

# QUEUES

NO.	TÊN QUEUE	Ý NGHĨA	CÂU LỆNH
SPV	Supervisory Message Queue	chứa những Messages quan trọng dành cho cấp quản lý của văn phòng - maximum: 68 ký tự và 99 messages	<b>NP. FLIGHT 1732 CANCELLED 10 JAN:</b> Đánh message dạng Note Pad <b>QES:</b> Gửi message đến Queue SPV <b>QS:</b> Truy cập vào Queue SPV <b>QRS:</b> Đ- a message ra khỏi Queue SPV <b>QX+QESI:</b> Thoát khỏi Queue SPV & đ- a message vào cuối hộp Queue SPV <b>QCS:</b> đếm số message trong Queue SPV
MSG	General message Queue	chứa các ghi chú có tính chất chung cho đồng nghiệp	<b>NP. CONTACT TOUR OPERATOR 24 MAR:</b> đánh message theo dạng Note Pad <b>QEM</b> or <b>QEM/AH3:</b> Gửi message vào Queue MSG <b>QM:</b> Truy cập vào Queue MSG <b>QRM:</b> đ- a message ra khỏi Queue <b>QX+QEMI:</b> Thoát khỏi Queue MSG & đặt message vào cuối hộp Queue <b>QCM:</b> đếm số messages trong Queue MSG
UTC	Unable to contact	ghi chú các BF ch- a liên lạc đ- ợc với khách - sau đó sẽ trả về Queue ban đầu sau một thời gian đã lập tr- ớc (15' - 180')	<b>QUTC:</b> Gửi BF Vào Queue UTC (đứng từ một Queue khác, làm lệnh này) <b>QUTC*TRY AFTER 6PM:</b> gửi BF thêm dòng ghi chú <b>QI/15:</b> thiết lập thời gian giữ BF ở Queue này là 15'
LMT	Left message to call back	ghi chú các BF để gọi điện liên lạc với khách sau - BF sẽ đ- ợc trả lại vào Queue ban đầu vào ngày hôm sau	<b>QLMCB:</b> Gửi BF Vào Queue LMT (đứng từ một Queue khác, làm lệnh này) <b>QLMCB*WILL CALL PM:</b> gửi BF thêm dòng ghi chú
0	Urgent Queue	chứa BF đòi hỏi phải xử lý ngay (urgent action)	<b>QCB:</b> đếm Queue số 0 và 1 <b>Q/0:</b> truy cập vào queue 0 <b>QEB/0:</b> gửi BF vào Queue 0
1	General Queue	nếu gửi BF cho đại lý khác mà không chỉ định số Queue, thì BF sẽ đ- ợc l- u vào Queue General	<b>QCB:</b> đếm Queue số 0 và 1 <b>Q/1:</b> truy cập vào Queue số 1 <b>QEB/1:</b> gửi BF vào Queue 1
2	Seating Replies	BF có trả lời của Airline về đặt chỗ tr- ớc	<b>QPB*:</b> hiển thị tên tất cả các Queue <b>QCA:</b> đếm những Queue nào có BF <b>QCB/27:</b> chỉ đếm Queue số 27 <b>QCA/AH3:</b> đếm các Queue ở đại lý có PCC là AH3 <b>Q/27:</b> truy cập vào Queue 27 <b>Q/XY1/27:</b> truy cập vào Queue 27 của chi nhánh công ty có PCC là XY1 <b>QEB/40:</b> gửi BF đến Queue số 40 <b>QEB/AH3/50:</b> gửi BF đến Queue số 50 của đại lý có PCC là AH3 <b>I:</b> đ- a BF xuống cuối hộp Queue
3	Synchronisation Advice	BF đ- ợc cập nhật thông qua Apollo	
4	Past Date Quick	BF có hành trình đã đi rồi đ- ợc retrieve lại xem	
5	Queue 5	ch- a sử dụng	
6	Queue 6	ch- a sử dụng	
7	RQR follow up	BF có tình trạng chỗ PN (đang đợi nhận code của hãng) trong 48h	
8	TOD folow up	ch- a sử dụng	
9	Ticket Review TAW	ch- a sử dụng	
10	Ticket Review TAU	BF có tr- ờng hẹn khách đến lấy vé TAU	
11	Fares	BF chứa File Fares	

12	Review Booking File	BF có tr- ờng nhắc bạn làm gì trong t- ờng lai Review BF
13	Queue 13	ch- a sử dụng
14	Auto TKT Reject	ch- a sử dụng
15	Group Advice	BF có các thông báo của hãng về Booking của một nhóm (group)
16	Vendor Remarks	BF có thêm các thông tin nhắc nhở của hãng (vendor remarks)
17	Waitlist KL	BF có tình trạng chỗ KL (đ- ợc hãng confirm từ sổ chờ)
18	Urgent KK	BF có tình trạng chỗ KK (đ- ợc hãng confirm chỗ) hành trình đi 14 ngày tới
19	General KK	BF có tình trạng chỗ KK (đ- ợc hãng confirm chỗ) hành trình đi hơn 14 ngày tới
20	Unable US UU	BF có tình trạng chỗ UU, US (hãng không confirm chỗ đ- ợc và có thể đ- a vào sổ chờ)
21	Unable to confirm	BF có tình trạng chỗ UC, UN, NO (hãng không confirm chỗ và không đ- a vào sổ chờ)
22	Time changed	BF có tình trạng chỗ TK, TL, TN (hành trình có thời gian đi thay đổi)
23	HX Notification	BF có tình trạng chỗ HX (bị hãng hủy chỗ vì quá hạn xuất vé hay không đ- ợc confirm chỗ)
24	Aux service advice	BF nhận đ- ợc trả lời của các hãng thuê xe và khách sạn
25	Service info advice	BF có tình trạng SSR (hãng trả lời về yêu cầu đặc biệt của khách)

**QR:** di chuyển BF ra khỏi Queue

**QFREE/B/27:** di chuyển tất cả các BF ra khỏi queue số 27

**QX :** thoát ra khỏi Queue

**QX+I:** thoát ra khỏi Queue và bỏ qua (ignore) BF

**QPB@55 TEST:** đổi tên Queue số 55 thành TEST

**QB29/47:** di chuyển tất cả BF từ Queue số 29 đến Queue số 47

**QPRINT/B/99:** in tất cả các BF của Queue 99

### 1 Queue là gì?

Queue là hệ thống hộp th- ịện tử đ- ợc sử dụng giữa các Airlines và đại lý, giữa đại lý và đại lý, giữa NDC và các đại lý để trao đổi thông tin về các BF

### 2 Queue số 0 - 25 dùng để làm gì?

Queue số 0 - 25 dùng cho các mục đích riêng biệt, đ- ợc quy định sẵn

Khi một hãng HK muốn thông báo một điều gì về BF, họ sẽ gửi thông tin đó vào PCC của bạn trong số Queue t- ờng ứng

### 3 Nhiệm vụ của Nhân viên đặt giữ chỗ là gì?

Nhân viên đặt giữ chỗ có nhiệm vụ kiểm tra hộp Queue của công ty trong mỗi ngày

Khi có BF hiển thị trong hộp Queue, nhân viên đặt giữ chỗ cần phải truy cập vào hộp Queue và xử lý BF ngay BF đó, xử lý xong , phải thoát ra khỏi hộp Queue.

*gi nh khi x / xong, ph th ng b kh ch hàng v t h tr ng Booking c b h*

### Q2 Bạn làm lệnh kiểm tra Queue (QCA) và thấy có 1 BF trong Q2 (BF có trả lời của hãng về đặt chỗ trước)

B- ớc 1: **Q/2** -> truy cập vào Q2

B- ớc 2: 1. nếu kiểm tra tình trạng đặt chỗ tr- ớc (**\*SD**) và thấy hãng cho code KK, bạn phải làm lệnh confirm chỗ đặt tr- ớc đó: **S.P1S1.2@\*HK** (confirm chỗ khách 1, hành trình 1 và 2)

2. nếu hãng không chấp nhận chỗ đặt tr- ớc và cho code NO, UC, UN thì bạn hủy đi: **S.P1S1.2@**

B- ớc 3: **R.GIANG+ER:** l- u BF lại

B- ớc 4: **QR:** đ- a BF ra khỏi Queue 10

Bước 5: **QX+I :** thoát ra khỏi Queue

**Q10** Khi bạn kiểm tra Queue (bằng lệnh QCA), và nhìn thấy 1 BF trong Queue 10 (tức Queue có chứa BF có TAU hạn khách ngày xuất vé)

B-ớc 1: **Q/10** : truy cập vào Queue 10

B-ớc 2: Ghi nhớ phải thông báo cho khách hàng của bạn, gọi điện và hỏi họ có đến lấy vé không:

1. Nếu khách hàng muốn hủy hành trình, bạn hủy hành trình trong BF bằng các câu lệnh nh- sau: **XI** -> **R.GIANG** -> **ER**. (Nhớ kiểm tra BF lại xem hành trình đã thật sự bị hủy ch- a)

2. Nếu khách hàng đồng ý lấy vé, phải thực hiện đúng các b-ớc d-ới đây **T.@T\***: xử lý Queue này bằng cách đổi tr-ờng "hạn khách đến lấy vé" sang tr-ờng "khách đã có vé rồi"

3. Nếu khách hàng muốn thay đổi thời gian lấy vé sang ngày khác, bạn phải thực hiện câu lệnh: **T.@TAU/ddmmm** (ngày mới)

B-ớ 3: **R.GIANG + ER**: l- u BF

B-ớ 4: **QR**: đ- a BF ra khỏi Queue 10

Bước 5: **QX+I** : thoát ra khỏi Queue

**Q12** Bạn làm lệnh kiểm tra Queue (QCA) và thấy có 1 BF trong Q12 (BF có Review Booking File)

B-ớc 1: **Q/12** -> truy cập vào Q12

B-ớc 2: xem trong BF, tr-ờng Review Booking (ký hiệu **RBKG** trong BF) có những thông tin gì nhắc nhở hôm đó mình phải làm, thực hiện ngay

B-ớ 3: khi thực hiện xong yêu cầu nhắc nhở trong RB, thì phải đ- a BF đó ra khỏi Queue, dùng lệnh **QR**

1. nếu yêu cầu này không thực hiện đ-ợc trong ngày hôm đó mà thay đổi ngày thực hiện thì bạn phải làm lệnh đổi ngày cho tr-ờng RB, mục 1: **RB.1@15JAN\*□□hh l□ y□u c□u c□**

2. nếu có thêm yêu cầu phát sinh thì làm thêm lệnh RB: **RB.20JAN\*□□hh y□u c□u nh□c nh□m□ vào**

B-ớ 4: nếu có chỉnh sửa gì đối với BF này thì phải l- u BF lại : **R.GIANG+ER**

Bước 5: **QX+I** : thoát ra khỏi Queue

**Q16** Kiểm tra Queue (QCA) và thấy có BF trong Q16 (BF có thông tin nhắc nhở của hãng)

B-ớc 1: **Q/16**-> truy cập vào Queue 16

B-ớ 2: mở remark của hãng ra xem: **\*VR**

B-ớ 3: nếu nhận đ-ợc yêu cầu của hãng bảo thông báo số ngay, nếu không hành trình bị hủy, thì phải thực hiện đúng nh- yêu cầu của hãng

B-ớ 4: đ- a BF ra khỏi Queue -> **QR**

Bước 5: **QX+I** : thoát ra khỏi Queue

**Q17** Kiểm tra Queue (QCA) và thấy có BF trong Q17 (BF có tình trạng chỗ đ-ợc confirm từ sổ chờ)

B-ớc 1: **Q/17** -> truy cập vào Queue 17

B-ớ 2: **@1-3HK** : xử lý Queue bằng cách đổi tình trạng chỗ từ KL sang HK (nghĩa là đồng ý lấy chỗ đ-ợc "confirm từ sổ chờ")

B-ớ 3: **R.GIANG + ER**: l- u BF

B-ớ 4: **QR**: đ- a BF ra khỏi Queue số 17

Bước 5: **QX+I** : thoát ra khỏi Queue

**Q18** Khi bạn kiểm tra Queue (bằng lệnh QCA), và nhìn thấy 1 BF trong Queue 18 (tức Queue chứa các BF có tình trạng chỗ KK trong vòng 14 ngày), thì làm những b-ớc sau:

B-ớ 1: **Q/18** : truy cập vào Queue 18

B-ớ 2: **@1-3HK** : xử lý Queue bằng cách đổi tình trạng chỗ từ KK sang HK (nghĩa là chấp thuận "confirm from on request")

B-ớ 3: **R.GIANG + ER**: l- u BF

B-ớ 4: **QR**: đ- a BF ra khỏi Queue số 18

Bước 5: **QX+I** : thoát ra khỏi Queue

**Q19** Khi bạn kiểm tra Queue (bằng lệnh QCA), và nhìn thấy 1 BF trong Queue 19 (tức Queue chứa các BF có tình trạng chỗ KK có ngày đi hơn 14 ngày nữa), thì làm những b-ớc sau:

B-ớ 1: **Q/19** : truy cập vào Queue 19

B-ớ 2: **@1-3HK** : xử lý Queue bằng cách đổi tình trạng chỗ từ KK sang HK (nghĩa là chấp thuận "confirm from on request")

B-ớ 3: **R.GIANG + ER**: l- u BF

B-ớ 4: **QR**: đ- a BF ra khỏi Queue số 19

Bước 5: **QX+I** : thoát ra khỏi Queue

**Q20** Khi bạn kiểm tra Queue (bằng lệnh QCA), và nhìn thấy 1 BF trong Queue 20

B- ớc 1: **Q/20** : truy cập vào Queue 20

B- ớc 2: 1. **@1-3HL** : xử lý Queue bằng cách đổi tình trạng chỗ từ US/UU sang HL (nghĩa là chấp thuận tình trạng ở sổ chờ)

'2. **@1-3XK** : nếu không muốn tình trạng ở sổ chờ, thì hủy hành trình 1, 2, 3 đi

B- ớc 3: **R.GIANG + ER**: l- u BF

B- ớc 4: **QR**: đ- a BF ra khỏi Queue số 20

Bước 5: **QX+I** : thoát ra khỏi Queue

**Q21** Khi bạn kiểm tra Queue (bằng lệnh QCA), và nhìn thấy 1 BF trong Queue 21

B- ớc 1: **Q/21** -> truy cập vào Queue 21

B- ớc 2: **@1.2XK** : hủy hành trình 1, 2 đi

B- ớc 3: **R.GIANG+ER** : l- u BF

B- ớc 4: **QR** : đ- a BF ra khỏi Queue

Bước 5: **QX+I** : thoát ra khỏi Queue

**Q22** Khi bạn kiểm tra Queue (bằng lệnh QCA), và nhìn thấy 1 BF trong Queue 22

B- ớc 1: **Q/22** -> truy cập vào Queue 22

B- ớc 2: 1. nếu thấy tình trạng chỗ của hành trình đang là TK và khách của bạn đồng ý đi hành trình có thay đổi, dùng lệnh : **@1-3HK**

2. nếu thấy tình trạng chỗ của hành trình đang là TL và khách của bạn đồng ý ở sổ chờ của hành trình có thay đổi, dùng lệnh : **@1-3HL**

3. nếu khách của bạn không muốn đi hành trình có thay đổi thời gian thì dùng lệnh hủy hành trình : **@1-3XK**

B- ớc 3: **R.GIANG+ER**: l- u lại BF

B- ớc 4: **QR**: đ- a BF ra khỏi Queue

Bước 5: **QX+I** : thoát ra khỏi Queue

**Q23** Khi bạn kiểm tra Queue (bằng lệnh QCA), và nhìn thấy 1 BF trong Queue 23 (chứa BF bị hãng hủy hành trình)

B- ớc 1: **@1-3XK** : khi thấy tình trạng chỗ trong BF là HX, phải hủy ngay hành trình

B- ớc 3: **R.GIANG+ER**: l- u lại BF

B- ớc 4: **QR**: đ- a BF ra khỏi Queue

Bước 5: **QX+I** : thoát ra khỏi Queue

**Q25** Khi bạn kiểm tra Queue (bằng lệnh QCA), và nhìn thấy 1 BF trong Queue 25 (chứa BF có trả lời của hãng về yêu cầu SSR)

B- ớc 1: **Q/25** -> truy cập vào Q25

B- ớc 2: 1. nếu kiểm tra tình trạng đặt chỗ tr- ớc (\*SI) và thấy hãng cho code KK, dùng lệnh confirm yêu cầu đặt tr- ớc của khách 1, hành trình 1,2 : **SI.P1S1.2/BBML@HK**

2. nếu hãng không chấp nhận yêu cầu đặt tr- ớc và cho code NO, UC, UN thì bạn hủy đi: **SI.P1S1.2/SFML@**

B- ớc 3: **R.GIANG+ER**: l- u BF lại

Bước 4: **QX+I**: thoát ra khỏi Queue