



Сирена

Инструкция по обработке агентских очередей ИСБ/ПХ в графическом режиме

Версия 1.2

Содержание

Содержание	2
Термины и определения	3
1 Общее описание функциональности агентских очередей ИСБ/ПХ	4
2 Просмотр состояния агентских очередей	5
3 Обработка агентских очередей	7
4 Добавление PNR в агентскую очередь	10
5 Перемещение PNR в другую агентскую очередь	11
Приложение А Описание системной конфигурации агентских очередей ИСБ/ПХ	12
1.	

Термины и определения

INF — категория пассажира — младенец без места (до 2 лет).

INS — категория пассажира — младенец с местом (до 2 лет).

OSI (Other Service Information, другая служебная информация) с — информационное сообщение для авиакомпании или других участников процесса перевозки. Не является запросом на услугу, а служит для уведомления (например, информация о статусе пассажира, вип-персоне и т.д.).

PNR (Passenger Name Record) — основная запись в системе бронирования, которая содержит всю информацию о поездке.

RI — Система анализа и контроля бронирований Revenue Integrity.

SSR (Special Service Request) — запрос особого обслуживания, который передается авиакомпании и является обязательным для выполнения определенных услуг (специальное питание, инвалидная коляска, дополнительные места и т.д.). Каждый SSR имеет уникальный код.

FQT — элемент PNR с информацией о частолетающем пассажире.

Захват (Claim) — процедура переноса бронирования из одной системы в другую.

ИСБ/ПХ (инвенторная система бронирования/продающий хост) — сегмент информационной системы Сирена-Трэвел на базе Инвенторной системы «Леонардо», составными частями которой являются собственный модуль бронирования (без задействования ИСБ Сирена-Трэвел), тарифный модуль и база данных электронных билетов, предназначенный для размещения, хранения и управления ресурсом мест перевозчика, а также бронирования и оформления перевозок и (или) дополнительных услуг в канале прямых продаж перевозчика.

ИСБ — инвенторная система бронирования. Компьютеризированная система бронирования, предоставляющая информацию о расписании, наличии мест, тарифах и сопутствующих услугах, позволяющая бронировать и оформлять перевозки и дополнительные услуги в канале прямых продаж перевозчика и обеспечивающая некоторые или все эти возможности пользователям такой системы.

Канал прямых продаж — канал продаж, в котором бронирование и оформление перевозок и дополнительных услуг осуществляется через ИСБ (ИСБ/ПХ) на собственных перевозочных документах авиаперевозчика: на официальном сайте перевозчика (B2C); в официальном мобильном B2C-приложении перевозчика; в собственном контактном центре (колл-центре) перевозчика; в собственном представительстве перевозчика (обособленном подразделении перевозчика, расположенному вне места его нахождения и наделенном имуществом создавшего его юридического лица, и действующим на основании утвержденных им положений); в офисах агентств, имеющих статус собственных представительств перевозчика (GSA).

АР(Д)С Миксвел — автоматизированная распределительная (дистрибутивная) система Миксвел.

ППР — информация о пункте продажи. Данные о месте (городе, стране), в котором осуществляется продажа перевозки или услуги.

ЭМД (EMD) — электронный документ на дополнительные услуги: документ для оформления платных дополнительных услуг (например, дополнительный багаж, питание, выбор места).

1 Общее описание агентских очередей в ИСБ/ПХ

Функциональность агентских очередей в ИСБ/ПХ предназначена для организации обработки PNR, требующих внимания или действий со стороны пользователей ИСБ/ПХ в авиакомпаниях и агентствах.

Уведомление по PNR добавляется в очередь системой автоматически при наступлении определенного события, либо пользователем вручную при необходимости.

Очереди имеют дополнительные вложенные уровни детализации, которые называются категориями. Работая с очередью, пользователь имеет возможность обрабатывать либо все уведомления очереди (из всех её категорий), либо уведомления только из конкретной категории очереди.

В общем случае процесс обработки очередей заключается в следующих действиях пользователя:

- просмотр статуса очередей (информации о количестве уведомлений в каждой очереди);
- просмотр и обработка уведомлений конкретной непустой очереди или категории очереди — последовательное открытие каждого PNR, по которому поступило уведомление и выполнение необходимых действий;
- удаление из очереди уведомления по обработанному PNR. В отдельных случаях уведомление может быть оставлено пользователем в очереди для того, чтобы обработать его позже. Также пользователь может перемещать уведомления из одной очереди в другую.

Функциональность обработки агентских очередей доступна пользователям в текстовом терминале ИСБ/ПХ в режиме текстовых запросов (см. описание запросов в документе «Руководство пользователя текстового терминала системы бронирования») и в графическом интерфейсе в разделе «Очереди».



2 Просмотр состояния агентских очередей

Для начала работы с агентскими очередями в графическом режиме откройте текстовый терминал ИСБ/ПХ и нажмите в боковом меню кнопку «Очереди».



Рисунок 1 — Меню текстового терминала, пункт «Очереди»

На экране отобразится начальная страница раздела «Очереди».

ОЧЕРЕДИ					
		ППР: 03ЕКБ/26250313 ← ППР		Список очередей → Добавление PNR в очередь Добавить PNR в очередь	
		Список очередей		Обновление данных	
№	Наименование			Количество	
1	Confirmation			17	
2	Wait list			1	
4	Responsibility change			0	
6	Mandatory elements PNR			1	
7	Schedule change			4	
10	TKT TL			0	
11	SVC TL			0	
15	Groupe Review			2	
18	Manual pricing			61	
20	MCT violation			17	
25	Reminder			0	

Рисунок 2 — Начальная страница раздела «Очереди»

Интерфейс раздела «Очереди» содержит следующие области:

ППР — информация об агентстве/ППР, с очередями которых работает пользователь.

Кнопка **Добавить PNR в очередь** — по нажатию кнопки отображается форма добавления PNR в очередь.

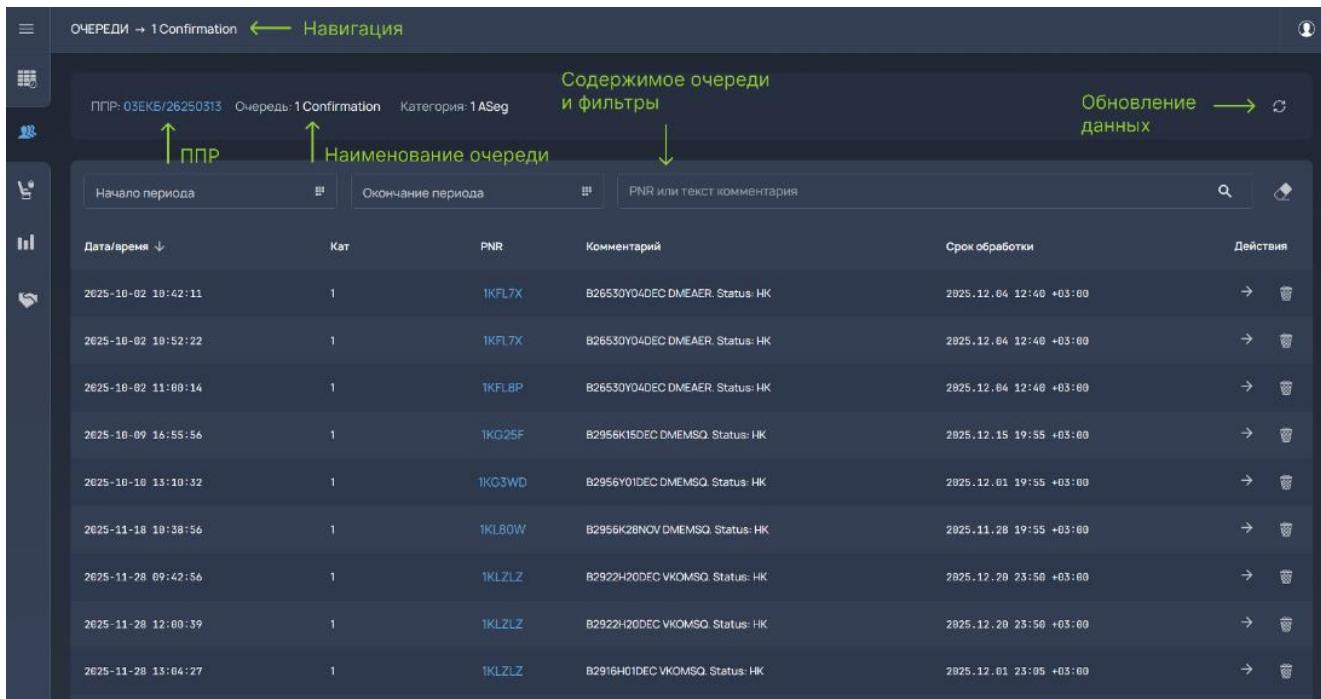
Кнопка **Обновить** — по нажатию кнопки выполняется обновление данных списка агентских очередей с учетом текущих значений **ППР**.

Список агентских очередей с указанием номеров очередей/категорий, наименований и количества уведомлений в каждой очереди/категории. В строке с номером очереди отображается количество всех уведомлений, находящихся в соответствующей очереди.

Кнопка **Раскрыть** ➤ слева от номера очереди позволяет «развернуть» описание очереди и отобразить данные в разрезе её категорий.

3 Обработка агентских очередей

Для просмотра содержимого очереди или отдельной категории очереди нажмите левой кнопкой мыши на строку требуемой очереди/категории в списке очередей. Будет выполнен переход к экрану просмотра содержимого соответствующей очереди/категории:



The screenshot shows a table with the following columns: Начало периода (Start Period), Кат (Category), PNR, Комментарий (Comment), Срок обработки (Processing Date), and Действия (Actions). The table lists 9 messages from different agents (1KFL7X, 1KG25F, etc.) with their respective details and processing dates.

Начало периода	Кат	PNR	Комментарий	Срок обработки	Действия
2025-10-02 10:42:11	1	1KFL7X	B26530Y04DEC DMEAER. Status: HK	2025.12.04 12:40 +03:00	→ trash
2025-10-02 10:52:22	1	1KFL7X	B26530Y04DEC DMEAER. Status: HK	2025.12.04 12:40 +03:00	→ trash
2025-10-02 11:00:14	1	1KFL8P	B26530Y04DEC DMEAER. Status: HK	2025.12.04 12:40 +03:00	→ trash
2025-10-09 16:55:56	1	1KG25F	B2956K15DEC DMEMSQ. Status: HK	2025.12.15 19:55 +03:00	→ trash
2025-10-18 13:10:32	1	1KG3WD	B2956Y01DEC DMEMSQ. Status: HK	2025.12.01 19:55 +03:00	→ trash
2025-11-18 19:38:56	1	1KL80W	B2956K28NOV DMEMSQ. Status: HK	2025.11.28 19:55 +03:00	→ trash
2025-11-28 09:42:56	1	1KLZLZ	B2922H20DEC VKOMSQ. Status: HK	2025.12.28 23:50 +03:00	→ trash
2025-11-28 12:00:39	1	1KLZLZ	B2922H20DEC VKOMSQ. Status: HK	2025.12.28 23:50 +03:00	→ trash
2025-11-28 13:04:27	1	1KLZLZ	B2916H01DEC VKOMSQ. Status: HK	2025.12.01 23:05 +03:00	→ trash

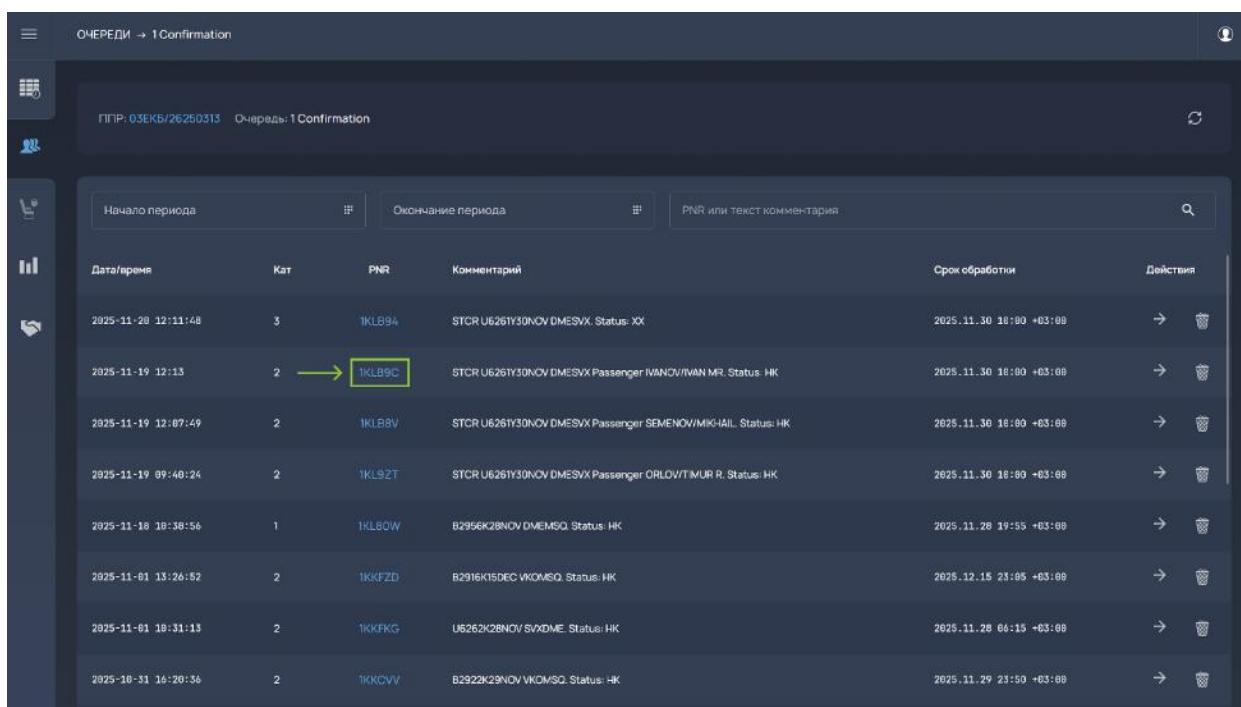
Рисунок 3 — Начальная страница раздела «Очереди»

На экране просмотра данных очереди/категории представлены следующие элементы:

- **Навигационный элемент**, отображающий в какой очереди находится пользователь. Для возврата на начальную страницу раздела «Очереди» нажмите на ссылку **ОЧЕРЕДИ**;
- **ППР** — информация об агентстве/ППР, с очередями которых работает пользователь. По умолчанию пользователь работает с очередями агентства/ППР, заданных в его POS. Пользователям-супервайзерам разрешено изменение установленных по умолчанию значений и работа с очередями любого агентства/ППР (если пользователь имеет POS типа А) или любого ППР своего агентства (если пользователь имеет POS типа G, N или T). Для изменения параметров по умолчанию нажмите на информацию о ППР левой кнопкой мыши, введите в открывшейся форме необходимые параметры и нажмите кнопку **Сохранить** — данные в списке агентских очередей обновятся с учетом указанных параметров.
- Номер и наименование очереди/категории;
- Кнопка обновления данных  — по нажатию кнопки выполняется обновление данных с учетом текущих значений **ППР**;
- Список уведомлений очереди со следующими элементами и информацией:
 - **Блок фильтрации** уведомлений по периоду создания, номеру PNR и тексту комментария. Кнопка **Очистить**  очищает значения фильтров;
 - **Дата/время** — дата/время добавления PNR в очередь по времени инвенторного центра АК;
 - **Кат** — номер категории очереди, в которой находится уведомление;
 - **PNR** — номер PNR в виде ссылки;
 - **Комментарий** — текст уведомления;

- **Срок обработки** – дата/время с указанием временной зоны, по которой рассчитано отображаемое время (значение берется из профиля пользователя);
- **Действия:**
 - **Переместить** → —перемещение PNR в другую очередь;
 - **Удалить** ━ — удаление уведомления из очереди.

Для просмотра PNR, по которому сформировано уведомление нажмите на его номер — система выполнит переход в текстовый терминал и выведет на экран соответствующее PNR:



Начало периода	Окончание периода	PNR	Комментарий	Срок обратки	Действия
2025-11-28 12:11:48		1KLB94	STCR U6261Y30NOV DMESVX Status: XX	2025.11.30 18:00 +03:00	→ ━
2025-11-19 12:13	2	1KLB9C	STCR U6261Y30NOV DMESVX Passenger IVANOV/IVAN MR. Status: HK	2025.11.30 18:00 +03:00	→ ━
2025-11-19 12:07:49		1KLB8V	STCR U6261Y30NOV DMESVX Passenger SEMENOV/MIKAIL. Status: HK	2025.11.30 18:00 +03:00	→ ━
2025-11-19 09:46:24		1KL9ZT	STCR U6261Y30NOV DMESVX Passenger ORLOV/TIMUR R. Status: HK	2025.11.30 18:00 +03:00	→ ━
2025-11-18 10:38:56		1KL80W	B2956K28NOV DMESVX Status: HK	2025.11.28 19:55 +03:00	→ ━
2025-11-01 13:26:52		1KKFZD	B2916K15DEC VKOMSQ Status: HK	2025.12.15 23:05 +03:00	→ ━
2025-11-01 10:31:13		1KKFKG	U6262K28NOV SVXDM Status: HK	2025.11.28 06:15 +03:00	→ ━
2025-10-31 16:20:36		1KKCVV	B2922K29NOV VKOMSQ Status: HK	2025.11.29 23:50 +03:00	→ ━

Рисунок 4 — Переход к PNR

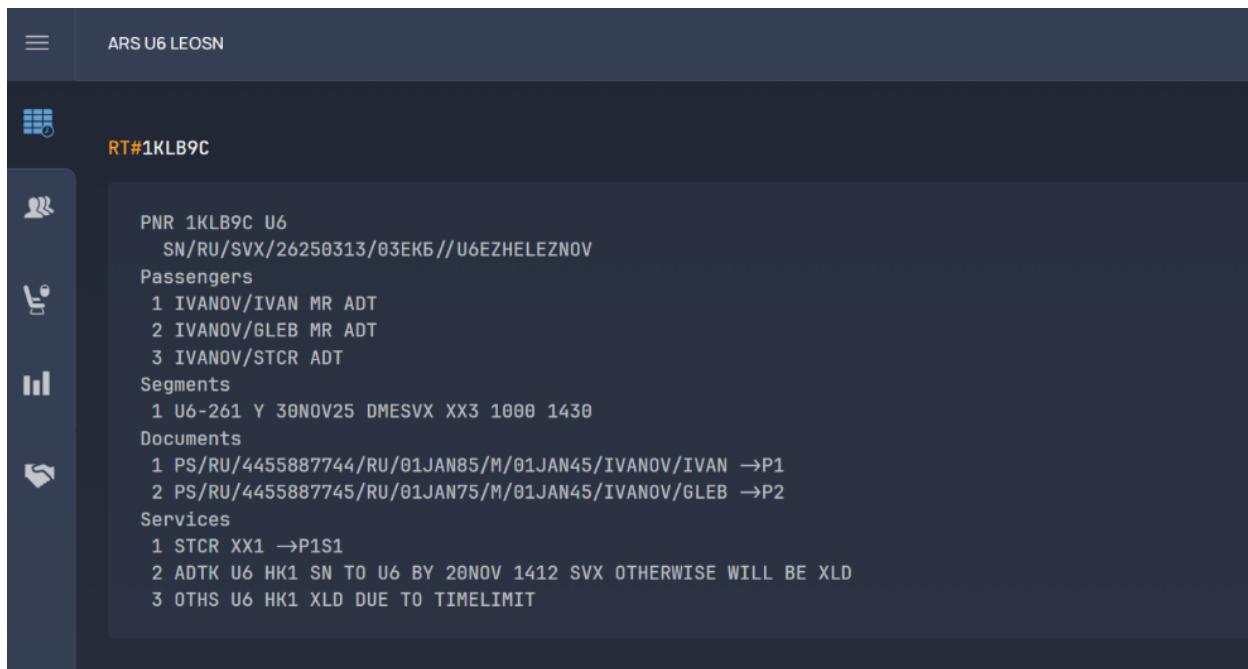


Рисунок 5 — Экран PNR в текстовом терминале

Выполните необходимые действия с PNR, после чего вернитесь в раздел «Очереди» и удалите соответствующее уведомление.

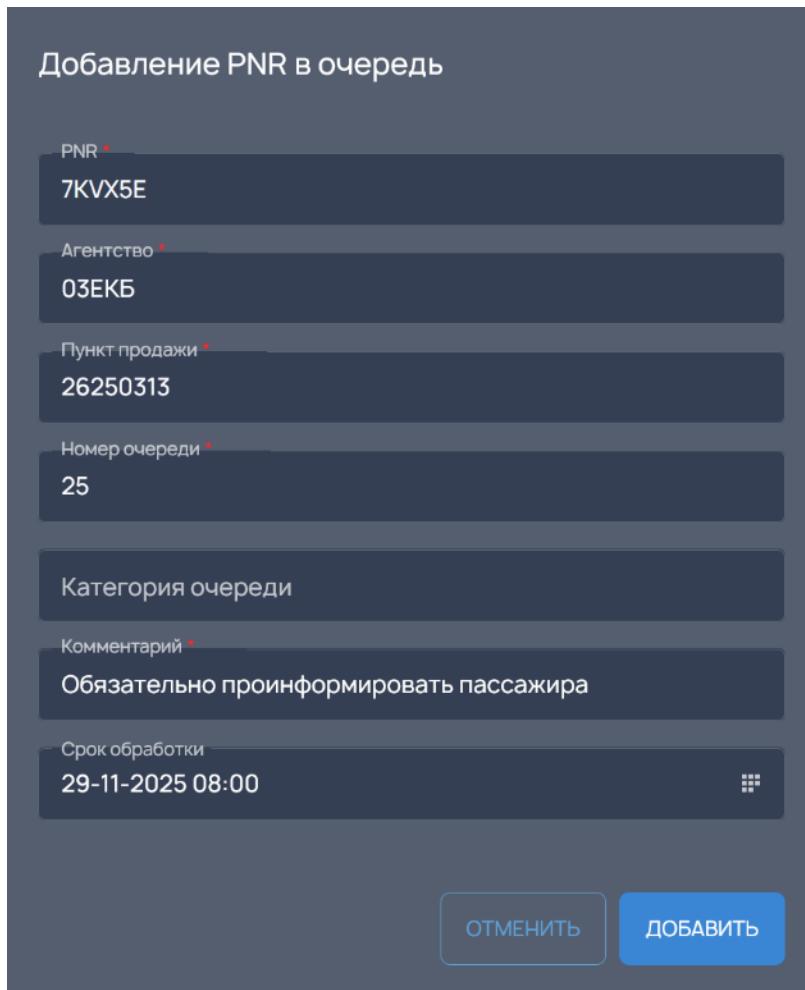
Для удаления уведомления нажмите кнопку **Удалить**  в строке с уведомлением и подтвердите удаление.

После возврата из текстового терминала в раздел «Очереди», строки с номером PNR, в которое выполнялся переход, выделяются цветом.

Важно! Если уведомление не было удалено пользователем, то оно автоматически удаляется системой через 6 часов после наступления срока обработки уведомления.

4 Добавление PNR в агентскую очередь

Для добавления PNR в агентскую очередь (создания уведомления о PNR) перейдите в раздел «Очереди» и нажмите кнопку **Добавить PNR в очередь** — будет отображена форма добавления PNR в очередь:



Добавление PNR в очередь

PNR *
7KVX5E

Агентство *
03ЕКБ

Пункт продажи *
26250313

Номер очереди *
25

Категория очереди

Комментарий *
Обязательно проинформировать пассажира

Срок обработки
29-11-2025 08:00

ОТМЕНИТЬ ДОБАВИТЬ

Рисунок 6 — Форма добавления PNR в очередь

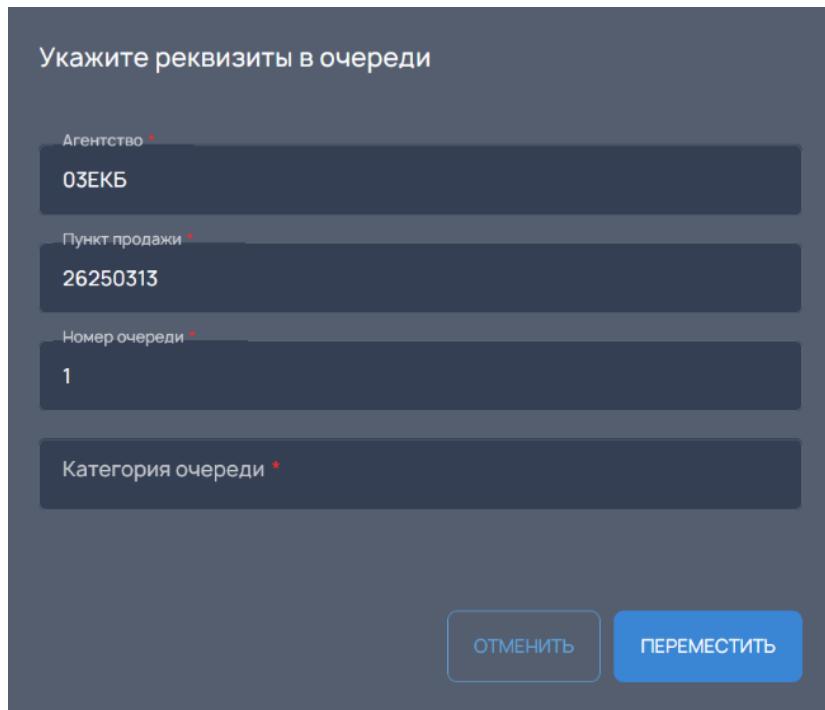
Заполните следующие поля формы (обязательные поля отмечены звёздочкой):

- **PNR** — номер заказа, по которому необходимо добавить уведомление;
- **Агентство** — код агентства, в очередь которого необходимо добавить уведомление. По умолчанию — код агентства из POS пользователя;
- **Пункт продажи** — код пункта продажи (ППР), в очередь которого необходимо добавить уведомление. По умолчанию — код ППР из POS пользователя;
- **Номер очереди** — номер очереди, в которую необходимо добавить уведомление;
- **Категория очереди** — номер категории очереди, в которую необходимо добавить уведомление (опционально, если не указано, то уведомление будет добавлено в категорию 0);
- **Комментарий** — текст комментария в уведомлении;
- **Срок обработки** — дата/время, до которых необходимо обработать уведомление (Важно! При добавлении PNR в 25 очередь, срок обработки интерпретируется как дата/время, при наступлении которых заказ будет показан в очереди);

Подтвердите добавление PNR в очередь нажатием кнопки **Добавить** или отмените действие нажатием кнопки **Отменить**.

5 Перемещение PNR в другую агентскую очередь

Для перемещения уведомления о PNR в другую агентскую очередь перейдите к списку уведомлений в очереди/категории и нажмите кнопку в строке с уведомлением по PNR, которое требуется переместить в другую очередь — будет отображена форма перемещения PNR в другую очередь:



Укажите реквизиты в очереди

Агентство *

03ЕКБ

Пункт продажи *

26250313

Номер очереди *

1

Категория очереди *

ОТМЕНИТЬ ПЕРЕМЕСТИТЬ

Рисунок 7 — Форма перемещения PNR в очередь

Заполните следующие поля формы (обязательные поля отмечены *):

- **Агентство** — код агентства, в очередь которого необходимо переместить уведомление. По умолчанию — код агентства из POS пользователя;
- **Пункт продажи** — код пункта продажи (ППР), в очередь которого необходимо переместить уведомление. По умолчанию — код ППР из POS пользователя;
- **Номер очереди** — номер очереди, в которую необходимо переместить уведомление;
- **Категория очереди** — номер категории очереди, в которую необходимо переместить уведомление.

Подтвердите перемещение уведомления о PNR нажатием кнопки **Переместить** или отмените действие нажатием кнопки **Отменить**.

**Приложение А Описание системной конфигурации агентских очередей ИСБ/ПХ**

Номер очереди	Наименование очереди	Категория	Описание	Условие формирования уведомления	Срок обработки	Шаблон уведомления
1	Confirmation	0 General	По умолчанию	—	—	—
		1 ASeg	Контроль подтверждения сегментов на запросе	Изменение статуса сегмента с HN на HK/TK	Время вылета подтвержденного сегмента	АКРейсRBDДата Маршрут. Status: Код статуса
		2 SService	Контроль подтверждения запросов специального обслуживания	Изменение статуса SSR с HN на HK Изменение статуса RFISC с HN на HD/HK	Время вылета сегмента, к которому привязана услуга +48 часов к дате услуги без привязки к сегменту	КодSSR/RFISC АКРейсRBDДата Маршрут Passenger ФИО. Status: Код статуса
		3 XIdHN	Аннулирование сегментов или услуг на запросе	Изменение статуса сегмента или услуги с HN на любой неактивный статус (XX, UN и проч.) за исключением случаев немедленной отмены при бронировании	Время вылета аннулированного сегмента Время вылета сегмента, к которому привязана аннулированная услуга +48 часов к дате услуги без привязки к сегменту	АКРейсRBDДата Маршрут. Status: Код статуса КодSSR/RFISC РейсДатаRBD Маршрут. Status: Код статуса
		4 RQR	Контроль необработанных запросов сегментов или услуг	Статус сегмента или услуги не изменился в течение 24 часов с момента установки статуса HN	Время вылета сегмента со статусом HN Время вылета сегмента, к которому привязана услуга +48 часов к дате услуги без привязки к сегменту	АКРейсRBDДата Маршрут not cfm more than 24 hrs КодSSR/RFISC РейсДатаRBD Маршрут not cfm more than 24 hrs
2	Wait list	0 General	По умолчанию	—	—	—

Номер очереди	Наименование очереди	Категория	Описание	Условие формирования уведомления	Срок обработки	Шаблон уведомления
		1 CfmWI	Контроль подтверждения сегментов на листе ожидания	Изменение статуса сегмента с HL на HK/TK	Время вылета подтвержденного сегмента	АКРейсRBDДата Маршрут. Status: Код статуса
		2 XldWI	Аннулирование сегментов на листе ожидания	Изменение статуса сегмента с HN на любой неактивный статус (XX, UN и проч.) за исключением случаев немедленной отмены при бронировании	Время вылета аннулированного сегмента	АКРейсRBDДата Маршрут. Status: Код статуса
4	Responsibility change	0 General	Контроль изменения POS в PNR	Изменение POS в PNR	Дата/время вылета последнего сегмента в PNR	POS change {old POS} -> {new POS}
6	Mandatory elements PNR	0 General	По умолчанию	—	—	—
		1 ADPI	Контроль наличия обязательных документов в PNR	В PNR добавлен SSR ADPI с перечнем недостающих документов	+48 часов к дате/времени, указанным в SSR ADPI	Определяется настройками на стороне RI
		2 ME	Контроль наличия обязательных элементов в PNR	В PNR добавлен SSR OTHS с текстом PROVIDE MANDATORY ELEMENTS	+48 часов к дате/времени, указанным в SSR OTHS	Определяется настройками на стороне RI
7	Schedule change	0 General	По умолчанию	—	—	—
		1 ASC	Изменение параметров перевозки	Изменение одного или нескольких параметров: Время вылета или прибытия Пункт вылета или прибытия RBD	Время вылета измененного сегмента	«Старая» информация по сегменту в формате АКРейсRBDДата Маршрут Код статуса и количество мест «Новая» информация по сегменту в формате

Номер очереди	Наименование очереди	Категория	Описание	Условие формирования уведомления	Срок обработки	Шаблон уведомления
				Дата вылета Номер рейса Аннуляция сегмента (без пересадки), вследствие отмены рейса		АКРейсRBDата Маршрут Код статуса, количество мест и время вылета/прибытия
10	TKT TL	Очереди упразднены, используйте текстовые команды TLSG				
11	SVC TL	Очереди упразднены, используйте текстовые команды TLSV				
15	Groups Review	0 General	По умолчанию	—	—	—
		1 Cfm	Контроль подтверждения сегментов на запросе в групповом PNR	Изменение статуса сегмента с HN на HK/TK	Время вылета первого подтвержденного сегмента	АКРейсRBDата Маршрут. Status: Код статуса
		2 GRTL	—	—	—	—
		3 XldGr	Аннулирование сегментов на запросе в групповом PNR	Изменение статуса сегмента с HN на любой неактивный статус (XX, UN и проч.)	+48 часов с момента наступления события	АКРейсRBDата Маршрут. Status: Код статуса
		4 NameTL	—	—	—	—
18	Manual pricing	0 General	По умолчанию	—	—	—
		1 Issue	Контроль ручной оценки при выписке билета	Выполнена ручная оценка сегмента или маршрута для выпуска билета	Время вылета последнего сегмента в PNR	АКРейсRBDата Маршрут. Номер-билета/номер-купон Issue. Manual pricing

Номер очереди	Наименование очереди	Категория	Описание	Условие формирования уведомления	Срок обработки	Шаблон уведомления
		2 Exchg	Контроль ручной оценки при обмене билета	Выполнена ручная или полуавтоматическая оценка сегмента или маршрута для обмена билета	Время вылета последнего сегмента в PNR	АКРейсRBDДата Маршрут. ТКТ номер-билета/номер-купона Exchange. Manual pricing
		3 Refund	Контроль ручной оценки при возврате билета	Выполнена ручная оценка сегмента или маршрута для возврата билета	Время вылета последнего сегмента в PNR	АКРейсRBDДата Маршрут. ТКТ номер-билета/номер-купона Refund. Manual pricing
20	MCT violation	0 General	По умолчанию	—	—	—
		1 MCT	Контроль нарушения минимального стыковочного времени	Время между сегментами перевозчика в PNR меньше минимального разрешенного времени в справочнике МСТ (Minimum connecting time)	Время последнего из нестыкуемых сегментов в PNR	MCT violation {сегмент} and {сегмент} Где {Сегмент} в формате АКРейсRBDДата Маршрут
25	Reminder	0 General	Контроль установленных напоминаний (агент может установить напоминание по любому PNR и оно будет отображено в очереди в назначенное время)	Наступило время напоминания	+48 часов с момента наступления события	Reminder {Текст напоминания}