

**ИНСТРУКЦИЯ  
ПО ОБРАБОТКЕ ОЧЕРЕДЕЙ АГЕНТСТВА**

**ДАТА ПОСЛЕДНЕГО ИЗМЕНЕНИЯ: 10.09.2025**

# Оглавление

<b>1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ С ОЧЕРЕДЯМИ.....</b>	<b>4</b>
<b>2. СОСТОЯНИЕ ОЧЕРЕДЕЙ. ЗАПРОС «ОЧР» /«QCT».....</b>	<b>5</b>
<b>3. ЗАПРОСЫ ДЛЯ ПРОСМОТРА PNR В ОЧЕРЕДЯХ.....</b>	<b>8</b>
3.1. Открытие очереди для просмотра. Запрос «О» /«Q».....	8
3.2. Переход к следующему/предыдущему PNR в очереди .....	10
3.3. Переход к следующему/предыдущему PNR в очереди и одновременно удаление из очереди только что просмотренного PNR.....	10
3.4. Возврат к первому сообщению в очереди .....	11
3.6. Просмотр очереди в виде списка пассажиров. Запрос «ОЛ» /«QL».....	11
3.7. Просмотр очереди в виде списка PNR. Запрос «ОЛП» /«QLP».....	12
3.8. Запрос на просмотр номеров очередей текущего PNR. Запрос «ОС» /«QS».....	13
<b>4. ПОСТАНОВКА PNR В ОЧЕРЕДЬ. ЗАПРОС «ОЧП» /«QEP».....</b>	<b>14</b>
<b>5. ПЕРЕНОС PNR ИЗ ОДНОЙ ОЧЕРЕДИ В ДРУГУЮ. ЗАПРОС «ОМ» /«QM».....</b>	<b>17</b>
<b>6. ПЕРЕДАЧА ОЧЕРЕДЕЙ ППР ДРУГОМУ ППР. ЗАПРОС «ОЧПР».....</b>	<b>21</b>
6.1 Автоматическая постановка PNR в очередь агентства или пункта продажи....	22
<b>7. УДАЛЕНИЕ PNR ИЗ ОЧЕРЕДИ С УКАЗАНИЕМ ВРЕМЕНИ ЕГО АВТОМАТИЧЕСКОГО ВОЗВРАТА В ОЧЕРЕДЬ. ЗАПРОС «ОО» /«QD».....</b>	<b>23</b>
<b>8. УДАЛЕНИЕ ТЕКУЩЕГО PNR ИЗ ОЧЕРЕДИ БЕЗ ВХОДА В НЕЕ. ЗАПРОС «ОУ» / «QR».....</b>	<b>25</b>
<b>9. ОБРАБОТКА ОЧЕРЕДЕЙ. .....</b>	<b>26</b>
9.1. Обработка очереди PNR, поднятых с листа ожидания (очередь 13).....	26
9.2. Обработка PNR, требующих ручного подтверждения (очередь 111). .....	27
9.2.1 Обработка PNR с запросом на спец. обслуживание.....	27
9.2.2 Обработка PNR, требующих ручного подтверждения.....	27
9.3. Обработка PNR при изменении расписания (очередь 7). .....	28

<b>9.4. Обработка PNR с тайм-лимитом (очереди 9, 10,11,12).</b> .....	<b>28</b>
<b>9.5. Обработка групповых PNR с тайм-лимитом (Очередь 51).</b> .....	<b>29</b>
<b>9.6. Обработка PNR с ручной или полуавтоматической тарификацией (Очередь 75).</b> .....	<b>29</b>
<b>9.7. Обработка PNR с запросом такси (Очередь 110).</b> .....	<b>30</b>
<b>9.8. Обработка PNR, в котором не все ЭМД распечатаны. (Очередь 113).</b> .....	<b>30</b>
<b>9.9. Обработка PNR, в котором изменен статус СВС-элемента (Очередь 114).</b> .....	<b>30</b>
<b>9.10. Обработка PNR, в котором изменилось время вылета/прилета, пассажира не пересаживали (Очередь 177).</b> .....	<b>31</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ СУЩЕСТВУЮЩИХ ОЧЕРЕДЕЙ</b> .....	<b>32</b>
<b>11. АВТОМАТИЧЕСКАЯ ОЧИСТКА ОЧЕРЕДЕЙ</b> .....	<b>34</b>

## Лист изменений документа.

Дата	Содержание изменения	Ссылка на главу
17/07/2024	Внесено описание запроса просмотра очередей текущего PNR.	п.3.8
08/10/2024	Внесено описание доработанного запроса на ручную постановку PNR в очередь.	п.4.1
15/10/2024	Внесено описание доработанного запроса «ОУ» на удаление текущего PNR из очереди.	п.8
08/11/2024	Доработан формат запроса «ОЧП»	п.4.1
15/11/2024	Изменена структура документа. Доработана механизм изменения приоритета срочности обработки в запросе «ОЧП». Добавлено описание запроса «ОМ» для перемещения PNR из очереди в очередь.	п.4 п.5
10/12/2024	Добавлено описание дополнительной функции запроса «ОМ» - перенос всех заказов оператора из одной очереди в другую.	п.5
13/01/2025	Внедрен латинский код команды «ОЧПР» - «QEPR»	п.6
15/05/2025	Внесена информация о постановке в 7 очередь заказа, в котором произошло аннулирование мест при неявке пассажира на посадку.	п. 9.3
17/07/2025	Внесена дополнительная информация о реплике системы в случае удаления из очереди ее единственного элемента.	п.3.3
10/09/2025	Внесена информация об автоматической очистке очередей.	п.11

## 1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ С ОЧЕРЕДЯМИ.

В системе предусмотрен механизм обработки очередей PNR. В очередь поступают PNR пассажиров, с которыми агенту требуется установить контакт. Необходимость этого возникает в случае изменения расписания рейса, на который

забронировано место, пересадки пассажира на другой рейс, подтверждения листа ожидания и.т.д.

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

Работа с очередями может вестись на русском и английском языке. Английские коды команд для пользователя, использующего латинский терминал, приведены в данной инструкции после кодов команд на русском языке.

Для работы с очередями требуются права просмотра ресурса или права супервизора агентства. Права проверяются для тех PNR при постановке которых в очередь в карточке ОЧР установлено поле ППР.

Агент с правами просмотра ресурса или с правами супервизора агентства может работать с очередями агентства («O/Ном\_очереди/АГН» или «Q/Num\_queue/AGN\_lat») и с очередями других ППР своего агентства («O/Ном\_очереди/ППР» или «Q/Num\_queue/PPR» ).

## 2. СОСТОЯНИЕ ОЧЕРЕДЕЙ. ЗАПРОС «ОЧР» / «QCT».

Для определения состояния очередей используется запрос «ОЧР» / «QCT» с параметрами и без параметров.

- запрос «ОЧР» без параметров показывает очереди ППР оператора, подавшего запрос.

Пример:

24ОКТ 09:55 00118580				
ОЧЕРЕДЬ	СЕАНС	ДЕНЬ	ВСЕГО	
7 ИЗМ РАСП	ТКП	Д3	92	
9 ТАЙМ ЛИМИТ	ТКП	Д3	2	
10 ТЛИМИТ АВТ	ТКП	Д0	2	
	ТКП	Д1	1	
	ТКП	Д3	3	
12 ГОРЯЩ АВТ	ТКП	Д3	2	
20 СМ СЕАНСА	ТКП	Д0	1	
57 ОШ.ДЕЛЕНИЯ	ТКП	Д0	2	
70 ИНТЕРНЕТ	ТКП	Д0	75	
75 РУЧНАЯ ПРО	ТКП	Д0	154	
77 ОТМЕНА	ТКП	Д3	2	
78 ПРОДАЖА ЭБ	ТКП	Д0	37	
111 РУЧН. SSR	ТКП	Д0	870	
113 НЕРАСПЕЧАТ	ТКП	Д0	1	
114 СТАТУС СВС	ТКП	Д0	26	

Команда на английском языке:

**QCT**

Ответ:

24ОСТ 09:53 00118580

QUEUE	SEANCE	D/R	Q/TTL
7 SCH CHD	TCH	D3	92
9 TIME LIMIT	TCH	D3	2
10 AUTO TLIM	TCH	D0	2
	TCH	D1	1
	TCH	D3	3
12 BURN AUTO	TCH	D3	2
20 SEANSCH	TCH	D0	1
57 ERR DIV	TCH	D0	2
70 INTERNET	TCH	D0	75
75 MANUAL PRI	TCH	D0	154
77 VOID	TCH	D3	2
78 ETICK SALE	TCH	D0	37
111 MAN. SSR	TCH	D0	870
113 NON PRINTE	TCH	D0	1
114 STATUS SVC	TCH	D0	26

В ответе указывается дата и время подачи запроса, код ППР агента и информация о тех очередях, в которых есть сообщения.

Описание полей информационного экрана:

Очередь /Queue	- идентификационный номер очереди; если в этом поле стоят пробелы, это означает, что продолжает данные очереди номер которой указан выше .
Сеанс/ Seance	- код авиакомпании, в сеансе которой создавались PNR
День/ D/R	- Показатель срочности обработки, указывает на количество дней до события. Принимает значения: "Д0", "Д1", "Д2", "Д3". «Д3» устанавливается, если срок обработки 3 дня или срок обработки истек. «Д0» - срок обработки сегодня.
Всего Q/TTL	- количество PNR в соответствующей очереди с соответствующей срочностью обработки

Если информация не помещается на один экран, оператор может листать выданную информацию запросами "Вперед" и "Назад" ( F9 и F8).

Если все очереди пустые, то в ответ на запрос с указанным параметром выдается сообщение:

ВСЕ ОЧЕРЕДИ ПУСТЫЕ  
ALL QUEUES ARE EMPTY

- запрос :

**ОЧР{/Ном\_очереди}/ {{принад.очереди}}>**

Команда на английском языке:

**QCT{/Num\_queue}/ {{Queue\_owner}}**

показывает состояние выбранной очереди; в зависимости от кода, указанного параметром «принадлежность очереди» (код агентства, код пункта продажи, код пульта) - это очередь агентства, пункта продажи или пульта

Параметры запроса:

**ОЧР**

- код запроса

QCT

Ном\_очереди/  
Num\_queue

- номер очереди для просмотра. Может введен диапазон очередей для просмотра, например: ОЧР/1-9/99ГРС

Принад.очереди/  
Queue\_owner

- код агентства, или код пункта продажи, или код пульта, которым принадлежит очередь  
по умолчанию берется текущий пункт продажи оператора, подавшего запрос

Пример просмотра конкретной очереди агентства:

ОЧР/7/99ГРС

24ОКТ 10:07 99ГРС	
<b>ОЧЕРЕДЬ</b>	
7	изм расп
	ППР
	Y1000001
	59500001
	ИЕ000001
	59801721
	23900052
	07700001
	Y1000002
	14200011
	90200456
	26224332
	26200142
	Y1000001
	29842300
	СУ118580
	65320290
	ЮТ000222
	99999992
	ДЕНЬ
	Д3
	3496
	Д3
	5
	Д3
	1
	Д3
	1
	Д3
	4
	Д3
	4
	Д3
	112
	Д3
	14
	Д3
	1
	Д3
	3
	Д3
	27
	Д3
	1
	Д3
	2
	Д3
	10
	Д3
	6
	Д3
	13
	Д3
	11

Пример и ответ на латинском терминале:

QCT/7/99GRS

24OCT 10:15 99GRS	
<b>QUEUE</b>	
7	SCH CHD
	PPR
	Y1000001
	59500001
	ИЕ000001
	59801721
	23900052
	07700001
	Y1000002
	14200011
	90200456
	26224332
	26200142
	Y1000001
	29842300
	СУ118580
	65320290
	ЮТ000222
	99999992
	D/R
	D3
	3496
	D3
	5
	D3
	1
	D3
	1
	D3
	4
	D3
	4
	D3
	112
	D3
	14
	D3
	1
	D3
	3
	D3
	27
	D3
	1
	D3
	2
	D3
	10
	D3
	6
	D3
	13
	D3
	11

Пример просмотра состояния диапазона очередей агентства:

ОЧР/7-9/02ТЮМ

ОЧР/7-9/02ТЮМ>

25ДЕК 11:29 02ТЮМ

ОЧЕРЕДЬ		ППР	ДЕНЬ	ВСЕГО
7	ИЗМ РАСП	29801936	Д3	317
		29842300	Д3	3
9	ТАЙМ ЛИМИТ	29801936	Д3	6
7	ИЗМ РАСП	29842302	Д3	2

Или на латинском терминале:

QCT/7-9/02ТЮМ>

25DEC 11:52 02ТЮМ

QUEUE		PPR	D/R	Q/TTL
7	SCH CHD	29801936	D3	317
		29842300	D3	3
9	TIME LIMIT	29801936	D3	6
7	SCH CHD	29842302	D3	2

При обработке запроса контролируется корректность ввода диапазона (от меньшего номера к большему), и, в случае несоблюдения указания последовательности номеров, вызывается информация о некорректном диапазоне:

**ПРОВЕРЬТЕ ДИАПАЗОН НОМЕРОВ ОЧЕРЕДЕЙ**

### **3. ЗАПРОСЫ ДЛЯ ПРОСМОТРА PNR В ОЧЕРЕДЯХ.**

#### **3.1. Открытие очереди для просмотра. Запрос «O» / «Q»**

Формат запроса:

**O/(Ном\_очереди){/принад.очр}>**

Английский код команды:

**Q/(Num\_queue){/(Queue\_owner)}>**

Параметры запроса:

O/Q	- код запроса
Ном_очереди/	- номер очереди для просмотра
Num_queue	
Принад.очереди/	- код агентства, или код пункта продажи, или код пульта, которым принадлежит очередь
Queue_owner	по умолчанию берется текущий пункт продажи оператора, подавшего запрос

При успешном выполнении запроса на экран выдается первое PNR из очереди (или из фрагмента очереди) в виде, соответствующем стандартному виду PNR на экране, с указанием в верхней строке экрана просматриваемой очереди.

Просмотр очереди в зависимости от значения параметра «принадлежность очереди».

- Код агентства

В запросе должен быть указан код агентства оператора, подавшего запрос. Просмотр очереди других агентств запрещен (сообщение ДОСТУП ЗАПРЕЩЕН)

В очередь выходят PNR, созданные в пункте продажи оператора при работе во всех сеансах.

Если нет привязки к агентству, то просмотреть очередь нельзя.

Для просмотра в очереди всех PNR данного агентства оператор должен быть в сеансе ТКП и иметь право исправления ресурса.

- Код пункта продажи

В запросе должен быть указан код пункта продажи оператора, подавшего запрос. В очередь выходят PNR, созданные в пункте продажи оператора в сеансе, соответствующем указанному пункту продажи.

Если нет привязки к пункту продажи, то просмотреть очередь нельзя.

- Код пульта

В запросе должен быть указан код пульта, принадлежащего пункту продажи оператора, подавшего запрос. В очередь выходят PNR, созданные с указанного пульта.

Если нет привязки к пульту, то просмотреть очередь нельзя.

*Примечание:*

*Привязка к агентству, к ППР и к пульту задается в карточке «ОЧР».*

Ответные сообщения на нестандартные ситуации:

Реплика	Описание
СНАЧАЛА ВЫЙДИТЕ ИЗ ОЧЕРЕДИ EXIT FROM THE QUEUE FIRST	с пульта ранее был подан запрос на просмотр другой очереди и не подан запрос на завершение просмотра
ФОРМАТ НЕВЕРЕН INVALID FORMAT	в запросе параметры набраны неверно
ДОСТУП К PNR АГЕНТСТВА <19МОС> СЕАНСА <ТКП> ЗАПРЕЩЕН NO ACCESS TO PNR BELONGING TO AGENCY <99ГРС>, SESSION <Y1>	в очереди PNR, созданное в другом агентстве
ОЧЕРЕДЬ ПУСТАЯ QUEUE IS EMPTY	в очереди нет ни одного PNR:

**Важно! Показ заказа в очереди зависит от даты/времени помещения его в очередь. Первыми в очереди показываются те заказы, которые были помещены в очередь ранее остальных.**

### **3.2. Переход к следующему/предыдущему PNR в очереди**

Формат запроса:

<b>ОИ&gt;</b>	переход к следующему сообщению в очереди.
<b>ОИН&gt;</b>	переход к предыдущему сообщению в очереди.

Если предыдущая просмотренная запись была последней, просмотр очереди начнется с начала, при этом на экране появляется пометка «конец диапазона очереди».

### **3.3. Переход к следующему/предыдущему PNR в очереди и одновременно удаление из очереди только что просмотренного PNR**

Формат запроса:

**ОУ>** удаление PNR из очереди и переход к следующему сообщению в очереди

**ОУН>** удаление PNR из очереди и переход к предыдущему сообщению в очереди

По запросам выполняется переход к следующему/предыдущему PNR и удаление из очереди просмотренного PNR. Запрос «ОУ» применяется вместо запроса «ОИ» в том случае, если ручная обработка просмотренного PNR закончена полностью.

Если обрабатываемое PNR было последним в очереди, то в выдается сообщение:

"ЗАПИСЬ УДАЛЕНА ИЗ ОЧЕРЕДИ. ПУЛЬТ ВЫШЕЛ ИЗ ОЧЕРЕДИ"

"PNR WAS REMOVED FROM QUEUE. PULT QUIT QUEUE"

### **3.4. Возврат к первому сообщению в очереди**

Если в данный момент пульт находится в состоянии обработки очереди, то по запросу «О» / «Q», можно вернуться к первому PNR в очереди, т.е. к началу очереди.

### **3.5. Завершение просмотра очереди**

Формат запроса:

**ОВ>**

Английский код команды:

**QX>**

По этому запросу прекращается просмотр очереди с данного пульта. Состояние очереди и стоящих в ней PNR не изменяется.

Ответные сообщения:

ПУЛЬТ ВЫШЕЛ ИЗ ОЧЕРЕДИ / QUEUE QUIT OK

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

### **3.6. Просмотр очереди в виде списка пассажиров. Запрос «ОЛ» /«QL».**

Формат запроса:

**ОЛ/(Ном\_очереди)>**

Английский код команды:

**QL/(Num\_queue)>**

По этому запросу выдаются списки пассажиров, PNR которых находятся в указанной очереди. В списке указывается фамилия пассажира, идентификатор PNR в очереди, дата постановки PNR в очередь, номер PNR, дата вылета рейса, класс обслуживания, маршрут, статус бронирования, количество мест в PNR на данном сегменте, признаки наличия в PNR дополнительной информации (такие же, как в списке пассажиров).

Указывая «\*» и номер строки в списке можно вызвать PNR (так же, как при работе со списком пассажиров).

После просмотра очереди в виде списка не требуется выходить из очереди.

Пример списка:

ОЛ/12>
001 ПЕТРОВА ИВАН 11102479 22OCT00:00 1БГ51Ц 25OCT22 Э ВНКРЩН НК1 ТРС
002 ПЕТИНИН ВАН 11102478 22OCT00:00 1БВЖЦБ 25OCT22 Э ВНКРЩН НК1 ТРС

QL/75>
001 MOMA BASILIO 11102428 21OCT15:33 1БГ5Б6 26OCT22 Y LEDSVO НК1 ТРСБ
002 MOMA BASILIO 11102428 21OCT15:33 1БГ5Б6 27OCT22 Y DMECAI НК1 ТРСБ
003 DILIN BASILI 11100754 20OCT10:57 1БГ3Д1 26OCT22 Y LEDSVO НК1 ТРСБ
004 DILIN BASILI 11100754 20OCT10:57 1БГ3Д1 28OCT22 Y DMECAI НК1 ТРСБ

### **3.7. Просмотр очереди в виде списка PNR. Запрос «ОЛП» /«QLP».**

Формат запроса:

**ОЛП/(Ном\_очереди)/(Владелец\_очереди)>**

Английский код команды:

**QLP/(Num\_queue){/(Queue\_owner)}>**

По этому запросу выдаются списки PNR, которые находятся в указанной очереди. В списке указывается: порядковый номер (до 9999), номер PNR, указание на того кто поставил в очередь (id оператора или SYSTEM), дата и время постановки в очередь, внутренний номер в очереди.

Указывая «\*» и номер строки в списке можно вызвать PNR (так же, как при работе со списком пассажиров).

После просмотра очереди в виде списка не требуется выходить из очереди (запрос «OB»).

Пример списка:

ОЛП/9/99ГРС >

СПИСОК ЗАКАЗОВ В ОЧЕРЕДИ 9 ДЛЯ 99ГРС 19.12.2023 16:46:10

0001 1БФ9КП	SYSTEM	17.11.2023 00:00:37	12297871
0002 1БФ0КФ	SYSTEM	18.11.2023 00:01:25	12298186
0003 1БФ5Г7	SYSTEM	19.11.2023 00:01:11	12298263
0004 1БФ8Л1	SYSTEM	19.11.2023 00:01:12	12298264
0005 1БТЛ7Т	SYSTEM	20.11.2023 00:01:20	12298266
0006 1БТЛ7Ф	SYSTEM	20.11.2023 00:01:20	12298267
0007 1БТЛ7Ж	SYSTEM	20.11.2023 00:01:20	12298268
0008 1БТЛ7Ш	SYSTEM	20.11.2023 00:01:21	12298269
0009 1БФБ53	SYSTEM	20.11.2023 11:48:53	12298377
0010 1БТМХ4	SYSTEM	21.11.2023 00:01:26	12298595
0011 1БТМХ5	SYSTEM	21.11.2023 00:01:26	12298596
0012 1БТМХ6	SYSTEM	21.11.2023 00:01:26	12298597
0013 1БТМХ7	SYSTEM	21.11.2023 00:01:26	12298598
0014 1БТМХК	SYSTEM	21.11.2023 00:01:26	12298599
0015 1БТМХШ	SYSTEM	22.11.2023 00:00:44	12298840
0016 1БТМЦ0	SYSTEM	22.11.2023 00:00:45	12298841
0017 1БТМЦ1	SYSTEM	22.11.2023 00:00:45	12298842
0018 1БТМЦ2	SYSTEM	22.11.2023 00:00:45	12298843
0019 1БТМЦ3	SYSTEM	22.11.2023 00:00:45	12298844

НАЙДЕНО 70 ЗАПИСЕЙ. ЧАСТЬ

### **3.8. Запрос на просмотр номеров очередей текущего PNR. Запрос «ОС» / «QS».**

Для получения справки о том, в какие очереди текущее PNR был поставлен  
реализован запрос «ОС» / «QS».

Запрос вводится без параметров в открытом PNR.

В случае, если заказ находится в очереди, то в ответ на запрос формируется  
следующая справка:

ЗАПИСЬ 1БШВЦГ В ОЧЕРЕДИ 73/99ГРС/00118580, 111/99ГРС/00118580/МОВТ02

или

PNR 1БШВЦГ IS IN THE QUEUE 73/99ГРС/00118580, 111/99ГРС/00118580/МОВТ02

Перечень негативных ответных сообщений на запрос:

#### **Реплика**

НЕТ АКТИВНОГО PNR

ERROR: NO ACTIVE PNR

ЗАПИСЬ 1БШГ2М НЕ В ОЧЕРЕДИ

PNR 1БШГ2М IS NOT IN ANY QUEUE

#### **Описание**

Запрос выполнен вне открытого заказа.

Текущий заказ не стоит в очередях.

## 4. ПОСТАНОВКА PNR В ОЧЕРЕДЬ. ЗАПРОС «ОЧП» /«QEР».

Важно! В очереди, имеющие номер больше 200, ставить заказы запрещено.

Используя запрос ОЧП, оператор, которому разрешен доступ в PNR, может поставить его:

- в очередь агентства, в котором оно было создано;
- в очередь своего агентства, указав ППР и пульт своего агентства (принадлежность сеанса ППР может отличаться от сеанса создания заказа);
- **указать новый приоритет срочности обработки очереди.**

При вводе запроса контролируется структура очереди в части привязок ее к агентству, ППР и пульту. Если для постановки в очередь недостаточно вводимых данных, то на запрос будет выведена соответствующая реплика.

Формат запроса:

**ОЧП/(Ном\_очереди)/АГН/ППР/ПУЛ\*Dn>**

Английский код команды:

**QEР/(Num\_queue)/AGN/PPR/PUL\*Dn>**

Параметры запроса:

ОЧП/ - код запроса  
QEР

Ном_очереди/ Num_queue	- номер очереди, в которую будет поставлено PNR. Разрешено указание нескольких очередей с разделением через «/», Например: 10/12/15/18
АГН AGN	- код агентства, в очередь к которому должен быть поставлен заказ. Контролируется обязательная принадлежность оператора, выполняющему запрос указанному агентству.
ППР PPR	- пункт продажи, в очередь которого следует поставить заказ. ППР должен принадлежать агентству оператора, выполняющего запрос.
ПУЛ PUL	- пульт, в очередь которого должен быть поставлен заказ. Пульт должен принадлежать агентству оператора, выполняющего запрос.
Дп Dn	- приоритет обработки очереди (по-умолчанию Д1). Если PNR уже стоит в указанной очереди, то контролируется разница между текущим и вводимым приоритетом, если они различны, то устанавливается вводимой уровень приоритета, в противном случае ввод запроса отклоняется.

В зависимости от структуры очереди и запроса, который выполнил оператор, PNR будет поставлено в очередь агентства, в котором был создан заказ или в очередь указанного в запросе агентства.

В случае если, агент выполняет постановку заказа в очередь без указания параметров АГН/ППР/ПУЛ, заказ ставится в очередь агента, создавшего заказ.

В случае, если требуется поставить заказ в очередь другого агентства, оператору следует указать все или часть из параметров АГН/ППР/ПУЛ. При обработке такого

запроса на постановку в очередь, система контролирует достаточность введенных данных, и, в случае если их не хватает, выводит реплику, указывающую на отсутствующий параметр, необходимый для успешной постановки заказа в очередь.

Например:

ОЧП/1/99ГРС>

УКАЖИТЕ ПАРАМЕТРЫ: ППР,ПУЛ

При успешной постановке в очередь выдается сообщение:

ЗАПИСЬ (номер PNR) ПОМЕЩЕНА В ОЧЕРЕДЬ (номер очереди) ППР (номер ППР) д (приоритет), например:

ЗАПИСЬ 1БГ5Б6 ПОМЕЩЕНА В ОЧЕРЕДЬ 110 ППР 00118580 д 2  
PNR 1БГ5Б6 ON QUEUE 110 PPR 00118580 D 2

В случае если оператор ставит заказ одним запросом в несколько очередей, то ответная реплика при успешном выполнении команды будет следующей:

ЗАПИСЬ ПОМЕЩЕНА В УКАЗАННЫЕ ОЧЕРЕДИ

В случае если оператор изменяет приоритет срочности обработки PNR в очереди, то ответная реплика при успешном выполнении команды будет следующей:

ЗАПИСЬ 1В2Т8Ц ОБНОВЛЕНА В ОЧЕРЕДИ 11 д 1

Пример:

ОЧП/114>  
1БГ5Б6 СТАТУС:  
99ГРС СУ99ГРС111 МОВМВН 21ОКТ22 15:33 СУ (99999992,МСК,БЛ)  
1 MOMA/BASILIO 01ЯНВ99 (М) /ПСП/РФ/876543456  
1 SU-35 У 26ОКТ22 ПЛКШРМ НК1 0500 0625 LS2 Э  
2 MS-730 У 27ОКТ22 ДМДЦАИ НК1 1655 2125 ГАЛ Э  
Т- 1 А 74951234567  
2 М 79051257734 -1  
Р- 1 AGENT\_EMAIL TEST555@TEST.RU  
2 EMAIL TEST@MAIL.RU -1  
СО- 1 ПРОЧ 1Н НК/ MISSING SSR CTCM MOBILE OR SSR CTCE EMAIL OR SSR CTCR NON-CONSENT FOR MS  
2 СТКТ 1Н НК/ TOMS BY 22ОКТ 1533 MSQ TIME ZONE OTHERWISE WILL BE XLD  
ЗАПИСЬ 1БГ5Б6 ПОМЕЩЕНА В ОЧЕРЕДЬ 114 ППР 99999992 д 1

Примеры исторических записей о постановке PNR в очередь:

Заказ создан в сеансе B2:

1БШРШН СТАТУС:  
99ГРС В2ТРЭВЛ1663 МОВСНД 16АВГ24 09:40 В2 (B2333333,МСК,БЛ)  
1 KIM/IRINA 19АВГ88(Ж)/30АВГ30/ПСП/РФ/987456123  
1 B2-975 V 25АВГ24 МИКШРМ НК1 0845 1010 LS2 Э

1/ Постановка в очередь «9» ППР оператора, создавшего заказ:

**ОЧП/9**

Историческая запись:

2/ Постановка в очередь «7» в ППР нейтрального сеанса:

**ОЧП/7/00118580**

Историческая запись:

ОП 99ГРС/00118580///О7 \* Д1 23АВГ24 11:55:21

3/ Постановка в очередь «12» в ППР нейтрального сеанса с указанием приоритета обработки Д2 ( очередь предусматривает привязку к пульту):

**ОЧП/12/00118580\*Д2**

Историческая запись:

ОП 99ГРС/00118580/МОВСНД//О12 \* Д2 23АВГ24 14:10:01

4/Постановка в несколько очередей одной командой:

**ОЧП/11/12/15/77\*Д2**

Историческая запись:

ОП 99ГРС/29842300/МОВТ02//О77 \* Д2 17СЕН24 20:15:09

ОП 99ГРС/29842300/МОВТ02//О11 \* Д2 17СЕН24 20:15:09

ОП 99ГРС/29842300/МОВТ02//О12 \* Д2 17СЕН24 20:15:09

**5/ Изменение приоритета срочности обработки:**

Историческая запись:

**ОИ 99ГРС/29842300/МОВТ02//О11 \* Д1 14НОЯ24 12:45:51**

Ответные сообщения на нестандартные ситуации:

Реплика	Описание
НЕВОЗМОЖНО ПОСТАВИТЬ АКТИВНОЕ PNR В ЭТУ ОЧЕРЕДЬ QUEUE NOT ASSIGNED	для агентства, в котором создано PNR, не создано соответствующей очереди
ФОРМАТ НЕВЕРЕН INVALID FORMAT	в запросе параметры набраны неверно
НЕТ АКТИВНОЙ ЗАПИСИ NO ACTIVE PNR	при подаче запроса пульт не находился в режиме обработки PNR
ЗАПИСЬ УЖЕ НАХОДИТСЯ В ДАННОЙ ОЧЕРЕДИ PNR IS ALREADY IN THE QUEUE	при подаче запроса определено что PNR уже было поставлено в указанную очередь
ОШИБКА: УКАЗАННЫЙ ППР ПРИНАДЛЕЖИТ ДРУГОМУ АГЕНТСТВУ	при подаче запроса определено что указанный ППР не принадлежит агентству создания PNR.

## 5. ПЕРЕНОС PNR ИЗ ОДНОЙ ОЧЕРЕДИ В ДРУГУЮ. ЗАПРОС «OM» /«QM».

Для обеспечения перемещения заказа **или всех заказов** из одной очереди в другую с возможностью указания уровня срочности для PNR в очереди назначения реализован специальный запрос «OM» /«QM» следующего формата:

**OM/A/<Номер\_источника>/<Номер\_назначения>\*<Дп>**

**QM/A/<Num\_from>/<Num\_to>\*<Дп>**

где ,

Реквизит	Описание
OM	- Код запрос на русском или латинице.
QM	
<b>A</b>	<b>- Признак переноса всех PNR очереди. Параметр необязательный.</b>
Номер_источника Num_from	- Номер очереди откуда переносится PNR.
Номер_назначения Num_to	- Номер очереди куда переносится PNR.
Дп Dn	- Уровень срочности обработки , где п принимает значения: 1, 2, 3 . Реквизит необязателен, если не указан, то перемещение осуществляется с текущим уровнем срочности.

### *Примеры переноса между очередями конкретного заказа.*

В случае необходимости переносить между очередями конкретный заказ, оператор должен войти в этот заказ и применить команду без указания признака переноса всех PNR. Например:

QM/7/73\*D1

Перемещение PNR между очередями выполняются при следующих условиях и по следующим правилам:

- Запрос выполняется в открытом PNR;
- Выполнение запроса доступно операторам со стандартными правами для работы с очередями;
- Если структура очередей не совпадает (контролируется идентичность настроек очередей), то перенос запрещается;

- Если в запросе указан уровень срочности, отличный от текущего уровня, то после переноса уровень срочности устанавливается по введеному в команде переноса;
- Перемещение PNR осуществляется в очереди, доступные оператору, выполняющему запрос переноса.

В случае успешного выполнения переноса на экран агенту выдаются реплики с отчетом о выполнении переноса.

Например:

При переносе без указания приоритета срочности обработки:  
 PNR ПЕРЕМЕЩЕНО В ОЧЕРЕДЬ 99  
 PNR MOVED TO QUE 99

При указании приоритета срочности:

PNR ПЕРЕМЕЩЕНО В ОЧЕРЕДЬ 73, Д2

PNR MOVED TO QUE 73, D2

Ответные сообщения на нестандартные ситуации:

Реплика	Описание.
НЕТ АКТИВНОГО PNR	Запрос выполняется вне PNR
ОЧЕРЕДЬ НЕ СУЩЕСТВУЕТ	Указан неверный номер очереди.
ФОРМАТ НЕВЕРЕН	Введен некорректный формат запроса.
ПУЛЬТ НЕ В ОЧЕРЕДИ	Выполняется перемещение PNR, в котором привязки очереди (агентство,ппр,пульт) не совпадают с параметрами агента, от лица которого выполняется запрос. Например, агент в сеансе авиакомпании пытается выполнить перенос в заказе, созданном в нейтральном сеансе.
ПАРАМЕТРЫ ОЧЕРЕДЕЙ НЕ СОВПАДАЮТ, ПЕРЕНОС НЕВОЗМОЖЕН	Не соблюдено условие совпадения структуры очередей.
ОЧЕРЕДЬ НЕ РАЗБИТА НА ДАТЫ	Выполняется запрос с указанием приоритета срочности для очереди, в которой нет разбиения на даты.

Для контроля текущих очередей PNR перед операцией и после ее выполнения можно пользоваться запросом «OC» / «QS» ( выполняется без параметров).

**Важно!** Поскольку выполнение запроса переноса выполняется в открытом заказе, то после выполненных действий необходимо закрыть заказ запросами «Е» / «И» ( при использовании запроса «И» транзакция перенесения PNR в другую очередь не отменяется).

В случае, если агент выполнил неверный перенос и/или требуется еще один перенос, то перед подачей нового запроса агенту следует выполнить команду сохранения «ЕО». Это необходимо для корректного формирования исторической записи.

Запись о переносе PNR между очередями выглядит следующим образом:

1/ Перенос заказа из 12 очереди в очередь 10, PNR до этого момента в 10 очереди не находилось:

ОУ 99ГРС/29842300/МОВТ02//О12 \* Д1 14НОЯ24 16:02:20

ОП 99ГРС/29842300/МОВТ02//О10 \* Д3 14НОЯ24 16:02:20

2/ Перенос заказа из 12 очереди в очередь 11, PNR до этого момента находился в 11 очереди с другим приоритетом срочности обработки, приоритет срочности изменен:

ОУ 99ГРС/29842300/МОВТ02//О12 \* Д1 14НОЯ24 16:07:27

ОИ 99ГРС/29842300/МОВТ02//О11 \* Д1 14НОЯ24 16:07:27

#### ***Перенос всех заказов, стоящих в очереди оператора, выполняющего запрос.***

Перенос всех заказов, стоящих в очереди оператора осуществляется вне конкретного PNR.

Для выполнения операции переноса всех заказов, стоящих в очереди оператора, необходимо воспользоваться полным форматом запроса с указанием признака переноса всех PNR - "A":

При выполнении запроса обработчик находит все PNR, находящиеся в очереди источнике для перемещения и переносит их в очередь назначения.

В случае успеха на экран агенту выдается сообщение:

Н ИЗ N ЗАПИСЕЙ ПЕРЕМЕЩЕНО ИЗ ОЧЕРЕДИ X В ОЧЕРЕДЬ Y

Например:

ОМ/А/7/77\*Д1>

16 ИЗ 16 ЗАПИСЕЙ ПЕРЕМЕЩЕНО ИЗ ОЧЕРЕДИ 7 В ОЧЕРЕДЬ 77

При возникновении ошибки при обработке какого-либо PNR, выводится сообщение вида "ЗАПИСЬ <НОМЕР\_PNR>: <ОПИСАНИЕ\_ОШИБКИ>".

Если в процессе обработки запроса встречается PNR, которое нельзя отпустить, то весь запрос завершаем ошибкой и выводится номер проблемного PNR и описание ошибки; ни одно PNR не переносится в целевую очередь. После выполнения запроса проблемное PNR не захватывается.

Если есть записи, заблокированные другим пультом, то они пропускаются при выполнении запроса, количество таких записей выводится после количества перемещенных записей в отдельной строке: "КОЛИЧЕСТВО ЗАПИСЕЙ, ЗАБЛОКИРОВАННЫХ ДРУГИМ ПУЛЬТОМ: <NUMBER>".

Если есть записи, доступа к которым у оператора нет, то они пропускаются при

выполнении запроса, количество таких записей выводится после количества перемещенных записей в отдельной строке: "КОЛИЧЕСТВО ЗАПИСЕЙ БЕЗ ПРАВА ДОСТУПА:<NUMBER>".

Время выполнения запроса ограничено, так что в случае превышения времени выполнения будет выводиться сообщение с количеством перемещенных записей и отдельная строка "ВРЕМЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСА ИСТЕКЛО. ПОВТОРИТЕ ЗАПРОС".

Например:

ОМ/А/75/77>

2 ИЗ 169 ЗАПИСЕЙ ПЕРЕМЕЩЕНО ИЗ ОЧЕРЕДИ 75 В ОЧЕРЕДЬ 77  
КОЛИЧЕСТВО ЗАПИСЕЙ, ЗАБЛОКИРОВАНЫХ ДРУГИМ ПУЛЬТОМ: 4  
КОЛИЧЕСТВО ЗАПИСЕЙ БЕЗ ПРАВА ДОСТУПА: 163

## 6. ПЕРЕДАЧА ОЧЕРЕДЕЙ ППР ДРУГОМУ ППР. ЗАПРОС «ОЧПР».

Для передачи очередей ППР, который был удален, другому ППР, принадлежащему тому же агентству, используется запрос «ОЧПР».

Формат запроса:

**ОЧПР/ППР1/ППР2>**

Команда на английском языке:

**QEPR/PPR1/PPR2>**

ППР1 — номер ППР очереди которого передаются другому ППР

ППР2 — номер ППР, которому передаются очереди.

Пример:

ОЧПР/00118580/00100074 >			
ОЧЕРЕДЬ	СЕАНС	ВСЕГО	
7	ИЗМ РАСП	99ГРС	25
9	ТАЙМ ЛИМИТ	99ГРС	1
10	ТЛИМИТ АВТ	99ГРС	1
11	ГОРЯЩ РУЧН	99ГРС	6
12	ГОРЯЩ АВТ	99ГРС	6
57	ОШ.ДЕЛЕНИЯ	AIRIM	5
70	ИНТЕРНЕТ	99ГРС	56
75	РУЧНАЯ ПРОДАЖА	99ГРС	26
77	ОТМЕНА	99ГРС	7
78	ПРОДАЖА ЭБ	99ГРС	21
111	РУЧН. SSR	26МОВ	4
111	РУЧН. SSR	99ГРС	256
113	НЕРАСПЕЧАТ	EMD	2

Все очереди ППР 00118580 переданы ППР 00100074. После выполнения запроса в ППР 00118580 нет очередей.

Доступ к запросу «ОЧПР»:

1. Оператор должен находиться в сеансе авиакомпании-владельца ППР, очереди которого передаются другому ППР.

В противном случае выдается реплика:

НЕ НАЙДЕНО ППР С КОДОМ 00100074 В ТЕКУЩЕМ СЕАНСЕ

2. Оператор должен иметь права супервизора агентства+супервизора архива.

В противном случае выдается реплика:

ОПЕРАЦИЯ ВАМ НЕ РАЗРЕШЕНА

3. ППР, которому передаются очереди и оператор, выполняющий запрос должны принадлежать одному агентству.

В противном случае выдается реплика:

ОПЕРАТОР ДОЛЖЕН ПРИНАДЛЕЖАТЬ АГЕНСТВУ (номер ППР)

4. Не выполняется перенос очереди существующего ППР.

Выдается сообщение:

ВЫ НЕ МОЖЕТЕ РАБОТАТЬ С СУЩЕСТВУЮЩИМ ППР (номер ППР)

## **6.1 Автоматическая постановка PNR в очередь агентства или пункта продажи.**

При выполнении запроса передачи PNR **другому агентству** (\*+/АГН/СЕАНС) автоматически поступает в 20-ую очередь этого агентства.

Просмотр очереди:

**O/20/(Код агентства)>**

Команда на английском языке:

**Q/20/(Agency)>**

При выполнении запроса передачи PNR **пункту продажи** другого агентства (\*+/АГН/СЕАНС/ППР) , PNR автоматически поступает в 20-ую очередь этого пункта продажи.

Просмотр очереди:

**O/20>**

Команда на английском языке:

**Q/20>**

## 7. УДАЛЕНИЕ PNR ИЗ ОЧЕРЕДИ С УКАЗАНИЕМ ВРЕМЕНИ ЕГО АВТОМАТИЧЕСКОГО ВОЗВРАТА В ОЧЕРЕДЬ. ЗАПРОС «ОО» /«QD».

Запрос «ОО» дает возможность удалить PNR из очереди с последующим восстановлением в очереди.

Формат запроса:

**ОО/(дата/(время))>**

Английская команда:

**QD/(Date)/(Time)>**

где

дата — дата возврата PNR в очередь

время — время возврата PNR в очередь

Дата и время указываются по времени пульта, с которого выполняется запрос. В исторической части PNR это время преобразуется во время центра.

**Важно!** Новая дата, на которую переносится PNR не должна быть более ранней, чем текущая дата обработки PNR (перенести дату обработки можно только на более поздний срок).

Например:

ОО/2706/1000> Удалить PNR из очереди с возвратом в определенный день и время

QD/2706/1000>

Пример. Просматривается очередь:

```
ОИ >

== ОЧЕРЕДЬ N    7 ==  
ЗАПИСЬ СДЕЛАНА ДРУГИМ АГЕНТСТВОМ.  
09ДДШП      СТАТУС:  
01КОР ТКП99ГРС1423 МОВТ03 27МАР14 10:39 ТКП  
1 PETROV/IVAN 10ОКТ60(М)/12ДЕК20/ПСП/РФ/123789456  
1 SU-101      У 29МАР14 JFKШРМ НК1 1510 0820 #1 СЕЙ Э  
2 UT-455      У 30ИЮН14 ВНКРЩН УН1 0415 0730 ТСТ Э  
3 UT-455      У 30ИЮН14 ДМДРЩН ТК1 0415 0730 ТСТ Э  
ТЛ-1109/29МАР14/Р (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)  
Т- 1 А 74951234567  
2 Д 74951555120  
Р- 1 (DT) ЗАМЕНА ПОРТА/ВРЕМЕНИ В МАРШРУТЕ: ОПЕРАТОР ТРЭВЛ200  
СО- 1 СТКТ UT НК/ UT-0455/30JUN14 BY 27MAR/0709Z OR CNL
```

Если требуется удалить PNR из очереди с последующим восстановлением выполняется запрос:

ОО/2706/1000 >

== ОЧЕРЕДЬ N 7 ==  
ЗАПИСЬ СДЕЛАНА ДРУГИМ АГЕНТСТВОМ.  
09ДДШП СТАТУС:  
01КОР ТКП99ГРС1423 МОВТ03 27MAP14 10:39 ТКП  
1 PETROV/IVAN 10ОКТ60 (М) /12ДЕК20/ПСП/РФ/123789456  
1 SU-101 У 29MAP14 JФКШРМ НК1 1510 0820 #1 СЕЙ Э  
2 UT-455 У 30ИЮН14 ВНКРЩН УН1 0415 0730 ТСТ Э  
3 UT-455 У 30ИЮН14 ДМДРЩН ТК1 0415 0730 ТСТ Э  
ТЛ-1109/29MAP14/Р (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)  
Т- 1 А 74951234567  
2 Д 74951555120  
Р- 1 (DT) ЗАМЕНА ПОРТА/ВРЕМЕНИ В МАРШРУТЕ: ОПЕРАТОР ТРЭВЛ200  
СО- 1 СТКТ UT НК/ UT-0455/30JUN14 BY 27MAR/0709Z OR CNL

PNR будет удалено из очереди. Снова PNR будет автоматически поставлено в очередь 27-го июня в 10.00.

В исторической части PNR будет отражен запрос «ОО».

\*И/09ДДШП >

09ДДШП  
(6) ТКПГВЦ1424 МОВТ04 00118580 06ИЮН14 11:23:49 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=1109/29MAP14)  
**ОО 27ИЮН14 10:00/01КОР/00118580//07 06ИЮН14 11:23:50**  
(5) MOWUT AIRIMP 21АПР14 12:47:18 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=1109/29MAP14)  
ИУ UT-455 У 30ИЮН14 ДМДРЩН ТК1 0415 0730 ТСТ 21АПР14 12:47:18  
Т ВХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1027725598 21АПР14 12:47:18  
ИУ UT-455 У 30ИЮН14 ДМДРЩН НК/ТК1 0415 0730 ТСТ 21АПР14 12:47:18  
ИУ UT-455 У 30ИЮН14 ДМДРЩН НК1 0415 0730 ТСТ 21АПР14 12:47:18  
ДС UT-455 У 30ИЮН14 ДМДРЩН НК1 0415 0730 ТСТ 21АПР14 12:47:18  
ИУ UT-455 У 30ИЮН14 ВНКРЩН ХХ/УН1 0415 0730 ТСТ 21АПР14 12:47:18  
ХХ UT-455 У 30ИЮН14 ВНКРЩН НК1 0415 0730 ТСТ 21АПР14 12:47:18  
ОП 99ГРС/00118580//07 \* д1 21АПР14 12:47:18  
(4) СИСОПР СИСПУЛ 27MAP14 10:47:59 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=1109/29MAP14)  
ОП 99ГРС/00118580/МОВТ03//011 \* д1 27MAP14 10:47:59  
(3) ТКП99ГРС1423 МОВТ03 00118580 27MAP14 10:39:32 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=1109/29MAP14)  
Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1027564072 27MAP14 10:39:32  
Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1027564071 27MAP14 10:39:32  
ТЛ 11:09/29MAP14/Р 27MAP14 10:39:28  
(2) MOWUT AIRIMP 27MAP14 10:39:26 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=1109/27MAP14)  
Т ВХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1027564068 27MAP14 10:39:26  
СД СТКТ НК0 UT-0455/30JUN14 BY 27MAR/0709Z OR CNL 27MAP14 10:39:26  
ЧАСТЬ

Удаление и повторная постановка PNR в очередь учитывается в счетчиках запроса ОЧР.

Примечание:

Если из очереди удаляется последнее PNR: то пульт. С которого выполнялся запрос «ОО» автоматически выводится из очереди и выдается сообщение:

ПУЛЬТ НЕ В ОЧЕРЕДИ

Операция удаления из очереди не пишется для 111 очереди.

## **8. УДАЛЕНИЕ ТЕКУЩЕГО PNR ИЗ ОЧЕРЕДИ БЕЗ ВХОДА В НЕЕ. ЗАПРОС «ОУ» / «QR».**

Для обеспечения удаления текущего (открытого агентом) PNR из очереди, без необходимости входа в эту очередь и поиска в ней нужного элемента, доработан запрос «ОУ»/ «QR».

Выполнение запроса на удаление PNR из очереди вне режима обработки очереди доступно оператору, имеющему доступ к этой очереди.

Формат запроса :

**ОУ/Ном\_очереди/Владелец\_очереди**

Команда на английском языке:

**QR/Num\_queue/Queue\_owner**

Параметры запроса:

Реквизит	Описание
<b>ОУ</b>	- Код запроса;
<b>QR</b>	
<b>/</b>	- Разделитель;
<b>Ном_очереди</b>	- Номер очереди;
<b>Num_queue</b>	Обязательный реквизит.
<b>/</b>	- Разделитель;
<b>Владелец_очереди</b>	- Код агентства, или код пункта продажи, или код пульта, которым принадлежит очередь.
<b>и</b>	
<b>Queue_owner</b>	Необязательный реквизит.

В случае успешного выполнения операции

**ЗАПИСЬ XXXXXX УДАЛЕНА ИЗ ОЧЕРЕДИ У**

Ошибочные ситуации:

Реплика	Пояснения
НЕТ АКТИВНОГО PNR	Запрос вводится вне активного PNR.
ЗАПИСЬ XXXXXX НЕ В ОЧЕРЕДИ У	Указан ошибочный номер очереди.
УДАЛЕНИЕ ЗАПИСИ XXXXXX ИЗ ОЧЕРЕДИ ДОСТУПНО ТОЛЬКО ОПЕРАТОРУ, ИМЕЮЩЕМУ ДОСТУП К ОЧЕРЕДИ.	Оператору запрещена операция удаления текущего PNR из очереди.

При обработке запроса на удаление активного PNR из очереди, указанной в запросе "ОУ", контролируется доступ агента к этой операции, который определяется наличием соответствующих прав, правилами привязки очереди ( агентству/ППР/пульту) и форматом вводимого запроса.

**Доступ к операции «ОУ» разрешен** ( при условии того, что оператор вошел в заказ):

1. Агенту в нейтральном сеансе (специалист группы поддержки системы).
  2. Агенту в сеансе авиакомпании с правом супервизора агентства или агенту в сеансе ТКП с правом просмотра ресурса при соблюдении следующих условий:
    - ППР очереди принадлежит агентству оператора, выполняющему запрос (ППР очереди может не совпадать с ППР оператора, выполняющего запрос).
- Важно!** Для выполнения операции "ОУ" такой агент имеет доступ к очереди любого агентства, при наличии привязки очереди к агентству ( при условии разрешенного доступа в заказ).
3. Агенту в сеансе авиакомпании или агенту в сеансе ТКП при соблюдении следующих условий:
    - Агентство/ППР очереди и агента, выполняющего запрос, совпадают (пульт агента принадлежит ППР очереди).
  4. Агент ввел корректные параметры запроса "ОУ".

Ввести опциональные параметры (агентство, ППР, пульт) запроса "ОУ" потребуется в случае, если PNR поставлено в одну и ту же очередь несколько раз, но с разными параметрами (агентство, ППР, пульт). Опциональные параметры используются для поиска (фильтрации) конкретной записи очереди.

## **9. ОБРАБОТКА ОЧЕРЕДЕЙ.**

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

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

После обработки всех PNR агент выходит из очереди (запрос «ОВ» / «QX»).

### **9.1. Обработка очереди PNR, поднятых с листа ожидания (очередь 13).**

После автоматического поднятия с листа ожидания PNR поступает в 13 очередь агентства, создавшего это PNR (в очередь пульта или пункта продажи в зависимости от заданной структуры очереди).

Открытие очереди:

**O/13>**

**Q/13>**

Пример ответного сообщения:

0/13 >

```
== ОЧЕРЕДЬ N 13 ==
000Ц7Ф СТАТУС:
01МОВ ГВЦ1421 МОВТ01 19МАЙ00 10:19
1 БЕЛОВ/ИВАН ИВАНОВИЧ/ПСП17МЮ555555
1 ПЛ-1 Э 20МАЙ00 ДМДБСП НК1 0800 1400
ТЛ-0501/20МАЙ00/А
Т- 1 333-3333-Д
```

Агент связывается с пассажиром по контактному телефону (указанному в PNR контакту). В случае, если пассажир отказывается от полета, выполняется аннулирование бронирования (на сегменте запрос «XXX»).

## **9.2. Обработка PNR, требующих ручного подтверждения (очередь 111).**

### **9.2.1 Обработка PNR с запросом на спец. обслуживание.**

После подтверждения или отказа в спец. обслуживании (SSR/CO) PNR поступает в 111 очередь агентства, создавшего PNR (в очередь пульта или пункта продажи в зависимости от заданной структуры очереди).

Открытие очереди:

**O/111>**

**Q/111>**

Пример ответного сообщения:

```
== ОЧЕРЕДЬ N 111 ==
0Г5ТШ0 СТАТУС:
19МОС ГВЦ1421 МОВТ01 23ЯНВ03 15:06
1 ТЕСТ/ТЕСТ/БП /РФ/
1 ы4-777 Э 30ЯНВ03 ШРМУЧВ НК1 1000 1200 МОС
ТЛ-1904/23ЯНВ03/А (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)
Т- 1 217-77-13
СО-1 ЖВТК НК1 ШРМУЧВ ы4-777 300103 СОБАКА 5КГ- 1
2 ФРПЩ НК1 ШРМУЧВ ы4-777 300103 - 1
```

В случае отказа в спец. обслуживании агент связывается с пассажиром и, в зависимости от желания пассажира, аннулирует бронирование или запрашивает другое спец. обслуживание и.т.д.

### **9.2.2 Обработка PNR, требующих ручного подтверждения.**

В том случае, если сегмент PNR требует ручного подтверждения, то после подтверждения или аннулирования бронирования агентом авиакомпании PNR поступает в 111 очередь агентства, создавшего PNR(в очередь пульта или пункта продажи в зависимости от заданной структуры очереди).

Открытие очереди:

**O/111>**

**Q/111>**

Агент связывается с пассажиром для сообщения последнему подтверждено бронирование или в бронировании отказано.

Если требуется сообщить номера билетов, то агент должен выполнить запрос «Б3/код\_авиакомпании», например, Б3/ДД.

В том случае, если в инвенторном центре было аннулировано бронирование, PNR попадает в 111-ю очередь.

### **9.3. Обработка PNR при изменении расписания (очередь 7).**

В случае изменения расписания или пересадки пассажира на другой рейс PNR, содержащие сегменты с соответствующим рейсом, поступают в 7 очередь агентства, создавшего данное PNR (в очередь пульта или пункта продажи в зависимости от заданной структуры очереди).

Открытие очереди:

**O/7>**

**Q/7>**

Пример ответного сообщения:

```
== ОЧЕРЕДЬ N 7 ==
01КФ93 СТАТУС:
19МОС ГВЦ1419 МОВШУР 19ДЕКО2 15:21
 1 ИВАНОВ/ИВАН ИВАНОВИЧ/ВП /РФ/
1 ПЛ-2437 Э 26ДЕКО2 ШРМПЛК ХХ1 1230 1430
2 ПЛ-2457 Э 25ДЕКО2 ШРМПЛК ТК1 1830 2030
Т- 1 1511256
Р- 1 ПЕРЕСАДКА ВЫПОЛНЕНА СИСТЕМОЙ ПО ЗАПРОСУ ОПЕРАТОРА ГВЦ1419
```

Пассажир с рейса ПЛ-2437 пересажен на рейс ПЛ-2457.

Агент связывается с пассажиром. При отказе от полета бронирование аннулируется.

**Важно!** В случае аннулирования мест пассажиру по причине неявки на рейс (ситуация NO SHOW) в заказ МКЛ досыпается информация о снятии мест и сведениями о причине снятия. Эта ситуация обрабатывается также как снятие мест при изменении расписания, поэтому такие заказы ставятся в 7 очередь.

### **9.4. Обработка PNR с тайм-лимитом (очереди 9, 10, 11, 12).**

PNR с ручным тайм-лимитом поступают в 9 и 11 очередь агентства, создавшего данное PNR(в очередь пульта или пункта продажи в зависимости от заданной структуры очереди).

Открытие очереди:

**O/9>** или более срочная очередь **O/11>**

**Q/9>** или **Q/11>**

PNR с автоматическим тайм-лимитом поступают в 10 и 12 очередь агентства, создавшего данное PNR.

PNR поступают в очередь за три дня до истечения тайм-лимита.

Открытие очереди:

**O/10>** или более срочная очередь **O/12>**

**Q/10>** или **Q/12>**

Пример ответного сообщения:

```
== ОЧЕРЕДЬ N 9 ==
1Ш3БЖ5 СТАТУС:
19МОС ТКП19МОС2012 МОВ909 18ОКТ04 10:46 ТКП
1 БЫКОВ/СЕРГЕЙ МИХАЙЛОВИЧ Г-Н/ПСП/РФ/4505782168
2 БЫКОВА/СВЕТЛНА ВЛАДИМИРОВНА Г-ЖА/ПСП/РФ/4502964025
1 Р2-729 Э 04НОЯ04 ДМДОНГ НК2 2135 0130 ОНГ
2 Р2-730 Э 08НОЯ04 ОНГДМД НК2 0800 0800 ОНГ
ТЛ-1300/19ОКТ04/Р (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)
Т- 1 7978798
```

Агент связывается с пассажиром для выяснения, когда будет выкуплен билет, и, в зависимости от ситуации, может аннулировать бронирование или поменять тайм-лимит и.т.д.

### **9.5. Обработка групповых PNR с тайм-лимитом (Очередь 51).**

Групповые PNR с тайм-лимитом поступают в 51 очередь агентства, создавшего PNR(в очередь пульта или пункта продажи в зависимости от заданной структуры очереди).

Открытие очереди:

**O/51>**

**Q/51>**

Агент, используя контактную информацию в PNR, выясняет, когда будут выкуплены билеты, и, в зависимости от ситуации, или аннулирует бронирование, или меняет тайм-лимит и.т.д.

PNR поступают в очередь за 3 дня до даты тайм-лимита, включая эту дату. Если бронирование аннулируется по тайм-лимиту, PNR автоматически удаляется из очереди.

### **9.6. Обработка PNR с ручной или полуавтоматической тарификацией (Очередь 75).**

В случае выполнения ручной или полуавтоматической тарификации PNR поступает в очередь агентства, создавшего PNR. (в очередь агентства, как задано в структуре очереди — карточка ОЧР).

Открытие очереди:

**O/75>**

**Q/75>**

Очередь используется для информирования о произведении ручной тарификации. В исторической части PNR код ручной тарификации ТТ.

Пример:

\*И >

09С5КН

(3) ТКПГВЦ1424 МОВТ04 00118580 17НОЯ14 09:47:38 (ТЛ=1016/17НОЯ14)  
ТТ ПР УТ-356 У 30НОЯ14 ВНКПЛК КРОТОВ ОЛЕГ ИВАНОВИЧ 25ИЮН75 ААА  
БЛАНК:Е(298) 2000.00ДОЛ КТ=Э01(Р) УПТ=Ц.##.???? НББ=1КМ(А) ВСЕГО 2000.00ДО  
Л В Т.Ч. НДС: ТАР=305.08 XT=0.00 ZZ=0.69 ТЕКСТ В БИЛЕТ: "УТ-356 ТОЛЬКО НАПИТКИ"  
17НОЯ14 09:47:08  
(2) MOWUT AIRIMP 17НОЯ14 09:46:00 (ТЛ=1016/17НОЯ14)  
Т ВХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1029560316  
СД СТКТ НКО УТ-0356/30NOV14 BY 17NOV/0716Z OR CNL  
ОП 99ГРС/00118580/МОВТ04//0111  
(1) ТКПГВЦ1424 МОВТ04 00118580 17НОЯ14 09:45:59 (ТЛ=1016/17НОЯ14)  
Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1029560314  
ДИ КРОТОВ/ОЛЕГ ИВАНОВИЧ 25ИЮН75 (М) /ПС /РФ/4568527642\*ААА  
ДС УТ-356 У 30НОЯ14 ВНКПЛК НС1 0600 0640 ТСТ

### **9.7. Обработка PNR с запросом такси (Очередь 110).**

При создании в PNR элемента ТАКСИ, PNR ставится в 110-ю агентскую очередь. Это связано с тем, что услуга подтверждается в инвенторном центре вручную и подтверждение может занять определенное время. Агент, который ввел услугу ТАКСИ, должен контролировать изменение статуса услуги, просматривая данную очередь, для последующего информирования пассажира.

Открытие очереди:

**O/110>**

**Q/110>**

### **9.8. Обработка PNR, в котором не все ЭМД распечатаны. (Очередь 113).**

PNR МКЛ ( кроме интернет-заказов) , в котором присутствуют нераспечатанные ЭМД на агентский сбор или штраф, помещается в очередь 113.

Ранее, в таком заказе агент мог не распечатать сформированную заготовку на ЭМД на агентский сбор или штраф и выйти из pnr, заказ в этом случае помещался в очередь. В текущей технологии агента это невозможно, закрыть заказ ему запрещено. Очередь сохраняется для случая сбойных ситуаций.

PNR автоматически удаляется из очереди, если все ЭМД в заказе распечатаны.

Открытие очереди:

**O/113>**

**Q/113>**

### **9.9. Обработка PNR, в котором изменен статус СВС-элемента (Очередь 114).**

PNR, в котором статус СВС-элемента был изменен на значение "XX" (например, возврат или обмен ЭМД) помещается в очередь 114.

PNR автоматически удаляется из очереди, если удаляется СВС-элемент со статусом "XX".

Открытие очереди:

**O/114>**

**9.10. Обработка PNR, в котором изменилось время вылета/прилета, пассажира не пересаживали (Очередь 177).**

PNR, в котором на сегменте было изменено время вылета/прилета , при этом пассажир не был пересажен, помещается в очередь 177.

Заказ также может быть помещен в эту очередь, если авиакомпания сначала сняла места на сегменте ( был прислан запрос UN), а затем прислала подтверждение с кодом ТК (которое используется для информирования об изменении времени).

Открытие очереди:

**O/177>**

**Q/177>**

## 10. ПЕРЕЧЕНЬ СУЩЕСТВУЮЩИХ ОЧЕРЕДЕЙ

- 2 - Невыкупленные РТА
- 4 - Визовая информация
- 7 - Изменение расписания (пересадка)
- 9 - Ручной ТМЛ
- 10 - Автоматический ТМЛ
- 11 - Горящий ручной ТМЛ
- 12 - Горящий автоматический ТМЛ
- 13 - Лист ожидания
- 19 - Оценка/прайсинг
- 20 - Изменение сеанса
- 49 - Постановка в очередь оператором при ручной обработке телеграмм
- 51 - Групповые PNR's (тайм-лимит)
- 57 - Ошибки при делении PNR
- 70 - Интернетбронирования
- 75 - Ручная или полуавтоматическая тарификация
- 77 - Ошибка из-за разрыва связи с СЭБ авиакомпании при запросе ОТ
- 78 - Электронные билеты при бронировании через интернет
- 79 - Неподтвержденная оплата
- 80 - Очередь для бронирования через интернет. Наградной билет (только для ЮТ)
- 81 - PNR, в которых после изменения расписания авиакомпанией стыковочное время меньше чем в картотеке «МКТ».
- 88 - Добровольный обмен по 31-ой категории
- 110 - PNR с запросом такси на безвозмездной основе
- 111 - Ручные SSR, ручное подтверждение бронирования, аннулирование бронирования в инвенторном центре.
- 113 - Нераспечатанные EMD
- 114 - статус CVC
- 177 - Изменение расписание, кроме пересадки.

Примечания:

1. Все PNR при бронировании через интернет помещаются в 70-ую очередь.
2. Все PNR с оформленными электронными билетами через интернет помещаются в 78-ую очередь.
3. Из 77-ой очереди PNR не удаляются

4. В 80 очередь PNR поступают при бронировании через интернет, если пассажир указывает номер своей бонусной карточки. При этом :при бронировании в очередь PNR ставится, если по карточке возможна полная оплата, при оплате — в любом случае.

## **11. АВТОМАТИЧЕСКАЯ ОЧИСТКА ОЧЕРЕДЕЙ.**

Очистка PNR из очереди выполняется при условии, что PNR поставлено более чем 2-е суток назад и содержит маршрут, где все сегменты с прошедшей датой вылета.

Дополнительный механизм, контролирующий наличие тайм-лимита в заказе, выполняет процедуру удаления PNR, где нет тайм-лимита (например, проданы) из очередей : 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 43, 44, 51.

Важно! Для очередей 9 и 43 удаляются PNR, у которых тайм-лимит истёк 30 суток назад.

Для очереди 111, при автоматическом удалении PNR из очереди, в историю заказа не пишется операция удаления из этой очереди.