



Сирена

---

## **Руководство пользователя**

# Руководство пользователя

## Принципы работы терминала

Цель создания заказа – оформление авиабилетов.

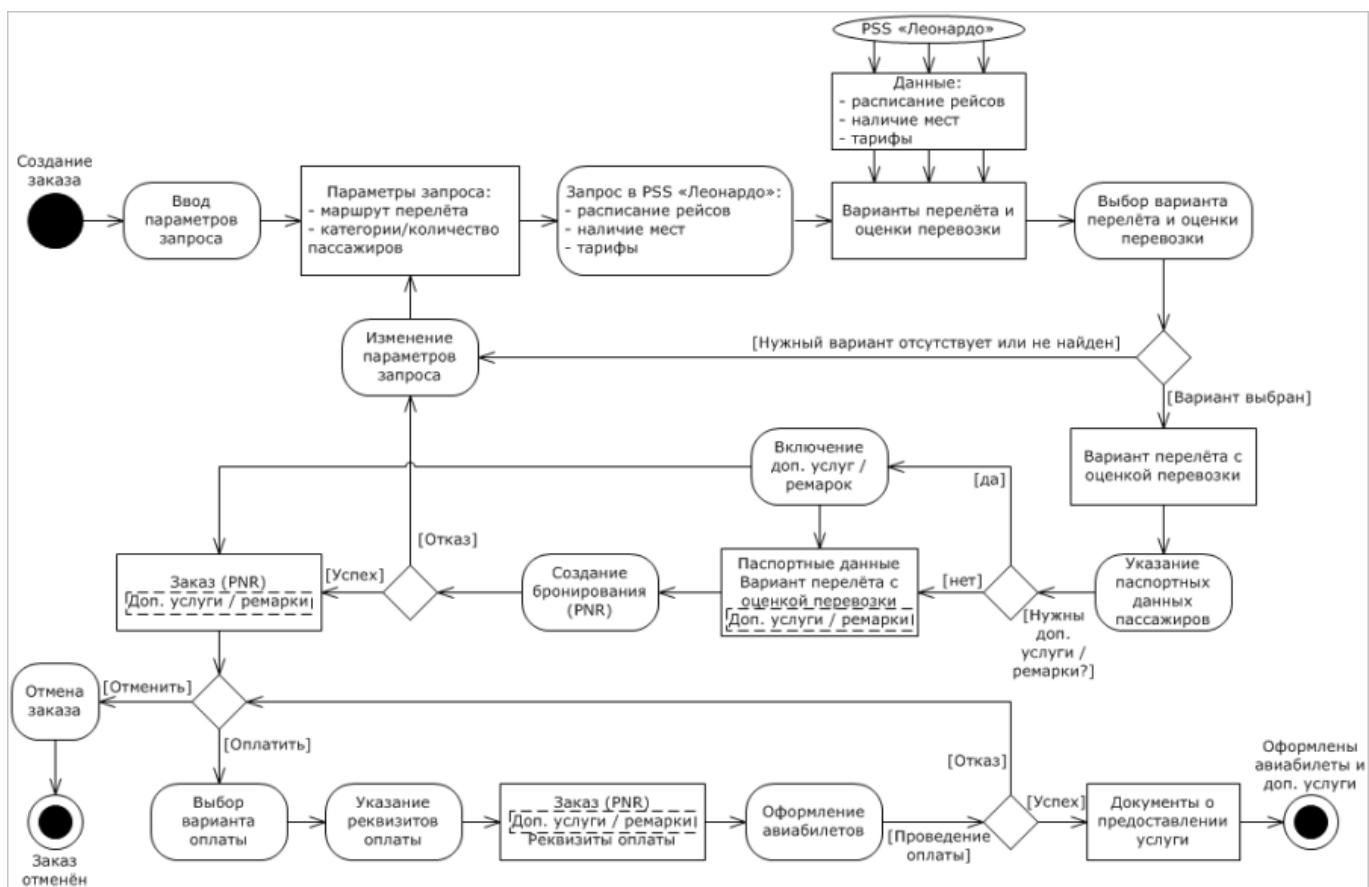
Создание заказа до этапа бронирования (получения PNR) представляет собой формирование массива данных.

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

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



предоставлены АРС «Сирена-Тревел».

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](#):

- деление (для заказов с двумя и более пассажирами);
- 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
<b>Не оплачен</b>	Присваивается сформированному заказу (по которому подтверждено бронирование). Данный статус может быть изменен на статус <b>Отменён</b> либо <b>Оплачен</b>
<b>Отменён</b>	Присваивается отменённому заказу (возможно отменить заказ, по которому проведено бронирование, но не проведена оплата). Дальнейшие действия над заказом становятся недоступны
<b>Оплачен</b>	Присваивается заказу, по которому проведена оплата. Данный статус может быть изменен на статус <b>Билеты аннулированы</b>
<b>Билеты аннулированы</b>	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
<b>HK (HK)</b>	Подтверждено
<b>TT (NN)</b>	На запросе
<b>OH (UC)</b>	Отказ
<b>XX (XX)</b>	Аннулировано

## Памятки

- [Как купить авиабилеты](#)

## Содержание

- [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](#)

- 
- Заявки 1G
  - Примеры использования приложения
- 

См. далее:

- Запуск Системы и её интерфейс  
терминал