

ΟΝΟΜΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
BOOKING ΕΞΑΓΩΓΗΣ	P.CLYML.D.01_1	18/05/2020

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΕΚΔΟΣΕΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ BOOKING- EBOOKING ΕΞΑΓΩΓΗΣ YML – SPECIAL CARGO - EQUIPMENT- BOOKING LIST
ΕΚΔΟΤΗΣ	ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΣΠΥΡΟΠΟΥΛΟΥ
ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ	ΛΕΝΑ ΑΠΟΣΤΟΛΙΔΟΥ
ΕΓΚΡΙΣΗ	ΦΙΛΙΠΠΟΣ ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

ΡΟΛΟΙ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	CUSTOMER LOYALTY REPRESENTATIVE, CUSTOMER LOYALTY SUPERVISOR
--	--

ΤΕΛΙΚΗ ΕΓΚΡΙΣΗ	ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ	
	ΒΑΝΤΑ ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΥ		YES ☒	NO ☐
	ΦΙΛΙΠΠΟΣ ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ		YES ☒	NO ☐

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ
ΟΡΙΣΜΟΙ
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ FLOW CHART

ΟΡΙΣΜΟΙ
Κράτηση Χώρου Εξαγωγής (Export Booking): είναι η διαδικασία κατά την οποία ο πελάτης μας ζητά να πραγματοποιήσουμε μια κράτηση χώρου επάνω στο επιθυμητό πλοίο για τον επιθυμητό προορισμό.
Ηλεκτρονική Κράτηση Χώρου Εξαγωγής (Web Export Booking): είναι η διαδικασία κατά την οποία ο πελάτης μας ζητά να πραγματοποιήσουμε μια κράτηση χώρου στο επιθυμητό πλοίο για τον επιθυμητό προορισμό μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της γραμμής.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Το booking εξαγωγής είναι είτε **prepaid** (ναύλος πληρωτέος στο λιμάνι φόρτωσης) είτε **collect** (ναύλος πληρωτέος στο λιμάνι εκφόρτωσης) και λαμβάνεται μέσω email από:

- Τον πελάτη (prepaid): ο πελάτης ενημερώνει το CUSTOMER LOYALTY σχετικά με τα booking details και τον αριθμό της οικονομικής προσφοράς μέσω email.
- Τον πωλητή (prepaid): ο πωλητής ενημερώνει το CUSTOMER LOYALTY με email (και κοινοποιημένο το TRADE – PRICING) με τα booking details που έχει αποστείλει ο πελάτης προς τις πωλήσεις μαζί με τον αριθμό οικονομικής προσφοράς.
- Τον πράκτορα στο λιμάνι εκφόρτωσης POD (collect): ο πράκτορας μέσω email ενημερώνει το CUSTOMER LOYALTY για νέο booking εξαγωγής μαζί με τα στοιχεία επικοινωνίας του τοπικού πελάτη και τον αριθμό συμβολαίου.

Για να προχωρήσει η διαδικασία του booking, ο πελάτης παραθέτει τα παρακάτω προ-απαιτούμενα στοιχεία:

- Αριθμό οικονομικής προσφοράς
- Είδος εμπορεύματος *
- Gross weight
- Είδος εξοπλισμού
- Λιμάνι φόρτωσης/εκφόρτωσης
- target vessel/readiness of the cargo
- όνομα μεταφορέα
- Υπεύθυνος ζύγισης για το VGM: SHIPPER/PCT.

Αν κάποιο από τα παραπάνω στοιχεία δεν προσκομίζεται από τον πελάτη, ο εκπρόσωπος επικοινωνεί με τον πελάτη, λαμβάνει όποιο-α στοιχεία δεν έχουν δοθεί ώστε να προχωρήσει η διαδικασία.

EBOOKING

Αποστολή παρουσίασης ESERVICES στον πελάτη

Το Customer Loyalty επικοινωνεί με τους πελάτες και τους ενημερώνει σχετικά με τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Εφόσον ο πελάτης ενδιαφέρεται, το Customer Loyalty αποστέλλει με email παρουσίαση στον πελάτη σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες [Εγχειρίδιο EBOOKING σελίδα 2].

Η παρουσίαση περιλαμβάνει περιγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών καθώς και τα πλεονεκτήματα αυτών.

Εγγραφή πελάτη στα ESERVICES

Ο πελάτης προχωρά σε εγγραφή στο Website της γραμμής και ζητά πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Ειδικό τμήμα της γραμμής που επεξεργάζεται αυτά τα αιτήματα, αποστέλλει μήνυμα στον πελάτη με τους κωδικούς πρόσβασης στο σύστημα στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχει επιλέξει.

Σημείωση: σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας το Customer Loyalty παρέχει καθοδήγηση στον πελάτη για οποιοδήποτε θέμα προκύψει και επικοινωνεί με τα αντίστοιχα τμήματα της γραμμής.

Η ιστοσελίδα της γραμμής παρέχει εγχειρίδιο για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με όλες τις λεπτομέρειες χρήσης των.

ESERVICES

Τα eservices περιλαμβάνουν τις παρακάτω υπηρεσίες:

- **EBOOKING:** Ο πελάτης έχει την δυνατότητα να δημιουργεί booking μέσω της ιστοσελίδας της γραμμής καθώς και να αποθηκεύει templates booking στο σύστημα.
- **EVGM:** Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να καταχωρεί vgm μέσω της ιστοσελίδας της γραμμής για booking εισαγωγής και εξαγωγής. Το ηλεκτρονικό vgm φαίνεται σε ειδικό πεδίο στο σύστημα της γραμμής που έχει πρόσβαση το Customer Loyalty.
- **ESHIPPING INSTRUCTIONS:** ο πελάτης έχει την δυνατότητα να καταχωρεί σημείωμα φόρτωσης μέσα στο σύστημα καθώς και να αποθηκεύει templates με τα στοιχεία των συχνότερων φορτώσεων του.
- **BL CONTENTS:** Ο πελάτης έχει την δυνατότητα να βλέπει μέσα στην ιστοσελίδα της γραμμής, τις φορτωτικές για τα booking του χωρίς να χρειάζεται να σταλθεί μέσω mail το αντίγραφο της φορτωτικής από το τμήμα της εξαγωγής.

CASE ID (Ταυτότητα πελάτη)

Για να μπορέσει ο πελάτης να καταχωρήσει ebooking είναι απαραίτητο το πεδίο CASE ID κατά την καταχώρηση. Το CASE ID παρέχεται στον πελάτη από τον εκάστοτε SALES REPRESENTATIVE.

Παρακάτω πληροφορίες σχετικά με το Case ID.

- Το Case ID είναι η ταυτότητα του πελάτη για την γραμμή.
- Ο πελάτης μπορεί να έχει παραπάνω από 1 CASE ID ανάλογα με τον προορισμό της φόρτωσης και το είδος του εμπορεύματος.
- Για κάθε CASE ID, εκδίδεται το συμβόλαιο ναύλου που έχει ισχύ για συγκεκριμένη χρονική περίοδο και συγκεκριμένο προορισμό.

Καταχώρηση EBOOKING από τον πελάτη

Ο πελάτης καταχωρεί στην πλατφόρμα της γραμμής τα στοιχεία του booking και το Case ID στο πεδίο που του ζητείται. Κατά την καταχώρηση πέρα από τα στοιχεία που ζητά η πλατφόρμα, προσθέτει στα remarks:

- το όνομα του μεταφορέα,
- τη μέθοδο vgm
- καθώς τον αριθμό της οικονομικής προσφοράς για την συγκεκριμένη φόρτωση.

Μόλις η καταχώρηση ολοκληρωθεί τότε εμφανίζεται ένας μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης του booking (BOOKING TRANSACTION ID). Ο πελάτης λαμβάνει ενημέρωση με το BOOKING TRANSACTION ID.

Ταυτόχρονα, το CUSTOMER LOYALTY λαμβάνει αυτοματοποιημένο μήνυμα με το ebooking του πελάτη με το μοναδικό BOOKING TRANSACTION ID [Εγχειρίδιο EBOOKING σελ. 3-4].

Επιβεβαίωση ισχύος της οικονομικής προσφοράς στο τοπικό σύστημα

Ο εκπρόσωπος εισέρχεται στο τοπικό σύστημα και ελέγχει τα παρακάτω [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 2]:

- **Ισχύ οικονομικής προσφοράς.** Αν η προσφορά δεν είναι σε ισχύ σύμφωνα με την ετοιμότητα του φορτίου – target vessel, τότε προωθείται στον πωλητή (για την ανανέωση της προσφοράς) με κοινοποίηση στο TRADE-PRICING (για την έκδοση νέου συμβολαίου). Παράλληλα αποστέλλεται στον πελάτη, BOOKING ACKNOWLEDGEMENT [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 38] ώστε να λάβει μια προ-κράτηση μέχρι να ολοκληρωθεί η εσωτερική διαδικασία.
- **Ύπαρξη αριθμού συμβολαίου μέσα στην οικονομική προσφορά.** Αν δεν υπάρχει συμβόλαιο συμπληρωμένο, τότε προωθείται ο αριθμός της οικονομικής προσφοράς στο TRADE-PRICING (για την έκδοση νέου συμβολαίου) με κοινοποίηση στον πωλητή. Παράλληλα αποστέλλεται στον πελάτη, BOOKING ACKNOWLEDGEMENT [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 38] ώστε να λάβει μια προ-κράτηση μέχρι να ολοκληρωθεί η εσωτερική διαδικασία.

*Όταν το BOOKING είναι COLLECT, τότε:

- Αποστέλλεται το συμβόλαιο που έχει δοθεί από τον πράκτορα στο TRADE & PRICING προς έλεγχο και προχωρά η διαδικασία μόλις ληφθεί σχετική επιβεβαίωση. Ταυτόχρονα, αποστέλλεται email στον τοπικό πελάτη για την επιβεβαίωση των στοιχείων που έχουν δοθεί από τον πράκτορα.

Το Customer Loyalty πριν προχωρήσει σε επιβεβαίωση του booking, πραγματοποιεί τους παρακάτω εσωτερικούς ελέγχους:

1. **ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ**
2. **ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΙΔΟΥΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΣ/SPECIAL EQUIPMENT**
3. **ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΧΩΡΟΥ**

Παρακάτω σχετική ανάλυση:

1. ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Ελέγχεται μέσω του αρχείου stock report που λαμβάνεται από το equipment control μέσω email σε ημερήσια βάση [STOCK REPORT 28/09/2020 YML -DAL Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 3].

- Εφόσον υπάρχει ο ζητούμενος εξοπλισμός, ο εκπρόσωπος προχωρά στον επόμενο εσωτερικό έλεγχο.
- Αν δεν υπάρχει ο ζητούμενος εξοπλισμός, ο εκπρόσωπος επικοινωνεί σχετικά με το τμήμα EQUIPMENT CONTROL ώστε να βρεθεί ο εξοπλισμός ενημερώνοντας το και για την ετοιμότητα του φορτίου. Παράλληλα αποστέλλεται στον πελάτη, BOOKING ACKNOWLEDGEMENT [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 38] ώστε να λάβει μια προ-κράτηση μέχρι να ολοκληρωθεί η εσωτερική διαδικασία. Μόλις βρεθεί ο εξοπλισμός, ο εκπρόσωπος ενημερώνει σχετικά τον πελάτη.

** Για να διασφαλιστεί ο εξοπλισμός για όλα τα booking εξαγωγής αποστέλλεται σε μηνιαία βάση **equipment forecast** [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 4]. Το equipment forecast υπολογίζεται βάσει στατιστικών των τελευταίων 2 μηνών, αποστέλλεται στο τμήμα των πωλήσεων ώστε να προστεθούν οι δικές τους προβλέψεις, που με τη σειρά τους το αποστέλλουν στο EQUIPMENT CONTROL για τον υπολογισμό των μηνιαίων αναγκών σε εξοπλισμό.

2. ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΣ/SPECIAL EQUIPMENT

Το τμήμα CUSTOMER LOYALTY ελέγχει το είδος του εμπορεύματος με βάση τις παρακάτω κατηγορίες πριν προχωρήσει στην επιβεβαίωση:

- **DANGEROUS – IMO CARGO:** επικίνδυνο φορτίο για τη θαλάσσια μεταφορά. Ζητείται – αν δεν έχει αποσταλεί αρχικά με τα booking details MULTIMODAL DANGEROUS GOODS FORM (DGD or MDGF) [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 6] ώστε να ζητηθεί IMO – DG ACCEPTANCE. Το MDGF καταχωρείται στο σύστημα της γραμμής [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 7-12] σαν imo request και να ληφθεί έγκριση προς φόρτωση στο πλοίο που έχει ζητηθεί ή οριοθετηθεί βάσει ετοιμότητας.
- **BATTERIES NON IMO, SALTED SKINS, SKINS:** Επιβεβαιώνονται με special request στο αντίστοιχο τμήμα της γραμμής [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 15]:
- **SOC EQUIPMENT:**
 - ο **20TK/40TK:** Ζητούνται από τον πελάτη πιστοποιητικά για τα containers με ισχύ ως την πιθανή ημερομηνία άφιξης (ETA) στο POD καθώς και γραπτή επιβεβαίωση για τα remarks [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 13]:
 - ο **40HPW SOC & 45HPW SOC:** Ζητούνται από τον πελάτη πιστοποιητικά για τα container με ισχύ ως την πιθανή ημερομηνία άφιξης (ETA) και αποστέλλεται SOC request στο αντίστοιχο τμήμα της γραμμής προς επιβεβαίωση [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 13].
- **SPECIAL EQUIPMENT OUT OF GAUGE.** Αποστέλλεται ειδική φόρμα **SPECIAL REQUEST OOG** στο αντίστοιχο τμήμα της γραμμής ώστε να ληφθεί επιβεβαίωση [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 14]. Οι διαστάσεις OOG που παρέχονται από τον πελάτη διασταυρώνονται με τις διαστάσεις που έχουν ζητηθεί στον πωλητή στη ζήτηση του ναύλου.
- **SCRAP/WASTE CARGO:** Ζητείται δασμολογική κλάση από τον πελάτη και στοιχεία παραλήπτη. Ο εκπρόσωπος αποστέλλει email στο λιμάνι εκφόρτωσης για την επιβεβαίωση αποδοχής του φορτίου.

- **COTTON:** Για το COTTON αποστέλλεται η ενημέρωση στον πελάτη [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 16]:
 - ο Το commodity: cotton seed cake θεωρείται IMO επομένως για να προχωρήσει απαιτείται MSDS & test report τα οποία ελέγχονται με το dg department.
- **FLEXITANK 2ODC:** Για την φόρτωση Flexitank απαιτείται έγκριση από τα κεντρικά της γραμμής [ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ.12] ενώ ο πελάτης πρέπει να πληρεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 17].
- **REEFER CONTAINER:** Για την φόρτωση container ψυγείων αποστέλλεται reefer form [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 18] στον πελάτη την οποία μας επιστρέφει συμπληρωμένη ώστε να προχωρήσει το booking. Η φόρμα αποστέλλεται μαζί με τα booking details στο depot ώστε να ρυθμιστεί σωστά οι μετρήσεις του container με βάση τα ζητούμενα του πελάτη.
 - ο ****Σημείωση:** τα container ψυγεία YML δεν μπορούν να προσφέρουν πάντα ρύθμιση humidity. Εξετάζεται κατά περίπτωση με βάση τον διαθέσιμο εξοπλισμό και δεν αναγράφεται στην φορτωτική ποτέ.
- **ALCOHOLIC BEVERAGES:** Για την φόρτωση alcoholic beverages, ζητείται από τον πελάτη επιβεβαίωση ότι δεν είναι επικίνδυνο φορτίο με βάση την ενημέρωση της γραμμής [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 19].
- **GENERAL CARGO:** γενικό φορτίο, δεν απαιτείται ειδική έγκριση.

Σημείωση:

****** Σε κάθε περίπτωση πριν το booking confirmation για τις παραπάνω κατηγορίες φορτίου, λαμβάνονται οι εγκρίσεις από το αντίστοιχο τμήμα της γραμμής για συγκεκριμένη αναχώρηση.

******* Όλες οι παραπάνω κατηγορίες ισχύουν μέχρι να ληφθεί νεότερη οδηγία από την γραμμή σχετικά με το χειρισμό τους.

3. ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΧΩΡΟΥ

Ο επόμενος έλεγχος είναι για την διαθεσιμότητα χώρου στο πλοίο που επιθυμεί ο πελάτης. Ο έλεγχος γίνεται με βάση το προκαθορισμένο allocation που έχουμε για κάθε service.

Διαδικασία FORECAST BOOKINGS/VESSEL

- Η γραμμή ενημερώνεται για κάθε πλοίο με το σύνολο των booking εξαγωγής (λιμάνι Πειραιά και λιμάνι της Θεσσαλονίκης) μέσω email.
- Για την συγκέντρωση των bookings του πλοίου, εξάγεται λίστα από το σύστημα της γραμμής [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 31-33].
- Το Customer Loyalty της Θεσσαλονίκης αποστέλλει στο Customer Loyalty του Πειραιά, forecast export booking/vessel με email.
- Ο εκπρόσωπος προσθέτει όλα τα bookings χειροκίνητα στη σχετική φόρμα [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 20] και αποστέλλει στην γραμμή.
- Η γραμμή αποστέλλει σχετική ενημέρωση/επιβεβαίωση.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και οργάνωση του τμήματος έχουν τεθεί συγκεκριμένα κριτήρια με βάση τα οποία το Customer Loyalty επιβεβαιώνει τα bookings στους πελάτες:

- Special equipment.
- Light shipment (GROSS WEIGHT under 10.000kg).
- Dangerous – Imo shipment.
- POD priority: Σχετικές οδηγίες γραμμής για φόρτωση εξαγωγής σε συγκεκριμένα λιμάνια.
- Direct account: Ο πελάτης να είναι εμπορική εταιρεία (όχι forwarder).
- Loyal account: Ο πελάτης να έχει μεγάλη συχνότητα όσον αφορά τα bookings που μας αναθέτει.
- Ebooking. Τα ηλεκτρονικά booking έχουν προτεραιότητα όσον αφορά την επιβεβαίωση τους σε σχέση με τον διαθέσιμο χώρο στο πλοίο καθώς είναι μέρος της προώθησης της υπηρεσίας.

Το Customer Loyalty είναι υπεύθυνο για την προσθήκη bookings ως το 70% του allocation και προσθέτει bookings δίνοντας προτεραιότητα με βάσει τα παραπάνω κριτήρια.

Πέραν του 70% υπεύθυνοι για την έγκριση και τις προτεραιότητες επιβεβαίωσης των booking σε εκκρεμότητα, είναι ο αντίστοιχος SUPERVISOR/MANAGER που αναφέρεται στα AUTHORITIES.

Το Customer Loyalty είναι υπεύθυνο για την διαπραγμάτευση/ζήτηση του έξτρα χώρου από την γραμμή σε περίπτωση που χρειάζεται:

- Αν η γραμμή συμφωνήσει, το CUSTOMER LOYALTY ενημερώνει αντίστοιχα τον SALES-LINE MANAGER και περιμένει οδηγίες για τις προτεραιότητες αν το φορτίο είναι παραπάνω από τον επιπλέον χώρο που μας έχουν δώσει.
- Αν η γραμμή δεν συμφωνήσει για τον επιπλέον χώρο γίνεται διαπραγμάτευση μεταξύ SALES-LINE MANAGER και γραμμής.

ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ BOOKING – ΑΠΟΣΤΟΛΗ BOOKING CONFIRMATION

Αφού ολοκληρωθούν οι εσωτερικοί έλεγχοι, το Customer Loyalty καταχωρεί στο τοπικό σύστημα και στο σύστημα της γραμμής το booking [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 5 ORIAN, σελ 21-29].

Ιδιαίτερες περιπτώσεις στην καταχώρηση των booking:

Bookings με προορισμό JEDDAH, το main voyage είναι διαφορετικό από το allocation voyage. Παράδειγμα στο AFSYS [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 28].

Το booking αποστέλλεται (αυτοματοποιημένο μήνυμα από το σύστημα της γραμμής) στο EQUIPMENT CONTROL ώστε να δεσμευθεί ο εξοπλισμός [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 30].

Στη συνέχεια το booking αποστέλλεται στον πελάτη μέσω email.

EBOOKING

Εισαγωγή booking transaction id/ Καταχώρηση στο σύστημα/ Επιβεβαίωση booking

[Εγχειρίδιο EBOOKING σελ. 5-13]

- Το Customer Loyalty εισάγει στο σύστημα της γραμμής το booking transaction id στο ειδικό πεδίο και επεξεργάζεται το booking.
- Στο ηλεκτρονικό booking ο πελάτης έχει καταχωρήσει τα βασικά στοιχεία τα οποία ελέγχονται από το Customer Loyalty.
- Το booking επιβεβαιώνεται από το Customer Loyalty. Μόλις η κατάσταση του booking γίνει entered, τότε αποστέλλεται αυτόματη ενημέρωση με τον πελάτη με τα βασικά στοιχεία του booking [Εγχειρίδιο EBOOKING σελ.14].
- Το Customer Loyalty αποστέλλει booking confirmation στο equipment control και στον πελάτη με όλα τα απαραίτητα στοιχεία και τους όρους του booking.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ/ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΝΕΩΜΕΝΗ ΑΦΙΞΗ ΤΟΥ ΠΛΟΙΟΥ

Εφόσον υπάρξει αλλαγή στην άφιξη του πλοίου (λαμβάνεται σχετική ενημέρωση από τα κεντρικά με email), αποστέλλεται email σε όλους τους πελάτες που έχουν booking στο πλοίο ενημερώνοντας τους για την ανανεωμένη άφιξη. Το CUSTOMER LOYALTY ενημερώνει το σύστημα για την ανανεωμένη άφιξη [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 36].

ΛΗΨΗ ΤΕΛΙΚΩΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΩΝ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΠΛΟΙΟΥ

Το TRANSHIPMENT DEPARTMENT αποστέλλει στο CUSTOMER LOYALTY ενημέρωση σχετικά με το εξαγωγικό κλείσιμο κάθε πλοίου με email. Το κλείσιμο αφορά την προθεσμία (ημερομηνία, ώρα) που οι πελάτες πρέπει να έχουν στείλει σημείωμα φόρτωσης, vgm, και τα ειδικά έγγραφα αν απαιτούνται (IMO DOCUMENTS). Επίσης, το TRANSHIPMENT DEPARTMENT αποστέλλει ενημέρωση σχετικά με την προθεσμία (ημερομηνία, ώρα) που το Customer Loyalty πρέπει να αποστείλει λίστα με το σύνολο των επιβεβαιωμένων bookings.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΕΛΙΚΕΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Το Customer Loyalty εφόσον λάβει καταληκτικές ημερομηνίες από το TRANSHIPMENT DEPARTMENT, εξάγει από το σύστημα λίστα με το σύνολο των booking [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 31-33]. Ενημερώνει όλους τους πελάτες με email ζητώντας επιβεβαίωση ετοιμότητας και:

- για τις καταληκτικές προθεσμίες παραλαβής σημειωμάτων φόρτωσης.vgm, ειδικών εγγράφων,
- για την νεότερη ενημέρωση για την άφιξη του πλοίου.

Από την παραπάνω ενημέρωση προκύπτουν τα παρακάτω:

- Ο πελάτης επιβεβαιώνει την φόρτωση, αποστέλλει σημείωμα φόρτωσης, vgm, ειδικά έγγραφα (αν απαιτούνται).
 - ο Με την λήψη του σημειώματος φόρτωσης, ο εκπρόσωπος CUSTOMER LOYALTY ελέγχει (τα βασικά στοιχεία) και προωθεί τα έγγραφα στο EXPORT DEPARTMENT (για την έκδοση φορτωτικής) και στο EQUIPMENT CONTROL (για την έκδοση εισιτηρίου).
 - ο **EBOOKING:** λαμβάνεται ηλεκτρονικό σημείωμα φόρτωσης (e-shipping instruction) με αυτόματη συστημική ενημέρωση μόλις ο πελάτης το καταχωρήσει στο σύστημα [Εγχειρίδιο EBOOKING σελ.15-17]. Μόλις το Customer Loyalty παραλάβει e-shipping instructions, το ελέγχει και αναζητά το ηλεκτρονικό vgm στο σύστημα το οποίο και αποστέλλει στο EQUIPMENT CONTROL για την έκδοση του εισιτηρίου.
 - ο Το EQUIPMENT CONTROL αποστέλλει με email επιβεβαίωση για την έκδοση του εισιτηρίου.
- ROLL OVER: Ο πελάτης ενημερώνει πως το φορτίο δεν είναι έτοιμο, το CUSTOMER LOYALTY μεταφέρει το booking σε επόμενο πλοίο (εφόσον ελέγξει ισχύ συμβολαίου, διαθεσιμότητα χώρου, acceptance special) στο σύστημα [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 34]. Στη συνέχεια ενημερώνει το EQUIPMENT CONTROL και τον πελάτη.
- Ο πελάτης ακυρώνει το booking. Το CUSTOMER LOYALTY ακυρώνει συστημικά την κράτηση [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 35] και ενημερώνει το EQUIPMENT CONTROL και τον πελάτη.

Το CUSTOMER LOYALTY αποστέλλει τελική λίστα με τα booking & SPECIAL CARGO LIST [Εγχειρίδιο BOOKING σελ. 37] στο TRANSHIPMENT DEPARTMENT/EXPORT DEPARTMENT ώστε να προχωρήσουν περαιτέρω.



