

# 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	QES: Gởi message đến Queue SPV QS: Truy cập vào Queue SPV QRS: Đưa message ra khỏi Queue SPV QX+QESI: Thoát khỏi Queue SPV & đưa message vào cuối hộp Queue SPV QCS: đếm số message trong Queue SPV
MSG	General message Queue	chứa các ghi chú có tính chất chung cho đồng nghiệp	QEM or QEM/AH3: Gởi message vào Queue MSG QM: Truy cập vào Queue MSG QRM: đưa message ra khỏi Queue QX+QEMI: Thoát khỏi Queue MSG & đặt message vào cuối hộp Queue QCM: đếm số messages trong Queue MSG
UTC	Unable to contact	ghi chú các BF chưa liên lạc được với khách - sau đó sẽ trả về Queue ban đầu sau một thời gian đã lập trước (15' - 180')	QUTC: Gởi BF Vào Queue UTC (đứng từ một Queue khác, làm lệnh này) QUTC*TRY AFTER 6PM: gởi BF thêm dòng ghi chú QI/15: 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 được trả lại vào Queue ban đầu vào ngày hôm sau	QLMCB: Gởi BF Vào Queue LMT (đứng từ một Queue khác, làm lệnh này) QLMCB*WILL CALL PM: gởi BF thêm dòng ghi chú
0	Urgent Queue	chứa BF đòi hỏi phải xử lý ngay (urgent action)	QCB: đếm Queue số 0 và 1 Q/0: truy cập vào queue 0 QEB/0: gởi BF vào Queue 0
1	General Queue	nếu gởi BF cho đại lý khác mà không chỉ định số Queue, thì BF sẽ được lưu vào Queue General	QCB: đếm Queue số 0 và 1 Q/1: truy cập vào Queue số 1 QEB/1: gởi BF vào Queue 1
2	Seating Replies	BF có trả lời của Airline về đặt chỗ trước	
3	Synchronisation Advice	BF được cập nhật thông qua Apollo	
4	Past Date Quick	BF có hành trình đã đi rồi được retrieve lại xem	
5	Queue 5	chưa sử dụng	
6	Queue 6	chưa sử dụng	
7	RQR follow up	BF có tình trạng chờ PN (đang đợi nhận code của hãng) trong 48h	
8	TOD follow up	chưa sử dụng	
9	Ticket Review TAW	chưa sử dụng	
10	Ticket Review TAU	BF có trường hạn khách đến lấy vé TAU	
11	Fares	BF chứa File Fares	
12	Review Booking File	BF có trường nhắc bạn làm gì trong tương lai Review BF	
13	Queue 13	chưa sử dụng	
14	Auto TKT Reject	chưa 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)	
			QPB*: hiển thị tên tất cả các Queue QCA: đếm những Queue nào có BF QCB/27: chỉ đếm Queue số 27 QCA/AH3: đếm các Queue ở đại lý có PCC là AH3 Q/27: truy cập vào Queue 27 Q/XY1/27: truy cập vào Queue 27 của chi nhánh công ty có PCC là XY1 QEB/40: gởi BF đến Queue số 40 QEB/AH3/50: gởi BF đến Queue số 50 của đại lý có PCC là AH3 I: đưa BF xuống cuối hộp Queue 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

17	Waitlist KL	BF có tình trạng chỗ KL (được hãng confirm từ sổ chờ)	<b>QB29/47: di chuyển tất cả BF từ Queue số 29 đến Queue số 47</b>  <b>QPRINT/B/99: in tất cả các BF của Queue 99</b>
18	Urgent KK	BF có tình trạng chỗ KK (được hãng confirm chỗ) hành trình đi 14 ngày tới	
19	General KK	BF có tình trạng chỗ KK (được 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 được và có thể đưa vào sổ chờ)	
21	Unable to confirm	BF có tình trạng chỗ UC, UN, NO (hãng không confirm chỗ và không đưa 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 được confirm chỗ)	
24	Aux service advice	BF nhận được 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)	

### 1 Queue là gì?

Queue là hệ thống hộp thư điện tử được 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, được 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 tương 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 nhớ khi xử lý xong, phải thông báo khách hàng về tình trạng Booking của họ.*

### 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)

Bước 1: Q/2 -> truy cập vào Q2

Bước 2: 1. nếu kiểm tra tình trạng đặt chỗ trước (\*SD) và thấy hãng cho code KK, bạn phải làm lệnh confirm chỗ đặt trước đó: @ALL (confirm chỗ khách 1, hành trình 1 và 2)

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

Bước 3: R.GIANG+ER: lưu BF lại

Bước 4: QR: đưa BF ra khỏi Queue 2

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 hẹn khách ngày xuất vé)

Bước 1: Q/10 : truy cập vào Queue 10

Bước 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 như sau: XI -> R.GIANG -> ER. (Nhớ kiểm tra BF lại xem hành trình đã thật sự bị hủy chưa)

2. Nếu khách hàng đồng ý lấy vé, phải thực hiện đúng các bước dưới đây T.@T\*: xử lý Queue này bằng cách đổi trường "hẹn khách đến lấy vé" sang trường "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)

Bước 3: R.GIANG + ER: lưu BF

Bước 4: QR: đưa 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)  
Bước 1: Q/12 -> truy cập vào Q12  
Bước 2: xem trong BF, trường Review Booking (ký hiệu RBKG trong BF) có những thông tin gì nhắc nhở hôm đó mình phải làm, thực hiện ngay  
Bước 3: khi thực hiện xong yêu cầu nhắc nhở trong RB, thì phải đưa BF đó ra khỏi Queue, dùng lệnh QR  
1. nếu yêu cầu này không thực hiện được trong ngày hôm đó mà thay đổi ngày thực hiện thì bạn phải làm lệnh đổi ngày cho trường RB, mục 1: RB.1@15JAN\*đánh lại yêu cầu cũ  
2. nếu có thêm yêu cầu phát sinh thì làm thêm lệnh RB: RB.20JAN\*đánh yêu cầu nhắc nhở mới vào  
Bước 4: nếu có chỉnh sửa gì đối với BF này thì phải lưu 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)  
Bước 1: Q/16-> truy cập vào Queue 16  
Bước 2: mở remark của hãng ra xem: \*VR  
Bước 3: nếu nhận được yêu cầu của hãng báo thông báo số ngay, nếu không hành trình bị hủy, thì phải thực hiện đúng như yêu cầu của hãng  
Bước 4: đưa 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 được confirm từ sổ chờ)  
Bước 1: Q/17 -> truy cập vào Queue 17  
Bước 2: @ALL : xử lý Queue bằng cách đổi tình trạng chỗ từ KL sang HK (nghĩa là đồng ý lấy chỗ được "confirm từ sổ chờ")  
Bước 3: R.GIANG + ER: lưu BF  
Bước 4: QR: đưa 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 bước sau:  
Bước 1: Q/18 : truy cập vào Queue 18  
Bước 2: @ALL : xử lý Queue bằng cách đổi tình trạng chỗ từ KK sang HK (nghĩa là chấp thuận "confirm from on request")  
Bước 3: R.GIANG + ER: lưu BF  
Bước 4: QR: đưa 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 bước sau:  
Bước 1: Q/19 : truy cập vào Queue 19  
Bước 2: @ALL : xử lý Queue bằng cách đổi tình trạng chỗ từ KK sang HK (nghĩa là chấp thuận "confirm from on request")  
Bước 3: R.GIANG + ER: lưu BF  
Bước 4: QR: đưa 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  
Bước 1: Q/20 : truy cập vào Queue 20  
Bước 2: 1. @ALL : xử lý Queue bằng cách đổi tình trạng chỗ từ US/UU sang HL (nghĩa là chấp thuận tình trạng ở sổ chờ)  
'2. X1.2.3: nếu không muốn tình trạng ở sổ chờ, thì hủy hành trình 1, 2, 3 đi  
Bước 3: R.GIANG + ER: lưu BF  
Bước 4: QR: đưa 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  
Bước 1: Q/21 -> truy cập vào Queue 21  
Bước 2: @ALL : hủy hành trình 1, 2 đi  
Bước 3: R.GIANG+ER : lưu BF  
Bước 4: QR : đưa 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

Bước 1: Q/22 -> truy cập vào Queue 22

Bước 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 : @ALL

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 : @ALL

3. nếu khách của bạn không muốn đi hành trình có thay đổi thời gian thì dùng lệnh hủy hành trình : XI, X1...

Bước 3: R.GIANG+ER: lưu lại BF

Bước 4: QR: đưa 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)

Bước 1: @ALL : khi thấy tình trạng chỗ trong BF là HX, phải hủy ngay hành trình

Bước 3: R.GIANG+ER: lưu lại BF

Bước 4: QR: đưa 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)

Bước 1: Q/25 -> truy cập vào Q25

Bước 2: 1. nếu kiểm tra tình trạng đặt chỗ trước (\*SI) và thấy hãng cho code KK, dùng lệnh confirm yêu cầu đặt trước của khách 1, hành trình 1,2 : @ALL

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

Bước 3: R.GIANG+ER: lưu BF lại

Bước 4: QX+I : thoát ra khỏi Queue