

Contactgegevens van de klant voor berichtgeving bij vluchtverstoringen

Naleving van IATA-resolutie 830D

De 19 luchtvaartmaatschappijen van luchtvaartalliantie SkyTeam dringen er bij reisagenten op aan om het SSRCTC-veld in alle PNR's te gebruiken om de contactgegevens van klanten aan luchtvaartmaatschappijen te verstrekken. In IATA resolutie 830D staat het formaat vermeld waarin het e-mailadres en het mobiele telefoonnummer van de klant kunnen worden aangegeven, met een veld waarin aangegeven kan worden dat de klant weigert deze informatie te verstrekken.

VOORDELEN VOOR REISBUREAUS

Het invoeren van geldige contactgegevens van de passagier (e-mail en mobiel telefoonnummer, inclusief het landnummer) volgens de standaard SSRCTCE & CTCM-normen, biedt reisagenten de volgende voordelen:

1. Garanderen dat klanten tijdig relevante informatie ontvangen van de luchtvaartmaatschappij
2. Minder vaak het PNR-systeem raadplegen om te controleren of er meldingen zijn van storingen of gewijzigde boekingen
3. Minder vaak zoeken naar alternatieve vluchten voor klanten
4. Bespaart tijd en geld, en er kan beter worden voldaan aan de verwachtingen van de klant
5. Algemene verbetering van de dienstverlening van het reisbureau

VOORDELEN VOOR KLANTEN

De voordelen verschillen per luchtvaartmaatschappij en hangen af van de verleende diensten. Het kan klanten de volgende voordelen opleveren:

1. Realtime vluchtgegevens en -updates
2. Proactieve meldingen bij een vertraging of annulering
3. Bagagemeldingen
4. Automatische verzending van omboeking of instapkaart voor de volgende beschikbare vlucht
5. Kortere wachttijden, minder stress en ongemak tijdens storingen of reisonderbrekingen
6. Betere klantervaring

Het is ook mogelijk om een voorkeurstaal toe te voegen aan het bericht, door gebruik van de taalcodes in ISO-639-1. De ondersteunde talen verschillen per luchtvaartmaatschappij.

Let op: Gebruik “//” (dubbele schuine streep) in plaats van @ (apenstaartje), gebruik “..” (twee punten) in plaats van “_” (underscore) en gebruik “./” (punt schuine streep) waar een “-” (streepje) is vereist in een e-mailadres.

GDS	SSR-formaten
AMADEUS	<p>SSRCTCE email contact SRCTCE-LOPEZ.ANGEL//GMAIL.COM</p> <p>SSRCTCE email including customer's preferred language SRCTCE-LOPEZ.ANGEL//GMAIL.COM/SP</p> <p>SSRCTCM phone number including country code/LANGUAGE SRCTCM-1234567890/IN</p> <p>SSRCTCR in case customer refuses to give contact information SRCTCR-REFUSED</p>
GALILEO	<p>SSRCTCE email contact >SI.P1/SSRCTCEYYHK1/A.LOPEZ//YAHOO.COM</p> <p>SSRCTCE email including customer's preferred language >SI.P1/SSRCTCECXHK1/A.LOPEZ//YAHOO.COM/DE</p> <p>SSRCTCM phone number including country code /LANGUAGE >SI.P1/SSRCTCMLHHK1/12021234567 >SI.P1/SSRCTCMLHHK1/49 6987654321/DE</p> <p>SSRCTCR in case customer refuses to give contact information >SI.P3/SSRCTCRYHK1/REFUSED</p>
SABRE	<p>SSRCTCE email contact 3CTCE/JOHN.SMITH//AOL.COM-1.1</p> <p>SSRCTCE email including customer's preferred language 3CTCE/JOHN.SMITH//AOL.COM/EN-1.1</p> <p>SSRCTCM phone number including country code /LANGUAGE 3CTCM/12233444444-1.1 3CTC/1234455555/DE-1.2</p> <p>SSRCTCR in case customer refuses to give contact information 3CTCR/REFUSED TO PROVIDE CTC INFO-1.1</p>
APOLLO	<p>SSRCTCE email contact @:3SSRCTCELYYHK1/N1/J.SMITH//YAHOO.COM</p> <p>SSRCTCM phone number including country code /LANGUAGE @:3SSRCTCMLHHK1/N1/12021234567</p> <p>SSRCTCR in case customer refuses to give contact information @:3SSRCTCRYYHK1/N1/FREE TEXT PASSENGER REFUSED</p>

WORLDSPAN	<p>SSRCTCE email contact 3SSRCTCEYYHK1/J.SMITH//YAHOO.COM-1.1 -(dash) is permitted in the email address 3SSRCTCEYYHK1/J-A.SMITH//YAHOO.COM SSRCTCM phone number including country code 3SSRCTCMLHHK1/12021234567-1.1 SSRCTCM phone number including country code indicating preferred language is German 3SSRCTCMLHHK1/496987654321/DE-1.1 SSRCTCR in case customer refuses to give contact information 3SSRCTCRYHK1/FREE TEXT NO CONTACT INFORMATION-1.1</p>
TRAVELSKY	<p>SSRCTCE email contact >SSR CTCE MU HK1/A.LOPEZ//YAHOO.COM/P1/S2 SSRCTCE email including customer's preferred language >SSR CTCE MU HK1/A.LOPEZ//YAHOO.COM/CN/P1/S2 SSRCTCM phone number >SSR CTCM MU HK1/136111183249/P1/S2 SSRCTCR in case customer refuses to give contact information >SSR CTCR MU HK1/REFUSED/P1/S2</p>