

# 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 – Abril /2017**

Travelport – São Paulo/Brasil

Elaborado e revisado por:

Depto. De Treinamento

---

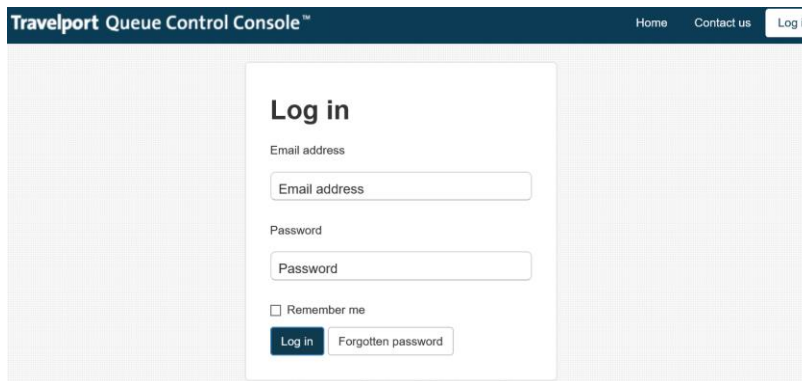
## Contents

|   |   |
|---|---|
| Revisão – Abril /2017 .....                                   | 2 |
| Regras de distribuição de filas para uma agência no QCC ..... | 4 |
| Exemplo de configuração para distribuição de filas. ....      | 5 |

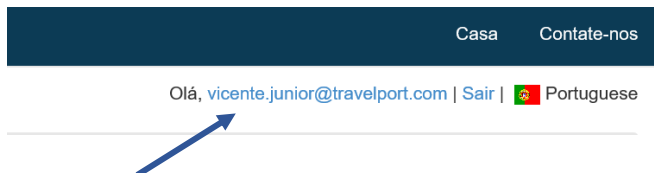
## Regras de distribuição de filas para uma agência no QCC

### 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.

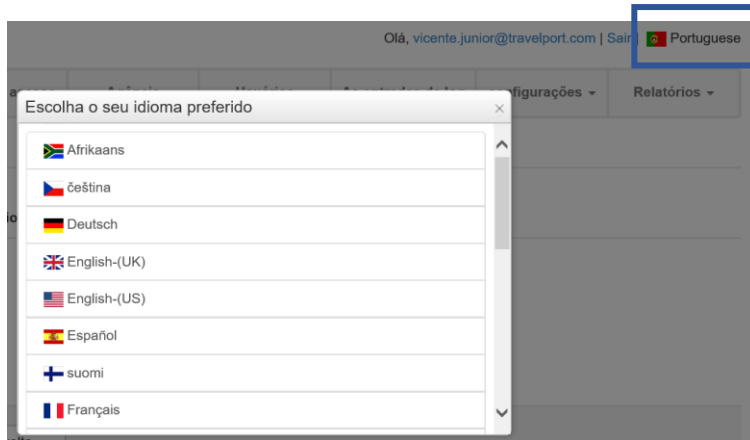


Clicando sobre o e-mail, abrirá a tela de alteração de senha.



Entre com senha atual, nova e confirme.

Para alterar o idioma, basta clicar sobre a bandeira correspondente

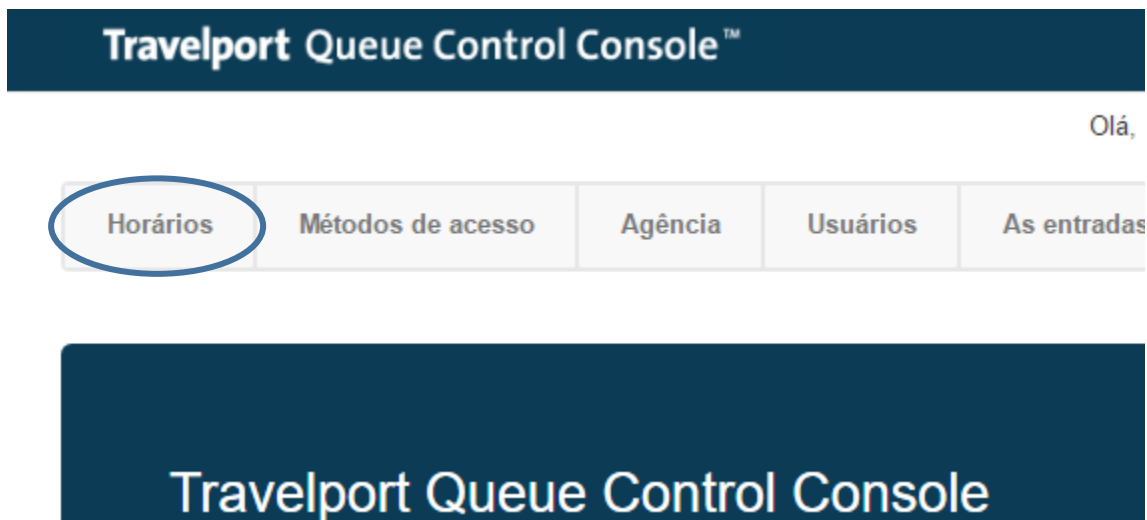


Ao finalizarmos esta configuração, podemos iniciar a parametrização para a distribuição de filas.

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

|                     |                                  |         |
|---------------------|----------------------------------|---------|
| <b>Novo horário</b> | gerenciamento de fila Assistente |         |
| Nome                | Frequência                       | Próximo |

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

### Criar Horário

Nome

Distribuição Filas

☐ 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:

+ Adicionar novo item

Days To Executar

Frequência (min.)

◀ ◀ 0 ▶ ▶

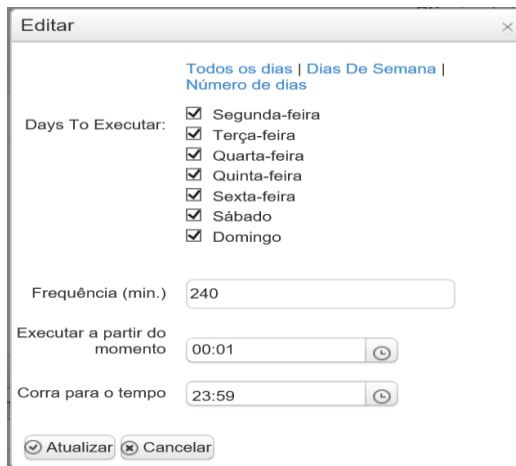
Salvar

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 ação
- 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.



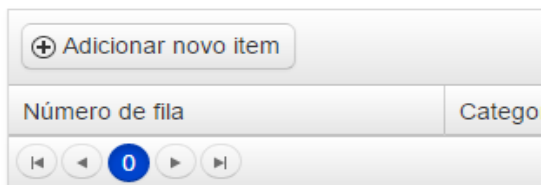
- Abaixo temos a resposta da tela preenchida

#### Detalhes Ação

|  |  |
|--|--|
| Ordem de Execução: 1   | Pare de todas as ações em falha: Nenhuma                   |
| Nome: Inserir NP Filas Q2  | falha email destinatário : samantha.mariano@travelport.com |
| Método de acesso: Brazil 79GG  | falha Fila de : 15   |
| Endereço do remetente:   | falha fila Categoria :                                     |
| Nome de exibição do remetente:   | Falha intervalo de datas fila:                             |
| Ativo: Nenhuma   | Falha fila PCC: 79GG                                       |
| 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):                                 |  |

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

#### Filas para monitorar



- 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



- 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 extracção

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 selecionar 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     | <pre>&lt;root ActionId="35126" AgencyId="50"&gt;&lt;tabl</pre> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 15px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div> | <div>Acima</div> <div>Para baixo</div> | <div>Configurar</div> <div>Remover</div> |
| 2                 | End booking         | <pre>&lt;root ActionId="35126" AgencyId="50"&gt;&lt;item</pre> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 15px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div> | <div>Acima</div> <div>Para baixo</div> | <div>Configurar</div> <div>Remover</div> |
| 3                 | Move to queue       | <pre>&lt;root ActionId="35126" AgencyId="50"&gt;&lt;item</pre> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 15px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div> | <div>Acima</div> <div>Para baixo</div> | <div>Configurar</div> <div>Remover</div> |
| 4                 | Remove from queue   |  | <div>Acima</div> <div>Para baixo</div> | <div>Configurar</div> <div>Remover</div> |

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”.

**Horários** Métodos de acesso Agência Usuários As entradas de log configurações ▾ Relatórios ▾

Lista Horários

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

| Nome ▾             | Frequência ▾ | Próximo execução agendada ▾ | Ativo ▾ |   |
|--------------------|--------------|-----------------------------|---------|---|
| Distribuição Filas | Frequency    | Not active                  | No      | Detalhes Editar Excluir <b>Ativar</b> Criar cópia |

Registros 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 | Detalhes <b>Editar</b> Excluir Desativar 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                 | <b>Inserir NP Filas Q2</b> | No    | 4             | 2,                         | Acima<br>Para baixo | Detalhes <b>Editar</b><br>Criar cópia 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

pondo 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 criado 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 | <b>Editar</b> | 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<br>Para baixo | Detalhes Editar<br>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

## Criar 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  |          |            |     | <a href="#">✎ Editar</a> <a href="#">✕ Excluir</a> |
| <a href="#">⏪</a> <a href="#">⏴</a> <a href="#">1</a> <a href="#">⏵</a> <a href="#">⏩</a> |          |            |     | 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

Critérios Editar

- 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:

Gerar Critérios

Quaisquer alterações feitas aqui vai substituir um critério existentes.  

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

Passo 2:

Fila para testes:

79GG/99

Passo 3:

Critérios para o Teste

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

Passo 4:

Salve Critérios

#### Exemplo de resultado de teste de critério

**PNR pareados (s):**  
**82N802**

**Inigualável PNR (s):**  
**no results found**


- Efetuada o teste, Salvar o Critério.

Passo 4:

Salve Critérios

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**

Move to queue ▼

Adicionar e salvar

Voltar

- 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.