

Sabre Central – ケース作成

Sabre

クイックリファレンス

概要

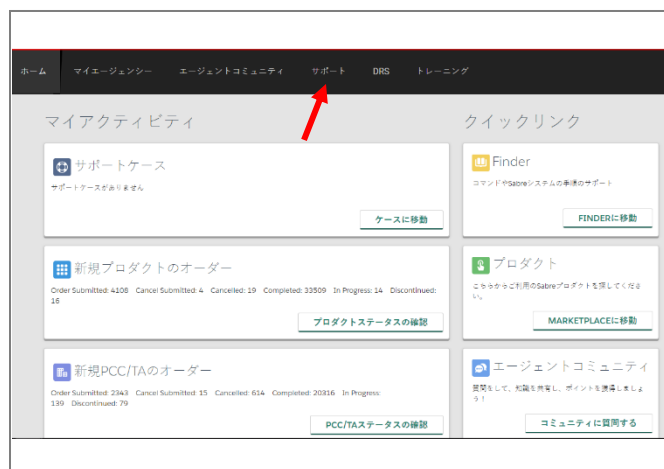
以下のワークフローでSabre Centralからコールバックリクエストまたはオンラインケースを作成することができます。

ワークフロー

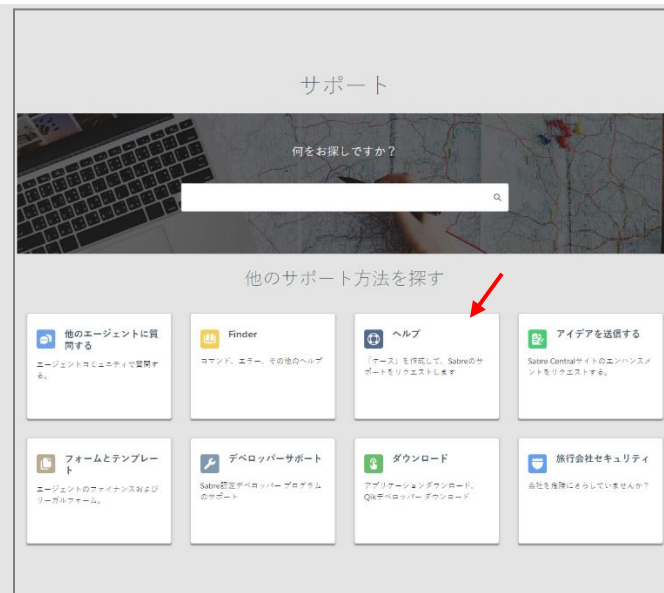
ステップ 1 – <https://central.sabre.com>からSabre Centralにアクセス

※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. 件名を入力

※「件名」欄は次のページで確認・修正できます

3. 希望する言語を選択

4. 次へ(CONTINUE)をクリック

サポートが必要ですか？ 必要な情報を探しましょう
Sabreシステム、ツール、プロセスの資料に簡単にアクセスできます。い
つでもすばやく回答を得ることができます。

ケースを作成

ステップ 1 of 3

エリア/プロダクトを選択してください
1 オプションを選択してください

* 件名
2

* 希望する言語
3 Japanese

4 次へ

5. 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。

6. スクリーンショットやファイルを追加(オプション)

7. 次へ(CONTINUE)をクリック

ステップ 2 of 3

より効果的にサポートできるよう、できるだけ多くの情報を提供してくださ
い。.

* 件名
テスト

* 内容 5

Salesforce Sans 12

B I U S [List Icons] [Link Icon]

お問い合わせのできるだけ詳細な情報を入力してください。

必要に応じてスクリーンショットやログファイル等を添付します

6

CCコンタクトを含めます

戻る 7 次へ

8. 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。

※通話のモニターおよび録音にご同意いただける場合は「はい」を、モニターおよび録音をご希望されない場合は「いいえ」を選択ください。

※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)

ステップ 3 of 3

コールバック (可能な場合) をリクエストして、より迅速なサポートを受けることができます。または、書面による回答を希望する場合は、オンラインケースを送信してください。 .

8 コールバック オンラインケース

* 「Yes(はい)」を選択すると、最高レベルのカスタマーサービスを確認するため、通話をモニターおよび録音させていただきます。

はい いいえ

電話番号を入力

Phone number

+81

戻る 9 送信

[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。
ご登録いただいたEメールアドレスに回答の通知が届きます。
ケース下部のコメント欄でもご確認いただけます。
登録いただいているEメールアドレスが画面に表示されますので、間違いがないかご確認ください。

※Eメールアドレスのご登録をまだいただいていない場合は、「送信」がクリックできません。まずEメールアドレスのご登録をお願いいたします。

「access your Profile」をクリックして、プロフィールの登録画面に移動できます。もしくは、あらかじめSabre Central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ご確認・変更ください。

いずれの場合も**変更を受け付けた旨のEメールが送信されます**ので、リンクをクリックして変更を完了してください。

※Eメールはケースと紐づいた通知機能であるため、回答時に別のEメールアドレスを追加するなどのご依頼にはお答えできかねますのであらかじめご了承ください。

ステップ 3 of 3

コールバック (可能な場合) をリクエストして、より迅速なサポートを受けることができます。または、書面による回答を希望する場合は、オンラインケースを送信してください。 .

8 コールバック オンラインケース

以下のメールアドレスに、このリクエストの更新をお知らせいたしません。このEメールアドレスが間違っている場合は、access your Profile変更してください。

aa/ / @updateyouremail.com.invalid

戻る 9 送信

9. 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。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

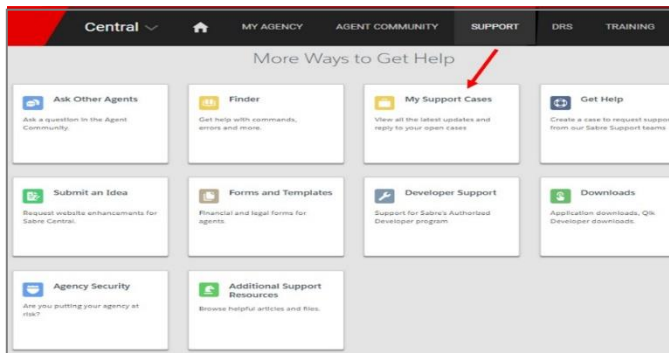
いいえ

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:

