



Procedimiento Express Import & Export Cross Border Booking

Fecha	Version	Distribución	Autor	Cargo
Mar- 2008	1.0	Todos los países	Andrés Concha	Customer Service Manager LAA





Campo de acción:

Países asociados que usan este procedimiento:

Bolivia, Colombia, Curacao, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México(*), Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Trinidad & Tobago, Uruguay, Venezuela.

Objetivo:

Reforzar los procedimientos, funciones, responsabilidades y compromisos de respuesta frente a los requerimientos de Cross Border Booking (XBB) realizados por los países asociados (importaciones) y las solicitudes realizadas desde el resto del mundo hacia los países asociados (exportaciones) coordinadas a través de XBB Outstanding Exceptions (JK04).

Este procedimiento entrará en vigencia desde el 24 de Marzo de 2008, y permite a todas las partes involucradas trabajar en un marco donde las responsabilidades, funciones y plazos estén claramente establecidos, de manera de brindar un servicio de calidad y oportuno.

(*) En marcha blanca durante primer semestre 2008





SOLICITUDES DE RECOLECCIÓN AGENDADAS DESDE ROW HACIA PAÍS ASOCIADO

1. PASOS PARA LA COORDINACIÓN DE SOLICITUDES XBB ROW EN PAÍS ASOCIADO

La obtención de información para recolecciones desde el resto del mundo es recepcionada en cada país asociado a través de Customer Service System y su respectiva caja Outstanding Exceptions para el depot correspondiente.

Cada país asociado, a través de su coordinador Receiver Pays local debe revisar diariamente los requerimientos que el mundo le solicita a través del sistema con las órdenes XBB.

Para ver el listado de recolecciones debe:

- Ingresar a la página jk04 (Figura N°1)
- Ingresar el depot en el campo "Booking Centre"
- Ingresar el país en el campo "NAD Country"
- Ingresar el Número 1 en el campo "Selection"
- Presionar enter.

Figura N°1

The screenshot shows a mainframe terminal window with the following content:

```
teemtalk.2000 (Mainframe) mainframe.gb.tntpost.com
File Edit Settings Tools Help
Customer Service System 17:22:41 23JAN08 JK04
Customer Identification AMFP U121ALE

Country MX Debtor Status Loyalty Type
Account No. Caller
Name
-----
Caller Name :
Telephone No. :

Search Criteria + : Search Type + A :
Account Name :
Town :
OOQ Ref + :
Order Number + : Booking Centre + MEX :
NAD Country + MX :
Selection + 1 :

Outstanding Exceptions
for MEX
25 Awaiting Approval
0 Other Held
67 Serious
0 Work-in-Progress
0 Special Services
```

A text box at the bottom of the screenshot contains the instruction: "Ingresar en campo selection el N° 1 y presionar enter, hasta llegar a página jk07".

La responsabilidad del coordinador Receiver Pays del país asociado es mantener actualizado diariamente el sistema en relación al proceso de recolección, lo que involucra mantener una fluida comunicación por medio de mensajes y entrega de información, que reflejen la gestión del país emisor con objeto de lograr una recolección exitosa.





Procedimiento XBB ROW

TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

Una vez que el coordinador ha ingresado a Outstanding Exceptions debe:

- Posicionarse sobre la orden XBB pendiente (distinguible en base a fecha de creación que aparece en la columna "date")
- Posicionarse sobre el número secuencial escogido (Figura N°2), dejando marcada la columna ej; 070, para la solicitud TPY 921921
- Ir con la tecla direccional hasta MODE: CHANGE (ubicada en el pie de página)
- Ingresar el número secuencial escogido 070, pulsando la tecla F4 se desplegará el menú.

Figura N°2

```
Customer Service System      15:29:41 11JAN08 JK07
Order Exceptions             AVXH     U121ALE

Booking Centre + BOG      : Dates : 11JAN08 : - : 11JAN08 :      Excpt Status + N :
Include All Hold/Serious? : Y : Excpt Type +      : Excpt Code +      : SS: N :
-----
```

Seq Num	Book Centre	Ord/Cro Number	C A	Connote Account Number	Excpt Code	Date	Time	Allocate To	Except Status
061	SJO	+ 900227	:		DBC**	11JAN08	1010	BOG	: N :
062	TLV	+ 942145	:		DBC**	03JAN08	1005	BOG	: N :
063	TPY	+ 921775	:		DBC**	02JAN08	2135	BOG	: N :
064	TPY	+ 921775	:		MSG++	03JAN08	2235	BOG	: N :
065	TPY	+ 921775	:		MSG++	06JAN08	2128	BOG	: N :
066	TPY	+ 921775	:		MSG++	08JAN08	0022	BOG	: N :
067	TPY	+ 921775	:		MSG++	09JAN08	0101	BOG	: N :
068	TPY	+ 921775	:		MSG++	10JAN08	0240	BOG	: N :
069	TPY	+ 921775	:		MSG++	10JAN08	2122	BOG	: N :
070	TPY	+ 921991	:		DBC**	11JAN08	0148	BOG	: N :





Luego del paso anterior se desplegará la página JK22 (Figura N°3). Desde allí se podrá obtener toda la información necesaria, tanto del enviador como del receptor, peso del envío y características de éste.

Figura N° 3

```

Customer Service System      15:49:11 11JAN08 JK22
Order Change                  AVXH      U121ALE

Country   CO      Debtor Status      Loyalty      Type
Account No.      Caller
Name

-----
Order Nr   TPY  921991      Original Caller Details + Y :
Requestor  R      Sender Address + Y :      Collection Address + N : Status + BK :
Total No. Cons : 1 : Total Wgt :      : kg : 500 : g Weight Band + :
Dims + N : Items :      : Length      : Width      : Height      : cms
Volume :      : m3 Consignment Types : D : Shipment Type : :

Collection Times : 0900 : - : 1800 : :      :      :      : Payer + R :
Collection Date  : 11JAN08 :
Collection Text  : PLS ARRANGE COLLECTION AND PROVID
Collection Codes + L : + : **UNKNOWN** *W
Consignment Details + Y :
Total Cash      :      :      :      :      :      :      :
Collection Depot + BOG : BOGOTA
Hold Order      : N :      :      :      :      :      :
  
```

Posicionándose sobre las letras Y de los campos: Sender Address y Consignment Details, pulsando la tecla F4 encontrarás el detalle de la información para coordinar una recolección. En el campo Original Caller Details se encuentra el nombre de quien puso la orden en sistema.

Los status posibles de las órdenes de XBB son:

- BK:** Orden ha sido ingresada, aún no ha sido trabajada
- CP:** Orden está en proceso de coordinación
- CM:** Recolección realizada, se cuenta con guía TNT y debe estar manifestada en sistema JK04
- CN:** Orden anulada
- PN:** Pendiente





Las órdenes de recolección ingresadas por el resto del mundo a cada país asociado, inicialmente se encuentran bajo el status **BK**, posteriormente al estar en proceso de coordinación, el coordinador Receiver Pays en país asociado debe actualizar el status en página JK22 quedando como **CP** (ver Figura N°4).

Figura N°4

```

Customer Service System      15:49:11 11JAN08 JK22
Order Change                 AVXH     U121ALE

Country   CO      Debtor Status      Loyalty      Type
Account No.      Caller
Name
-----
Order Nr  TPY  921991                Original Caller Details + Y ;
Requestor R  Sender Address + Y :   Collection Address + N : Status + CP ;
Total No. Cons : 1 : Total Wgt :           : kg : 500 : g Weight Band + :
Dims + N : Items :           : Length           : Width           : Height           : cms
Volume :           : m3 Consignment Types : D :   Shipment Type :   :

Collection Times : 0900 : - : 1800 : :           : - :           : Payer + R :
Collection Date  : 11JAN08 :
Collection Text  : PLS ARRANGE COLLECTION AND PROVIDE THE AWB NO : + N :
Collection Codes + L : + : + : **UNKNOWN** *WARNING* Held by BOG
Consignment Details + Y :
Total Cash      :           : Cash Currency +           : Due Date UNAVAIL
Collection Depot + BOG : BOGOTA           : Zone : B : Due Time
Hold Order      : N : Reminder + N :
  
```

Nota Importante. Actualizar siempre el sistema dejando mensajes desde la toma de conocimiento de la orden, contactos con el emisor, y estados de avances de la orden. (Ejemplo Figura N°5)





Procedimiento XBB ROW

TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

Para agregar un mensaje, pulsando shift F4 se debe acceder a la página JKZ038 una vez ahí pulsar F5 -----> 5=Add.

Figura N°5

```
Customer Service System          21:02:59 12MAR08 JKZ038
Booking Messaging (view)         ATFJ      0264cc

Country    CL      Debtor Status      Loyalty      Type
Account No. Caller Name

-----
Seq Msg   Text                                     Info
No.
001 004 : TNT PICKUP 3/3 CTC DERRICK 604 270 2252      : + Y :
002 003 : V MESSAGE FOR SENDER TO CALL BACK TO SCHEDULE THIS ARANDA 28 : + Y :
003      : FEB                                               : + Y :
004 002 : WE NEED TO KNOW SOME NEWS FOR THIS ORDER          : + Y :
005 001 : PLEASE UDOPATE FOR THIS ORDER PREALERT WAS SENT. XBB ESCALAT : + Y :
006      : ION STARTING TODAY                                   : + Y :

MODE: CHANGE
ENTER=Commit PF4=window 5=Add 7=Previous 8=Next 12=Cancel/Exit
```





2. ACTIVIDADES DEL COORDINADOR RECEIVER PAYS UNA VEZ RECIBIDA LA PETICIÓN

Una vez recibida la solicitud, el coordinador Receiver Pays del país asociado tendrá **2 horas** para comunicarse con el remitente y, de ser exitoso el contacto, coordinar el retiro.

Sin importar el resultado del intento de contacto (positivo, pendiente, negativo) deberá actualizar el sistema dejando un mensaje en JKZ038. Para ello deberá ingresar a la página JK22, y presionando la tecla shift + tecla F4 simultáneamente, se llega a Booking Messaging (View). Al interior de esta página pulsando F5 podrá agregar un mensaje, brindar información o requerir de ella al país en destino. La acción de dejar mensajes podrá ser utilizada cuantas veces se necesite, algo importante es saber que quedará registrada la hora y el día de la acción, notificando así la gestión del país. En caso de que esta actualización no sea realizada, el país solicitante entenderá que no se está gestionando y comenzará a escalar su solicitud a través de los correos genéricos.

Una vez que el envío ha sido recogido, colocar en el campo "Collection Text" el número de Guía TNT con la que el envío será exportado, cerrando la orden bajo el código CM (Figura N°6).

Figura N° 6

```

Customer Service System      16:38:23 11JAN08 JK22
Order Enquiry                AVXH     U121ALE

Country    MX      Debtor Status      Loyalty      Type
Account No.      Caller
Name

-----
Order Nr      DUS  903888      Original Caller Details + Y :
Requestor    R      Sender Address + Y :      Collection Address + N : Status - CM
Total No. Cons : 1 : Total Wgt : 15 : kg : : g Weight Band + :
Dims + N : Items : : Length : Width : Height : :cms
Volume : .032 : m3 Consignment Types : N : Shipment Type : :

Collection Times : 1057 : - : 1600 : : : - : : Payer + R :
Collection Date : 28NOV07 : : : : : : :
Collection Text : TNT AWB IS 321312140 : : + N :
Collection Codes + : + : + : : : :
Consignment Details + Y :
Total Cash : : : Cash Currency + : Due Date 04DEC07
Collection Depot + MEX : MEXICO CITY Zone : B : Due Time 18:00
Hold Order : N : Reminder + N :
  
```





3. ¿CUÁNDO SE PUEDE ANULAR UNA ORDEN?

Una orden puede ser anulada bajo las siguientes circunstancias:

- Enviador no está listo, ni tampoco sabe cuándo lo estará. Se puede entregar un tiempo de espera hasta de 72 horas. (luego anular y pedir que se agende nuevamente).
- No se logra contactar al enviador, pasando el período de 72 horas ingresada la orden desde el resto del mundo (después de haber realizado al menos 3 intentos de contacto, informados a través del sistema).
- El envío pertenece a la categoría de carga peligrosa, se anula la orden en sistema y se especifica la razón de la anulación.
- El enviador indica estará listo en un período que supera el tiempo estándar establecido de espera (72 horas), por lo cual se indicará a éste que una vez listo nos llame nuevamente, y se indica por sistema que TNT destino vuelva a ingresar una nueva orden calculando el tiempo ofrecido por el enviador para tener listo el envío.

Para anular la orden en el sistema, primero debe ingresarse el comentario con la observación del motivo, dejando un mensaje en JKZ038 (Figura N°7)

Figura N°7

Country		Debtor Status	Loyalty	Type
Account No.		Caller Name		
001	003	THIS ORDER HAS BEEN CANCELLED		: + Y :
002	002	CANCELEED I REBOKK ON 5TH WEEK THANKS A LOT		: + Y :
003	001	10/01 0855 ANN-SPOKE WITH MRS IBEK.SHE CONFIRMED SHIPMENT WI		: + Y :
004		: LL BE READY PROPABLY IN 5TH WEEK.SHE PLEASED CALL AGAIN ON		: + Y :
005		: 28/01 AND ASK AGAIN ABT IT,		: + Y :

Observación: pulsando F4 sobre la letra Y de la columna "Info" como muestra la figura, se podrá saber el nombre de quien dejó el mensaje, la hora y día (Figura N°8).





Luego deberá cambiarse el status a CN (Figura N°9)

Figura N°9

```

Customer Service System      17:17:39 11JAN08 JK22
Order Enquiry                AVXH    U121ALE

Country   MX      Debtor Status      Loyalty      Type
Account No.      Caller
Name
-----
Order Nr  MEX  900063      Original Caller Details + Y :
Requestor R      Sender Address + Y :      Collection Address + N : Status + CN :
Total No. Cons   : 1 : Total Wgt : 37 : kg :      : g Weight Band + :
Dims + N : Items :      : Length      : Width      : Height      : cms
Volume :      : m3 Consignment Types : N :      Shipment Type :      :

Collection Times : 0900 : - : 1700 : :      : - :      :      Payer + R :
Collection Date  : 10JAN08 :
Collection Text  :
Collection Codes + L : +      : +      : **UNKNOWN**      : + N :
Consignment Details + Y :
Total Cash      :      :      : Cash Currency +      : Due Date 15JAN08
Collection Depot + KTW : KATOWICE      : Zone : X : Due Time 18:00
Hold Order      : N :      : Reminder + N :
  
```

Mantener actualizado el sistema JK04 diariamente, permite asegurar un feedback fluido desde el momento de ingreso de la orden por parte del país ROW para que éste sea informado hasta que sea entregado el N° de guía TNT.

Cabe destacar que la responsabilidad del coordinador Receiver Pays ROW de TNT LAA **es dar seguimiento al pick up hasta asegurarse que la guía esté manifestada, con vuelo asignado**, esta información debe ser enviada a su ejecutivo Support LAA, para que éste informe a destino y de soporte a la entrega del envío, en caso de que éste lo requiera.

4. PRIORIDADES PARA ACCIONAR RECOLECCIONES ROW

La escala de prioridades está precedida de la siguiente forma.

- a) Zona geográfica desde donde se solicita recolección.
- b) Hora de recepción de la solicitud.
- c) Hora de la coordinación del País asociado.

Al recibir una solicitud XBB tener presente:

- El país que está solicitando el servicio.
- Europa, Asia, África, tendrán prioridad, dado que ellos al momento de ingresar su orden tienen una marcada diferencia horaria con nuestro continente, por lo tanto, al terminar su día laboral, son quienes deben tener noticias primeras acerca de sus





recoleciones ingresadas, considerando que sin un dato es incorrecto (teléfono erróneo, por ejemplo) ellos puedan realizar las gestiones con el receptor y así agilizar la entrega de la información al país asociado, avanzando en el proceso de concreción de la recolección.

- Países de América del Sur y Norte deben ser atendidos antes del medio día del país emisor, e informar en el transcurso del día.

5. ESCALAMIENTOS

ESCALAMIENTO ROW (PAÍSES NO PERTENECIENTES A LATIN AMERICAN & CARIBBEAN ASSOCIATES)

En caso de no recibir respuesta desde un país TNT en 24 horas, escalar enviando email al genérico de acuerdo al depot del país correspondiente.

Ejemplos:

XBB.bre.1@tao.tnt.com	Orden pendiente desde Bremen /Alemania
XBB.trn.1@tao.tnt.com	Orden pendiente Torino / Italia
XBB.bue.1@tao.tnt.com	Orden pendiente Buenos Aires / Argentina
XBB.sao.1@tao.tnt.com	Orden pendiente desde Sao Paulo / Brasil

Es importante considerar las diferencias horarias al momento de escalar a un país, ya que éstas deben realizarse en horario hábil.

Para un país TNT, el escalamiento podrá realizarse cada 24 horas.

En caso de no haber respuesta, el coordinador Receiver Pays ROW LAA intervendrá directamente a partir de un tercer requerimiento. Lo mismo ocurrirá para requerimientos de países del resto del mundo hacia nuestros países asociados (TNT Latin America & Caribbean Associates).

ESCALAMIENTO ENTRE PAÍSES LATIN AMERICAN & CARIBBEAN ASSOCIATES

Entre países asociados la política de escalamiento puede darse cada dos horas para saber el estado inicial de la orden puesta en sistema, teniendo presente la hora local del país que envía y exceptuando la comunicación con México, la cual ha de ser canalizada a través del coordinador Receiver Pays ROW LAA.

El procedimiento consiste en el envío de un email de prealerta al país emisor involucrado.

XBB.ASU.1@tao.tnt.com	Asunción, Paraguay
XBB.BOG.1@tao.tnt.com	Bogotá, Colombia
XBB.CCS.1@tao.tnt.com	Caracas, Venezuela
XBB.CUR.1@tao.tnt.com	Curacao, Antillas Holandesas
XBB.GUA.1@tao.tnt.com	Ciudad de Guatemala, Guatemala
XBB.MEX.1@tao.tnt.com	Ciudad de México, México
XBB.PTY.1@tao.tnt.com	Ciudad de Panamá, Panamá





Procedimiento XBB ROW TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

XBB.GYE.1@tao.tnt.com	Guayaquil, Ecuador
XBB.LPB.1@tao.tnt.com	La Paz, Bolivia
XBB.LIM.1@tao.tnt.com	Lima, Perú
XBB.MGA.1@tao.tnt.com	Managua, Nicaragua
XBB.MDV.1@tao.tnt.com	Montevideo, Uruguay
XBB.POS.1@tao.tnt.com	Port of Spain, Trinidad & Tobago
XBB.PAP.1@tao.tnt.com	Puerto Príncipe, Haití
XBB.UIO.1@tao.tnt.com	Quito, Ecuador
XBB.SAL.1@tao.tnt.com	San Salvador, El Salvador
XBB.SJO.1@tao.tnt.com	San José, Costa Rica
XBB.TGU.1@tao.tnt.com	Tegucigalpa, Honduras

Se actualizará el sistema con los correos electrónicos de los responsables de XBB en los países mencionados, para que sean ellos quienes reciban directamente estas prealertas.

Se puede proceder a escalar si luego de 2 horas ingresada y prealertada la orden no hay actualización en sistema. Haciendo uso directo del correo genérico del país emisor incluyendo en subject:

- Número de orden
- Número de Reminder, con el objetivo de recordar el pendiente.
- En el caso que no exista una respuesta en un plazo de una hora se escala al siguiente nivel y así sucesivamente hasta llegar a reminder 5.
- Pasadas las 24 horas sin respuesta, se procede a un 2do request y uso de Reminder 1 2 3 4 5.

Los escalamientos no serán válidos cuando:

- La información se encuentra en sistema.
- Se está dentro de los plazos establecidos para gestionar solicitudes y agendar pick ups.
- Se está a la espera de respuesta del cliente.

En caso que un país TNT ROW no respete los tiempos de respuestas o actualizaciones, escalando antes del tiempo oficial haciendo de esta herramienta un llamado de atención erróneo, se debe informar al país receptor vía email y sistema JK04 acerca de ello. En caso que el país receptor sea de habla hispana dejar mensajes en el idioma correspondiente en caso opuesto el mensaje de ser en idioma inglés. Se sugiere utilizar el siguiente mensaje:

Español:

Los países TNT del resto del mundo pueden escalar cada un día a países asociados, por no entregar información ante recolecciones en curso.

Inglés:

Kindly be informed

ESCALATION POLICY

"Please be informed that according to Escalation Policy Request , the Associates countries could only receive one escalation per day."





SOLICITUDES DE RECOLECCIÓN AGENDADAS DESDE PAÍS ASOCIADO HACIA ROW

Para agendar una orden Receiver Pays en sistema, deberá ingresar a la página JK04, contando con el número de cuenta TNT de la compañía que pagará en país asociado receptor.

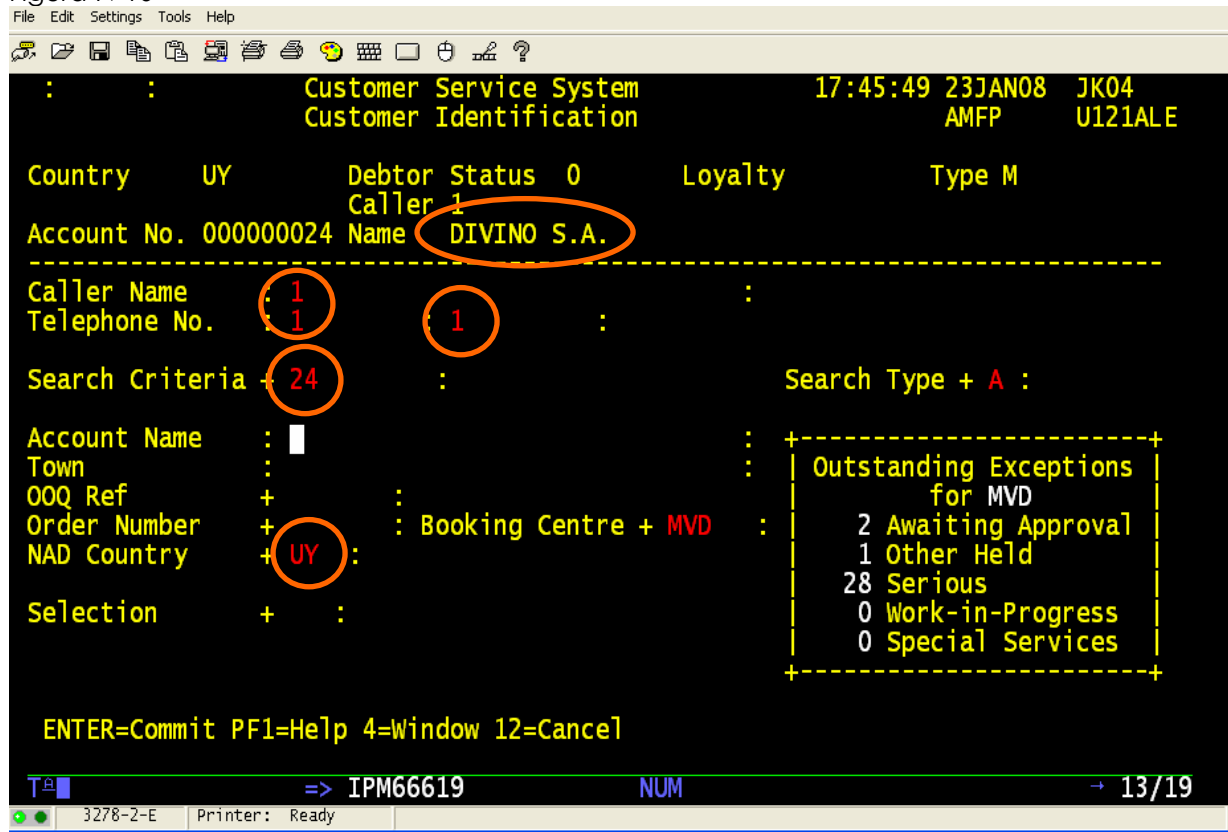
Deben llenarse los campos "Caller Name" y "Telephone No" con un número 1 cada uno de ellos. En el campo "Search Criteria" debe ingresarse el número de cuenta que pagará el servicio Receiver Pays al cual el país de origen cargará el envío.

En la Figura N°10 se utilizó como ejemplo la cuenta número 24 correspondiente a Divino S.A. Al pulsar enter, si la cuenta está creada en sistema, deberán aparecer los datos para la compañía mencionada.

Si no se conoce el número de la cuenta del cliente, se completan los primeros campos con los números 1 respectivos, se deja en blanco el campo "Search Criteria", y luego ir hasta el campo de "Account Name" escribiendo el nombre de la empresa. Al presionar Enter aparecerá la pantalla JK05 con los datos correspondientes a dicho cliente. Este es el primer paso para agendar una orden de retiro.



Figura N°10



Una vez en la página JK05 (Figura N°11) se debe ingresar el número 2 en el campo "Selection", luego usando tecla tabuladora o teclas direccionales hasta llegar al campo "Requestor" se debe digitar la letra R (Receiver) ya que ello indica que la orden que se empieza a ingresar es un Receiver Pays.





Figura N°11

```

File Edit Settings Tools Help
: : Customer Service System 17:47:06 23JAN08 JK05
Customer Confirmation AMFP U121ALE

Country UY Debtor Status 0 Loyalty Type M
Caller 1
Account No. 00000024 Name DIVINO S.A.
-----
Address : AV.ITALIA 3559 :
Town : MONTEVIDEO : Postcode :
Province :
Telephone : 5982 : 5061262 :
Vat no. :
Change Address + :
Contact: Title First Name Family Name Telephone Number Extn
Details: ERIC GREBERT 5982 5061262

Selection + 2 : Customer Info + N :
Regular Order : N : + : Historical Order : N : + : Requestor r
ENTER=Commit PF1=Help 4=Window 12=Cancel

T=> IPM66619 NUM 06/13
3278-2-E Printer: Ready

```

Al presionar Enter, se llega a la página YN04 (Figura N°12)

Figura N°12

```

CUSTOMER SERVICE SYSTEM 17:49:17 23JAN08 YN04
Name and Address Search AMFP U121ALE

Country + BR : BRAZIL Show Deletions? (Y/N) : N :
Prev Selection :- Account
LIGA LOGISTICA LTDA, PCA OSVALDO CRUZ, PORTO ALEGRE, 90030-1 000043557

Continue with above? (Y/N) : N :

Type First Search Argument Second Search Argument
: 1 : : :
1 Name 1 -
2 Name 2 Town(*)
3 Name 3 Postcode(*)
4 Postcode 4 -
5 Tel. Area - Subscriber 5 -
6 Account Number 6 -
7 VAT NR 7 -
8 House Number (For NL use only) 8 Postcode

```

Desde aquí (YN04) se presiona la tecla F12 para llegar a JK20, y se deben ingresar los datos proporcionados por el receptor, como se muestra ya completado en la Figura N°13.





Figura N°13

```
Customer Service System      22:11:59 23JAN08 JK20
Sender Address                AMFP U121ALE

Country    UY      Debtor Status 0      Loyalty      Type M
            Caller Name 1
Account No. 000000024
-----
Account No:      :
Name            : JIANXING EST TOOLS Co. LTD      :
Address         : 239 XINQIAO NORTH ROAD HAIYAN :
Town            : ZHEJIAN                      : Postcode : 314300 :
Province +     :
Country + CN   : URUGUAY
Telephone      : 86573      : 6169510 :
Vat No.        :
Contact        : CATHERINE LINN                :
Telephone      : 86753      : 6169510 :
Email          : CL                          :@: esttools.com :
Fax            : 86753      : 6169510 :
Action + F :
```

Se deben ingresar los datos en sistema de la manera más completa posible, ya que ello permitirá una toma de contacto eficiente con el enviado, en beneficio de los tiempos de respuesta. Es imperioso recordar que para casos como Asia, particularmente China, el código postal es requisito obligatorio. Contamos con 1500 depots en la región (750 más que la competencia), sin embargo el proporcionar el código postal es imprescindible y nos garantiza una recolección segura y en el tiempo ofrecido.

Ingresados los datos, se debe presionar Enter, y se ingresa a la página JK20 (Figura N° 14). El sistema ofrece ingresar número de guías requeridas, pesos, tipo de producto, tipo de pago (Payer).





Figura N° 14

```
Customer Service System      22:20:25 23JAN08 JK20
Order Summary Add           AMFP      U121ALE

Country  UY      Debtor Status 0      Loyalty      Type M
Caller 1
Account No. 000000024 Name  DIVINO S.A.
-----
Requestor R      Sender Address + Y :      Collection Address + N :
Total No. Cons   1 : Total Wgt : 15 : kg :      : g Weight Band +      :
Dims + N : Items :      : Length :      : Width :      : Height :      :cms
Volume :      : m3 Consignment Types :      : Shipment Type :      :
Collection Times : 0900 : - : 1700 : :      : - :      :      : Payer + R :
Collection Date  : 24JAN08 :
Collection Text  : RP UY CTC IS CATHERINE LINN XPS CTC ASAP : + N :
Collection Codes + L : + : + : **UNKNOWN**      Special Service : N :
Consignment Details + N :
Total Cash      :      : Cash Currency +      : Due Date
Collection Depot + HG2 : HANGZHOU OTHERS      Zone : C : Due Time
Hold Order      : N :
```

Luego de ingresado los datos, el sistema deriva a "Consignment Details", donde pulsando tecla F4, se llega a JK21.

JK21 permitirá, no sin antes entrar a verificar una vez más todos los datos del receiver para lo cual debes proveer la mayor cantidad en detalles posibles, entregar la descripción de la mercancía a recolectar en país de origen, valor comercial del envío, número de cajas o items, dimensiones, tipo de producto, división involucrada en la petición (Global en el caso de productos courier, la cual es reconocida con letra G en la Figura N°15).



Figura N° 15

```

Customer Service System      22:26:47 23JAN08  JK21
Order Detail Add            AMFP      U121ALE

Country  UY      Debtor Status 0      Loyalty      Type  M
Caller 1
Account No. 000000024 Name  DIVINO S.A.
-----
Dlvr Town : MONTEVIDEO      : Cntry : UY : Pcode :
Rec + DIVINO S.A.      : Del +
Goods Desc + SPARE PARTS
Dangerous Goods + N :
Weight      1 : Kg : : g      Weight Band + : Packing + :
Dims + N : Items : : Length : : Width : : Height : cms
Volume : : m3 Invoice Value : : 50.00 : Currency + USD :
Div + G : Prod + 15N : Options + : + : + : Payer + R :
Connote No. : : Customer Ref :
One-Off Quote Ref. : :
One-Off Quote Amount : : Currency :
Cash Amount : : Currency + :
Tariff No. : :
Dlvr Depot HG2 Zone C O.D.A. N Best Option Due Date
Any More Cons : N : Print Con + N :
ENTER=Commit PF1=Help 4=Window 12=Cancel 14=Refresh 15=00Q 17=WIG
    
```

Terminado el paso por JK21, pulsando desde aquí la tecla Shift más tecla F4 se podrá dejar mensaje en JKZ038 (Figura N° 16)

Observación

En caso en que el servicio que se desee ofrecer al cliente no esté habilitado en sistema (Ej: 48N entre dos países que no tienen el producto habilitado), se debe consultar a la gerencia comercial de LAA acerca de factibilidad operativa y tarifas.





Figura N° 16

```

File Edit Settings Tools Help
Customer Service System      22:42:55 23JAN08  JKZ038
Booking Messaging (View)    AMFP      U121ALE

Country    UY      Debtor Status      Loyalty      Type
Caller
Account No.      Name
-----
Seq Msg  Text                                     Info
No.
001 001 : DEAR COLLS PLEASE PROCEED ASAP,THE SENDER IS READY, KEEPME : + Y :
002      : UPDATED ABOUT ANY DETAILS ABOUT THIS ORDER                : + Y :
  
```

El sistema indica por medio de mensajes cómo grabar, ya en la página siguiente, previo a un enter el sistema consulta si se acepta que los datos son correctos. Para aceptar se debe indicar por medio de una "Y" (Figura N° 17)

Un punto importante es mantener actualizada la fecha de "Collection Date" una vez que la orden ya entró en proceso.

Figura N° 17

```

Customer Service System      22:29:32 23JAN08  JK20
Order Summary Add          AMFP      U121ALE

Country    UY      Debtor Status 0      Loyalty      Type M
Caller 1
Account No. 000000024 Name  DIVINO S.A.
-----
Requestor R      Sender Address + Y :  Collection Address + N :

Total No. Cons : 1 : Total Wgt : 1 : kg : : g Weight Band + :
Dims + N : Items : : Length : : Width : : Height : : cms
Volume : : m3 Consignment Types : N : Shipment Type : :

Collection Times : 0900 : : 1700 : : : : : Payer + R :
Collection Date : 24JAN08
Collection Text : RP UY CTC IS CATHERINE LINN XPS CTC ASAP : + N :
Collection Codes + L : + : + : **UNKNOWN** Special Service : N :
Consignment Details + Y :

Total Cash : : Cash Currency + : Due Date UNAVAIL
Collection Depot + HGH : HANGZHOU Zone : C : Due Time
Hold Order : N :

Please confirm data is correct (Y/N/PF12) Y :
ENTER=Commit PF1=Help 4=Window 12=Cancel/Exit 15=00Q 16=Messages 17=WIG
  
```





Al dar enter, se creará el número de orden correspondiente que finalmente aparece en la página JK05 (Figura N° 18)

Figura N° 18

```
Customer Service System      22:36:48 23JAN08 JK05
Customer Confirmation        AMFP      U121ALE

Country    UY      Debtor Status 0      Loyalty      Type M
Caller 1
Account No. 000000024 Name  DIVINO S.A.
-----
Address    : AV.ITALIA 3559      :
Town      : MONTEVIDEO          : Postcode :
Province  :
Telephone : 5982      : 5061262 :
Vat no.   :
Change Address + :
Contact: Title First Name      Family Name      Telephone Number Extn
Details:      ERIC              GREBERT          5982      5061262

Selection + : Customer Info + N :
Regular Order : N : + : Historical Order : Y : + : Requestor : R :

ENTER=Commit PF1=Help 4=Window 12=Cancel
JK236 - Order MVD 900180 Successfully Added. **WARNING** HGH must Clear Hold
T M  IPM66619 NUM 19/13
```

Finalmente, la etapa de seguimiento debe realizarse consultando la información desde el sistema jk04, como está detallado en la parte inicial de este procedimiento.



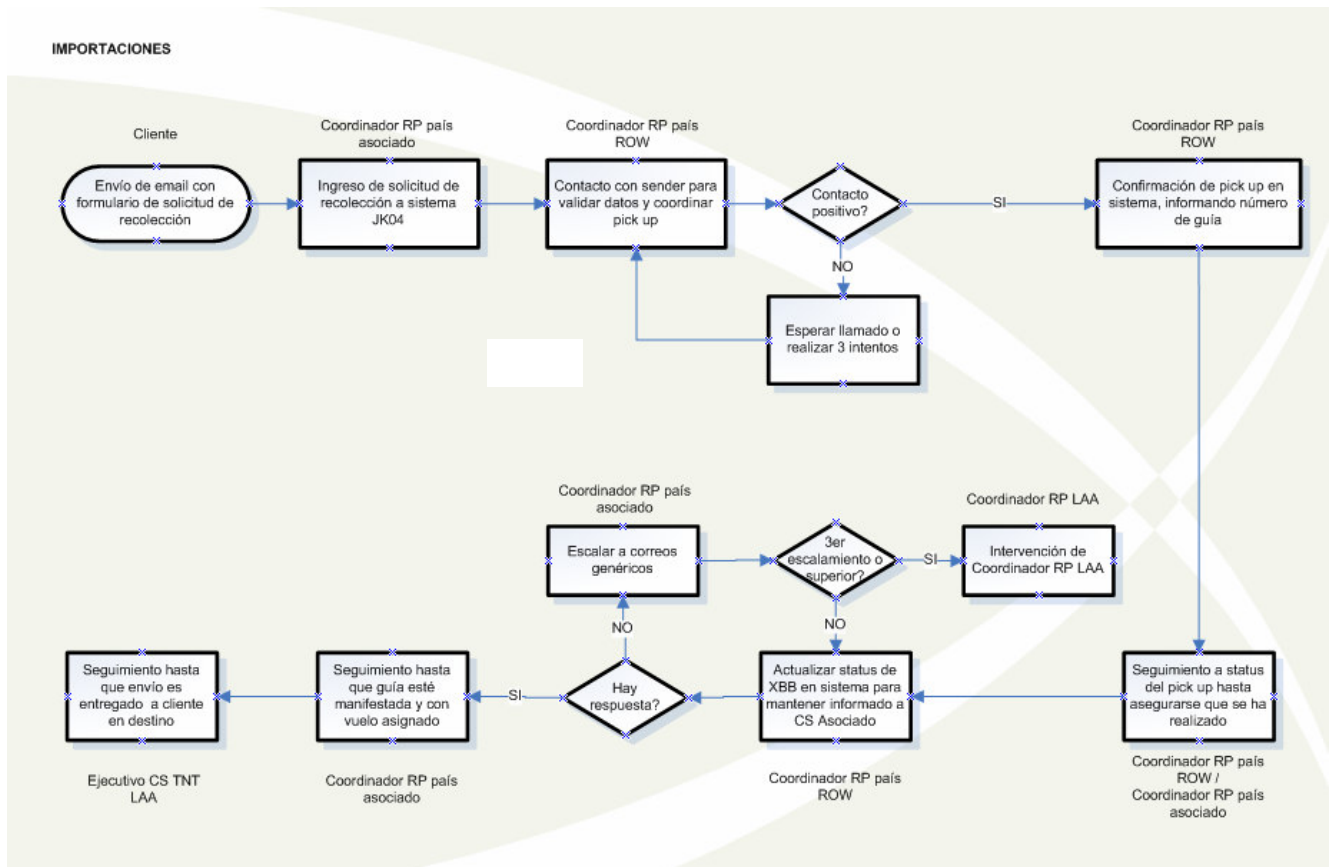


Procedimiento XBB ROW

TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

ANEXO

Flujos de operación XBB





Procedimiento XBB ROW

TNT LATIN AMERICA & CARIBBEAN ASSOCIATES

