**Описание очередей и работа с ними**

**Содержание:**

Определение очереди и ее виды…………………………………………………………………………………………………………….3

Запрограммированные очереди……………………………………………………………………………………………………….3

Специальные очереди……………………………………………………………………………………………………………………….4

Вход в базу очередей…………………………………………………………………………………………………………………………5

Особенности проверки и обработки очередей………………………………………………………………………………...5

Перемещение определенного бронирования в очередь…………………………………………………………………7

Перемещение бронирований из одной очереди в другую……………………………………………………………….7

Отображение списка бронирований в очереди с фамилиями пассажиров……………………………………..7

Добавление индикатора окончания очереди……………………………………………………………………………………8

Определение очереди, в которой находится соответствующее бронирование……………………………….8

Вызов архивных бронирований…………………………………………………………………………………………………………9

### Добавление инструкции бронирования…………………………………………………………………………………………..10

### Подсчет бронирований c полями TAU и RB…………………………………………………………………………………………….11

### Перемещение бронирований c полями TAU и RB……………………………………………………………………………..11

Функция подсчета очередей……………………………………………………………………………………………………………..11

Функция переназначения очереди………………………………………………………………………………………………..………12

История перемещения бронирования в очередях…………………………………………………………………………… 13

**Определение очереди и ее виды**

**Очередь** –это автоматизированный раздел системы бронирования, куда автоматически или мануально помещаются бронирования с уведомлениями (например, изменение времени, аннуляция сегмента, уведомления от авиакомпании или супервизора агентства, подтверждения с листа ожидания, SSR запроса и т. д.). Очереди предназначены для контроля над созданными бронированиями и предполагают их последующую обработку со стороны агента.

При помощи очередей агент имеет возможность своевременно оповестить пассажира об изменениях, вести переписку с перевозчиком посредством вендор ремарки или OSI сообщения, устанавливать напоминания, формировать списки пассажиров, вызывать бронирования из архива, а также связываться с другими офисами или филиалами агентства для передачи бронирования.

Бронирования распределяются в очередях автоматически, либо агент перемещает их вручную.

Каждый офис в GDS Galileo имеет свою базу, которая насчитывает 100 очередей.

Очереди делятся на:

* специальные – очередь супервизора (SPV), очередь с уведомлениями “невозможно установить связь с пассажиром” (UTC), очередь с напоминанием перезвонить пассажиру (LMT), общая очередь (MSG)
* запрограммированные – очереди с 0 по 25, которые назначены системой автоматически и имеют предварительно заданные функции;
* незапрограммированные – очереди с 26 по 99, бронирования в которые могут быть отправлены/помещены агентом вручную. Данные очереди могут быть закреплены и переименованы для каждого сотрудника агентства, что позволяет агенту накапливать и отслеживать свои бронирования в индивидуальной очереди.

Очереди (Q) можно разделить на: категории (С) и диапазоны дат (D). Каждая очередь может иметь до 100 категорий, а каждая категория - до четырех диапазонов дат.

**Специальные очереди**

**H/PAQ и H/MESS**

В системе бронирования Galileo также выделены специальные очереди:

* Очередь SPV (Supervisor message)

 H/WQSM

Данная очередь позволяет передавать сообщения в пределах одного агентства или между агентствами-партнерами. Сообщения доступны только для агента со вторым уровнем доступа (супервизор). Детальная информация по работе с очередью супервизора (SPV) представлена в разделе “Функции для супервизора”.

* Очередь UTC (Unable to contact)

 H/QUTC

Данная очередь содержит бронирования с уведомлениями “невозможно установить связь с пассажиром”.

⮚ **QUTC**

Пояснение: поместить бронирование в очередьUTC. Данное бронирование будет возвращено в исходную очередь через установленный промежуток времени.

⮚ **QUTC\*CALL AGAIN AFTER 1500**

Пояснение: поместить бронирование в очередьUTC с указанием дополнительного текста (не больше 36 символов). Данное бронирование будет возвращено в исходную очередь через установленный интервал времени.

⮚ **QI/120**

Пояснение: установить интервал времени 120 мин, с которым бронирование будет попадать в очередь UTС.

По умолчанию устанавливается время 180 мин. При необходимости можно изменить время в диапазоне от 15 до 240 мин.

Бронирования невозможно вызвать из очереди UTC. Это область промежуточного хранения и бронирование автоматически вернется в исходную очередь после заданного периода времени.

* Очередь LMT (Left message to call back)

 H/QLMCB

Данная очередь содержит бронирования с напоминанием перезвонить пассажиру.

⮚ **QLMCB**

Пояснение: поместить бронирование в очередьLMT. Данное бронирование будет возвращено в исходную очередь на следующий день.

⮚ **QLMCB\*LEFT MESSAGE TO CALL AFTER 1200**

Пояснение: поместить бронирование в очередьLMT с указанием дополнительного текста (не больше 36 символов). Данное бронирование будет возвращено в исходную очередь на следующий день.

Бронирования невозможно вызвать из очереди LMT. Это область промежуточного хранения, и бронирование автоматически вернется в исходную очередь на следующий день.

* Очередь MSG (General message)

 H/MESS

Общая очередь сообщений MSG позволяет отправлять и/или получать от коллег в агентстве сообщения общего характера. Переписка ведется посредством NOTEPAD (NP.)

Для передачи сообщения необходимо создать поле NOTEPAD (NP.) и отправить его в очередь MSG.

Например:

**NP.I CANNOT ISSUE AN ETICKET FOR AN INFANT**

**NP.SUGGEST YOU ADVISE ALL IN BUSINESS GROUP**

Примечание: отправить сообщение в очередь MSG невозможно при открытом бронировании

Каждое бронирование может содержать не более 99 записей, одна запись в поле NP. может содержать не более 68 символов.

⮚ **QEM**

Пояснение: передать сообщение в общую очередь агентства MSG

⮚ **QEM/XX9**

Пояснение: передать сообщение в общую очередь MSG филиала (XX9)

Дополнительные форматы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **QM** | Получить доступ к общей очереди сообщений и отобразить первое сообщение. |
| **QRM** | Удалить сообщение из очереди. |
| **QEMI** | Переместить сообщение в конец очереди. |
| **QX+QRM**  | Выйти из Общей очереди сообщений и удалить сообщение из очереди. |
| **QX+QEMI** | Выйти из Общей очереди сообщений и переместить сообщение в конец очереди. |
| **Q\*** | Вызвать сообщение повторно на экран. |
| **Q\*I** | Вызвать сообщение повторно на экран и игнорировать изменения в сообщении. |
| **Q\*P** | Вызвать сообщение повторно на экран с последними изменениями в сообщении. |
| **QM–LST** | Вызвать последнее сообщение повторно на экран. |

**Запрограммированные** **очереди**

**H/PAQ**

Система бронирования Galileo предлагает 25 запрограммированных очередей, за которыми закреплены определенные функции:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Номер** | **Название** | **Назначение** |
| **0** | **URG**ENT | Очередь для накопления бронирований, требующих срочных действий. |
| **1** | **GEN**ERAL | Общая очередь для накопления бронирований. Примечание: Если при перемещении бронирования не был указан номер очереди, оно автоматически попадает в очередь General.  |
| **1\*CPD** | PAST DATE QUICK | Специальная категория (СPD) общей очереди для бронирований, вызванных из архива. |
| **2** | SEATING REPLIES | Очередь накопления бронирований с подтверждением / отказом мест, забронированных в салоне. |
| **3** | SYNCHRONISATION ADVICE | Очередь накопления бронирований с сообщениями от авиакомпаний о синхронизации. |
| **7** | RQR FOLLOW UP(awaiting vendor locator) | Очередь накопления бронирований со статусом PN, неподтвержденных в течение 48 часов. |
| **9** | TICKET REVIEW TAW | Накопление бронирований с TAW на определенную дату (в формате TAW в отличие от TAU можно помимо даты указать код корпоративного клиента T.TAW/10JUL/IBMACC). |
| **10** | TICKET REVIEW TAU | Накопление бронирований с TAU. |
| **11** | FARES | Тарифы. |
| **12** | REVIEW BOOKING FILE | Накопление бронирований с полем RB*.* |
| **15** | GROUPS ADVICE | Накопление групповых бронирований с подтверждением от авиакомпании. |
| **16** | VENDOR REMARKS | Накопление бронирований с ремаркой от авиакомпании (поле \*VR). |
| **17** | WAITLIST KL | Накопление бронирований со статусом KL.  |
| **18** | URGENT KK | Накопление бронирований со статусом KK, если до вылета менее 14 дней. |
| **19** | GENERAL KK | Накопление бронирований со статусом KK, если до вылета более 14 дней. |
| **20** | UNABLE US UU | Накопление бронирований со статусами отказа US, UU (можно изменить статус на HL). |
| **21** | UNABLE TO CONFIRM | Бронирования со статусами отказа UC, UN, NO (изменить на HL нельзя). |
| **22** | TIME CHANGED | Накопление бронирований со статусами TK, TL при изменении времени вылета.  |
| **23** | HX NOTIFICATION | Накопление бронирований со статусом отказа HX (как правило, когда истек тайм-лимит). |
| **24** | AUX SERVICE ADVICE | Накопление бронирований с ремарками от отеля, авто прокатной компании и. т. д. |
| **25** | SERVICE INFO ADVICE | Накопление бронирований с подтверждениями или отказами SSR запросов. |

**Вход в базу очередей**

⮚ **QCA**

Пояснение: войти в базу очередей агентства

Ответ системы:

18FEB 7J8I 1729 🡸 1

SPV ....0 MSG ....0 🡸 2

18FEB 7J8I UTC INT 180 MIN BOOKING FILE QUEUES 🡸 3

UTC ....0 LMT ....0 URG ....0 GEN\* ....1 Q10 ....2 Q16 ....1 🡸 4

Q23 ....1 Q49 ....1 Q50 ....4 Q52 ....2 Q54 ....1

Описание экрана:

1. Дата, РСС агентства, время команды QCA;
2. Очереди сообщений: супервизора (SPV) и агентская (MSG);
3. Время, установленное для очереди UTC;

4. Отображаются только активные очереди, которые содержат в себе бронирования. Цифра в конце графы очереди указывает на количество бронирований в ней. Если очередь содержит в себе категорию, она отмечена звездочкой (GEN\*).

**Особенности проверки и обработки очередей**

**H/WQ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **Открытие очереди:** |
| **QPB\*** | Отображение списка с названиями очередей. |
| **QCA/XX1** | Формат вызова списка очередей офиса XX1. |
| **Q/27**  | Просмотр бронирований в конкретной очереди (27)Примечание: при использовании данного формата на экране появляется первое из бронирований, находящихся в указанной очереди, или же ответ QUEUE EMPTY, если в очереди нет бронирований. |
| **Q/XX1/58**  | Открыть очередь 58 офиса XX1. |
| **Q/45\*CYY** | Открыть категорию YY в очереди 45. |
| **Q/45\*CYY\*D3**  | Открыть категорию YY, диапазон дат 3 в очереди 45. |
| **Возврат к предыдущему бронированию:** |
| **QP** | Вернуться назад к предыдущему бронированию в очереди, которое уже было просмотрено, но не удалено из очереди. |
| **QPI** | Вернуться назад к предыдущему бронированию в очереди и проигнорировать изменения в текущем бронировании. |
| **Удаления бронирования из очереди:** |
| **QR** | Формат применяется для вывода текущего бронирования из очереди, если не требуется вносить никаких изменений. Если в очереди одно бронирование, то при наборе формата QR система автоматически выходит из режима обработки очередей. |
| **QR/45** | Удалить бронирование из очереди 45 |
| **QR/45+58** | Удалить бронирование из очередей 45 и 58 |
| **Игнорирование:** |
| **I** | Формат применяется для отправки текущего бронирования в конец очереди (если в очереди одно бронирование, то при вводе формата I система автоматически выходит из режима обработки очередей). |
| **IR** | Формат применяется для отправки текущего бронирования в конец очереди и повторного его отображения (если в очереди одно бронирование, то при вводе формата I система автоматически выходит из режима обработки очередей). |
| **Выход из очереди:** |
| **QXI ­­­­­­­** | Выйти из очереди, проигнорировав текущее бронирование. Примечание: выйти из очереди можно в любое время. |
| **QXIR** | Выйти из очереди, проигнорировав текущее бронирование, и заново его отобразить вне очереди. |
| **QXE** | Выйти из очереди, завершив транзакцию в текущем бронировании. |
| **QXER** | Выйти из очереди, завершить транзакцию в бронировании, и заново его отобразить вне очереди. |
| **QX+QR** | Выйти из очереди, удалив бронирование из очереди. |
| **QX+QEB/45** | Выйти из очереди и передать текущее бронирование в очередь 45 |

Для быстрого и своевременного реагирования на изменения в бронированиях рекомендуется проверять очереди каждые 3 часа. Особое внимание необходимо уделять обработке следующих очередей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ очереди** | **Описание очереди** | **Действия агента** |
| **10** | Накопление бронирований с TAU. Изменение тайм-лимита возможно по согласованию с пассажиром и придерживаясь правил тарифа авиакомпании  | Выписать ЕТ или перенести тайм-лимит  |
| **12** | Накопление бронирований с полем RB | Проверить информацию в поле RB |
| **16** | Накопление бронирований с сообщениями от авиакомпаний в поле \*VR | Проверить информацию в поле \*VR  |
| **17/18/19** | Накопление бронирований со статусами подтверждения КL, KK  | Обработать сегменты форматом: **@ALL** |
| **20** | Накопление бронирований со статусами листа US,UU | Обработать сегменты форматом: **@ALL** |
| **21** | Накопление бронирований со статусами отказа NO/UC/UN | Обработать сегменты форматом: **@ALL** |
| **22** | Накопление бронирований со статусами TK/TL при изменении времени вылета | Обработать сегменты форматом: **@ALL** |
| **23** | Накопление бронирований со статусами аннуляции HX | Обработать сегменты форматом: **@ALL** |
| **25** | Накопление бронирований со статусами отказа и подтверждения сервисных услуг | Обработать сегменты форматом: **@ALL** |

**Внимание:** Формат **@ALL** автоматически обрабатывает сегменты со статусом HX/UC/UN/NO; изменяет статусы TK/KL/KK на HK; US/UU на HL.

Примечание:

1. Исключение составляет авиакомпания EK, для которой сегменты HX/UC/UN/NOудаляются командой XI или X1-2
2. Полетные сегменты со статусами HK/KK/KL/HL/US/UU/PN/TK/TLудаляются обычными командами:

X1, где 1 - номер полетного сегмента

X1-4, где 1-4 - номера сегментов с 1 по 4

XI- удалить весь маршрут.

**Перемещение определенного бронирования в очередь.**

**H/BFQP**

Форматы «Перемещения бронирования» закрывают активное бронирование и перемещают в другую очередь того же или другого офиса.

 Примечание:

1. Если форматы применяются при обработке очереди, то после применения формата в бронировании, оно перемещается в очередь 55, а на экране появляется следующее бронирование.

2. Если в бронирование были внесены изменения, данный формат используется после добавления поля подписи R.P.

⮚ **QEB/55**

Пояснение: открытое бронирование закрыть и переместить в очередь 55

⮚ **QEВ/XX1**

Пояснение: текущее бронирование закрыть и переместить в очередь General офиса XX1.

⮚ **QEB/XX1/74**

Пояснение: текущее бронирование закрыть и переместить в очередь 74 офиса XX1.

Дополнительные форматы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **QEB/50\*CYY** | Переместить бронирование в категорию YY очереди 50. |
| **QEB/50\*CYY\*D4**  | Переместить бронирование в категорию YY, диапазон дат 4 очереди 50. |
| **QEB/40+71**  | Переместить бронирование в очередь 40 и 71. |
| **QEB/XX1/88+XX1/31**  | Переместить бронирование в очередь 88 и 31 офиса XX1. |
| **QEB/72+XX1/99**  | Переместить бронирование в очередь 72 и очередь 99 офиса XX1. |

**Перемещение всех бронирований из одной очереди в другую** **(не более 999 бронирований).**

Примеры форматов:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **QB29/47** | Переместить все бронирования из 29 в 47 очередь.       |
| **QB29/XX1/35** | Переместить все бронирования из очереди 29 в очередь 35 офиса XX1. |
| **QB26/41–10** | Переместить 10 бронирований из 26 в 41 очередь.       |
| **QB45/XX1/33–10** | Переместить 10 бронирований из очереди 45 в очередь 33 офиса XX1. |
| **QB29/37\*CYY** | Переместить бронирования из очереди 29 в категорию YY очереди 37. |
| **QB29\*CYY/37\*CYY\*D1** | Переместить бронирования из категории YY очереди 29 в категорию YY, диапазон дат 1 очереди 37. |

**Отображение списка бронирований в очереди с фамилиями пассажиров.**

**H/QLD**

⮚ **QLD/22**

Пояснение: отображение списка бронирований из очереди 22.

В списке будут указаны фамилия и имя пассажира, локатор бронирования и дата первого сегмента перевозки.

⮚ **QLD/22-B**

Пояснение: отображение списка бронирований из очереди 22 с фамилиями пассажиров, которые начинаются с буквы “В”.

⮚ **QLD/22-BOBROV**

Пояснение: отображение списка бронирований из очереди 22 с указанием фамилии пассажира. Для точного обозначения списка можно указать до 10 букв фамилии.

Ответ системы:

01AUG 7J8I

QUEUE 99 - 003 BFS

 RECORD TRAVEL

SURNAME LOCATOR DATE

1BOBROV/IVANMR >\*6VGFJK· -

1BOBROV/IVANMR >\*74HN36· -

1BOBROV/IVANMR >\*7TRGWW· 14FEB

Примечание: для открытия нужного бронирования необходимо использовать табуляцию и клавишу Enter. Отсутствие даты в столбце указывает на то, что бронирование было аннулировано.

Дополнительные форматы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **QLD/43\*СYY**  | Отобразить список бронирований в категории YY очереди 43 |
| **QLD/43\*CYY\*D2**  | Отобразить список бронирований в категории YY, диапазоне дат 2 очереди 43 |
| **QLD/43\*CYY–SCH**  | Отобразить список бронирований в категории YY очереди 43 c указанием 3-х первых букв имени пассажира |

Если в очереди больше 100 бронирований, система предлагает отобразить их блоками, по 100 бронирований в каждом:

02SEP 7J8J

QUEUE 50 - THE LIST REQUESTED CONTAINS MORE THAN 100 BFS

**TO SEE THE FIRST 100 BFS: >MD·**

TO ADD ALPHA QUALIFIER: >QLD/7J8J/50- ·

1CHERTOUSOV/DMYTROMR >\*675BZS· 15APR

1CHERTOUSOVA/SASHAMS >\*675BZS· 15APR

1KOT/ANNAMRS >\*TNLMK4· -

**TO SEE THE NEXT 100 BFS: >QLD/MD·**

**Добавление индикатора окончания очереди**

Эта функция очень удобна при работе с очередями, в которых присутствует большое количество бронирований. Индикатор окончания очереди позволяет обозначить последнее бронирование в очереди. На практике это позволяет агенту просмотреть все бронирования в очереди и избежать повторного просмотра тех, которые были отправлены в конец очереди. Если маркер не установлен, все бронирования в очереди будут просматриваться циклично.

⮚ **QENDON**

Пояснение: включить индикатор окончания очереди перед просмотром очередей.

Ответ системы после просмотра всей очереди:

END OF QUEUE - OFF QUEUE - ITEMS EXIST

TAB AND ENTER TO RETURN TO QUEUE

>Q/7J8J/10·

⮚ **QENDOFF**

Пояснение: выключить индикатор окончания очереди.

**Определение очереди, в которой находится соответствующее бронирование**

**H/QW**

⮚ **QW**

Пояснение: определить, в какой очереди находится бронирование

Примечание: если агент уже находится в одной из очередей, то номер этой очереди не отображается.

В ответ система отобразит список очередей:

01AUG 7J8J 1622

BF \*5X96XS RESIDES ON QUEUES

7J8J/50 7J8J/01

7J8J/25

Для дальнейшей обработки бронирования в очереди можно применять следующие команды:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **Q/99+\*RL-123XYZ** | Зайти в очередь 99 и вызвать бронирование по локатору. |
| **Q/XX1/99+\*RL-123XYZ** | Зайти в очередь 99 офиса XX1 и вызвать бронирование по локатору. |
| **Q/XX1/99\*CYY+\*RL-123XYZ** | Зайти в очередь 99 с указанием категории офиса XX1, и вызвать бронирование по локатору. |
| **Q/XX1/99\*CYY\*D1+\*RL-123XYZ**  | Зайти в очередь 99 с указанием категории и диапазона дат офиса XX1 и вызвать бронирование по локатору. |

**Вызов архивных бронирований**

**H/PQ**

-Бронирование становится архивным через 24 часа после даты использования последнего полетного сегмента и может быть вызвано только в течение 13 месяцев после даты последнего полетного сегмента.

-Вызвать бронирование из архива по прошествии 13 месяцев невозможно.

-Бронирование, вызванное из архива, остается в очереди в течение 7 дней, а затем автоматически удаляется.

Алгоритм вызова архивного бронирования:

1. Запрос бронирования .

Способы вызова бронирования из архива:

По номеру бронирования:

⮚ **PQ/R-ХХХХХХ**

Пояснение:

PQ/R- - запрос истории бронирования из архива

ХХХХХХ - локатор

По дате вылета и фамилии пассажира:

⮚ **PQ/1JUN13-BEVAN**

Пояснение:

PQ/ - запрос истории бронирования из архива

1JUN13- - дата вылета пассажира

BEVAN - фамилия пассажира

По диапазону дат, если точная дата неизвестна (максимум 31 день), фамилии пассажира:

⮚ **PQ/1JUN13-30JUN13-BEVAN**

Пояснение:

PQ/ - запрос истории бронирования из архива

1JUN13-30JUN13- - диапазон дат

BEVAN - фамилия пассажира

1. Подтверждение запроса.

Ответ системы:

DATA MUST ONLY BE ACCESSED FOR BILLING DISPUTE REASONS

APPEND 'CONFIRM' TO CONTINUE

>PQ/01JUN13-BEVAN/\*

Набрать слово **CONFIRM** после "звездочки" (\*) и нажать клавишу Enter в том месте, где находится курсор.

DATA MUST ONLY BE ACCESSED FOR BILLING DISPUTE REASONS

APPEND 'CONFIRM' TO CONTINUE

>PQ/01JUN13-BEVAN/\***CONFIRM**

1. Отправка архивного бронирования в очередь 1

QUEUE REQUESTED: 7J8I/1\*CPD

 7J8I- BEVAN 01JUN13

 7J8I 01BEVAN/OLEGMR AIR 01JUN13 >PQ/R-QW265Y374A·

Если ответ системы:

PDQ BOOKING FILE QUEUED FOR 24 HR RETRIEVAL

то бронирование направляется в 1-ю очередь в течение 24 часов

Если ответ системы:

PDQ BOOKING FILE IN QUEUE

то бронирование направляется в 1-ю очередь сразу после запроса

Примечание: если под одним локатором либо под одной фамилией находится несколько архивных бронирований, будет отображен список с фамилиями и именами пассажиров.

Вызвать повторно список фамилий можно при помощи команды:

⮚ **PQ/\*L**

1. Открыть архивные бронирования в первой очереди:

⮚  **Q/1\*CPD**

Дополнительные форматы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **PQ/C-XX1/27JUL11-26AUG11- WEST** | Вызвать бронирование по диапазону дат и имени, созданной в офисе XX1. |
| **PQ/UA220/19JAN11-WEST/JOHN** | Вызвать бронирование по номеру рейса и имени/фамилии пассажира. |
| **PQ/0825A/10MAY11ORDDEN-WEST** | Вызвать бронирование по времени вылета, дате, паре городов и имени пассажира. |
| **PQ/B/22JAN11-WEST/JOHN** | Вызвать бронирование по дате вылета и имени пассажира во всех филиалах. |

### Добавление инструкции бронирования

**H/BFI**

Инструкция бронирования - это сообщение с указанием причины появления в очереди соответствующего бронирования. Она отображается в верхнем правом углу бронирования при его просмотре в очереди. Можно отобразить список инструкций и добавить соответствующую инструкцию в бронирование при его передаче в очередь.

Алгоритм добавления инструкции в бронирование:

1. Отобразить на экране таблицу инструкций с помощью одного из следующих форматов:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **QY\*** | Отобразить таблицу инструкций бронирования. |
| **QY\*120** | Отобразить инструкцию бронирования №120. |
| **QY\*142-147** | Отобразить инструкции бронирования с №142 по №147. |

**Копия экрана:**

## >QY\*142-147

##  BF INSTRUCTION CODES

## 142 VOID TKTS VOID TICKETS

## 143 ADV RAIL CXLD ADVISE RAIL CANCELLED

## 144 ADV RAIL INFO ADVISE RAIL INFORMATION

## 145 CXL RAIL SGMTS CANCEL RAIL SEGMENTS

## 146 RECONFIRM RAIL RECONFIRM RAIL

## 147 RQST RAIL REQUEST RAIL

2. Вызвать бронирование на экран

3. Переслать бронирование в очередь агента с указанием необходимой инструкции с помощью одного из следующих форматов:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **QEB/50@120**  | Переслать бронирование в очередь 50 и добавить инструкцию №120 |
| **QEB/35\*CYY@18**  | Переслать бронирование в категорию YY очереди 35 и добавить инструкцию №18 |

После применения формата:

⮚ QEB/99@142

Вид бронирования в системе:

QUEUE 99 **142 VOID TKTS**

SBV7BA/12 IEVNH N365120 AG 99999992 26MAR

 1.1SOLENYE/OGURMR

 1. PS 577 Y 30OCT KBPDME HK1 0950 1325 O\* E TH

\*\* FILED FARE DATA EXISTS \*\* >\*FF·

\*\* VENDOR LOCATOR DATA EXISTS \*\* >\*VL·

\*\* VENDOR REMARKS DATA EXISTS \*\* >\*VR·

\*\* SERVICE INFORMATION EXISTS \*\* >\*SI·

\*\* TINS REMARKS EXIST \*\* >\*HTI·

\*\* ELECTRONIC DATA EXISTS \*\* >\*HTE·

FONE-IEVT\*

TKTG-T\*IEV 26MAR1046Z 12 AG

Чтобы удалить инструкцию, необходимо переслать бронирование еще раз в эту же очередь без указания номера инструкции, например, используя формат:

⮚ QEB/50

### Подсчет бронирований c полями TAU и RB.

**H/ORC**

Используя данный функционал можно подсчитывать количество бронирований, содержащих поля оформления билетов TAU, а также бронирования с полями RB (Review Booking).

Примеры команд:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **ORC/TAU/20AUG**  | Подсчет бронирований с датами TAU на 20 августа. |
| **ORC/TAU/5JUN\*21JUN** | Подсчет бронирований с датами TAU с 05 июня по 21 июня. |
| **ORC/RB/20AUG** | Подсчет бронирований с датами RB на 20 августа. |
| **ORC/RB/2FEB\*9FEB** | Подсчет бронирований с датами RB с 02 февраля по 09 февраля. |
| **ORC/XX1/TAU/19JUL** | Подсчет бронирований с датами TAU на 19 июля офиса **XX1.** |

После применения формата:

⮚ ORC/TAU/10AUG

Ответ системы:

## >ORC/TAU/10AUG

## 7J8J/TAU 10AUG MOVED 0000 UNMOVED 0011

Пояснение:

Поле MOVED показывает количество бронирований, перемещенных в очередь автоматически или вручную.

Поле UNMOVED показывает количество бронирований, еще не перемещенных в очередь.

### Перемещение бронирований c полями TAU и RB.

**H/ORB**

При необходимости можно переместить бронирования, которые содержат поля оформления билетов TAU и RB (Review Booking) в определенную очередь для дальнейшей обработки.

По умолчанию бронирования с оформлением билетов TAU находятся в запрограммированной очереди 10, а бронирования с полями RB в очереди 12.

Примеры команд:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **ORB/TAU/20AUG-Q** | Переместить бронирования с датой TAU 20 августа (по умолчанию в очередь 10). |
| **ORB/TAU/3AUG–Q/90**  | Переместить бронирования с датой TAU 03 августа в очередь 90. |
| **ORB/TAU/20AUG\*31AUG-Q/50** | Переместить бронирования с диапазоном дат TAU с 20 по 31 августа в очередь 50. |
| **ORB/RB/5JUL-Q/50** | Переместить бронирования с датой 5 июля в поле RB в очередь 50. |
| **ORB/RB/18JUN\*26JUN-Q/XX1/35**  | Переместить бронирования с датой в поле RB из указанного диапазона в очередь 35 офиса XX1. |

После применения формата:

⮚ **ORB/TAU/10AUG\*31AUG-Q/70**

Ответ системы:

## >ORB/TAU/10AUG\*31AUG-Q/70

## MOVED 0001 TO 7J8J Q70

Пояснение: Поле MOVED показывает количество перемещенных бронирований в необходимую очередь.

**Функция подсчета очередей**

**H/QUCO**

⮚ **QCT/ALL**

Пояснение: подсчитать активные очереди, категории и диапазоны дат агентства с указанием количества бронирований и названия очереди

Ответ системы:

## 08AUG 7J8J 1620

## SPV..........0 MSG..........0 UTR..........0 LMT.........0

## Q01 GENERAL QUEUE ....1 Q/TTL ....1

## Q10 TICKET REVIEW TAU ....3 Q/TTL ....3

## Q16 VENDOR REMARKS ...10 Q/TTL ...10

## Q17 WAITLIST KL ....1 Q/TTL ....1

Дополнительные форматы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **QCA\*50**  | Подсчитать активные очереди с количеством бронирований больше 50.  |
| **QCA/XX1** | Подсчитать активные очереди в офисе XX1. |
| **QCD/ALL**  | Подсчитать активные очереди, категории и диапазоны дат без указания их названия. |
| **QCB**  | Подсчитать бронирования в очереди 0 (URG) и 1 (GEN). |
| **QCB/92**  | Подсчитать бронирования в очереди 92. |
| **QCB/XX1/66**  | Подсчитать бронирования в очереди 66 офиса XX1. |
| **QCB/XX1/45+58+22**  | Подсчитать бронирования в очередях 45, 58, 22 офиса XX1. |
| **QCT/92**  | Подсчитать бронирования в очереди 92 с указанием ее названия. |
| **QCTA/92**  | Подсчитать бронирования, категории и диапазоны дат в очереди 92 с указанием их названия. |
| **QCT/92\*CYY**  | Подсчитать бронирования в категории YY очереди 92 c указанием их названия. |
| **QCTA/92\*CYY**  | Подсчитать бронирования в категории YY очереди 92 во всех диапазонах дат с указанием их названия. |
| **QCD/61**  | Подсчитать бронирования в очереди 61 без указания ее названия. |
| **QCDA/61**  | Подсчитать бронирования в очереди 61, во всех категориях и диапазонах дат без указания их названия. |

**Функция переназначения очереди**

**H/QF**

Данная функция позволяет переназначить получение бронирований из одной очереди (например, очереди 30) в другую (например, в очередь 50).

⮚ **QF/30+50**

Пояснение: переназначить попадание бронирований из очереди 30 в очередь 50.

Примечание:

1. При использовании данного функционала в очередь супервизора SPV отправляется сообщение. Если очередь переназначена ассоциированному пульту, сообщение будет отправлено обоим офисам.

2. Ассоциированный пульт – это второй или дополнительный пульт агентства (филиала), доступ к которому открывают сотрудники GDS Galileo при наличии запроса со стороны агентства.

Необходимо учесть следующее:

* Функция переназначения очереди настраивается под запрос агента;
* Перед настройкой переназначения очереди необходимо очистить оригинальную очередь;
* Функция переназначения очереди действует для очередей с 2 по 99;
* Можно применять переназначение очереди с двух разных очередей в одну:

 ⮚ **QF/32+65**

 ⮚ **QF/33+65**

* Невозможно произвести переназначение в очередь, которая уже была переназначена в другую;
* Функция переназначения очереди не действует для срочной очереди (URG), общей очереди (GEN), очереди супервизора (SPV), очереди сообщений, а также для очередей типа "не удается связаться" (UTR) или "оставлено сообщение, требующее ответа" (LMT);
* Ранее переназначенная очередь не может быть переназначена в другую очередь;
* Функция переназначения очереди может быть выполнена только в рамках ассоциированных пультов.

Примеры команд:

|  |  |
| --- | --- |
| **Формат** | **Описание** |
| **QF/45+32** | Переназначить очередь 45 в очередь 32 |
| **QF/45+32\*CYY\*D2** | Переназначить очередь 45 в категорию YY, диапазона дат 2 очереди 32 |
| **QF/45+XX1/50** | Переназначить очередь 45 в очередь 50 офиса XX1 |
| **QFX/45** | Отменить переназначение в очередь 45 |
| **QFSTAT** | Просмотреть статус переназначения очереди |
| **QFHIST** | Просмотреть историю переназначения очереди |

**История перемещения бронирования в очередях**

В каждом бронировании можно посмотреть историю его перемещения в очередях.

 ⮚ **\*HQT**

Пояснение: посмотреть в открытом бронировании историю его перемещения в очередях

Ответ системы:

##  \*\*\*\*\* QUEUE TRAIL HISTORY S6W2MK \*\*\*\*\*

## AQ 17SEP 1407 PROG. QUEUED TO Q10 7J8J BY PCF6

## AQP PROQ/7J8J\*50

## RCVD-U/N356694

## CRDT- IEV/7J8J/1G AG 69 1407Z/17SEP

Примечание: код AQ обозначает, что бронирование было отправлено в очередь мануально, код AQP обозначает, что перемещение бронирования было запрограммированное.