



Manual QCC
Referência Galileo

Todos os direitos reservados

Este material é de propriedade da Travelport e sua reprodução por quaisquer meios, total ou parcial, não é permitida sem o consentimento por escrito da Travelport Brasil.

O presente guia de referência foi desenvolvido para o único propósito de treinamento e todos os nomes de companhias aéreas, produtos, endereços e nomes de pessoas contidos neste documento, são parte de um cenário completamente fictício ou de situações objetivando apoiar esforços de treinamento.

Revisão – Setembro /2019

Travelport – São Paulo/Brasil

Elaborado e revisado por:

Depto. De Treinamento

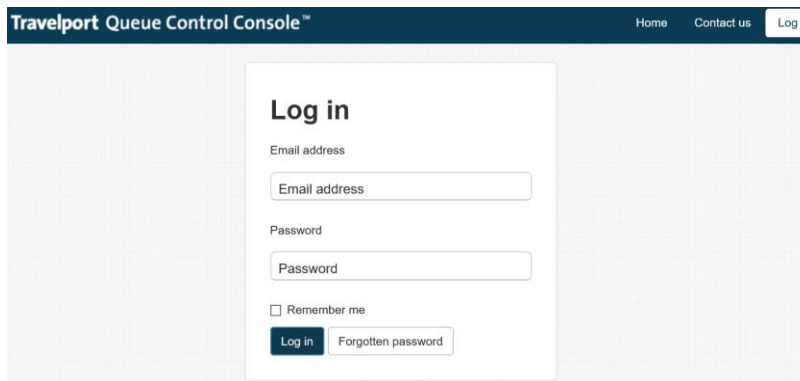
Contents

Revisão – Setembro /2019	2
Regras de distribuição de filas para uma agência no QCC	4
Exemplo de configuração para distribuição de filas.....	5

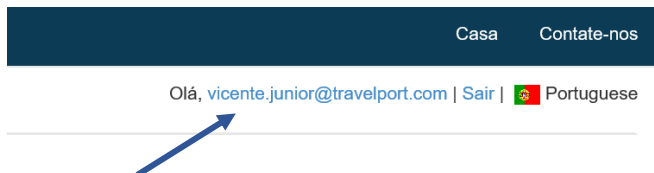
Regras de distribuição de filas para uma agência no QCC

Passo a passo para criação:

Acesso ao link: <https://queuecontrolconsole.pp.travelport.com/Account/Login>



Após login, poderá alterar o idioma e senha caso necessite.

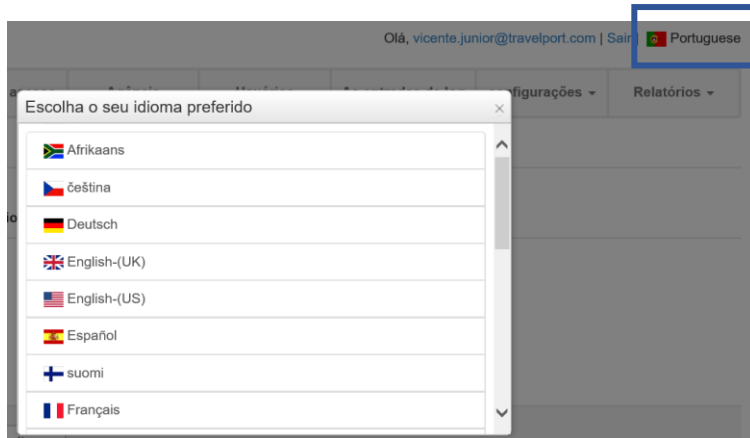


Clicando sobre o e-mail, abrirá a tela de alteração de senha.



Entre com senha atual, nova e confirme.

Para alterar o idioma, basta clicar sobre a bandeira correspondente

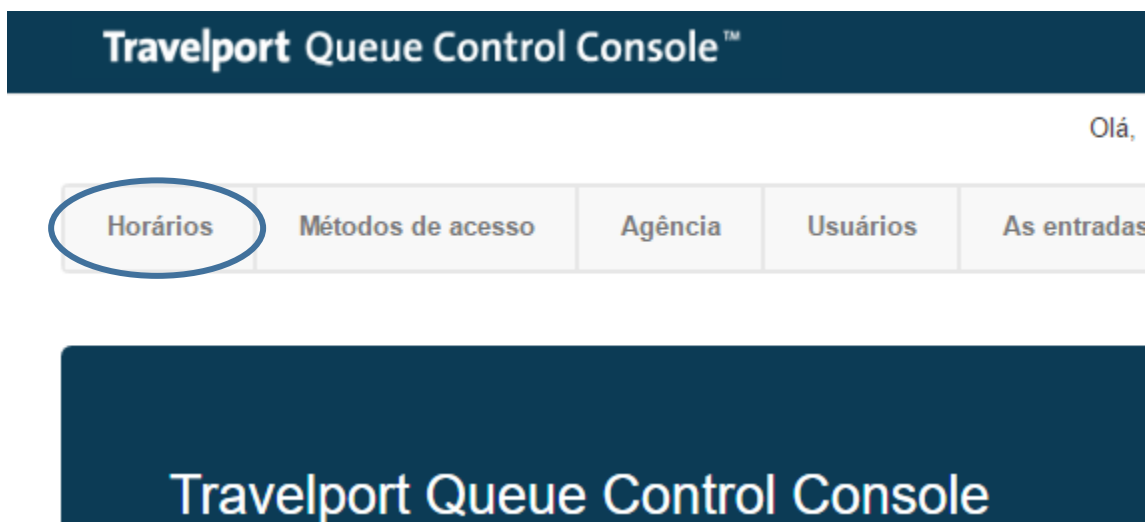


Ao finalizarmos esta configuração, podemos iniciar a parametrização para a distribuição de filas.

Podem ser criadas várias regras/ordem de execução no mesmo Horário.
Esta decisão implica no Horário em que será efetuado a Ordem de Execução.

Exemplo de configuração para distribuição de filas.

- Clicar em Horários



- Clicar em **Novo Horário**

Lista Horários

Novo horário	gerenciamento de fila Assistente	
Nome	Frequência	Próximo


- Inserir o nome que será utilizado para o Horário, depois clicar em Criar

Criar Horário

Nome

Ativo

A Tabela de Tempo pode ser adicionado na próxima página depois de clicar em Criar.

 **Criar** Voltar para horários

Obs: enquanto a regra está sendo criada, deixar o campo Ativo desabilitado.

- Clicar em Adicionar um novo item


Editar Horário

Nome

Distribuição Filas

Ativo

Tabela de tempo:



Days To Executar	Frequência (min.)
	<input type="text" value="0"/>

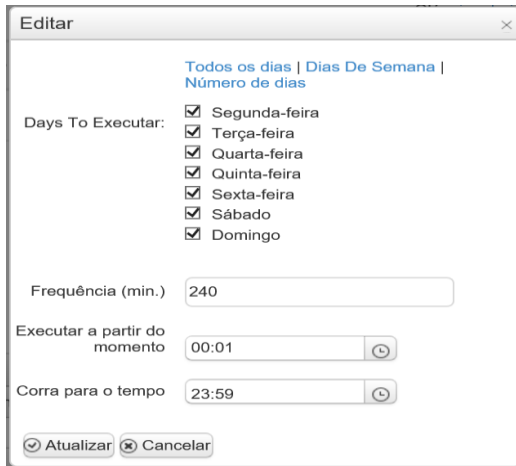
Salvar

Voltar aos detalhes

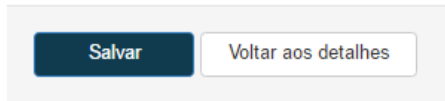
- Preencher a tela informando qual o horário em que a ordem de execução deverá ser executada e clicar em Atualizar

Nota: O ideal é deixarmos como 240 minutos, desta forma teremos a cada 4 horas a checagem nas filas.

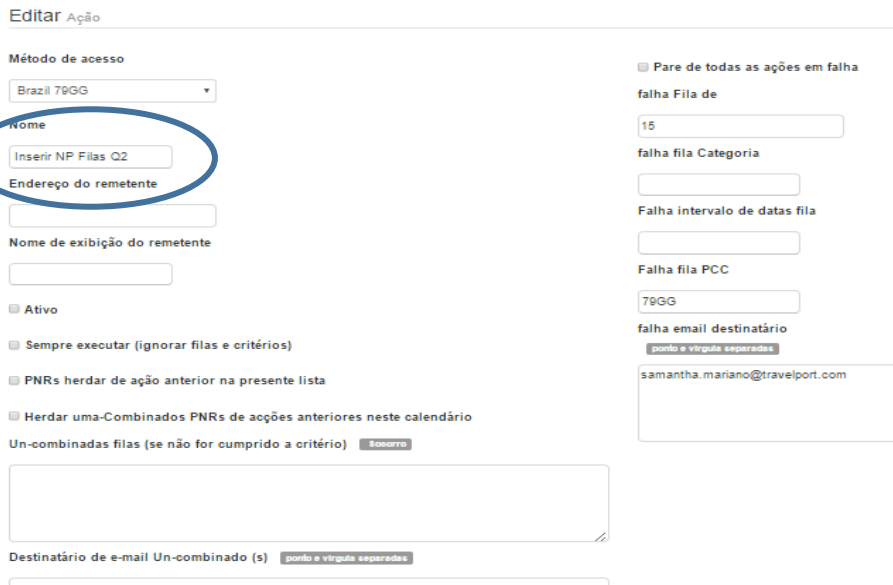
Manter o padrão de horário, conforme abaixo.



- Clicar em Salvar



- Clicar em Nova acção
- Preencher as informações necessárias e clicar em Criar. Para melhor identificação do nome, um exemplo que pode ser utilizado é “Inserir NP Filas Q2”



Nota: nesta tela podemos deixar ativo, uma vez que a tela principal da parametrização não foi ativada.

- Abaixo temos a resposta da tela preenchida

Detalhes Ação

Ordem de Execução: 1
Nome: Inserir NP Filas Q2
Método de acesso: Brazil 79GG
Endereço do remetente:
Nome de exibição do remetente:
Ativo: Nenhuma
Sempre executar (ignorar filas): Nenhuma
PNRs herdar de ação anterior na presente lista: Nenhuma
Herdar uma-Combinados PNRs de ações anteriores neste calendário: Nenhuma
Un-combinadas filas (se não for cumprido a critério) :
Destinatário de e-mail Un-combinado (s):

Pare de todas as ações em falha: Nenhuma
falha email destinatário : samantha.mariano@travelport.com
falha Fila de : 15
falha fila Categoria :
Falha intervalo de datas fila:
Falha fila PCC: 79GG

- Clicar em Adicionar um novo item em Filas para Monitorar.

Filas para monitorar

Número de fila	Catego
----------------	--------

- Coloque o numero da Fila que o QCC deverá monitorar e clique em Atualizar. Neste exemplo estamos efetuando a configuração para distribuição da Fila 2

Filas para monitorar

Número de fila	Category	Data Faixa	PCC	
2				<input checked="" type="checkbox"/> Atualizar <input type="checkbox"/> Cancelar

- Como neste caso todas as reservas da fila 2 devem ser Manipuladas, não é necessário criar Critérios.
- Para criar o manipulador, clique em “Adicionar manipulador”

Manipuladores





Adicionar manipulador

- Os Manipuladores são as ações que o QCC vai tomar na reserva identificada na fila.
Neste caso vamos inserir os seguintes manipuladores para que o QCC insira a informação no NP para as reservas encontradas na fila 2
- Selecionar o manipulador Cryptic command e clicar em adicionar e salvar

Selecione um manipulador

Cryptic command




Adicionar e salvar

Voltar aos detalhes

- A tela abaixo será apresentada, clicar em Adicionar novo

Configurar manipulador de

Cryptic commands



Adicionar novo

Command

- Inserir o comando que o QCC deverá efetuar para colocar no NP a informação referente a fila 2. Neste caso será inserido o comando NP . ASSENTOS , clicar em Salvar

Adicionar Linha

Command:

NP.ASENTOS

+ inserir extração

Salvar

De volta

- Com a informação salva, clicar em **Voltar aos detalhes**

Cryptic commands

Adicionar novo

Command

NP.ASENTOS

Guardar configuração

Voltar aos detalhes

Temos que adicionar mais manipuladores para que o QCC efetue o fluxo correto.

- Clicar em Adicionar manipulador novamente
- Adicionar o manipulador **End Booking**, clicar em **Adicionar e Salvar**

Selecione um manipulador

End booking

Adicionar e salvar

Voltar aos detalhes

- O sistema vai pedir para que insira o Receive desta ação, quando o Receive não é inserido o sistema assume QueueControlConsole. Neste caso não vamos inserir o Receive. Clicar em **Voltar aos detalhes**

Configurar manipulador de

If no Received from is given, QueueControlConsole will be used.

Received from:

Guardar configuração

Voltar aos detalhes

- O proximo manipulador será **Move to queue**. Iremos utilizar uma fila Master para receber as reservas com informações geradas no NP e só então fazer a distribuição por assinaturas. Neste exemplo vamos utilizar a **fila 99** como geral para distribuição.
- Vamos clicar em Adicionar Manipulador e depois em **Move to Queue**, Adicionar e Salvar

Selecione um manipulador

Move to queue

Adicionar e salvar

Voltar aos detalhes

- Informar a fila e o PCC e depois “Guardar configuração”

Configurar manipulador de

Queue number:

99

Queue category:

Queue date range:

Queue PCC:

79GG|

Guardar configuração

Voltar aos detalhes

O ultimo manipulador será o **Remove from Queue**, pois o QCC não remove da fila quando transferimos um PNR para outra fila.

Após seleccionar o Manipulador Remove from queue, clicar em Adicionar e salvar.

Selecione um manipulador

Remove from queue

Adicionar e salvar

Voltar aos detalhes

- A configuração dos manipuladores deve ficar da seguinte forma:

Adicionar manipulador

Ordem de Execução	Nome do manipulador	Definição XML de configuração		
1	Cryptic command	<root ActionId="35126" AgencyId="50"><tabl <div style="border: 1px solid gray; height: 15px; width: 100%;"></div>	Acima Para baixo	Configurar Remover
2	End booking	<root ActionId="35126" AgencyId="50"><item <div style="border: 1px solid gray; height: 15px; width: 100%;"></div>	Acima Para baixo	Configurar Remover
3	Move to queue	<root ActionId="35126" AgencyId="50"><item <div style="border: 1px solid gray; height: 15px; width: 100%;"></div>	Acima Para baixo	Configurar Remover
4	Remove from queue		Acima Para baixo	Configurar Remover

Agora a ação para inserir o NP nas reservas da fila 2 e jogar as mesmas para a fila 99 está efetuada.

Deve ser ativado o Horário e a Ação.

- Para ativar o **Horário** clique em “Horários” e depois na lista que será apresentada clicar em “Ativar”.



Lista Horários

Novo horário **gerenciamento de fila Assistente de Migração**

Nome	Frequência	Próximo execução agendada	Ativo	
Distribuição Filas	Frequency	Not active	No	<input type="button" value="Detalhes"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/> <input type="button" value="Ativar"/> <input type="button" value="Criar cópia"/>

1 2 Registos 11 - 11 de 11

- Para ativar a **Ação**, procure o Horário na lista de Horários e clique em Editar.

Distribuição Filas	Frequency	08/03/2017 12:32:08.370	Yes	<input type="button" value="Detalhes"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/> <input type="button" value="Desativar"/> <input type="button" value="Criar cópia"/>
--------------------	-----------	-------------------------	-----	--

- Dentro da lista de Ações, identifique a Ação que deverá ser ativada e clique em Editar

Lista Ações

Nova ação **Nova ticketing ação**

Ordem de Execução	Nome	Ativo	Manipuladores	Queue (s) de Monitoramento		
1	Inserir NP Filas Q2	No	4	2,	<input type="button" value="Acima"/> <input type="button" value="Para baixo"/>	<input type="button" value="Detalhes"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Criar cópia"/> <input type="button" value="Excluir"/>

- Clique em Ativo e depois Salvar

Brazil 79GG

Nome

Inserir NP Filas Q2

Endereço do remetente

Nome de exibição do remetente

Ativo

Sempre executar (ignorar filas e critérios)

PNRs herdar de ação anterior na presente lista

falha Fila de

15

falha fila Categoria

Falha intervalo de datas fila

Falha fila PCC

79GG

falha email destinatário

ponto e vírgula separadas

samantha.mariano@travelport.com

- Efetuar o mesmo procedimento para as demais filas. Lembrando que as filas 20, 21 e 23 devem ser tratadas em outra “Ação” pois são filas de alteração de status HX, UU e UC.
- Segue uma lista das filas com exemplo de texto a ser inserido no NP

FILA 0 – URGENTE
 FILA 1 – INFORMACOES GERAIS
 FILA 2 – ASSENTOS
 FILA 3 – AVISO DE SINCRONISMO
 FILA 10 – PRAZO DE EMISSAO
 FILA 11 – VERIFICAR TARIFA
 FILA 15 – AVISO DE ERRO NO PNR DE GRUPO
 FILA 16 – VERIFICAR VENDOR REMARKS *VR
 FILA 17 – LISTA DE ESPERA CONFIRMADA
 FILA 18 – KK – URGENTE
 FILA 19 – VOO CONFIRMADO KK
 FILA 22 – MUDANÇA DE HORARIO
 FILA 24 – INFORMACOES DE HOTEL E CARRO
 FILA 25 – MUDANCA DE STATUS NO SSR *SI

- Após a criação da “Ação” para as filas que necessitam a distribuição, deverá ser criada a ação para efetuar a **distribuição por assinatura**.
- Para criar a distribuição por assinatura, poderá ser utilizado o mesmo “horário” que foi criado anteriormente.
- Para utilizar o mesmo deve ir em Horários e depois que identificar na lista, clicar em Editar.

Distribuição Filas	Frequency	08/03/2017 13:23:16.370	Yes	Detalhes	Editar	Excluir	Desativar	Criar cópia
--------------------	-----------	-------------------------	-----	----------	---------------	---------	-----------	-------------

- Clicar em Nova Ação

Lista Ações

Nova ação **Nova ticketing ação**

Ordem de Execução	Nome	Ativo	Manipuladores	Queue (s) de Monitoramento		
1	Distribuição Filas	No	4	2,	Acima	Detalhes Editar
					Para baixo	Criar cópia Excluir

Registos 1 - 1 de 1

- Preencher a tela com o nome da nova ação. Exemplo de nome para identificar a Ação de distribuição “DISTRIBUICAO 99 - SAMANTHA 50” , será distribuido as reservas da fila 99 para o usuário Samantha que possui a fila 50. Neste caso poderá deixar Ativa a ação. Clicar em Criar

CTIIdI Ação

Método de acesso

Brazil 79GG

Nome

DISTRIBUICAO 99 - SAM

Endereço do remetente

Nome de exibição do remetente

Ativo

Sempre executar (ignorar filas)

PNRs herdar de ação anterior na presente lista

Herdar uma-Combinados PNRs de ações anteriores neste calendário

Un-combinadas filas (se não for cumprido a critério) ajuda

Destinatário de e-mail Un-combinado (s) ponto e vírgula separadas

Pare de todas as ações em falha

falha Fila de

15

falha fila Categoria

Falha intervalo de datas fila

Falha fila PCC

79GG

falha email destinatário

ponto e vírgula separadas


samantha.mariano@travelport.com

Criar

Voltar para agendar

- Adicionar a fila que será monitorada, neste caso é a 99

Filas para monitorar

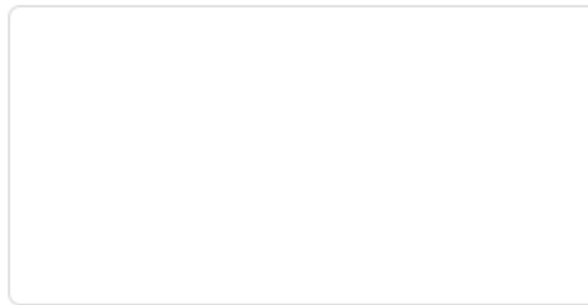


+ Adicionar novo item				
Número de fila	Category	Data Faixa	PCC	
99				<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>

1 Registos 1 - 1 de 1

- Criar o critério para que o QCC identifique a reserva do usuário por assinatura. Neste exemplo a assinatura do usuário é numérica. *Quando for assinatura numérica o dígito precisa ser informado.*
- Clicar em Critérios Editar

Critérios



- Clicar em “Ativar filtro simples” e filtrar conforme exemplo abaixo. Inserir a assinatura do usuário que terá as reservas distribuídas para a fila do mesmo. Após efetuar a configuração, clicar em Gerar Critérios

Enviar arquivo de reserva para a próxima etapa se todas as seguintes condições forem atendidas

Faz **NÃO** Enviar arquivo de reserva para a próxima etapa se todas as seguintes condições forem atendidas

Ativar filtro simples

Se

Habilitar o filtro por contagem

Ativar filtro avançado pela contagem

;

teste e Salvar

Passo 1: Quaisquer alterações feitas aqui vai substituir um critério existentes.

- Com o critério gerado, clicar em Critérios para Teste. O teste só será feito se tiver reservas na fila que foi programada para monitorar. O teste para critério é para verificar se o mesmo foi feito de forma correta.

Teste e Salvar

Passo 1: Quaisquer alterações feitas aqui vai substituir um critério existentes.

```
(  
( CreatorSignOn != null && CreatorSignOn.ToLower() = {string(N261041)} )  
)
```

Passo 2: Fila para testes:

Passo 3: Isso pode levar algum tempo, dependendo do número de PNRs em fila selecionada.

Passo 4:

Exemplo de resultado de teste de critério

PNR pareados (s):
82N802


Inigualável PNR (s):
no results found

- Efetuado o teste, Salvar o Critério.

Passo 4:

Critérios Salvo com sucesso

- Com o Critério salvo, clicar em Voltar para a ação

 **Voltar para a acção**


- Agora deverá criar o Manipulador para que as reservas que estejam na fila 99 com o critério criado, seja transferidas para a fila do usuário.
- Clicar em Adicionar Manipulador

Manipuladores

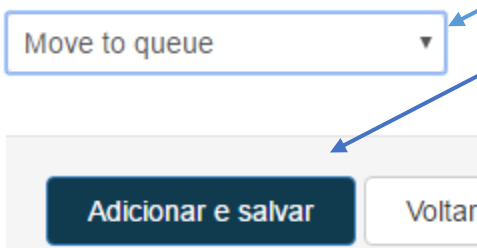
 **Adicionar manipulador**

- Selecionar o manipulador Move to Queue e clicar em Adicionar e Salva

Selecione um manipulador



Adicionar e salvar



- Informar a fila e o PCC que o QCC deverá transferir a reserva. Neste caso vamos transferir para a fila 50 que é do usuário que foi informado a assinatura quando foi efetuado o critério. Clicar em Guardar configuração

Configurar manipulador de

Queue number:



50


Queue category:

Queue date range:

Queue PCC:



79GG|




Guardar configuração

Voltar aos detalhes

- O proximo manipulador será Remove from Queue. Clique em Adicionar manipulador e depois seleccione remove from queue e clique em Adicionar e Salvar.

Selecione um manipulador

Remove from queue



Adicionar e salvar

Voltar aos detalhes

Agora deve efetuar o mesmo processo para cada usuário.