

Abrindo um chamado no HELPDESK

A partir de 25/Agosto, os chamados (incidents), só serão processados quando solicitados via Internet (web submit). Esta mudança visa a processamento mais rápido de sua solicitação, além de oferecer a agência o controle de todos os chamados abertos e o respectivo *status*.

O processo é bem simples, você só precisa do SID e do CIDB de sua agência.

Abaixo uma pronta referência de como fazer a abertura de um chamado. Utilizaremos como exemplo o SID **QT1** e o CIDB **503427**.

1 – Para abrir um chamado digite em seu browser o seguinte endereço de internet :
http://globallearningcenter.wspan.com/Associates/Associates_Knowledge_Center.htm

2 - No campos **Customer Number** insira o **CIDB** precedido de quatro zeros. No campo **Subscriber ID** insira o **SID** de sua agência. Clique em **Login**

Please login:

Customer Number, preceded by 4 zeros (ex. 0000123456):

Subscriber ID (SID):

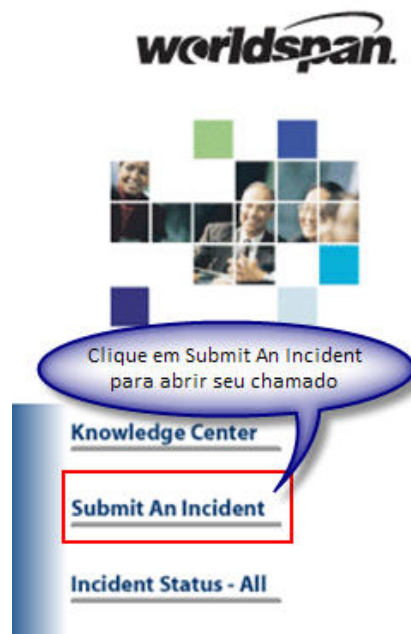
Login

Digite o CIDB de sua agência precedido de 4 zeros. No nosso exemplo o CIDB da agência é 503427 Portanto digitamos 0000503427

No Subscriber ID (SID) digite o SID de sua agência. No nosso exemplo o SID é QT1

Após preencher os campos clique em Login

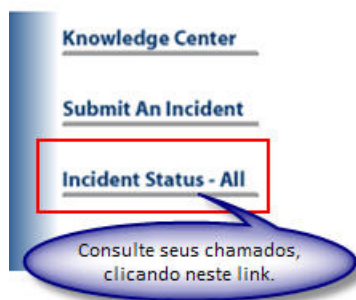
3 – Ao acessar a página, clique no segundo link à esquerda da página, **Submit an incident**.



4 - Digite seu e-mail e sua solicitação. Informe todos os dados referentes ao tipo de problema que você esteja reportando. Ex.: Localizador, informação do voo, disponibilização da tarifa, etc . fazendo uma breve explicação do problema. Clique em **SUBMIT** e você enviará o problema reportado ao nossos especialistas. Aguarde uma resposta pelo seu e-mail informado no início do processo.

The screenshot shows the 'Submit an Incident' form on the Worldspan website. The form includes a navigation menu on the left with 'Knowledge Center', 'Submit An Incident', and 'Incident Status - All'. The main form area has a header 'Submit an Incident' and pre-filled contact information: Name: CONCEPCION VIAGENS, Email: 0000503427@example.com, and Phone: 551143672057. A note asks to include email address, record locator, and error response in the description. The 'Email Address' field contains 'emailname@sol.com.br' with a callout bubble saying 'Digite seu e-mail'. The description text area contains the text: 'Por favor verifiquem a razao do status UC no PNR XYZ012 V6o XY200Y12JUNGRUMIAUC1 Passageiro: 1DOE/JOHNMR' with a callout bubble saying 'Descreva sua solicitação'. Below the text area, it indicates a character limit of 1500 and a file size limit of 1.5 megs. There is a 'Procurar...' button for file selection and a 'Submit' button with a mouse cursor over it. A callout bubble points to the 'Submit' button with the text 'Clique em Submit'.

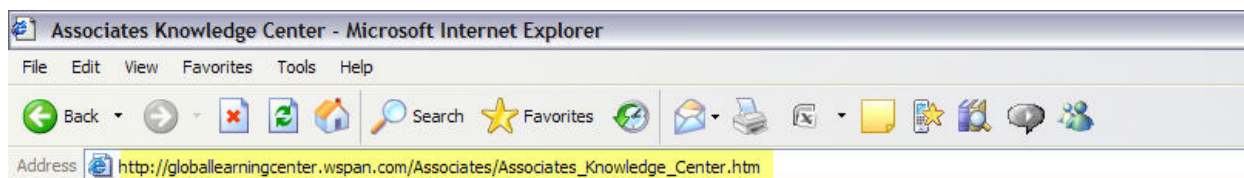
4 – Para consultar o status de seus chamados, basta acessar o link e fazer o login conforme ensinado acima. Ao entrar na página, clique na opção **Incident Status - ALL**



Dica :

Para facilitar seu dia-a-dia, aconselhamos salvar o o link http://globallearningcenter.wspan.com/Associates/Associates_Knowledge_Center.htm, em seus **FAVORITOS**, com o nome **Worldspan – Abertura de Chamados**, desta forma, quando você necessitar, basta clicar nesta opção. Para fazer este procedimento, siga as informações abaixo.

1 – Digite em seu browser o endereço do Site:

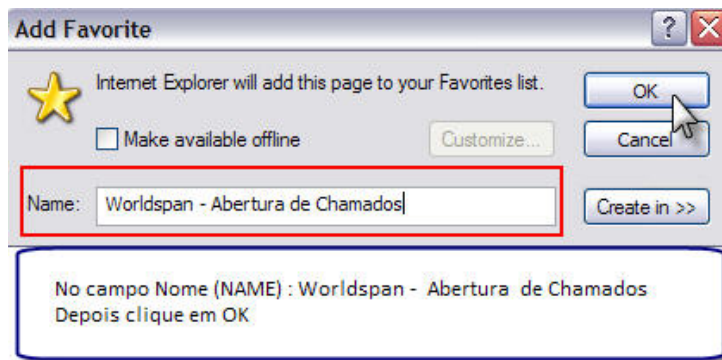


2 – Clique na opção Favoritos (Favorites) no Menu e escolha a opção Adicionar a Favoritos (Add to Favorites)



Clique em Favoritos (Favorites) no seu MENU
Escolha a opção Adicionar a Favoritos (Add to Favorites)

3 – Ao abrir a janela Adicionar Favorito (Add Favorite), digite no campo Nome (Name) : Worldspan – Abertura de Chamados e clique em OK.



4 – Uma vez que este procedimento estiver feito, toda a vez que você necessitar abrir um chamado basta clicar em Favoritos (Favorites) e no link Worldspan – Abertura de Chamados.

