# Руководство пользователя

Сирена

# Руководство пользователя

## Принципы работы терминала

Цель создания заказа – оформление авиабилетов.

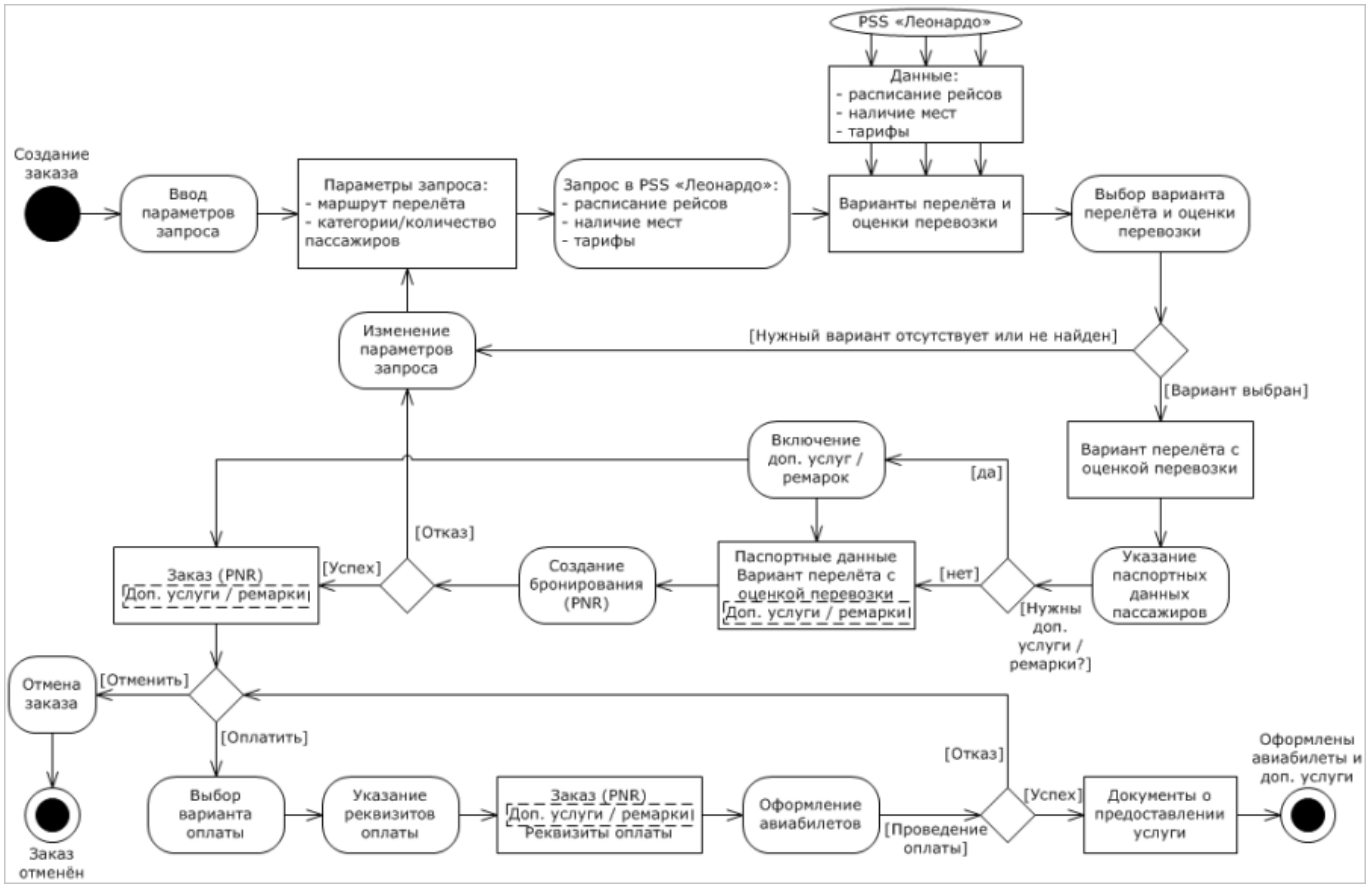
Создание заказа до этапа бронирования (получения PNR) представляет собой формирование массива данных.

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

Свойства заказа:

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

Бизнес-процесс создания и оплаты заказа представлен на рисунке.




Данные по расписанию рейсов, наличию мест и тарифам также могут быть

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

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.

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. 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. Указание данных о пассажирах.
2. Выбор маршрута перелёта и рейса для каждого сегмента.
3. Включение (по необходимости) специальных, 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;

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

- 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** |
| **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. |

©2025 АО «Сирена-Трэвел»

Сирена

| Дата | Версия продукта | Пункт | Изменение | Автор |
|---|---|---|---|---|
| 18.05.2017 | 9.6.1 | - | В начало разделов по формированию заказа добавлены краткие комментарии.<br><br>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

©2025 АО «Сирена-Трэвел»