

4. Informationen

4.1 Erst-Registrierung

Travelex Global and Financial Services speichert die persönlichen Daten des Kunden beim ersten Kontakt mit dem Kundendienstzentrum (Customer Communication Centre).

Abwicklungszeiten:

- 100% aller eingehenden Anrufe werden sofort erledigt

Kosten: keine

Folgende Informationen muss der Kunde beim ersten Anruf angeben.

- Kundendaten
- Kartenummer
- Vorname
- Familienname
- Anschrift
- Verfalldatum der Karte

Es können darüber hinaus zusätzliche Daten optional angegeben werden, um ein persönliches Profil des Kunden anzulegen. Die entsprechenden Informationen kann der Kunde bei weiteren Anrufen hinterlassen. Folgende Informationen kommen dafür in Frage

Flüge

- Bevorzugte Fluglinie
Die vom Kunden bevorzugte Fluglinie, z. B. Lufthansa, British Airways
- Mitgliedsnummer im Vielfliegerprogramm
Die Nummer für etwaige Mitgliedskarten in Vielfliegerprogrammen
- Klasse
Bevorzugte Klasse, d. h. erste Klasse oder Business Class
- Sitzpräferenzen
Beispielsweise Gang oder Fenster
- Raucher/Nichtraucher
- Spezielle Diäterfordernisse
z. B. ob der Kunde Vegetarier ist
- Zusatzinformationen

Mietwagen

- Bevorzugte Mietwagengesellschaft
Der bevorzugte Vermieter des Kunden
- Mitgliedsnummer
Eine Mitgliedsnummer, die der Kunde ggfs. bei einer bestimmten Mietwagengesellschaft führt
- Bevorzugtes Fabrikat/Modell und alternativ bevorzugtes Fabrikat/Modell
Etwaige Präferenzen des Kunden bei Fabrikat und Modell des Fahrzeugs, z. B. Mercedes SLK
- Sonstige spezielle Anforderungen
Hat der Kunde sonstige spezielle Anforderungen an ein Mietfahrzeug – z. B. Cabrio, Kindersitz
- Sonstige Information
Zum Beispiel, ob der Kunde immer ein Fahrzeug am Flughafen von Mallorca benötigt oder Informationen zu weiteren Fahrern

Hotels

- Bevorzugte Hotelgruppe/-kette
Bevorzugte Hotelkette für den Aufenthalt des Kunden, z. B. Relais & Chateaux
- Kundennummer für häufige Gäste
Kundennummer, die der Kunde ggfs. bei einer bestimmten Hotelgruppe/-kette hat
- Hotelkategorie/Sterne
Die vom Kunden gewünschte Hotelkategorie
- Zimmerkategorie
z. B. Suite
- Raucher/Nichtraucher
- Zusätzliche Angaben
Weitere Angaben, z. B. ob der Kunde Hotel mit Schwimmbad wünscht

Sonstige persönliche Präferenzen

Dieses Feld steht zur freien Verfügung und ermöglicht dem Kundenbetreuer die Speicherung von weiteren persönlichen Informationen, z. B. bevorzugte Restaurants, Theater, Shows

Zusätzliche optionale Informationen, die der Sicherheit beim Zugang zu diesem Programm dienen oder vor Ausführung der Anfrage abgeprüft werden

- Passwort
- Mädchenname der Mutter
- Geburtsdatum

4.2 Verfügbarkeit der Leistungen

- 24 Stunden täglich
- 7 Tage die Woche
- Ziel der Verfügbarkeit 99,5% (ohne geplante Ausfallzeiten) und nicht länger als 6 Stunden hintereinander.

Die Leistung gilt als verfügbar, wenn manuelle Notfallprozesse die Durchführung der Leistungen ermöglichen.