

Sabre Central – ケース作成

概要

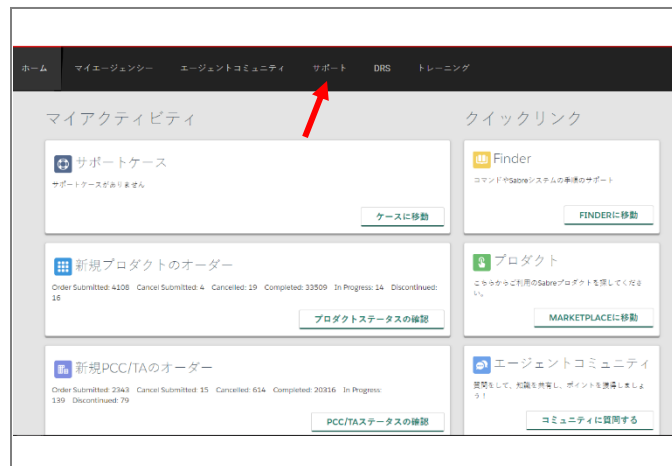
以下のワークフローでSabre Centralからコールバックリクエストまたはオンラインケースを作成することができます。

ワークフロー

ステップ 1 – <https://central.sabre.com>からSabre Centralにアクセス

※Sabre Red 360 / Sabre Red Workspaceの「コミュニティ」タブからもアクセスできます

ステップ 2 – サポート(SUPPORT)タブをクリック



ステップ 3 – ヘルプ(Get Help)をクリック



ステップ 4 - ケース作成フォームに入力
選択した項目により、適切な担当者が割り当てられます。

1. エリア/プロダクトを選択

※選択した項目によって追加のプルダウンが表示されます

※オーダー関連など一部の項目については、オンライン
ケース、英語のみのサポートとなります。

2. 次へ(CONTINUE)をクリック



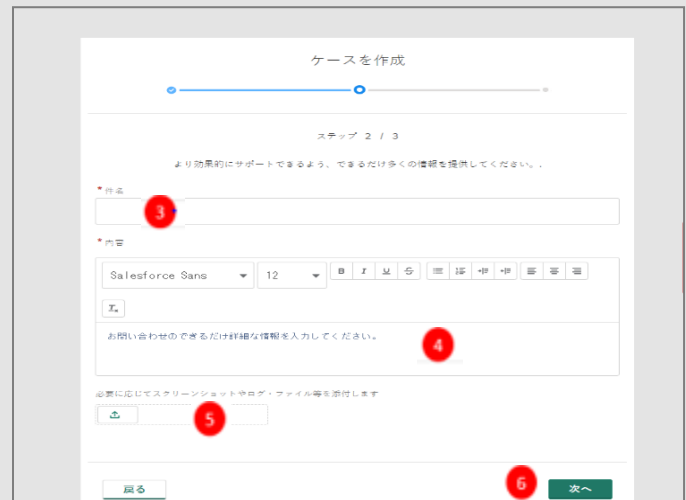
3. 件名を入力

4. 問い合わせ内容を入力

※「内容」欄には画像の貼り付けも可能です。

5. 添付ファイルを追加(オプション)

6. 次へ(CONTINUE)をクリック



7. 希望のサポート種別を選択

[コールバック]: 担当者が空き次第、ご入力いただきました電話番号へご連絡させていただきます。システムの都合上、お時間の指定は承れませんのでご了承ください。

※プルダウンから日本の国番号(81)を選択し、
市外局番の最初の0を省いた電話番号を入力してください。

例: +81 344445555 (電話番号が03-4444-5555の場合)

[オンラインケース]: ケースへのコメントでご回答させていただきます。ケース下部のコメント欄をご確認ください。プロフィールにEメールアドレスをご登録済のお客様には、コメントの追加がEメールで通知されます。

※プロフィールの設定/確認は画面右上の歯車マーク(Settings)からマイプロフィールにアクセスしてください

8. 送信(SUBMIT)をクリック



◆日本語サポートデスク営業時間外のお問合せに関してのご案内◆

Sabre Centralからのお問合せは24時間受付を行っております。

日本語サポートデスクの営業時間外は、英語のライブサポートをご利用いただけます。日本語サポートデスク営業時間外のケース作成時には、英語でのライブサポートを希望するかを選択する画面が表示されます。

英語でのライブサポートご希望の場合は[はい]を選択し、コールバックを選択してください。この場合、件名や内容等はすべて英語でご記入ください。よろしくおねがいたします。日本語でのサポートをご希望の場合は[いいえ]を選択し、オンラインケースの作成が可能です。翌営業日より担当者よりコメントでご回答させていただきます。

インフォメーション

Sabreユーザー様、

営業時間中はお客様の現地の言語でサポートいたします。
現地の営業時間外および祝日にサポートが必要な場合は、英語のライブサポートのみ提供することが可能です。
サポートをご希望の場合はこのままケースを送信してください。
現地の言語でのサポートをご希望の場合は、その言語のサポートデスクが営業を開始次第、対応いたします。

「はい」をクリックして英語で続行します。それ以外の場合は「いいえ」をクリックします

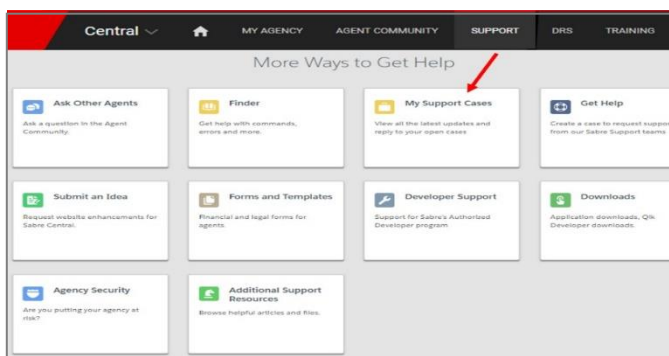
いいえ

はい

作成したケースのステータスの確認

Sabre Centralでマイサポートケース (My Support Cases)にアクセス

※ホーム>マイアクティビティ>サポートケース
からも同じページにアクセスできます



My Support Cases

Case Number	PCC	Contact Na...	Origin	Subject	Case Status	Created Date	Billable
03794237	FF9A	Edison Cuevani	Community/W...	test case ADM	Case received	02/21/2020	MORE
03794235	FF9A	Edison Cuevani	Community/W...	test case ADM	Case received	02/21/2020	MORE
03794196	FF9A	Edison Cuevani	Community/W...	test	Case received	02/19/2020	MORE
03794195	FF9A	Edison Cuevani	Community/W...	test case ADM	Case received	02/19/2020	MORE

ケースの表示例:

