



ETM.SIRENA-TRAVEL

Регламент взаимодействия агентов, субагентов и ЗАО «Сирена-Трэвел» в рамках интерфейсного решения компании ETM-System

Москва, 2016 г.

Содержание

1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА.....	3
1.2. ЦЕЛИ РЕГЛАМЕНТА.....	3
1.3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
2. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН.	5
2.1. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ АГЕНТОВ/СУБАГЕНТОВ/ЗАО «СИРЕНА-ТРЭВЕЛ» ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ВТОРИЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ В ГАЛИЛЕО	5
2.2. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ АГЕНТОВ И СУБАГЕНТОВ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ВТОРИЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ В АРС «СИРЕНА-ТРЭВЕЛ».....	6
3. ВРЕМЕННЫЕ РАМКИ ПРОВЕДЕНИЯ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ.....	7
4. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ СТОРОН.....	7

1. Введение

1.1. Назначение документа

Данный регламент устанавливает порядок действий агентов, субагентов, Сирены-Трэвел в рамках интерфейсного решения ЕТМ компании ЕТМ-System, хостируемого в ЗАО «Сирена-Трэвел» (далее по тексту «ЕТМ-Сирена-Трэвел»), при возникновении необходимости у субагента/ агента выполнения вторичных операций по ранее оформленным билетам с использованием ЕТМ-Сирена-Трэвел.

Под вторичными операциями понимается:

- **выполнение расчета сумм к возврату,**
- **выполнение возврата,**
- **расчет стоимости обмена,**
- **выполнение операции обмена.**

Отмену заказа и войдирование авиационного билета в рамках правил авиакомпаний, субагент выполняет самостоятельно в ЕТМ-Сирена-Трэвел.

Стоит учитывать, что обычно авиакомпании ограничивают время отведенное на проведение операции войдирования (от 30 минут до нескольких часов), либо вообще запрещают операцию войдирования. В таких случаях возможен только возврат или обмен билета на условиях примененного тарифа. Отмену заказа и войдирование авиабилета по условиям правил авиакомпаний, субагент выполняет в ЕТМ-Сирена-Трэвел.

1.2. Цели регламента

- Определение терминологии для использования сторонами в процессе осуществления взаимодействий друг с другом.
- Определение порядка действий агентов/субагентов/ЗАО «Сирена-Трэвел» при проведении вторичных операций в Галилео.
- Определение порядка действий агентов/субагентов при проведении вторичных операций в АРС «Сирена-Трэвел».
- Определить временные рамки выполнения регламентных операций и процедур.
- Определить контактные данные сторон для взаимодействия сторон.

1.3. Термины, определения и сокращения

В документе встречаются следующие термины и сокращения:

Термин	Сокращение	Определение
Автоматизированная распределительная система «Сирена-Трэвел»	АРС «Сирена-Трэвел»	Программно-технический комплекс распределительной системы, позволяющий в автоматическом режиме обеспечивать доступ пультам агентств к ресурсу мест авиаперевозчиков;

Термин	Сокращение	Определение
Стороны ЗАО «Сирена-Трэвел»		Подразделения ЗАО «Сирена-Трэвел»: <ul style="list-style-type: none"> • Отдел поддержки веб-приложений «WebHelp»; • Отдел взаимодействия с международными автоматизированными системами бронированиями (Галилео);
ETM-System (ETM-Сирена-Трэвел)	ETM	Программа для ЭВМ, разработанная ETM-Систем, обеспечивающая доступ к ресурсам GDS, посредством предоставленных Сиреной-Трэвел Client ID/Office ID, с целью получения информации, которая относится к сфере авиатранспортных услуг, бронирования электронных билетов и использования других функций, которые предоставляются ETM System в порядке, предусмотренном данным договором.
Системы TravelPort (Galileo)	Галилео	Электронная глобальная система бронирования (в рамках данного проекта – Galileo), работу которой обеспечивает TravelPort, содержащие или предоставляющие сведения о расписании, тарифах, наличии мест для авиационных и туристических услуг, и при помощи которых будут производиться продажи и вторичные операции для проекта ETM-Сирена-Трэвел;
Агентство	Агент	Организация, аккредитованная аккредитующей организацией, которая имеет собственную сеть продаж, или сеть субагентов, или корпоративных клиентов, имеющее договорные отношения с ЗАО «Сирена-Трэвел» эксплуатирующую ETM-Сирена-Трэвел;
Субагент	Субагент	Организация, имеющая собственную сеть продаж, или сеть субагентов, или корпоративных клиентов, имеющая договорные отношения с агентом;
Глобальная дистрибутивная система	ГДС	Глобальная дистрибутивная система (ГДС), информационная система, предоставляющая доступ к Пультам Агентов и Авиаперевозчиков в системах клиринга BSP IATA и ТКП СВВТ, позволяющая Авиаперевозчикам вводить информацию о предоставляемых услугах, тарифах и ценах, и получать эту информацию Агентам по их запросам. В рамках проекта ETM-Сирена-Трэвел используется ГДС Б1Г, ТКП и БСП.

2. Порядок взаимодействия сторон.

2.1. Порядок взаимодействия агентов/субагентов/ЗАО «Сирена-Трэвел» при проведении вторичных операций с авиабилетами в Галилео.

2.1.1. Субагент производит первичные операции оформления и продажи авиабилетов в ЕТМ-Сирена-Трэвел (ГДС Сирена-Трэвел **VIG** и прямое подключение);

2.1.2. При необходимости проведения вторичных операций обмена/возврата субагент формирует заявку в ЕТМ для ЗАО «Сирена-Трэвел»;

Заявка субагента для ЗАО «Сирена-Трэвел»

Главная | Пользователи | Правила | Поиск | Заказы | Тикет Робот | Биллинг | Счета | Ведомости | Система запросов | Отчеты | Настройки

Входящие | Исходящие

создать запрос

Тип*	Заказ
Подтип	возврат билета(ов)
Получатель*	Sirena Travel
#Заказ	38
#Билет	298456456464
Тема*	возврат билета
Описание*	<p>Прошу произвести возврат по заказу 18P7NZ</p>

Сохранить

2.1.3. ЗАО «Сирена-Трэвел» после получения запроса о проведении вторичных операций от субагента, производит расчет запрашиваемой вторичной операции, после чего связывается с субагентом для предоставления информации и получения подтверждения на их проведение;

2.1.4. ЗАО «Сирена-Трэвел» после получения подтверждения о проведении вторичной операции от субагента связывается с агентом для уточнения баланс субагента.

Если баланс не позволяет произвести вторичную операцию, запрашиваемую субагентом, ЗАО «Сирена-Трэвел» отклоняет заявку с пометкой «Баланс недостаточен для проведения вторичной операции, свяжитесь с Агентом».

2.1.5. ЗАО «Сирена-Трэвел» после полученного подтверждения от субагента и подтверждения баланса выполняет вторичные операции обмена/возврата запрошенные субагентом в терминале Галилео. После проведенных операций закрывает заявку и направляет в адрес агента и субагента эл. документы сформированные при проведении вторичных операций в Галилео.

Список заявок для ЗАО «Сирена-Трэвел»

НОМЕР	ТЕМА	ЗАКАЗ #	НОМЕР PNR	ОТПРАВИТЕЛЬ	ТИП	ДАТА ДОБАВЛЕНИЯ	ДАТА ОБНОВЛЕНИЯ	ВРЕМЯ ОБРАБОТКИ	СТАТУС
24	возврат билета	46	18RM2M	ЗАО Сирена-Трэвел (Агент - Владелец кабинета)	Заказ	26.01.2016 15:20	-	-	✉️ новый
23	возврат билета	38	18P7NZ	С-Т (Субагент - Владелец кабинета)	Заказ	26.01.2016 15:17	-	-	✉️ новый
22	возврат из системы запросов агента	49	18RTWR	ЗАО Сирена-Трэвел (Агент - Владелец кабинета)	Заказ	26.01.2016 15:08	-	-	✉️ новый
21	возврат мест	38	18P7NZ	С-Т (Субагент - Владелец кабинета)	Заказ	26.01.2016 15:04	-	-	✉️ новый
17	от суба админу	848494	-	С-Т (Субагент - Владелец кабинета)	Заказ	18.01.2016 09:53	20.01.2016 07:39	21:45	✅ решен
10	возврат	123	-	Тестовый субагент (Субагент - Владелец кабинета)	Технический	18.01.2016 07:08	18.01.2016 07:51	00:43	✅ решен
9	возврат	44	18PB28	Тестовый субагент (Субагент - Владелец кабинета)	Заказ	18.01.2016 06:45	18.01.2016 07:01	00:15	✅ решен

Заявка для ЗАО «Сирена-Трэвел» от субагента

Обработка запроса

[Просмотр](#)

Информация

Отправитель	С-Т (Субагент - Владелец кабинета)
Тип	Заказ
Статус	✉️ новый
Заказ	#38
Номер PNR	18P7NZ
Билет	#298456456464
Дата добавления	26.01.2016 15:17
Тема	возврат билета
Описание	Прошу произвести возврат по заказу 18P7NZ

Комментарии

Новый комментарий

Произведен возврат билета в заказе 18P7NZ,
Сумма к возврату 1.882 рубля.
Электронные док-ты отправлены на эл. адрес.

изменить получателя Владелец кабинета

изменить тип Технический

Подтип ...

2.2. Порядок взаимодействия агентов и субагентов при проведении вторичных операций в АРС «Сирена-Трэвел».

2.2.1. Субагент производит первичные операции оформления и продажи авиабилетов в ЕТМ-Сирена-Трэвел (ГДС Сирена-Трэвел ТКП и БСП);

2.2.2. При необходимости проведения вторичных операций обмена/возврата субагент формирует заявку в ЕТМ для Агента;

2.2.3. Агент производит расчет и проверяет баланс субагента для возможности проведения вторичной операции, запрашиваемой субагентом.

Проверка баланса субагента

The screenshot displays the 'Проверка баланса субагента' (Subagent Balance Check) interface. At the top, there is a navigation menu with items: Главная, Пользователи, Правила, Поиск, Заказы, Тикет Робот, Балансы, Счета, Ведомости, Система запросов, Отчеты, Настройки. Below the menu, there are tabs for 'Депозиты' and 'Депозиты субагентов'. The main section is titled 'Депозитные счета субагентов' and contains a search form with fields for 'Номер счета', 'Владелец', and 'Сальдо' (with a checkbox for 'Только отрицательное'). Below the search form is a 'Просмотр' button. The results are shown in a table with columns: 'НОМЕР СЧЕТА', 'ВЛАДЕЛЕЦ', 'САЛЬДО', 'КРЕДИТ', 'РЕЗЕРВ КРЕДИТА', and 'РЕЗЕРВ ДЕБЕТА'.

НОМЕР СЧЕТА	ВЛАДЕЛЕЦ	САЛЬДО	КРЕДИТ	РЕЗЕРВ КРЕДИТА	РЕЗЕРВ ДЕБЕТА
5379938821	ООО (test_01ong_korp)	0,00 рублей	0,00 рублей	0,00 рублей	0,00 рублей
7607642345	С-Т (test_01ong_sub)	28 040,00 рублей	0,00 рублей	4 735,00 рублей	0,00 рублей
6305952909	С-Т (test_01ong_subb)	18 375,00 рублей	0,00 рублей	0,00 рублей	0,00 рублей

2.2.4. После расчета и проверки баланса субагента, Агент связывается с субагентом для предоставления информации и получения подтверждения на проведение вторичной операции ;

2.2.5. Агент после полученного подтверждения от субагента выполняет вторичную операцию обмена/возврата запрошенные субагентом в АРС «Сирена-Трэвел».

После проведенных операций закрывает заявку и направляет в адрес субагента эл. документы сформированные при проведении вторичных операций в АРС «Сирена-Трэвел».

Агент вправе внести изменения в технологию обработки заявок на свое усмотрение.

3. Временные рамки проведения регламентных работ.

3.1. ЗАО «Сирена-Трэвел» берет в работу заявки на проведение вторичных операций в Галилео по будням и выходным дням с 09:00 до 20:00 МСК.

В случае срочности проведения вторичных операций в указанное в регламенте время, субагент после отправления запроса на проведение вторичных операций может связаться по телефону с технологом ЗАО «Сирена-Трэвел».

4. Контактные данные сторон.

Для проведения вторичных операций в Галилео (ЗАО «Сирена-Трэвел») Контактной телефон: +7(495) 363-63-32 (доб. 195); +7(495) 725-09-18 (доб. 134); E-mail: stihelp@sirena-travel.ru