

Alterações importantes IATA para melhor suporte ao IRROPS

Resolução 830d da IATA entra em vigor em 1º de junho de 2019

Em várias reservas efetuadas por agentes de viagem, os detalhes de contato dos passageiros não estão sendo enviados às companhias aéreas participantes seguindo o padrão da indústria. As companhias aéreas não conseguem contato com os passageiros dentro da janela operacional e os passageiros acabam não recebendo informações essenciais.

A partir de 1º de junho de 2019, será implementado a Resolução 830d do Manual das Agências de Viagem em conformidade IATA, com o intuito de garantir uma experiência fluida ao passageiro quando ocorrerem contratemplos, como mudanças de última hora no cronograma do voo, operações irregulares ou contratemplos, as companhias aéreas exigem que todos os parceiros comerciais de viagem incluam no PNR as informações de contato (e-mail e/ou número do celular) corretas dos viajantes usando os formatos SSR CTCE ou SSR CTCM, padrão do setor.

Com esse novo padrão, o cliente terá acesso a informações relevantes e úteis sobre contratemplos operacionais. Essa informação pode vir da companhia aérea fora do horário comercial, durante noites ou fins de semana, e estão relacionadas a ações que uma companhia aérea precisa tomar para proporcionar a melhor experiência possível ao cliente.

Os benefícios aos clientes serão:

- Atualizações de voo em tempo real
- Notificações proativas em caso de contratemplos (cancelamentos, atraso...)
- Atualizações relacionadas a bagagem
- Informações automatizadas de remarcação de voo ou cartão de embarque para os próximos voos disponíveis
- Espera reduzida na fila, menos estresse e inconveniência em caso de contratemplos com o voo
- Melhor experiência ao cliente

Consulte abaixo os formatos de GDS para inserção de informações de contato do passageiro no PNR.

Nota:

- É possível incluir o identificador opcional de idioma, como EN, FR, ES, DE, IT
 - // representa o @ se necessário para endereço de e-mail
 - Caso o viajante se recuse a fornecer as informações de contato, é necessário adicionar o SSR CTCR ao PNR.
-

Apollo

Celular	⌘:3SSR CTCM YY HK1/N1/14165551212
	⌘:3SSR CTCM YY HK1/N1/14165551212/FR
Email	⌘:3SSR CTCE YY HK1/N1/JOHN.SMITH//GMAIL.COM
	⌘:3SSR CTCE YY HK1/N1/JOHN.SMITH//GMAIL.COM/FR
Recusa	⌘:3SSR CTCR YY HK1/N3/REFUSED TO PROVIDE

Galileo

Celular	SI.P1/SSRCTCM YY HK1/14165551212
	SI.P1/SSRCTCM YY HK1/14165551212/PT
E-mail	SI.P1/SSRCTCE YY HK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM
	SI.P1/SSRCTCE YY HK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM/PT
Recusa	SI.P1/SSRCTCR YY HK1/REFUSED TO PROVIDE

Worldspan

Mobile	3SSR CTCM YY HK1/14165551212-1.1
	3SSR CTCM YY HK1/14165551212/FR-1.1
Email	3SSR CTCE YY HK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM -1.1
	3SSR CTCE YY HK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM/FR-1.1
Refused	3SSR CTCR YY HK1/REFUSED TO PROVIDE-1.1