

ΟΝΟΜΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
BOOKING ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ARKAS LINE	P.CLAL.D.02_1	20/04/2021

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΕΚΔΟΣΕΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Στην συγκεκριμένη διαδικασία πραγματοποιείται η κράτηση χώρου εισαγωγής επάνω στο πλοίο , έπειτα από αίτημα του εκάστοτε πελάτη
ΕΚΔΟΤΗΣ	Καντερέ Ρούλα
ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ	Αποστολίδου Λένα / Μανώλης Αλεξιάδης
ΕΓΚΡΙΣΗ	Κίμων Κώνστας

ΡΟΛΟΙ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	Arkas Customer Loyalty Representative / Arkas Customer Loyalty Supervisor
--	---

ΤΕΛΙΚΗ ΕΓΚΡΙΣΗ	ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ	
	Βάντα Κωστοπούλου		YES ☒	NO ☐
	Φίλιππος Κωστόπουλος		YES ☒	NO ☐

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ
Ορισμοί
Περιγραφή της Διαδικασίας
Παράρτημα Flow Chart

ΟΡΙΣΜΟΙ
Κράτηση Χώρου Εισαγωγής (Import Booking): είναι η διαδικασία κατά την οποία ο πελάτης μας ζητά να πραγματοποιήσουμε μια κράτηση χώρου επάνω στο επιθυμητό πλοίο από το επιθυμητό λιμάνι φόρτωσης προς τον Πειραιά/Θεσσαλονίκη.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Το booking εισαγωγής (αναφερόμαστε μόνο στις collect περιπτώσεις, στις οποίες ο ναύλος είναι πληρωτέος στο λιμάνι εκφόρτωσης) λαμβάνεται μέσω email από:

- Τον πελάτη: ο πελάτης ενημερώνει το Customer Loyalty σχετικά με τα booking details και τον αριθμό της οικονομικής προσφοράς μέσω email. (εγχειρίδιο σελ. 2)
- Τον πωλητή: ο πωλητής αποστέλλει τα booking details προς το Customer Loyalty με email και κοινοποιεί το τμήμα Trade & Pricing για τη δημιουργία του συμβολαίου. (εγχειρίδιο σελ. 3)
- Τον πράκτορα στο λιμάνι φόρτωσης POL: ο πράκτορας αποστέλλει προς το Customer Loyalty τα στοιχεία της νέας κράτησης εισαγωγής μαζί με τα στοιχεία επικοινωνίας του τοπικού πελάτη, τα οποία και αποστέλλουμε στον πελάτη για τελική επιβεβαίωση. (εγχειρίδιο σελ. 4).

Για να προχωρήσει η διαδικασία του booking, ο πελάτης / ο πράκτορας (συνδυασμός και των 2) παραθέτει τα παρακάτω προ-απαιτούμενα στοιχεία:

- Επωνυμία και στοιχεία επικοινωνίας φορτωτή (shipper)
- Επωνυμία παραλήπτη (consignee)
- Είδος εμπορεύματος
- Είδος εξοπλισμού
- Αριθμό κουτιών
- Λιμάνι φόρτωσης/εκφόρτωσης
- Target vessel/readiness of the cargo

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

Έλεγχος οικονομικής προσφοράς στο τοπικό σύστημα

Ο εκπρόσωπος εισέρχεται στο τοπικό σύστημα ORIAN, στο task «ευρετήριο Quotations».

Συμπληρώνοντας την επωνυμία του πελάτη, το POL, το POD, το Point of Origin (αν υπάρχει) και Final Destination (αν υπάρχει) και πατώντας αναζήτηση (εικονίδιο: κιάλια), ελέγχει τα παρακάτω. (εγχειρίδιο σελ. 5-6)

- **Ισχύ οικονομικής προσφοράς.** Αν η προσφορά δεν είναι σε ισχύ σύμφωνα με την ετοιμότητα του φορτίου – target vessel ή δεν είναι σύμφωνη με το αίτημα της κράτησης τότε προωθείται στον πωλητή (για την ανανέωση της προσφοράς) με κοινοποίηση στο Trade & Pricing (για την έκδοση νέου συμβολαίου). Αυτό ισχύει για τους πωλητές του γραφείου του Πειραιά.
Για τις πωλήσεις της Θεσσαλονίκης, οι πωλητές δημιουργούν και το συμβόλαιο στο σύστημα της γραμμής.
- **Οικονομική προσφορά χωρίς αριθμό Συμβολαίου.** Αν δεν υπάρχει συμβόλαιο συμπληρωμένο, τότε προωθείται ο αριθμός της οικονομικής προσφοράς στο Trade & Pricing για την έκδοση νέου συμβολαίου. (εγχειρίδιο σελ. 7)

ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ BOOKING – ΑΠΟΣΤΟΛΗ BOOKING CONFIRMATION

- Αφού ολοκληρωθεί ο έλεγχος του συμβολαίου, το Customer Loyalty καταχωρεί στο τοπικό σύστημα το booking είτε μέσω του task «vessel booking» είτε μέσω της προσφοράς, συμπληρώνοντας όλα τα απαραίτητα πεδία (πλοίο, πελάτη, λιμάνι φόρτωσης-εκφόρτωσης-μεταφόρτωσης, ποσότητα και τύπο εξοπλισμού, βάρος φορτίου και τέλος αν είναι empty/full). (εγχειρίδιο σελ.8-9-10)
- Σε περίπτωση που το ταξίδι για το οποίο επιθυμούμε να εκδώσουμε το booking δεν έχει ανοιχτεί στο Orian από το Documentation Dept - Feeder Department, τους ζητάμε τη δημιουργία του ταξιδιού μέσω email. Αν

η κράτηση είναι μέσω Transshipment το booking εκδίδεται πρώτα στο ταξίδι << EXPECTED VESSELS>> και στη συνέχεια όταν το εμπορευματοκιβώτιο φορτωθεί από το Transshipment port, τότε γίνεται η καταχώρηση του τελικού ταξιδιού με το οποίο θα αφιχθεί στο λιμάνι προορισμού.

- Κατά την αποθήκευση της κράτησης μέσα στο σύστημα, βγαίνει αυτόματα ένα booking reference number προς αποστολή στον πελάτη. Αυτό είναι το booking confirmation number και αποστέλλεται στον πελάτη μέσω email. (εγχειρίδιο σελ.11)
- Στις περιπτώσεις που το booking λαμβάνεται από τον πελάτη ή τον πωλητή στέλνουμε τις λεπτομέρειες του booking στον πράκτορα μαζί με το contract number και προσθέτουμε το booking reference στο θέμα του email προς διευκόλυνση μας κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης του booking. (εγχειρίδιο σελ.12)
- Στην περίπτωση που το booking λαμβάνεται από τον πράκτορα, αποστέλλουμε με email την επιβεβαίωση στον πράκτορα, εφόσον πρώτα την έχουμε λάβει από τον παραλήπτη, καθώς και το contract number και προσθέτουμε το booking reference στο θέμα του email προς διευκόλυνση μας κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης του booking.

Διαδικασία FORECAST BOOKINGS/VESSEL

- Το Customer Loyalty ενημερώνει το πρακτορείο στην Ισπανία με email για κάθε πλοίο με το σύνολο του κατά προσέγγιση εξοπλισμού που θα χρειαστούμε για την εξυπηρέτηση των booking εισαγωγής από τα λιμάνια της Ισπανίας προς το λιμάνι του Πειραιά & Θεσσαλονίκης. (εγχειρίδιο σελ.13)
- Σε περιπτώσεις έλλειψης χώρου ή εξοπλισμού ενημερωνόμαστε σχετικά από τον πράκτορα και εμπλέκεται ο Commercial Manager για την περαιτέρω διαπραγμάτευση χώρου με τη γραμμή. Ωστόσο και στις δύο περιπτώσεις (έλλειψη χώρου/έλλειψη εξοπλισμού) η τελική απόφαση δίνεται από τον Commercial Manager για την προτεραιότητα των bookings.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ BOOKING

Κατόπιν της αποστολής του booking ή της επιβεβαίωσης στον πράκτορα βρισκόμαστε σε συνεχή επικοινωνία μαζί του παρακολουθώντας την εξέλιξη της κράτησης. Φροντίζουμε να συλλέξουμε πληροφορίες από τον πράκτορα σχετικά με την ετοιμότητα του φορτίου, την ημερομηνία του stuffing (αν το κόστος της οδικής από τις εγκαταστάσεις του φορτωτή είναι collect στον προορισμό), και το target vessel. Τις πληροφορίες που μας στέλνει ο πράκτορας τις προωθούμε στον πελάτη προς ενημέρωσή του.

Κατά τη διάρκεια της εξέλιξης του booking υπάρχει πιθανότητα να προκύψουν προβλήματα ή κάποια επιπλέον κόστη για τα οποία οφείλουμε να ενημερώνουμε εγκαίρως τον παραλήπτη.

Τα επιπλέον κόστη καταχωρούνται στο τοπικό σύστημα Orian μέσα στο booking στην καρτέλα charges. (εγχειρίδιο σελ.14)

ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ DRAFT BL

Λίγο πριν την αναχώρηση του πλοίου από το λιμάνι φόρτωσης λαμβάνουμε μέσω αυτοματοποιημένου email την draft BL την οποία αποστέλλουμε στον πελάτη-παραλήπτη προς επιβεβαίωση ενώ ταυτόχρονα τον ενημερώνουμε για την αναμενόμενη ημερομηνία αφίξεως του φορτίου του. Κατόπιν καταχωρούμε τον αριθμό της BL στο τοπικό σύστημα. (εγχειρίδιο σελ.15-16-17-18)

Στην περίπτωση που ο παραλήπτης ζητήσει κάποια αλλαγή ενημερώνουμε τον πράκτορα προκειμένου να προχωρήσει με τις απαραίτητες διορθώσεις.

ΛΗΨΗ SWB Ή TELEX RELEASE

Κατόπιν της αναχώρησης του πλοίου από το λιμάνι φόρτωσης λαμβάνουμε μέσω email το έγγραφο του **TELEX RELEASE** του φορτίου ή την **SWB (Sea-Way BL)** την οποία και αποστέλλουμε στον παραλήπτη. (εγχειρίδιο σελ.19-20-21-22-23). Προωθούμε την ενημέρωση του πράκτορα στο τμήμα Διατακτικών για την απελευθέρωση του φορτίου στην περίπτωση που είναι Telex Release.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΝΕΩΜΕΝΗ ΑΦΙΞΗ ΤΟΥ ΠΛΟΙΟΥ

Εφόσον υπάρξει αλλαγή στην άφιξη του πλοίου (λαμβάνεται σχετική ενημέρωση από το Documentation Dept - Feederling Department μέσω email στον Πειραιά, (στην Θεσσαλονίκη λαμβάνεται σχετική ενημέρωση από το equipment control), αποστέλλεται email σε όλους τους πελάτες που έχουν booking στο πλοίο για την ανανεωμένη άφιξη και ενημερώνουμε το τοπικό σύστημα με τη νέα ημερομηνία. (εγχειρίδιο σελ.24-25)

****Σημείωση:**

- Στην περίπτωση που ο πελάτης ακυρώσει το booking, τότε το Customer Loyalty ενημερώνει πάντα το σύστημα ORIAN και τον πράκτορα.
- Στην περίπτωση που ο πελάτης κάνει roll το φορτίο του, δεν προχωράμε στο σύστημα σε καμία αλλαγή, μέχρι να μάθουμε το τελικό πλοίο (τότε κάνουμε την καταχώρηση στο σύστημα)

|

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ FLOW CHART

