

Mail – обращения

Для подачи обращений в службу поддержки GDS Sabre был создан альтернативный канал связи, по которому агенты могут отправлять свои запросы в службу поддержки, получать уведомления о статусе запросов и отслеживать их в Личном кабинете. Для этого вам необходимо составить письмо по утвержденному шаблону и направить его по адресу sabre.support@airts.ru. В письме необходимо указать PCC, в котором зарегистрирован пользователь Личного кабинета и текст сообщения, как показано в примере ниже:

PCC: A0B2

Текст сообщения

Best regards,
Agent

где,

PCC: A0B2 – PCC агентства (только латинскими буквами)

Текст сообщения - Ваш вопрос в службу поддержки

Если обращение составлено по шаблону и указан корректный PCC, агент получит уведомление о том, что создано новое обращение и ему присвоен номер в Личном кабинете:



AT&S AT&S ПАРТНЕР КОМПАНИИ SABRE НА ТЕРРИТОРИИ РФ

Автоматизированные Технологии и Сервисы

Создано новое обращение № 11799

Вопрос: Обращение от sabre.helpdesk@airts.ru

Описание: =

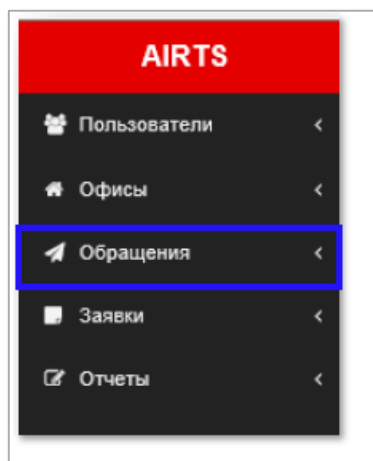
Текст сообщения в службу поддержки

Best regards,

Agent

Сообщение автоматически попадет в раздел «Обращения» Личного Кабинета со статусом

Открыта



Номер	РСС	Канал приема	Категория	Описание	Решение	Статус	Инициатор	Дата создания	Дата изменения
11799	A0B1	Почта		= Текст сообщения в службу		Открыта	Орлов Иван	04.07.2017	04.07.2017

Для просмотра более детальной информации по обращению, нажмите левой кнопкой мыши по любому из значений (гиперссылок) в интересующей строке.

Обращение #11799

Данные обращения | Чат

РСС: A0B1

Телефон: +7(495)123-45-67

Email: sabre.helpdesk@airts.ru

Название: ООО Туризм

Страна *: РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ (РОССИЯ)

Город *: MOW

Язык *: Русский

РСС не предоставлен

Параметры обращения

Статус *: Открыта


Канал приема *: Почта

Категория *: Архивное PNR

Описание *: =
Текст сообщения в службу поддержки
Best regards,

Решение

По всем изменениям в вашем обращении вы будете получать уведомления на зарегистрированный почтовый адрес:



AT&S AT&S ПАРТНЕР КОМПАНИИ SABRE НА ТЕРРИТОРИИ РФ


Автоматизированные Технологии и Сервисы

Обращение № 11799 обновлено

Для перехода к обращению воспользуйтесь ссылкой: <http://airts.ru/account/support/11799>

Request 11799 has been updated. For more detailed information click the link below: <http://airts.ru/account/support/11799>

В случае если обращение составлено согласно требованиям шаблона, но указан некорректный PCC, то агент получит следующее уведомление:



AT&S AT&S ПАРТНЕР КОМПАНИИ SABRE НА ТЕРРИТОРИИ РФ

Автоматизированные Технологии и Сервисы

Уважаемые коллеги,

Указанный вами **PCC не найден** в базе данных нашей службы поддержки и данное обращение не может быть зарегистрировано по используемому каналу связи. Пожалуйста, свяжитесь с нами по телефону:

Общий: +7 495 120-30-12
Для регионов РФ: 8 800 555-89-51

Dear colleagues,

Your **PCC is not found** in helpdesk database, so your request can't be registered. Please contact us by phone:

Moscow: +7 495 120-30-12
Other regions: 8 800 555-89-51

Если агент зарегистрирован в Личном кабинете, то следует указывать то PCC, к которому он принадлежит. В случае если обращение составлено согласно требованиям шаблона, но указан PCC, который не соответствует данным в Личном кабинете, то агент получит следующее уведомление:

AT&S AT&S ПАРТНЕР КОМПАНИИ SABRE НА ТЕРРИТОРИИ РФ



Автоматизированные Технологии и Сервисы

Уважаемые коллеги,

Указанный вами в обращении **PCC не соответствует** данным вашего личного кабинета на <https://airts.ru/>. Пожалуйста, укажите в обращении корректный PCC или свяжитесь с нами по телефону:

Общий: +7 495 120-30-12
Для регионов РФ: 8 800 555-89-51

Dear colleagues,

Your **PCC doesn't match** the data registered at <https://airts.ru/>. Please verify your PCC or contact us by phone:

Moscow: +7 495 120-30-12
Other regions: 8 800 555-89-51

В случае если обращение составлено не по шаблону, то агент получит следующее уведомление

AT&S AT&S ПАРТНЕР КОМПАНИИ SABRE НА ТЕРРИТОРИИ РФ



Автоматизированные Технологии и Сервисы

Пожалуйста, создайте обращение в нашу службу поддержки, используя **нижеприведенную форму** или свяжитесь с нами по телефону:

Общий: +7 495 120-30-12
Для регионов РФ: 8 800 555-89-51

PCC: pcc
=====

Ваше сообщение

Please create your request using the form below or contact us by phone:
Moscow: +7 495 120-30-12
Other regions: 8 800 555-89-51

PCC: pcc
=====

Your message