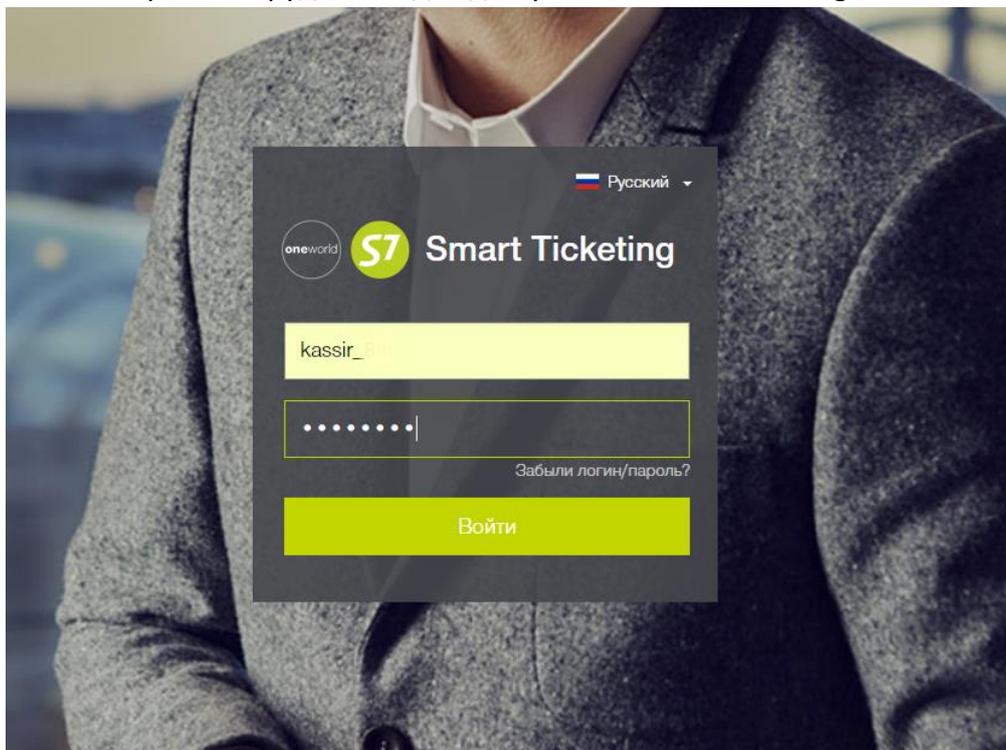


# Форма электронной заявки в Центр Поддержки пользователей S7 Smart Ticketing

## 1. Авторизация

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

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



## 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:**



Доступно три фильтра:

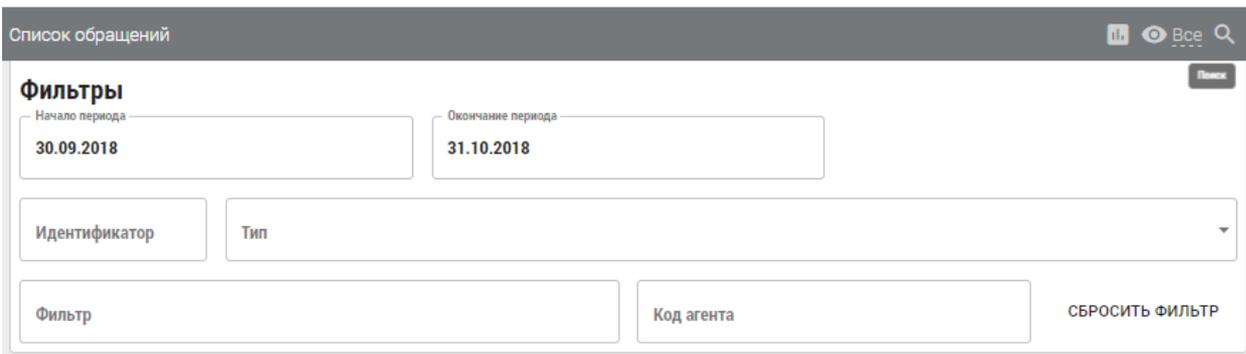
**Все** – все типы заявок;

**Только активные** – новые заявки и находящиеся в работе;

**Только завершенные** – отработанные и закрытые заявки.



## Б. Кнопка, раскрывающая список фильтров:



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



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

## Каждая заявка, отраженная в списке имеет ряд параметров:



**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:



Список обращений

Всего результатов: 4

ID	Time Limit	Исполнитель	Тип операции
00198	0ч.	Не назначен	Обмен, ассоциация EMD
00199	Просрочено	Не назначен	Обмен, ассоциация EMD
00196	47ч.	support_01	Обмен, ассоциация EMD
00197	71ч.	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD
00110	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:

00156    Завершена    kassir\_0U9    Обмен билета в случае сбоя    15.10.2018 11:06    15.10.2018 10:59

### Обмен билета в случае сбоя

Информация о кассире:

OFFID: ИКТ002  
Идентификатор: 0U9  
Код агента: 10187  
Телефон: +8 (964) 651-41-52  
E-mail: m.dyakova@s7.ru

Информация о заявке:

Создано: 15 октября 2018 г., 11:05  
Автор: kassir\_0U9  
Последнее изменение: 15 октября 2018 г., 11:06  
Завершить до: 15 октября 2018 г., 10:59  
Осталось: Завершено

Информация о билете:

Номер PNR: r1vbl  
Номер билета: 4212480427156, 4212028501043  
ФИО пассажира: -  
Подтверждение сбоя от ОТиО: -  
Дополнительные услуги: -  
Примечание: Пассажиру был сделан вынужденный обмен нм Иркутск-Москва , дальнейший перелет не изменен

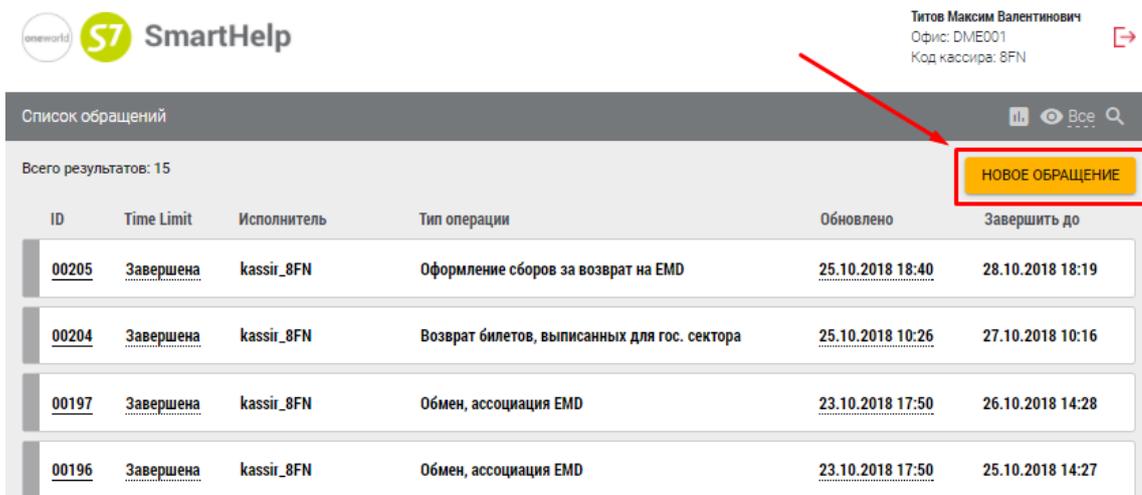
### Комментарии

15.10.2018 11:05 kassir\_0U9  
Заявка создана пользователем kassir\_0U9

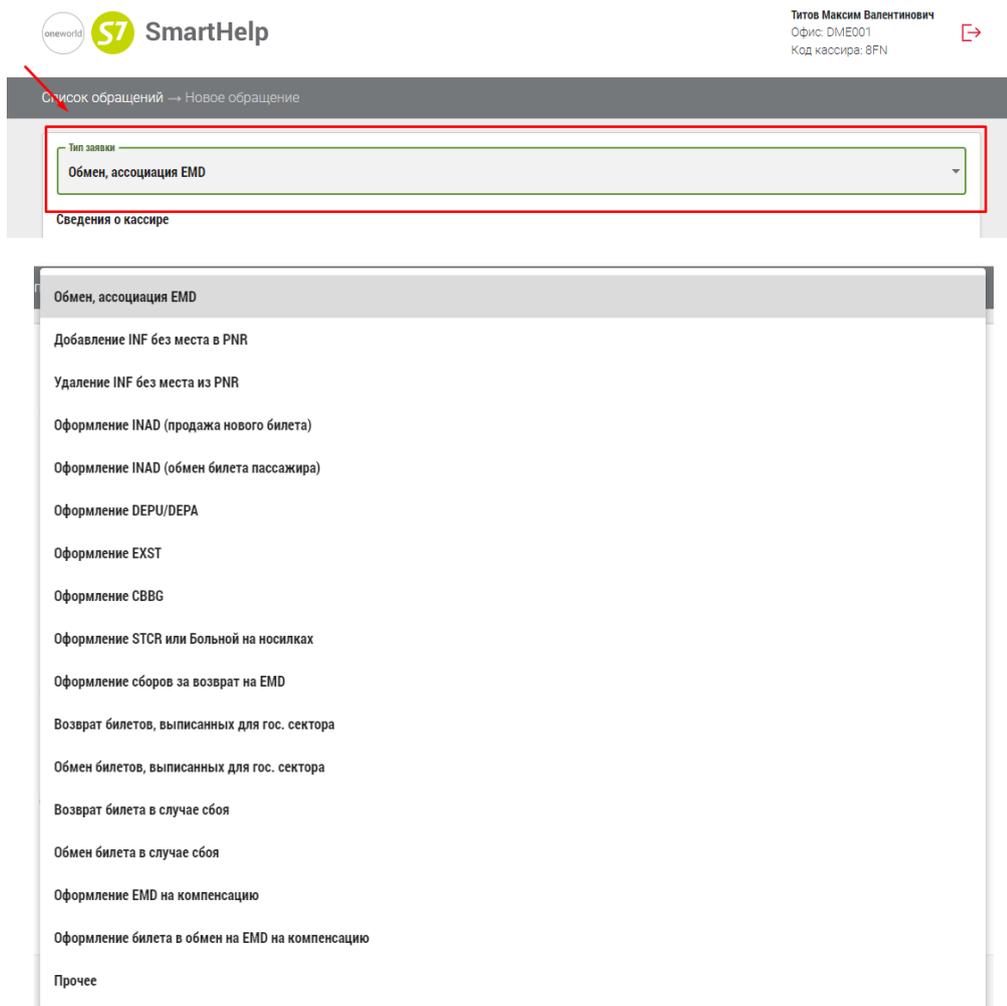
15.10.2018 11:06 kassir\_0U9  
Пользователь kassir\_0U9 завершил заявку.

### 3. Создание заявки

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



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





## 4. Обработка 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**

ID	Time Limit	Исполнитель	Тип операции	Обновлено	Завершить до
00211	47ч.	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD	29.10.2018 10:30	31.10.2018 10:29

### Обмен EMD, Ассоциация с билетом при изменении перевозки

<b>Информация о кассире</b>	<b>Информация о заявке</b>
OFFID: DME001	Создано: 29 октября 2018 г., 10:29
Идентификатор: 8FN	Автор: kassir_8FN
Код агента: 10187	Последнее изменение: 29 октября 2018 г., 10:30
Телефон: +1 (987) 876-54-32	Завершить до: 31 октября 2018 г., 10:29
E-mail: v.shubin@7.ru	Осталось: 47ч.

<b>Данные заявки</b>
Номер PNR: TESTT
Номер EMD: 4213231232131
Номер билета: 4211111111111
ФИО пассажира: TEST TEST
Примечание: ТЕСТОВАЯ ЗАЯВКА

### Комментарии

- 29.10.2018 10:29 kassir\_8FN Заявка создана пользователем kassir\_8FN
- 29.10.2018 10:30 support\_01 Пользователь support\_01 назначил заявку на пользователя support\_01
- 29.10.2018 10:30 support\_01 Подтвердите доплату 8 000 RUB

### Назначить задачу

Ответственный: kassir\_8FN

Комментарий

ЗАГРУЗИТЬ ВЛОЖЕНИЕ

ЗАВЕРШИТЬ ЗАЯВКУ

НАЗНАЧИТЬ ОТВЕТСТВЕННОГО

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:

ID	Time Limit	Исполнитель	Тип операции	Обновлено	Завершить до
00211	47ч.	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD	29.10.2018 10:30	31.10.2018 10:29

### Обмен EMD, Ассоциация с билетом при изменении перевозки

<b>Информация о кассире</b>	<b>Информация о заявке</b>
OFFID: DME001	Создано: 29 октября 2018 г., 10:29
Идентификатор: 8FN	Автор: kassir_8FN
Код агента: 10187	Последнее изменение: 29 октября 2018 г., 10:30
Телефон: +1 (987) 876-54-32	Завершить до: 31 октября 2018 г., 10:29
E-mail: v.shubin@7.ru	Осталось: 47ч.

<b>Данные заявки</b>
Номер PNR: TESTT
Номер EMD: 4213231232131
Номер билета: 4211111111111
ФИО пассажира: TEST TEST
Примечание: ТЕСТОВАЯ ЗАЯВКА

### Комментарии

- 29.10.2018 10:29 kassir\_8FN Заявка создана пользователем kassir\_8FN
- 29.10.2018 10:30 support\_01 Пользователь support\_01 назначил заявку на пользователя support\_01
- 29.10.2018 10:30 support\_01 Подтвердите доплату 8 000 RUB

### Назначить задачу

Ответственный: kassir\_8FN

Комментарий: Подтверждаю доплату 8 000 RUB

ЗАГРУЗИТЬ ВЛОЖЕНИЕ

ЗАВЕРШИТЬ ЗАЯВКУ

НАЗНАЧИТЬ ОТВЕТСТВЕННОГО

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
00211	47ч.	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD	29.10.2018 10:30	31.10.2018 10:29

### Обмен EMD, Ассоциация с билетом при изменении перевозки

Информация о кассире

OFFID: DME001  
Идентификатор: 8FN  
Код агента: 10187  
Телефон: +1 (987) 876-54-32  
E-mail: v.shubin@s7.ru

Информация о заявке

Создано: 29 октября 2018 г., 10:29  
Автор: kassir\_8FN  
Последнее изменение: 29 октября 2018 г., 10:30  
Завершить до: 31 октября 2018 г., 10:29  
Осталось: 47ч.

Данные заявки

Номер PNR: TESTT  
Номер EMD: 4213231232131  
Номер билета: 4211111111111  
ФИО пассажира: TEST TEST  
Примечание: ТЕСТОВАЯ ЗАЯВКА

### Комментарии

- 29.10.2018 10:29 kassir\_8FN Заявка создана пользователем kassir\_8FN
- 29.10.2018 10:30 support\_01 Пользователь support\_01 назначил заявку на пользователя support\_01
- 29.10.2018 10:30 support\_01 Подтвердите оплату 8 000 RUB

### Назначить задачу

Ответственный: support\_01

Комментарий: Подтверждаю оплату 8 000 RUB

ЗАГРУЗИТЬ ВЛОЖЕНИЕ

kassir\_8FN

НАЗНАЧИТЬ ОТВЕТСТВЕННОГО

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

ID	Time Limit	Исполнитель	Тип операции	Обновлено	Завершить до
00211	47ч.	kassir_8FN	Обмен, ассоциация EMD	29.10.2018 10:30	31.10.2018 10:29

### Обмен EMD, Ассоциация с билетом при изменении перевозки

Информация о кассире

OFFID: DME001  
Идентификатор: 8FN  
Код агента: 10187  
Телефон: +1 (987) 876-54-32  
E-mail: v.shubin@s7.ru

Информация о заявке

Создано: 29 октября 2018 г., 10:29  
Автор: kassir\_8FN  
Последнее изменение: 29 октября 2018 г., 10:30  
Завершить до: 31 октября 2018 г., 10:29  
Осталось: 47ч.

Данные заявки

Номер PNR: TESTT  
Номер EMD: 4213231232131  
Номер билета: 4211111111111  
ФИО пассажира: TEST TEST  
Примечание: ТЕСТОВАЯ ЗАЯВКА

### Комментарии

- 29.10.2018 10:29 kassir\_8FN Заявка создана пользователем kassir\_8FN
- 29.10.2018 10:30 support\_01 Пользователь support\_01 назначил заявку на пользователя support\_01
- 29.10.2018 10:30 support\_01 Подтвердите оплату 8 000 RUB

### Назначить задачу

Ответственный: support\_01

Комментарий: Пассажир отказался

ЗАГРУЗИТЬ ВЛОЖЕНИЕ

ЗАВЕРШИТЬ ЗАЯВКУ

НАЗНАЧИТЬ ОТВЕТСТВЕННОГО

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

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

## 5. Результат обработки заявки

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

**00073**    Завершена    kassir\_8FN    **Возврат билета в случае сбоя**    08.10.2018 13:08

### Возврат билета в случае сбоя

Информация о кассире

OFFID: **DME001**  
Идентификатор: **8FN**  
Телефон: **+8 (967) 867-86-78**  
E-mail: **kassir\_8FN@vsm.ru**

Информация о заявке

Создано: **8 октября 2018 г. (kassir\_8FN)**  
Последнее изменение: **8 октября 2018 г.**  
Завершить до: **8 октября 2018 г.**  
Осталось: **Просрочено**

Информация о билете

Номер PNR: **erwerw**  
Номер билета: **421333333333**  
ФИО пассажира: **-**  
Категория возврата: **Добровольно**  
Подтверждение сбоя от ОТиО: **-**  
Дополнительные услуги: **нет**  
Примечание: **-**

Результат

Результат обработки заявки: **421-000**

### Комментарии

- 08.10.2018 12:51 **kassir\_8FN**  
Заявка создана пользователем kassir\_8FN
- 08.10.2018 12:53 **support\_01**  
Пользователь support\_01 назначил заявку на пользователя support\_01
- 08.10.2018 12:53 **support\_01**  
ТЕСТ
- 08.10.2018 01:03 **kassir\_8FN**  
ТЕСТ
- 08.10.2018 01:08 **support\_01**  
Пользователь support\_01 завершил заявку с комментарием: ТЕСТ