



## COME RISPARMIARE SULL'HELPDESK

Gentili Colleghi,

con questo messaggio vorremmo portare alla vostra attenzione alcune importanti caratteristiche di **SABRE** che consentono di sfruttare a fondo il servizio di assistenza senza incorrere in alcuna spesa telefonica

Come già ampiamente pubblicizzato, attraverso lo strumento "**FORMAT FINDER**" (manuale on - line) è possibile dialogare con helpdesk tramite chat-line in tempo reale o addirittura richiedere di "essere richiamati telefonicamente" in modo assolutamente gratuito.

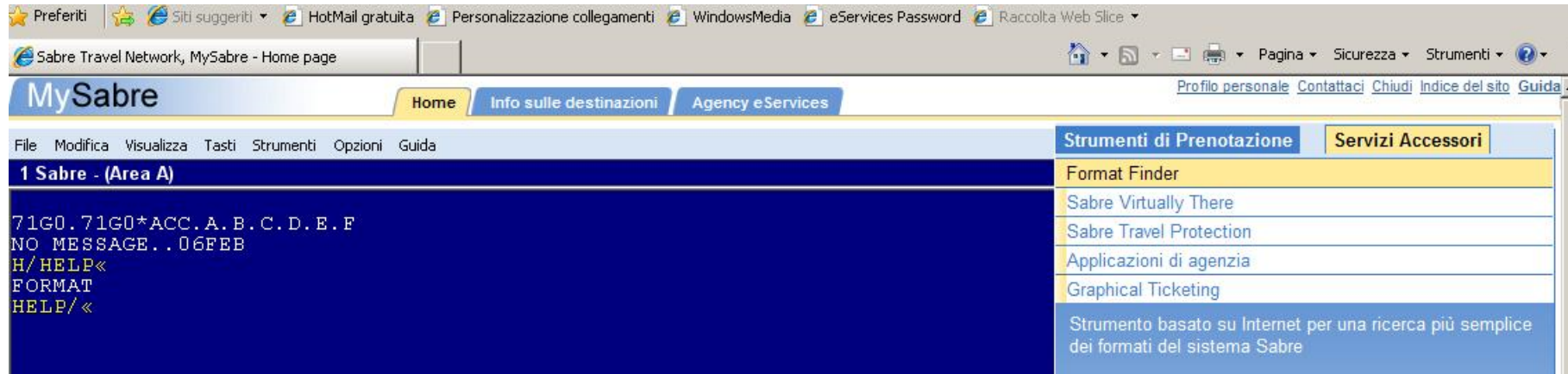
Abbiamo potuto verificare da diversi mesi che il sistema funziona benissimo e vi sono diverse agenzie che hanno già risparmiato decine di chiamate.

Analizzando il dettaglio di tutte le chiamate (fatte da circa 700 agenzie) abbiamo però rilevato che solo il 5% delle agenzie ha provato il servizio di richiamata.

Poichè riteniamo sia invece un servizio molto utile, vi ricordiamo la procedura.

-----  
Il servizio di chat si attiva attraverso il Format-Finder

- 1) cliccando su Accessori
- 2) oppure scrivendo il comando **HELP/** nella schermata blu di Sabre:



Qui troverai un manuale on line con tutte le informazioni.

Dopo aver fatto una ricerca sull'argomento si apre finestra che propone diverse opzioni:

The screenshot shows the 'Quick Assist' interface. On the left, there is a search bar with the text 'la(e) parola(e) chiave o il formato cerca' and a 'Vai' button. Below it, a list of search results is visible, including 'PNR by PTA Number', 'PNR Edits Types (I, W, M)', and 'PNR - Complete Booking'. The main content area has a blue header with 'Quick Assist' and the Sabre logo. Three buttons are present: 'Call me' (with text 'Cliccate su "Chiamatemi" per essere contattato da uno dei nostri Specialisti GRATIS!'), 'Chat' (with text 'Fate clic su "Chat" per iniziare una conversazione online con uno specialista Sabre'), and 'E-mail' (with text 'Cliccate su "Email" per accedere al modulo presente nella e-mail (la e-mail di risposta dovrebbe pervenire entro 24-48 ore)'). A photo of a male agent is shown to the right of the 'Chat' button. Below the buttons are two more buttons: 'No grazie' and 'Non ripetere l'opzione in questa sezione'. The browser's status bar at the bottom shows 'Siti attendibili' and '100%' zoom.

Cliccando su "CALL ME" verrete richiamati gratuitamente dopo pochi minuti.

Siamo a disposizione per fornire eventuali chiarimenti operativi.

Buon Lavoro  
FESPIT Team