



Сирена

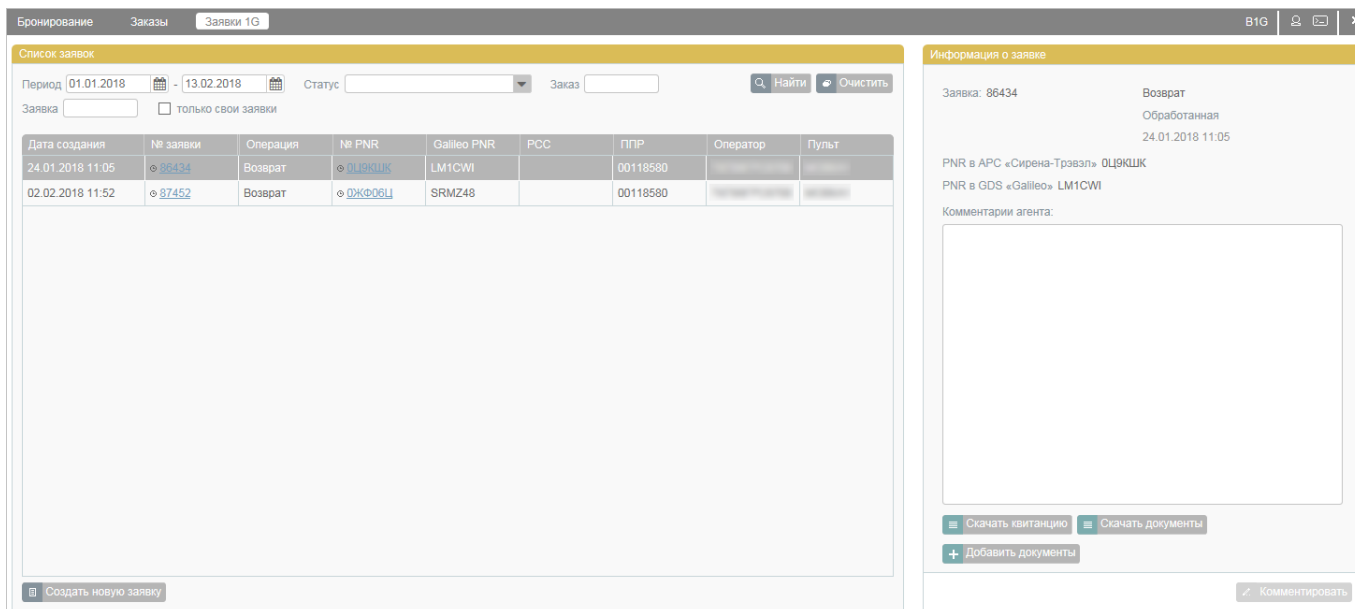
Заявки 1G

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' interface. On the left, there is a 'Список заявок' (List of requests) table with columns: Дата создания, № заявки, Операция, № PNR, Galileo PNR, PCC, ППР, Оператор, and Пульт. Two rows are visible, both for 'Возврат' (Return) operations. On the right, the 'Информация о заявке' (Request information) panel shows details for request 86434, including its status 'Обработанная' (Processed) and a comment field.

Дата создания	№ заявки	Операция	№ PNR	Galileo PNR	PCC	ППР	Оператор	Пульт
24.01.2018 11:05	86434	Возврат	019KJJK	LM1CW1		00118580		
02.02.2018 11:52	97452	Возврат	ДЖФ06Ц	SRMZ48		00118580		

Информация о заявке:

Заявка: 86434 Возврат
 Обработанная
 24.01.2018 11:05

PNR в APC «Сирена-Трэвел» 019KJJK
 PNR в GDS «Galileo» LM1CW1

Комментарии агента:

Buttons: Скачать квитанцию, Скачать документы, Добавить документы, Комментарий

Таблица «Параметры заявок»

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

Параметр	Описание
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
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](#)

b1g