



Сирена

Руководство пользователя

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.

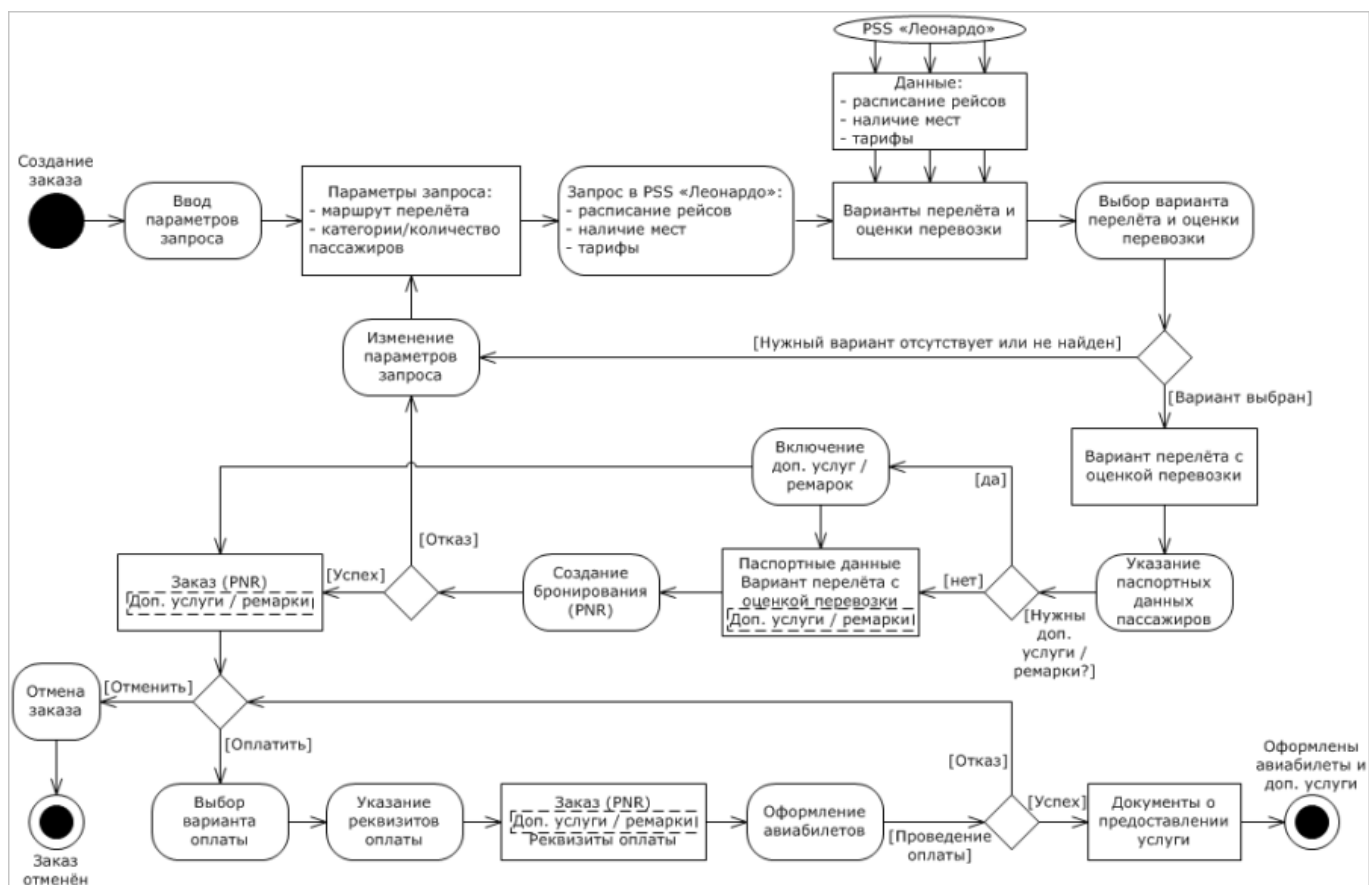
Свойства индивидуального заказа:

- 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.



Данные по расписанию рейсов, наличию мест и тарифам также могут быть предоставлены APC «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;

- 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 |

| 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 |
|------------------|--------------|
| НК (НК) | Подтверждено |
| ТТ (NN) | На запросе |
| ОН (UC) | Отказ |
| ХХ (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  и  | Харитонов А. |

См. далее:

- [Запуск Системы и её интерфейс](#)

[терминал](#)