



# Geschäftsreisen mit BCD Travel

## Wir bringen Sie ins Geschäft

ANALYSE  
EINSPARUNGEN  
BERATUNG

LOKALES +  
GLOBALES  
SERVICE

INNOVATIVE  
TECHNOLOGIEN

OPTIMIERTE  
PROZESSE

## BCD TRAVEL ONLINE DEFINITIONEN

Basis Support

1<sup>st</sup> Level Support

2<sup>nd</sup> Level Support





# BCD TRAVEL - Basis Support

Alle Support Leistungen der Aufrechterhaltung der Online System Basisfunktionen werden seitens des BCD Travel Supportteams regelmäßig durchgeführt und sind kostenlos.

## BCD TRAVEL - 1st Level Support

Der „User Navigation Support“ ist die erste Anlaufstelle für Anfragen im Zusammenhang mit dem Onlinetool.

Der 1st Level Support ist für folgende Punkte zuständig:

- a) Unterstützung bei der Navigation durch das Tool
  - a. Login Probleme
  - b. User-Profil Einstellungen (Unterstützung bei der Bearbeitung bzw. Vervollständigung der Profildaten)
  - c. Allgemeine Fragen zum Buchungsablauf
  - d. Auf den Inhalt bezogene Fragen (fehlende/falschen Raten)
  - e. Zuordnung der Travel Arranger
  - f. ggf. Profilneuanlage (je nach Vertragsvereinbarung)
  - g. Ratenladung
  
- b) Dokumentation der Anfrage
  - a. Antragssteller
  - b. Art der Anfrage
  - c. Auftragsdatum/Zeit
  - d. Auftragsschließung
  - e. Eingang (E-Mail/ Telefon)

Je nach Kundenvereinbarung werden die BCD Travel First Level Support Kosten mit einem vertraglich vereinbarten Gebührensatz pro Call/Event bzw. mit einem Aufschlag auf die Onlinegebühren pauschal verrechnet.

## BCD TRAVEL – 2nd Level Support

Alle Dienstleistungen, die nicht im Basis & First Level Support definiert sind, nach Absprache mit dem Second Level Support Team von BCD Travel. Standardkostensatz pro angefangener ½ Stunde ab € 55 exkl. Mwst.

