Форма электронной заявки в Центр Поддержки пользователей S7 Smart Ticketing

1. Авторизация

Электронная форма заявки в Центр Поддержки пользователей S7 Smart Ticketing (далее ЦП) расположена по адресу <u>https://smarthelp.s7.ru/</u>

Для авторизации в системе необходимо ввести Логин типа kassir_xxx и пароль, который используется сотрудником для доступа в S7 Smart Ticketing:

	— Русский -		a de
oneworld 5 Smar	rt Ticketing	1	
kassir_			
•••••			
Войт	Забыли логин/пароль? И		
ana ana			
		ALC: N	

2. Интерфейс

В правом верхнем углу располагается информация о ФИО кассира, офисе Агента (OFFID), в рамках которого работает кассир, и идентификатор кассира в программе «Кассир Бонус»:



Так же там расположены кнопка выхода из системы и переключение между русской и английской версией локализации:



На серой панели расположены:

А. Кнопка для фильтрации заявок по типу активные / завершенные:



Б. Кнопка, раскрывающая список фильтров:

eneworld 57 SmartHelp		Титов Максим Валентинович Офис: DME001 Код кассира: 8FN РУ / ЕМ
Список обращений		🔟 🗿 <u>Bce</u> Q
Всего результатов: 2		НОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ
Список обращений		🕕 🗿 <u>B</u> ce 🔍
Фильтры Начало периода 30.09.2018	Окончание периода	Texes
Идентификатор		•
Фильтр	Код агента	СБРОСИТЬ ФИЛЬТР

Фильтрация доступна по идентификатору заявки (номеру заявки), типу заявки и дате создания заявки, а также по информации о кассире и результату отработки завершенной заявки.

В. Кнопка, экспорта заявок в EXCEL

oneworld 57 SmartHelp	Титов Максим Валентинович Офис: DME001 Код кассира: 8FN	¹ [→ Py/EN
Список обращений	<u>.</u> <u>B</u>	pe Q
Всего результатов: 2	НОВОЕ ОБРАЩ	ение

Данная кнопка позволяет выгрузить все заявки по установленным фильтрам в формате EXCEL

Каждая заявка, отраженная в списке имеет ряд параметров:

Greworld 57 SmartHelp		Тито Офи Код	а Максим Валентинович 🕞 с: DME001 кассира: 8FN РУ / EN
Список обращений			<u>⊪</u> ⊚ <u>Bce</u> Q
Всего результатов: 2			НОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ
ID Time Limit Ответственный	Тип операции	Обновлено	Завершить до
<u>00013</u> Завершено kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD	30.10.2018 15:05	30.10.2018 15:04

ID - идентификатор заявки (номер заявки);

Time Limit – отражается остаток времени до наступления Time Limit бронирования или даты ближайшего вылета (после завершения проставляется статус «Завершено»);

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

Цветовым индикатором обозначен текущий статус заявки:

oneword 57 SmartHelp						
Список обр	Список обращений					
Всего резуль	татов: 4					
	Time Limit	Исполнитель	Тип операции			
<u>00198</u>	04.	Не назначен	Обмен, ассоциация EMD			
00199	Просрочено	Не назначен	Обмен, ассоциация EMD			
00196	<u>474.</u>	support_01	Обмен, ассоциация EMD			
00197	<u>714.</u>	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD			
<u>00110</u>	Завершена	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD			

Зеленый цвет – новая заявка.

Красный цвет – заявка просрочена (истек указанный в заявке Time Limit или наступила дата вылета).

Оранжевый цвет – заявка, направленная на доработку/уточнение.

Серый цвет – заявка завершена.

Голубой цвет – заявка в работе у Центра Поддержки.

Для просмотра информации по заявке необходимо нажать на идентификатор заявки:

Информация о кассире		Информация о заявке		
OFFID:	IKT002	Создано:	15 октября 2018 г., 11:05	
Идентификатор:	0U9	Автор:	kassir_0U9	
Код агента:	10187	Последнее изменение:	15 октября 2018 г., 11:06	
Телефон:	+8 (964) 651-41-52	Завершить до:	15 октября 2018 г., 10:59	
E-mail:	m.dyakova@s7.ru	Осталось:	Завершено	
Информация о билете				
Homep PNR:	r1vbl			
Номер билета:	4212480427156, 4212028501043			
ФИО пассажира:	-			
Подтверждение сбоя от ОТиО:	-			
Дополнительные услуги:	-			
Примечание:	Пассажиру был сделан вынужде	нный обмен нм Иркутск-Москва , дальнейш	ий перелет не изменен	
омментарии				
15 10 2018 kaccir 0119	I I II III III IIII IIIIIIIIIIIIIIIIII			
11:05 Заявка создан	a nonboobarchem Rassin_000			
11:05 Заявка создан 15:10:2018 kassir_009				

3. Создание заявки

Для создания новой заявки необходимо нажать на кнопку «Новое обращение»:

a	seworld 5	7 Smart	Help		Титов I Офис: Код ка	Максим Валентинович DME001 → ассира: 8FN
C	писок обр	ащений				📶 💿 <u>Bce</u> Q
B	сего резуль	татов: 15				НОВОЕ ОБРАЩЕНИЕ
	ID	Time Limit	Исполнитель	Тип операции	Обновлено	Завершить до
J	<u>00205</u>	Завершена	kassir_8FN	Оформление сборов за возврат на EMD	25.10.2018 18:40	28.10.2018 18:19
	<u>00204</u>	Завершена	kassir_8FN	Возврат билетов, выписанных для гос. сектора	25.10.2018 10:26	27.10.2018 10:16
	<u>00197</u>	Завершена	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD	23.10.2018 17:50	26.10.2018 14:28
	<u>00196</u>	Завершена	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD	23.10.2018 17:50	25.10.2018 14:27

В открывшейся форме выбрать необходимый «Тип заявки» и заполнить соответствующие поля.

oneword 57 SmartHelp	Титов Максим Валентинович Офис: DME001 Код кассира: 8FN
Сімсок обращений → Новое обращение	
Тип заяви Обмен, ассоциация EMD	•
Сведения о кассире	
Обмен, ассоциация ЕМD	
Добавление INF без места в PNR	
Удаление INF без места из PNR	
Оформление INAD (продажа нового билета)	
Оформление INAD (обмен билета пассажира)	
Оформление DEPU/DEPA	
Оформление EXST	
Оформление СВВG	
Оформление STCR или Больной на носилках	
Оформление сборов за возврат на EMD	
Возврат билетов, выписанных для гос. сектора	
Обмен билетов, выписанных для гос. сектора	
Возврат билета в случае сбоя	
Обмен билета в случае сбоя	
Оформление ЕМD на компенсацию	
Оформление билета в обмен на EMD на компенсацию	
Прочее	

В поле «Сведения о кассире» информация подтягивается автоматически из профайла в программе «Кассир Бонус» и S7 Smart Ticketing. Поля «Офис (OFFID)», «Код кассира», «Код агента» – не доступны для изменения. Поля «E-mail кассира» и «Телефон кассира» доступны для изменения и должны быть заполнены актуальной информацией:

ведения о кассире			
Офис (OFFID) *	Код кассира *		Код агента *
DME001	8FN		10187
Е-mail кассира *		— Телефон кассира * ———	
kassir 8FN@vsm.ru		+8 (967) 867-86-78	

В поле «Time Limit / дата ближайшего вылета» необходимо указать дату и время Time Limit созданного бронирования (если билет не оформлен) или дату ближайшего вылета. Поля «Ответственный» и «Автор заявки» заполняются автоматически и корректировке не подлежат:

– Time limit / Дата ближайшего вылета	1 6		ſ	– Автор заявки
2018-10-23 14:56		Ответственный		kassir_8FN

Остальные поля в заявках зависят от Типа обращения.

По итогам заполнения заявки необходимо сохранить заявку, нажав на кнопку «Сохранить» и тем самым отправив заявку в ЦП:

Сохранит	ть
----------	----

ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ, что в том случае, если кнопка «Сохранить» не выделена зеленым, то ряд из обязательных полей не заполнен, или заполнен некорректно.

СОХРАНИТЬ	СОХРАНИТЬ
-----------	-----------

4. Отработка заявки, направленной на доработку/уточнение

При появлении заявки с оранжевым идентификатором необходимо предоставить уточнения для ЦП или подтвердить операцию, для этого необходимо раскрыть заявку (путем нажатия на идентификатор заявки), **просмотреть комментарий сотрудника ЦП**

00211	474.	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD		29.10.2018 10:30	31.10.2018 10:29
бмен	EMD, Acco	циация с билетом	при изменении пер	евозки		
Инфор	мация о касси	pe	·	Информация о заявке		
OFFID:		DME001		Создано:	29 октября 2018 г., 10	:29
Иденти	ификатор:	8FN		Автор:	kassir_8FN	
Код аг	ента:	10187		Последнее изменение:	29 октября 2018 г., 10	:30
Телеф	OH:	+1 (987) 876-54-32		Завершить до:	31 октября 2018 г., 10	:29
E-mail:		v.shubin@s7.ru		Осталось:	474.	
Данны	е заявки					
Номер	PNR:	TESTT				
Номер	EMD:	4213231232131				
Номер	билета:	4211111111111				
ФИО пассажира: ТЕ		TEST TEST				
Приме	чание:	TECTOBAR SARBKA				
омме	нтарии					
29,10.20	018 🔿 kassir 8	E IN				
29.10.20 10	018 — kassir_8 ¹²⁹ — Заявка	ем создана пользователем	kassir_8FN			
29.10.20 10 29.10.20	218 каззіг_8 Заявка 218 зиррогt	го создана пользователем 01	kassir_8FN			
29.10.20 10 29.10.20 10	018 казsir_8 <i>Заявка</i> 018 сиррогt ⁽³⁰ Пользов	го создана пользователем _01 атель support_01 назначил :	<i>kassir_8FN</i> заявку на пользователя supp	iort_01		
29.10.20 10 29.10.20 10 29.10.20	2018 казsir_8 29 <i>Заявка</i> 018 support 30 Пользов: 018 support	ги создана пользователем _01 атель support_01 назначил : _01	<i>kassir_8FN</i> заявку на пользователя supj	iort_01		
29.10.20 10 29.10.20 10 29.10.20 10	2018 — kassir_8 <i>Заявка</i> 2018 — support ¹³⁰ Пользов 2018 — support ¹³⁰ Подтвер,	ги со <i>здана пользователем</i> .01 атель support_01 назначил : .01 ците доплату 8 000 RUB	<i>kassir_8FN</i> заявку на пользователя supp	ort_01		
29.10.20 10 29.10.20 10 29.10.20 10	2018 kassir_8 <i>Заявка</i> 2018 support 130 Пользов 218 support Подтвер,	создана пользователем "O1 этель support_O1 назначил "O1 рите доплату 8 000 RUB	kassir_8FN заявку на пользователя supp	oort_01		
29.10.20 10 29.10.20 10 29.10.20 10	100 kassir_8 <i>Заявка</i> 100 support 100 support 100 support Подтвер,	создана пользователем _01 аттель support_01 назначил : _01 ците доплату 8 000 RUB	<i>казыг_8FN</i> заявку н а пользователя supj	ort_01		
29.10.20 10 29.10.20 10 29.10.20 10 29.10.20 10 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Image: Non-State Kassir_E Заявка Заявка Image: Non-State Пользов Imag	создана пользователем "01 аттель support_01 назначил "01 ците доплату 8 000 RUB	<i>казыг_8FN</i> раявку на пользователя supp	iort_01		
29.10.20 10 29.10.20 10 29.10.20 10 29.10.20 10 01 01 01 01 01 01 01 01 01 01 01 01	2016 Казыг 8 <i>Занвка</i> лов support 130 Пользов 130 Пользов 130 Подтвер, 140ТЬ ЗаДач FN	содана пользователем _01 itrenь support_01 назначил : _01 µtre доплату 8 000 RUB / 	kassir_8FN іаявку на пользователя supj Комментарий	ort_01		
29.10.20 10 29.10.20 10 29.10.20 10 29.10.20 10 азнач Ответстве саssir_8	118 Казвіг 8 Заявка Заявка 1018 support Пользов. 100 подтвер. 100 подтвер. 101 Задачі нить задачі невый	со создана пользователем .01 птель support_01 назначил : .01 ците доплату 8 000 RUB / × ~	казыг, 8FN ваявку на пользователя зирр Комментарий ЗАГРУЗИТЬ ВЛОЖЕНИЕ	ort_01		
29.10.20 10 29.10.20 10 29.10.20 10 29.10.20 10 33HAL Othertrae	 Казвіг Е Заявка Заявка пользов. пользов. портавер. нить задачу кемі 	со создана пользователем .01 птель support_01 назначил : .01 ците доплату 8 000 RUB / × ~	казыг, ВFN аяявку на пользователя supp Комментарий ЗаГРУЗИТЬ ВЛОЖЕНИЕ	ort_01		

На данном этапе Кассир может либо завершить заявку, либо внести комментарии (уточнив/подтвердив заявку) и направить ее в работу ЦП.

Для отправки заявки в работу в ЦП необходимо внести ответ в поле «Комментарий», а также добавить вложение, при необходимости:

10	Time Limit	исполнитель	тип операции	, i	ionobileno	Завершить до	
00211	474.	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD	2	9.10.2018 10:30	31.10.2018 10:29	
)бмен	EMD, Acco	циация с билетом і	при изменении перевозки				
Инфор	мация о касси	1pe	Инфор	мация о заявке			
OFFID:		DME001	Создан	IO: 29) октября 2018 г., 10:	29	
Идентификатор:		8FN	Автор:	ka	kassir_8FN		
Код аге	энта:	10187	Послед	нее изменение: 29) октября 2018 г., 10:	30	
Телефо)H:	+1 (987) 876-54-32	Заверш	ить до: 31	і октября 2018 г., 10:	29	
E-mail:		v.shubin@s7.ru	Остало	сы: 47	/4.		
Данны	е заявки						
Номер	PNR:	TESTT					
Номер	EMD:	4213231232131					
Номер	билета:	4211111111111					
ФИО па	ассажира:	TEST TEST					
Примеч	чание:	ТЕСТОВАЯ ЗАЯВКА	ТЕСТОВАЯ ЗАЯВКА				
29.10.20 10:	18 kassir_8 ²⁹ Заявка	SFN создана пользователем	kassir_8FN				
29.10.20 10:	¹⁸ support ³⁰ Пользов	_01 атель support_01 назначил з	аявку на пользователя support_01				
29.10.20	18 o support	_01					
	Подтвер	дите доплату 8 000 RUB					
азнач	ить задач	y 🔰					
kassir_8F	N	x ~	Комментарии Подтверждаю доплату 8 000 RUB			÷	
		I	ЗАГРУЗИТЬ ВЛОЖЕНИЕ				

И нажать на кнопку «Назначить ответственного» (сотрудник ЦП (сотрудник с логином Support_XXX) по умолчанию выбран ответственным):

ID	Time Limit	Исполнитель	Тип операции		Обновлено	Завершить до
<u>00211</u>	474.	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD		29.10.2018 10:30	31.10.2018 10:29
Обмен	EMD, Accou	циация с билетом	при изменении пер	евозки		
Инфор	мация о касси	ipe		Информация о заявке		
OFFID:		DME001		Создано:	29 октября 2018 г., 1	0:29
Иденти	фикатор:	8FN		Автор:	kassir_8FN	
Код аге	ента:	10187		Последнее изменение:	29 октября 2018 г., 1	0:30
Телефо	DH:	+1 (987) 876-54-33	2	Завершить до:	31 октября 2018 г., 1	0:29
E-mail:		v.shubin@s7.ru		Осталось:	47ч.	
Данные	е заявки					
Номер	PNR:	TESTT				
Номер	EMD:	4213231232131				
Номер	билета:	4211111111111				
ФИО па	ассажира:	TEST TEST				
Примеч	нание:	ТЕСТОВАЯ ЗАЯВКА				
29.10.201 29.10.201 29.10.201 102 29.10.201 102	НТарии 18 kassir_8 29 Заявка (18 support, 30 support, 10 support, 10 support,	FN создана пользователе: _01 атель support_01 назначил _01	м kassir_8FN 1 заявку на пользователя supj	port_01	_	
14.2	Подтвер	ците доплату 8 000 RUB				
Назнач	ить задачу	,				
support_0	льй)1	x ~	 Комментарий Подтверждаю доплату 8 	000 RUB		\$
support	L01		ЗАГРУЗИТЬ ВЛОЖЕНИЕ		ļ	
kassir_8	FN антогоАЯВКУ				НАЗНАЧИ	ГЬ ОТВЕТСТВЕННОГО

При необходимости завершить заявку, агенту нужно внести комментарий в соответствующее поле о причинах завершения и нажать кнопку «Завершить заявку»:

00211		исполнитель	Тип операции		Обновлено	Завершить до
	474.	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD		29.10.2018 10:30	31.10.2018 10:29
бмен	EMD. Acco	циация с билетом	при изменении перевозк	и		
Инфор	мация о касси	npe	Инфо	рмация о заявке—		
OFFID:		DME001	Созда	HO:	29 октября 2018 г., 10	:29
Идентификатор: 8FN		8FN	Автор	c	kassir_8FN	
Код аге	нта:	10187	После	днее изменение:	29 октября 2018 г., 10	:30
Телефо	DH:	+1 (987) 876-54-3	2 Завер	шить до:	31 октября 2018 г., 10	:29
E-mail: v.shubin@s7.ru		v.shubin@s7.ru	Остал	юсь:	47ч.	
Данные	е заявки					
Номер	PNR:	TESTT				
Номер	EMD:	4213231232131				
Номер	билета:	4211111111111				
ФИО па	ассажира:	TEST TEST				
Примеч	нание:	ТЕСТОВАЯ ЗАЯВКА	l .			
29.10.201 10:2 29.10.201	н гарии ¹⁸ <mark>kassir_6</mark> ²⁹ <i>Заявка</i> 18 support	3FN создана пользователе _01	v kassir_8FN			
10:3	Пользов	атель support_01 назначи	1 заявку на пользователя support_01			
		_01				
29.10.201	support					

Статус заявки изменится на «Завершено» (серый цвет) и не будет обрабатываться ЦП.

ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ, что заявку можно завершить, только если она <u>НЕ ПРИНЯТА</u> в работу ЦП или возвращена ЦП на уточнение/подтверждение!

5. Результат отработки заявки

После того, как ЦП завершит заявку, заявка перейдет в статус «Завершено» и в поле «Результат» будут отражены результаты отработки заявки (номера билетов, ЕМД, бронирований и т.д.):

0073 Завершена	kassir_8FN Возврат би	илета в случае сбоя	08.10.2018 13:08
зврат билета в сл	лучае сбоя		
нформация о кассире		Информация о заявке	
FFID:	DME001	Создано:	8 октября 2018 г. (kassir_8FN)
дентификатор:	8FN	Последнее изменение:	8 октября 2018 г.
елефон:	+8 (967) 867-86-78	Завершить до:	8 октября 2018 г.
-mail:	kassir_8FN@vsm.ru	Осталось:	Просрочено
нформация о билете-			
IOMEP PNR:	erwerw		
омер билета:	4213333333333		
ио пассажира:	-		
атегория возврата:	Добровольно		
іодтвержденне сбоя от ТиО:	r –		
ополнительные услуг	нет		
римечание:			
езультат			
езультат обработки	421-000		
аныки.			
мментарии			
^{12:51} Заявка соз	здана пользователем kassir_8FN		
08.10.2018 support_01	I		
12:53 Пользовате	ль support_01 назначил заявку на полн	ьзователя support_01	
08.10.2018 Support 01	1		
12:53 TECT	·		
	1		
01:03 TECT	•		
	1		
aubuulu	<i>i</i>		