

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 с полями TAU и RB.....	11
Перемещение бронирований с 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 вручную 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 (C) и диапазоны дат (D). Каждая очередь может иметь до 100 категорий, а каждая категория - до четырех диапазонов дат.

Специальные очереди

Н/PAQ и Н/MESS

В системе бронирования Galileo выделены специальные очереди:

- Очередь SPV (Supervisor message)
Н/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)
Н/QUTC

Данная очередь содержит бронирования с уведомлениями “невозможно установить связь с пассажиром”. Для работы с очередью UTC используются следующие форматы:

QUTC

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

QUTC*CALL AGAIN AFTER 1500

Пояснение: поместить бронирование в очередь UTC 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 UTC. 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)
Н/QLMCSB

Данная очередь содержит бронирования с напоминанием перезвонить пассажиру.

QLMCB

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

QLMCB*LEFT MESSAGE TO CALL AFTER 1200

фсимволов). 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 предлагает 25 запрограммированных очередей, за которыми закреплены определенные функции:

Номер	Название	Назначение
0	URGENT	Очередь для накопления бронирований, требующих срочных действий.
1	GENERAL	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 (CPD) общей очереди для бронирований, вызванных из архива.
2	SEATING REPLIES	Очередь накопления бронирований с подтверждением / отказом мест, забронированных в салоне.
3	SYNCHRONISATION ADVISE	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 ТК, ТЛ 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

```

738J
SPV      MSG
      TTL
GEN ....1 | 1 - GENERAL QUEUE
Q10 ....6 | 6 - TICKET REVIEW TAU
Q16 ...36 | 36 - VENDOR REMARKS
Q21 ....1 | 1 - UNABLE TO CONFIRM
Q23 ....4 | 4 - HX NOTIFICATION
Q25 ....7 | 7 - SERVICE INFO ADVICE
Q40*....0 | 1 - QUEUE 40

```

Поле	Описание
738J	РСС агентства.
SPV MSG	Очереди сообщений: супервизора (SPV) и агентская (MSG).
Q106 6 - TICKET REVIEW TAU	Активные очереди, которые содержат в себе бронирования, количество бронирований в ней, а также название очереди.
Q40*....0 1 - QUEUE 40	Активные очереди, которые содержат в себе бронирования в дополнительных категориях (категории отмечены *).

Особенности проверки и обработки очередей

Н/WQ

Формат	Описание
Открытие очереди:	
QPB*	Отображение списка с названиями очередей.
QCA/XX1	Формат вызова списка очередей офиса XX1.
Q/27 либо нажать на номер очереди	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*CYU	Открыть категорию YU в очереди 45.
Q/45*CYU*D3	Открыть категорию YU, 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.
QR/PCC/50 QR/PCC/50+PCC/70	Удалить бронирование из очереди другого PCC (если открыт доступ).
QR/50*CAA QR/50*CAA*D1	Удалить бронирование из очереди с указанием категории.
QRQ/ALL	Удалить бронирование из всех очередей
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.	Оформить билет 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 KL, 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 статусом 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/NO удаляются командой XI или X1-2
2. Полетные сегменты со статусами HK/KK/KL/HL/US/UU/PN/TK/TL удаляются обычными командами: X1, где 1 - номер полетного сегмента.
XI- удалить весь маршрут.

Перемещение определенного бронирования в очередь.

H/VFQP

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

QEB/55

Пояснение: закрыть открытое бронирование и переместить в очередь 55.

QEB/XX1

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

QEB/XX1/74

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

Дополнительные форматы:

Формат	Описание
QEB/50*CYU	Переместить бронирование в категорию YU очереди 50.
QEB/50*CYU*D4	Переместить бронирование в категорию YU, 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.

Примечание: Если в бронирование были внесены изменения, форматы перемещения используются после добавления поля подписи R.подпись.

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*CYU	Переместить бронирования из очереди 29 в категорию YU очереди 37.
QB29*CYU/37*CYU*D1	Переместить бронирования из категории YU очереди 29 в категорию YU, 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 "B".

QLD/22-IVANOV

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

25JUN 7J8J		
QUEUE 23 - 003 BFS		
SURNAME	RECORD LOCATOR	TRAVEL DATE
1IVANOV/FEDIRMR	>*PFP1CG-	25OCT
1IVANOV/FEDIRMR	>*PGWPXE-	26OCT
1IVANOV/FEDIRMR	>*PFR2BK-	02OCT
END OF DISPLAY		

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*CYU	Отобразить список бронирований в категории YU очереди 43.
QLD/43*CYU*D2	Отобразить список бронирований в категории YU, диапазоне дат 2 очереди 43.
QLD/43*CYU-SCH	Отобразить список бронирований в категории YU очереди 43 с указанием 3-х первых букв имени пассажира.

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, что 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 при включенном индикаторе:

```
END OF QUEUE - OFF QUEUE - ITEMS EXIST
TAB AND ENTER TO RETURN TO QUEUE
>Q/7J8J/62-
```

QENDOFF

Пояснение: выключить индикатор окончания очереди.

Определение очереди, в которой находится соответствующее бронирование

Н/QW

QW

Пояснение: определить, в какой очереди находится бронирование

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

Ответ системы отображает список очередей, в которых находится бронирование:

```
25JUN 7J8J 1122
BF *PFR2BK RESIDES ON QUEUES
7J8J/16 6LY7/98*C52
7J8J/23 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*CYU+*RL-123XYZ	Зайти в очередь 99 с указанием категории офиса XX1, и вызвать бронирование по локатору.
Q/XX1/99*CYU*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 истечению 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-XXXXXX

Пояснение:

PQ/R- - запрос истории бронирования из архива

XXXXXX - локатор бронирования

Дополнительные форматы:

Формат	Описание
PQ/1JUN13-BEVAN	Вызов бронирования по дате вылета и фамилии пассажира.
PQ/1JUN13-30JUN13-BEVAN	Вызов по диапазону дат, если точная дата неизвестна (максимум 31 день) и фамилии пассажира.
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.

2. Подтверждение запроса.

```
>DATA MUST ONLY BE ACCESSED FOR BILLING DISPUTE REASONS
APPEND 'CONFIRM' TO CONTINUE
>PQ/01JUN13-BEVAN/*
```

Необходимо поставить курсор клавишей «TAB» после знака «*» и написать «CONFIRM», затем нажать клавишу ENTER.

```
>DATA MUST ONLY BE ACCESSED FOR BILLING DISPUTE REASONS
APPEND 'CONFIRM' TO CONTINUE
>PQ/01JUN13-BEVAN/*CONFIRM
```

3. Отправка архивного бронирования в очередь 1

```
>QUEUE REQUESTED: 7J8I/1*CPD
7J8I- BEVAN 01JUN13
7J8I 01BEVAN/OLEGMR AIR 01JUN13 >PQ/R-QW265Y374A•
```

Необходимо поставить курсор клавишей «TAB» в конец строки и нажать клавишу ENTER.

Ответ системы:

```
PDQ BOOKING FILE QUEUED FOR 24 HR RETRIEVAL
```

Данный ответ означает, что бронирование направится в 1-ю очередь в течение 24 часов.

Или

```
PDQ BOOKING FILE IN QUEUE
```

Данный ответ означает, что бронирование направится 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

4. Открыть архивные бронирования в первой очереди:

Q/1*CPD

Добавление инструкции бронирования

H/VFI

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.

```
>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*CYU@18	Переслать бронирование в категорию YU очереди 35 и добавить инструкцию №18

После применения формата:

QEB/99@142

Вид бронирования в системе:

```
142 VOID TKTS
PGT9VC/34 IEVNH N340340 AG 99999992 20JUN
1.IIVANOV/FEDIRMR
1. T ** TEXT ** 01JUL-**TL**
2. JQ 810 K 01OCT SYDBNE HK1 0605 0735 S* TU
** FILED FARE DATA EXISTS ** >*FF-
** VENDOR LOCATOR DATA EXISTS ** >*VL-
** VENDOR REMARKS DATA EXISTS ** >*VR-
```

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

QEB/50

Подсчет бронирований с 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).

Формат	Описание
ORC/TAU/20AUG	Подсчет бронирований с датой 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.

Формат подсчета бронирований с датой TAU на 26JUN

ORC/TAU/26JUN

```
>ORC/TAU/26JUN
7J8J/TAU 26JUN          MOVED 0000 UNMOVED 0001
```

Пояснение:

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

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

Перемещение бронирований с 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.

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.

Формат перемещения бронирований с диапазоном дат TAU 10-31 августа в очередь 70:

ORB/TAU/10AUG*31AUG-Q/70

```
>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/QUO

QST/ALL

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

```
25JUN 7J8J 1400
SPV.....0 MSG.....1 UTR.....0 LMT.....0
Q01 GENERAL QUEUE ....1 Q/TTL ....1
Q10 TICKET REVIEW TAU ....6 Q/TTL ....6
Q16 VENDOR REMARKS ...47 Q/TTL ...47
Q21 UNABLE TO CONFIRM ...1 Q/TTL ...1
Q23 HX NOTIFICATION ....7 Q/TTL ....7
Q25 SERVICE INFO ADVICE ...10 Q/TTL ...10
Q40 QUEUE 40 ....0 Q/TTL ....1
C40 ....1 C/TTL ....1
Q50 GEN ....1 Q/TTL ...57
C12 ...19 C/TTL ...19
C52 ...37 C/TTL ...37
```

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.
QST/92	Подсчитать бронирования в очереди 92 с указанием ее названия.
QSTA/92	Подсчитать бронирования, категории и диапазоны дат в очереди 92 с указанием их названия.
QST/92*CYU	Подсчитать бронирования в категории YU очереди 92 с указанием их названия.
QSTA/92*CYU	Подсчитать бронирования в категории YU 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: при использовании данного функционала в очередь супервизора SPV отправляется сообщение. Если очередь переназначена ассоциированному пульта, сообщение будет отправлено обоим офисам. 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

- Функция переназначения очереди не действует для срочной очереди (URG), общей очереди (GEN), очереди супервизора (SPV), очереди сообщений, а также для очередей типа "не удастся 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.

Формат	Описание
QF/45+32	Переназначить очередь 45 в очередь 32.
QF/45+32*СУУ*D2	Переназначить очередь 45 в категорию УУ, диапазона дат 2 очереди 32.
QF/45+ХХ1/50	Переназначить очередь 45 в очередь 50 офиса ХХ1.
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	PGT9VC	*****
AQ QEB/99@142	D9D76C		
RCVD-/N340340			
CRDT- IEV/7J8J/1G AG 34	0934Z/25JUN		
XQ QR/50 QSBGE C7A4BA			
CRDT- QSB/7J8J/1G AG 7F	1330Z/21JUN		
AQP PROQ/7J8J*50			
RCVD-GAL/N365120			
CRDT- IEV/7J8J/1G AG 12	1328Z/21JUN		

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