



Сирена

---

**Заявки 1G**

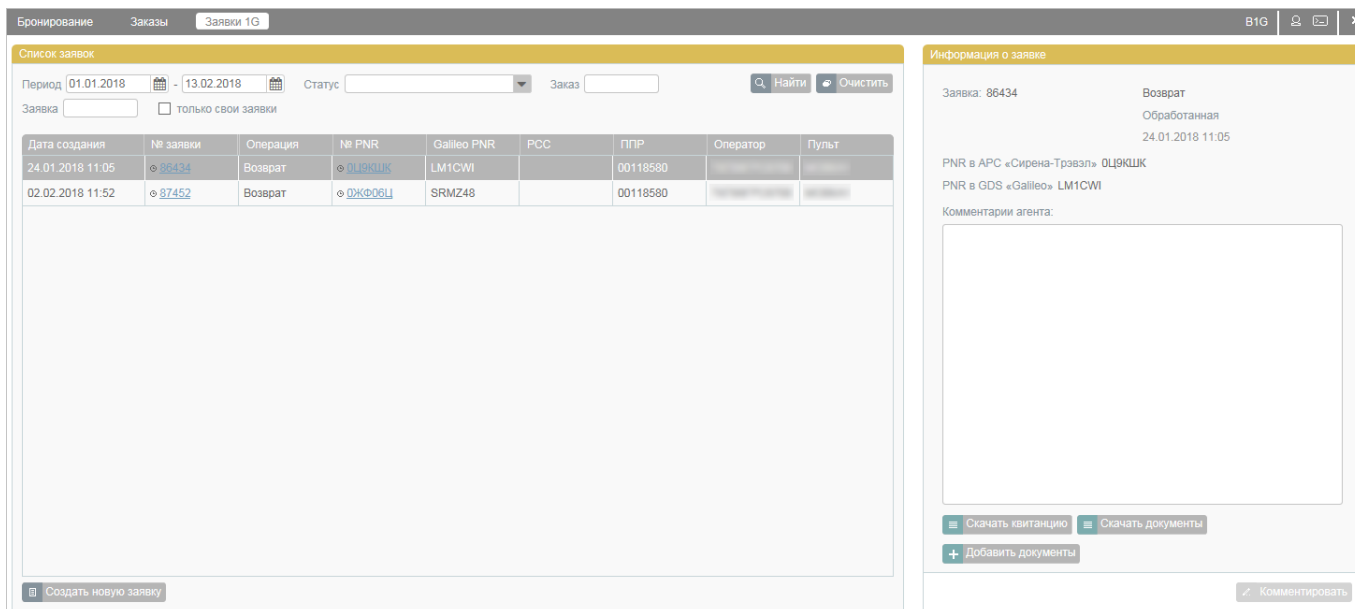
---

# 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 also lists PNRs in APC and GDS, and provides buttons for downloading receipts and documents, and adding comments.

Таблица «Параметры заявок»

Параметр	Описание
<b>Дата создания</b>	Дата и время создания заявки
<b>№ заявки</b>	Номер заявки

Параметр	Описание
<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
<b>Операция</b>	Операция, которую требуется провести по заявке: - <b>Аннуляция;</b> - <b>Возврат;</b> - <b>Обмен</b>
<b>№ PNR</b>	Связанный с операцией номер заказа в ГПС «Сирена-Трэвел»
<b>Galileo PNR</b>	Связанный с операцией номер заказа в GDS «Galileo»
<b>PCC</b>	Pseudo city code – уникальный идентификатор авиационного или туристического агентства
<b>ППР</b>	Код пункта продажи
<b>Оператор</b>	Идентификатор оператора
<b>Пульт</b>	Идентификатор пульта

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. 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