



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-Тревел». 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).

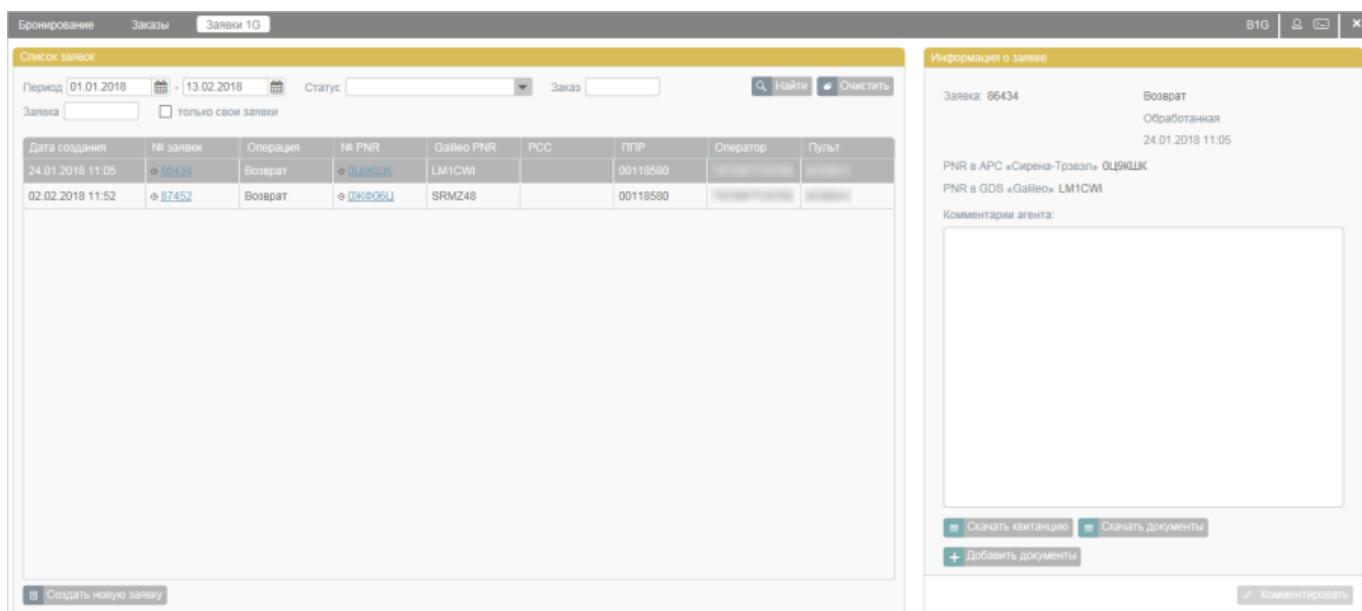


Таблица «Параметры заявок»

| 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 |

| 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 и 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.

См. также:

- [Поиск и просмотр заявок](#)
- [Комментирование заявок](#)
- [Создание заявки вручную](#)
- [Обработка заявок 1G](#)
- [Работа со списком заказов](#)
- [Вторичные операции с заказом](#)
- [Примеры использования приложения 1g](#)

[1g](#)