

# **Система обработки заявок**

## **1. Общее назначение**

Система предназначена для регистрации и контроля исполнения различных клиентских заявок специалистами АО «Сирена-Трэвел». Например: создание, удаление пульта, отправление PNL/ADL и т.д.

Система не требует корректировки существующих договоров и не требует дополнительной защиты с использованием электронной цифровой подписи.

## **2. Получение доступа к системе**

Для получения доступа к системе требуется направить в Договорной отдел АО «Сирена-Трэвел» заявку (см. Приложение к данной Инструкции), в которой будут указаны фамилия и имя пользователя системы, адрес электронной почты, тип предприятия, от имени которого будет действовать этот пользователь (агентство или авиакомпания), название этого предприятия и его код в АРС «Сирена-Трэвел».

На указанный в заявке адрес электронной почты будут высланы письма с указанием ссылки для доступа, логина, пароля и краткой инструкцией по использованию системы. После входа в систему пользователь имеет возможность изменить пароль.

## **3. Вход пользователя в систему**

Вход в систему может осуществляться двумя способами – простым или с двухфакторной авторизацией. Независимо от того, какой из способов применяется, пользователь для входа в систему должен перейти по присланной ссылке для доступа и в форме входа ввести присланные логин и пароль. При необходимости применить двухфакторную авторизацию пользователь также должен отметить соответствующее поле в форме. Система проверяет правильность введенной информации, при необходимости применяет двухфакторную авторизацию, после чего открывает пользователю доступ к системе.

Двухфакторная авторизация применяется системой для того, чтобы убедиться в том, что входящий в систему пользователь действительно является законным пользователем системы, а не злоумышленником, каким-либо образом получившим доступ к логину и паролю. Она заключается в том, что на адрес, введенный в систему при регистрации пользователя, высылается электронное письмо с кодом, который пользователь должен ввести в систему через специальную страницу. Срок годности этого кода составляет 15 минут с момента отсылки письма в адрес пользователя. Если за это время пользователь не ввел код в систему процедуру входа с двухфакторной авторизацией надо начинать заново.

Право входа в систему с двухфакторной авторизацией устанавливается администратором системы при регистрации пользователя в системе. Если пользователь не имеет такого права, двухфакторная авторизация применяться не будет, даже если она запрошена.

Вход в систему с двухфакторной авторизацией открывает пользователю доступ к расширенным функциям системы. Основные функции системы доступны независимо от того, применялась ли двухфакторная авторизация или нет.

## 4. Ввод заявки в систему

Заявки в систему могут вводиться двумя способами – простым или путем заполнения электронной формы.

### 4.1. Ввод заявки в систему простым способом.

4.1.1. При вводе заявки простым способом сначала заполняется соответствующая данному типу заявки бумажная форма, установленная АО «Сирена-Трэвел». Заявка подписывается уполномоченным сотрудником и сканируется в любом приемлемом формате (PDF, JPG, GIF).

Не рекомендуется создавать файлы размером больше 2МБ. Это ограничение связано с тем, что созданный файл надо будет передать в систему за ограниченное время.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ создавать файлы, содержащие внутри себя одновременно несколько различных заявок. Если для какой-либо ситуации ранее действовавшие правила предусматривали необходимость создания нескольких разных заявок на разных формах (в том числе на разных типах форм) – то для ввода в систему каждая из таких заявок должна представлять собой отдельный файл и вводиться в систему отдельно от других.

4.1.2. Для ввода заявки в систему надо:

- Нажать на кнопку «создать заявку» в верхнем левом углу экрана;
- В появившейся форме ввода заявки надо:
  - выбрать из списков в левой части формы тип заявки и вид работы (Примечание: следует внимательно отнестись к выбору вводимых значений – это упростит дальнейшую обработку заявки);
  - заполнить поля дополнительной информации в правой части формы. (Примечание: количество этих полей и их названия зависят от выбранного типа заявки и вида работы). При заполнении этих полей следует строго соблюдать используемый регистр знаков (буквы прописные или строчные) и используемый алфавит (латиница или кириллица);
- Кликнув на кнопку у поля «образ документа» добавить подготовленный в предыдущем пункте файл с заявкой. (Примечание: надпись на этой кнопке зависит от используемого браузера и операционной системы. В разных случаях могут быть надписи «Обзор», «Выбрать файл», «Выбрать...» или другое, но суть от этого не меняется);
- В поле «Примечания» свободным текстом указать любую дополнительную информацию, которую пользователь считает необходимым донести до сотрудников АО «Сирена-Трэвел»;
- Кликнуть на кнопке «ОК» и ввести заявку в систему;

Если какое-то из обязательных полей не заполнено либо заполнено с ошибкой, система не примет создание заявки и отметит соответствующее поле красным цветом контура или подписи.

### 4.2. Ввод заявки путем заполнения электронной формы.

4.2.1. Ввод заявки путем заполнения электронной формы относится к расширенной функциональности системы и доступен только после входа в систему с прохождением двухфакторной авторизации;

4.2.2. Для ввода заявки в систему надо:

- Нажать на кнопку «создать заявку» в левом верхнем углу экрана;
- В появившейся форме ввода заявки выбрать из списков в левой части формы соответствующие тип заявки (со словом «форма» в конце названия) и вид работы. (Примечание: следует внимательно отнестись к выбору вводимых значений – это упростит дальнейшую обработку заявки);
- Заполнить появившиеся поля в правой части формы аналогично тому, как это должно делаться при заполнении бумажной формы заявки (Примечание: количество этих полей и их названия зависят от выбранного типа заявки и вида работы). При заполнении этих

полей следует строго соблюдать используемый регистр знаков (буквы прописные или строчные) и используемый алфавит (латиница или кириллица);

- В поле «Примечания» свободным текстом указать любую дополнительную информацию, которую пользователь считает необходимым донести до сотрудников АО «Сирена-Трэвел»;

- Кликнуть на кнопке «ОК» и ввести заявку в систему;

Если какое-то из обязательных полей не заполнено либо заполнено с ошибкой, система не примет создание заявки и отметит соответствующее поле красным цветом контура или подписи.

#### **4.3. Регистрационные номера заявок.**

При вводе заявки система сохраняет введенную информацию, и присваивает заявке регистрационный номер, который сообщается пользователю. При вводе заявки в порядке переоформления предыдущей заявки регистрационный номер сохраняется.

### **5. Контроль исполнения заявок в системе**

5.1. Основной экран системы — это таблица с введенными в систему заявками, доступными пользователю. Пользователь имеет возможность отфильтровать таблицу по ряду параметров, размещенных в верхней части экрана (на сером фоне). По умолчанию в поле фильтра «Введено с ...» вводится дата «сегодня минус 7 дней», однако есть возможность ее изменить в неограниченных пределах. По каждой заявке в таблицу выводятся присвоенный номер, дата ввода, плановая дата исполнения, тип заявки, вид работы, статус, пиктограммы для работы с заявками.

5.2. Статусы заявок:

5.2.1. «новая заявка» — заявка введена в систему, но никаких других действий в отношении нее не совершалось;

5.2.2. «взято в работу» — заявка проверена сотрудниками договорного отдела АО «Сирена-Трэвел» и передана на исполнение техническим специалистам;

5.2.3. «ожидание» — при проверке заявки сотрудниками договорного отдела обнаружено, что заявка может быть выполнена в принципе, но есть обстоятельства, препятствующие ее немедленному выполнению (например, необходимо получить дополнительную информацию от третьей стороны или дождаться окончания работ по другой заявке);

5.2.4. «подлежит переоформлению» - при проверке заявки сотрудниками договорного отдела выявились ошибки при оформлении заявки, из-за чего следует подать заявку заново;

5.2.5. «отклонено» - при проверке заявки сотрудниками договорного отдела выявились обстоятельства, препятствующие исполнению заявки;

5.2.6. «отменено» - заявка отменена создавшим её пользователем;

5.2.7. «ожидание у исполнителя» - при исполнении работ по заявке кто-либо из технических специалистов обнаружил обстоятельства, препятствующие немедленному выполнению работ (аналогично состоянию «ожидание»);

5.2.8. «частично исполнено» - технические специалисты АО «Сирена-Трэвел» провели какие-то работы по заявке и ввели в систему отметки о выполнении этих работ, однако совершены еще не все необходимые действия;

5.2.9. «полностью исполнено» - технические специалисты АО «Сирена-Трэвел» ввели в систему отметки о выполнении всех необходимых работ;

5.2.10. «отвергнуто исполнителем» - при исполнении работ по заявке кто-либо из технических специалистов обнаружил обстоятельства, делающие выполнению работ по заявке невозможным;

5.3. При клике на пиктограмме «смотреть/редактировать» в строке с заявкой открывается форма просмотра заявки. В ее нижней части размещена таблица со списком

выполненных работ по заявке. В строке указываются название соответствующей группы исполнителей, статус работы, имя сотрудника, проводившего работы, дата ввода отметки о проведении работы и примечания свободным текстом.

#### 5.4. Статусы работ:

- «введено» - сотрудниками договорного отдела АО «Сирена-Трэвел» была назначена группа технических специалистов, ответственных за выполнение данной работы;
- «отменено ДО» - при первичной обработке заявки сотрудниками договорного отдела АО «Сирена-Трэвел» были спланированы работы по заявке, но, в дальнейшем, необходимость в них отпала. (Как правило, этот статус используется для обозначения работ, введенных по ошибке);
- «ожидание» - специалист АО «Сирена-Трэвел» обнаружил обстоятельства, препятствующие немедленному выполнению работы (например, необходимость получить информацию от третьей стороны);
- «сделано» - специалист АО «Сирена-Трэвел» выполнил работу;
- «отвергнуто исполнителем» - специалист АО «Сирена-Трэвел» обнаружил обстоятельства, делающие исполнение работы невозможным.

5.5. Через форму просмотра заявки можно изменить поле «Примечания» в заявке. Для этого надо отредактировать текст в поле примечаний, а потом кликнуть мышкой по кнопке «Записать». Для заявок со статусом «подлежит переоформлению» также возможно ввести в систему новый файл с образом текстовой заявки. Изменение других полей не предусмотрено.

5.6. Клик мышкой на кнопке «Закрыть» закрывает форму просмотра заявки и возвращает пользователя к общей таблице заявок.

5.7. Клик мышкой на кнопке «История» в форме просмотра заявки открывает дополнительную форму просмотра истории действий с заявкой.

5.8. Для заявок, введенных простым способом, клик мышкой на кнопке «Скачать» против поля «Скачать образ документа» позволяет увидеть сканированный образ бумажной заявки, введенный в систему при создании заявки. Для заявок, введенных путем заполнения электронной формы, клик мышкой на этой кнопке позволяет увидеть текст, автоматически сгенерированный системой по содержимому полей ввода, заполненных при вводе заявки.

## ФОРМА ЗАЯВКИ

Заявка оформляется на бланке организации

Заместителю Генерального директора -  
Коммерческому директору  
АО "Сирена-Трэвел"  
Володиной М.В.

### ЗАЯВКА на получение доступа к системе «Обработка заявок»

#### Информация о Компании:

Название организации: \_\_\_\_\_

Номер и дата Договора: \_\_\_\_\_

Код Агентства / Авиакомпании: \_\_\_\_\_  
(если агентство и авиакомпания одно юридическое лицо, укажите оба кода)

#### Контактная информация ответственного специалиста:

\_\_\_\_\_  
ФИО, должность

\_\_\_\_\_  
Контактный телефон

\_\_\_\_\_  
email

От ЗАКАЗЧИКА

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
МП