**Инструкции по обработке очередей агента**

При бронировании мест агент должен осуществлять контроль за заказами, выполненными со своих пультов систем продаж (в первую очередь подтверждение листа ожидания, изменение расписания, подтверждение запрашиваемых спецуслуг со стороны авиакомпании и т.д.). Изменения, которые производит ПЕРЕВОЗЧИК передаются из ресурсных центров ПЕРЕВОЗЧИКА, непосредственно отображаются в заказах, выполненных агентом. Каждое изменение, которое требует информирования о нем агентство, считается событием, по всем событиям создаются уведомления и соответствующие им заказы направляются в очередь.

**Обработка очередей агента в Сирене 2000**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. [Общие принципы работы с очередями](https://club.uralairlines.ru/pages/passengers/item/270/#1)
2. [Перечень существующих очередей](https://club.uralairlines.ru/pages/passengers/item/270/#2)
3. [Шаблоны запросов](https://club.uralairlines.ru/pages/passengers/item/270/#3)
4. [Состояние очередей](https://club.uralairlines.ru/pages/passengers/item/270/#4)
5. [Запросы для просмотра PNR в очередях](https://club.uralairlines.ru/pages/passengers/item/270/#5)
6. [Постановка PNR в очередь](https://club.uralairlines.ru/pages/passengers/item/270/#6)
7. [Обработка очередей](https://club.uralairlines.ru/pages/passengers/item/270/#7)
8. [Помещение PNR, из которых сформирован список пассажиров на рейс, в очередь.](https://club.uralairlines.ru/pages/passengers/item/270/#8)

**1. Общие принципы работы с очередями**

В системе предусмотрен механизм обработки очередей PNR. В очередь поступают PNR пассажиров, с которыми агенту требуется установить контакт. Необходимость этого возникает в случае изменения расписания рейса, на который забронировано место, пересадки пассажира на другой рейс, подтверждения листа ожидания и.т.д.

Очередь агентства может быть разделена по пунктам продажи и пультам. Если очередь привязана к пункту продажи, то PNR поступают в очередь того пункта продажи, где они были созданы; если очередь привязана к пульту, то PNR поступают в очередь того пульта, с которого они были созданы. Каждая очередь имеет свой идентификационный номер.

Подсистема обработки очередей поддерживает 3 уровня приоритетности ручной обработки PNR. PNR с 1-м уровнем приоритетности должны быть обработаны в тот же день, в который они поставлены в очередь. PNR со 2-м уровнем приоритетности должны быть обработаны в течение 1-2 дней. PNR с 3-м уровнем приоритетности могут подождать своей обработки 3 дня и более.

**2. Перечень существующих очередей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 7  | -  | Изменение расписания (пересадка)  |
| 9  | -  | Ручной ТМЛ  |
| 10  | -  | Автоматический ТМЛ  |
| 11  | -  | Горящий ручной ТМЛ  |
| 12  | -  | Горящий автоматический ТМЛ  |
| 13  | -  | Лист ожидания  |
| 20  | -  | Изменение сеанса  |
| 51  | -  | Групповые PNR's (тайм-лимит)  |
| 111  | -  | Ручные SSR и ручное подтверждение бронирования  |

**3. Шаблоны запросов**

1. **Запросы состояния очередей:**
	* **ОЧР**;
	* **ОЧР{/Ном\_очереди} {(принадлежность очереди)}**, где

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ном\_очереди  | -  | номер очереди для просмотра  |
| Принадлежность очереди    | -    | код агентства, или код пункта продажи, или код пульта, которым принадлежит очередьпо умолчанию берется текущий пункт продажи оператора, подавшего запрос  |

1. **Запросы для просмотра PNR в очередях:**
	* Открытие очереди для просмотра
	**О/(Номер){/принад.очр}{\*Д(приоритет)}{/нач.диап/кон. диап}**
	Параметры запроса:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| О  | -  | код запроса  |
| Номер  | -  | номер очереди для просмотра  |
| Принадлежность очереди    | -    | код агентства, или код пункта продажи, или код пульта, которым принадлежит очередь по умолчанию берется текущий пункт продажи оператора, подавшего запрос  |
| Д  | -  | признак ввода приоритета  |
| Приоритет  | -  | уровень срочности обработки PNR (1,2 или 3)  |
| Начало диапазона/конец диапазона  | -  | идентификатор PNR в очереди. Задавая в запросе идентификаторы PNR можно просматривать только часть очереди. Идентификаторы PNR указываются в ответном сообщении на запрос <ОЛ> (просмотр очереди в виде списка).  |

* + Переход к следующему/предыдущему PNR в очереди
	**ОИ** - переход к следующему сообщению в очереди
	**ОИН** - переход к предыдущему сообщению в очереди
	+ Переход к следующему/предыдущему PNR в очереди и одновременно удаление из очереди только что просмотренного PNR
	**ОУ** - удаление PNR из очереди и переход к следующему сообщению в очереди
	**ОУН** - удаление PNR из очереди и переход к предыдущему сообщению в очереди
	+ Возврат к первому сообщению в очереди - **О**
	+ Завершение просмотра очереди - **ОВ**
	+ Просмотр очереди в виде списка пассажиров - **ОЛ/(номер очереди)**
1. **Постановка PNR в очередь**
	* Ручная постановка PNR в очередь своего агентства
	**ОЧП/(Номер){\*Д(Приоритет)}**
	Параметры запроса:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОЧП  | - | код запроса  |
| Номер  | - | номер очереди, в которую будет поставлено PNR  |
| Д  | - | признак ввода приоритета  |
| Приоритет  | - | уровень срочности обработки PNR (1,2 или 3)  |

* + Помещение PNR, из которых сформирован список пассажиров на рейс, в очередь
	**\***(номер рейса)/(дата вылета) **ОЧР=** (номер очереди) **АГН=** (код агентства) **Д=** (уровень приоритетности)

**4. Cостояние очередей**

1. Запрос **ОЧР** без параметров показывает очереди агентства оператора, подавшего запрос, и пункта продажи, к которому принадлежит пульт, с которого выполняется запрос.
В ответе указывается информация только об очередях, в которых есть сообщения. Колонки имеют следующее назначение:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Очередь  | - | идентификационный номер очереди и ее название; если в этом поле стоят пробелы, это означает, что несколько последовательных строк относятся к одной очереди  |
| Сеанс  | - | код авиакомпании, в сеансе которой создавались PNR  |
| День  | - | уровень приоритетности PNR в очереди; обозначения "Д1", "Д2" и "Д3" указывают соответственно на 1-й, 2-й и 3-й уровень приоритетности обработки  |
| Всего  | - | количество PNR в соответствующей очереди с соответствующим приоритетом |

1. Если информация не помещается на один экран, оператор может листать выданную информацию запросами "Вперед" и "Назад".
Если все очереди пустые, то в ответ на запрос с указанным параметром выдается сообщение: ВСЕ ОЧЕРЕДИ ПУСТЫЕ
2. Запрос **ОЧР{/Ном\_очереди} {(принадлежность очереди)}** показывает состояние выбранной очереди; в зависимости от кода, указанного параметром <принадлежность очереди> (код агентства, код пункта продажи, код пульта) – это очередь агентства, пункта продажи или пульта

**5. Запросы для просмотра PNR в очередях**

1. Открытие очереди для просмотра
Формат запроса:
**О/(Номер){/принад.очр}{\*Д(приоритет)}{/нач.диап/кон. диап}**Параметры запроса:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| О  | - | код запроса  |
| Номер  | - | номер очереди для просмотра  |
| Принадлежность очереди    | -   | код агентства, или код пункта продажи, или код пульта, которым принадлежит очередь по умолчанию берется текущий пункт продажи оператора, подавшего запрос  |
| Д  | - | признак ввода приоритета  |
| Приоритет  | - | уровень срочности обработки PNR (1,2 или 3)  |
| Начало диапазона/конец диапазона  | - | идентификатор PNR в очереди. Задавая в запросе идентификаторы PNR можно просматривать только часть очереди. Идентификаторы PNR указываются в ответном сообщении на запрос <ОЛ> (просмотр очереди в виде списка).  |

1. Просмотр очереди других агентств запрещен (сообщение ДОСТУП ЗАПРЕЩЕН)
Ответные сообщения на нестандартные ситуации:
	* с пульта ранее был подан запрос на просмотр другой очереди и не подан запрос на завершение просмотра: **СНАЧАЛА ВЫЙДИТЕ ИЗ ОЧЕРЕДИ**
	* в запросе параметры набраны неверно: **ФОРМАТ НЕВЕРЕН**
	* в очереди нет деления на приоритеты, в то время как в запросе параметр "приоритет" присутствует: **ФОРМАТ НЕВЕРЕН**
	* в очереди нет ни одного PNR: **ОЧЕРЕДЬ ПУСТАЯ**
	* диапазон идентификаторов PNR в очереди указан неправильно: **ДИАПАЗОН PNR\_QUE\_ID НЕВЕРЕН**
	* в запросе указан диапазон идентификаторов PNR, созданных в другом агентстве **ДОСТУП К PNR АГЕНТСТВА <19МОС> СЕАНСА <ТКП> ЗАПРЕЩЕН**
2. Переход к следующему/предыдущему PNR в очереди
**ОИ** - переход к следующему сообщению в очереди
**ОИН** - переход к предыдущему сообщению в очереди
Если предыдущая просмотренная запись была последней, просмотр очереди начнется с начала, при этом на экране появляется пометка <конец диапазона очереди>.
3. Переход к следующему/предыдущему PNR в очереди и одновременно удаление из очереди только что просмотренного PNR
**ОУ**- удаление PNR из очереди и переход к следующему сообщению в очереди
**ОУН** - удаление PNR из очереди и переход к предыдущему сообщению в очереди
По запросам выполняется переход к следующему/предыдущему PNR и удаление из очереди просмотренного PNR. Запрос "**ОУ**" применяется вместо запроса "**ОИ**" в том случае, если ручная обработка просмотренного PNR закончена полностью.
Если предыдущее просмотренное PNR было последним, то в выдается сообщение: конец диапазона очереди.
4. Возврат к первому сообщению в очереди
Если в данный момент пульт находится в состоянии обработки очереди, то по запросу "**О**" (буква), можно вернуться к первому PNR в очереди, т.е. к началу очереди.
5. Завершение просмотра очереди - **ОВ**
По этому запросу прекращается просмотр очереди с данного пульта. Состояние очереди и стоящих в ней PNR не изменяется.
Ответные сообщения:
	* при нормальной ситуации: ПУЛЬТ ВЫШЕЛ ИЗ ОЧЕРЕДИ
	* пульт не был в режиме просмотра очереди: ПУЛЬТ НЕ В ОЧЕРЕДИ

Если одновременно с просмотром очереди сообщения из очереди удалялись, то после просмотра последнего сообщения выполняется автоматический выход из очереди.

1. Просмотр очереди в виде списка пассажиров - **ОЛ/(номер очереди)**Указывая <**\***> и номер строки в списке можно вызвать PNR (так же, как при работе со списком пассажиров).
После просмотра очереди в виде списка не требуется выходить из очереди.
Идентификатор PNR используется для возможности вызова части очереди. При вызове фрагмента очереди задается диапазон идентификаторов PNR.

**6. Постановка PNR в очередь**

1. Ручная постановка PNR в очередь своего агентства
**ОЧП/(Номер){\*Д(Приоритет)}**
Параметры запроса:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОЧП  | - | код запроса  |
| Номер  | - | номер очереди, в которую будет поставлено PNR  |
| Д  | - | признак ввода приоритета  |
| Приоритет  | - | уровень срочности обработки PNR (1,2 или 3)  |

1. PNR можно поставить только в очередь того агентства, в котором оно было создано.
Если очередь не разбита по приоритетам, то в запросе и в ответном сообщении приоритет не указывается.
Ответные сообщения на нестандартные ситуации:
	* в запросе приоритет не указан, а очередь разбита по приоритетам: **УКАЖИТЕ ДАТУ**
	* для агентства, в котором создано PNR, не создано соответствующей очереди: **НЕВОЗМОЖНО ПОСТАВИТЬ АКТИВНОЕ PNR В ЭТУ ОЧЕРЕДЬ**
	* в запросе параметры набраны неверно: **ФОРМАТ НЕВЕРЕН**
	* в очереди нет деления на приоритеты, в то время как в запросе параметр "приоритет" присутствует: **ОЧЕРЕДЬ НЕ РАЗБИТА НА ДАТЫ**
	* при подаче запроса пульт не находился в режиме обработки PNR: **нет активной записи**
2. Автоматическая постановка PNR в очередь агентства или пункта продажи.
При выполнении запроса передачи PNR другому агентству (пункту продажи другого агентства) (<\*+:.>), PNR автоматически поступает в 20-ую очередь этого агентства (пункта продажи).
Просмотр очереди: **О/20/(код агентства)**

**7. Обработка очередей**

Агент вызывает нужную очередь и выполняет необходимые действия: связывается с пассажиром для сообщения ему необходимой информации, например в случае отмены рейса, задержки рейса и.т.д и аннулирует бронирование, если требуется.

После обработки данного PNR агент удаляет это PNR из очереди и переходит к следующему PNR в очереди (запрос **ОУ**). Если работа с данным PNR не закончена, например, не удалось связаться с пассажиром, то агент переходит к следующему PNR, не удаляя из очереди данного (запрос **ОИ**).

После обработки всех PNR агент выходит из очереди (запрос **ОВ**)

**8. Помещение PNR, из которых сформирован список пассажиров на рейс, в очередь.**

Список пассажиров на рейс формируется по PNR. Используя запрос можно все PNR, из которых формируется список, поместить в очередь агентства.

**\***(номер рейса)/(дата вылета) **ОЧР=** (номер очереди) **АГН=** (код агентства) **Д=** (уровень приоритетности)

В ответном сообщении показывается количество PNR, поставленных в указанную очередь.
(количество) **PNR ПОМЕЩЕНО В ОЧЕРЕДЬ** (номер очереди)

При выполнении запроса, если PNR уже были помещены в очередь, выдается сообщение:
**0 PNR ПОМЕЩЕНО В ОЧЕРЕДЬ 10**