

德事隆航空于 2018 年客户大会推出全新升级的保修索赔处理网站

美国堪萨斯州威奇托市（2018 年 5 月 15 日）——德事隆集团（纽交所代码：TXT）旗下德事隆航空在堪萨斯州威奇托市举行的 2018 年客户大会上，推出了其全新升级的保修索赔处理网站。改进后的网站将全新功能融入索赔处理与售后支持板块，旨在为客户提供简单、方便、直观的体验。全新升级的索赔处理网站可登陆 claims.txtav.com 浏览。

通过客户咨询委员会（customer advisory board），德事隆航空与客户直接合作，旨在打造更流畅的线上体验。为充分收集用户观点，客户咨询委员会由 14 名来自不同机构、担任各类职位的成员组成，其中包括维修主管、机主运营商、飞机托管公司、飞行部门、授权服务中心、国际客户和机务。

「在几个月的时间内，我们与客户咨询委员会携手合作，确保能够充分了解客户在使用索赔处理网站过程中的具体需求与重点。」德事隆航空客户服务高级副总裁 Kriya Shortt 表示：「结果令我感到非常激动。全新升级的网站精简、直观，客户的索赔申请将更高效轻松，索赔处理的简易度和准确性将令客户高枕无忧。」

除了提高索赔处理效率，德事隆航空在客户售后支持方面也实施了多项改进举措。值得一提的是，德事隆航空提供的部件修理报价固定，极具竞争力。客户不用担心因为周转件自身状况导致部件更换，产生额外的费用支出。此外，针对预付款客户使用信用卡购买翻修好的周转件所支付的押金，将在索赔结束后自动退回原信用卡。

关于德事隆航空客户服务



德事隆航空为客户提供原厂服务，在客户的飞机拥有体验中给予全程支持。通过遍布全球原厂服务网络的 3000 多名员工，客户可直接享受到专业客户服务团队的支持，包括维护保养、定检、零部件、维修、航电升级、设备安装、翻新以及其它专项服务。德事隆航空持续扩大服务机队规模，拥有超过 60 个移动服务站 (MSU) 和随时待命的支援专机。客户只需联系 1CALL 团队，公司即可调动机队满足各类维修需求。1CALL 团队由 AOG 专家组成，在突发维护需求期间提供及时的服务与支持。