

**ТЕХНОЛОГИЯ ГОЛОСОВОЙ АВТОРИЗАЦИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОДАЖИ И ОБМЕНА БИЛЕТОВ  
В CALL-ЦЕНТРАХ АВИАКОМПАНИИ.**

Дата последней правки документа	21.08.2025
---------------------------------	------------

## **Оглавление**

<b>1. Описание процесса голосовой авторизации.....</b>	<b>6</b>
<b>    1.1 Применение оплаты с использованием голосовой авторизации средств клиента в операциях с ЭБ, ЭМД и страховыми полисами.....</b>	<b>6</b>
<b>    1.2 Доступ агента к операции голосовой авторизации средств клиента.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Технология кассира Call-центра.....</b>	<b>7</b>
<b>    2.1 Продажа электронных билетов. ....</b>	<b>7</b>
<b>        2.1.1 Оплата электронного билета с повышением брэнда для всех пассажиров заказа.....</b>	<b>9</b>
<b>        2.1.2 Оплата электронных билетов для конкретных пассажиров заказа. ....</b>	<b>11</b>
<b>    2.2 Оплата дополнительных услуг. ....</b>	<b>11</b>
<b>        2.2.1 Запрос «ТС».....</b>	<b>11</b>
<b>        2.2.2 Оформление электронных многоцелевых документов, связанных с билетом ( типы EMD-A и EMD- S).....</b>	<b>14</b>
<b>        2.2.3 Оформление электронных многоцелевых документов до выпуска электронного билета (только тип EMD-S). ....</b>	<b>15</b>
<b>        2.2.4 Применение запроса коррекции автоматической тарификации услуги «ЭМДАХ» при оплате с помощью ИГОА. ....</b>	<b>17</b>
<b>    2.3 Оплата страховых полисов.....</b>	<b>17</b>
<b>    2.4 Обмен электронных билетов. ....</b>	<b>20</b>
<b>        2.4.1 Автоматический обмен.....</b>	<b>21</b>
<b>            2.4.1.1 Автоматический добровольный обмен. ....</b>	<b>21</b>
<b>            2.4.1.2 Технология добровольного обмена сегмента,</b>	

<b>оформленного с мильной оценкой.....</b>	<b>24</b>
<b>    2.4.1.3 Технологические особенности обмена билета,     оформленного с мильной оценкой, для конкретного     пассажира заказа.....</b>	<b>25</b>
<b>    2.4.1.3 Автоматический вынужденный обмен. ....</b>	<b>26</b>
<b>    2.4.2 Ручной обмен. ....</b>	<b>27</b>
<b>        2.4.2.1 Ручной добровольный обмен. ....</b>	<b>27</b>
<b>        2.4.2.2 Технология ручного обмена сегмента,         оформленного с мильной оценкой.....</b>	<b>30</b>
<b>        2.4.2.3 Ручной вынужденный обмен, IROP-обмен.....</b>	<b>32</b>
<b>    2.4.3 Именной обмен. ....</b>	<b>34</b>
<b>        2.4.3.1 Именной обмен нескольких билетов с разными         расчетными кодами. Запрещен. ....</b>	<b>35</b>
<b>2.5 Повышение класса обслуживания.....</b>	<b>35</b>
<b>    2.5.1 Повышение класса обслуживания (наградной     обмен) с использованием премиального ваучера.     Технология авиакомпании «Аэрофлот».....</b>	<b>37</b>
<b>    2.5.2 Правила обработки SSR и SVC -элементов (оплата     через голосовой шлюз МПС). ....</b>	<b>40</b>
<b>2.6 Отказ от бронирования сегментов и сервиса, для оплаты которых был введен запрос ИГОА. ....</b>	<b>40</b>
<b>2.7 Причины отсутствия подтверждения оплаты и оформленных документов в заказе.....</b>	<b>40</b>
<b>2.8 Возможные ошибки голосовой авторизации при продаже или обмене электронных билетов и документов.</b>	<b>42</b>
<b>2.9 Отмена режима ожидания голосовой авторизации при продаже или обмене электронных билетов. ....</b>	<b>46</b>
<b>    2.9.1 Отмена ожидания оплаты с дополнительными     параметрами, отвечающими за удаление/сохранение     мест и тарификации. ....</b>	<b>46</b>

<b>3. Архивирование операций голосовой авторизации денежных средств клиента.....</b>	<b>49</b>
<b>4. Список ограничений функционала ИГОА.....</b>	<b>51</b>
<b>    4.1 Ограничения при оформлении/переоформлении билетов.....</b>	<b>51</b>
<b>    4.2 Ограничения при оформлении/переоформлении ЭМД.</b>	<b>51</b>
<b>5. Правила установки тайм-аута ожидания на подтверждение оплаты. ....</b>	<b>51</b>
<b>6. Контроль настроек, обеспечивающих дистанционную оплату (через голосовой шлюз МПС). .....</b>	<b>52</b>

**Лист изменений документа.**

<b>Дата</b>	<b>Описание</b>	<b>Глава/пункт</b>
15/02/2023	Внесен дополнительный текст. Внесены дополнительные пояснения по ошибочным ситуациям при именном обмене. Внесена информация о правилах установки тайм-лимита ожидания на оплату.	гл.2 п.2.4.3 гл.5
13/03/2023	В технологию повышения класса обслуживания (Upgrade) внесен пункт об обязательности внесения типа сервиса.	п.2.5
21/03/2023	В описании реквизита ФОП внесена уточняющая информация. В описание ручного обмена добавлена информация о применении запроса ПОРФ ( форсированный добровольный обмен).	По всем пунктам.
19/04/2023	Внесена информация об изменении правил указания сегментов при обмене билета в случае изменения количества купонов билета после обмена.	п. 2.4
25/04/2023	Внесена информация об ограничениях при оплате объектов заказа, созданного в нейтральном сеансе с наличием в нем бесплатных услуг.	п. 4.2
22/05/2023	Внесена важная информация. Для именного обмена частично-использованного билета (провайдер голосовой шлюз МПС). Для операции повышения класса обслуживания (провайдер голосовой шлюз МПС).	п.2.4.3 п. 2.5
26/05/2023	Внесена важная информация. Для обмена частично-использованного билета.	п. 2.4
31/05/2023	Откорректирована информация об обменах, внесенная 19/04 и 26/05. А именно, изменен текст в описании	п. 2.4

	<p>реквизита «ПО», внесены примеры частичных обменов, дополнены описания ранее внесенных примеров.</p> <p>Добавлена информация о диагностируемой ошибке при обмене ЭБ в сеансе ТКП в случае установления более 2<sup>-x</sup> ФОП.</p>	
12/07/2023	<p>Дополнен список ошибок с методами диагностики.</p> <p>Дополнен список ограничений при обмене билета/ов.</p>	<p>п.2.7</p> <p>п. 4.1</p>
26/07/2023	Доработан механизм обмена ЭБ с сегментами прибытия/продолжения в маршруте. Список ограничений откорректирован ( помечен как доработанный и впоследствии будет удален)	п.4.1
12/09/2023	Реализована возможность выполнять запрос ИГОА для конкретных пассажиров заказа с целью оформления для них <b>билетов</b> . Изменен формат запроса ИГОА, а именно, добавлен реквизит «Номер пассажира».	п.2, п.2.1.2
06/02/2024	Из инструкции удалена информация об обязательности оплаты той же картой, которая использовалась при первичной оплате перевозки, для доплаты при обмене. Внесена поясняющая информация о доступе агента к операции «ИГОА».	<p>п. 2.4</p> <p>п. 1.2</p>
09/02/2024	<p>Изменена структура документа.</p> <p>Внесена важная информация по вводимым данным типа карты для ФОП СС.</p> <p>Внесен пункт о причинах отсутствия подтверждения оплаты и оформленных документов в заказе.</p> <p>Внесена дополнительная информация о контроле карт при обменах</p>	<p>п. 2.1</p> <p>п. 2.7</p> <p>п. 2.4</p>
29/02/2024	Внесен пункт о технологии повышения класса обслуживания за премиальный ваучер ( технология авиакомпании Аэрофлот).	п. 2.5.1
26/06/2024	Внесена информация об отсутствии возможности оплаты услуг в случае мильной оценки билета ( <b>информация удалена</b> )	п. 2.2
25/09/2024	Реализована возможность оформления услуг с мильной оценкой. Изменена структура пункта 2.2. Описание запроса «ТС» вынесено в отдельный пункт.	п. 2.2
29/10/2024	Внесена информация о готовности оплаты операции Upgrade при наличии услуг в заказе.	п.2.5
20/11/2024	Внесена информация о запрете именного обмена в случае нескольких билетов с разными расчетными кодами	п.2.4.3.1
12/12/2024	<p>Внесена информация о реализации дистанционной оплаты вынужденного обмена.</p> <p>Внесена важная информация для ручного обмена.</p>	<p>п. 2.4, п. 2.4.1.3</p> <p>п. 2.4.2</p>
10/02/2025	<p>Внесена важная информация по заведению услуги на повышение класса обслуживания.</p> <p>В список разрешенных команд ИГОА для ручных</p>	<p>п. 2.5</p> <p>п.2.4, п.2.4.2,</p>

	обменов добавлены: - «ПОРД», для обеспечения оформления по ручным маскам «ПОРД»/ «ПОРФ»; - «ПОРВ», для обеспечения оформления по ручным маскам «ПОРВ»; - «ПОРИ», для обеспечения оформления по ручным маскам «ПОРИ».	п.2.4.2.3
17/02/2025	В формат команды на обмен внесен реквизит номер пассажира.	п.2.4
04/03/2025	Изменено описание пункта. Удален технологический этап мильной оценке нового сегмента.  Внесена информация о контроле номеров пассажиров с перенесенными сертификатами в случае обмена билетов с мильной оценкой для части пассажиров заказа.	п.2.4.1.2 п.2.4.1.3
17/03/2025	Изменена информация по процессу обработке услуг при операции Upgrade. Описание процесса обработки услуг при использовании голосового шлюза МПС вынесено в отдельный пункт.	п.2.5 п.2.5.2
18/03/2025	Внесена информация о контроле настроек, обеспечивающих дистанционную оплату ( голосовой шлюз МПС).	п.6
20/03/2025	Внесены пояснения по формату ввода команды для вызова ручной маски обмена в части указания сегментов..	п. 2.4.2
21/08/2025	Обновлено описание архивирования операций дистанционной оплаты.	п.3

В глобальной распределительной системе «Сирена- Трэвел» для Call-центров авиакомпаний, находящихся на территории РФ, реализован сервис по оплате перевозки платежной (банковской) картой при помощи голосовой авторизации через голосовой шлюз МПС и дистанционной оплате перевозок и услуг с использованием технологических решений самих авиакомпаний с использованием форм оплаты, принимаемых авиакомпаниями.

**Голосовая авторизация** – передача запроса на авторизацию денежных средств (получение разрешения на проведение операции) осуществляется по телефону.

## **1. Описание процесса голосовой авторизации.**

Клиент, в соответствии с инструкцией на сайте авиакомпании, звонит в Call-центр , сообщает кассиру свои пожелания по формированию заказа и подтверждает готовность к его оплате по банковской платежной карте при помощи голосовой авторизации.

Кассир Call-центра формирует заказ, контролирует принадлежность контактного номера клиента к стране РФ, вносит необходимые данные для осуществления голосовой авторизации и выполняет команду, переводящую звонок клиента на систему голосовой авторизации.

Клиент, следя голосовой инструкции автоматизированной системы оплаты, переводит телефон в тоновый режим и вносит данные платежной (банковской) карты на цифровом табло телефона.

В случае, если все условия для успешной голосовой авторизации соблюдены, заказ в МКЛ блокируется по запросу системы, выполняющей функции голосового шлюза (МПС или собственное решение авиакомпании). с целью обеспечения системных процессов оформления электронных билетов и документов.

**Важно!** Номер телефона, указанный в заказе для проведения голосовой авторизации, резервируется под проведение взаимодействия с АТС. Контроль на повторный ввод этого номера телефона снимается только после успешно проведенной операции авторизации средств или отмены ожидания авторизации средств специальным запросом.

**Важно!** В соответствии с собственной принятой технологией голосовой авторизации средств, авиакомпания определяет код формы оплаты, устанавливаемый системой автоматически (значение «по умолчанию»). А также авиакомпания может внести в систему дополнительные коды форм дистанционной оплаты, которые будут использоваться в определенных случаях, и сообщить о правилах их применения кассиру.

### **1.1 Применение оплаты с использованием голосовой авторизации средств клиента в операциях с ЭБ, ЭМД и страховыми полисами.**

Механизм голосовой авторизации средств клиента контролирует тип операции, которую указывает кассир в команде на активацию процесса. Голосовая авторизация не используется в случае вынужденных операций обмена, в том числе именного обмена, и при операциях возврата. Также существуют дополнительные ограничения, которые указываются в описании каждой операции.

В случае, если кассир попытается использовать не поддерживаемую механизмом операцию, система укажет на это с перечислением разрешенных операций:

**НЕВЕРНАЯ КОМАНДА. ВОЗМОЖНЫЕ КОМАНДЫ: ПО (АВТОМАТИЧЕСКИЙ ОБМЕН), ПОР (РУЧНОЙ ОБМЕН), БЛД, АМ (ОТМЕНА), ЭМД+У (ОФОРМЛЕНИЕ ЭМД НА СВС);**

**WRONG ACTION. POSSIBLE ACTION IS: EX (AUTO EXCHANGE), EXM (MANUAL EXCHANGE), CP (CANCEL), EMD+S (SVC EMD ISSUE).**

**В случае, если при обработки команды на авторизацию средств, система автоматически насчитала сумму доплаты равную «0» или отрицательному значению (доплата не требуется),**

система не запрещает выполнение голосовой авторизации средств, в этой ситуации желательно выполнить ручную операцию, не используя механизма авторизации средств. Для предварительного контроля тарификации необходимо пользоваться командой «ТМ/Код\_операции».

## **1.2 Доступ агента к операции голосовой авторизации средств клиента.**

**Важно! Для того чтобы весь цикл процедуры прошел успешно, агентство должно заключить договор с провайдером услуги голосовой авторизации средств клиента.**

**В текущей реализации механизма в распределительной системе МКЛ сопровождаются процессы голосовой авторизации через голосовой шлюз МПС и технологические решения самих авиакомпаний с использованием форм оплаты, принимаемых авиакомпаниями.**

В глобальной распределительной системе «Сирена- Тревел» МКЛ не содержит данных о заключенных договорах между агентствами и провайдерами услуги голосовой авторизации средств клиента, поэтому специальный технологический запрос «ИГОА» принимается от любого агента, если он не нарушает формат ввода.

Доступ к дальнейшим шагам авторизации средств определяется в МПС или в голосовом шлюзе авиакомпании. При заключении договора провайдер передает агентству доступ в приложение и/или технологию при помощи которых агент контролирует дальнейшее ведение процесса.

В случае, если агент ввел в заказе запрос «ИГОА», но оформление продажи услуги ( ЭБ и/или ЭМД) не происходит, то это может означать что договора нет и заказ следует продать стандартным образом, в противном случае, места будут сняты по истечении тайм-лимита.

В остальных случаях, если договор оформлен, отсутствие успешно проведенного оформления услуги означает ошибку или разрыв во взаимодействии между системами участниками процесса.

## **2. Технология кассира Call-центра.**

### **2.1 Продажа электронных билетов.**

Для обеспечения продажи билетов при помощи механизма голосовой авторизации кассиру следует воспользоваться запросом:

**ИГОА/П\_н-р/номер\_телефона/ФОП КодФОП**

Команда на латинице:

**IVRA/P\_num/Phone\_num/FOP CodeFOP.**

где

- |        |   |
|--------|---|
| ИГОА   | - Код запроса   |
| IVRA   |   |
| П_н-р  | - Ссылка на пассажира, для которого выполняется запрос. Например: П1, Р1                    |
| P_num  | Реквизит необязательный, в случае отсутствия, запрос применяется ко всем пассажирам заказа. |
| Номер_ | - ( 11-15 цифр), например +79161234567.   |

телефона  
Phone\_num

ФОП - признак того что будет введена форма оплаты  
FOP

КодФОП - наименование ФОП, например SU.  
CodeFOP Если ФОП не указывается, то устанавливается код «по умолчанию».  
**Важно!** Если необходимо указать ФОП СС, то она должна вводится с указанием типа пластиковой карты:  
VI,CA,MR и тп.  
Например: ФОП СС VI

Пример ввода ФОП СС:

**ИГОА/номер\_телефона/ФОП СС VI**

При обработке этого запроса система определяет все неоформленные в заказе билеты и EMD (типы EMD-A и EMD-S), устанавливает сумму по всем оформляемым билетам и документам и передает заказ на голосовую авторизацию средств.

В случае успешного выполнения запроса, PNR сохраняется и отпускается автоматически, а на экран кассиру выдаётся реплика:

«ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.  
СУММА К ОПЛАТЕ:10000 РУБ»

«PNR RELEASED. PNR IS WAITING FOR IVRA-PAYMENT NOW.  
PHONE: 79162222222 COST: 10000.00 RUB»

**Важно! После успешной оплаты билеты выпускаются автоматически. Маршрут-квитанция отправляется на e-mail, указанный в заказе.**

**Важно! Тарификацию маршрута можно выполнить ручным выбором тарифа. Услуги должны тарифицироваться системой автоматически, в противном случае она сообщит об отсутствии автоматической тарификации.**

**Важно! В случае выбора формы оплаты СС важно правильно указать тип карты, которая будет использоваться клиентом для оплаты. В ситуации изменения тарификации уже после постановки заказа на ожидание голосовой авторизации (в процессе ожидания изменились сборы, тарифы из-за чего изменилась сумма продажи), то при дальнейшей обработки операции будет произведена перетарификация заказа и если внесенная ФОП и тип карты не совпадет с внесенными ранее данными, то продажа не будет осуществлена.**

Кассир также может воспользоваться технологией с раздельным вводом телефона и подачей команды ИГОА без реквизитов.

**Технология с отдельным вводом телефона в заказ.**

- 1) Создать заказ в ГРС;
- 2) Ввести контактный телефон клиента в заказ. Формат запроса:

9<П(ПАСС)>(ТИП)#+(НОМЕР)<\*КОММЕНТАРИЙ>,

где:

9 - где код запроса

П - буква (признак, что далее следует номер пассажира)

ПАСС - номер пассажира в заказе

ТИП - тип контакта

# - разделитель

+ - признак телефонного контакта

НОМЕР - номер телефона ( 11-15 цифр), например +79161234567

\* - разделитель;

3) Ввести запрос на фиксацию стоимости перевозки и перевода заказа в режим ожидания оплаты через голосовой шлюз авиакомпании. Формат запроса:

**ИГОА/ФОП КодФОП**

или на латинице:

**IVRA/FOP CodeFOP**

Пример ввода ФОП СС:

**ИГОА/ФОП СС VI**

**Важно!**

**1. Для случая, когда в заказ ранее были введены номера телефонов пассажиров, указанный в запросе ИГОА номер телефона, определяет номер, по которому будет производиться оплата.**

**2. Для осуществления дистанционной оплаты с применением технологических решений авиакомпании, необходимо указать форму оплаты, определенную авиакомпанией для этих целей. Форма оплаты указывается через один «/» ( на месте реквизита телефон).**

### **2.1.1 Оплата электронного билета с повышением бренда для всех пассажиров заказа.**

Для голосовой оплаты электронного билета с использованием технологии повышения бренда кассиру следует придерживаться следующего порядка выполнения операций:

1) Создайте PNR. Укажите телефон пассажира.

04ГББ0	СТАТУС:
02ТИОМ ЮТ02ТИОМ0509 ТЮАЦ04 15ИЮЛ21 13:30 ЮТ (29801936,ТЮМ,РФ)	
1 ИВАНОВ/ИВАН ИВАНОВИЧ 02ФЕВ82(М):РФ:РФ/ПС /РФ/1122336655	
1 UT-804 V 15АВГ21 ВНКПЛК НК1 1105 1225 LSN Э	
ТЛ-1601/15ИЮЛ21/А (ПО ВРЕМЕНИ ТИОМ) УСТАНОВИТЕ ТАЙМ-ЛИМИТ ПО ОЦЕНКЕ (ЗАПРОС ТЛ)	
Т- 1 А 74952114030	
2 М 79222000101	
Р- 1 EMAIL IVANOV@UTAIR.RU	

2) Установите тайм лимит запросом ТЛ.

3) Протарифицируйте PNR без указания бренда (по тарифу, выбранному системой

автоматически) запросом **TM**. Если показывается сообщение о повышении бренда, то возможно повышение до бренда более высокого уровня.

TM>

\*04ГББ0(БЛАНК ЭБМ )ВНИМАНИЕ! ДО ПЕЧАТИ БИЛЕТА ОЦЕНКА НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ\*\*\*\*\*

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА ДО 18ИЮЛ21 15:30 (ТЮМ) - ТАРИФНОЕ ПРАВИЛО ЮТ.0163

	ТАРИФ	СБОРЫ	ДОПЛАТА	ВСЕГО
001 AAA	1810.00	1343.00	0.00	3153.00
ИТОГО	1810.00	1343.00	0.00	3153.00 РУБ

1. AAA 01 МОВ/ЮТ/СПТ 1810.00 VLTOW "МН/МИНИМУМ" ТП:ЮТ.0163

--- ПОВЫШЕНИЕ БРЕНДА: +1000.00 "ОР/ОПТИМУМ"

\*\*\* СБОРЫ \*\*\*:

AAA МОВ/ЮТ/СПТ YQI=1000.00 YRI=185.00 RI=158.00

4) Для повышения бренда выполните запрос **BB+**.

BB+>

\*04ГББ0(БЛАНК ЭБМ )ВНИМАНИЕ! ДО ПЕЧАТИ БИЛЕТА ОЦЕНКА НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ\*\*\*\*\*

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА ДО 18ИЮЛ21 15:30 (ТЮМ) - ТАРИФНОЕ ПРАВИЛО ЮТ.0195

	ТАРИФ	СБОРЫ	ДОПЛАТА	ВСЕГО
001 AAA	2810.00	1343.00	0.00	4153.00
ИТОГО	2810.00	1343.00	0.00	4153.00 РУБ

1. AAA 01 МОВ/ЮТ/СПТ 2810.00 VSTD10OW "ОР/ОПТИМУМ" ТП:ЮТ.0195

--- ПОВЫШЕНИЕ БРЕНДА: +3000.00 "PR/ПРЕМИУМ"

\*\*\* СБОРЫ \*\*\*:

AAA МОВ/ЮТ/СПТ YQI=1000.00 YRI=185.00 RI=158.00

Важно! Если подать запрос **BB+** повторно, то можно получить тарификацию по бренду следующего более высокого уровня. Запрос **ИО** отменяет оценку, возвращая к исходному тарифу.

5) Сохраните тарификацию по нужному бренду запросом **EO**.

6) Проверьте, закрепилась ли тарификация по нужному бренду запросом **TM**.

7) Передайте PNR на голосовую оплату запросом **ИГОА ( IVRA)**.

ИГОА>

\*04ГББ0(БЛАНК ЭБМ )ВНИМАНИЕ! ДО ПЕЧАТИ БИЛЕТА ОЦЕНКА НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ\*\*\*\*\*

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА ДО 18ИЮЛ21 15:30 (ТЮМ) - ТАРИФНОЕ ПРАВИЛО ЮТ.0195

	ТАРИФ	СБОРЫ	ДОПЛАТА	ВСЕГО
001 AAA	2810.00	1343.00	0.00	4153.00
ИТОГО	2810.00	1343.00	0.00	4153.00 РУБ

● AAA 01 МОВ/ЮТ/СПТ 2810.00 VSTD10OW "ОР/ОПТИМУМ" ТП:ЮТ.0195

--- ПОВЫШЕНИЕ БРЕНДА: +3000.00 "PR/ПРЕМИУМ"

\*\*\* СБОРЫ \*\*\*:

AAA МОВ/ЮТ/СПТ YQI=1000.00 YRI=185.00 RI=158.00

ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.  
ТЕЛЕФОН: 79222000101 СУММА К ОПЛАТЕ: 4153.00 РУБ

7.1) В случае необходимости указать форму отличную от ПК, необходимо воспользоваться

запросом:

**ИГОА/ФОП КодФОП**

или на латинице:

**IVRA/FOP CodeFOP**

### **2.1.2 Оплата электронных билетов для конкретных пассажиров заказа.**

Механизм голосовой авторизации средств пассажира доработан для случая использования его **для оплаты электронных билетов** конкретных пассажиров заказа и, в частности, для оплаты билета младенца, внесенного в заказ после оформления билетов всем взрослым пассажирам заказа. Для того чтобы указать пассажира, для которого оплата билета будет выполняться при помощи голосовой авторизации средств, необходимо внести в запрос реквизит «Номер пассажира»:

**ИГОА/П\_н-р/номер\_телефона/ФОП КодФОП**

Команда на латинице:

**IVRA/P\_num/Phone\_num/FOP CodeFOP.**

Например,

ИГОА/П3/+79162222222/ФОП SU

IVR/P3/+79162222222/FOP SU

Дальнейшие процедуры в заказе соответствуют стандартной технологии.

### **2.2 Оплата дополнительных услуг.**

**Важно!** Данная технология применяется только для автоматически тарифицируемых услуг!

**Важно! Доработанная технология оплаты билетов для конкретных пассажиров не распространяется на технологию оплаты ЭМД-S и ЭМД-A.**

**Важно! Реализована возможность оплаты услуг с мильной оценкой.**

В заказ могут быть внесены следующие типы услуг:

1. Услуги, связанные с электронным билетом пассажира и оформляемые одновременно с билетом или после его выпуска (типы EMD-A и EMD-S);
2. Услуги, не связанные с билетом, оформление которых необходимо производить до выпуска авиационных билетов (тип EMD-S).
3. Услуги с мильной оценкой.

В технологию оформления услуг включен специальный запрос **ТС**, позволяющий определить услуги (СВС), которые должны быть оформлены с помощью механизма голосовой авторизации средств, установить для них тип сервиса и тип оценки (мильная или нет).

#### **2.2.1 Запрос «ТС».**

Запрос **TC** имеет следующий формат:

**TC/<Тип>+У<н\_CBC>(/<знак>НМ)**

или для латинского терминала:

**TC/<Type>+S<n\_SVC>(/<sign>AM)**

TC - Код запроса

TC

Тип - Тип сервиса (service type) ( не путать с RFIC, в справке УСЛТ значение поля ТИП/TYPE). Обязательный реквизит.

У<н\_CBC> - Указание на номер CBC (SVC) элемента в PNR, который будет оплачиваться при помощи ИГОА. Обязательный реквизит.

<знак>НМ - Признак типа оценки услуги «за наградные мили». Не обязательный реквизит.

Значения реквизита «знак»:

«+» указывается в случае необходимости указать что для услуги используется  
мильная оценка.

«-» используется для снятия признака мильной оценки, установленного ранее.

После выполнения команды без указания типа оценки в заказ вносится элемент:

SVC<номер>::ST=<тип услуги> CURR=<код валюты>  
SVC<number>::ST=<service type> CURR=<currency code>

После выполнения команды с указанием мильной оценки услуги в заказ вносится элемент с указанием «мильности» услуги – индикатор **FFP**:

SVC<номер>::ST=<тип услуги> **FFP** CURR=<код валюты>  
SVC<number>::ST=<service type> **FFP** CURR=<currency code>

### **Примеры.**

1/ В заказе с 2-я CBC установить оплату по ИГОА для обоих элементов:

1B04Д0 СТАТУС: 99ГРС СУ99ГРС1498 МОВТ02 25СЕН24 22:07 СУ 99999992 (99999992,МОВ,РФ) ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 25.09.2024 23:59(МОВ) 1 POPOVA/MARINA 01АПР89(Ж)/ПС /РФ/1231231230*FFP 1 SU-24 X 25ОКТ24 ШРМПЛК НК1 1715 1845 LS2 Э T- 1 А 74951234567
--

2 M 79051257734 -1  
 P-1 EMAIL TEST@MAIL.RU -1  
 CO- 1 ЧПСЖ YY HK1 SU1080680425.PLATINUM- 1  
 2 ЧМПС YY HK1 SU1080680425- 1  
 3 HMCT SU HK1 ШРМПЛК SU-24/25OKT24 20A W.LS.CH.EK- 1  
 CBC 1 HD1 /C/0HY/EMD-A//VELOSIPED DO 50F 23KG П1C1  
 2 HD1 /A/0B5//PRE RESERVED SEAT ASSIGNMENT/SSR HMCT П1C1

Результат выполнения запроса:

**TC/P+У1,2>**  
 1B04Д0 СТАТУС:НЕ COXP  
 99ГРС СУ99ГРС1498 МОВТ02 25СЕН24 22:07 СУ 99999992 (99999992,МОВ,РФ)  
 ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 25.09.2024 23:59(МОВ)  
 1 РОПОВА/MARINA 01АПР89(Ж)/ПС /РФ/1231231230\*FFP  
 1 SU-24 X 25OKT24 ШРМПЛК HK1 1715 1845 LS2 Э  
 T-1 A 74951234567  
 2 M 79051257734 -1  
 P-1 EMAIL TEST@MAIL.RU -1  
 2 (1H) SVC15::ST=P CURR=RUB  
 3 (1H) SVC19::ST=P CURR=RUB  
 CO- 1 ЧПСЖ YY HK1 SU1080680425.PLATINUM- 1  
 2 ЧМПС YY HK1 SU1080680425- 1  
 3 HMCT SU HK1 ШРМПЛК SU-24/25OKT24 20A W.LS.CH.EK- 1  
 4 ADMD SU HK1 1H TO SU BY 26SEP 2232 MOW OTHERWISE WILL BE XLD  
 CBC 1 HD1 /C/0HY/EMD-A/ТЛ 26СЕН24 2232 MOB/VELOSIPED DO 50F 23KG П1C1  
 2 HD1 /A/0B5//ТЛ 26СЕН24 2232 MOB/PRE RESERVED SEAT ASSIGNMENT/SSR HMCT  
 П1C1

2/ В заказе с 2-я CBC установить оплату по ИГОА для обоих элементов и установить мильную оценку:

**TC/P+У1,2/+HM>**  
 B04Д0 СТАТУС:НЕ COXP  
 99ГРС СУ99ГРС1498 МОВТ02 25СЕН24 22:07 СУ 99999992 (99999992,МОВ,РФ)  
 ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 25.09.2024 23:59(МОВ)  
 1 РОПОВА/MARINA 01АПР89(Ж)/ПС /РФ/1231231230\*FFP  
 1 SU-24 X 25OKT24 ШРМПЛК HK1 1715 1845 LS2 Э  
 T-1 A 74951234567  
 2 M 79051257734 -1  
 P-1 EMAIL TEST@MAIL.RU -1  
 2 (1H) SVC15::ST=P FFP CURR=RUB  
 3 (1H) SVC19::ST=P FFP CURR=RUB  
 CO- 1 ЧПСЖ YY HK1 SU1080680425.PLATINUM- 1  
 2 ЧМПС YY HK1 SU1080680425- 1  
 3 HMCT SU HK1 ШРМПЛК SU-24/25OKT24 20A W.LS.CH.EK- 1  
 4 ADMD SU HK1 1H TO SU BY 26SEP 2232 MOW OTHERWISE WILL BE XLD  
 CBC 1 HD1 /C/0HY/EMD-A/ТЛ 26СЕН24 2232 MOB/VELOSIPED DO 50F 23KG П1C1  
 2 HD1 /A/0B5//ТЛ 26СЕН24 2232 MOB/PRE RESERVED SEAT ASSIGNMENT/SSR HMCT  
 П1C1

**Важно!** Если услуги имеют разную оценку, то запрос ТС выполняется для каждой услуги отдельно.

3/ В заказе с 2-я CBC снять установленной ранее признак мильной оценки:

**TC/P+У1,2/-HM>**  
 1B04Д0 СТАТУС:НЕ COXP  
 99ГРС СУ99ГРС1498 МОВТ02 25СЕН24 22:07 СУ 99999992 (99999992,МОВ,РФ)

ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 25.09.2024 23:59(МОВ)  
 1 ПОПОВА/MARINA 01АПР89(Ж)/ПС /РФ/1231231230\*FFP  
 1 SU-24 X 25OKT24 ШРМПЛК HK1 1715 1845 LS2 Э  
 Т-1 А 74951234567  
 2 М 79051257734 -1  
 Р-1 EMAIL TEST@MAIL.RU -1  
 2 (1H) SVC15::ST=P CURR=RUB  
 3 (1H) SVC19::ST=P CURR=RUB  
 CO- 1 ЧПСЖ YY HK1 SU1080680425.PLATINUM- 1  
 2 ЧМПС YY HK1 SU1080680425- 1  
 3 HMCT SU HK1 ШРМПЛК SU-24/25OKT24 20A W.LS.CH.EK- 1  
 4 ADMD SU HK1 1H TO SU BY 26SEP 2232 MOW OTHERWISE WILL BE XLD  
 CBC 1 HD1 /C/0HY/EMD-A/ТЛ 26СЕН24 2232 MOB/VELOSIPED DO 50F 23KG П1C1  
 2 HD1 /A/0B5//ТЛ 26СЕН24 2232 MOB/PRE RESERVED SEAT ASSIGNMENT/SSR HMCT  
 П1C1

## **2.2.2 Оформление электронных многоцелевых документов, связанных с билетом ( типы EMD-A и EMD-S).**

Важной особенностью оформления этого типа документов является требование оформлять их после оформления связанного электронного билета. Механизм голосовой авторизации позволяет выпустить ЭБ и связанные с ним EMD в одной транзакции или, в случае, если билет уже был ранее оформлен, оплатить и выпустить только EMD.

Перед выполнением операции голосовой авторизации кассир подготавливает заказ:

- добавляет СВС-элементы в PNR, если они еще не введены в заказ;
- уточняет сумму оплаты за услуги и сообщает ее Клиенту.

**Важно! Авиакомпании могут использовать различные технологии оформления платных дополнительных услуг в части внесения в заказ СВС – элемента, определяющего правила оформления EMD. Авиакомпания может требовать ручной ввод от кассира, а может вносить его автоматически, после подтверждения запроса на оказание услуги ( подтверждение СО-элемента), поэтому, перед тем как вносить СВС-элемент, необходимо удостовериться в том, что ручной ввод необходим ( это важно, если заказ только что создан кассиром), проверив заказ командой переспроса «\*Р».**

Далее, кассир может приступить к технологии голосовой авторизации для оплаты забронированных услуг:

1) Кассир специальным запросом **TC/<Тип>+Y<n\_CBC>(/<знак>HM)** указывает тип услуги (service type) для тех СВС, которые будут оплачены при помощи механизма голосовой авторизации, и тип оценки ( если необходимо указать мильную оценку).

**TC/<Type>+S<n\_SVC>(/<sign>AM)**

или для латинского терминала:

**TC/<Type>+S<n\_SVC>(/<sign>AM)**

2) Кассир подает запрос:  
**ИГОА/номер\_телефона/ФОП КодФОП;**

или на латинице:

**IVRA/Phone\_num/FOP CodeFOP;**

Номер телефона - ( 11-15 цифр), например +79161234567

Если при голосовой авторизации не планируется использовать конкретный номер телефона, отличный от номера телефона, уже введенного в заказ, то запрос имеет следующий формат:

**ИГОА/ФОП КодФОП;**

или на латинице:

**IVRA/FOP CodeFOP;**

В случае успешного выполнения запроса, PNR сохраняется и отпускается автоматически, а на экран кассиру выдаётся реплика:

**ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.**

**СУММА К ОПЛАТЕ: 120.00 РУБ**

В истории PNR появится запись

**(5) ЮТ99ГРС1498 МОВТ02 (T) 29842300 14НОЯ17 14:33:22 ЗАКОНЧЕНО**

**ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ. ТЕЛЕФОН: +791691234567, СУММА 120.00 РУБ,**  
**ОПЕРАЦИЯ: ОФОРМЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ 14НОЯ17 14:33:22**

**(6) UT99GRS1498 MOVT02 (T/GRT) 29842300 24OCT22 17:49:08 COMMIT**

**IF IVRA-PAYMENT: WAITING. PHONE: +79162223328, COST 5.00 RUB, OPERATION: SVC  
ISSUANCE 24OCT22 17:49:08**

Данные платежного средства будут сохранены и в ГРС будет выпущен ЭМД.

**Важно! После успешной оплаты ЭМД выпускаются автоматически. Копия ЭМД отправляется на e-mail, указанный в заказе.**

## **2.2.3 Оформление электронных многоцелевых документов до выпуска электронного билета (только тип EMD-S).**

**Важно!** Для оформления электронных многоцелевых документов **до выпуска электронного билета** кассиру следует воспользоваться запросом:

**ИГОА/ЭМД+У/номер\_телефона/ФОП КодФОП**

Команда на латинице:

**IVRA/EMD+S/Phone\_num/FOP CodeFOP**

Если при голосовой авторизации не планируется использовать конкретный номер телефона, отличный от номера телефона, уже введенного в заказ, то запрос имеет следующий формат:

**ИГОА/ЭМД+У/ФОП КодФОП;**

или на латинице:

**IVRA/EMD+S/FOP CodeFOP;**

где

ИГОА IVRA	- Код запроса
ЭМД+У EMD+S	- Тип выполняемой операции ( выпуск ЭМД к услуге)
Номер_ телефона Phone_num	- ( 11-15 цифр), например +79161234567.
ФОП FOP	- признак того что будет введена форма оплаты
КодФОП CodeFOP	<p>- наименование ФОП, например SU. Если ФОП не указывается, то устанавливается код «по умолчанию».</p> <p><b>Важно!</b> Если необходимо указать ФОП СС, то она должна вводится с указанием типа пластиковой карты: VI,CA,MR и тп.</p> <p>Например: ФОП СС VI</p>

Перед выполнением операции голосовой авторизации кассир подготавливает заказ:

- добавляет CBC-элементы в PNR, если они еще не введены в заказ;
- уточняет сумму оплаты за услуги и сообщает ее Клиенту.

Далее, кассир может приступить к технологии голосовой авторизации для оплаты забронированных услуг:

1) Кассир специальным запросом **TC** указывает тип услуги (service type) для тех CBC, которые будут оплачены при помощи механизма голосовой авторизации, и тип оценки ( если необходимо указать мильную оценку).

**TC/<Тип>+У<н\_CBC>(/<знак>НМ)**

или для латинского терминала:

**TC/<Type>+S<n\_SVC>(/<sign>AM)**

2) Кассир подает запрос:

ИГОА/ЭМД+У/номер\_телефона/ФОП КодФОП;

или на латинице:

IVRA/EMD+S/Phone\_num/FOP CodeFOP;

Номер телефона - ( 11-15 цифр), например +79161234567

В случае успешного выполнения запроса, PNR сохраняется и отпускается автоматически, а на экран кассиру выдаётся реплика:

**ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.  
ТЕЛЕФОН: 79162223335 СУММА К ОПЛАТЕ: 5000.00 РУБ**

**PNR RELEASED. PNR IS WAITING FOR IVRA-PAYMENT NOW.**

**PHONE: 79165552233 COST: 5000.00 RUB**

В случае, если кассир ошибочно применил данную технологию к услуге типа EMD-S, к

которой она не должна к ней применяться, то система ответит с ошибкой:

CANT MAKE AUTOPRICING

В случае, если кассир ошибочно применил запрос к услуге типа EMD-A, то система ответит с ошибкой:

ЗАПРОС ИГОА/ЭМД+У ДОСТУПЕН ТОЛЬКО ДЛЯ EMD-S БЕЗ БИЛЕТА

В случае, если кассир попытается использовать команду ИГОА/ЭМД+У уже после выпуска билета, то система ответит с ошибкой:

ЗАПРОС ИГОА/ЭМД+У НЕДОСТУПЕН, ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЗАПРОС ИГОА

REQUEST IVRA/EMD+S IS NOT AVAILABLE, USE REQUEST IVRA

Оформить услугу в этом случае придется при помощи запроса  
«ИГОА/номер\_телефона/ФОП КодФОП»

или если при голосовой авторизации не планируется использовать конкретный номер телефона, отличный от номера телефона, уже введенного в заказ, то запросом:

ИГОА/ФОП КодФОП;

## **2.2.4 Применение запроса коррекции автоматической тарификации услуги «ЭМДАХ» при оплате с помощью ИГОА.**

Технология голосовой авторизации не предусматривает использование агентом запроса на коррекцию автоматической тарификации дополнительных услуг «ЭМДАХ».

Основным требованием для обработки системой запроса «ИГОА» является полностью автоматическая тарификация услуг.

## **2.3 Оплата страховых полисов.**

В случае, если в PNR есть неоплаченные страховки, то при подаче запроса ИГОА они автоматически учитываются системой при расчете суммы к оплате и передаются в процессинговую систему.

**Важно! Страховая компания может требовать обязательное оформление билета на перевозку перед началом оформления страхового полиса в PNR. В некоторых случаях агент может внести страховой полис до продажи билета. Эти технологические особенности оформления страховок агенту следует учитывать при решении приступить к проведению голосовой авторизации средств пассажира.**

**Важно! Доработанная технология оплаты билетов для конкретных пассажиров не распространяется на технологию оплаты страховых полисов.**

Когда страховки добавлены в бронирование, голосовая авторизация вызывается стандартным запросом:

ИГОА/номер\_телефона/ФОП КодФОП.

Команда на латинице:

IVRA/Phone\_num/FOP CodeFOP

Если при голосовой авторизации не планируется использовать конкретный номер телефона,

отличный от номера телефона, уже введенного в заказ, то запрос имеет следующий формат:

**ИГОА/ФОП КодФОП;**

или на латинице:

**IVRA/FOP CodeFOP;**

После успешного выполнения запроса ИГОА, в заказе автоматически выпускаются страховые полисы (запрос ПХ выполнять не надо!).

Для того чтобы отправить копию страхового полиса на e-mail пассажира необходимо выполнить запрос выпуска копии полиса с указанием требуемого адреса электронной почты.

Формат запроса;

**KX(№\_пасс)(\*№\_сегм)/<e-mail>▶**

Примеры :

**A. Оформление страховки в PNR до оформления билетов**

1. Заказ подготовлен (забронирован сегмент, введено ФИО пассажира и контактные данные);
2. Выполнен запрос на оценку страховых полисов для указанного пассажиро-сегмента:

```
CTX1*1▶
    СТРАХ. СУММА/ПРЕМИЯ≡
  1.      50/50      РУБ      СТ≡
  2.    777/77      РУБ      ЮГ≡
```

3. Выбран вариант страхового полиса:

```
CTX#1▶▶
    СТРАХ. СУММА/ПРЕМИЯ≡
  1.      50/50      РУБ      СТ≡
  2.    777/77      РУБ      ЮГ≡

СТРАХОВКИ ВВЕДЕНЫ
```

4. Введенные изменения сохраняются в заказе командой «EO»;

5. Выполняется запрос на голосовую авторизацию средств:

ИГОА/+79169111118

Ответ системы:

```
ИГОА/+79169111118▶
ПРЕДЛОЖЕНИЕ: АЭРОЭКСПРЕСС В/ИЗ АЭРОПОРТОВ МОВ≡
04БХ5Х СТАТУС:≡
99ГРС ТКП99ГРС1498 МОВТ02 12НОЯ20 19:23 ТКП≡
    1 ПЕТРОВ/ИВАН 12МАЙ65 (М) /ПС /РФ/77777777777 ≡
    1 УТ-9913 У 25НОЯ20 ВНКРЩН НК1 1200 1900 LSD Э≡
    ТЛ-0453/13НОЯ20/А (ПО ВРЕМЕНИ ПРЛ) УСТАНОВИТЕ ТАЙМ-ЛИМИТ ПО ОЦЕНКЕ (ЗАП)
T- 1 A 74957821315≡
    2 M 79169111118 -1≡
P- 1 AGENT EMAIL TEST@TEST.RU≡
CO- 1 СТКТ UT НК1 1H TO UT BY 12NOV 1928 MOW OTHERWISE WILL BE XLD≡

ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.≡
СУММА К ОПЛАТЕ: 8378.00 РУБ
```

**Важно! После успешной оплаты билеты и страховые полисы выпускаются автоматически. Маршрут-квитанция ЭБ отправляется на e-mail, указанный в заказе. Для отправки страхового полиса на e-mail, воспользуйтесь командой печати копии страхового полиса.**

#### *Б. Оформление страхового полиса после выпуска билета на перевозку.*

1. Заказ подготовлен (забронирован сегмент, введено ФИО пассажира и контакты, оформлены билеты), выполнен запрос на оценку страховых полисов для указанного пассажиро-сегмента;

2. Выбран вариант страхового полиса

СТХ#1▶

ВЫБЕРИТЕ ВАРИАНТ СТРАХОВАНИЯ:Ξ

- 001. OFF\_BG\_ZV\_NS\_200\_300  
БАГАЖ, ЗАДЕРЖКА ВЫЛЕТА, НС (1 СЕГМЕНТ=200Р, 2 СЕГМЕНТА=300Р)Ξ
- 002. OFF\_BG\_ZV\_NS\_250\_380  
БАГАЖ, ЗАДЕРЖКА ВЫЛЕТА, НС (1 СЕГМЕНТ=250Р, 2+ СЕГМЕНТА=380Р)Ξ
- 003. OFF\_BG\_ZV\_NS\_300\_450  
БАГАЖ, ЗАДЕРЖКА ВЫЛЕТА, НС (1 СЕГМЕНТ=300Р, 2 СЕГМЕНТА=450Р)Ξ
- 004. OFF\_NSP\_DYNAMIC  
ОТМЕНА ПОЕЗДКИΞ
- 005. OFF\_ZV\_NS\_150\_230  
ЗАДЕРЖКА ВЫЛЕТА, НС (1 СЕГМЕНТ=150Р, 2 СЕГМЕНТА=230Р)Ξ

ВВЕДЕНА ОНЛАЙН СТРАХОВКА OFF\_BG\_ZV\_NS\_200\_300 СТОИМОСТЬЮ В 200 РУБ

3. Введенные изменения сохраняется в заказе командой «EO»;

4. Выполняется запрос на голосовую авторизацию средств:

ИГОА/+79169111149

Ответ системы:

ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.

ТЕЛЕФОН: 79163232222 СУММА К ОПЛАТЕ: 200.00 РУБ

PNR RELEASED. PNR IS WAITING FOR IVRA-PAYMENT NOW.

PHONE: 79163232222 COST: 3075.00 RUB

**Важно!** После успешной оплаты страховые полисы выпускаются автоматически. Для отправки страхового полиса на e-mail, воспользуйтесь командой печати копии страхового полиса.

## 2.4 Обмен электронных билетов.

**Важно!** Особенностью технологии обмена электронных билетов с использованием голосовой авторизации является сохранение в заказе сегментов прибытия/продолжения, которые вносятся в заказ с целью формирования корректного маршрута, сохраняемого перед вводом запроса на голосовую авторизацию.

При формировании запроса на обмен номера сегментов, участвующих в обмене должны быть ведены с учетом сегментов прибытия/продолжения, входящих в маршрут.

В случае если, обмениваемые сегменты имеют статус XX ( места сняты ранее и система может не контролироватьстыковку сегментов в маршруте), ввод сегментов

прибытия/продолжения также обязателен, так как это предусмотрено технологией.

**Важно!** В случае, если обмениваемый билет был оформлен с мильной оценкой, то для переноса мильного сертификата на новый сегмент, необходимо выполнить запрос «ЧСВ».

**Важно!** В случае, если по инициативе авиакомпании (например, задержка вылета рейса на одном или нескольких полетных сегментах маршрута) в заказе был нарушен маршрут, то переоформить билет в этой ситуации можно будет только с использованием ручного вынужденного обмена (запрос «ПОРВ»).

**Важно!** Голосовую авторизацию средств можно использовать при обмене с изменением количества сегментов, для этого используется специальный формат команды, указываемой в реквизите **«Код выполняемой операции»**.

**Важно!** Внедрен запрос форсированного ручного обмена ПОРФ, который может быть использован в случаях невозможности произвести добровольный автоматический или ручной обмен, а условия вынужденного обмена не применимы к ситуации. Механизм форсированного ручного обмена обеспечивает:

- расчёт тарифа аналогичен расчету тарифа при вынужденном обмене (переносится со старого билета);
- штраф не рассчитывается и требует изменения в маске;
- сборы и курсы рассчитаны, как при добровольном обмене.
- признак вынужденности установлен в значение «Д» (добровольный обмен).

В случае, если на запрос обмена система отвечает отказом с репликой:

ОБМЕН ЗАПРЕЩЕН. ПРОБУЙТЕ ПРОИЗВЕСТИ ОПЕРАЦИЮ ЧЕРЕЗ ВОЗВРАТ  
CHANGE IS NOT PERMITTED. TRY CANCELLATION

необходимо проверить тарификацию обмена и в случае разрешения авиакомпании выполнить вынужденный обмен.

**Важно!** В случае, если первоначальная перевозка была оплачена платежной банковской картой, а затем выполнен обмен по другой карте (это разрешено), то при последующих обменах с использованием механизма голосовой авторизации клиент может воспользоваться доплатой только по этим двум картам.

**Важно!** Внедрен запрос вынужденного обмена ПОВ для обеспечения дистанционной оплаты операций с билетами пассажиров, пересаженных по инициативе авиакомпании.

**Важно! В список разрешенных команд ИГОА для ручных обменов добавлены:**

- «ПОРД», для обеспечения оформления по ручным маскам «ПОРД»/ «ПОРФ»;
- «ПОРВ», для обеспечения оформления по ручным маскам «ПОРВ»;
- «ПОРИ», для обеспечения оформления по ручным маскам «ПОРИ».

**Важно!** В формат команды обмена добавлен реквизит номер пассажира «ПАСС», который позволяет выполнять обмен конкретных пассажиров заказа (например, после переноса билета в другой заказ).

## 2.4.1 Автоматический обмен.

#### **2.4.1.1 Автоматический добровольный обмен.**

Запрос на голосовую авторизацию операции автоматического обмена имеет следующий формат:

**ИГОА/ПО<ПАСС>/номер\_телефона/ФОП КодФОП**

Или на латинице:

**IVRA/EX<PASS>/Phone\_num/FOP CodeFOP**

Если при голосовой авторизации не планируется использовать конкретный номер телефона, отличный от номера телефона, уже введенного в заказ, то запрос имеет следующий формат:

**ИГОА/ПО<ПАСС>/ФОП КодФОП;**

или на латинице:

**IVRA/EX<PASS>/FOP CodeFOP;**

ИГОА	- Код запроса
IVRA	
ПО	- Код выполняемой операции (автоматический обмен).
EX	<b>Важно! Внедрено новое правило указания сегментов в запросе на обмен, а именно, необходимо указывать все сегменты обмениваемой старой перевозки и все сегменты новой перевозки, в том числе использованные ( с учетом нумерации сегментов прибытия- продолжения) .</b>
ПАСС	Формат реквизита при обмене:
PASS	<b>ПО&lt;ПАСС&gt;*[список_новых_сегментов]**[список_обмениваемых_сегментов]</b>
Номер_телефона	<b>Важно!</b> Следует учесть то, что система обрабатывает ввод ИГОА в ранее используемом формате без ошибок и поставит заказ на ожидание, но оплата при этом может не пройти.
Phone_num	
ФОП	- признак того что будет введена форма оплаты
FOP	
КодФОП	- наименование ФОП, например SU. Если ФОП не указывается, то устанавливается код «по умолчанию».
CodeFOP	<b>Важно!</b> Если необходимо указать ФОП СС, то она должна вводится с указанием типа пластиковой карты: VI,CA,MR и тп. Например: ФОП СС VI

Пример запроса при увеличении количества сегментов (номера сегментов вносятся с учетом сегментов прибытия/продолжения маршрута, вносимых в маршрут). «Старый» билет имеет 1<sup>-й</sup> купон, маршрут из 1<sup>-го</sup> участка обменивается на маршрут из 2<sup>-х</sup> участков (новый билет 2 купона), 3<sup>-й</sup> сегмент — сегмент прибытия:

**ИГОА/ПО\*1,2\*\*4/+79164444444**

или

**IVRA/EX\*1,2\*\*4/+79164444444**

Пример запроса при уменьшении количества сегментов. «Старый» билет имеет 2-й купона, маршрут из двух сегментов, обменивается на маршрут из 1-го участка, «новый» билет состоит из 1-го купона 2-й сегмент в заказе — сегмент прибытия:

**ИГОА/ПО\*1\*\*3,4/+79164444444**

или

**IVRA/EX\*1\*\*3,4/+79164444444**

Пример запроса при обмене части маршрута (купонов) билета. Старый билет имеет 2-й купона, меняется только 2-й купон (1-й купон без изменений), 3-й сегмент в заказе — сегмент прибытия:

**ИГОА/ПО\*1,2\*\*1,4/+79164444444**

или

**IVRA/EX\*1,2\*\*1,4/+79164444444**

Пример запроса при обмене частично-использованного билета. Старый билет имеет 2-й купона, 1-й купон — использован, меняется 2-й купон (в новом билете только 1-й купон), 3-й сегмент — сегмент прибытия. «Использованный» сегмент (купон) указывается в списке «старых» и «новых» сегментов:

**ИГОА/ПО\*1,2\*\*1,4/+79164444444**

или

**IVRA/EX\*1,2\*\*1,4/+79164444444**

*Технология кассира состоит из следующих этапов:*

1) Кассир открывает заказ и готовит его к обмену:

- добавляет сегменты, на которые будет производится обмен;
- сегменты прибытия. (запрос 0/ПРИБ);

2) Кассир закрепляет изменения в заказе запросом «EO»;

2a) Кассир может после этого шага проверить сумму, которую должен будет внести клиент при обмене. Для этого агенту следует выполнить следующий ряд действий:

- должен аннулировать сегмент прибытия (не выполняя после этого команды «EO», чтобы сохранить сегмент для последующих действий)
- ввести команду ТМ/ПО. После которой обязательно должен выполнить запрос «ИО» (в этом случае аннулированный ранее сегмент прибытия восстановится в маршруте);

3) Кассир вводит запрос на голосовую авторизацию. Например:

ИГОА/ПО\*1,2\*\*1,4/+79163333333/ФОП СС VI

После выполнения запроса PNR сохраняется и отпускается автоматически, а на экран кассиру выдаётся реплика:

«ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.  
СУММА К ОПЛАТЕ:10000 РУБ

PNR RELEASED. PNR IS WAITING FOR IVRA-PAYMENT NOW.  
PHONE: 79163333333 COST: 10000.00 RUB

Важно! В случае обмена нескольких сегментов в маршруте, заказ готовится к обмену с учетом требования разделения сегментом прибытия нового и старого сегментов ( это отличается от стандартной технологии обмена, где достаточно отделить часть старого и нового маршрута одним сегментом прибытия) .

Например: Необходимо обменять 2 последних сегмента (3 и 4):

```
1БГЖЖЖ СТАТУС:  
99ГРС СУ99ГРС1498 МОВТ02 14НОЯ22 15:02 СУ (99999992,МОВ,РФ)  
1 MAKSIMOV/PETR 12МАЙ65(М)/ПС /РФ/4444444444*FFP  
1 SU-9309 X 17НОЯ22 КУСШРМ НК1 0835 0950 LS2 Э  
2 SU-1138 X 19НОЯ22 ШРМСОЧ НК1 0630 1015 LS2 Э  
3 SU-1139 X 20НОЯ22 СОЧШРМ НК1 1115 1505 LS2 Э  
4 SU-9308 X 30НОЯ22 ШРМКУС НК1 1250 1400 LS2 Э
```

Маршрут, подготовленный к обмену по ИГОА, должен выглядеть следующим образом ( цветом выделены пары обмениваемых сегментов в маршруте):

```
1БГЖЖЖ СТАТУС:  
99ГРС СУ99ГРС1498 МОВТ02 14НОЯ22 15:02 СУ (99999992,МОВ,РФ)  
1 MAKSIMOV/PETR 12МАЙ65(М)/ПС /РФ/4444444444*FFP  
1 SU-9309 X 17НОЯ22 КУСШРМ НК1 0835 0950 LS2 Э  
2 SU-1138 X 19НОЯ22 ШРМСОЧ НК1 0630 1015 LS2 Э  
3 SU-1139 X 21НОЯ22 СОЧШРМ НК1 1115 1505 LS2 Э  
4 ----- П ----- ПР0 -----  
5 SU-1139 X 20НОЯ22 СОЧШРМ НК1 1115 1505 LS2 Э  
6 SU-9308 X 29НОЯ22 ШРМКУС НК1 1250 1400 LS2 Э  
7 ----- П ----- ПР0 -----  
8 SU-9308 X 30НОЯ22 ШРМКУС НК1 1250 1400 LS2 Э
```

#### **2.4.1.2 Технология добровольного обмена сегмента, оформленного с мильной оценкой.**

Важно! Изменено описание технологии. Удален технологический этап мильной оценки нового сегмента ( в предыдущей версии инструкции п.3).

В случае, если в заказе присутствует элемент SSR PAYI с положительной суммой, то билет оформлялся с мильной оценкой маршрута:

1БГХМ4	СТАТУС:
99ГРС СУ99ГРС1498 МОВТ02 10НОЯ22 12:18 СУ (99999992,МОВ,РФ)	
ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 10.11.2022 23:59(ПРЛ)	
1 ZVENIGORODSKAYIA/ANASTASIYA 12МАЙ65(Ж)/ПС /РФ/4444444444*FFP	
1 SU-9308 X 25НОЯ22 ШРМКУС HK1 1250 1400 LS2 Э	
T- 1 A 74951234567	
2 M 79051257734 -1	
P- 1 AGENT_EMAIL TEST555@TEST.RU	
2 EMAIL TEST@MAIL.RU -1	
CO- 1 ЧЛПС YY HK1 СУ198445984- 1	
<b>2 PAYI YY HK1 E 7500 MLS/TID 1-ZX29K79Y- 1</b>	
3 CTKT SU HK1 1H TO SU BY 12NOV 1018 UTC OTHERWISE WILL BE XLD	

Это надо учесть при обмене и перенести мильный сертификат, подтверждающий оплату билета в милях на новый сегмент.

Технология кассира будет включать в себя следующие этапы:

1) Кассир готовит заказ к обмену:

- добавляет сегменты, на которые будет производится обмен;
- сегменты прибытия (запрос 0/ПРИБ);

2) Кассир закрепляет изменения в заказе запросом «EO»;

3) Кассир запросом «\*Ф» ( «\*F») проверяет текущую привязку сертификатов для формирования корректного запроса на перенос сертификата :

*Ф
ABK ПРИВЯЗКА СТАТУС СЕРТИФИКАТ МИЛИ
1. SU П1С3 1 1-ZX29K79Y 7500
НАЙДЕНА 1 ЗАПИСЬ

4) Вводит запрос на перенос мильного сертификата:

**ЧСВ/<№сег\_old>/<№сег\_new>/<Мили>/<Сертификат>**

или

**FQM /<№сег\_old>/<№сег\_new>/<Мили>/<Сертификат>**

Например: ЧСВ/3/1

ЧСВ/3/1>
СЕРТИФИКАТ ПЕРЕНЕСЕН

В случае, если кассир пропустил этот шаг, то на запрос голосовой авторизации средств в ответ на экран будет выведена реплика :

**НАЙДЕН FFP-СЕРТИФИКАТ НА СТАРОМ БИЛЕТЕ. ПЕРЕНЕСИТЕ ЕГО ЗАПРОСОМ 'ЧСВ'**

**FFP CERTIFICATE FOUND ON THE OLD TICKET, MOVE IT WITH REQUEST 'FQM'**

5) Кассир вводит запрос на сохранение изменений «EO»;

6) Далее кассир вводит запрос на голосовую авторизацию. Например:

ИГОА/ПО/+79163333333/ФОП SU

После выполнения запроса PNR сохраняется и отпускается автоматически, а на экран кассиру выдаётся реплика:

«ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.

СУММА К ОПЛАТЕ:250 РУБ

PNR RELEASED. PNR IS WAITING FOR IVRA-PAYMENT NOW.

PHONE: 79163333333 COST: 250.00 RUB

#### **2.4.1.3 Технологические особенности обмена билета, оформленного с мильной оценкой, для конкретного пассажира заказа.**

В случае, если в заказе выполняется обмен билета для части пассажиров, то в запросе на перенос мильного сертификата агент указывает номера пассажиров, для которых будет выполняться обмен. При обработке запроса на дистанционную оплату система будет контролировать соответствие указанных номеров пассажиров, номерам пассажиров с перенесенными сертификатами.

#### **2.4.1.3 Автоматический вынужденный обмен.**

Запрос на голосовую авторизацию операции вынужденного автоматического обмена имеет следующий формат:

ИГОА/ПОВ<ПАСС>/номер\_телефона/ФОП КодФОП

Или на латинице:

IVRA/EXI<PASS>/Phone\_num/FOP CodeFOP

Если при голосовой авторизации не планируется использовать конкретный номер телефона, отличный от номера телефона, уже введенного в заказ, то запрос имеет следующий формат:

ИГОА/ПОВ/ФОП КодФОП;

или на латинице:

IVRA/EXI/FOP CodeFOP;

ИГОА - Код запроса  
IVRA

ПОВ - Код выполняемой операции (автоматический обмен).  
EX **Важно! Внедрено новое правило указания сегментов в запросе на обмен, а именно, необходимо указывать все сегменты обмениваемой**

**старой перевозки и все сегменты новой перевозки, в том числе использованные ( с учетом нумерации сегментов прибытия-продолжения) .**

Формат реквизита при обмене:

**ПОВ<ПАСС>\*[список\_новых\_сегментов]\*\*[список\_обмениваемых\_сегментов]**

**Важно!** Следует учесть то, что система обрабатывает ввод ИГОА в ранее используемом формате без ошибок и поставит заказ на ожидание, но оплата при этом может не пройти.

ПАСС - Номер пассажира, для которого выполняется операция.  
PASS

Номер\_телефона - ( 11-15 цифр), например +79161234567.  
Phone\_num

ФОП - признак того что будет введена форма оплаты  
FOP

КодФОП - наименование ФОП, например SU. Если ФОП не указывается, то устанавливается код «по умолчанию».  
CodeFOP  
**Важно!** Если необходимо указать ФОП СС, то она должна вводится с указанием типа пластиковой карты:  
VI,CA,MR и тп.  
Например: ФОП СС VI

Технология проведения подготовки PNR к постановке на голосовую авторизацию аналогична технологии автоматического добровольного обмена ( п. 2.4.1.1)

## **2.4.2 Ручной обмен.**

**Важно!** Механизм ручного обмена через "ИГОА/ПОР" в текущей реализации не обеспечивает обмена сегментов «самих на себя».

**Важно!** В список разрешенных команд ИГОА добавлены:

В список разрешенных команд ИГОА для ручных обменов добавлены:

- «ПОРД», для обеспечения оформления по ручным маскам «ПОРД»/ «ПОРФ». Использование команды «ПОРД» позволит выполнять добровольный обмен сегментов в заказах, где на части сегментов выставлен признак вынужденного обмена/возврата. ;
- «ПОРВ», для обеспечения оформления по ручным маскам «ПОРВ»;
- «ПОРИ», для обеспечения оформления по ручным маскам «ПОРИ».

**Важно!** Запрос «ПОР» ( «ПОРВ»/ «ПОРД»/ «ПОРИ» / «ПОРФ») введенный перед командой «ИГОА» должен содержать все сегменты обмениваемой старой перевозки и все сегменты новой перевозки, в том числе использованные ( с учетом нумерации сегментов прибытия-продолжения). Этот же набор сегментов затем должен быть повторен в команде «ИГОА».

### **2.4.2.1 Ручной добровольный обмен.**

Запрос на голосовую авторизацию операции ручного обмена имеет следующий формат:

**ИГОА/ПОР<ПАСС>/номер\_телефона/ФОП КодФОП**

Или на латинице:

**IVRA/EXM<PASS>/Phone\_num/FOP CodeFOP**

Если при голосовой авторизации не планируется использовать конкретный номер телефона, отличный от номера телефона, уже введенного в заказ, то запрос имеет следующий формат:

**ИГОА/ПОР/ФОП КодФОП;**

или на латинице:

**IVRA/EXM/FOP CodeFOP;**

ИГОА IVRA	- Код запроса
ПОР EXM	- Код выполняемой операции (ручной обмен). <b>Важно! Внедрено новое правило указания сегментов в запросе на обмен, а именно, необходимо указывать все сегменты обмениваемой старой перевозки и все сегменты новой перевозки, в том числе использованные (с учетом нумерации сегментов прибытия-продолжения).</b>

Формат реквизита при обмене:

**ПОР<ПАСС>\*[список\_новых\_сегментов]\*\*[список\_обмениваемых\_сегментов]**

**Важно!** Следует учесть то, что система обрабатывает ввод ИГОА в ранее используемом формате без ошибок и поставит заказ на ожидание, но оплата при этом может не пройти.

**Важно!** Агент может вводить «ПОРД», для оформления по ручным маскам «ПОРД»/«ПОРФ», что позволит выполнять добровольный обмен сегментов в заказах, где на части сегментов выставлен признак вынужденного обмена/возврата.

ПАСС PASS	- Номер пассажира, для которого выполняется операция.
--------------	---

Номер_телефона Phone_num	- (11-15 цифр), например +79161234567.
-----------------------------	--

ФОП FOP	- признак того что будет введена форма оплаты
------------	---

КодФОП CodeFOP	- наименование ФОП, например SU. Если ФОП не указывается, то устанавливается код «по умолчанию». <b>Важно!</b> Если необходимо указать ФОП СС, то она должна вводиться с указанием типа пластиковой карты: VI,CA,MR и тп. Например: ФОП СС VI
-------------------	---

Пример запроса при увеличении количества сегментов (номера сегментов вносятся с учетом сегментов прибытия/продолжения маршрута, вносимых в маршрут). «Старый» билет имеет 1-й купон, маршрут из 1-го участка обменивается на маршрут из 2-х участков (новый билет 2 купона), 3-й сегмент — сегмент прибытия:

**ИГОА/ПОР\*1,2\*\*4/+79164444444**

или

**IVRA/EXM\*1,2\*\*4/+79164444444**

Пример запроса при уменьшении количества сегментов. «Старый» билет имеет 2-й купона, маршрут из двух сегментов, обменивается на маршрут из 1-го участка, «новый» билет состоит из 1-го купона 2-й сегмент в заказе — сегмент прибытия:

ИГОА/ПОР\*1\*\*3,4/+79164444444

или

IVRA/EXM\*1\*\*3,4/+79164444444

Пример запроса при обмене части маршрута (купонов) билета. Старый билет имеет 2-й купона, меняется только 2-й купон (1-й купон без изменений), 3-й сегмент в заказе — сегмент прибытия:

ИГОА/ПОР\*1,2\*\*1,4/+79164444444

или

IVRA/EXM\*1,2\*\*1,4/+79164444444

Пример запроса при обмене частично-использованного билета. Старый билет имеет 2-й купона, 1-й купон — использован, меняется 2-й купон (в новом билете только 1-й купон), 3-й сегмент — сегмент прибытия. «Использованный» сегмент (купон) указывается в списке «старых» и «новых» сегментов:

ИГОА/ПОР\*1,2\*\*1,4/+79164444444

или

IVRA/EXM\*1,2\*\*1,4/+79164444444

*Технология кассира состоит из следующих этапов:*

1) Кассир открывает заказ и готовит его к обмену:

- добавляет сегменты, на которые будет производится обмен;
- сегменты прибытия. (запрос 0/ПРИБ);

2/ Закрепляет изменения в заказе запросом «EO»;

3) Далее кассир удаляет сегменты прибытия запросом «Хномер\_сегмента».

Это необходимо для того чтобы выполнить и сохранить маску для ручного обмена билетов;

**Шаг не обязательен, так как маска ручного обмена работает с сегментами прибытия.**

4) Кассир вводит запрос на ручной обмен билета «ПОР\*номера\_сегментов».

Где «номера\_сегментов» - это **все сегменты обмениваемой старой перевозки и все сегменты новой перевозки, в том числе использованные ( с учетом нумерации сегментов прибытия-продолжения)**

**В случае невозможности выполнить операцию при помощи ручного добровольного обмена, следует воспользоваться форсированным добровольным обменом «ПОРФ\*номера**

**сегментов» или вынужденным «ПОРВ\*номера\_сегментов»;**

5) После того как маска для тарификации обмена получена на экран, кассир заполняет ее, вводит в систему и в поле "Я ПОДТВЕРЖДАЮ, ЧТО ВВЕДЕННЫЕ ДАННЫЕ ВЕРНЫ" указывает "СХ" (или "SV"). В результате этих действий, маска ручного обмена сохранена и на экран выводится маска первого билета ;

**Важно!** После того как на экран выведена маска первого билета дальнейшее «листание» производить **не надо**, даже если обменивается несколько билетов, (система отреагирует на «листание» репликой «Запрос неуместен») ;

6) Далее кассиру следует восстановить в маршруте удаленные сегменты прибытия. Для этого агенту следует командой «\*Р» вернуться в заказ и внести требуемые сегменты прибытия в маршрут;

7) Кассир закрепляет изменения в заказе запросом «EO»;

8) Кассир вводит запрос на голосовую авторизацию. Например:

ИГОА/ПОР\*1,2\*\*1,4/+79164512222/ФОП SU

После выполнения запроса PNR сохраняется и отпускается автоматически, а на экран кассиру выдаётся реплика:

«ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.

СУММА К ОПЛАТЕ:3075 РУБ

PNR RELEASED. PNR IS WAITING FOR IVRA-PAYMENT NOW.

PHONE: 79164512222 COST: 3075.00 RUB

#### **2.4.2.2 Технология ручного обмена сегмента, оформленного с мильной оценкой.**

В случае, если в заказе присутствует элемент SSR PAYI с положительной суммой, то билет оформлялся с мильной оценкой маршрута:

1БГХМ4	СТАТУС:
99ГРС СУ99ГРС1498 МОВТ02 10НОЯ22 12:18 СУ (99999992,МОВ,РФ)	
ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 10.11.2022 23:59(ПРЛ)	
1 ZVENIGORODSKAYA/ANASTASIYA 12МАЙ65(Ж)/ПС /РФ/4444444444*FFP	
1 SU-9308 X 25НОЯ22 ШРМКУС НК1 1250 1400 LS2 Э	
T- 1 A 74951234567	
2 M 79051257734 -1	
P- 1 AGENT_EMAIL TEST555@TEST.RU	
2 EMAIL TEST@MAIL.RU -1	
CO- 1 ЧЛПС YY НК1 СУ198445984- 1	
2 PAYI YY НК1 Е 7500 MLS/TID 1-ZX29K79Y- 1	
3 CTKT SU НК1 1H TO SU BY 12NOV 1018 UTC OTHERWISE WILL BE XLD	

Это надо учесть при обмене и перенести мильный сертификат, подтверждающий оплату билета в милях на новый сегмент.

Технология кассира будет включать в себя следующие этапы:

1) Кассир готовит заказ к обмену:

- добавляет сегменты, на которые будет производится обмен;
  - сегменты прибытия (запрос 0/ПРИБ);

2) Кассир закрепляет изменения в заказе запросом «EO»;

3) Далее кассир удаляет сегменты прибытия запросом «Хномер\_сегмента».

Это необходимо для того чтобы выполнить и сохранить маску для ручного обмена билетов;

Шаг не обязательен, так как маска ручного обмена работает с сегментами прибытия.

4) Кассир вводит запрос на ручной обмен билета «ПОР\*номера сегментов».

Где «номера\_сегментов» - это все сегменты обмениваемой старой перевозки и все сегменты новой перевозки, в том числе использованные ( с учетом нумерации сегментов прибытия-продолжения)

В случае невозможности выполнить операцию при помощи ручного добровольного обмена, следует воспользоваться форсированным добровольным обменом «ПОРФ\*номер сегмента» или вынужденным «ПОРВ\*номер сегмента»;

**Внимание! Внедрено новое правило указания сегментов в запросе на обмен, а именно, необходимо указывать все сегменты обмениваемой старой перевозки и все сегменты новой перевозки, в том числе использованные ( с учетом нумерации сегментов прибытия-продолжения ).**

5) После того как маска для тарификации обмена получена на экран, кассир заполняет ее:

вводит в систему и в поле "Я ПОДТВЕРЖДАЮ, ЧТО ВВЕДЕННЫЕ ДАННЫЕ ВЕРНЫ" указывает "СХ" (или "SV"). В результате этих действий, маска ручного обмена сохранена и

на экран выводится маска первого билета.

В случае, если кассир ошибся ( заполнил одновременно денежную и сумму в милях), то система сообщит об этом репликой:

НЕЛЬЗЯ ОДНОВРЕМЕННО УКАЗЫВАТЬ И СУММУ И НАГРАДНЫЕ МИЛИ  
CAN NOT SPECIFY AMOUNT AND AWARD MILES AT THE SAME TIME

В случае, если кассир ошибся внес неверную сумму в милях ( система контролирует сохранение суммы в милях при обмене) , то система сообщит об этом репликой:

ОБМЕН НЕВОЗМОЖЕН - ИЗМЕНИЛАСЬ СТОИМОСТЬ В НАГРАДНЫХ МИЛЯХ  
RESTRICTED EXCHANGE - CHANHE OF FFP MILES AMOUNT;

6) Далее кассиру следует восстановить в маршруте удаленные сегменты прибытия. Для этого агенту следует командой «\*Р» вернуться в заказ и внести требуемые сегменты прибытия в маршрут;

7) Кассир закрепляет изменения в заказе запросом «EO»;

8) Кассир запросом «\*Ф» ( «\*F») проверяет текущую привязку сертификатов для формирования корректного запроса на перенос сертификата :

*Ф
ABK ПРИВЯЗКА СТАТУС СЕРТИФИКАТ МИЛИ
1. SU П1С3 1 1-ZX29K79Y 7500
НАЙДЕНА 1 ЗАПИСЬ

9) Вводит запрос на перенос мильного сертификата:

**ЧСВ/<№сег\_old>/<№сег\_new>/<Мили>/<Сертификат>**

или

**FQM /<№сег\_old>/<№сег\_new>/<Мили>/<Сертификат>**

Например: ЧСВ/3/1

ЧСВ/3/1>
СЕРТИФИКАТ ПЕРЕНЕСЕН

В случае, если кассир пропустил этот шаг, то на запрос голосовой авторизации средств в ответ на экран будет выведена реплика :

НАЙДЕН FFP-СЕРТИФИКАТ НА СТАРОМ БИЛЕТЕ. ПЕРЕНЕСИТЕ ЕГО ЗАПРОСОМ 'ЧСВ'

FFP CERTIFICATE FOUND ON THE OLD TICKET, MOVE IT WITH REQUEST 'FQM'

10) Кассир вводит запрос на сохранение изменений «EO»;

11) Далее кассир вводит запрос на голосовую авторизацию. Например:

ИГОА/ПО/+79163333333/ФОП SU

После выполнения запроса PNR сохраняется и отпускается автоматически, а на экран кассиру выдаётся реплика:

«ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.

СУММА К ОПЛАТЕ: 3075 РУБ

PNR RELEASED. PNR IS WAITING FOR IVRA-PAYMENT NOW.

PHONE: 79164512222 COST: 3075.00 RUB

#### **2.4.2.3 Ручной вынужденный обмен, IROP-обмен.**

Запросы на голосовую авторизацию операций ручного вынужденного и IROP- обмена доработаны.

*Запрос на ручной вынужденный обмен имеет формат:*

ИГОА/ПОРВ<ПАСС>/номер\_телефона/ФОП КодФОП

Или на латинице:

IVRA/EXMI<PASS>/Phone\_num/FOP CodeFOP

*Запрос на ручной вынужденный IROP-обмен имеет формат:*

ИГОА/ПОРИ<ПАСС>/номер\_телефона/ФОП КодФОП

Или на латинице:

IVRA/EXMR<PASS>/Phone\_num/FOP CodeFOP

Если при голосовой авторизации не планируется использовать конкретный номер телефона, отличный от номера телефона, уже введенного в заказ, то запрос имеет следующий формат:

ИГОА/ПОРВ<ПАСС>/ФОП КодФОП;

ИГОА/ПОРИ<ПАСС>/ФОП КодФОП;

или на латинице:

IVRA/EXMI<PASS>/FOP CodeFOP;

IVRA/EXMR<PASS>/FOP CodeFOP;

ИГОА  
IVRA

- Код запроса

ПОРВ  
EXMI  
ПОРИ

- Код выполняемой операции (ручной обмен).

**Важно! Внедрено новое правило указания сегментов в запросе на обмен, а именно, необходимо указывать все сегменты обмениваемой старой перевозки и все сегменты новой перевозки, в том числе использованные**

EXMR

**(с учетом нумерации сегментов прибытия-продолжения).**

Формат реквизита при обмене:

**ПО<ПАСС>\*[список\_новых\_сегментов]\*\*[список\_обмениваемых\_сегментов]**

**Важно!** Следует учесть то, что система обрабатывает ввод ИГОА в ранее используемом формате без ошибок и поставит заказ на ожидание, но оплата при этом может не пройти.

ПАСС  
PASS

- Номер пассажира, для которого выполняется операция.

Номер\_ телефона  
Phone\_num

- ( 11-15 цифр), например +79161234567.

ФОП  
FOP

- признак того что будет введена форма оплаты

КодФОП  
CodeFOP

- наименование ФОП, например SU. Если ФОП не указывается, то устанавливается код «по умолчанию».

**Важно!** Если необходимо указать ФОП СС, то она должна вводится с указанием типа пластиковой карты:

VI,CA,MR и тп.

Например: ФОП СС VI

Технология проведения подготовки PNR к постановке на голосовую авторизацию аналогична технологии ручного добровольного обмена ( п. 2.4.2.1)

## 2.4.3 Именной обмен.

**Важно!** Голосовой шлюз МПС временно не поддерживает именной обмен частично-использованного билета.

Запрос на голосовую авторизацию операции именного добровольного обмена имеет следующий формат:

**ИГОА/БЛД/номер\_телефона/ФОП КодФОП**

Если при голосовой авторизации не планируется использовать конкретный номер телефона, отличный от номера телефона, уже введенного в заказ, то запрос имеет следующий формат:

**ИГОА/БЛД/ФОП КодФОП;**

Где:

ИГОА - Код запроса

БЛД - Код выполняемой операции (именной обмен)

Номер\_ телефона - ( 11-15 цифр), например +79161234567.

ФОП - признак того что будет введена форма оплаты

КодФОП - наименование ФОП, например SU. Если ФОП не указывается, то устанавливается код «по умолчанию».

**Важно!** Если необходимо указать ФОП СС, то она должна вводится с

указанием типа пластиковой карты:

VI, CA, MR и тп.

Например: ФОП СС VI

Технология именного обмена состоит из следующих шагов:

1) Кассир открывает заказ и готовит его к обмену:

- изменяет данные ФИО и/или паспортные данные пассажира.

2/ Закрепляет изменения в заказе запросом «EO»;

3) Кассир вводит запрос на голосовую авторизацию. Например:

ИГОА/БЛД/+79168889955/ФОП SU

После выполнения запроса PNR сохраняется и отпускается автоматически, а на экран кассиру выдаётся реплика:

«ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.

СУММА К ОПЛАТЕ: 10000 РУБ

PNR RELEASED. PNR IS WAITING FOR IVRA-PAYMENT NOW.

PHONE: 79161111111 COST: 1000.00 RUB

В случае, если на запрос «ИГОА/БЛД» система отвечает репликой:

«ОБМЕН ЗАПРЕЩЕН. ПРОБУЙТЕ ПРОИЗВЕСТИ ОПЕРАЦИЮ ЧЕРЕЗ ВОЗВРАТ»

«CHANGE IS NOT PERMITTED. TRY CANCELLATION»,

то это означает что именной обмен запрещен правилами применения тарифа (скорее всего обмен разрешен для конкретных категорий пассажиров (категория 31) и у пассажира заказа, для которого выполняется именной обмен нет права на эту операцию).

Для установления причины запрета необходимо проверить тарификацию операции запросом «ТМ/БЛД».

#### **2.4.3.1 Именной обмен нескольких билетов с разными расчетными кодами. Запрещен.**

**Важно!** В текущей реализации ПО, именной обмен в заказе, в котором пассажиру оформлено несколько билетов с разными расчетными кодами, запрещен. Но диагностика запрета производится на конечных этапах процесса обмена, что приводит к тому, что агент может выполнить смену документа пассажира, поставить заказ на ожидание голосовой авторизации и начать оплату. В результате этого, средства пассажира снимаются, а затем транзакция оплаты отменяется без видимых причин.

## **2.5 Повышение класса обслуживания.**

**Важно!** Голосовой шлюз МПС поддерживает операцию повышения класса обслуживания.

**Важно!** Услуга, которая используется для проведения операции повышения класса обслуживания должна быть заведена в систему так чтобы она оценивалась не только как услуга повышения класса, но и как «обычнай» услуга (на запросы «ТМ/МУ» и «ТМ/тип\_сервиса» формировался одинаковый значимый ответ), в противном случае, ее не увидит обработчик платежной системы.

Запрос на голосовую авторизацию операции ручного обмена имеет следующий формат:

**ИГОА/МУ/номер\_телефона/ФОП КодФОП**

Или на латинице:

**IVRA/ML/Phone\_num/FOP CodeFOP**

**Важно!** Команда вводится без указания номера услуги!

Если при голосовой авторизации не планируется использовать конкретный номер телефона, отличный от номера телефона, уже введенного в заказ, то запрос имеет следующий формат:

**ИГОА/МУ/ФОП КодФОП;**

или на латинице:

**IVRA/ML/FOP CodeFOP;**

Где:

ИГОА	-	Код запроса
IVRA		
МУ	-	Код выполняемой операции (повышение класса обслуживания)
ML		
Номер_телефона	-	( 11-15 цифр), например +79161234567.
Phone_num		
ФОП	-	признак того что будет введена форма оплаты
FOP		
КодФОП	-	наименование ФОП, например SU. Если ФОП не указывается, то устанавливается код «по умолчанию».
CodeFOP		
		<b>Важно!</b> Если необходимо указать ФОП СС, то она должна вводится с указанием типа пластиковой карты: VI,CA,MR и тп. Например: ФОП СС VI

Технология повышения класса обслуживания включает следующие этапы:

1) Кассир открывает заказ и готовит его к операции повышения класса обслуживания:

- производит бронирование нового сегмента в более высоком классе (**без изменения рейса/даты**);
- вносит сегмент прибытия. (запрос 0/ПРИБ);
- бронирует СВС- элемент на новом сегменте с нужным подкодом услуги, например, ЗУАС1П1А1//060;

2/ Закрепляет изменения в заказе запросом «EO»;

Важно! Введенный сегмент прибытия сохраняется перед операцией голосовой авторизации!

3) Вводит тип сервиса для оформляемого в процессе операции ЭМД, выпускаемое в качестве оплаты за повышение класса обслуживания.

Кириллица: ТС/Ф+У<список допуслуг>

Латиница: ТС/F+S<список допуслуг>

Например:

ТС/Ф+У1;

Важно! Если в процессе оформления повышения класса обслуживания бронируется и оформляется дополнительный сервис, то для него также должен быть внесен тип сервиса на новом сегменте.

4) Кассир вводит запрос на голосовую авторизацию.

После выполнения запроса PNR сохраняется и отпускается автоматически (сегмент прибытия аннулируется автоматически), а на экран кассиру выдаётся реплика:

«ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.

СУММА К ОПЛАТЕ: 5999.00 РУБ».

В случае, если в заказе на старом сегменте есть забронированные услуги с выпущенными ЭМД-А, то агенту следует принять решение по их возврату. В противном случае, обработчик дистанционной оплаты будет выполнять над ними действия в соответствии с установленной в нем логикой.

## **2.5.1 Повышение класса обслуживания (наградной обмен) с использованием премиального ваучера. Технология авиакомпании «Аэрофлот».**

Операция повышения в классе обслуживания с использованием премиального ваучера выполняется через операцию обмена билета (наградной обмен).

В случае оплаты проводимой операции при помощи механизма голосовой авторизации, контролируются все установленные принятой технологией ограничения и правила.

1/Повышение доступно из класса Эконом в класс Комфорт/Бизнес и из класса Комфорт в класс Бизнес.

2/Оформление повышения в классе обслуживания с использованием премиального ваучера производится заранее и не доступно на линии регистрации при обращении пассажира.

3/Один премиальный ваучер может быть использован только на один полетный сегмент от пункта вылета до пункта прилета.

4/Передача премиального ваучера третьему лицу разрешена, за исключением участников, в возрасте 2-12 лет, со счетов которых передача премиальных ваучеров запрещена.

5/Передача разрешена пассажирам, следующими с участником в одном PNR или не следующими с участником в одном PNR, но являющимся доверенными лицами, из разрешенного списка участника

6/Для проведения операции наградного обмена с использованием премиального ваучера изначально выпущенный билет:

- должен иметь расчетный код 555;
- должен быть оформлен в соответствующей тарифной группе:
  - по опубликованным тарифам группы Максимум, SMART Максимум (коды тарифных групп: EL, CL, PM),
  - по специальным тарифам экономического класса (коды тарифа BPXOWRF/BPXRTF, BPXOWFV/BPXRTFV) для перевозок между Москвой (аэропортом Шереметьево) и Симферополем/ Калининградом/ Владивостоком/ Хабаровском/ Южно-Сахалинском/ Петропавловском-Камчатским/ Магаданом;
  - по служебным авиабилетам со скидкой, не превышающей 50% - тарифы с fare family ID50R1.
- Оформление повышения за премиальные ваучеры не допускается если изначальный билет:
  - оформлен за баллы корпоративной лояльности (билет содержит форму оплаты SU с префиксом CO);
  - оформлен пассажиру, имеющего дополнительные места (STCR, EXST, CBBG).
- В PNR для проведения операции наградного обмена для пассажира должны быть забронированы:
  - новый сегмент, до которого производится повышение (классы F или O). Новый сегмент
  - может быть забронирован на оперирующий рейс SU или маркетинговый рейс SU, где оператором является FV;
  - SSR FQ TU для каждого пассажира;
  - SSR OT HS с типом ваучера (SUPLTUPG или SUCTUPG) для каждого пассажира/нового сегмента.

Для перевода подготовленного по указанным правилам заказа в режим голосовой авторизации средств необходимо выполнить запрос в следующем формате:

**ИГОА/ПО/ПТ:SUUPG/номер\_телефона/ФОП SU**

Или на латинице:

**IVRA/EX/PP:SUUPG/Phone\_num/FOP SU**

где:

ИГОА                    -     Код запроса  
IVRA

ПО                    -     Код выполняемой операции (автоматический обмен).  
EX                    Рекомендуемый формат реквизита при обмене:

**ПО\*[список\_новых\_сегментов]\*\*\*[список\_обмениваемых\_сегментов]**

**Важно! Следует учесть то, что система обрабатывает ввод ИГОА в ранее используемом формате без ошибок и поставит заказ на ожидание, но оплата при этом может не пройти.**

ПТ:SUUPG                    -     Обязательный признак тарификации обмена за ваучер.  
PP:SUUPG

Номер\_ телефона                    -     ( 11-15 цифр), например +79161234567.

Phone\_num

ФОП - Признак того что будет введена форма оплаты. Допускается только форма оплаты — SU.

Например:

ИГОА/ПО\*1,2\*\*1,4/ПТ:SUUPG/+70005555555/ФОП SU

Технология повышения класса обслуживания за ваучер включает следующие этапы:

1) Кассир открывает заказ и готовит его к операции повышения класса обслуживания:

- производит бронирование нового сегмента в более высоком классе (**без изменения рейса/даты**);

- вносит сегмент прибытия. (запрос 0/ПРИБ);

2) Вносит номер карты частолетающего пассажира для операции повышения класса обслуживания:

3П(Ном\_пас)ЧМПС(Код АК)(Ном карты)

или

3N(Num\_pas)FQTU(AL code)(card number) ,

например:

3П1ЧМПССУ10000001

3N1FQTUSU10000001

3) Вносит информационный SSR-элемент с премиальным типом ваучера:

Формат:

3C(Ном)П(Ном)ПРОЧ(Тип серт.)

3S(Num)N(Num)OTHS(cert. type)

где:

Ном — номер пассажира

ПРОЧ — код SSR

Тип серт. – тип ваучера (SUPLTUPG или SUCTUPG)

Например:

3C1П1ПРОЧ SUPLTUPG

3S1N1OTHS SUPLTUPG

4/ Закрепляет изменения в заказе запросом «EO»;

5/ Удаляет сегмент прибытия. Дополнительно на этом шаге может быть выполнена проверка тарификации обмена. Выполняет запрос гашения ваучера (подробности в данной технологии не рассматриваются).

ФФВ<N пасс>(\*N сегм)

FFV<N pass>(\*N segm)

6) Восстанавливает сегмент прибытия;

7) Кассир вводит запрос на голосовую авторизацию.

После выполнения запроса PNR сохраняется и отпускается автоматически (сегмент прибытия аннулируется автоматически), а на экран кассиру выдаётся реплика:

«ЗАПИСЬ ПЕРЕВЕДЕНА В РЕЖИМ ОПЛАТЫ ЧЕРЕЗ ИГОА И ОСВОБОЖДЕНА.

ТЕЛЕФОН: 70005555555 СУММА К ОПЛАТЕ: 0.00 РУБ».

или

«PNR RELEASED. PNR IS WAITING FOR IVRA-PAYMENT NOW.

PHONE: 70005555555 COST: 0.00 RUB».

Возможные ошибки, получаемые кассиром на ввод запроса «ИГОА»:

Ошибка	Описание
FARE OF TICKET TO EXCHANGE NOT ALLOWS AWARD EXCHANGE	Тариф первоначально выпущенного билета не позволяет выполнить операцию обмена за премиальный ваучер.
SSR OTHR SUPLTUPG/SUCTUPG IS NOT SPECIFIED (PASS 1 SEG 1)	Информационный SSR-элемент с премиальным типом ваучера отсутствует или не определяется для сегментов, участвующих в обмене. Необходимо ввести запрос на формирование SSR-элемента.

## 2.5.2 Правила обработки SSR и SVC -элементов (оплата через голосовой шлюз МПС).

В случае, если в заказе на старом сегменте есть забронированные услуги с, в том числе с выпущенными ЭМД-А, и агент оставляет их в заказе, то механизм дистанционной оплаты будет обрабатывать их по следующим правилам:

### 1/SSR-элементы:

Услуги с привязкой к сегменту и статусом состояния НК (кроме SSR SEAT) бронируются на новый сегмент, ожидание подтверждения осуществляется в течение 1 минуты. Если статус не изменился на подтвержденный или поменялся на негативный (UN/UC/XX), то фиксируется ошибка, оплата прекращается;

SSR SEAT удаляются без попытки переноса.

### 2/SVC-элементы.

Выполняется попытка переноса элемента на новый сегмент. Если в течение 1 минуты, статус элемента не становится HD/HI/HK или меняется на негативный (UN/UC/XX), то фиксируется ошибка, оплата прекращается;

В случае, если в заказе на «старых сегментах» есть SVC без оформления ЭМД, со статусом «НК», то обработчик запросов дистанционной оплаты их аннулирует.

## **2.6 Отказ от бронирования сегментов и сервиса, для оплаты которых был введен запрос ИГОА.**

Для отказа от оформления забронированных в заказе объектов агенту, в случае если заказ находится в ожидании оплаты, агенту следует обратиться в службу поддержки «Сирена-Трэвел» или к супервизору агентства или авиакомпании для прерывания ожидания оплаты.

После того как ожидание прервано агент может войти в заказ и выполнить требуемые действия.

Если оплата успешно прошла, заказ считается оплаченным. Все действия по отмене оформленных документов выполняются по соответствующим инструкциям по ЭБ, ЭМД и страховым полисам.

## **2.7 Причины отсутствия подтверждения оплаты и оформленных документов в заказе.**

В случае, если у кассира успешно прошла операция по постановке заказ на ожидание голосовой авторизации средств, а процесс продажи документов остается не завершен, то основной причиной ( при наличии устойчивой связи между системами) является некорректно указанные данные ФОП. Для ФОП СС важно правильно указать тип карты, которой будет оплачиваться документ.

**Важно! В случае выбора формы оплаты СС важно правильно указать тип карты, которая будет использоваться клиентом для оплаты. В ситуации изменения тарификации уже после постановки заказа на ожидание голосовой авторизации ( в процессе ожидания изменились сборы, тарифы из-за чего изменилась сумма продажи), то при дальнейшей обработки операции будет произведена перетарификация заказа и если внесенная ФОП и тип карты не совпадет с внесенными ранее данными, то продажа не будет осуществлена.**

Перед тем как обращаться в службу поддержки, кассиру следует убедиться в том, что в запросе ИГОА и в данных переданных в АТС или в приложения провайдеров голосовой авторизации, нет различий.

## 2.8 Возможные ошибки голосовой авторизации при продаже или обмене электронных билетов и документов.

Текст ошибки	Причина	Способ устранения
«Ошибка: Заказ XXXXXX ожидает оплаты с указанного номера: +7XXXXXXXXXXXX».  «PHONE 7XXXXXXXXXX IS INVOLVED IN IVRA-PAYMENT FOR PNR XXXXXX»	Если в БД ГРС уже есть запись на ожидание оплаты с номером телефона клиента,	Обратиться в службу поддержки «Сирена-Тревел» или к супервизору агентства.
«Ошибка: в заказе должен быть один контактный телефон клиента»	В заказе указано более 1-го телефона	Удалить из заказа лишние номера контактных телефонов.
«Ошибка: Агентство оператора должно находиться в РФ»	Агентство кассира не находится на территории РФ.	
«Ошибка: Контактный номер клиента должен относиться к стране РФ»	Контактный номер клиента должен соответствовать стране оформляющего агентства.	Уточнить у клиента контактный номер, принадлежащий РФ.
«Зафиксируйте изменения перед передачей заказа в режим оплаты через ИГОА»  «MAKE ER OR IR FIRST»	В заказе есть незавершённые изменения.	Выполнить команду «EO»
«Нет активного заказа»  «NO ACTIVE PNR»	Кассир находится не в заказе.	Войти в заказ.
«Не задан тип обслуживания для SVCn»  «EMPTY SERVICE TYPE FOR SVC n»	При обработке запроса «ИГОА» система находит SVC-элементы, для которых не введен тип обслуживания.  <b>Пояснение.</b>	Проверить наличие введенного типа обслуживания для всех SVC заказа и ввести недостающее.  Для проверки недостающих элементов в сложных случаях и контроля возможности совместной оценки и продажи можно

	<p>Для успешной обработки «ИГОА» требуется наличие типа обслуживания для всех услуг в бронировании (как оплачиваемых, так и уже оплаченных). Если в бронировании уже есть оформленные услуги, система берет тип обслуживания из их тарификации. Однако, это не работает для услуг, оформленных через ручную маску или по телеграмме из инвенторной системы.</p>	<p>воспользоваться запросом тарификации услуг «ТМ». Например, TM/M+У1+С+У2,3,4,5+Ф+У6,7,8,9</p>
«SERVICE CANNOT BE TICKETED»	В заказе найден сервис, для которого не может быть оформлен документ с оплатой ИГОА.	Обратиться в службу поддержки «Сирена-Трэвел».
«В НАСТОЯЩИЙ МОМЕНТ ЗАКАЗ 1БГ68С ОПЛАЧИВАЕТСЯ С ТЕЛЕФОНА +79162223322»  «PNR 1BG68S IS BEING PAYED BY PHONE 79162223322»	В заказе уже введен запрос ИГОА и он находится в ожидании оплаты.	Выполнить авторизацию средств или запросить отмену ожидания авторизации у супервизора агентства.
«НЕВЕРНЫЙ КОД ТИПА ПЛАСТИКОВОЙ КАРТЫ»  «НЕКОРРЕКТНЫЙ ФОРМАТ ФОРМЫ ОПЛАТЫ»  «INVALID FORM OF PAYMENT»  «ERROR IN FOP»	В запросе ФОП введена некорректно.	Проверить корректность указания кода ФОП. Если вводится ФОП СС указать код типа пластиковой карты.
«ИГОА: НЕЧЕГО ОПЛАЧИВАТЬ»  «IVRA: NOTHING TO PAY»	Обработчик запроса не нашел объектов для голосовой авторизации.	Проверить возможность оформления услуг, для которых выполняется запрос голосовой авторизации средств.
ОБМЕН ЗАПРЕЩЕН. ПРОБУЙТЕ ПРОИЗВЕСТИ ОПЕРАЦИЮ ЧЕРЕЗ ВОЗВРАТ CHANGE IS NOT PERMITTED. TRY CANCELLATION	Обмен запрещен.	<p>1. Проверить возможность обмена при помощи команды ТМ/ПО. Использовать , в случае необходимости процедуру ручного вынужденного обмена.</p> <p>2. Проверить возможность именного</p>

		обмена при помощи команды ТМ/БЛД. Использовать , в случае необходимости процедуру ручного вынужденного обмена.
НЕВЕРНАЯ КОМАНДА. ВОЗМОЖНЫЕ КОМАНДЫ: ПО (АВТОМАТИЧЕСКИЙ ОБМЕН), ПОР (РУЧНОЙ ОБМЕН), БЛД, АМ (ОТМЕНА), ЭМД+У (ОФОРМЛЕНИЕ ЭМД НА CBC)  WRONG ACTION. POSSIBLE ACTION IS: EX (AUTO EXCHANGE), EXM (MANUAL EXCHANGE), CP (CANCEL), EMD+S (SVC EMD ISSUE)	Указана некорректная команда.	Проверить корректность введенных реквизитов команды. Список разрешенных форматов команд указаны в реплике.
RESTRICTED PAYS COMBINATION: MORE THAN 2 PAYS PER TICKET	Введена ФОП, конфликтующая с установленными правилами.	Проявляется при обменах в сеансе ТКП, в котором существует ограничение — 2 формы оплаты на билет. Проверить ФОП изначально выпущенного билета и в команде ИГОА указать одну из примененных.
НЕТ ВОЗМОЖНОСТИ ПРОИЗВЕСТИ АВТОМАТИЧЕСКУЮ ОЦЕНКУ  CAN'T MAKE AUTOPRICING		Проявляется при обменах. Для проверки тарификации обмена выполнить команду ТМ/ПО ( с указанием сегментов как при обмене). При дублировании ошибки о невозможности провести автоматическую оценку подать команду ТМХ/ПО для выявления причин.  <i>Важно! Если данная реплика системы вызывается после сохраненной команды ручного форсированного обмена «ПОРФ», то это ошибка и будет в ближайшее время исправлена.</i>
CANNOT AUTOMATIC PRINT SUCH PRICING ON CURRENT BLANKS		Проявляется при обменах. Для проверки тарификации обмена выполнить команду ТМ/ПО ( с указанием сегментов как при обмене). При дублировании ошибки о невозможности провести автоматическую оценку подать команду ТМХ/ПО для выявления причин.  <i>Важно! Если данная реплика системы вызывается после сохраненной команды ручного форсированного обмена «ПОРФ»,</i>

*то это ошибка и будет в  
ближайшее время исправлена.*

## **2.9 Отмена режима ожидания голосовой авторизации при продаже или обмене электронных билетов.**

Для сбойных случаев в процессе голосовой авторизации предусмотрен запрос для отмены режима ожидания оплаты оформления или обмена электронного билета/документа и разблокировки номера телефона:

ИГОА/AM/номер\_PNR

Или на латинице:

IVRA/CP/номер\_PNR

Результатом выполнения данного запроса будет удаление заказа из очереди ожидания голосовой авторизации. Данный запрос доступен только супервизору агентства или супервизору авиакомпании.

Заказ также может быть автоматически удален из очереди ожидания голосовой авторизации при следующих условиях:

1. Оформление перевозки в данном заказе не может быть выполнено;
2. Изменилась стоимость перевозки;
3. В заказе сработал тайм-лимит;
4. Проведена отмена бронирования в целом;
5. Отменен один из сегментов маршрута перевозки.

Ответ на успешно выполненную отмену ожидания голосовой авторизации:

PNR ВЫВЕДЕНО ИЗ СОСТОЯНИЯ ИГОА-ОПЛАТЫ

IVRA-PAYMENT CANCELLED

В случае, если в запросе указывается номер заказа для которого нет необходимости вводить отмену ожидания, то система выведет на экран реплику:

PNR НЕ ОЖИДАЕТ ОПЛАТУ ЧЕРЕЗ ИГОА

PNR FOR IVRA-PAYMENT NOT FOUND

**Важно!** Команда «ИГОА/AM» удаляет оценку на сегменте, на котором ожидается оплата. Для того чтобы сохранить подготовленную оценку и разблокировать номер телефона необходимо перед командой «ИГОА/AM» выполнить команду «ЗО/О» (см. п. 2.8.1)

### **2.9.1 Отмена ожидания оплаты с дополнительными параметрами, отвечающими за удаление/сохранение мест и тарификации.**

Для отмены ожидания оплаты заказа с возможностью управления поведением системы в разблокированном заказе, а именно, установки правила сохранения сегментов и тарификации (например, пассажир готов оплатить этот заказ, но позже, поэтому необходимо отменить ожидание оплаты, сохранив места и тарификацию), реализован специальный запрос «ЗО/О», доступный только супервизору агентства или супервизору авиакомпании.

**Важно! Эта команда не снимает блокировки номера телефона.**

**Формат запроса:**

ЗО/О/номерPNR[/M[+/-]][/T[+/-]]

Или на латинском терминале:

PJ/J/номерPNR[/S[+ -]][/P[+ -]]

где,

ЗО/О            - Код запроса.  
PJ/J

НомерPNR      - Номер заказа.

M                - Признак правила управления местами.  
S  
+                - Места сохраняются  
-                - Места удаляются  
T                - Признак правила управления тарификацией.  
P  
+                - Тарификация сохраняется  
-                - Тарификация удаляется

Например, запрос на разблокирование заказа с сохранением мест и тарификации:

ЗО/О/ABC123/M+/T+

Тот же запрос на английском языке:

PJ/J/ABC123/S+/P+

В случае успешного выполнения команды, заказ будет открыт и на экран оператора выдается реплика:

PNR НЕ ОЖИДАЕТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ИНТЕРНЕТ-ОПЛАТЫ  
PNR IS NOT WAITING PAYMENT CONFIRMATION

Для того чтобы выйти и закрыть заказ оператору следует выполнить команду «И».

В случае отсутствия права на выполнение операции с заказом будет выдана реплика:

ЗАПИСЬ СДЕЛАНА ДРУГИМ АГЕНТСТВОМ.  
PNR MADE BY ANOTHER AGENCY. YOU CAN'T MODIFY IT

или

У ВАС НЕДОСТАТОЧНО ПРАВ ДЛЯ ДАННОЙ ОПЕРАЦИИ  
YOU DON'T HAVE ENOUGH AUTHORITY FOR THIS OPERATION

**Технология отмены ожидания оплаты и разблокировка телефона с сохранением тарификации сегментов, подготовленных к оплате.**

В случае, если необходимо выполнить отмену ожидания оплаты и разблокировку телефона с сохранением оценки, то следует придерживаться следующей последовательности ввода запросов:

1. Выполнить запрос «ЗО/О» с сохранением мест и тарификации:

ЗО/О/ABC123/М+/Т+

В случае успеха на экран будт выдан ответ:

PNR НЕ ОЖИДАЕТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ИНТЕРНЕТ-ОПЛАТЫ  
PNR IS NOT WAITING PAYMENT CONFIRMATION

2. Закрыть заказ командой «И».

3. Выполнить запрос «ИГОА/АМ» для разблокировки телефона:

ИГОА/АМ/ ABC123

В случае успеха на экран будт выдан ответ:

PNR ВЫВЕДЕНО ИЗ СОСТОЯНИЯ ИГОА-ОПЛАТЫ  
IVRA-PAYMENT CANCELLED

### **3. Архивирование операций голосовой авторизации денежных средств клиента.**

В истории заказа процедуры , входящие в операцию дистанционной оплаты объектов заказа архивируются следующим образом:

**1/ Создается запись о постановке на ожидание дистанционной оплаты с указанием суммы и типа совершаемой операции, например, оплата именного обмена:**

(23) XX25XXX0016 XXXX09 (Т/ГРС) YYYYYYYY 20АВГ25 00:23:00 ЗАКОНЧЕНО

**ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ. ТЕЛЕФОН: +7900000000, СУММА 1000.00 РУБ, ОПЕРАЦИЯ: СМЕНА ИМЕНИ 20АВГ25 00:23:00**

Список архивируемых операций предоставлен в таблице ниже.

**2/ При успешной оплате , в одной исторической записи содержатся все этапы, которые выполнила система при оформлении документов/билетов, и информационную строку о завершении оплаты, например:**

24) XX25XXX0035 XXXX35 (Х/ГРС) YYYYYYYY 20АВГ25 00:27:01 ЗАКОНЧЕНО  
Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 2076904413 20АВГ25 00:27:01

ЭА (А) ЭМД 4764552047534

КПН 1 ДИССОЦИАЦИЯ ЭБ 4762405829384 К 1

20АВГ25 00:27:01

ЭА (А) ЭМД 4764552047533

КПН 1 ДИССОЦИАЦИЯ ЭБ 4762405829384 К 1

20АВГ25 00:27:01

БЛ (АО) ЭБМ 476 2405870900 2/Y7-410/ ИВАНОВ ИЛЬЯ ЕВГЕНИЕВИЧ 20СЕН75 \*\* 20АВГ25 00:27:01

БЛ (АО) ЭБМ 476 2405870900 1/Y7-101/ ИВАНОВ ИЛЬЯ ЕВГЕНИЕВИЧ 20СЕН75 \*\* 20АВГ25 00:27:01

БЛ (АО) ЭБМ 476 2405870900 2/Y7-410/ ИВАНОВ ИЛЬЯ ЕВГЕНИЕВИЧ 20СЕН75 \*\* 20АВГ25 00:27:01

БЛ (АО) ЭБМ 476 2405870900 1/Y7-101/ ИВАНОВ ИЛЬЯ ЕВГЕНИЕВИЧ 20СЕН75 \*\* 20АВГ25 00:27:01

ПЧ EMAIL ПОДГОТОВЛЕН К ОТПРАВКЕ 118747679 LLLL@MAIL.RU 20АВГ25 00:27:01

ТА БЛД(РЕ) ТУДА-ОБРАТНО Y7-101 В 20АВГ25 ДМДНАК ИВАНОВ ИЛЬЯ ЕВГЕНИЕВИЧ 20СЕН75 ААТ

БЛАНК:ЭБМ(476) 23444.00РУБ КТ=GSTOW "СТАНДАРТ/STANDART ECONOMY" УПТ=Ц.Y7.1028

НББ=1КМ ШТ=1000.00РУБ ИНД.ОЦ:0(АВТО) ВСЕГО 24444.00РУБ В Т.Ч. НДС: А/К=3831.27 ТЕКСТ В

БИЛЕТ: "PSPT ПС/4520988551/РФ/НДСА/К3831.27/ПРИ НЕЯВКЕ НА РЕЙС

НЕВОЗВРАТЕН/AVIASALES"/"PSPT PS/4520988551/RU/NDSA/C3831.27/ПРИ НЕЯВКЕ НА РЕЙС

НЕВОЗВРАТЕН/AVIASALES/IF NO-SHOW NON-REFUNDABLE" АРТП/808050624 20АВГ25 00:27:00

ТА БЛД(РЕ) ТУДА-ОБРАТНО Y7-410 W 25АВГ25 НАКДМД ИВАНОВ ИЛЬЯ ЕВГЕНИЕВИЧ 20СЕН75 ААТ

БЛАНК:ЭБМ(476) 18700.00РУБ КТ=WSTOW "СТАНДАРТ/STANDART ECONOMY" УПТ=Ц.Y7.1031

НББ=1КМ ИНД.ОЦ:0(АВТО) ВСЕГО 18700.00РУБ В Т.Ч. НДС: А/К=3831.27 ТЕКСТ В БИЛЕТ: "PSPT

ПС/4520988551/РФ/НДСА/К3831.27/ПРИ НЕЯВКЕ НА РЕЙС НЕВОЗВРАТЕН/AVIASALES"/"PSPT

PS/4520988551/RU/NDSA/C3831.27/ПРИ НЕЯВКЕ НА РЕЙС НЕВОЗВРАТЕН/AVIASALES/IF NO-SHOW NON-

REFUNDABLE" АРТП/808050624 20АВГ25 00:27:00

**ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ ЗАВЕРШЕНО (ОПЛАТА ЗАВЕРШЕНА) 20АВГ25 00:26:59**

ЗА Ц:EGO КО: КА:533390 ПК:MR220030XXXXXX2144 1000.00РУБ 20АВГ25 00:26:59

ДФ 1\*1,2/ТБК/СС MR220030XXXXXX2144 КАРТА: MR АВТ: 533390 ЦЕНТР: EGO. ВСЕГО ПО

ДОКУМЕНТУ: 1000.00 РУБ 20АВГ25 00:26:59

ТА БЛД(РЕ) ТУДА-ОБРАТНО Y7-101 В 20АВГ25 ДМДНАК ИВАНОВ ИЛЬЯ ЕВГЕНИЕВИЧ 20СЕН75 ААТ

БЛАНК:ЭБМ(476) 23444.00РУБ КТ=GSTOW "СТАНДАРТ/STANDART ECONOMY" УПТ=Ц.Y7.1028

НББ=1КМ ШТ=1000.00РУБ ИНД.ОЦ:0(АВТО) ВСЕГО 24444.00РУБ В Т.Ч. НДС: А/К=3831.27 ТЕКСТ В

БИЛЕТ: "ПРИ НЕЯВКЕ НА РЕЙС НЕВОЗВРАТЕН" АРТП/808050621 20АВГ25 00:26:59

**3/ Если оплата не была выполнена и отменена, то историческая запись имеет вид, например, не прошла оплата дополнительных услуг:**

(21) XX02XXX1128 XXXX25 (Х/ГРС) YYYYYYYY 21АВГ25 09:04:14 ЗАКОНЧЕНО

**ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ ЗАВЕРШЕНО (ОПЛАТА ОТМЕНЕНА) 21АВГ25 09:04:14**

(20) TJMUT AIRIMP (S/ГРС) 21АВГ25 09:02:27 ЗАКОНЧЕНО

Т ВХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 2082871063 21АВГ25 09:02:27

СД ADMD HK1 1H TO UT BY 21AUG 1157 TJM OTHERWISE WILL BE XLD 21АВГ25 09:02:27

(19) XX02XXX0616 XXXX89 (Т/ГРС) YYYYYYYY 21АВГ25 08:59:41 ЗАКОНЧЕНО  
**ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ. ТЕЛЕФОН: +7920000000, СУММА 1018.00 РУБ, ОПЕРАЦИЯ: ОФОРМЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ 21АВГ25 08:59:42**

**Важно!** В случае, если ожидание оплаты было отменено, но процесс оплаты в голосовом шлюзе уже успешно начался, то процедуры оформления документов будут успешно продолжены, например:

(32) XX25XXX0035 XXXX35 (Х/ГРС) YYYYYYYY 18АВГ25 07:49:34 ЗАКОНЧЕНО  
 Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 2067758928 18АВГ25 07:49:34  
 ПЧ EMAIL EMD ОТПРАВЛЕН 118516526 GOL@YANDEX.RU 18АВГ25 07:49:34  
 СВ NOS ПРЕДОПЛАЧЕННЫЙ БАГАЖ->ПРЕДОПЛАЧЕННЫЙ БАГАЖ ДО 23КГ С/ОАА Н11 ТИ-924Ж  
 АБННАК 26АВГ25 4764552044099/1 ГОЛОВИНСКИЙ/ИГОРЬ ЕВГЕНЬЕВИЧ 18АВГ25 07:49:33  
 СВ СТАТУС HD->Н1 EMD 4764552044099С1 С/ОАА HD1 ТИ-924Ж АБННАК 26АВГ25  
 ГОЛОВИНСКИЙ/ИГОРЬ ЕВГЕНЬЕВИЧ 18АВГ25 07:49:33  
 ЭП (А) 6000.00РУБ ГОЛОВИНСКИЙ ИГОРЬ ЕВГЕНЬЕВИЧ 07МАЙ64 4764552044044/К1 >  
 4762405397058/К1/ТИ-924/26АВГ25 0АА 18АВГ25 07:49:33  
 ТА ПР УСЛ Y7-924 В 26АВГ25 АБННАК ГОЛОВИНСКИЙ ИГОРЬ ЕВГЕНЬЕВИЧ 07МАЙ64 ААТ  
 БЛАНК:EMD(476) 6000.00РУБ КТ=0АА УПТ=С7.Ц.Y7.ОС.0АА.С.20079/0 ИНД.ОЦ:0(АВТО) ВСЕГО  
 6000.00РУБ В Т.Ч. НДС: А/К=0.00 ТЕКСТ В ЭМД: "НДС0.00"/"NDS0.00" КОММ.НАЗВ:  
 "ПРЕДОПЛАЧЕННЫЙ БАГАЖ ДО 23КГ"/"PRE PAID BAGGAGE UP TO 23KG" (>> 4762405397058/К1)  
 18АВГ25 07:49:32  
 ЗА Ц:EGO КО: КА:985805 ПК:MR220070XXXXXX2829 6000.00РУБ 18АВГ25 07:49:32  
 (31) XX25XXX0035 XXXX35 (Х/ГРС) 47600186 18АВГ25 07:49:32 ЗАКОНЧЕНО  
 ДФ +У1,2,3,4/ТБК/СС MR220070XXXXXX2829 КАРТА: MR АВТ: 985805 ЦЕНТР: EGO. ВСЕГО ПО  
 ДОКУМЕНТУ: 6000.00 РУБ 18АВГ25 07:49:32  
 ТА ДФ УСЛ Y7-924 В 26АВГ25 АБННАК ГОЛОВИНСКИЙ ИГОРЬ ЕВГЕНЬЕВИЧ 07МАЙ64 ААТ  
 БЛАНК:EMD(476) 6000.00РУБ КТ=0АА УПТ=С7.Ц.Y7.ОС.0АА.С.20079/0 ИНД.ОЦ:0(АВТ) ВСЕГО  
 6000.00РУБ В Т.Ч. НДС: А/К=0.00 КОММ.НАЗВ: "ПРЕДОПЛАЧЕННЫЙ БАГАЖ ДО 23КГ"/"PRE PAID  
 BAGGAGE UP TO 23KG" (>> 4762405397058/К1) 18АВГ25 07:49:32  
 (30) XX25XXX0035 XXXX35 (Х/ГРС) 47600186 18АВГ25 07:49:25 ЗАКОНЧЕНО  
**ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ ЗАВЕРШЕНО (ОПЛАТА ОТМЕНЕНА) 18АВГ25 07:49:25**  
 (29) XX25XXX0017 XXXX08 (Т/ГРС) YYYYYYYY 18АВГ25 07:42:14 ЗАКОНЧЕНО  
**ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ. ТЕЛЕФОН: +79039897334, СУММА 6000.00 РУБ, ОПЕРАЦИЯ: ОФОРМЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ 18АВГ25 07:42:14**

#### **Архивируемые операции дистанционной оплаты:**

<b>Продажа ЭБ</b>	ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ. ТЕЛЕФОН: +7900000000, СУММА 11585.00 РУБ, <b>ОПЕРАЦИЯ: ПЕЧАТЬ БИЛЕТА 21АВГ25 10:02:24</b>
<b>Оплата страхового полиса</b>	ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ. ТЕЛЕФОН: +7900000000, СУММА 350.00 РУБ, <b>ОПЕРАЦИЯ: ОФОРМЛЕНИЕ СТРАХОВКИ 20АВГ25 00:47:24</b>
<b>Оплата дополнительных услуг</b>	ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ. ТЕЛЕФОН: +79000000000, СУММА 6300.00 РУБ, <b>ОПЕРАЦИЯ: ОФОРМЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ 20АВГ25 06:51:17</b>
<b>Обмен ЭБ</b>	ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ. ТЕЛЕФОН: +7000000000, СУММА 8600.00 РУБ, <b>ОПЕРАЦИЯ: ОБМЕН БИЛЕТА 21АВГ25 10:08:50</b>
<b>Именной обмен</b>	ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ. ТЕЛЕФОН: +79000000000, СУММА 1000.00 РУБ, <b>ОПЕРАЦИЯ: СМЕНА ИМЕНИ 20АВГ25 00:23:00</b>
<b>Повышение класса обслуживания.</b>	ИФ ИГОА-ОПЛАТА: ОЖИДАНИЕ. ТЕЛЕФОН: +79161021011, СУММА 11500.00 РУБ, <b>ОПЕРАЦИЯ: АПГРЭЙД 07МАР25 15:35:42</b>

## **4. Список ограничений функционала ИГОА.**

В текущей версии программного обеспечения механизм голосовой авторизации имеет функциональные ограничения, которые не позволяют использовать его в установленных технологиях по оформлению/переоформлению электронных билетов и документов пассажира.

### **4.1 Ограничения при оформлении/переоформлении билетов.**

*ИГОА не может использоваться:*

1. При оплате билета для ребенка малого, внесенного в заказ после оформления билетов взрослым пассажирам. Билет ребенка может оплачиваться только совместно с билетом взрослого пассажира.
2. При обмене билета с понижением стоимости. В технологии такого обмена предусмотрено формирование и возврат ЭМД на разницу в стоимости, которые невозможно выполнить автоматически в процессе обработки ИГОА.

### **4.2 Ограничения при оформлении/переоформлении ЭМД.**

*ИГОА не может использоваться:*

1. При обмене ЭМД;
2. При коррекции стоимости ЭМД запросом ЭМДАХ;
3. При оплате объектов заказа (например, ЭМД на услуги авиакомпании), созданного в нейтральном сеансе (ТКП), в случае наличия в нем бесплатных услуг (ASVC с кодом НК).

*Требует дополнительных настроек:*

В случае, если авиакомпания выбирает для своей услуги RFIC=D, который применяется системой для автоматического формирования штрафных ЭМД.

## **5. Правила установки тайм-аута ожидания на подтверждение оплаты.**

Выбор тайм-аута ожидания подтверждения оплаты после ИГОА зависит от типа операции — первичная оплата электронного билета или вторичная операция (в том числе оформление услуг и страховок). Правила ожидания для первичной оплаты ЭБ отличаются от правил для всех остальных операций.

**Для первичной оплаты.**

При формировании заказа в ГРС сегментам назначается стандартный тайм-лимит. При формировании заказа на сайте авиакомпании, время на операцию назначается стандартным для XML-шлюза образом и по настройкам клиента, от имени которого процессинговая система начинает платеж. Настройками клиента также определяется правило поведения с маршрутом в случае несвоевременной оплаты.

**Для вторичных операций.** Для обменов, в том числе именного обмена, оплаты услуг или страховых полисов время на операцию определяется следующим образом:

- 1) если для пульта, ППР или агентства установлены специальные параметры, то устанавливается в соответствии с ними.
- 2) если ни один из параметров не задан, или найденное значение меньше 1, то назначается тайм-лимит 10 минут.

## **6. Контроль настроек, обеспечивающих дистанционную оплату (через голосовой шлюз МПС).**

В случае, если операция не выполняется, в приложении дистанционной оплаты фиксируется ошибка (о некорректных суммах или о том что заказ не найден), то причиной этому может быть:

Причина	Способ устранения
1 В приложении клиента (шоп) не установлена настройка на выполнение операции.	Специалист МПС проверяет и устанавливает необходимые настройки. Например, для операции upgrade, авиакомпания должна сообщить условия обработки операции. (список подклассов из / в которые разрешен upgrade с расстановкой приоритета для бизнес-подклассов).
2 К операции нет доступа или операция не тарифицируется или тарифицируется иначе с виртуальных пультов, выделенных для дистанционной оплаты.	Важным условием является абсолютное совпадение доступа к операции и тарификации при автоматических операциях (оформление билета/услуг, upgrade и автоматический обмен) для пультов Call-центра и виртуальных пультов. Например, для успешного оформления услуг и операции upgrade, специалист авиакомпании проверяет наличие в записи С7 доступа для виртуальных пультов к тарификации и оформлению услуги.
3 Не проходит upgrade на сайте. Услуга Upgrade не тарифицируется как обычная услуга.	Услуга, которая используется для проведения операции повышения класса обслуживания должна быть заведена в систему так чтобы она оценивалась не только как услуга повышения класса, но и как «обычная» услуга (на запросы «ТМ/МУ» и «ТМ/тип_сервиса» формировался одинаковый значимый ответ), в противном случае, ее не увидит обработчик платежной системы.