

## 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](mailto: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

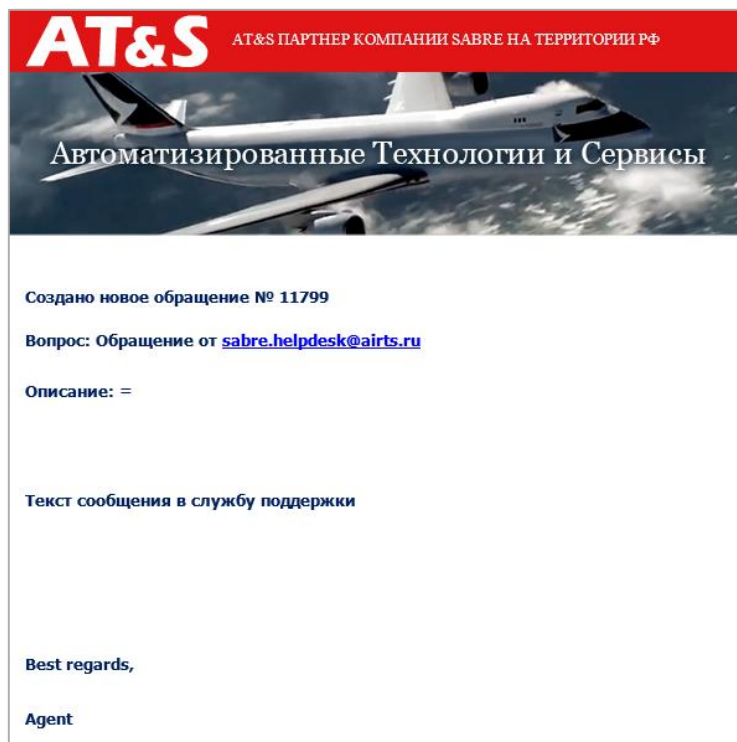
Best regards,  
**Agent**

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](mailto:sabre.helpdesk@airts.ru)

Описание: =

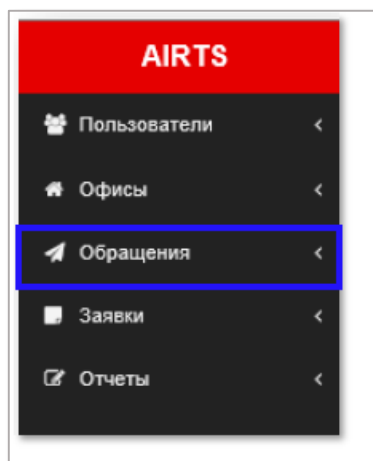
Текст сообщения в службу поддержки

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

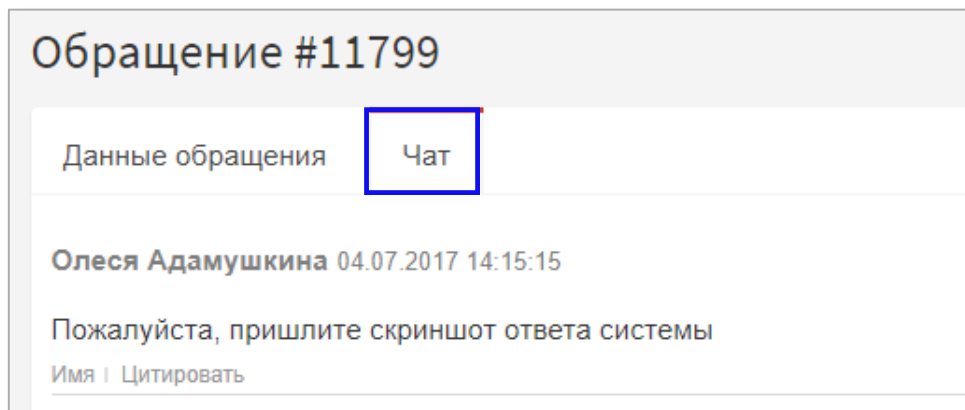
Канал приема \*: Почта

Категория \*: Архивное PNR

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

Решение

При обработке вашего обращения службой поддержки Sabre вы так же получите уведомление по электронной почте об изменениях в вашем обращении.  
При нечетко поставленном или неполном вопросе, оператор службы поддержки может задать вам дополнительный вопрос, используя дополнительную вкладку «Чат»



Обращение #11799

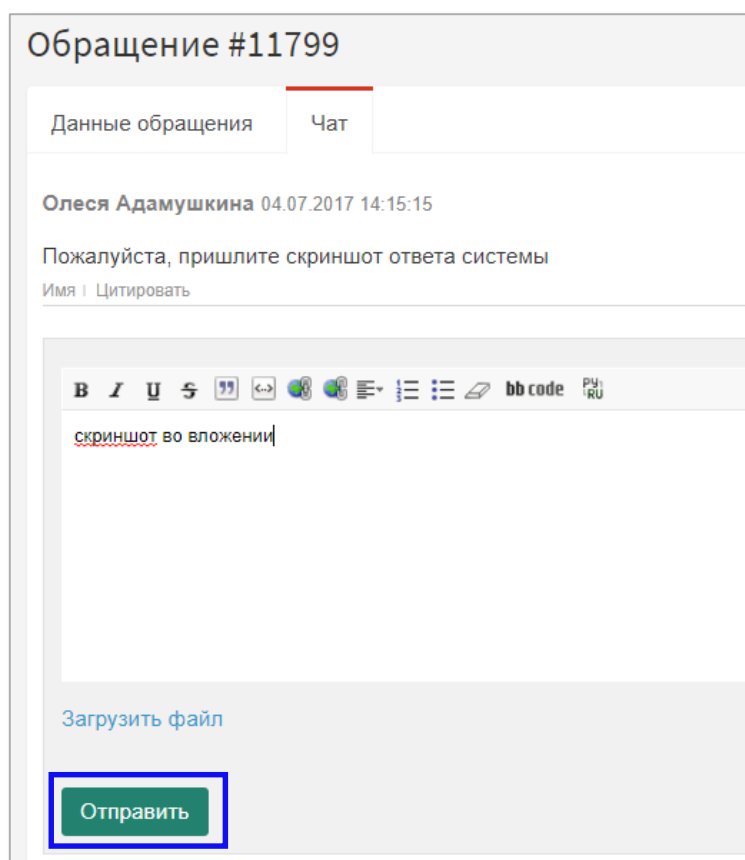
Данные обращения    **Чат**

**Олеся Адамушкина** 04.07.2017 14:15:15

Пожалуйста, пришлите скриншот ответа системы

Имя | Цитировать

При поступлении дополнительного вопроса от оператора службы поддержки Sabre, вы получите уведомление по электронной почте об изменениях в вашей заявке.  
Вы также можете дополнить вашу заявку, используя чат, если у вас появилась дополнительная информация. Для этого откройте вашу созданную заявку и перейдите к вкладке «Чат»  
Внесите требуемую информацию и нажмите «**Отправить**»  
Прикрепить файл (pdf, doc, docx, xls, xlsx, jpeg, png, bmp, txt, PNR, FIL) к вашему сообщению можно нажав левой кнопкой мыши по «**Загрузить файл**».



Обращение #11799

Данные обращения    **Чат**

**Олеся Адамушкина** 04.07.2017 14:15:15

Пожалуйста, пришлите скриншот ответа системы

Имя | Цитировать

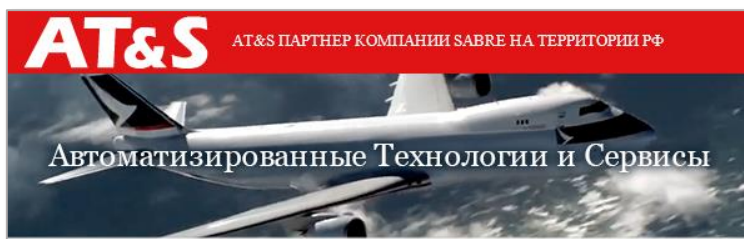
В I U S " <-> [Icons] bb code RU

скриншот во вложении

[Загрузить файл](#)

**Отправить**

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