



Airlines

Центр Поддержки 2.0

Инструкция по подаче обращений

на <https://smarthelp.s7.ru/>

Центр поддержки 2.0

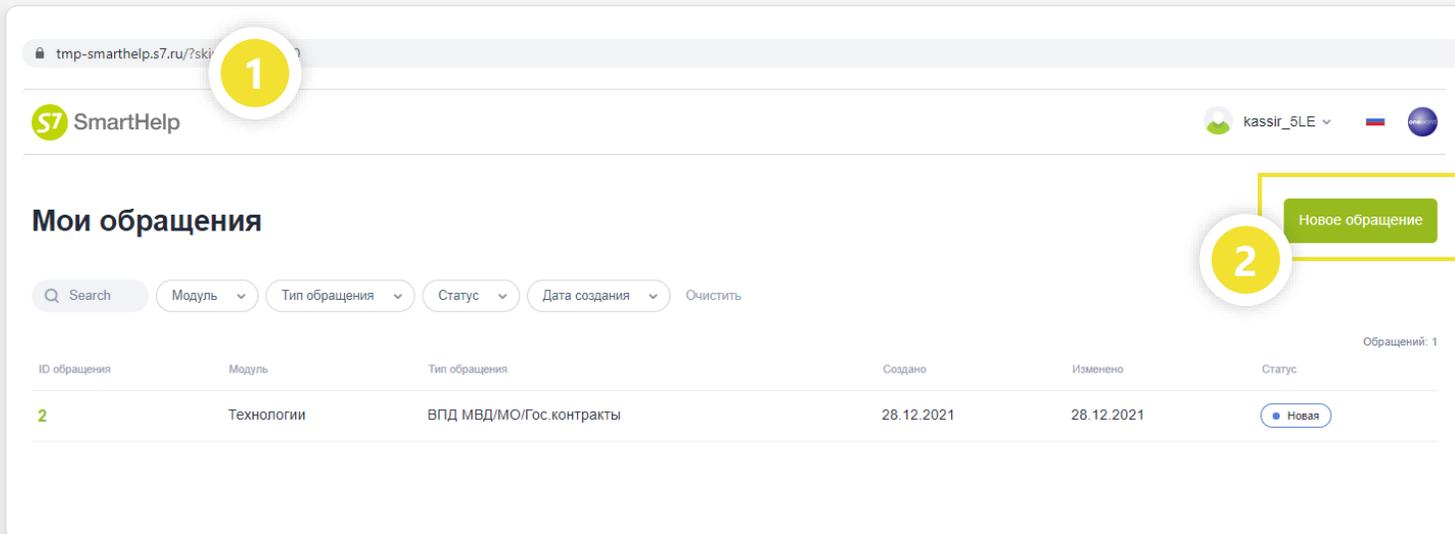
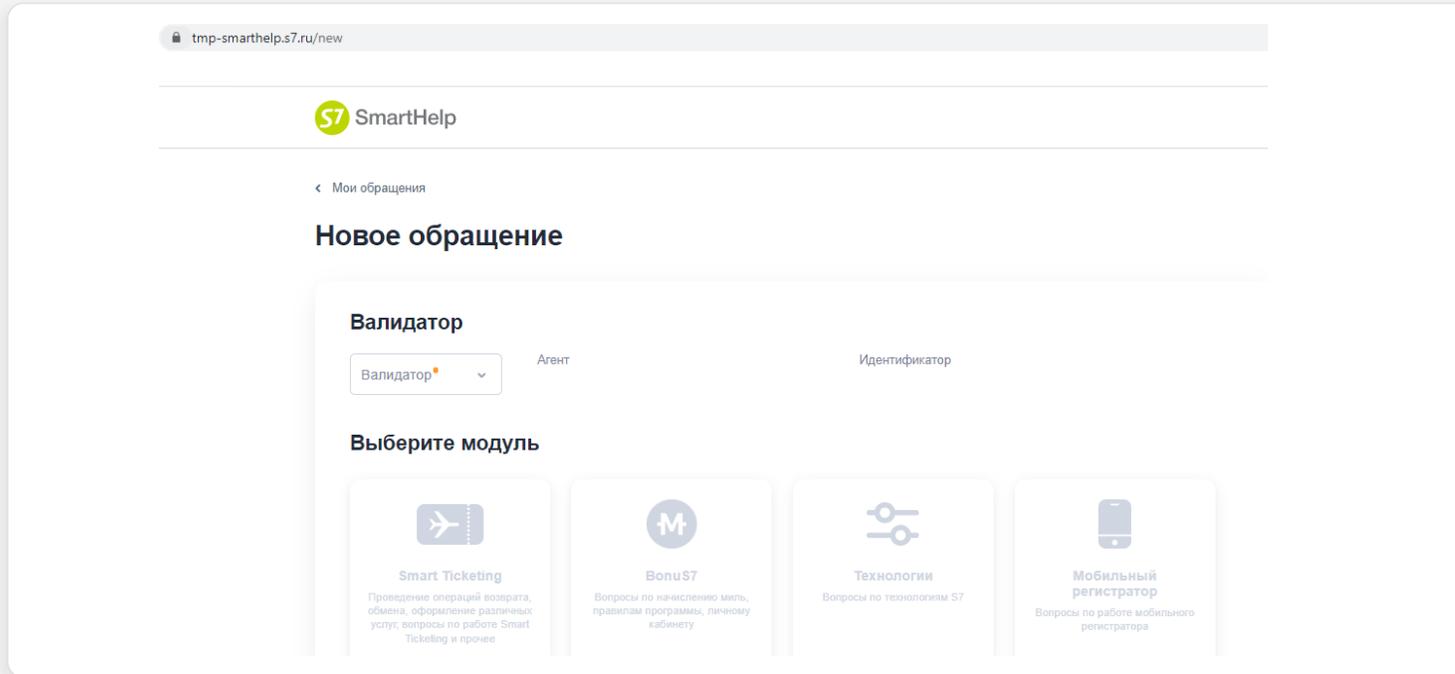
– новый интерфейс для подачи обращений по следующим категориям:

- S7 Smart Ticketing
- Bonus7
- Технологии
- Мобильный регистратор

Доступ к подаче обращений имеют только логины вида `kassir_***` с доступом к S7 Smart Ticketing

Перейти к форме создания обращения можно:

- По прямой ссылке:
<https://smarhelp.s7.ru/new>
- Через список «Мои обращения»
<https://smarhelp.s7.ru>
 1. Перейдите в список обращений
 2. Нажмите «Новое обращение»



Валидатор

Валидатор
995-4731-7

1

Агент
971

Идентификатор
kassir_5LE OFFID: OVBS72097

Сообщества

KEY_PARTNERS UA AEROEXPRESS ALFA_INSURANCE

Выберите модуль

2


Smart Ticketing
Проведение операций возврата, обмена, оформление различных услуг, вопросы по работе Smart Ticketing и прочее


BonuS7
Вопросы по начислению миль, привилегиям программы, личному кабинету


Технологии
Вопросы по технологиям S7


Мобильный регистратор
Вопросы по работе мобильного регистратора

Выберите категорию

Категория
Возврат

Тип
Возврат билета

3

Детали обращения

Дата вылета ближайшего рейса
30.12.2021



Время
10:01

Номер PNR

4

5

Отправить

Новое обращение

Для подачи нового обращения:

1. Выберите из списка номер валидатора
2. Выберите модуль и категорию, по которому требуется консультация/проведение операции
3. Для модуля «Smart Ticketing» укажите тип обращения
4. Заполните все обязательные поля
5. Нажмите «Отправить»

Созданное обращение отобразится в списке «Мои обращения» в статусе «Новое».

Статусы

Возможные статусы обращения:

- *Новое* – обращение создано и отправлено
- *В работе* – обращение принято в работу
- *Ожидание ответа* – по обращению требуется комментарий заявителя
- *Проверка решения* – по обращению предоставлена консультация/ проведена запрашиваемая операция. Заявителю требуется подтвердить решение или вернуть в работу с комментарием.
- *Закрото* – заявитель подтвердил решение по обращению

Мои обращения

Q Search Модуль ▾ Тип обращения ▾ Статус ▾ Дата создания ▾ Очистить

ID обращения	Модуль	Тип обращения	Создано	Изменено	Статус
13	S7 Smart Ticketing	Оформление билета	30.12.2021	30.12.2021	● В работе
12	Технологии	ВПД МВД/МО/Гос.контракты	29.12.2021	29.12.2021	● Закрыта
11	S7 Smart Ticketing	Оформление билета	29.12.2021	30.12.2021	● Ожидание пользователя
10	S7 Smart Ticketing	Обмен билета	29.12.2021	29.12.2021	● Закрыта
9	S7 Smart Ticketing	Оформление билета	29.12.2021	29.12.2021	● Закрыта
8	S7 Smart Ticketing	Возврат билета	29.12.2021	29.12.2021	● Закрыта
7	S7 Smart Ticketing	Возврат билета	29.12.2021	29.12.2021	● Назначена
6	Мобильный регистратор	Ошибка при оформлении доп. услуги	29.12.2021	29.12.2021	● Закрыта
5	S7 Smart Ticketing	Оформление EMD	29.12.2021	29.12.2021	● Закрыта
4	BonusS7	Вопрос по начислению миль	29.12.2021	29.12.2021	● Назначена

История переписки

Все сообщения заявителя и специалиста Центра Поддержки отображаются в блоке «Переписка».

Для отправки нового сообщения:

1. Введите текст в поле «Комментарий»
2. При необходимости прикрепите файл с вашего компьютера
3. Нажмите «Отправить»

Переписка



29190 29 дек 2021, 13:50

Ответ отработчика

kassir_5LE 29 дек 2021, 13:51

Ответ пользователя 1



Комментарий

1

Комментарий*
Ответ заявителя

2

📎 Перетащите или выберите файл

3

Отправить



S7 Airlines

**Желаем
комфортной
работы!**