**Регламент взаимодействия агентств, подключённых к ГДС «Sabre» (Системе Sabre) со службой поддержки Sabre Russia Help Desk**

1. **Основные термины и определения.**
   1. Sabre Russia Help Desk – служба поддержки агентств, подключённых к ГДС «Sabre» (Системе Sabre), Общество с ограниченной ответственностью «Автоматизированные Технологии и Сервисы».
   2. Агентство, подключённое к ГДС «Sabre» (Системе Sabre) - агентство, реализующее деятельность по продвижению и реализации туристского продукта и заключившее договор на оказание услуг по сопровождению подключения и доступа к информационным ресурсам ГДС «Sabre» (Системе Sabre).
   3. Офис продаж, PCC (Рseudo City Code, Псевдо-код города) – уникальный системный адрес агентства в ГДС «Sabre» (Системе Sabre). Различают следующие виды РСС:

* Main PCC (PCC SC) – Основной офис продаж
* Branch PCC – дополнительный офис продаж
  1. Уникальный адрес рабочего терминала, LNIATA (Line Interchange Address Terminal Address) бывает трех видов:
* CRT TA – уникальный адрес терминала для обмена данными с серверами Sabre. Одна и та же CRTTA не может быть одновременно использована на разных устройствах (указывается при заполнении настроек страницы «Параметры» рабочего пространства ГДС «Sabre» (Системы Sabre)).
* PTR TA – уникальный адрес принтера билетопечати или принтера печати сообщений (указывается при заполнении настроек SJPM- Sabre Java Printing Module).
* MINI TA – уникальный адрес для сбора и передачи данных в midoffice или backoffice (указывается при заполнении настроек SJPM- Sabre Java Printing Module). Для нормального функционирования офиса достаточно одной MINI TA.
  1. TJR (Travel Journal Record) – учетная запись PCC в ГДС «Sabre» (Системе Sabre).
  2. Конфигурация PCC - совокупность офисов продаж PCC, уникальных адресов рабочих терминалов и учетных записей агентов.
  3. Учетная запись агента, EPR (Employee Profile Record) – уникальная запись агента для доступа в ГДС «Sabre» (Системе Sabre). Различают следующие виды:
* Стандартный EPR агента - позволяет создавать и модифицировать бронирование, производить выписку авиабилетов, работать с очередями, имеющими цифровое обозначение.
* EPR менеджера (агент с ключевым словом SUBMGR) – кроме функций стандартного EPR, менеджер может обрабатывать очереди с буквенным обозначением, предоставлять доступ другим РСС, оперировать очередью backoffice и выполнять иные дополнительные настройки РСС.
* EPR администратора (агент с ключевым словом CREATE) – максимальный по возможностям, позволяющий создавать или модифицировать EPR, добавлять или удалять ключевые слова, изменять пароли и активировать неактивные EPR.
  1. Личный Кабинет - сервис, размещенный на сайте https://airts.ru, единая автоматизированная система регистрации заявок и обращений от агентств в Sabre Russia Help Desk.
  2. Заявка - запросы на создание РСС или модификацию конфигурации PCC, поступившие от агентства через Личный Кабинет.
  3. Обращение – запрос, связанный с использованием ГДС «Sabre» (Системы Sabre), поступивший от агентства, а также консультация, предоставляемая агентству, подключённому к ГДС «Sabre» (Системе Sabre) по определенным вопросам использования ГДС «Sabre» (Системы Sabre) и Продуктам Sabre.
  4. Первый уровень поддержки - сотрудники Sabre Russia Help Desk, ответственные за прием обращений и заявок от агентств, имеющих индикатор Joint Venture в настройках TJR, выполнение работ по поддержке агентств, контроль исполнения и закрытие обращений и заявок.
  5. Второй уровень поддержки - сотрудники глобальной cлужбы поддержки ГДС «Sabre» (Системы Sabre), осуществляющие прием и обработку обращений, поступающих от первого уровня поддержки для агентств, имеющих индикатор Joint Venture в настройках TJR.
  6. Глобальный уровень поддержки - сотрудники глобальной службы поддержки ГДС «Sabre» (Системы Sabre), осуществляющие прием и обработку заявок, поступающих от агентств, не имеющих индикатора Joint Venture в своем TJR.

1. **Общие положения.**
   1. Настоящий Регламент устанавливает основные требования к организации работы Sabre Russia Help Desk с обращениями, поступающими в адрес Sabre Russia Help Desk от агентств, подключенных к ГДС «Sabre» (Системы Sabre) и организации взаимодействия при решении вопросов использования ГДС «Sabre» (Системы Sabre) агентствами и сотрудниками Sabre Russia Help Desk.
   2. Обращения от агентств могут поступать от сотрудников агентств, использующих ГДС «Sabre» (Систему Sabre), по телефону, электронной почте или через Личный Кабинет.
   3. Консультационные услуги предоставляются Sabre Russia Help Desk согласно графику работы как указано ниже, с учетом его изменения в праздничные и выходные дни:

понедельник - четверг - с 08:00 до 20:00 по московскому времени

пятница - с 08:00 до 19:00 по московскому времени

суббота - с 10:00 до 15:00 по московскому времени

воскресенье - нерабочий день

* 1. В нерабочие часы Sabre Russia Help Desk, звонки переадресовываются автоматически на Глобальный уровень поддержки, которая предоставляет техническую поддержку и консультации на английском языке. При переадресации звонков в нерабочие часы cлужбы поддержки Sabre Russia Help Desk на глобальную службу поддержки, у пользователей запрашивается восьмизначный PIN (Customer Support PIN). Узнать свой персональный PIN-код агентство может на сайте Sabre Central в категории «Поддержка» https://central.sabre.com/s/contactinformation
  2. Контактными данными для обращения являются:

**Телефон**:

7-495-120-30-12

8-800-555-89-51 (для регионов)

**E-mail**:

sabre.support@airts.ru - обращение должно быть составлено по утвержденному шаблону, согласно инструкции по работе с e-mail-обращениями.

**Личный Кабинет**:

<https://airts.ru/account/> - на русском языке

<http://airts.ru/en/account/profile/> - на английском языке

* 1. Ответ по письменному и устному обращению всегда предоставляется только инициатору обращения или заявки.
  2. Организация и обеспечение централизованного учета и контроля за своевременным рассмотрением обращений, поступивших в адрес Sabre Russia Help Desk, осуществляется сотрудниками Sabre Russia Help Desk.
  3. Обращения обрабатываются в порядке их поступления в рабочие часы службы поддержки Sabre Russia Help Desk.

1. **Порядок направления обращений.**
   1. Sabre Russia Help Desk является первичным контактом по вопросам консультации и решении вопросов использования ГДС «Sabre» (Системы Sabre) для сотрудников агентств и выполняет следующие функции:
      1. регистрацию всех обращений, поступающих в Sabre Russia Help Desk;
      2. отслеживание цикла зарегистрированного обращения;
      3. предоставление пользователю отчета о статусе обращения.
   2. Sabre Russia Help Desk осуществляет поддержку по следующим категориям обращений и форматам, включающим:
      1. Технические вопросы в отношении ГДС «Sabre» (Системы Sabre):

* установка и настройка компонентов и программного обеспечения в соответствии с техническими требованиями;
* помощь в установке скриптов и сценариев;
* консультация по установке и обслуживанию дополнительных приложений;
* поддержка TripCase (мобильный поиск, бронирование, управление маршрутами и отправка документов маршрута);
* настройка backoffice;
* Sabre Profiles и пр.
  + 1. Вопросы по заказу конфигурации и Личному Кабинету:
* подключение агентств к информационным ресурсам ГДС «Sabre» (Системе Sabre);
* поддержка/обслуживание <https://airts.ru> (Личный Кабинет);
* активация/деактивация билетопечати авиакомпаний.
  + 1. Технологические и иные вопросы, указанные в п. 5 настоящего Регламента.
  1. При обращении в Sabre Russia Help Desk по телефону агентствам необходимо сообщать PCC или адрес рабочего терминала LNIATA.
  2. При обращении в Sabre Russia Help Desk по электронной почте sabre.support@airts.ru агентствам необходимо соблюдать утвержденный шаблон письма, размещенный на сайте <https://airts.ru> .
  3. Консультационные услуги предоставляются Sabre Russia Help Desk только агентствам, подключённым к ГДС «Sabre» (Системе Sabre) и имеющим индикатор Joint Venture в настройках TJR.
  4. Поддержка агентств сотрудниками Sabre Russia Help Desk осуществляется на русском языке. Поддержка для агентств на английском языке осуществляется только по обращениям, направленным по электронной почте.
  5. В Sabre Russia Help Desk могут быть открыты обращения, которые, при исследовании вызвавших их причин, не могут быть разрешены на первом уровне поддержки. В этом случае, обращение передается специалистам второго уровня поддержки. При этом сотрудники Sabre Russia Help Desk периодически отслеживают и сообщают об изменении статуса обращения.
  6. В Sabre Russia Help Desk могут быть открыты обращения, которые, при исследовании вызвавших их причин, могут быть разрешены только подразделениями авиакомпаний. В этом случае, обращение может быть передано в подразделения авиакомпании, способные устранить эти причины. При этом, указанные подразделения осуществляют поддержку второго уровня, отслеживают и сообщают об изменении статуса обращения и его решении в Sabre Russia Help Desk. Процесс передачи обращений между Sabre Russia Help Desk и подразделениями авиакомпании осуществляется только по электронной почте.
  7. Sabre Russia Help Desk не рассматривает обращения, связанные с ADM, выставленными в адрес Агентств.

1. **Порядок обработки обращений.**
   1. Поступившие по телефону в Sabre Russia Help Desk устные обращения регистрируются сотрудниками Sabre Russia Help Desk в единой автоматизированной системе регистрации заявок и обращений:
      1. после регистрации устного обращения, ему автоматически присваивается номер и агентство получает e-mail уведомление с кратким описанием и решением по зарегистрированному обращению;
      2. обращение считается принятым по каналу приема «Телефон»;
      3. агентство в своем устном обращении в обязательном порядке указывает уникальный системный адрес агентства в ГДС «Sabre» (Системе Sabre) (PCC) или Уникальный адрес рабочего терминала (LNIATA);
      4. если решение по обращению при исследовании вызвавших его причин не может быть предоставлено на первом уровне поддержки, обращение считается не закрытым и имеет статус «В работе»;
      5. по каждому изменению статуса обращения, агентство получает e-mail уведомления.
   2. Поступившие по электронной почте или через Личный Кабинет в Sabre Russia Help Desk письменные обращения регистрируются автоматически в единой автоматизированной системе регистрации заявок и обращений:
      1. после регистрации письменного обращения, ему автоматически присваивается номер и агентство получает e-mail уведомление с кратким описанием по зарегистрированному обращению;
      2. обращение считается принятым по каналу приема «Почта» или «Сайт»;
      3. агентство в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает уникальный системный адрес агентства в ГДС «Sabre» (Системе Sabre) (PCC) или Уникальный адрес рабочего терминала (LNIATA), максимально подробно описывает вопрос и при необходимости прикладывает подтверждающие документы;
      4. если решение по обращению при исследовании вызвавших его причин не может быть предоставлено на первом уровне поддержки, обращение считается не закрытым и имеет статус «В работе»;
      5. если решение по обращению имеет статус «В работе» или требуется уточняющая информация, агентство может продолжить переписку в Чате по данному обращению;
      6. по каждому изменению статуса обращения, агентство получает e-mail уведомления.
   3. В случае, если письменное обращение не будет составлено согласно утвержденному шаблону, оно не будет зарегистрировано в единой автоматизированной системе регистрации заявок и обращений и не подлежит рассмотрению сотрудниками Sabre Russia Help Desk.
   4. Обращение можно считать закрытым, если предоставленное по нему решение соответствует условиям одного или нескольких нижеперечисленных пунктов:

* запрос успешно выполнен сотрудником Sabre Russia Help Desk;
* предоставленная консультация включает инструкции, ссылки и рекомендации по вопросам использования ГДС «Sabre» (Системы Sabre);
* невозможно воспроизвести или повторить описанную в обращении ситуацию;
* агентство не может предоставить достаточно информации для решения вопроса, описанного в обращении;
* агентство не отвечает на уточняющие вопросы, направленные сотрудниками Sabre Russia Help Desk;
* обращение создано некорректно или обсуждение обращения проводится неконструктивно, и решение вопроса, описанного в обращении, затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению со стороны агентства;
* агентство выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ГДС «Sabre» (Системы Sabre).
  1. Обращение нельзя считать закрытым, если предоставленное по нему решение не соответствует условиям хотя бы одного из перечисленных пунктов в п.4.4 настоящего Регламента.

1. **Категории обращений.**
   1. Sabre Russia Help Desk осуществляет консультации сотрудников агентств по следующим категориям обращений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Exchange | Обмен |
| 2 | PNR | PNR |
| 3 | Formats | Форматы |
| 4 | Refund | Возврат |
| 5 | TJR | Учетная запись PCC |
| 6 | TripCase | TripCase |
| 7 | BSP/E-ticketing | BSP/Электронный билет |
| 8 | Archive PNR request | Архивное PNR |
| 9 | Passcode change request | Смена пароля |
| 10 | EMD | EMD |
| 11 | Configuration/PersonalAccount | Конфигурация/Личный Кабинет |
| 12 | Pricing | Тарификация |
| 13 | Sabre Red 360 | Sabre Red 360 |
| 14 | Ticketing | Выписка билета |
| 15 | Sabre Red Functionality | Работа Sabre Red |
| 16 | Availability | Экран наличия мест |
| 17 | Fares/Taxes | Тарифы/таксы |
| 18 | Back office | Back office |
| 19 | Synchronization | Синхронизация |
| 20 | EPR | Учетная запись агента |
| 21 | SJPM (Printer) | SJPM (Принтер) |
| 22 | Hotels | Отели |
| 23 | Group PNR | Групповое PNR |
| 24 | Sabre Red Installation | Установка Sabre Red |
| 25 | Queues | Очереди |
| 26 | RED APP | RED APP |
| 27 | Sabre Scribe | Скрипты Sabre |
| 28 | Coupon status | Статус купонов |
| 29 | DQB | DQB |
| 30 | Rail | Rail |
| 31 | SСVPN | SСVPN |
| 32 | Cars | Cars |
| 33 | Forwarding to airline | Forwarding to airline |
| 34 | GMR | GMR |
| 35 | TCH | ТКП |
| 36 | System Outage | System Outage |
| 37 | Miscellaneous Questions | Прочие вопросы |
|  |  |  |