Руководство пользователя

Сирена

Руководство пользователя

Принципы работы терминала

Цель создания заказа — оформление авиабилетов.

Создание заказа до этапа бронирования (получения PNR) представляет собой формирование массива данных.

Далее пользователь может модифицировать забронированный заказ, добавляя/изменяя/удаляя определённые разделы.

Предусмотрено создание индивидуальных и групповых заказов.

Свойства индивидуального заказа:

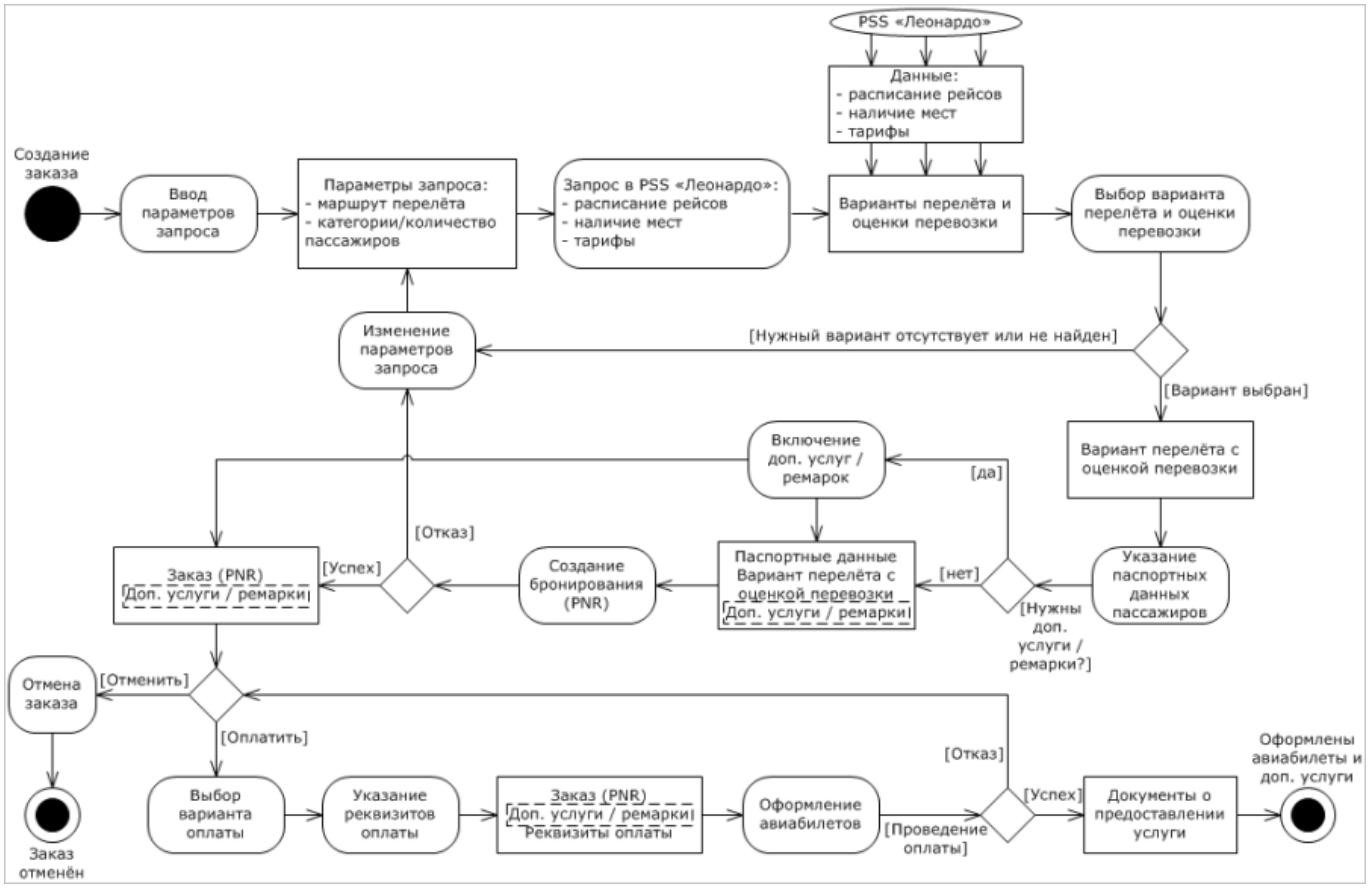
- максимальное количество пассажиров — 9;
- перед бронированием обязательно указать ФИО всех пассажиров;
- оплачиваются билеты по всем пассажирам.

Свойства группового заказа:

- максимальное количество пассажиров ограничено наличием мест на маршруте;
- бронирование возможно провести без указания данных по пассажирам;
- возможно проводить выборочную оплату билетов.

Бизнес-процесс создания и оплаты заказа представлен на рисунке.

©2026 АО «Сирена-Трэвел»



Данные по расписанию рейсов, наличию мест и тарифам также могут быть предоставлены АРС «Сирена-Трэвел».

Изменение параметров запроса и проведение повторных запросов в Системе возможны на любом этапе создания заказа до регистрации его номера при бронировании.

Для индивидуальных и групповых заказов указание паспортных данных пассажиров обязательно перед проведением оплаты и может быть выполнено на любом этапе до этого.

Добавление дополнительных услуг и ремарок необязательно и может быть проведено на любом этапе создания заказа до его оплаты (в частности, для группового заказа — оплаты билета, к которому они относятся). Добавление в заказ услуги страховки и билетов Аэроэкспресс становится доступным после его бронирования.

Отказ оплаты возможен по следующим причинам:

- сбой при проведении оплаты;
- указание неверных реквизитов оплаты;
- ошибка платёжной системы.

Документы о предоставлении услуги авиаперелёта включают:

- авиабилеты;

©2026 АО «Сирена-Трэвел»

- документы, подтверждающие оформление дополнительных услуг (например, билет «Аэроэкспресс», страховой полис);
- сопроводительные финансовые документы.

Формирование заказа включает:

1. Выбор типа заказа.
2. Указание данных о пассажирах.
3. Выбор маршрута перелёта и рейса для каждого сегмента.
4. Включение (по необходимости) дополнительных услуг и ремарок.

Бронирование заказа выполняется после его подтверждения пользователем.

Оплата заказа производится после того, как пользователь указал и подтвердил реквизиты оплаты.

После оплаты пользователю предоставляется электронная документация по заказу.

В Системе предусмотрена работа со списком заказов, которая включает следующие возможности:

- Поиск заказа (в списке, в очередях заказов).
- Просмотр информации по заказу, выбранному из списка.
- Осуществление всех доступных действий с заказом, выбранным из списка.

С оплаченными заказами могут быть проведены следующие вторичные операции:

- аннуляция;
- снятие мест;
- возврат билетов;
- обмен билетов.

Также в Системе предусмотрена обработка заявок 1G.

Состояние заказа характеризуется его статусом.

Таблица «Статусы заказа»

Название статуса	Описание
Не оплачен	Присваивается сформированному заказу (по которому подтверждено бронирование). Данный статус может быть изменен на статус **Отменён** либо **Оплачен**
Отменён	Присваивается отменённому заказу (возможно отменить заказ, по которому проведено бронирование, но не проведена оплата). Дальнейшие действия над заказом становятся недоступны
Оплачен	Присваивается заказу, по которому проведена оплата. Данный статус может быть изменен на статус **Билеты аннулированы**

©2026 АО «Сирена-Трэвел»

Название статуса	Описание
Билеты аннулированы	Присваивается аннулированному заказу (возможно аннулировать заказ, по которому проведено и бронирование, и оплата). Дальнейшие действия над заказом становятся недоступны

Состояние мест по сегментам и дополнительных услуг (SSR) в заказе характеризуется статусами, представленными в таблице.

Название статуса	Описание
HK (HK)	Подтверждено
TT (NN)	На запросе
OH (UC)	Отказ
XX (XX)	Аннулировано

Памятки

- Как купить авиабилеты

Изменения документа

Текущая версия продукта: 9.6.1

Дата	Версия продукта	Пункт	Изменение	Автор
28.04.2016	9.6.1	-	Добавлены примеры использования приложения	Харитонов А.
24.06.2016	9.6.1	Обмен билетов	Добавлено предупреждение об ответственности кассира за параметры расчёта ручного обмена	Харитонов А.
18.05.2017	9.6.1	-	В начало разделов по формированию заказа добавлены краткие комментарии. В разделе «Тарификация перелёта» добавлен комментарий о содержании формы «Тарификация» и скорректировано описание кнопок {{:term:user:icon_flight.png?nolink&20|}} и {{:term:user:icon_dollar.png?nolink&20|}}	Харитонов А.

См. далее:

- Запуск Системы и её интерфейс

терминал

©2026 АО «Сирена-Трэвел»