

Questions «CIS-online» avec la nouvelle version de réservation TWC 2017

Produits **«CIS-online»**
Valable dès le **22.11.2016**

Vos personnes de contact

Pour les questions techniques «CIS-online»

Team eBusiness
Mail: eBusiness@sbbcargo.com
Tel: 0800 707 100 – touche 2
Heures de service: lundi - vendredi / 08.00 h – 17.00 h

Pour les questions spécialisées «TWC 2017»

Support technique «TWC 2017»
Mail: wlv2017@sbbcargo.com
Tel: 051 286 89 60
Heures de service: lundi - vendredi / 07.00 h – 18.00 h

Questions «CIS-online» avec la nouvelle version de réservation TWC 2017

Seite 2/4

1. Questions

FAQ

Les anciens modèles ont-ils été repris dans le nouveau système?

Le transfert des modèles d'ordre s'effectue automatiquement.

Des données telles que le code LWV/poids estimé doivent pour la première fois être adaptés et sauvegardés par le client.

En cas d'incertitude concernant l'adaptation des modèles: comment peut-on aider les clients à adapter les modèles?

Dans l'E-Learning TWC 2017 les clients trouveront la rubrique «Créer / modifier / supprimer» un modèle.

Pour bénéficier d'une assistance supplémentaire, les clients peuvent s'adresser à l'équipe e-Business:

ebusiness@sbbcargo.com,
Tél: 0800 707 100 / touche 2

Peut-on modifier la marchandise une fois un booking effectué?

Oui. Lors d'un booking, vous pouvez modifier la marchandise sous la fonction «Update».

S'il faut augmenter le poids ou modifier le type de wagon (de 2 à 4 essieux), la capacité (poids/longueur) est de nouveau testée.

Peut-on exporter la liste des bookings dans Excel?

Au moyen du symbole vert d'Excel, vous pouvez imprimer/sauvegarder l'aperçu de la liste des bookings.

Comment le système recherche-t-il la capacité lorsqu'une réservation comporte plusieurs wagons?

«CIS-online» recherche la capacité pour tous les wagons saisis dans l'envoi. Le système de réservation ne divise pas le groupe de wagons.

Si pour un envoi avec plusieurs wagons, le système ne trouve pas de capacité disponible sur la chaîne de transport souhaitée:

- subdivisez l'envoi en réservations séparées ou
- discutez avec notre gestion des réservations pour trouver une solution

Quelle est l'utilité du code LWV ?

Un code LWV est requis pour effectuer un booking. Ce code désigne le type de wagon. Vous pouvez aussi utiliser des types de wagons privés pour le booking. Dans la colonne «Désignation», vous cherchez les wagons P et le type correspondant.

En cliquant sur la loupe derrière le champ de saisie lors du booking, vous affichez les codes disponibles.

En cas de questions, veuillez vous adresser à la gestion des réservations:

booking@sbbcargo.com,
Tél : 0800 707 100 / touche 1

Questions «CIS-online» avec la nouvelle version de réservation TWC 2017

Seite 3/4

La réservation des wagons vides a-t-elle été modifiée?

Le processus de commande pour les wagons vides appartenant au chemin de fer reste inchangé.

Nous vous conseillons toutefois de réserver les wagons vides le plus tôt possible. Plus la commande de wagon nous parvient tôt, plus nous avons de possibilité de vous mettre le type de wagon demandé à disposition à la date souhaitée.

Les wagons vides qui ne sont plus utilisés après le déchargement sont-ils automatiquement enlevés?

Les wagons vides doivent être signalés comme étant prêts à être enlevés après le déchargement.

On peut le faire par téléphone auprès de l'équipe de réservation des wagons (0800 707 100, touche 1), par e-mail (booking@sbbcargo.com), ou via CIS-online sous le module «Disponibilité pour enlèvement».

Ce processus stoppe la taxe de stationnement au moment signalé.

Le check-in rend-il superflue la saisie dans la rubrique «Disponible pour enlèvement» dans l'ordre de transport?

Le check-in suffit pour la réalisation du transport.

En saisissant «Disponibilité pour enlèvement», vous stoppez le calcul du temps imparti pour la taxe de stationnement.

Le check-in doit être transmis avec un poids estimé maximal.

Problème pour certains: que faut-il faire si vous ne pouvez pas encore indiquer le poids au moment du check-in?

Pour ce faire, il y a l'option Prestation supplémentaire. La prestation supplémentaire (ZLA) génère un e-mail à l'équipe ORS correspondante.

Ainsi, l'équipe ORS ou RCP sait que le wagon doit être pesé. Vous pesez le wagon et la prestation supplémentaire est mise sur «Effectué». Cette ZLA saisit le poids définitif (pesé) qui sera aussi repris dans l'envoi.

Instructions précises sur le sujet: check-in prestation supplémentaire
Cela signifie que vous n'avez pas à saisir une correction en raison d'une indication de poids erronée.

La suppression d'un check-in supprime-t-elle aussi le booking qui s'y rapporte?

Oui. Si vous annulez un check-in, toute la réservation (booking et check-in) est supprimée.

Après un booking, plusieurs personnes peuvent-elles procéder au check-in?

Le check-in peut être effectué par le client qui a effectué le booking. L'expéditeur peut également effectuer le check-in. Via la liste booking il trouve son envoi et effectue le check-in.

Le destinataire voit dans Cis-online les envois sous «Wagons à réceptionner»; celui-ci n'a pas la possibilité d'effectuer l'enregistrement n'est pas possible. Si vous n'agissez qu'en qualité de payeur de frais, vous ne pouvez pas consulter les envois.

En temps que payeur des frais vous ne pouvez pas visualiser l'envoi.

Questions «CIS-online» avec la nouvelle version de réservation TWC 2017

Seite 4/4

Après le booking, dans le module «Répartition des wagons», voit-on les wagons à réceptionner dans le nouveau système?

Oui, dans le menu «Répartition des wagons», vous saisissez les valeurs correspondantes et vous pouvez voir les envois en question.

Avec l'option «Définir liste», vous pouvez sélectionner les informations à afficher.

Cela s'applique aussi à l'option «Wagons à expédier».

Est-ce que l'ETA (Estimated time of arrival) annonce l'arrivée en gare ou au site de déchargement?

Dans le trafic intérieur, l'ETA indique l'heure d'arrivée limite au site de déchargement du destinataire.

Dans les trafics internationaux, l'heure d'arrivée est indiquée par l'entreprise ferroviaire partenaire.

Peut-on continuer d'envoyer des ordres de transport par fax/e-mail?

Oui, les ordres de transport peuvent encore être transmis par fax/e-mail, mais dans ce cas, il faut inclure le temps de traitement de la gestion des réservations et des frais vous seront facturés. De plus il n'est pas possible d'établir un booking préalable.
