

Kapitola 8: QUEUES

Queues představují komunikační prostředek mezi agenturou a dopravcem nebo mezi agenturami navzájem.

Queues můžeme rozdělit na:

- message Queues
- booking file Queues

QCA zobrazí přehled všech Queues agentury

```
1 26DEC 79YE 1940
   SPV ....0 MSG ....1
2 26DEC 79YE UTC INT 180 MIN BOOKING FILE QUEUES
   UTC ....0 LMT ....0 URG ....0 GEN ....0 Q10 ....4 Q30 ...17
   Q80 ....3
```

- 1 – Message Queues
- 2 – Booking File Queues

8.1. Message Queues

slouží k posílání textových zpráv (messages).

Existují dva typy Message Queues:

- SPV (Supervisory) – přístupné pouze „second level“ zápisovým kódům
- MSG (Message) – přístupné všem uživatelům v agentuře

```
26DEC 79YE 1940
SPV ....0 MSG ....1
```

SPV 0 (Supervisory Queues bez příchozí zprávy)

MSG ...1 (Message Queues s jednou příchozí zprávou)

Napsání zprávy v notepadovém formátu vstupem:

NP.volný text

Příklad:

```
NP.ATTN MONIKA NOVA *
NP.KONTAKTUJTE NAS PROSIM OHLEDNE LETENKY PRO PANA SIMUNKA
CESTUJICIHO DO ATLANTY *
NP.DIKY *
NP.JANA VALENTOVA *
```

Napsanou zprávu lze před jejím odesláním zobrazit vstupem: *R

```
NOTE-ATTN MONIKA NOVA 76 26DEC 1841Z
2. KONTAKTUJTE NAS PROSIM OHLEDNE LETENKY PRO PANA SIMUNKA
CESTUJICHO DO ATLANTY 76 26DEC 1842Z
3. DIKY 76 26DEC 1842Z
4.JANA VALENTOVA 76 26DEC 1842Z
```

Příklad odeslání zprávy na Queue agentury s kódem 79YE:

vstup: **QEM/79YE**

odpověď systému: ON QUEUE

Práce s Message Queues (textové zprávy):

Zobrazení textových zpráv:

QM zobrazí první textovou zprávu
QM-LST zobrazí poslední textovou zprávu
Q-7 zobrazí textovou zprávu číslo 7
Q* zobrazí již otevřenou textovou zprávu

Posílání textových zpráv:

QEM odešle vytvořenou textovou zprávu na Queue vlastní kanceláře
QEM/XYZ odešle vytvořenou textovou zprávu na Queue kanceláře s kódem XYZ

Práce s textovými zprávami:

QRM odstraní zprávu z Queue
QEMI odloží zprávu na konec Queue

Skončení práce s textovými zprávami:

QX+QRM skončení práce s textovými zprávami a odstranění poslední zobrazené zprávy
z Queue
QX+QEMI skončení práce s textovými zprávami a odložení poslední zobrazené zprávy na
konec Queue.

8.2. Booking file Queues

slouží k posílání rezervací mezi agenturou a dopravcem nebo mezi agenturami navzájem.

```
26DEC 79YE UTC INT 180 MIN BOOKING FILE QUEUES
UTC ....0 LMT ....0 URG ....0 GEN ....0 Q10 ....4 Q30 ...17
Q80 ....3
```

Po vstupu QCA se vždy zobrazují pouze ty Queue, které obsahují rezervace.

Queue 0-25 jsou předdefinovány následovně:

UTC	- Unable To Contact
LMT	- Left Message To Call Back
URG (0)	- urgent
GEN (1)	- general
Queue 2	- seat assignment (reakce dopravce po vyžádání sedadla agenturou)
Queue 3	- definováno pro uživatele rezervačního systému Apollo
Queue 4	- není definováno
Queue 5	- není definováno
Queue 6	- není definováno
Queue 7	- RQR follow-up (rezervace, které mají status PN déle než 48 hodin)
Queue 8	- TOD follow-up (Ticket On Departure)
Queue 9	- Ticket Review TAW (s datem ticketingu) – TAW má stejnou funkci jako TAU
Queue 10	- Ticket Review TAU (s datem ticketingu)
Queue 11	- fares
Queue 12	- Review Booking File (RB.)
Queue 13	- není definováno
Queue 14	- auto TKT reject (není aktivováno)
Queue 15	- group bookings (skupinové rezervace)
Queue 16	- vendor remarks
Queue 17	- rezervace se statusem KL (kromě skupinových rezervací)
Queue 18	- rezervace se statusem KK (datum na segmentu je do 14 dnů)
Queue 19	- rezervace se statusem KK (datum na segmentu je za 14 dní a déle)
Queue 20	- rezervace se statusem US, UU
Queue 21	- rezervace se statusem UC, UN, NO
Queue 22	- rezervace se statusem TK, TL
Queue 23	- rezervace se statusem HX
Queue 24	- vendor remark od vendorů neletových segmentů (autopůjčovna, hotel)
Queue 25	- změna statusu na vyžádaných službách

Zbývající Queue 26-99 jsou volné, k dispozici agentuře.

Před odesláním rezervace na Queue musí být rezervace zobrazena.

Příklad odeslání rezervace na Queue agentury s kódem 79YE:

vstup: **QEB/79YE**

odpověď systému: ON QUEUE- NFK1KA (kde NFK1KA je record locator rezervace).

Práce s Booking File Queues

Zobrazení rezervací z Queue:

Q/12 zobrazí první rezervaci z Queue číslo 12

Posílání rezervací na Queue (po předchozím zobrazení rezervace):

QEB pošle rezervaci na General Queue ve vlastní kanceláři

QEB/88 pošle rezervaci na Queue 88 ve vlastní kanceláři

QEB/XYZ pošle rezervaci na General Queue kanceláře s kódem XYZ

QEB/XYZ/88 pošle rezervaci na Queue 88 kanceláře s kódem XYZ

Práce s rezervacemi:

QR odstraní rezervaci z Queue

I odloží rezervaci na konec Queue

E uloží změny v rezervaci a odstraní rezervaci z Queue

Skončení práce s Booking File Queues:

QX+QR skončení práce s Booking File Queues a odstranění poslední zobrazené rezervace z Queue

QX+I skončení práce s Booking File Queues a odložení poslední zobrazené rezervace na konec Queue

QX+E skončení práce s Booking File Queues a uložení změn v poslední zobrazené rezervaci

QX+QEB/30 skončení práce s Booking File Queues a poslání rezervace na Queue 30

QP zobrazí předešlou rezervaci zobrazenou z Queue

8.3. UTC a LMT Queues

Rezervace mohou být na Queue UTC a LMT poslány pouze pracuje-li uživatel s rezervací umístěné na jiné Queue.

Rezervace umístěné na Queue UTC a LMT nelze zobrazit, rezervace zde umístěná se po určitém časovém limitu (24 hodin pro LMT Queues a 3 hodiny pro UTC Queues) vrátí do Queue, ze které byla na UTC nebo LMT poslána.

LMT Queues:

Vstupem **QLMCB** je zobrazená rezervace umístěna na Queue LMT.

Vstupem **QLMCB*CESTUJICI ZAVOLA ODPOLEDNE** je zobrazená rezervace umístěna na Queue LMT s přidáním volného textu (CESTUJICI ZAVOLA ODPOLEDNE). Volný text je v rezervaci uložen jako poznámka (note):

NOTE-LMCB/0940/12FEB/BRQ/76*CESTUJICI ZAVOLA ODPOLEDNE

UTC Queues:

Vstupem **QUTC** je zobrazená rezervace umístěna na Queue UTC.

Vstupem **QUTC*KONTAKTOVAT CESTUJICIHO PO 16HODINE** je zobrazená rezervace umístěna na Queue UTC s přidáním volného textu (KONTAKTOVAT CESTUJICIHO PO 16HODINE). Volný text je v rezervaci uložen jako poznámka (note):

NOTE-UTC/0945/12FEB/BRQ/76*KONTAKTOVAT CESTUJICIHO PO 16HODINE

8.4. Práce s Queues

8.4.1. Zobrazení přehledu rezervací umístěných na určité Queue

Vstup: **QLD/30** zobrazí přehled rezervací (s uvedením jmen jednotlivých cestujících) na Queue 30 :

```
02JAN 79YE
QUEUE 30 - 002 BFS

          RECORD TRAVEL
SURNAME      LOCATOR DATE

1NOVAK/JMR      *LG1ZP6· 12SEP
1NOVAKOVA/KMRS  *LG1ZP6· 12SEP
1BRANDL/KMR     *LG1ZP6· 12SEP
1BRANDLOVA/JMRS *LG1ZP6· 12SEP
1PRIHODA/JRIMR *MFH1QG· 12MAR
END OF DISPLAY
```

Na Queue 30 jsou v tomto případě umístěny 2 rezervace:

LG1ZP6 (obsahující 4 cestující – Novákovi a Brandlovi) a MFH1QG (obsahující cestujícího Příhodu).

8.4.2. Označování konce Queue

Vstupem QENDON lze zapnout funkci „označování konce Queue“:

QENDON

odpověď systému: *

Funkce funguje od prvního použití vstupu QENDON, až do jejího vypnutí vstupem:

QENDOFF.

Dojde-li uživatel v určité Queue na konec (tj. projde všechny rezervace na Queue umístěné), pak je informován o konci a o stavu rezervací na Queue, ve které právě pracoval:

```
END OF QUEUE - OFF QUEUE - ITEMS EXIST
TAB AND ENTER TO RETURN TO QUEUE
Q/79YE/30·
```

8.4.3. Booking File Instructions

Při posílání rezervace na Queue je možné vložit do rezervace tzv. Instructions (záhlaví) popisující ve zkratce, proč je daná rezervace na Queue posílána. Toto záhlaví se zobrazí, jakmile je rezervace v Queue zobrazena.

K dispozici je 154 záhlaví. Záhlaví je do rezervace přidáno ve vstupu QEB (vstup pro posílání rezervace na Queue).

Příklady vstupů:

QEB/31@117 - vstup pošle zobrazenou rezervaci na Queue číslo 31 a zároveň přidá záhlaví číslo 117, které říká „VFY CAR RTN DTE“.

QEB/31@22 - vstup pošle zobrazenou rezervaci na Queue číslo 31 a zároveň přidá záhlaví číslo 22, které říká „ADV CONFO NBR“.

Seznam existujících záhlaví viz příloha č.1.

Příklad:

```
NFK1KA/76 BRQNH N921760 AG 99999992 29DEC
1.G/15SKITOUR
1. KL 9983 C 15MAR FQAFQB TN15 1900 2100 FR
2. KL 9984 C 20MAR FQBFQA PN15 0500 1000 WE
** VENDOR LOCATOR DATA EXISTS ** *VL.
** SERVICE INFORMATION EXISTS ** *SI.
FONE-PRGT*22250670 ABC TRAVEL
TKTG-TAU/FR01MAR
```

Poslání rezervace na Queue 80 se záhlavím číslo 43, které říká: „DLVR TO SECY“. Vstup:

QEB/80@43.

Zobrazení rezervace v Queue 80 (vstupem Q/80) vypadá následovně:

```
QUEUE 80 43 DLVR TO SECY
NFK1KA/76 BRQNH N921760 AG 99999992 29DEC
1.G/15SKITOUR
1. KL 9983 C 15MAR FQAFQB TN15 1900 2100 FR
2. KL 9984 C 20MAR FQBFQA PN15 0500 1000 WE
** VENDOR LOCATOR DATA EXISTS ** *VL.
** SERVICE INFORMATION EXISTS ** *SI.
FONE-PRGT*22250670 ABC TRAVEL
TKTG-TAU/FR01MAR
```

8.4.4. Možnosti zobrazování stavu Queues

zobrazení stavu Queues s uvedením názvů jednotlivých Queues:

QCT/ALL

```
02JAN 79YE 1329
SPV.....0 MSG.....0 UTR.....0 LMT.....0
Q12 REVIEW BOOKING FILE ...1      Q/TTL ...1
Q16 VENDOR REMARKS      ...1      Q/TTL ...1
Q30 TRAINING              ....2      Q/TTL ....2
```

zobrazení stavu Queues bez uvedení názvů jednotlivých Queues:

QCD/ALL

```
24JAN 73HJ 1343
SPV.....0 MSG.....0 UTC.....0 LMT.....0
01.....2 07.....1 10.....1 15.....1
16.....1 25.....1 30.....1 31.....1
71.....2 80.....1
```

zobrazení stavu určité Queue:

QCD/71

```
24JAN 73HJ 1343
71.....2
```

8.4.5. Queue Activity

Pomocí Queue Activity lze zjistit, jak bylo s Queue pracováno v určitý den.

Zobrazení Queue Activity pro všechny Queue:

QA/ALL

```
17JAN 73HJ 1454 - SUMMARY
QUEUE  TITLE                START  CURRENT  ADDED  DELETED
00    URGENT QUEUE              0       0       0       0
01    GENERAL QUEUE            0       4       4       0
07    RQR FOLLOW UP            1       1       1       1
10    TICKET REVIEW TAU        1       1       0       0
15    GROUPS ADVICE           1       1       0       0
25    SERVICE INFO ADVICE     1       1       0       0
30    QUEUE 30                 0       1       4       3
31    QUEUE 31                 1       1       0       0
80    QUEUE 80                 1       1       0       0
```

Zobrazení Queue Activity pro vybranou Queue:

QA/30

17JAN 73HJ 1454 - SUMMARY					
QUEUE	TITLE	START	CURRENT	ADDED	DELETED
30	QUEUE 30	0	1	4	3

QA/1+30+80

17JAN 73HJ 1456 - SUMMARY					
QUEUE	TITLE	START	CURRENT	ADDED	DELETED
01	GENERAL QUEUE	0	4	4	0
30	QUEUE 30	0	1	4	3
80	QUEUE 80	1	1	0	0

Zobrazení Queue Activity pobočky (kód pobočky je v tomto případě 79YE):

QA/79YE/ALL

QA/79YE/10+12

Zobrazení Queue Activity pro Past Date Quick Queues:

QA/1*CPD

Informace o uživateli právě pracujících v Queues:

Je-li uživatel v Queues a udělá vstup QIN, pak se mu zobrazí údaj o tom, kolik uživatelů je právě ve stejné Queue:

QIN

NUMBER WORKING IN 73HJ QUEUE 71 ... 001 24JAN 1347

Není-li uživatel v Queues, pak údaj o tom, kolik uživatelů v té které Queue právě pracuje, zjistí vstupem:

QINC/10 (kde 10 je číslo Queue)

8.4.6. Zobrazení další rezervace v Queue po tiketování rezervace z Queue

Vstupem **QNXTON** lze zapnout funkci, která umožní automatické zobrazení další rezervace při vystavení letenky z Queue.

Vstup: **QNXTON**

odpověď systému: *

Vypnutí funkce vstupem: **QNXTOFF**

odpověď systému: *

Vstupy k práci s Queues lze najít na **H/QUEUES**.