Información de contacto del cliente para recibir notificaciones durante las interrupciones del vuelo

Cumplimiento de la resolución 830D de la IATA

Alianza de aerolíneas de SkyTeam, con sus 19 compañías aéreas miembros, insta a los agentes de viajes a utilizar el campo SSRCTC en todos los PNR para comunicar la información de contacto de los clientes. La resolución 830D de la IATA especifica un formato que contiene el correo electrónico y el teléfono móvil del cliente, y un campo para indicar que el cliente se niega a proporcionar esta información.

VENTAJAS PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES

Al ingresar información válida para el contacto de los pasajeros (dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil que incluya el código telefónico internacional) según los formatos industriales estándares SSRCTCE y CTCM, los agentes de viajes pueden hacer lo siguiente:

1. Asegurarse de que los clientes obtengan información oportuna y relevante por parte de la aerolínea.
2. Reducir la necesidad de consultar las listas del PNR en busca de mensajes sobre interrupciones y cambios en las reservas.
3. Reducir la necesidad de buscar vuelos alternativos para los clientes.
4. Ahorrar tiempo y dinero y, a la vez, satisfacer las expectativas de los clientes.
5. Mejorar la experiencia en general que la agencia puede ofrecer.

VENTAJAS PARA LOS CLIENTES

Las ventajas varían de una aerolínea a otra, según los servicios que provean. Los clientes pueden obtener las siguientes ventajas:

1. Actualizaciones de vuelos en tiempo real.
2. Notificaciones proactivas en caso de que se produzcan retrasos o cancelaciones.
3. Actualizaciones con respecto al equipaje.
4. Envío automático del cambio de reserva o de la tarjeta de embarque para el próximo vuelo disponible.
5. Reducción del tiempo de espera, el estrés y los inconvenientes durante las interrupciones de los servicios.
6. Una mejor experiencia como cliente.

Como opción, se puede incluir el idioma de preferencia en el mensaje por medio de los códigos de idiomas en ISO-639-1. Los idiomas disponibles en las aerolíneas pueden variar.

Nota: Use “//” (doble barra oblicua) en vez de @ (símbolo arroba), use “..” (punto doble) en vez de “_” (guion bajo) y use “./” (punto y barra oblicua) donde se necesite un “–“ (guion) en una dirección de correo electrónico.

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

WORLDSPAN	**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** 3SSRCTCRYYHK1/FREE TEXT NO CONTACT INFORMATION-1.1
TRAVELSKY	**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