



GROUND OPERATIONS

Comunicazione Operativa n.019/2023

Funzione di cancellazione check-in gestita da nucleo operatori Contact Center e definizione degli scenari operativi

Above the wing

Premessa

Al fine di tentare di soddisfare al meglio le esigenze di Clienti che dovessero chiamare in modo autonomo il Contact Centre ITA Airways, e di snellire e velocizzare le procedure di gestione in caso di disruption operative pur mantenendo inalterati i livelli sicurezza, si è convenuto che un nucleo selezionato di operatori CC possa intervenire autonomamente, in un perimetro ben delineato di situazioni, a cancellare il check-in per permettere che il biglietto torni ad essere disponibile all'utilizzo e gestire tempestivamente le variazioni che sarà necessario apportare alla prenotazione.

La presente OP COM si prefigge, quindi, di delineare e condividere con le varie stazioni del network gli scenari operativi già predefiniti nei quali gli operatori CC identificati potranno agire in autonomia e quelli in cui, al contrario, resterà solo lo scalo di partenza del volo su cui il cliente ha già fatto il check-in a poter intervenire.

Entrata in vigore 14 AGOSTO 2023

Procedura

Sono declinati qui di seguito i due più comuni scenari operativi in cui un Cliente chiama autonomamente il Contact Centre di ITA Airways dopo aver fatto il check-in sul proprio volo in partenza.

➤ **Chiamata autonoma del passeggero al CC con scenario operativo regolare (es. il cliente che su base volontaria vuole cambiare il volo ed ha già fatto il ck-in su quello originariamente prenotato)**

a) Se il Cliente chiama il CC e si è già nella finestra temporale operativamente denominata come DOO (Date Of Departure), l'operatore CC selezionato sarà in grado di cancellare in modo autonomo il check-in *a patto che* (è sufficiente che anche una sola delle condizioni sotto sia incontrata per impedire l'intervento dell'operatore CC):

1. il passeggero non abbia già registrato bagaglio da stiva
2. il volo non sia già chiuso per cui sia necessaria azione in forzatura
3. il sistema non risponda con un pop up di alert che riconduca a qualche procedura particolare attivata sul nominativo (es. messaggio specifico da veicolare al Cliente, avvenuta pre-accettazione per motivi operativi, etc...).

In questi casi l'operatore CC non potrà procedere autonomamente ma dovrà invitare il passeggero a gestire la procedura di cancellazione direttamente presso le strutture di scalo.

b) Se il cliente ha già fatto web check-in e si è ancora nella finestra temporale DOO -1 (quindi il giorno prima della data schedulata di partenza del volo) l'operatore CC potrà cancellare in autonomia l'accettazione o invitare il cliente a farlo direttamente dal sito web ITA Airways.

Se durante la transazione di cancellazione del check-in l'operatore CC si avvedesse che la situazione è riconducibile al punto 3 sopra descritto (ovvero è presente un msg di alert nel sistema riconducibile a quello specifico nominativo), occorrerà far gestire l'operazione dallo scalo di partenza del volo. I referenti degli scali del network ITA Airways sono raggiungibili attraverso le strutture delle Direzioni operative e/o attraverso i contatti aziendali condivisi.

N.B. Sempre relativamente alla situazione descritta sopra al punto 3, nel caso in cui il passeggero non sia (ancora) fisicamente presente in aeroporto, gli operatori CC contatteranno sempre lo scalo prima di procedere con eventuale cancellazione sia nella finestra temporale DOO che in quella DOO "-1".

➤ **Chiamata autonoma del passeggero al CC con scenario operativo irregolare (es. per IROPS, REPRO, etc...)**

L'operatore CC potrà cancellare in autonomia il check-in di un cliente che ha chiamato la Compagnia e che desidera cambiare volo solo nei casi in cui un Ente ITA Airways certifichi l'effettiva situazione di IROPS e lo scenario operativo in corso presso lo scalo (OCC/CCC).

Nel caso le azioni previste dalla gestione dell'IROPS /REPRO non siano state ancora predisposte/attivate, sarà proprio CC, prima di procedere, ad attivare la richiesta di verifica con le strutture operative della Direzione OCC (es. Customer Commercial Control) secondo i canali già in essere.



GROUND OPERATIONS

Operational Communication n.019/2023

Cancel Acceptance function performed by ITA Airways Contact Center selected operators and definition of operational scenarios

Above the wing

Premise

In order to meet Customers' expectations at the best when they call ITA Airways Contact Center by their own, and to facilitate and speed up recovery procedures in case of operational disruption, while maintaining the security levels unchanged, it was agreed that a limited number of selected CC operators can act autonomously, in specific scenarios with a well-defined perimeter, to cancel passenger acceptance on a flight and therefore to be able to reinstate the open for use ticket status to promptly manage necessary changes in passenger's reservation.

This OP COM aims to outline and share with network stations the operational scenarios already set by the involved Ops Departments in which the identified CC operators will be authorized to act autonomously and those in which, on the contrary, only staff at departing airport can cancel acceptance from flight on which customers has already checked-in.

Effective date AUGUST 14th, 2023

Procedure

Below the two most common operational scenarios in which a customer calls the ITA Airways Contact Center after having checked-in on his/her departing flight.

- **Passenger calls ITA Airways CC with regular operating scenario (e.g. the customer who voluntary decides to change the flight and has already checked-in on the one originally booked)**
 - a) If the Customer calls the CC and scenario is set in the operational time window usually named as DOO (Date Of Departure), the selected CC operator will be able to autonomously cancel the check-in *provided that* (it's sufficient that only one of the conditions stated below is met to inhibit CC operator's action):
 1. the passenger has not already checked-in hold baggage
 2. the flight is not already closed (in this case forced acceptance functions should be necessary)
 3. the system output is an alert pop-up that leads back to some particular procedure activated on that specific passenger name (e.g. specific message to be conveyed to the Customer, pre-acceptance performed for operational reasons, etc...).

In all these cases, the CC operator will not be able to proceed independently but will have to invite the passenger to manage the cancellation procedure directly at the airport.



b) If the customer has already done web check-in and it's still the operational time window DOO -1 (therefore the day before the scheduled flight departure date) the CC operator will be able to autonomously cancel the check-in or invite the customer to do it directly from ITA Airways web site.

If during the check-in cancellation the CC operator realizes that the situation is traced back to point 3 described above (i.e. there is an alert msg in the system related to that specific name), it will be necessary to divert the cancellation management to staff at flight departure station. The contacts of the airports of the ITA Airways network can be reached through the Operational Departments teams and/or through the shared company contacts.

NOTE: regarding the situation described above in point 3, in the event that the passenger is not (yet) physically present at the airport, CC operators will always contact the airport before proceeding with any cancellation both in the DOO time window and in the DOO time window "-1".

➤ **Passenger calls ITA Airways CC during irregular operating scenario (e.g. for IROPS, REPRO, etc...)**

The CC operator will be able to autonomously cancel the check-in of a customer who has called the Airline and wishes to change flight only in those cases where an ITA Airways Operational Department certifies the effective situation of IROPS and the related operating scenario in progress at the airport (OCC/CCC).

If the recovery actions to be planned to manage the IROPS /REPRO have not yet been shared/activated, before proceeding it will be the CC Team to verify customer's request and relative scenario with the operational departments of the OCC Division involved (e.g. Customer & Commercial Control), according to the procedures and communication flows already in place.