



# Центр Поддержки S7 SmartHelp



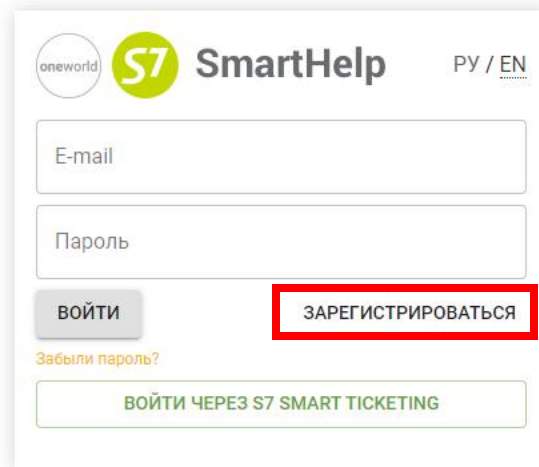
# Центр Поддержки



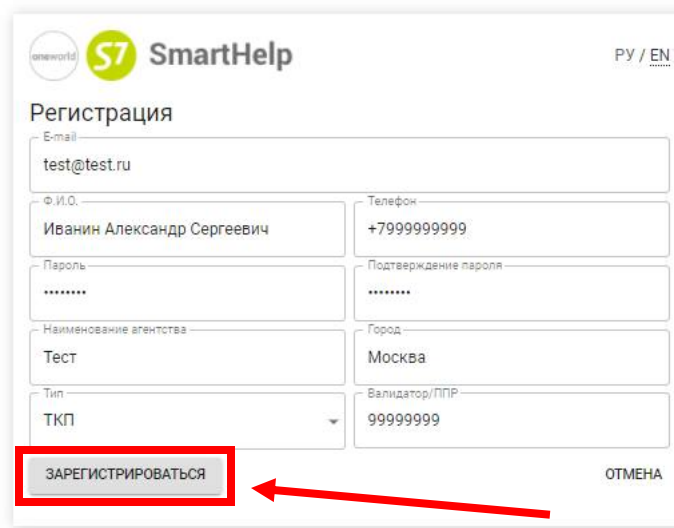
1. Центр Поддержки (ЦП) – это круглосуточный центр поддержки Агентов S7 Airlines. Оператор ЦП на основании созданного обращения Агента по продажам, может предоставить консультацию по технологическому вопросу.
2. Обратиться в Центр Поддержки можно создав заявку по ссылке <https://smarthelp.s7.ru>. При создании электронной заявки через онлайн-форму Агент по продажам указывает максимально полную информацию, для обработки заявки.

# Регистрация в SmartHelp

1. Для регистрации в системе необходимо перейти по ссылке <https://smarthelp.s7.ru> и нажать «Зарегистрироваться»
2. В раскрывшейся форме заполнить все необходимые поля:
  - E-mail (электронная почта)
  - ФИО (Фамилия Имя Отчество)
  - Телефон
  - Пароль (не менее 8 знаков) и Подтверждение пароля
  - Наименование агентства
  - Город (указать город местонахождения агентства)
  - Тип (выбрать советующий тип агента: ТКП, BSP или ARC)
  - Валидатор/ППР (для агентов BSP и ARC указать валидатор IATA, для агентов ТКП указать номер ППР)
3. Нажать «Зарегистрироваться»



The image shows the SmartHelp login and registration interface. At the top, there are logos for 'oneworld' and 'S7 SmartHelp', along with language options 'RU / EN'. Below the logos are two input fields: 'E-mail' and 'Пароль' (Password). Under the password field is a button labeled 'ВОЙТИ' (Login). To the right of the login button is a button labeled 'ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ' (Register), which is highlighted with a red rectangular box. Below the login button is a link that says 'Забыли пароль?' (Forgot password?). At the bottom of the form is a button labeled 'ВОЙТИ ЧЕРЕЗ S7 SMART TICKETING'.



The image shows the SmartHelp registration form. At the top, there are logos for 'oneworld' and 'S7 SmartHelp', along with language options 'RU / EN'. The title of the form is 'Регистрация' (Registration). Below the title are several input fields: 'E-mail' (containing 'test@test.ru'), 'Ф.И.О.' (containing 'Иванов Александр Сергеевич'), 'Телефон' (containing '+79999999999'), 'Пароль' (containing '\*\*\*\*\*'), 'Подтверждение пароля' (containing '\*\*\*\*\*'), 'Наименование агентства' (containing 'Тест'), 'Город' (containing 'Москва'), 'Тип' (a dropdown menu with 'ТКП' selected), and 'Валидатор/ППР' (containing '99999999'). At the bottom left of the form is a button labeled 'ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ' (Register), which is highlighted with a red rectangular box. At the bottom right is a button labeled 'ОТМЕНА' (Cancel).

## Регистрация в SmartHelp

Здравствуйте, Иванов Александр Сергеевич!

Благодарим за регистрацию в системе SmartHelp. Для подтверждения регистрации просим перейти по

[ссылке](#)



4. Для подтверждения регистрации необходимо перейти по ссылке, которая придет на почту, указанную при регистрации

Здравствуйте, Иванов Александр Сергеевич!

Пользователь успешно активирован в системе, вашему пользователю присвоен код **kassir\_TKP\_0SF.**



5. После подтверждения регистрации присваивается код кассира:

kassir\_TKP\_XXX (Для агентов ТКП)

kassir\_BSP\_XXX (Для агентов BSP)

kassir\_ARC\_XXX (Для агентов ARC)

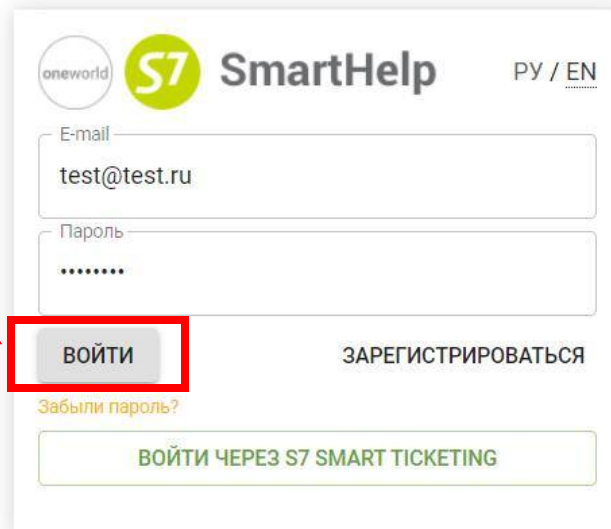
и направляется на почту, указанную при регистрации

Код кассира присваивается для идентификации каждого пользователя автоматически.

# Авторизация

Электронная форма заявки в Центр Поддержки агентов доступна по адресу <https://smarthelp.s7.ru/>

Для авторизации в системе необходимо ввести e-mail и пароль, который указывался при регистрации, и нажать «Войти»



oneworld S7 SmartHelp RU / EN

E-mail  
test@test.ru

Пароль  
.....

**ВОЙТИ** ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ

[Забыли пароль?](#)

ВОЙТИ ЧЕРЕЗ S7 SMART TICKETING

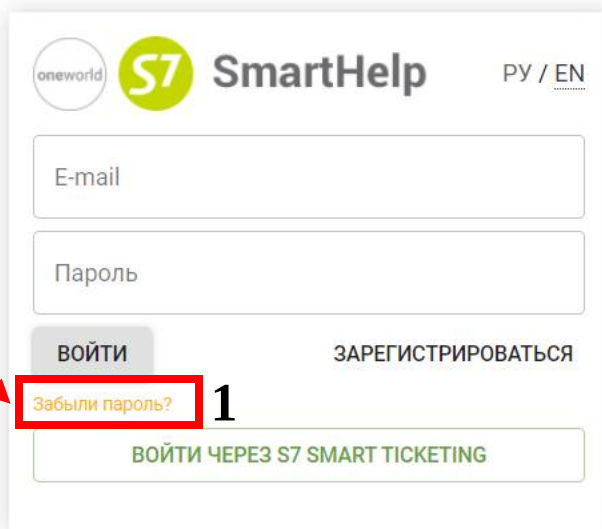
# Авторизация

1. Для восстановления пароля необходимо нажать на «Забыли пароль?»

2. В открывшемся окне указать «E-mail» для восстановления пароля и нажать на «Сбросить пароль»

3. Открыть почту, перейти по ссылке в письме

4. В открывшейся форме указать новый пароль и подтверждение пароля, нажать на «Сбросить пароль»



oneworld **S7 SmartHelp** PY / EN

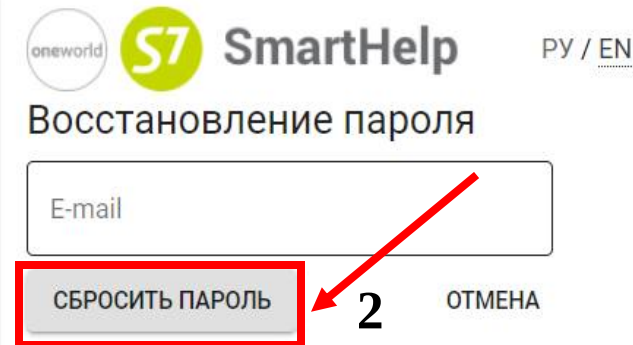
E-mail

Пароль

ВОЙТИ ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ

**Забыли пароль?** 1

ВОЙТИ ЧЕРЕЗ S7 SMART TICKETING



oneworld **S7 SmartHelp** PY / EN

Восстановление пароля

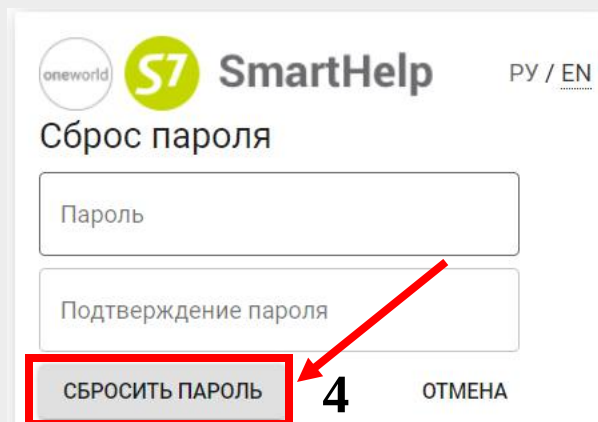
E-mail

**СБРОСИТЬ ПАРОЛЬ** 2 ОТМЕНА

Здравствуйте, Иванов Александр Сергеевич

Кто-то запросил сброс пароля в системе SmartHelp для вашей учетной записи. Если это были не вы, просто проигнорируйте это сообщение.

Для завершения сброса перейдите по **ссылке**. 3



oneworld **S7 SmartHelp** PY / EN

Сброс пароля

Пароль

Подтверждение пароля

**СБРОСИТЬ ПАРОЛЬ** 4 ОТМЕНА

НОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ

| ID                    | Статус                | Ответственный | Тип операции             | Обновлено                        | Завершить до     |
|-----------------------|-----------------------|---------------|--------------------------|----------------------------------|------------------|
| <a href="#">00358</a> | <a href="#">Новый</a> | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 09:53</a> | 21.08.2020 09:53 |
| <a href="#">00359</a> | <a href="#">Новый</a> | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 09:53</a> | 21.08.2020 09:53 |
| <a href="#">00360</a> | <a href="#">Новый</a> | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 09:53</a> | 21.08.2020 09:53 |
| <a href="#">00361</a> | <a href="#">Новый</a> | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 09:53</a> | 21.08.2020 09:53 |

НОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ

| ID                    | Статус                | Ответственный | Тип операции             | Обновлено                        | Завершить до     |
|-----------------------|-----------------------|---------------|--------------------------|----------------------------------|------------------|
| <a href="#">00358</a> | <a href="#">Новый</a> | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 09:53</a> | 21.08.2020 09:53 |
| <a href="#">00359</a> | <a href="#">Новый</a> | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 09:53</a> | 21.08.2020 09:53 |
| <a href="#">00360</a> | <a href="#">Новый</a> | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 09:53</a> | 21.08.2020 09:53 |
| <a href="#">00361</a> | <a href="#">Новый</a> | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 09:53</a> | 21.08.2020 09:53 |

# Интерфейс

В правом верхнем углу располагается:

- ФИО кассира (при нажатии на ФИО можно корректировать данные)
- Валидатор/ППР, в рамках которого работает кассир (поле «Офис»)
- Код кассира, который присваивается при регистрации
- Кнопка выхода из системы
- Кнопка переключения языка

1. На серой панели расположены:

- Кнопка раскрывающая панель фильтров;
- Кнопка, экспорта заявок, позволяющая выгрузить все заявки по установленным фильтрам в формате EXCEL.

# Интерфейс

Каждая заявка, отраженная в списке, имеет ряд параметров:

**ID** – уникальный идентификатор заявки (номер заявки);

**Статус** – текущий статус заявки;

**Ответственный** – сотрудник, на которого назначена текущая заявка;

**Тип операции** – наименование обращения, по которому требуется выполнение действий;

**Обновлено** – дата и время последнего изменения;

**Завершить до** – отражается Time Limit бронирования или дата ближайшего вылета.

oneworld

S7

SmartHelp

Иванин Александр Сергеевич

Офис: 99999999

Код кассира: TKP\_OSJ

→

PY / EN

Список обращений

НОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ

| ID                    | Статус                | Ответственный | Тип операции             | Обновлено                        | Завершить до     |
|-----------------------|-----------------------|---------------|--------------------------|----------------------------------|------------------|
| <a href="#">00358</a> | <a href="#">Новый</a> | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 09:53</a> | 21.08.2020 09:53 |
| <a href="#">00359</a> | <a href="#">Новый</a> | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 09:53</a> | 21.08.2020 09:53 |
| <a href="#">00360</a> | <a href="#">Новый</a> | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 09:53</a> | 21.08.2020 09:53 |
| <a href="#">00361</a> | <a href="#">Новый</a> | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 09:53</a> | 21.08.2020 09:53 |

## Список обращений

### Фильтры

Начало периода

20.07.2020

Окончание периода

20.08.2020

Идентификатор

Тип

Статус

Фильтр

Код агента

СБРОСИТЬ ФИЛЬТР

НОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ

| ID                     | Статус          | Ответственный  | Тип операции             | Обновлено                        | Завершить до     |
|------------------------|-----------------|----------------|--------------------------|----------------------------------|------------------|
| <a href="#">181126</a> | В работе        | support_25     | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">20.08.2020 08:27</a> | 19.08.2020 16:39 |
| <a href="#">176641</a> | Открыто         | Не назначен    | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">19.08.2020 10:56</a> | 07.08.2020 11:57 |
| <a href="#">180012</a> | Ожидание агента | kassir_TKP_OSJ | Вопрос по технологиям S7 | <a href="#">19.08.2020 23:05</a> | 15.08.2020 17:21 |

# Интерфейс

Через раскрывающуюся панель фильтров можно отфильтровать заявки по следующим параметрам:

- по дате создания заявки;
- по идентификатору (номеру) заявки;
- по типу заявки;
- по текущему статусу заявки (можно выбрать один или несколько типов статуса);
- по коду кассира (поле «Код агента»);
- а также по информации о кассире и информации, указанной в результатах отработки завершенной заявки (поле «Фильтр»).

В поле «Ответственный» могут быть статусы:

- не назначен (заявка в очереди, ожидает взятия в работу)
- support\_XX (заявка в работе у сотрудника Центра Поддержки)
- kassir\_YYY\_XXX (заявка на уточнении у агента)

| ID     | Статус          | Ответственный  | Тип операции             | Обновлено        | Завершить до     |
|--------|-----------------|----------------|--------------------------|------------------|------------------|
| 181368 | На уточнении    | support_05     | Вопрос по технологиям S7 | 19.08.2020 12:07 | 20.08.2020 09:10 |
| 181763 | В работе        | support_14     | Вопрос по технологиям S7 | 20.08.2020 11:11 | 21.08.2020 11:03 |
| 181766 | Новый           | Не назначен    | Вопрос по технологиям S7 | 20.08.2020 11:10 | 21.08.2020 11:09 |
| 181440 | Завершено       | kassir_TKP_OSJ | Вопрос по технологиям S7 | 19.08.2020 17:18 | 19.08.2020 17:00 |
| 181333 | Аннулирован     | kassir_TKP_OSJ | Вопрос по технологиям S7 | 19.08.2020 05:11 | 20.08.2020 02:13 |
| 181757 | Ожидание агента | kassir_TKP_OSJ | Вопрос по технологиям S7 | 20.08.2020 11:10 | 21.08.2020 10:46 |
| 176641 | Открыто         | Не назначен    | Вопрос по технологиям S7 | 19.08.2020 10:56 | 07.08.2020 11:57 |
| 144416 | Отклонено       | kassir_TKP_OSJ | Вопрос по технологиям S7 | 27.05.2020 21:19 | 27.05.2020 19:22 |

## Интерфейс

Цветовой индикатор рядом с заявкой соответствует текущему статусу заявки. Есть 8 различных статусов заявки:

- **Новый** – новая заявка, созданная Агентом по продаже;
- **В работе** – заявка, находящаяся в работе у сотрудника Центра Поддержки;
- **На уточнении** – для исполнения заявки сотрудник ЦП задал вопрос ответственному подразделению и ожидает на него ответ;
- **Ожидание агента** – заявка находится на стороне Агента для получения уточняющей информации от Агента;
- **Открыто** – на момент ответа Агента сотрудник ЦП, принявший заявку, отсутствует на рабочем месте. Заявка с данным статусом помещается в очередь с высоким приоритетом и будет принята в работу освободившимся сотрудником ЦП.
- **Аннулировано** – заявка закрыта Агентом до взятия в работу сотрудником ЦП или в установленный срок не поступил ответ на уточнение от Агента
- **Отклонено** – заявка не относится к функционалу ЦП и не может быть решена сотрудниками ЦП;
- **Завершено** – заявка отработана и закрыта сотрудником ЦП

НОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ

| ID    | Статус | Ответственный | Тип операции             | Обновлено        | Завершить до     |
|-------|--------|---------------|--------------------------|------------------|------------------|
| 00358 | Новый  | Не назначен   | Вопрос по технологиям S7 | 20.08.2020 09:53 | 21.08.2020 09:53 |

Тип заявки

Вопрос по технологиям S7

Сведения о кассире

OFFID \*

99999999

Идентификатор \*

TKP\_0SJ

Код агента \*

TKP\_0SJ

Вопрос по технологиям S7

Дата вылета / Time Limit

2020-08-21 12:24



Ответственный

Автор заявки

kassir\_TKP\_0SJ

ПРИКРЕПИТЬ ВЛОЖЕНИЕ

Описание вопроса

Тестовая заявка

СОХРАНИТЬ

# Работа с заявками

## Создание заявки

Для создания новой заявки необходимо нажать на кнопку «Новое обращение» в правом верхнем углу.

В открывшейся форме необходимо выбрать нужный «Тип заявки» из выпадающего списка.

Заполнить все поля предусмотренные для выбранного типа заявки и нажать кнопку «Сохранить».

# Работа с заявками

## Заполнение формы заявки

При заполнении формы заявки информация о «Сведениях о кассире» подтягивается автоматически. Поля «Офис (OFFID)», «Идентификатор (Код кассира)», «Код агента» – не доступны для изменения. Поля «E-mail кассира» и «Телефон кассира» доступны для изменения.

### ВАЖНО:

«E-mail кассира» и «Телефон кассира» должны быть заполнены актуальной информацией для возможности сотрудника ЦП оперативно связаться с Агентом для решения срочных вопросов.

### ВАЖНО:

В каждом типе заявки есть поле «Дата вылета / Time Limit». В данном поле необходимо указать дату и время Time Limit созданного бронирования (если билет не оформлен) или дату ближайшего вылета.

The image displays two screenshots of the SmartHelp web interface. The top screenshot shows the 'Сведения о кассире' (Cassier Information) section highlighted with a red border. The bottom screenshot shows the 'Дата вылета / Time Limit' (Flight Date / Time Limit) field highlighted with a red border and a red arrow pointing to it.

**Top Screenshot:**

- Header: oneworld S7 SmartHelp
- User: Иванин Александр Сергеевич
- Office: 99999999
- Cashier Code: ТКР\_0SJ
- Language: RU / EN
- Navigation: Список обращений → Новое обращение
- Type of request: Вопрос по технологиям S7
- Section: Сведения о кассире
- Fields:
  - OFFID \*: 99999999
  - Идентификатор \*: ТКР\_0SJ
  - Код агента \*: ТКР\_0SJ
  - E-mail \*: test1234test18@bk.ru
  - Телефон \*: +7 (999) 999-99-99

**Bottom Screenshot:**

- Header: oneworld S7 SmartHelp
- User: Иванин Александр Сергеевич
- Office: 99999999
- Cashier Code: ТКР\_0SJ
- Language: RU / EN
- Navigation: Список обращений → Новое обращение
- Type of request: Вопрос по технологиям S7
- Section: Сведения о кассире
- Fields:
  - OFFID \*: 99999999
  - Идентификатор \*: ТКР\_0SJ
  - Код агента \*: ТКР\_0SJ
  - E-mail \*: test1234test18@bk.ru
  - Телефон \*: +7 (999) 999-99-99
- Section: Вопрос по технологиям S7
- Fields:
  - Дата вылета / Time Limit: 2020-08-21 12:24
  - Ответственный: kassir\_TKP\_0SJ
  - Автор заявки: kassir\_TKP\_0SJ

Список обращений → Новое обращение

Тип заявки

Вопрос по технологиям S7

Сведения о кассире

OFFID \*

99999999

Идентификатор \*

TKP\_0SJ

Код агента \*

TKP\_0SJ

E-mail \*

test1234test18@bk.xn--ru-jmc11

Поле должно быть действительным электронным адресом.

Телефон \*

+7 (999) 999-99-99

Вопрос по технологиям S7

Дата вылета / Time Limit

2020-08-21 12:24



Ответственный

Автор заявки

kassir\_TKP\_0SJ

ПРИКРЕПИТЬ ВЛОЖЕНИЕ

Описание вопроса

Тестовая заявка

СОХРАНИТЬ

# Работа с заявками

## Заполнение формы заявки

Ряд полей, помеченных «\*», являются обязательными к заполнению.

Некоторые поля, такие как E-mail, имеют валидацию для минимизации ошибок.

При необходимости добавить в заявку вложение, скриншот можно приложить нажатием кнопки «Прикрепить вложение» или сочетанием клавиш Ctrl+V

# Работа с заявками

## Аннуляция заявки

Для просмотра информации по созданной заявке необходимо нажать на идентификатор заявки.

В созданную заявку, до момента взятия её в работу сотрудником ЦП (в статусе «Новый»), можно внести дополнительный комментарий, прикрепить вложение и, при необходимости, Агент по продаже может аннулировать заявку, указав причину аннуляции.

|       |       |             |                          |                  |                  |
|-------|-------|-------------|--------------------------|------------------|------------------|
| 00360 | Новый | Не назначен | Вопрос по технологиям S7 | 20.08.2020 09:53 | 21.08.2020 09:53 |
| 00361 | Новый | Не назначен | Вопрос по технологиям S7 | 20.08.2020 09:53 | 21.08.2020 09:53 |
| 00362 | Новый | Не назначен | Вопрос по технологиям S7 | 20.08.2020 13:11 | 21.08.2020 13:11 |

### Вопрос по технологиям S7

Обратите внимание, что заявка создана агентом ТКП

Информация о кассире

OFFID: 99999999

Идентификатор: TKP\_0SJ

Код агента: TKP\_0SJ

Телефон: +7999999999

E-mail: test1234test18@bk.ru

Информация о заявке

Создано: 20 августа 2020 г., 13:11

Автор: kassir\_TKP\_0SJ

Последнее изменение: 20 августа 2020 г., 13:11

Дата вылета / Time Limit: 21 августа 2020 г., 13:11

Осталось: 23ч.

Вопрос по технологиям S7

Вложение: -

Описание вопроса: Уважаемые коллеги, просим подсказать как заполнять e-mail для оформления ваучера.

Тема вопроса (технология):

### История изменений

20.08.2020 13:11

**kassir\_TKP\_0SJ**  
Заявка создана пользователем kassir\_TKP\_0SJ

### Действия по заявке

АННУЛИРОВАТЬ

КОММЕНТИРОВАТЬ

Результат обработки

ПРИКРЕПИТЬ ВЛОЖЕНИЕ

АННУЛИРОВАТЬ

181850

Ожидание  
агента

kassir\_TKP\_0SJ

Вопрос по технологиям S7

20.08.2020 14:09

21.08.2020 14:08

Вопрос по технологиям S7

Обратите внимание, что заявка создана агентом ТКП

Информация о кассире

OFFID: 99999999

Идентификатор: TKP\_0SJ

Код агента: TKP\_0SJ

Телефон: +7999999999

E-mail: test1234test18@bk.ru

Информация о заявке

Создано: 20 августа 2020 г., 14:08

Автор: kassir\_TKP\_0SJ

Последнее изменение: 20 августа 2020 г., 14:09

Дата вылета / Time Limit: 21 августа 2020 г., 14:08

Осталось: 23ч.

Вопрос по технологиям S7

Вложение: -

Описание вопроса: Уважаемые коллеги, просим подсказать как заполнять e-mail для оформления ваучера.

Тема вопроса  
(технология):

Заявка создана пользователем kassir\_TKP\_0SJ

История изменений

20.08.2020 14:08

kassir\_TKP\_0SJ

Заявка создана пользователем kassir\_TKP\_0SJ

20.08.2020 14:08

В работе

 → 

Ожидание агента

kassir\_TKP\_0SJ

Назначил support\_19

Для оформления ваучера необходимо направить письмо на адрес s7voucher@s7.ru. Требования к заполнению e-mail указаны в информационном письме во вложении.

Ответить до: 21 августа 2020 г., 14:03

В случае, если не будет ответа, задача перейдет в статус 

Аннулировано

Действия по заявке

ОТВЕТИТЬ

Комментарий

ПРИКРЕПИТЬ ВЛОЖЕНИЕ

ОТВЕТИТЬ

# Работа с заявками

## Уточнение информации

При необходимости уточнения какой-либо информации со стороны Агента, сотрудник Центра Поддержки переводит заявку в статус «Ожидание агента» с указанием вопроса и установкой Time Limit для ответа на заявку.

На e-mail, указанный при создании заявки, придет информационное сообщение об изменении статуса заявки со ссылкой на заявку.

В установленный Time Limit Агенту по продажам необходимо предоставить ответ, в противном случае заявка будет автоматически аннулирована или передана в работу сотруднику ЦП для последующего отклонения.

# Работа с заявками

## Просмотр результата

181830

Завершено

kassir\_TKP\_0SJ

Вопрос по технологиям S7

20.08.2020 13:39

21.08.2020 13:36

Вопрос по технологиям S7

Обратите внимание, что заявка создана агентом ТКП

Информация о кассире

OFFID: 99999999

Идентификатор: TKP\_0SJ

Код агента: TKP\_0SJ

Телефон: +7999999999

E-mail: test1234test18@bk.ru

Информация о заявке

Создано: 20 августа 2020 г., 13:36

Автор: kassir\_TKP\_0SJ

Последнее изменение: 20 августа 2020 г., 13:39

Дата вылета / Time Limit: 21 августа 2020 г., 13:36

Осталось: Завершено

Вопрос по технологиям S7

Вложение: -

Описание вопроса: Уважаемые коллеги, просим подсказать как заполнять e-mail для оформления ваучера.

Тема вопроса (технология): Другое

Результат

Результат обработки заявки: Для оформления ваучера необходимо направить письмо на адрес s7voucher@s7.ru. Требования к заполнению e-mail указаны в информационном письме во вложении.

История изменений

20.08.2020 13:36

kassir\_TKP\_0SJ

Заявка создана пользователем kassir\_DJM

20.08.2020 13:38

Новый → В работе

support\_19

Назначил support\_19

20.08.2020 13:39

В работе support\_19 → Завершено

kassir\_TKP\_0SJ

Для оформления ваучера необходимо направить письмо на адрес s7voucher@s7.ru. Требования к заполнению e-mail указаны в информационном письме во вложении.

После того, как сотрудник ЦП завершит заявку, заявка перейдет в статус «Завершено» и в поле «Результат» будут отражены результаты отработки заявки.

На e-mail, указанный при создании заявки, придет информационное сообщение об изменении статуса заявки со ссылкой на заявку.



Airlines

Желаем  
Комфортной  
работы!

