

Thông tin liên hệ của khách hàng để gửi thông báo trong trường hợp chuyến bay bị gián đoạn

Phù hợp với giải pháp IATA 830D

Liên Minh Hàng Không SkyTeam với 19 hãng thành viên khẩn thiết đề nghị các đại lý du lịch sử dụng trường SSRCTC trong tất cả các PNR để gửi thông tin liên hệ của khách hàng. Giải pháp IATA 830D chi tiết hóa định dạng để bao gồm email, số điện thoại di động của khách hàng và một trường nêu rõ khách hàng từ chối cung cấp thông tin này.

LỢI ÍCH ĐỐI VỚI CÁC CÔNG TY LỮ HÀNH

Bằng cách gửi thông tin liên lạc hợp lệ của hành khách (email và số điện thoại, bao gồm mã quốc gia theo định dạng quốc tế) theo định dạng chuẩn trong ngành SSRCTC & CTCM, các công ty lữ hành có thể:

1. Đảm bảo rằng khách hàng nhận được thông tin kịp thời và có liên quan từ hãng hàng không
2. Giảm nhu cầu phải kiểm tra hàng chờ PNR khi tìm kiếm các thông báo về sự cố gián đoạn và thay đổi về việc đặt vé
3. Giảm nhu cầu phải tìm kiếm các chuyến bay thay thế cho khách hàng
4. Tiết kiệm thời gian và tiền bạc, đồng thời đáp ứng các kỳ vọng của khách hàng
5. Nâng cao trải nghiệm tổng thể mà tổ chức lữ hành phải mang đến cho khách hàng

LỢI ÍCH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

Khách hàng sẽ được hưởng những lợi ích khác nhau, tùy thuộc vào hãng hàng không và các dịch vụ mà hãng cung cấp. Khách hàng có thể được hưởng những lợi ích sau:

1. Nhận được thông tin cập nhật về chuyến bay theo thời gian thực
2. Nhận được thông báo chủ động về sự cố hoãn hoặc hủy chuyến bay
3. Nhận được thông tin cập nhật liên quan đến hành lý
4. Tự động gửi vé máy bay hoặc đặt vé lại cho chuyến bay tiếp theo có sẵn
5. Giảm thời gian chờ, căng thẳng và bất tiện trong quá trình xảy ra sự cố gián đoạn dịch vụ
6. Có trải nghiệm khách hàng tốt hơn

Ngôn ngữ ưu tiên có thể được đưa vào tin nhắn bằng cách sử dụng mã ngôn ngữ theo ISO-639-1. Mỗi hãng có thể hỗ trợ các ngôn ngữ khác nhau.

Lưu ý: Sử dụng “//” (hai dấu gạch chéo) thay cho @ (ký hiệu của từ at), sử dụng “..” (dấu hai chấm) thay cho “_” (nét gạch dưới) và sử dụng “.” (dấu chấm dấu gạch chéo) ở vị trí cần có “-” (dấu gạch ngang) trong địa chỉ email.

GDS	Định dạng SSR
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 @:3SSRCTCELYHK1/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 @:3SSRCTCRYHK1/N1/FREE TEXT PASSENGER REFUSED</p>

<p>WORLDSPAN</p>	<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>
<p>TRAVELSKY</p>	<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>