

Eurowings



LEITFADEN FÜR FLUGUNREGELMÄßIGKEITEN

März 2024

Member of **LUFTHANSA GROUP**

 eurowings.com

Inhalt

1. Vorwort.....	2
2. Zu diesem Leitfaden	3
2.1 Die Entstehung des Leitfadens	3
2.2. Den Leitfaden richtig nutzen	3
3. Definition Flugunregelmäßigkeiten.....	4
4. Richtlinie zur Handhabung von Kundenkontaktdaten	5
4.1. Eurowings Policy zur Handhabung von Kundenkontaktdaten.....	5
4.2. Teilen der Kundenkontaktdaten bei Buchung	8
5. Kommunikationsleitfaden für Vertriebsgruppen	10
5.1 Meldeprozess bei Flugunregelmäßigkeiten	10
5.2. Umbuchungspolicy bei Flugunregelmäßigkeiten.....	12
5.3. Businss Travel: Integration von Firmenapps und eCom-API	12
6. B2C Kommunikationsprozess bei Flugunregelmäßigkeiten	13
6.1. Flugverspätung.....	13
6.2. Flugannullierung.....	17

1. Vorwort

Liebe Leser:innen,

wir freuen uns, Ihnen unseren zusammen erarbeiteten Leitfaden zu Flugunregelmäßigkeiten präsentieren zu können. Er ist das Ergebnis unseres Engagements für mehr Transparenz, Effizienz und vor allem für die Zufriedenheit unserer Kunden und Geschäftspartner. Auf dem Weg dorthin ist der Leitfaden ein wichtiger Meilenstein, denn „Carefree Travel“ ist gerade bei ungeplantem Reiseverlauf besonders fragil.

Unser Ziel ist es daher, nicht nur die Kommunikation zu verbessern, sondern auch einen reibungslosen Ablauf bei unvorhergesehenen Ereignissen zu gewährleisten. Dafür haben wir mit der Managementberatung Dr. Fried und Partner sowie Vertretern aus allen Bereichen der Reisebranche zusammengearbeitet, um sicherzustellen, dass wir alle relevanten Aspekte berücksichtigen.

Wir wissen, dass Flugunregelmäßigkeiten für alle Parteien stressig und frustrierend sein können. Deshalb haben wir gemeinsam diese Leitlinie entwickelt, um in diesen Situationen mehr Sicherheit und Vertrauen in die Prozesse zu erreichen.

Wir danken allen Beteiligten, die an der Entwicklung mitgewirkt haben. Ihr Engagement und Ihre Expertise haben es ermöglicht, einen Leitfaden zu schaffen, der zu einer besseren Kommunikation und Zufriedenheit sowohl für Kunden als auch für Sie als Partner führen wird.

Wir wünschen uns, dass dieser Leitfaden für Sie eine wertvolle Unterstützung ist, wenn Sie mit Flugunregelmäßigkeiten konfrontiert sind und hoffen, dass wir alle von den Erkenntnissen und Empfehlungen profitieren werden.

Let's be „Better Together“.

Ihr Eurowings Team

2. Zu diesem Leitfaden

Flugunregelmäßigkeiten stellen für Fluggesellschaften, Geschäftspartner und vor allem für Fluggäste eine erhebliche Herausforderung dar. Eine effiziente und effektive Kommunikation in solchen Situationen ist von entscheidender Bedeutung, um die Kunden bestmöglich zu unterstützen und den reibungslosen Betrieb aufrechtzuerhalten.

Dieser Leitfaden wurde entwickelt, um eine Informationsasymmetrie im Dreiecksverhältnis zwischen Eurowings, ihren Vertriebspartnern und den Kunden zu überwinden. Ziel ist es, die Workflows und Kommunikationsprozesse zwischen den Vertriebspartnern und Eurowings optimal aufeinander abzustimmen. Dies ermöglicht einen effizienten und effektiven Austausch wichtiger Informationen über Flugunregelmäßigkeiten zwischen den beteiligten Parteien.

2.1 Die Entstehung des Leitfadens

Dieser Leitfaden ist das Ergebnis einer Kooperation zwischen Eurowings, den Vertriebspartnern und Experten aus der Reisebranche. Das Ziel war es, die Schwierigkeiten beim Umgang mit Flugunregelmäßigkeiten zu erkennen, die Anforderungen an künftige Abläufe zu definieren und mit diesem Leitfaden zu realisieren.

Zu diesem Zweck wurden zunächst die verschiedenen Anwendungsfälle (Use Cases) identifiziert, die im Zusammenhang mit Flugunregelmäßigkeiten relevant sind. Hierbei wurden unterschiedliche Szenarien berücksichtigt, die auftreten können.

Im nächsten Schritt wurden spezielle Workshops organisiert, an denen Vertreter der verschiedenen Vertriebspartnergruppen teilnahmen, darunter der Reisevertrieb, Business Travel, Reiseveranstalter und Consolidator.

Diese Workshops dienten dazu, die individuellen Anforderungen und Herausforderungen jeder Vertriebsgruppe im Zusammenhang mit dem Kommunikationsprozess bei Flugunregelmäßigkeiten zu ermitteln.

Auf Grundlage der Erkenntnisse aus den Workshops wurden Lösungsansätze erarbeitet. Diese Ansätze wurden entwickelt, um die identifizierten Herausforderungen anzugehen und die Anforderungen der Vertriebspartner zu erfüllen.

Die erarbeiteten Lösungsansätze wurden im Rahmen des Symposiums „Better Together II“ gemeinsam mit den Vertriebspartnern diskutiert, überarbeitet und schließlich vereinbart. Dieser Schritt war entscheidend, um sicherzustellen, dass die entwickelten Lösungen die Bedürfnisse und Anforderungen der Vertriebspartner berücksichtigen.

Die Ergebnisse wurden schließlich in Form dieses Leitfadens aufbereitet.

2.2. Den Leitfaden richtig nutzen

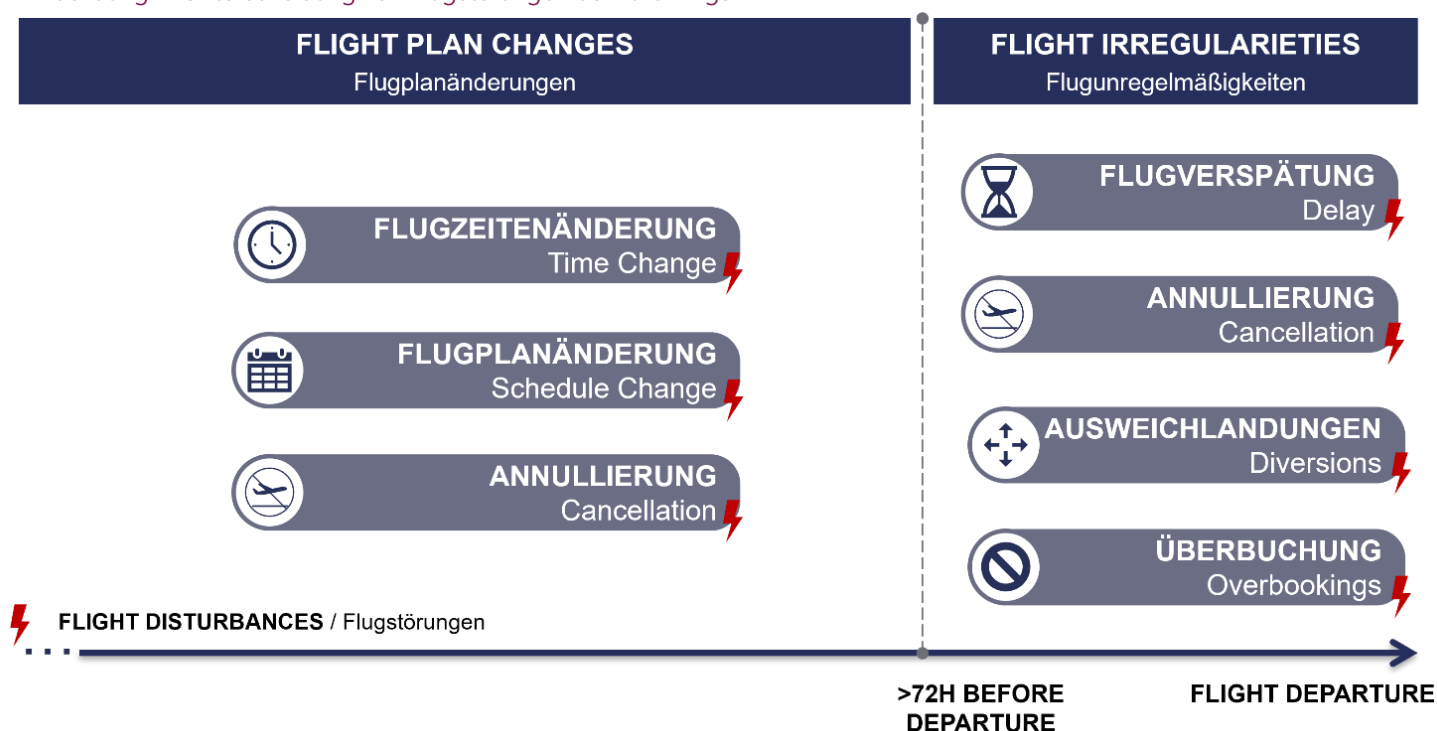
Wir verstehen diesen Leitfaden als Hilfsmittel, das Ihnen ermöglicht, die Kommunikation bei Flugunregelmäßigkeiten zu verbessern und so die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Um den maximalen Nutzen aus diesem Leitfaden zu ziehen, ist es entscheidend, dass er in der Praxis angewendet wird. Dies beinhaltet die Berücksichtigung und Einhaltung des Leitfadens sowie die Schulung Ihrer Mitarbeiter und die gezielte Verbreitung an untergeordnete Vertriebseinheiten. Durch die konsequente Umsetzung tragen Sie dazu bei, Flugunregelmäßigkeiten effektiver zu bewältigen und die Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten zu verbessern. Wir laden Sie ein, diesen Leitfaden als Ihr Werkzeug zur

Optimierung der Kommunikation und der Bewältigung von Flugunregelmäßigkeiten zu nutzen und Ihre Prozesse und Bereich entsprechend zu informieren.

3. Definition Flugunregelmäßigkeiten

Dieser Leitfaden legt seinen Fokus auf Flugunregelmäßigkeiten, die kurzfristige Störungen des Flugbetriebs darstellen und innerhalb von 72 Stunden vor dem geplanten Abflug auftreten. Zu den Flugunregelmäßigkeiten gehören insbesondere Flugverspätungen und Flugannullierungen, die sich in diesem zeitlichen Rahmen ereignen. Es ist zu beachten, dass Eurowings Flugstörungen, die mehr als 72 Stunden vor dem geplanten Abflug auftreten, als Flugplanänderungen definiert. Hierzu zählen kurzfristige Störungen durch Unwetterlagen, durch Streiklagen oder ad hoc Leistungsstörungen. Diese können Flugzeitenänderungen, Änderungen im Flugplan oder Flugannullierungen umfassen. Dieser Leitfaden konzentriert sich jedoch auf die effiziente Bewältigung von Flugunregelmäßigkeiten und strebt danach, eine effektive Kommunikation und den Informationsaustausch zwischen der Airline, den Vertriebspartnern und den gemeinsamen Kunden während dieser kurzfristigen Störungssituationen sicherzustellen.

Abbildung 1: Unterscheidung von Flugstörungen bei Eurowings



4. Richtlinie zur Handhabung von Kundenkontaktdaten

4.1. Eurowings Policy zur Handhabung von Kundenkontaktdaten

Ziel

Die Eurowings Policy zur Handhabung von Kundenkontaktdaten dient allein dem Ziel, den gemeinsamen Fluggästen ein möglichst positives Flugerlebnis zu bieten. Dies erfordert im Falle von Flugunregelmäßigkeiten (nachfolgend „IROP“ abgekürzt, entsprechend der von der IATA ebenfalls international verwendeten Abkürzung für „irregular flight operations and disruptions“) eine schnelle, transparente und verständliche Information des Fluggastes. Um diese schnelle Kommunikation sicherzustellen, ist es notwendig, den Fluggast zu informieren, dass er für solche IROP ausdrücklich gebeten wird, der Fluggesellschaft seine Emailadresse und seine Mobilfunknummer anzugeben, um im Falle von IROP unmittelbar und direkt informiert zu werden.

Operative und rechtliche Erforderlichkeit

Die unmittelbare Kommunikation mit dem Fluggast ist zur Vermeidung von Nachteilen aus der Kommunikationsverzögerung und damit zur Verhinderung von (vermeidbaren) Nachteilen des Fluggastest regelmäßig unerlässlich. Eurowings kennt jeden gebuchten Fluggast eines unmittelbar bevorstehenden Fluges, unabhängig davon, zu welcher Zeit, in welcher Zeitzone und an welchem Ort der Abflug stattfinden soll und unabhängig davon, ob zu diesem Zeitpunkt in Deutschland am Ort des Vertriebspartners gerade Nachtzeit, Sonntag oder ein gesetzlicher Feiertag ist.

Beispiel:

Fluggast ist ursprünglich für Montag 09.05 nach MUC – CGN auf EW 91 gebucht.
EW 91 MUC – CGN muss kurzfristig Samstagabend aufgrund unvermeidbar außergewöhnlicher Umstände abgesagt werden.
EW kann aber anbieten, dass Fluggast um 12.30 MUC – HAM und dann später HAM – CGN fliegen kann.

Nur, wenn EW den Fluggast kurzfristig erreichen kann, besteht die Chance, den Fluggast zum frühestmöglichen Zeitpunkt an sein Ziel zu befördern.

Kann EW nur den Vertriebspartner informieren, wird dort die Information u.U. zu spät verarbeitet und der Gast kann erst wesentlich später befördert werden.

Rechtliche Grundlage

Spätestens seit dem Inkrafttreten am 1. Juni 2019 der neuen Regeln aus der IATA-Resolution 830d besteht die Verpflichtung zur Nachfrage bei den Kunden zur Angabe von Emailadresse und Mobilfunknummer.

Die IATA sieht für die Eingabe der Kunden-Kontaktinformationen im PNR das von ihr geschaffene standardisierte „SSR CTC“-Format vor:

SSR CTCE (das E steht für E-Mail-Adresse)

SSR CTCM (das M steht für Mobiltelefonnummer)

SSR CTCR (das R steht für Restricted, d.h. das ist einzutragen, wenn der Fluggast keine Benachrichtigungen erhalten möchte)

Die Kunden-Kontaktinformationen sind in den PNR einzutragen.

Im Rahmen der IATA-Resolution 830d ist Eurowings wie alle IATA-Mitglieder verpflichtet, die im Rahmen des „SSR CTC“-Formats erlangten Kundenkontaktinformationen ausschließlich für die Kommunikation im Rahmen von IROP zu verwenden und nicht für andere Zwecke, insbesondere nicht zu Marketingzwecken zu nutzen.

[1] IATA Resolution 830d: <https://www.iata.org/en/fmc-documents/66d008ff-94e1-4e26-bf5c-0e2b2c64ea56/>

Eurowings Policy

Eurowings nimmt die Sorgen der Vertriebspartner hinsichtlich einer theoretisch möglichen missbräuchlichen Verwendung der im Rahmen des SSR CTC angegebenen Kundenkontaktinformationen sehr ernst.

Wie oben dargestellt, ist die Verwendung der im Rahmen des „SSR CTC“-Formats im PNR eingetragenen Kunden-Kontaktinformationen nach der IATA-Resolution 830d bereits unzulässig. Allein aufgrund dieser Verpflichtung ist für Eurowings eine andere Nutzung ausgeschlossen.

Eurowings verpflichtet sich aber gegenüber ihren Vertriebspartnern über die IATA-Resolution 830d hinaus freiwillig, die im Rahmen des „SSR CTC“-Formats im PNR eingetragenen Kunden-Kontaktinformationen grundsätzlich nicht zu nutzen, wenn eine IROP bereits mehr als 72h vor dem ursprünglich geplanten Flug bekannt ist.

In diesen Fällen, wird Eurowings grundsätzlich zunächst ausschließlich den Vertriebspartner anhand der in der Buchung hinterlegten Kontaktadresse („Booking Contact“) über die IROP und mögliche Alternativlösungen informieren, so dass in der Regel der Vertriebspartner mit dem Fluggast die passende Alternative besprechen und klären kann.

Nur für den Fall, dass Eurowings auf die Information des Vertriebspartner keine Rückantwort innerhalb einer angemessenen Zeit erhält, wird Eurowings den Fluggast selbst kontaktieren, um Nachteile für den Fluggast und den Vertriebspartner zu vermeiden.

Transparenz – Kommunikation von Eurowings mit Direktkunden

Eurowings respektiert die Kundenloyalität und den Betreuungsanspruch der Vertriebspartner für deren Fluggäste uneingeschränkt.

Jedem Fluggast steht es aber frei, einen Eurowings-Flug über einen anderen Vertriebspartner oder über Eurowings direkt zu buchen. Oder z.B. den Eurowings – Newsletter zu abonnieren.

Eurowings wird Emailadressen und Mobilfunknummern nur dann zu Marketingzwecken nutzen, wenn Eurowings die Erlaubnis zur Nutzung dieser Daten selbst erhalten hat.

Beispiel:

Wenn also der Fluggast sich mit derselben Emailadresse zum Newsletter von Eurowings anmeldet, die er anlässlich einer Flugbuchung über den Vertriebspartner bei dem Vertriebspartner im Rahmen des „SSR CTC“-Formats bzw. im Passenger Contact im PNR hat eintragen lassen, wird Eurowings diesem Fluggast selbstverständlich in Zukunft den angeforderten Newsletter senden, solange der Fluggast dies wünscht. Denn die Verwendung der Emailadresse für den Newsletter erfolgte nicht deshalb, weil die Emailadresse als SSR CTCE bzw. im Passenger Contact im PNR eingetragen war, sondern weil der Kunde diese Emailadresse für die Newsletter-Anmeldung bei Eurowings verwendet hat.

Selbstverständlich hat Eurowings nicht nur die datenschutzrechtliche Verpflichtung aus der DSGVO, die rechtmäßige Erlaubnis der Kunden-Kontaktinformationen zu Marketingmaßnahmen jederzeit nachweisen zu können, sondern ist hier auch gegenüber den Vertriebspartnern offen und transparent – die Vertriebspartner können sich sicher sein, dass Eurowings nachweisen kann, dass eine direkte werbliche Ansprache nachweisbar aus einem eigenen Recht und mit gesondert für diese Zwecke erhobenen Kunden-Kontaktinformationen erfolgte.

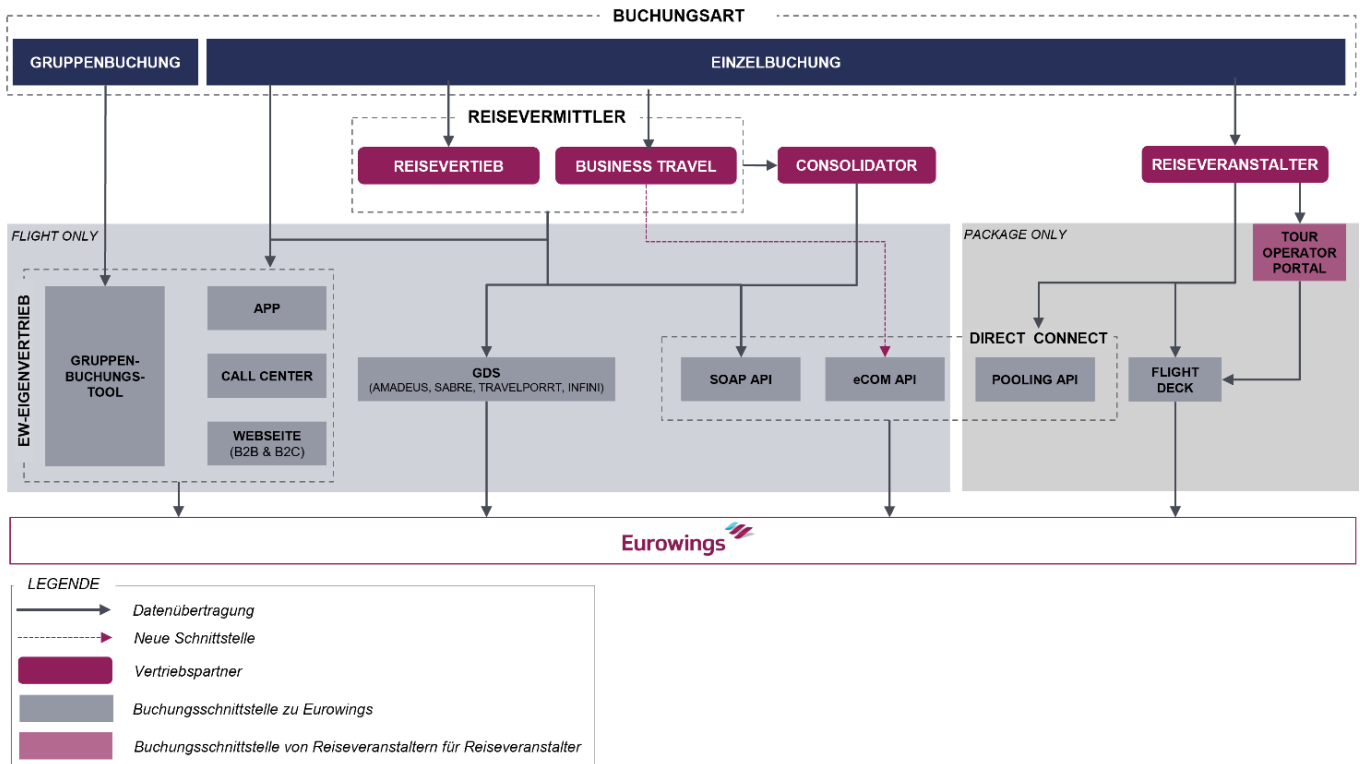
In der Praxis bedeutet dies, dass die Vertriebspartner zwar sicher sein können, dass die Kunden-Kontaktinformationen aus den SSR CTC bzw. Passenger Contact Feldern des PNR von Eurowings nicht zu Marketingzwecken genutzt werden, aber es eben keine Garantie geben kann, dass der Kunde des Vertriebspartners diese selben Kunden-Kontaktinformationen bei anderer Gelegenheit gegenüber Eurowings angibt und dass Eurowings dann diese separat erhaltenen Kunden-Kontaktinformationen erlaubterweise zu Marketingzwecken nutzt.

Wir hoffen, dass wir mit dieser Policy Klarheit, Transparenz und Vertrauen bei den Vertriebspartnern schaffen.

4.2. Teilen der Kundenkontaktdaten bei Buchung

Um sicherzustellen, dass unsere Fluggäste im Falle von Flugunregelmäßigkeiten direkt und unverzüglich informiert werden können, ist es erforderlich, ihre E-Mail-Adresse und Mobilfunknummer zu erfassen. Das Teilen der Kundenkontaktdaten soll bei Buchung erfolgen. Die folgende Übersicht visualisiert alle Buchungsschnittstellen zwischen den Vertriebspartnern und Eurowings, bei denen es zur Übertragung der Kundenkontaktdaten kommt:

Abbildung 2: Buchungsschnittstellen für den Austausch von Kundenkontaktdaten zwischen Vertriebspartnern und Eurowings



Dieser Leitfaden bietet Anweisungen und Hinweise zur korrekten Nutzung dieser Schnittstellen, um sicherzustellen, dass Kundenkontaktdaten bei Buchung an Eurowings übertragen werden können:

EW-Eigenvertrieb und Direct Connect (SOAP API & eCom API)

Die Erfassung der vollständigen Kundenkontaktdaten ist in den dafür vorgesehenen Feldern für E-Mail-Adresse und Mobilfunknummer in der Buchungsmaske möglich.

Bei **Gruppenbuchungen** über das hierfür vorgesehene Tool ist die Eingabe der Kontaktdaten des Buchenden erforderlich. Die in der Gruppenbuchung festgelegten Fluggäste können ihre eigenen Kontaktdaten über PNR und den eigenen Nachnamen ergänzen. Bitte beachten Sie, dass der Buchungskontakt Fluggast im Rahmen der angelegten Gruppenbuchung sein kann, dies jedoch nicht zwingend erforderlich ist.

GDS-Buchung

In Ihrem GDS (Global Distribution System) können Sie die Kundenkontaktdaten über ein SSR-Element (Special Service Request) erfassen. Stellen Sie sicher, dass Sie das korrekte Format für die E-Mail-Adresse und die Mobilfunknummer verwenden:

Eingabe: SRCTCE-Empfaenger//Domain.com

Besonderheiten:

// (Doppel-Slash) anstelle von @

.. (zwei Punkte) anstelle von _ (Unterstrich)

./ (Punkt/Slash) anstelle von – (Bindestrich)

Beispiele:

SR CTCE-max.mustermann//amadeus.com (anstelle von max.mustermann@amadeus.com)

SR CTCE-max..mustermann//gmx.com (anstelle von max_mustermann@gmx.com)

SR CTCE-max./mustermann//outlook.com (anstelle von max-mustermann@outlook.com)

Mobilnummer:

Eingabe: SRCTCM-0123456789

Besonderheiten:

Die Eingabe darf nur rein numerisch und ohne Leer- oder Sonderzeichen erfolgen.

Vergewissern Sie sich, dass die eingegebenen Informationen bei der Buchung an Eurowings übermittelt werden und keine prozessualen Hindernisse vorhanden sind.

Reiseveranstalter-Buchungsschnittstellen (Pooling API & Flight Deck)

Wenn Sie eine Reiseveranstalter-Buchungsschnittstelle verwenden, ist es wichtig, dass das PNL (Passenger Name List)-Format angepasst wird, um die E-Mail-Adresse zu erfassen. Dies erfordert eine technische Anpassung seitens des Reiseveranstalters.

Als **Reiseveranstalter** überprüfen Sie bitte, ob die Kontaktdaten korrekt in das PNL-Format integriert sind und an Eurowings übermittelt werden können.

Wenn Sie **eigene Tour-Operator-Portale** verwenden, sollte die Erfassung von Kundenkontaktdaten im Frontend aktiviert werden. Dies erfordert möglicherweise eine PNL-Formatanpassung, um sicherzustellen, dass die Daten korrekt übermittelt werden.

Stellen Sie sicher, dass die Kontaktdaten korrekt erfasst und an Eurowings weitergeleitet werden. Informieren Sie bereits im Vorfeld Ihre Kunden über dieses Vorgehen.

Die in diesem Abschnitt bereitgestellten Anweisungen und Hinweise sollen unseren Vertriebspartnern helfen, die korrekte Übertragung von Kundenkontaktdaten sicherzustellen. Bitte beachten Sie, dass eine genaue Umsetzung dieser Schritte dazu beitragen wird, die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern und ein nahtloses Flugenerlebnis für unsere gemeinsamen Fluggäste sicherzustellen.

5. Kommunikationsleitfaden für Vertriebsgruppen

In diesem Kapitel präsentieren wir den spezifisch ausgearbeiteten Kommunikationsleitfaden für die vier zentralen Vertriebsgruppen – Reisevertrieb, Business Travel, Reiseveranstalter und Consolidator. Dieser Leitfaden beschreibt detailliert, wie die Kommunikation zwischen Eurowings und den einzelnen Vertriebspartnern abläuft, sobald es zu einer Flugunregelmäßigkeit kommt oder präventive Maßnahmen gegen eine erwartete Flugunregelmäßigkeit ergriffen werden müssen.

Neben der detaillierten Darstellung des Kommunikationsleitfadens beleuchten wir auch die verschiedenen Möglichkeiten, um den Fluggästen in solchen Situationen schnellstmöglich helfen zu können. Ziel ist es, ein Höchstmaß an Transparenz zu schaffen und die Kommunikation in Richtung der Kunden optimal auszurichten.

Um dies zu erreichen, befindet sich im Kapitel 6 dieses Leitfadens die Darstellung des Kommunikationsprozesses von Eurowings direkt zum Kunden. Es ist jedoch zu beachten, dass Eurowings den direkten Kommunikationsprozess mit den Kunden nur dann initiieren kann, wenn die erforderlichen Kundendaten vorliegen. Detaillierte Informationen hierzu finden Sie im Kapitel 4 dieses Leitfadens.

Bei Flugunregelmäßigkeiten sind zwei Hauptthemen im Kommunikationsprozess zwischen Eurowings und Vertriebspartnern von besonderer Bedeutung: der **Meldeprozess** und die **Umbuchungspolitik**.

5.1. Meldeprozess bei Flugunregelmäßigkeiten

Wenn ein Vertriebspartner eine Buchung über ein Global Distribution System (GDS) vornimmt, erfolgt der Meldeprozess bei Änderungen in der Regel durch das Platzieren der geänderten Buchung in einer spezifischen "Queue" innerhalb des Systems. Diese Queue dient als eine Art Warteschlange, um Buchungsanfragen zu organisieren und zu bearbeiten. Die Vertriebspartner werden somit über Änderungen informiert und können entsprechend reagieren.

Es kann jedoch zu Verzögerungen bei der Aktualisierung der Fluginformationen im GDS kommen, da Eurowings das Reservierungssystem Navitaire NewSkies verwendet und kein Echtzeit-Abgleich zwischen den Systemen besteht. Um dieses Problem zu adressieren, arbeitet Eurowings an der Implementierung eines Echtzeit-Informationsflusses.

Bei ticketlosen Buchungen über die oben genannten Schnittstellen oder die Eurowings-eigenen Buchungskanäle (Webseite, App) erfolgt die Kommunikation an die in der Buchung hinterlegten Kontaktdaten, im Falle von Flugplanänderungen ausschließlich an den sogenannten 'Booking Contact', im IROP-Fall sowohl an den Booking Contact, als auch an den hinterlegten Passenger Contact. So ist auch hier eine Informationsweitergabe sichergestellt.

Hinweis für Reiseveranstalter: Bei Flugannullierungen erhalten Reiseveranstalter maschinenbasierte Listenzusammenfassungen per E-Mail. Diese Listen enthalten alle Buchungen des Veranstalters für die betroffene Maschine, bei denen das Passenger Control Center von Eurowings manuelle Umbuchungen vorgenommen hat. Bitte beachten Sie, dass diese Listen dem Reiseveranstalter erst nach Abschluss der Abfertigung des Umbuchungsprozesses für die gesamte Maschine zur Verfügung gestellt werden können.

Ab 2024 wird ein neues CRM-Tool von Eurowings eingeführt, welches eine gleichzeitige Kommunikationsauslösung an Kunden und Vertriebspartner gewährleisten wird.

Die Kommunikation, die Eurowings in Richtung der Kunden bei Flugunregelmäßigkeiten auslöst, sind sorgfältig darauf ausgerichtet, alle wichtigen Informationen zu liefern, die zu einem reibungslosen Ablauf im Fall einer Flugunregelmäßigkeit beitragen. Die Kommunikation ist nicht nur klar und informativ, sondern auch so gestaltet, dass sie den Kunden rasch und effektiv über dessen Optionen aufklären.

In Zukunft werden diese Informationen parallel auch an die Vertriebspartner gesendet. Dies gewährleistet, dass sowohl die Kunden als auch die Vertriebspartner gleichzeitig und konsistent informiert werden. Durch die parallele Informationsweitergabe wird maximale Transparenz im Kommunikationsdreieck zwischen Eurowings, Vertriebspartner und Kunde sichergestellt. So sind die Vertriebspartner stets über die aktuellen Informationen und Kommunikationsinhalte informiert, die Eurowings an die Kunden sendet.

Hinweis für Reiseveranstalter: Gruppenbuchungen werden derzeit ausschließlich dem B2C-Bereich zugeordnet sind. Im Falle von Flugunregelmäßigkeiten (IROP) legt das Passenger Control Center besonderen Wert darauf, Gruppen nach Möglichkeit nicht zu trennen. Darüber hinaus arbeitet Eurowings aktiv an der Entwicklung technischer Lösungen, um Gruppenbuchungen auch für den B2B-Bereich sichtbar zu machen. Bis zur Einführung der neuen technischen Lösungen bitten wir Sie sich im Falle von Flugunregelmäßigkeiten an Ihren regulären Ansprechpartner zu wenden.

5.2. Umbuchungspolicy bei Flugunregelmäßigkeiten

Die Umbuchungspolicy der Lufthansa Gruppe kommt bei Flugunregelmäßigkeiten zur Anwendung. Über das Buchungssystem können Eurowings Fluggäste auf Flüge der Lufthansa Group Airlines sowie bestimmte Partnerairlines umgebucht werden. Dies umfasst die Airlines: Aegean Airlines (A3), British Airways (BA), Olympic Airways (OA) und SunExpress (XQ).

Darüber hinaus hat Eurowings das Lufthansa Rebooking Center in Bangkok unter Vertrag, das speziell für Umbuchungen von GDS PNRs im IROP-Fall (Flugunregelmäßigkeit) zuständig ist. Dies bietet eine zusätzliche Unterstützung, wenn eine Umbuchung durch das eigene Buchungssystem nicht möglich ist. Die Flugbereiche der Reiseveranstalter können somit erst auf eigene Umbuchungen im eigenen Buchungssystem zurückgreifen.

Zusätzlich existieren Passenger Protection Agreements mit verschiedenen anderen Fluggesellschaften, um noch breitere Umbuchungsmöglichkeiten anzubieten. Diese umfassen die folgenden Airlines: Air Canada (AC), EVA Air (BR), Air China (CA), Cathay Pacific (CX), Condor (DE), Etihad Airways (EY), Ryanair (FR), All Nippon Airways (NH), Smartwings (QS), South African Airways (SA), Sundair (SR), TUI Airlines Belgium (TB), United Airlines (UA), Vueling (VY), Edelweiss Air (WK), AIDA Cruises, Costa Crociere und TUI Deutschland.

Für Eurowings Kunden, die unfreiwillig auf einen anderen Eurowings-Flug umgebucht wurden, besteht zudem die Möglichkeit, kostenlos einen anderen Eurowings-Flug im Self-Service-Bereich zu wählen, falls die Umbuchung nicht passt.

Zukünftig ist geplant, allen Kundengruppen manuelle Umbuchungsoptionen im Self-Service-Bereich anzubieten. An der Entwicklung dieser Lösung wird bereits gearbeitet.

5.3. Business Travel: Integration von Firmenapps und eCom-API

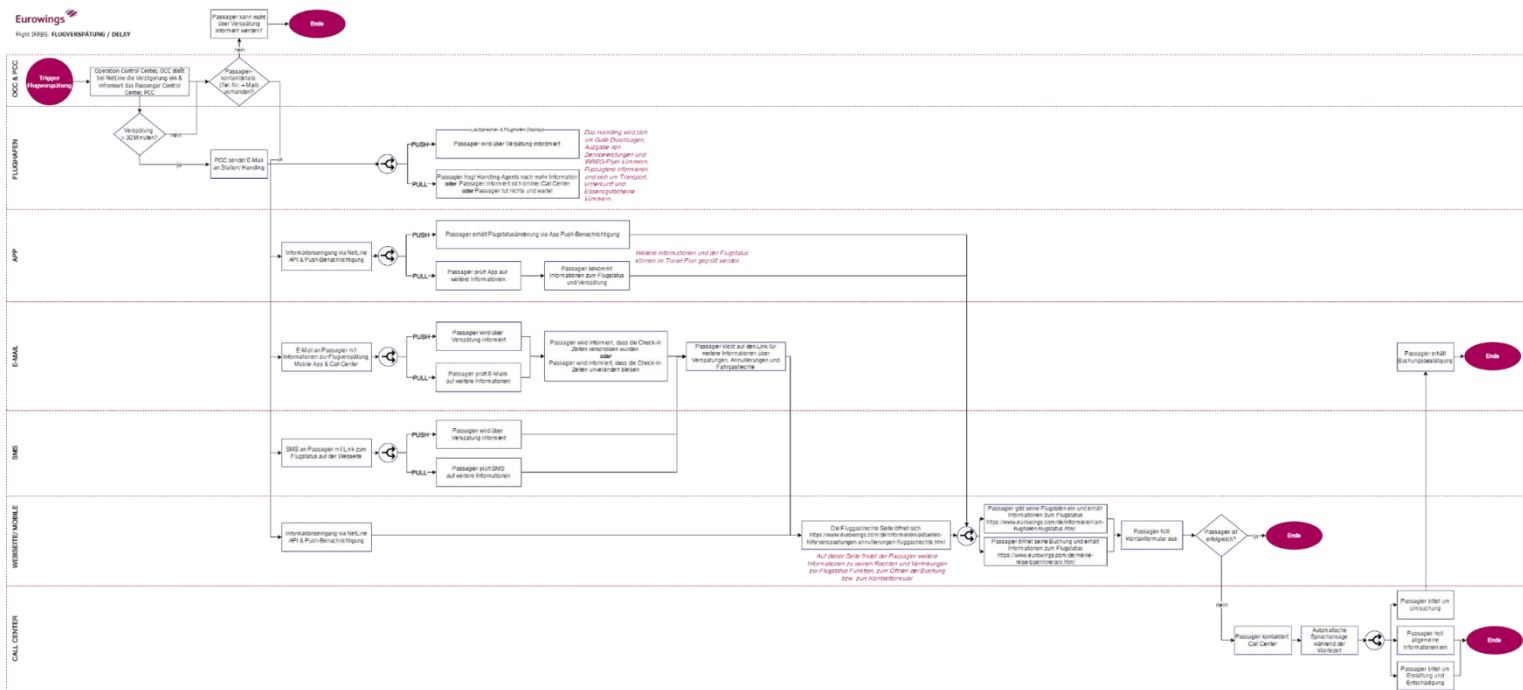
Ein relevanter Aspekt im Business Travel Umfeld ist die Nutzung von Firmenapps als Hauptkommunikationskanal für Geschäftsreisende. Diese Apps sind im Corporate Umfeld essenziell, da Geschäftsreisen im Einklang mit den Reiserichtlinien des Unternehmens stehen müssen und oft auch die Reisekostenabrechnung über diese Apps erfolgt.

Um sicherzustellen, dass alle Kundenfunktionen, die Eurowings-Kunden über die Eurowings-Webseite und App zur Verfügung stehen, auch in den Firmenapps zugänglich gemacht werden können, können sich App-Dienstleister im Corporate Umfeld an die eCom-API von Eurowings anschließen. Diese Schnittstelle ermöglicht eine nahtlose Systemkommunikation, die es erlaubt, Daten abzurufen und Eurowings-Kundenfunktionen in den Firmenapps bereitzustellen. Nach der Implementierung der Logik können auch Reiserichtlinien integriert werden.

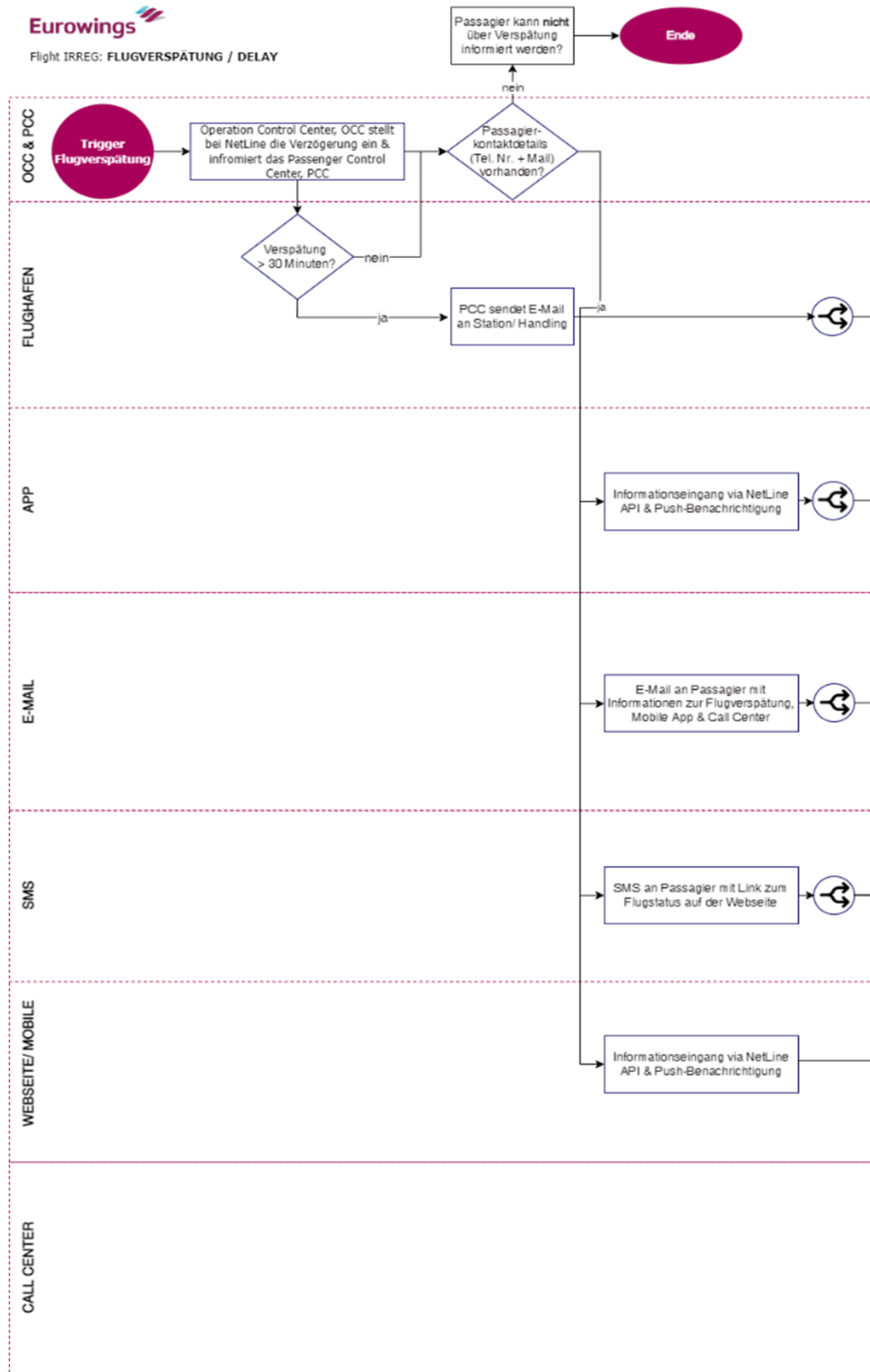
Für weitere Informationen und Interesse an der Anbindung an die eCom-API der Eurowings wenden Sie sich bitte an: distributionsolutions@eurowings.com

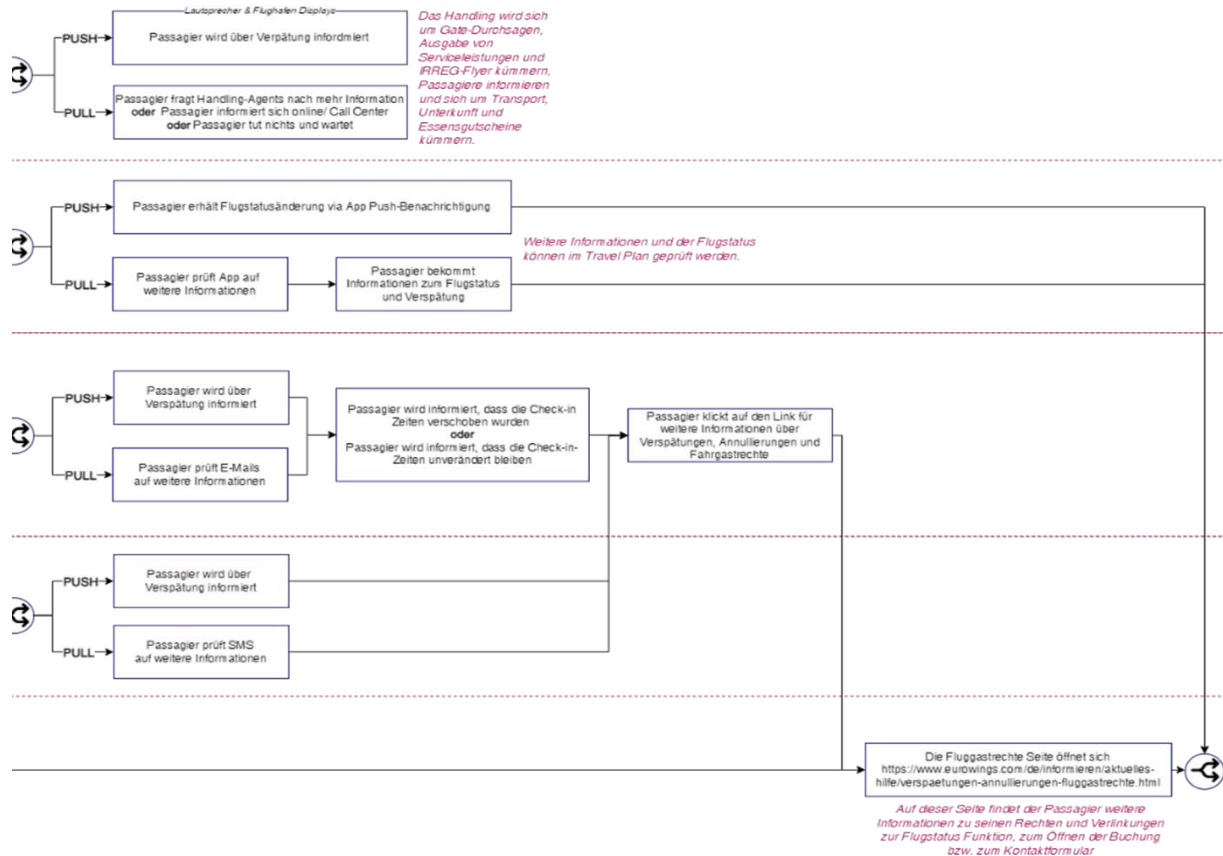
6. B2C Kommunikationsprozess bei Flugunregelmäßigkeiten

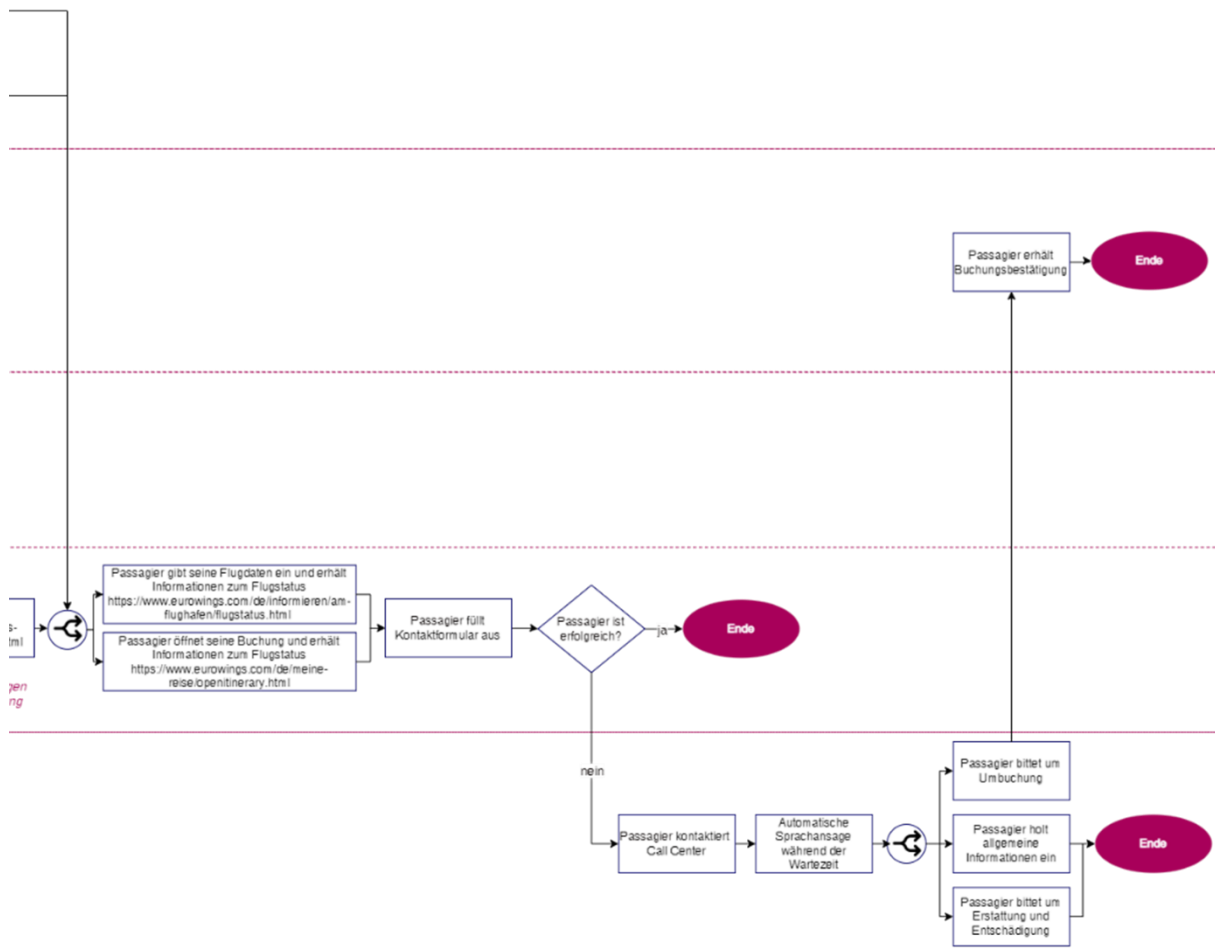
6.1. Flugverspätung



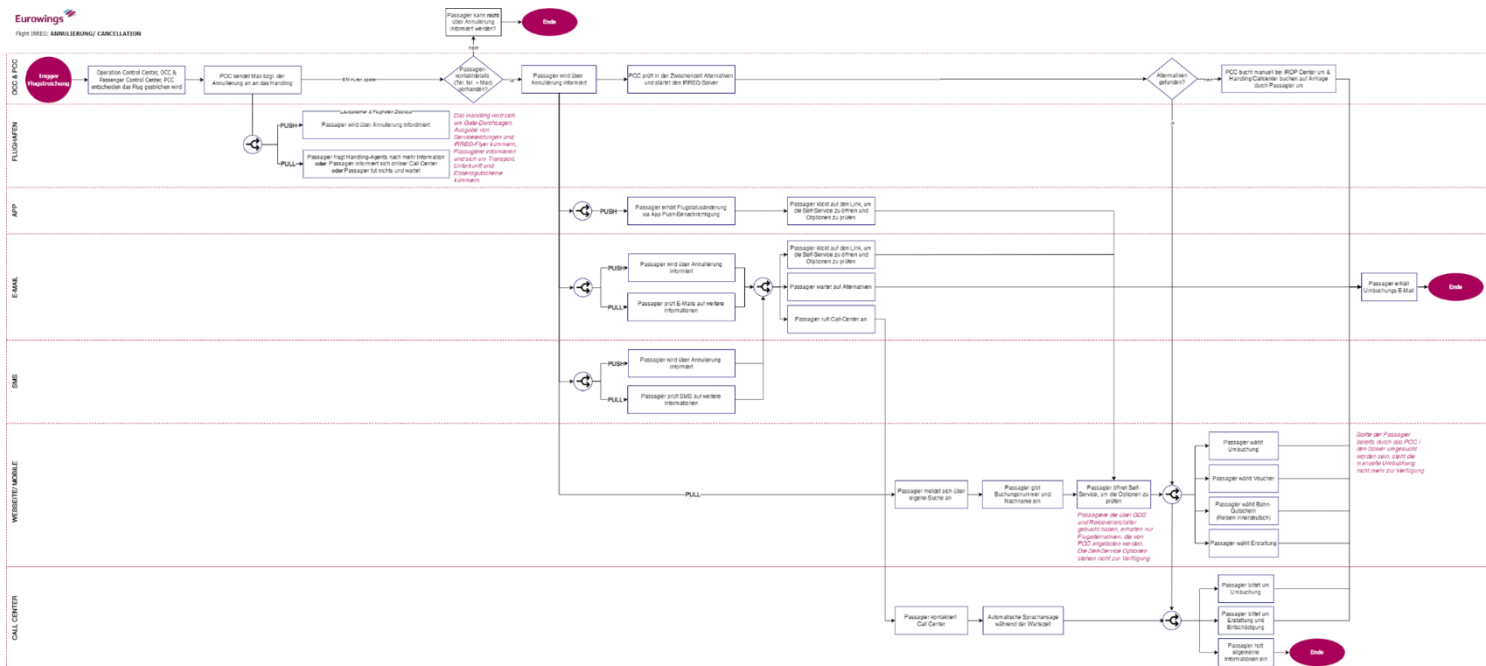
Nachfolgend die Detailbetrachtung des B2C Kommunikationsprozess der Eurowings bei Flugverspätungen bis zu 72 Stunden vor Abflug:







6.2. Flugannullierung



Nachfolgend die Detailbetrachtung des B2C Kommunikationsprozess der Eurowings bei Flugannullierung bis zu 72 Stunden vor Abflug:

