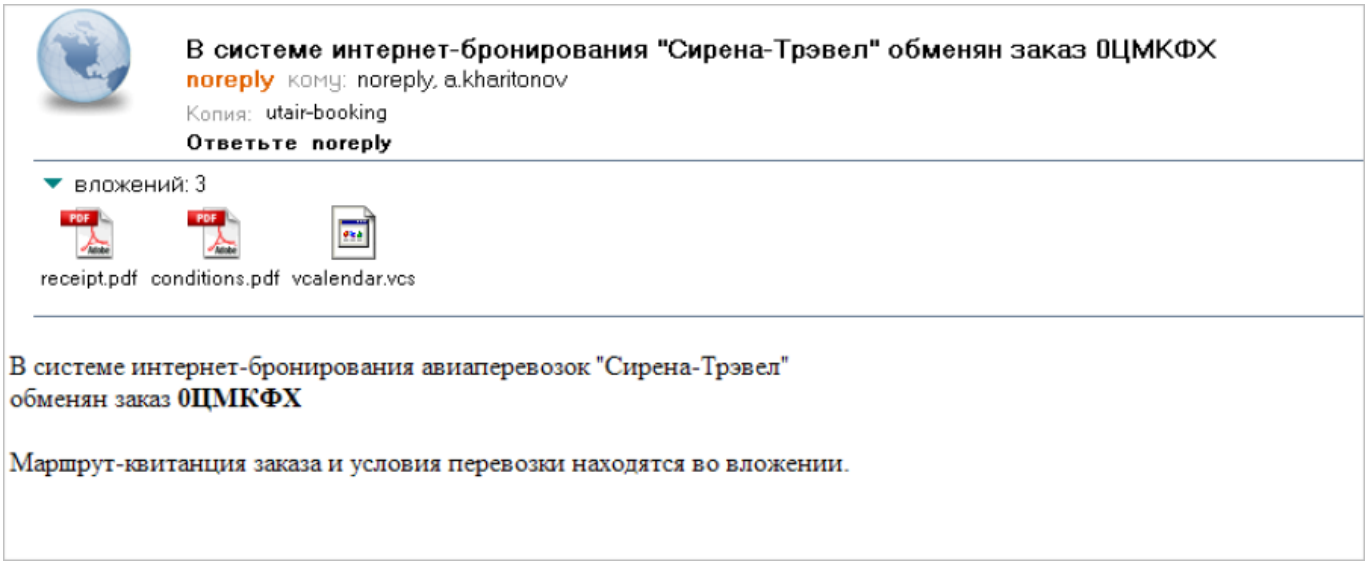

Таблица «Параметры заявок»

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

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

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

В разделе **Заявки 1G** 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.

При работе в сеансе B1G к созданию соответствующей заявки 1G возможно приступить, нажав кнопку вторичной операции с заказом.

1g

©2025 АО «Сирена-Трэвел»