**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 очередь по 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**