

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОБРАБОТКЕ ОЧЕРЕДЕЙ АВИАКОМПАНИИ

Дата последнего изменения документа	17/07/2025
-------------------------------------	------------

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ОЧЕРЕДЯМИ.....	3
2. СОСТОЯНИЕ ОЧЕРЕДЕЙ. ЗАПРОС «ОЧР» / «QCT».	4
3. ЗАПРОСЫ ДЛЯ ПРОСМОТРА PNR В ОЧЕРЕДЯХ	6
3.1. Открытие очереди для просмотра. Запрос «О»/«Q».	6
3.2. Переход к следующему/предыдущему PNR в очереди.....	7
3.3. Переход к следующему/предыдущему PNR в очереди и одновременно удаление из очереди только что просмотренного PNR	7
3.4. Возврат к первому сообщению в очереди.....	7
3.5. Завершение просмотра очереди.....	7
3.6. Просмотр очереди в виде списка пассажиров. Запрос «ОЛ»/«QL».....	8
3.7. Просмотр очереди в виде списка PNR. Запрос «ОЛП»/«QLP».....	9
4. ПРОСМОТР НОМЕРОВ ОЧЕРЕДЕЙ ТЕКУЩЕГО PNR. ЗАПРОС «ОС» / «QS».	10
5. ПОСТАНОВКА PNR В ОЧЕРЕДЬ АВИАКОМПАНИИ. ЗАПРОС «ОЧП»/«QEP».	11
6. ОБРАБОТКА ОЧЕРЕДЕЙ.	13
6.1. Подтверждение бронирования агентами авиакомпаний при бронировании мест, требующем ручного подтверждения (40 очередь).	13
6.2. Обработка PNR с истекающим тайм-лимитом (43 и 44 очереди).....	14
6.3. Обработка очереди для подтверждения спец. обслуживания (46 очередь)	14
6.4. Обработка очереди авиакомпании для PNR, забронированных через «Амадеус» (47 очередь).....	15
6.5. Обработка очереди групповых PNR авиакомпании (48 очередь)	17
7. ПЕРЕЧЕНЬ СУЩЕСТВУЮЩИХ ОЧЕРЕДЕЙ	18

Дата	Содержание изменения	Ссылка на главу
17/07/2024	Внесено описание запроса просмотра очередей текущего PNR.	п.4
08/10/2024	Внесено описание доработанного запроса на ручную постановку PNR в очередь.	п.5
26/12/2024	Доработан запрос «ОЧП» для постановки в очередь конкретной авиакомпании. Изменена структура документа. Удалена информация о запросе «ОУ».	п.5
17/07/2025	Внесена дополнительная информация о реплике системы в случае удаления из очереди ее единственного элемента.	п.3.3

1. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ОЧЕРЕДЯМИ

В системе предусмотрен механизм обработки очередей PNR. В очередь поступают PNR, для которых необходимо применить какие-то действия: подтвердить бронирование, спец. обслуживание или отказать в бронировании. Так же существуют очереди PNR с тайм-лимитом для контроля за ресурсом.

Очередь авиакомпании содержит только те PNR, в которых включены сегменты с рейсами этой авиакомпании.

Каждая очередь имеет свой идентификационный номер. Номер очереди представляет собой целое число, максимально трехзначное.

Подсистема обработки очередей поддерживает 3 уровня приоритетности ручной обработки PNR. PNR с 1-м уровнем приоритетности должны быть обработаны в тот же день, в который они поставлены в очередь. PNR со 2-м уровнем приоритетности должны быть обработаны в течение 1-2 дней. PNR с 3-м уровнем приоритетности могут подождать своей обработки 3 дня и более. Если PNR с приоритетами 1 и 2 не обработаны в соответствующие сроки, то им присваивается нулевой приоритет.

Для работы с очередями агенту требуются права супервизора авиакомпании.

Важно! Если очередь авиакомпании просматривает оператор в сеансе этой авиакомпании, и у него есть право просмотра ресурса, то при просмотре им очереди, переключение на сеанс открываемого из очереди PNR, не производится.

Авиакомпания с помощью таблицы «УПР» может передавать право работы с очередями по определенным рейсам другим авиакомпаниям. Для просмотра очереди агент авиакомпании, которой передано управление, использует запрос:

О/УПР/Номер_очереди/Номер_рейса .

Если в карточке УПР указан код агентства, то очередь по указанному в УПР рейсу может просматривать агент указанной компании и указанного агентства, если в

карточке УПР, код агентства не указан, то очередь может просматривать агент любого агентства указанной авиакомпании.

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

Формат запроса для просмотра всех очередей авиакомпании:

ОЧР// (код авиакомпании)

Система выдает на экран номера очередей авиакомпании и количество PNR в каждой из этих очередей.:

Пример:

ОЧР//ПЛ >					
23ИЮН 15:16 ПЛ					
	ОЧЕРЕДЬ	СЕАНС	ДЕНЬ	ВСЕГО	
	40	РУЧН.БРОН	ТКП	Д0	1
	43	ТАЙМ ЛИМИТ	ТКП	Д1	6
	44	ТЛИМИТ АВТ	ПЛ	Д1	3
	46	СПЕЦ.ОБСЛ	ТКП	Д0	5

Колонки имеют следующее назначение:

- Очередь - идентификационный номер очереди и ее название; если в этом поле стоят пробелы, это означает, что несколько последовательных строк относятся к одной очереди
- Сеанс - код авиакомпании, в сеансе которой создавались PNR
- День - уровень приоритетности PNR в очереди; обозначение "Д1" указывает на 1-й уровень приоритетности обработки.
Если очередь разбивается по датам, то при постановке PNR в очередь системой, PNR присваивается уровень приоритетности 1. Приоритет 2 и 3 может присваиваться при ручной постановке PNR в очередь.
Если очередь не разбивается по датам, то при постановке в очередь PNR присваивается приоритет 0.
- Всего - количество PNR в соответствующей очереди с соответствующим приоритетом

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

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

ВСЕ ОЧЕРЕДИ ПУСТЫЕ

Формат запроса для просмотра состояния конкретной очереди авиакомпании:

ОЧР/ (номер очереди) / (код авиакомпании)

Пример:

ОЧР/46/ПЛ >				
23ИЮН 15:37	ПЛ			
ОЧЕРЕДЬ	СЕАНС	ДЕНЬ	ВСЕГО	
46	ССР ТКП	Д0	5	

Формат запроса для просмотра состояния диапазона очередей авиакомпании:

ОЧР/ (номер_очереди_n) - (номер_очереди_m) / (код авиакомпании)

Пример :

ОЧР/3-100/ЮТ >				
25ДЕК 12:35		ЮТ		
ОЧЕРЕДЬ		СЕАНС	ДЕНЬ	ВСЕГО
53	ВИП ПАССАЖ	ЮТ	Д0	3
65	ИНФО	ТКП	Д0	2
		ЮТ	Д0	1
		ТКП	Д0	2
		YQ	Д0	1
		ЮТ	Д0	2
ЧАСТЬ				

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:

О/ (Номер) /код авиакомпании { *Т (тайм-лимит) }

Параметры запроса:

О	- код запроса
номер	- номер очереди для просмотра
Код авиакомпании	- код авиакомпании очередь которой просматривается, по умолчанию берется код авиакомпании, в сеансе которой подается запрос
*Т	- признак выбора PNR по тайм-лимиту
тайм-лимит	- разница в днях между текущей датой и датой тайм-лимита PNR со знаком «-» или «+». При тайм-лимите равном 0 *Т можно не указывать

Примеры запросов:

О/43/ПЛ

О/43/ПЛ*Т+0

О/46/Ы1*Т+1

О/47/Ы2*Т-2

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

Ответные сообщения на нестандартные ситуации:

- с пульта ранее был подан запрос на просмотр другой очереди и не подан запрос на завершение просмотра:

СНАЧАЛА ВЫЙДИТЕ ИЗ ОЧЕРЕДИ

- в запросе параметр “номер” набран неверно:

НОМЕР ОЧЕРЕДИ НЕВЕРЕН

- в запросе параметр код авиакомпании набран неверно:

НЕИЗВЕСТНЫЙ КОД АВИАКОМПАНИИ

- в очереди нет ни одного PNR:

ОЧЕРЕДЬ ПУСТАЯ

3.2. Переход к следующему/предыдущему PNR в очереди

Формат запроса:

Рус	Лат	Описание
OИ	QI	переход к следующему сообщению в очереди
OИН	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:

Рус.	Лат.	Описание
OУ	QR	удаление PNR из очереди и переход к следующему сообщению в очереди
OУН	QRN	удаление PNR из очереди и переход к предыдущему сообщению в очереди

Если пульт находится в очереди, в котором только одно рпг, то при выполнении запроса OУ происходит удаление рпг из очереди и затем выход из очереди, сопровождаемый репликой:

"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" где: О – буква, можно вернуться к первому PNR в очереди, т.е. к началу очереди.

3.5. Завершение просмотра очереди

Формат запроса:

ОВ или **QX**

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

Ответные сообщения:

- при нормальной ситуации:

ПУЛЬТ ВЫШЕЛ ИЗ ОЧЕРЕДИ

- пульт не был в режиме просмотра очереди:

ПУЛЬТ НЕ В ОЧЕРЕДИ

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

Формат запроса:

ОЛ/ (номер очереди) / (код авиакомпании)

По этому запросу выдаются списки пассажиров, PNR которых находятся в указанной очереди. В списке указывается фамилия пассажира, номер PNR, дата вылета рейса, код агентства, в котором произведено бронирование, маршрут и.т.д. По формату строка списка такая же, как и в списке пассажиров на рейс.

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:

ОЛ/46 >

001	LEBEDINSKIY	67523320	18APR20:20	22ЦТ97	20АПР06	П	ШРМАМС	ПРО	Т
002	LEBEDINSKIY	67523320	18APR20:20	22ЦТ97	20АПР06	Э	КЛДШРМ	ХХ1	Т
003	LEBEDINSKIY	67523320	18APR20:20	22ЦТ97	20АПР06	Н	КЛДШРМ	НК1	Т
004	ШАЙДУЛИН РАМ	64188391	12APR14:16	22ХВК8	01МАЙ06	Н	ДМДКЛД	НК3	Т С
005	ШАЙДУЛИНА ОЛ	64188391	12APR14:16	22ХВК8	01МАЙ06	Н	ДМДКЛД	НК3	Т С
006	ШАЙДУЛИН ТИМ	64188391	12APR14:16	22ХВК8	01МАЙ06	Н	ДМДКЛД	НК3	Т С
007	ZIPS ALFREDM	63732505	11APR16:44	22Х5Ш3	25АПР06	П	МУСТХЛ	ПРО	ТРС
008	ZIPS ALFREDM	63732505	11APR16:44	22Х5Ш3	25АПР06	Э	ТХЛКЛД	НК1	ТРС
009	ZIPS ALFREDM	63732505	11APR16:44	22Х5Ш3	26АПР06	М	КЛДДМД	НК1	ТРС
010	HARFICH KARI	63729665	11APR16:36	22Х5ЦН	25АПР06	П	МУСТХЛ	ПРО	ТРС
011	HARFICH KARI	63729665	11APR16:36	22Х5ЦН	25АПР06	Э	ТХЛКЛД	НК1	ТРС
012	HARFICH KARI	63729665	11APR16:36	22Х5ЦН	26АПР06	М	КЛДДМД	НК1	ТРС
013	LITVIN OLEXI	63618110	11APR11:38	22ФШ7Н	14АПР06	М	ТХЛКЛД	НК1	Т С
014	LITVIN OLEXI	63618110	11APR11:38	22ФШ7Н	21АПР06	М	КЛДТХЛ	НК1	Т С
015	ГЛОТОВА ДАРЬ	48812420	02MAR23:28	22МН4Г	03МАР06	В	ДМДКЛД	ХХ1	Т

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

Формат запроса:

ОЛП/ (номер очереди) / (код авиакомпании)

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/7/ЮТ >					
СПИСОК ЗАКАЗОВ В ОЧЕРЕДИ 7 ДЛЯ 29842300 19.12.2023 13:59:56					
0001	0X8D97	SYSTEM	12.10.2021	11:17:28	7470397
0002	0X8D98	SYSTEM	12.10.2021	11:20:33	7470402
0003	0X9C8C	SYSTEM	03.12.2021	12:50:59	7497999
0004	0XBГ56	SYSTEM	05.03.2022	18:08:41	7514844
0005	1BD00П	SYSTEM	16.11.2022	10:03:42	11129846
0006	1BD04B	SYSTEM	16.11.2022	10:49:43	11130095
0007	1BD052	SYSTEM	16.11.2022	10:49:44	11130104
0008	1BD053	SYSTEM	16.11.2022	10:49:44	11130107
0009	1BГШ2X	SYSTEM	16.11.2022	10:49:45	11130110
0010	1BHTRП	SYSTEM	28.02.2023	10:36:35	11765172
0011	1BHTRД	SYSTEM	28.02.2023	10:36:38	11765176
0012	1BP3ШШ	SYSTEM	20.03.2023	14:11:00	11878595
0013	1BP3ЦН	SYSTEM	20.03.2023	14:11:06	11878596
0014	1BCФ1P	SYSTEM	08.06.2023	12:54:29	12238405
0015	1BTCН7	SYSTEM	01.08.2023	16:42:16	12262593
0016	1BTCР8	SYSTEM	02.08.2023	09:53:20	12262708
0017	1BTCРГ	SYSTEM	02.08.2023	10:03:49	12262720
0018	1BTCС4	SYSTEM	02.08.2023	10:59:21	12262763
0019	1BTCЦЛ	SYSTEM	02.08.2023	17:04:18	12263224
НАЙДЕНО 111 ЗАПИСЕЙ. ЧАСТЬ					

4. Просмотр номеров очередей текущего PNR. Запрос «OC» / «QS».

Для получения справки о том, в какие очереди текущее PNR был поставлен реализован запрос:

OC или 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
--

Ответные сообщения на нестандартные ситуации:

- запрос выполнен вне открытого заказа:

НЕТ АКТИВНОГО PNR
ERROR: NO ACTIVE PNR

- текущий заказ не стоит в очередях:

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

5. ПОСТАНОВКА PNR В ОЧЕРЕДЬ АВИАКОМПАНИИ. ЗАПРОС «ОЧП»/«QEP».

Используя запрос ОЧП, оператор, которому разрешен доступ в PNR, может поставить его в очередь авиакомпании/ий сегменты, которых находятся в маршруте заказа.

Формат запроса:

ОЧП / (номер очереди) / (код авиакомпании)

Параметры запроса:

ОЧП - код запроса

Ном_очереди - номер очереди, в которую будет поставлено PNR.
Разрешено указание нескольких очередей с разделением через «/», Например: 10/12/15/18

Код авиакомпании - Код авиакомпании, в очередь которой следует поставить заказ. Если не указывается, то ставится в очереди всех авиакомпаний, сегменты которых присутствуют в PNR.

Например, поставить заказ в 65 очередь авиакомпании ЮТ:

ОЧП/65/ЮТ

Ответная реплика на успешную постановку в очередь:

ЗАПИСЬ 1B63ФХ ПОМЕЩЕНА В ОЧЕРЕДЬ 65/ЮТ

PNR 1B63ФХ ON QUEUE 65/UT

Запись операции в историю PNR:

ОП ///UT/O65 26ДЕК24 10:29:55

QР ///UT/Q65 26DEC24 10:29:55

Ответные сообщения на нестандартные ситуации:

- указан несуществующий номер очереди:

ОЧЕРЕДЬ NN НЕ СУЩЕСТВУЕТ

QUEUE NN IS NOT ASSIGNED

- в запросе указан некорректный номер очереди авиакомпании:

ОЧЕРЕДЬ NN НЕ ПРИВЯЗАНА К АВИАКОМПАНИИ

THE QUEUE NN IS NOT LINKED TO AN AIR COMPANY

- при подаче запроса пульт не находился в режиме обработки PNR:

НЕТ АКТИВНОЙ ЗАПИСИ

NO ACTIVE PNR

- при подаче запроса определено что PNR уже было поставлено в указанную очередь:

ЗАПИСЬ УЖЕ НАХОДИТСЯ В ДАННОЙ ОЧЕРЕДИ

PNR IS ALREADY IN THE QUEUE

- при подаче запроса указан код авиакомпании сегмент, которой отсутствует в заказе:

ЗАПИСЬ НЕ СОДЕРЖИТ СЕГМЕНТА АВИАКОМПАНИИ XX

PNR HAS NOT SEGMENT OF AIR COMPANY XX

6. ОБРАБОТКА ОЧЕРЕДЕЙ.

Агент вызывает нужную очередь и выполняет необходимые действия: подтверждает бронирование или отказывает в бронировании. С очередями авиакомпании разрешено работать супервизору авиакомпании.

Форматы запросов:

для подтверждения бронирования:

0 / (номер сегмента) / НК

для отказа от бронирования:

0 / (номер сегмента) / ХХ

для подтверждения спец. обслуживания:

3 (номер ремарки СО) / НК

для отказа в спец. обслуживании:

3 (номер ремарки СО) / ХХ

После обработки PNR агент удаляет это PNR из очереди и переходит к следующему PNR в очереди (запрос ОУ). Если работа с данным PNR не закончена, то агент переходит к следующему PNR, не удаляя из очереди данного (запрос ОИ).

После обработки всех PNR агент выходит из очереди (запрос ОВ)

6.1. Подтверждение бронирования агентами авиакомпаний при бронировании мест, требующем ручного подтверждения (40 очередь).

Если для бронирования места требуется ручное подтверждение агента авиакомпании, то PNR поступает в 40 очередь авиакомпании, бронирование на рейс которой требует подтверждения.

Формат запроса вызова очереди:

О/40 / (код авиакомпании)

Пример:

```
О/40/ПЛ

== ОЧЕРЕДЬ N 40 ==
000СП1 СТАТУС:
01МОВ ГВЦ1421 МОВТ01 06МАР00 11:10
1 СЕРОВ/ИВАН ИВАНОВИЧ/БП
1 ПЛ-2411 Э 10МАР00 ШРМЦЛК ТТ1 0901 1020
```

Для подтверждения бронирования выполняется запрос:

0/1/НК

После запроса количество мест на сегменте переводится на рейсе в проданные. В PNR вносится «ТЛ» (тайм-лимит), а статус сегмента меняется на «НК». PNR помещается в 111-ю очередь агентства, создавшего это PNR (для контакта с пассажиром).

Для отказа от бронирования выполняется запрос:

0/1/ХХ

Статус сегмента меняется на «XX». PNR помещается в 111-ю очередь агентства, создавшего это PNR (для контакта с пассажиром).

6.2. Обработка PNR с истекающим тайм-лимитом (43 и 44 очереди)

Для контроля за состоянием ресурса мест на рейсы авиакомпании создаются очереди PNR, включающих сегменты рейсов этой авиакомпании, с истекающим тайм-лимитом. В 43 очередь авиакомпании попадают PNR с ручным тайм-лимитом, в 44 – с автоматическим тайм-лимитом.

Формат запроса вызова очереди:

О/43/ (код авиакомпании)

или:

О/44/ (код авиакомпании)

Агент авиакомпании при необходимости связывается с агентством, в котором было создано PNR, для выяснения, когда будет выкуплен билет, и может аннулировать бронирование.

6.3. Обработка очереди для подтверждения спец. обслуживания (46 очередь)

PNR с запросом спец. обслуживания (ремарка «3»/CO) поступают в 46 очередь авиакомпании, на рейсе которой запрошено спец. обслуживание.

Открытие очереди:

О/46/ (код авиакомпании)

Пример:

О/46/Ы4

Ответное сообщение:

```
О/46/Ы4 >

== ОЧЕРЕДЬ N 46 ==
ЗАПИСЬ СОЗДАНА ИЗ ГРС (УДАЛЕННАЯ PNR: 0G5TW0)
1ХЖР4Н СТАТУС:
19МОС ГВЦ1421 МОВТ01 23ЯНВ03 15:06
 1 ТЕСТ/ТЕСТ
1 Ы4-777 Э 30ЯНВ03 ШРМУЧБ НК1 1000 1200
Т- 1 УУ СТСР Н
СО-1 ЖВТК ТТ1 ШРМУЧБ Ы4-777 300103 СОБАКА 5КГ- 1
 2 ФРПЦ ТТ1 ШРМУЧБ Ы4-777 300103 - 1
```

Подтверждение производится запросом:

3 (Номер_CO) / (Статус) (КТ)

Статус НК – подтверждение, статус XX - отказ

Для подтверждения в указанном примере надо выполнить запросы:

32/НК (КТ)

31/НК (КТ)

После завершения работы PNR ставится в 111 очередь агентства для контакта с пассажиром.

Примечание:

1. Если в центре предусмотрено автоматическое подтверждение/отказ спец.обслуживания (картотека «ТСО»), то PNR в очередь не поступает.

2. После подтверждения сверх багажа (СХБГ/ХВАГ) требуется выполнить запрос посадки груза (Г+) за счет мест.

Г+/ (РЕЙС) / (ДАТА) / (ГОРОД1) / (ГОРОД2) / (Кол_груза) ≡

(Информация_по_грузу) ►

6.4. Обработка очереди авиакомпании для PNR, забронированных через «Амадеус» (47 очередь).

При бронировании на рейс авиакомпании через «Амадеус» PNR поступают в 47 очередь этой авиакомпании. В PNR установлен ручной тайм-лимит. Агент проводит анализ PNR, посылает сообщение в «Амадеус» с просьбой подтвердить бронирование, оформить билет или аннулировать бронирование.

Информация, которую необходимо довести до сведения агента «Амадеус», вносится в PNR через специальные ремарки по коду запроса «ЗПРОЧ (своб. текст)». Запрашивать у агента номера билетов можно запросом «ЗСТКТ (своб_текст)».

СВОБОДНЫЙ ТЕКСТ В ЗАПРОСАХ «ЗПРОЧ» И «ЗСТКТ» ДОЛЖЕН БЫТЬ НАБРАН ЛАТИНСКИМИ БУКВАМИ. Использование в свободном тексте русских букв приведет к тому, что агент «Амадеус» эту информацию не получит.

Действия агента при обработке очереди:

- Если билет не оформлен (в PNR нет информации о билете) агент посылает предупреждение с просьбой прислать номера бланков (т.е. вносит в PNR ремарку).

Пример ремарки:

ЗСТКТ TO E3 BY 01MAR OTHERWISE WILL BE XLD

(сообщите номера билетов до 1 марта или бронь будет аннулирована)

или

ЗПРОЧ PLS ADV TKNO BF 1500/Z/01MAR OR CNLD

(пожалуйста сообщите номера билетов до 1500 1 марта по Гринвичу или откажитесь от брони).

Если по истечении указанного срока номера билетов не будут присланы, бронирование аннулируется, в PNR вносится ремарка:

ЗПРОЧ NO TKNO

На просьбу сообщить номера билетов агент «Амадеус» может ответить, что билетов пока нет, но пассажир определится к такому-то числу. В этом случае в PNR появляется ремарка:

ПРОЧ НК-1 - E3 TKT WILL BE ISSUED ON 11FEB

(агент сообщает, что билет будет оформлен 11 фев)

Пример:

```
ЗАПИСЬ СДЕЛАНА ДРУГИМ АГЕНТСТВОМ.
ЗАПИСЬ СОЗДАНА ИЗ АМАДЕУС (УДАЛЕННАЯ PNR: X55YZQ)
1X9L62          СТАТУС:
AIRIM MUC1A MUC1A 28ЯНВ03 16:59
  1 ELFQVIST/OLLEMR
1  ???-730      П 16ФЕВ03 АРНШРМ ПР0 ---- ----
2  ЕЗ-207      Э 17ФЕВ03 ДМДЮЖХ НК1 1750 0950
3  ЕЗ-208      Э 20ФЕВ03 ЮЖХДМД ХХ1 1250 1510
4  ???-731      П 21ФЕВ03 ШРМАРН ПР0 ---- ----
ТЛ-0928/08ФЕВ03/Р (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)
Т- 1  YY СТСТ BLE 0243-213050 NYMAN  SCHULTZ AB
Р- 1  NO TKTNO
СО-1  СТКТ НК1   -   TO ЕЗ BY 10FEB OTHERWISE WILL BE XLD
      2  ПРОЧ НК-1   -   ЕЗ TKT WILL BE ISSUED ON 11FEB
```

Агент авиакомпании решает аннулировать бронирование или нет. Если бронирование аннулируется, то PNR надо удалить из очереди (ОУ).

- Если на все сегменты авиакомпании бронирование аннулировано, то PNR удаляется из очереди (ОУ).
- Если в PNR автоматически внесен номер бланка билета (отсутствие тайм-лимита или проверка по запросу *С), то агент проверяет корректность бланка. При корректном бланке PNR удаляется из очереди.

Если бланк некорректен, то агент удаляет его:

AM<НОМ_ПАС>*<НОМ_СЕГМ>/-

и, введя ремарку, просит передать корректный номер:

ЗПРОЧ UNABLE TO UCSEPT НОМЕР БЛАНКА ТО ЛАТ_КОД_А/К
ЗПРОЧ TKT POSSIBLE ON 169HR STOCK ONLY

(не можем принять «номер бланка»)
(билеты могут быть напечатаны только на бланках169)

- Если номер билета содержится в свободном тексте в ремарке, то:
 - если номер бланка содержится в ремарке СО ТКНА, то билет был напечатан агентом автоматически.:

Пример:

```
  1 ИВАНОВ/ВАСИЛИЙВАСИЛЬЕВИЧ
1  ЕЗ-1112      Э 05МАР03 ВНКУЧБ НК1 1020 1350
ТЛ-1021/03МАР03/Р (ПО ВРЕМЕНИ МОВ)
Т- 1  YY СТСТ Н
СО-1  ТКНА НК1   ВНКУЧБ ЕЗ-1112 050303 1696201123456
```

Агент должен ввести этот номер бланка в систему запросом:

7К<№ПАСС>*<№СЕГМ>/ТИП_БЛ/НОМ_БИЛ/ДАТА_ПРОД/AIRIM/9999/НАЛО.ДОЛ

Параметры AIRIM/9999/НАЛО.ДОЛ указывают, что бронирование было произведено из «Амадеус».

После того, как бланк будет введен, PNR удаляют из очереди.

- если номер билета содержится в ремарках «СО ТКНМ», «СО ПРОЧ» или «Р», то билет выписан вручную.

Пример:

```
ЗАПИСЬ СДЕЛАНА ДРУГИМ АГЕНТСТВОМ.  
ЗАПИСЬ СОЗДАНА ИЗ AMADEUS (УДАЛЕННАЯ PNR: YJCRRQ)  
1ХЖПЛ2          СТАТУС:  
AIRIM MUC1A MUC1A 23ЯНВ03 12:40  
  1 KORMANN/HERMUTDRMR  
1  ЛФГ-3318  П 02МАР03 ФРАПРМ ПРО ----  
2  ???----- П ??????? ПРО ----  
3  Д2-401    Э 07МАР03 ПТВХЕЛ НК1 1310 1330  
4  ЛФГ-3041  П 07МАР03 ХЕЛФРА ПРО ----  
Т- 1  YY СТСТ STR 07321 9883-0 REISEBUERO Н  В  
Р- 1  Д2 ТКНО1696201935070
```

Для проверки того, что билет действительно оформлен, рекомендуется проверить соответствующее PNR в «Амадеус» на наличие в нем тайм-лимита.

При установлении достоверности информации о билете, агент вводит номер бланка в систему запросом 7K с обязательными параметрами AIRIM/9999/НАЛО.ДОЛ После этого PNR удаляется из очереди.

Если информация о билете не вызывает доверия (неверный бланк или сток, в «Амадеусе» стоит тайм-лимит и т.п.), то диспетчер авиакомпании может потребовать от агента передачи номера реального билета или сразу аннулировать заказ.

Предупреждение агенту о том, что он должен срочно напечатать реальный билет, в противном случае заказ будет аннулирован:

ЗСТКТ ТО код_а/к RUSH OTHERWISE WILL BE XLD
(срочно пришлите номера билетов, иначе места будут сданы)

- Если сегмент авиакомпании введен, как сегмент прибытия, то это означает, что произошло рассогласование данных между «Амадеус» и инвенторным центром «Сирена-2000». О таких случаях нужно сразу сообщать в ЗАО «Комтех-Н».

6.5. Обработка очереди групповых PNR авиакомпании (48 очередь)

Для контроля за состоянием ресурса мест на рейсы авиакомпании при бронировании группы, PNR ставится в очередь 48 авиакомпании-перевозчика.

Агент авиакомпании при необходимости связывается с агентством, в котором было создано PNR, и может аннулировать бронирование.

7. ПЕРЕЧЕНЬ СУЩЕСТВУЮЩИХ ОЧЕРЕДЕЙ

- 40 - Очередь для подтверждения/отказа бронирования агентами авиакомпаний при бронировании мест с ручным подтверждением
- 43 - PNR с истекшим тайм-лимитом авиакомпании-перевозчика данного сегмента в PNR (ручной тайм-лимит)
- 44 - Автоматический тайм-лимит авиакомпании-перевозчика данного сегмента в PNR
- 46 - Очередь PNR с CCP, которые требуют подтверждения
- 47 - Очередь PNR, забронированных через Amadeus
- 48 - Очередь групповых PNR
- 50 Отказ от оператора-получателя
- 76 - Ошибки синхронизации ЭБ