

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОБРАБОТКЕ ОЧЕРЕДЕЙ АГЕНТСТВА

ДАТА ПОСЛЕДНЕГО ИЗМЕНЕНИЯ: 10.09.2025

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ С ОЧЕРЕДЯМИ.....	4
2. СОСТОЯНИЕ ОЧЕРЕДЕЙ. ЗАПРОС «ОЧР» /«QCT».....	5
3. ЗАПРОСЫ ДЛЯ ПРОСМОТРА PNR В ОЧЕРЕДЯХ.....	8
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
4. ПОСТАНОВКА PNR В ОЧЕРЕДЬ. ЗАПРОС «ОЧП» /«QEP».	14
5. ПЕРЕНОС PNR ИЗ ОДНОЙ ОЧЕРЕДИ В ДРУГУЮ. ЗАПРОС «ОМ» /«QM»... 	17
6. ПЕРЕДАЧА ОЧЕРЕДЕЙ ППР ДРУГОМУ ППР. ЗАПРОС «ОЧПР».	21
6.1 Автоматическая постановка PNR в очередь агентства или пункта продажи....	22
7. УДАЛЕНИЕ PNR ИЗ ОЧЕРЕДИ С УКАЗАНИЕМ ВРЕМЕНИ ЕГО АВТОМАТИЧЕСКОГО ВОЗВРАТА В ОЧЕРЕДЬ. ЗАПРОС «ОО» /«QD».	23
8. УДАЛЕНИЕ ТЕКУЩЕГО PNR ИЗ ОЧЕРЕДИ БЕЗ ВХОДА В НЕЕ. ЗАПРОС «ОУ» / «QR».	25
9. ОБРАБОТКА ОЧЕРЕДЕЙ.	26
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

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

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 пульта, 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 («О/Ном_очереди/АГН» или «Q/Num_queue/AGN_lat») и с очередями других ППР своего агентства («О/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	ДЗ	92
9	ТАЙМ ЛИМИТ	ТКП	ДЗ	2
10	ТЛИМИТ АВТ	ТКП	Д0	2
		ТКП	Д1	1
		ТКП	ДЗ	3
12	ГОРЯЩ АВТ	ТКП	ДЗ	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	ДЗ	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:

24OCT 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 - идентификационный номер очереди; если в этом поле стоят пробелы, это /Queue означает, что продолжает данные очереди номер которой указан выше .
Сеанс/ - код авиакомпании, в сеансе которой создавались PNR
Seance
День/ - Показатель срочности обработки, указывает на количество дней до
D/R события. Принимает значения: "D0", "D1", "D2", "D3". «D3» устанавливается, если срок обработки 3 дня или срок обработки истек. «D0» - срок обработки сегодня.
Всего - количество PNR в соответствующей очереди с соответствующей
Q/TTL 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			
ОЧЕРЕДЬ		ППР	ДЕНЬ	ВСЕГО	
7	ИЗМ РАСП	Y1000001	ДЗ	3496	
		59500001	ДЗ	5	
		ИЕ000001	ДЗ	1	
		59801721	ДЗ	1	
		23900052	ДЗ	4	
		07700001	ДЗ	4	
		Y1000002	ДЗ	112	
		14200011	ДЗ	14	
		90200456	ДЗ	1	
		26224332	ДЗ	3	
		26200142	ДЗ	27	
		Y1000001	Д1	1	
		29842300	ДЗ	2	
		СУ118580	ДЗ	10	
		65320290	ДЗ	6	
		ЮТ000222	ДЗ	13	
		99999992	ДЗ	11	

Пример и ответ на латинском терминале:

QCT/7/99GRS

24ОКТ 10:15		99GRS			
QUEUE		PPR	D/R	Q/TTL	
7	SCH CHD	Y1000001	D3	3496	
		59500001	D3	5	
		ИЕ000001	D3	1	
		59801721	D3	1	
		23900052	D3	4	
		07700001	D3	4	
		Y1000002	D3	112	
		14200011	D3	14	
		90200456	D3	1	
		26224332	D3	3	
		26200142	D3	27	
		Y1000001	D1	1	
		29842300	D3	2	
		СУ118580	D3	10	
		65320290	D3	6	
		ЮТ000222	D3	13	
		99999992	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 «О» /«Q»

Формат запроса:

O/(Ном_очереди){/принад.очр}>

Английский код команды:

Q/(Num_queue){/(Queue_owner)}>

Параметры запроса:

O/Q - код запроса
 Ном_очереди/
 Num_queue - номер очереди для просмотра

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

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 номера 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 пульта, то просмотреть очередь нельзя.

Примечание:

Привязка к агентству, к ППР и к пульта 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:

OI> QI>	переход к следующему сообщению в очереди.
OIH> QIN>	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:

OY> QR>	удаление PNR из очереди и переход к следующему сообщению в очереди
OYH> QRN>	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 "OY" применяется вместо запроса "OI" в том случае, если ручная обработка просмотренного PNR закончена полностью.

Если обрабатываемое PNR было последним в очереди, то 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 «O» / «Q», можно вернуться к первому PNR в очереди, т.е. к началу очереди.

3.5. Завершение просмотра очереди

Формат запроса:

OV>	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	22ОСТ00:00	1БГ51Ц	25ОКТ22	Э	ВНКРЩН	НК1	ТРС
002	ПЕТИНИН ВАН	11102478	22ОСТ00:00	1БВЖЦБ	25ОКТ22	Э	ВНКРЩН	НК1	ТРС

QL/75>

001	MOMA BASILIO	11102428	21ОСТ15:33	1БГ5Б6	26ОСТ22	Y	LEDSVO	НК1	ТРСБ
002	MOMA BASILIO	11102428	21ОСТ15:33	1БГ5Б6	27ОСТ22	Y	DMECAI	НК1	ТРСБ
003	DILIN BASILI	11100754	20ОСТ10:57	1БГ3Д1	26ОСТ22	Y	LEDSVO	НК1	ТРСБ
004	DILIN BASILI	11100754	20ОСТ10:57	1БГ3Д1	28ОСТ22	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 «ОВ»).

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

Описание

Запрос выполнен вне открытого заказа.

ЗАПИСЬ 1БШГ2М НЕ В ОЧЕРЕДИ
PNR 1БШГ2М IS NOT IN ANY QUEUE

Текущий заказ не стоит в очередях.

4. ПОСТАНОВКА PNR В ОЧЕРЕДЬ. ЗАПРОС «ОЧП» /«QEP».

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 пульта. Если для постановки в очередь недостаточно вводимых данных, то на запрос будет выведена соответствующая реплика.

Формат запроса:

ОЧП/(Ном_очереди)/АГН/ППР/ПУЛ*Дп>

Английский код команды:

QEP/(Num_queue)/AGN/PPR/PUL*Dn>

Параметры запроса:

ОЧП/
QEP - код запроса

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 вводимый 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 1ВГ5В6 ПОМЕЩЕНА В ОЧЕРЕДЬ 110 ППР 00118580 Д 2
PNR 1ВГ5В6 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>
1ВГ5В6 СТАТУС:
99ГРС СУ99ГРС111 МОМВН 21ОКТ22 15:33 СУ (99999992,МСК,БЛ)
1 МОМА/BASILIO 01ЯНВ99(М)/ПСП/РФ/876543456
1 SU-35 Y 26ОКТ22 ПЛКШРМ НК1 0500 0625 LS2 Э
2 MS-730 Y 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 1ВГ5В6 ПОМЕЩЕНА В ОЧЕРЕДЬ 114 ППР 99999992 Д 1

Примеры исторических записей о постановке PNR в очередь:

Заказ создан в сеансе В2:

1БШРШН СТАТУС:
99ГРС В2ТРЭВЛ1663 МОВСНД 16АВГ24 09:40 В2 (В2333333,МСК,БЛ)
1 KIM/IRINA 19АВГ88(Ж)/30АВГ30/ПСП/РФ/987456123
1 В2-975 V 25АВГ24 МИКШРМ НК1 0845 1010 LS2 Э

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

ОЧП/9

Историческая запись:

ОП 99ГРС/В2333333/МОВСНД//О9 * Д1 23АВГ24 13:28:31

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 пульта):

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 «ОМ» /«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 «ОМ» /«QM» следующего формата:

ОМ/**A**/**<Номер_источника>/<Номер_назначения>*<Дn>**

QM/**A**/**<Num_from>/<Num_to>*<Дn>**

где ,

Реквизит	Описание
ОМ QM	- Код запрос на русском или латинице.
A	- Признак переноса всех PNR очереди. Параметр необязательный.
Номер_источника Num_from	- Номер очереди откуда переносится PNR.
Номер_назначения Num_to	- Номер очереди куда переносится PNR.
Дn Dn	- Уровень срочности обработки , где n 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 переносе уровень срочности устанавливается по введенному 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 выполненном переносе.

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 (агенство,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 «ОС» / «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 - "А":

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:

N 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:

OM/A/75/77>

2 ИЗ 169 ЗАПИСЕЙ ПЕРЕМЕЩЕНО ИЗ ОЧЕРЕДИ 75 В ОЧЕРЕДЬ 77
КОЛИЧЕСТВО ЗАПИСЕЙ, ЗАБЛОКИРОВАННЫХ 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	99ГРС	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 RETROV/IVAN 10ОКТ60 (М)/12ДЕК20/ПСП/РФ/123789456
1 SU-101 Y 29МАР14 JFKШРМ НК1 1510 0820 #1 СЕЙ Э
2 UT-455 Y 30ИЮН14 ВНКРЩН УН1 0415 0730 ТСТ Э
3 UT-455 Y 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:

00/2706/1000 >

== ОЧЕРЕДЬ N 7 ==

ЗАПИСЬ СДЕЛАНА ДРУГИМ АГЕНТСТВОМ.

09ДДШП СТАТУС:

01КОР ТКП99ГРС1423 МОВТ03 27МАР14 10:39 ТКП

1 RETROV/IVAN 10ОКТ60(М)/12ДЕК20/ПСП/РФ/123789456

1 SU-101 Y 29МАР14 JFKШРМ НК1 1510 0820 #1 СЕЙ Э

2 UT-455 Y 30ИЮН14 ВНКРШН УН1 0415 0730 ТСТ Э

3 UT-455 Y 30ИЮН14 ДМДРШН 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

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 «00».

*И/09ДДШП >

09ДДШП

(6) ТКПГВЦ1424 МОВТ04 00118580 06ИЮН14 11:23:49 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=1109/29МАР14)

00 27ИЮН14 10:00/01КОР/00118580///07 06ИЮН14 11:23:50

(5) MOWUT AIRIMP 21АПР14 12:47:18 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=1109/29МАР14)

ИУ UT-455 Y 30ИЮН14 ДМДРШН ТК1 0415 0730 ТСТ 21АПР14 12:47:18

Т ВХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1027725598 21АПР14 12:47:18

ИУ UT-455 Y 30ИЮН14 ДМДРШН НК/ТК1 0415 0730 ТСТ 21АПР14 12:47:18

ИУ UT-455 Y 30ИЮН14 ДМДРШН НК1 0415 0730 ТСТ 21АПР14 12:47:18

ДС UT-455 Y 30ИЮН14 ДМДРШН НК1 0415 0730 ТСТ 21АПР14 12:47:18

ИУ UT-455 Y 30ИЮН14 ВНКРШН ХХ/УН1 0415 0730 ТСТ 21АПР14 12:47:18

ХХ UT-455 Y 30ИЮН14 ВНКРШН НК1 0415 0730 ТСТ 21АПР14 12:47:18

ОП 99ГРС/00118580///07 * Д1 21АПР14 12:47:18

(4) СИСОПР СИСПУЛ 27МАР14 10:47:59 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=1109/29МАР14)

ОП 99ГРС/00118580/МОВТ03//011 * Д1 27МАР14 10:47:59

(3) ТКП99ГРС1423 МОВТ03 00118580 27МАР14 10:39:32 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=1109/29МАР14)

Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1027564072 27МАР14 10:39:32

Т ИСХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1027564071 27МАР14 10:39:32

ТЛ 11:09/29МАР14/Р 27МАР14 10:39:28

(2) MOWUT AIRIMP 27МАР14 10:39:26 ЗАКОНЧЕНО (ТЛ=1109/27МАР14)

Т ВХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1027564068 27МАР14 10:39:26

СД СТКТ НК0 UT-0455/30JUN14 BY 27MAR/0709Z OR CNL 27МАР14 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 «00» 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
ОУ	- Код запроса;
QR	
/	- Разделитель;
Ном_очереди	- Номер очереди;
Num_queue	Обязательный реквизит.
/	- Разделитель;
Владелец_очеред	- Код агентства, или код пункта продажи, или код пульта,
и	которым принадлежит очередь.
Queue_owner	Необязательный реквизит.

В случае успешного выполнения операции

ЗАПИСЬ XXXXXX УДАЛЕНА ИЗ ОЧЕРЕДИ Y

Ошибочные ситуации:

Реплика	Пояснения
НЕТ АКТИВНОГО PNR	Запрос вводится вне активного PNR.
ЗАПИСЬ XXXXXX НЕ В ОЧЕРЕДИ Y	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 запрос "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:

О/13>

```
== ОЧЕРЕДЬ N 13 ==  
000Ц7Ф СТАТУС:  
01МОВ ГВЦ1421 МОВТ01 19МАЙ00 10:19  
1 БЕЛОВ/ИВАН ИВАНОВИЧ/ПСР17МЮ555555  
1 ПЛ-1 Э 20МАЙ00 ДМДВСП 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 «XX»).

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/ВП /РФ/  
1 Ы4-777 Э 30ЯНВ03 ШРМУЧБ НК1 1000 1200 МОС  
ТЛ-1904/23ЯНВ03/А (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)  
Т- 1 217-77-13  
СО-1 ЖВТК НК1 ШРМУЧБ Ы4-777 300103 СОБАКА 5КГ- 1  
2 ФРПЩ НК1 ШРМУЧБ 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 «БЗ/код_авиакомпаний», например, БЗ/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 19ДЕК02 15:21
1 ИВАНОВ/ИВАН ИВАНОВИЧ/ВП /РФ/
1 ПЛ-2437 Э 26ДЕК02 ШРМПЛК ХХ1 1230 1430
2 ПЛ-2457 Э 25ДЕК02 ШРМПЛК ТК1 1830 2030
Т- 1 1511256
Р- 1 ПЕРЕСАДКА ВЫПОЛНЕНА СИСТЕМОЙ ПО ЗАПРОСУ ОПЕРАТОРА ГВЦ1419
```

Пассажир с рейса ПЛ-2437 пересаживается 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 досылается 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 ==  
1ШЗБЖ5 СТАТУС:  
19МОС ТКП19МОС2012 МОВ909 18ОКТ04 10:46 ТКП  
1 БЫКОВ/СЕРГЕЙ МИХАЙЛОВИЧ Г-Н/ПСП/РФ/4505782168  
2 БЫКОВА/СВЕТЛАНА 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 производстве ручной тарификации. В исторической части PNR код ручной тарификации ТТ.

Пример:

```

*И>
09C5KH
(3) ТКПГВЦ1424 МОВТ04 00118580 17Ноя14 09:47:38 (ТЛ=1016/17Ноя14)
ТТ ПР УТ-356 Y 30Ноя14 ВНКПЛК КРОТОВ ОЛЕГ ИВАНОВИЧ 25Июн75 ААА
    БЛАНК:Е(298) 2000.00ДОЛ КТ=Э01(Р) УПТ=Ц.###.???? НВВ=1КМ(А) ВСЕГО 2000.00ДО
Л В Т.Ч. НДС: ТАР=305.08 ХТ=0.00 ZZ=0.69 ТЕКСТ В ВИЛЕТ: "УТ-356 ТОЛЬКО НАПИТКИ"
17Ноя14 09:47:08
(2) МОВУТ AIRIMP 17Ноя14 09:46:00 (ТЛ=1016/17Ноя14)
Т ВХОДЯЩАЯ ТЕЛЕГРАММА НОМЕР 1029560316
СД СТКТ НК0 УТ-0356/30NOV14 BY 17NOV/0716Z OR CNL
ОП 99ГРС/00118580/МОВТ04//O111
(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 Y 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 рnr, 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 "ХХ" (например, возврат или обмен ЭМД) помещается в очередь 114.

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

Открытие очереди:

O/114>

Q/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.