



Сирена

---

**Заявки 1G**

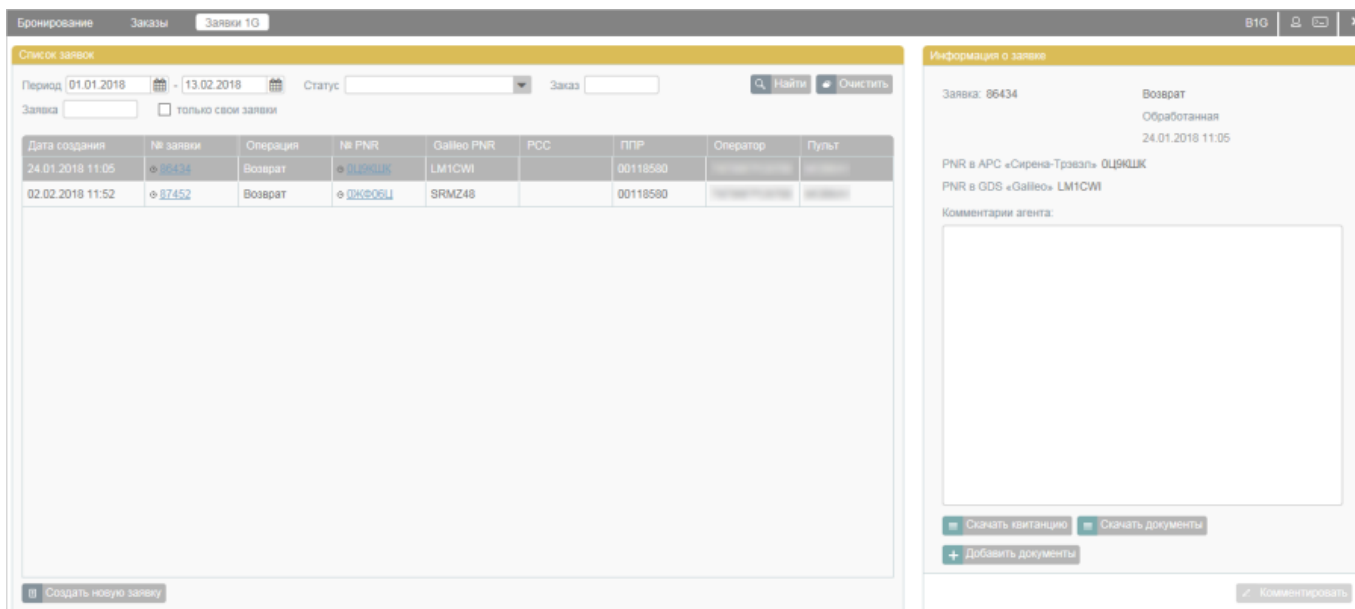
---

# 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).



The screenshot displays the 'Заявки 1G' (Requests 1G) interface. On the left, there is a table listing requests with columns for 'Дата создания' (Creation Date), '№ заявки' (Request No.), 'Операция' (Operation), '№ PNR', 'Galileo PNR', 'PCC', 'ППР', 'Оператор' (Operator), and 'Пульт' (Terminal). Two requests are visible: one from 24.01.2018 11:05 with PNR 86434 and another from 02.02.2018 11:52 with PNR 87452. On the right, the 'Информация о заявке' (Request Information) panel shows details for request 86434, including its status 'Возврат' (Return) and 'Обработанная' (Processed) on 24.01.2018 11:05. It also lists PNRs in APC and GDS, and provides buttons for downloading invoices and documents.

Таблица «Параметры заявок»

Параметр	Описание
<b>Дата создания</b>	Дата и время создания заявки
<b>№ заявки</b>	Номер заявки
<b>Статус</b>	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: - <b>Аннуляция</b> ; - <b>Возврат</b> ; - <b>Обмен</b>
№ 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](#)

b1g