



Сирена

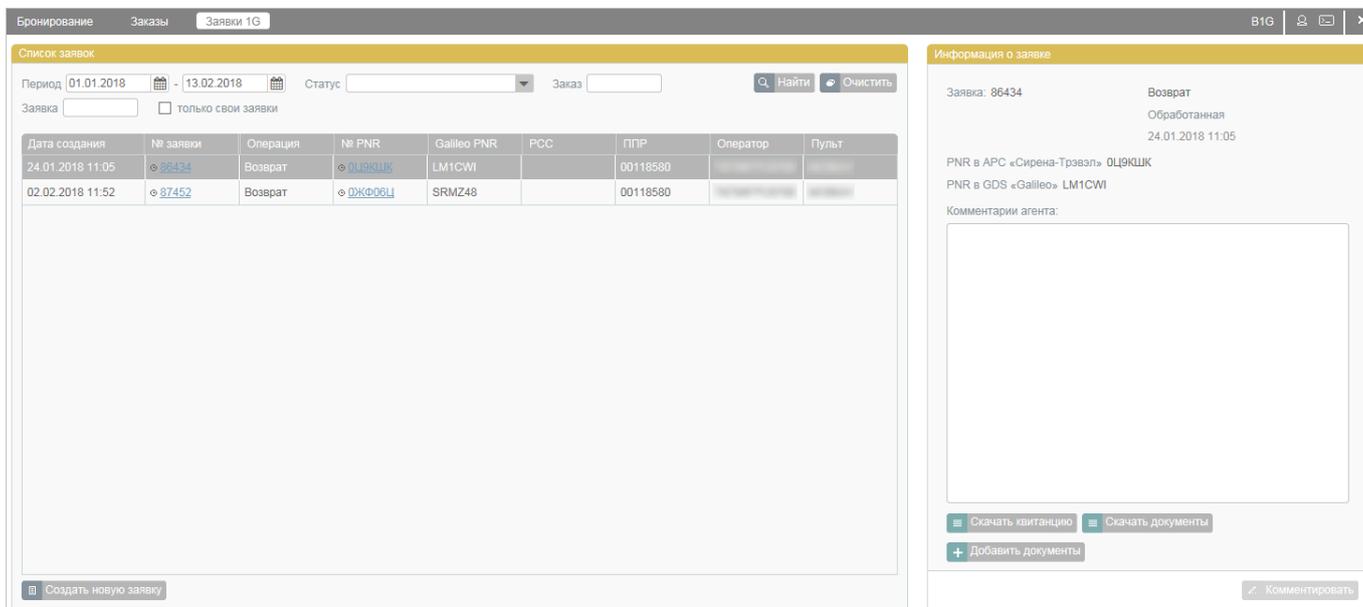
Заявки 1G

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 shows 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, there is a 'Информация о заявке' (Request information) panel for request 86434, showing it is 'Обработанная' (Processed) on 24.01.2018 11:05. It lists PNRs in APC and GDS, and includes buttons for downloading receipts and documents, and adding comments.

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 В1G к [созданию соответствующей заявки 1G](#) возможно приступить, нажав кнопку [вторичной операции](#) с заказом.

См. далее:

- [Поиск и просмотр заявок](#)
- [Комментирование заявок](#)
- [Создание заявки вручную](#)
- [Обработка заявок 1G](#)

См. также:

- [Запуск Системы и её интерфейс](#)
- [Пример оформления авиабилета](#)
- [Указание данных о пассажирах](#)
- [Формирование маршрута перелёта](#)
- [Добавление специальных услуг \(SSR\) и ремарок](#)
- [Бронирование заказа](#)
- [Бронирование платных услуг](#)
- [Оплата заказа](#)
- [Работа со списком заказов](#)
- [Вторичные операции с заказом](#)

- [Примеры использования приложения](#)

[b1g](#)