

## Domande frequenti «CIS-online» sulla nuova logica di prenotazione con TCC 2017

Prodotto                    **«CIS-online»**  
Valido dal                 **22.11.2016**

---

### **Le vostre persone di contatto**

---

#### *Domande tecniche per «CIS-online»*

Team eBusiness  
Mail: [eBusiness@sbbcargo.com](mailto:eBusiness@sbbcargo.com)  
Tel: 0800 707 100 – tasto 2  
Orario di servizio: Lunedì – Venerdì / 08.00h – 17.00h

#### *Domande sul prodotto «TCC 2017»*

Assistenza tecnica «TCC 2017»  
Mail: [wlv2017@sbbcargo.com](mailto:wlv2017@sbbcargo.com)  
Tel: 051 286 89 60  
Orario di servizio: Lunedì – Venerdì / 08.00h – 17.00h

## Domande frequenti «CIS-online» sulla nuova logica di prenotazione con TCC 2017

### 1. Domande frequenti

#### FAQ

|   |  |
|---|--|
| I vecchi modelli vengono ripresi nel nuovo sistema?   | <p>Il trasferimento degli ordini modello avviene in modo automatico.</p> <p>Dati come il codice RCV/peso stimato devono essere inseriti e salvati per la prima volta.</p>  |
| In caso di incertezze inerenti l'aggiornamento dei modelli, quali possibilità ci sono per sostegno? | <p>Nel E-Learning del «TCC 2017» esiste un modulo speciale sul «creare / modificare / eliminare un modello».</p> <p>I clienti che hanno bisogno di un sostegno, si possono rivolgere al team e-Business:</p> <p><a href="mailto:ebusiness@sbbcargo.com">ebusiness@sbbcargo.com</a>,<br/>Tel: 0800 707 100 / tasto 2</p>  |
| È possibile modificare la merce dopo aver effettuato il booking?                                    | <p>Sì. In un booking è possibile cambiare la merce sotto la funzione «Update».</p> <p>Se occorre aumentare il peso oppure cambiare il tipo di carro (uno a 4 assi invece di uno a 2 assi), la capacità viene nuovamente verificata (peso/lunghezza).</p>   |
| È possibile esportare la lista «booking» in un file Excel?  | <p>Tramite l'icona verde di Excel potete stampare/salvare il riepilogo della lista «booking».</p>  |
| Come cerca il sistema di prenotazione la capacità per tutti i carri elencati nella spedizione?      | <p>Il «CIS-online» cerca la capacità per tutti i carri elencati nella spedizione. Il sistema di prenotazione non suddivide il gruppo di carri.</p> <p>Se per una spedizione con più carri non trovate la capacità necessaria nella catena di trasporto desiderata:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dividete voi stessi la spedizione in prenotazioni singole oppure,</li><li>- prendete contatto con la nostra gestione delle prenotazioni per trovare una soluzione</li></ul>   |
| In che modo trattiamo i nuovi codici RCV (tipo di carro) nel sistema di prenotazione adattato?      | <p>Per effettuare il booking è sempre necessario un codice RCV. Questo codice designa il tipo di carro. Per il booking potete utilizzare anche tipi di carri privati. Cercate i carri P e il relativo tipo di costruzione nella colonna «Denominazione».</p> <p>Per vedere i codici disponibili, facendo il booking cliccate sulla lente dietro il campo di immissione.</p> <p>Se avete domande, rivolgetevi alla Gestione delle prenotazioni</p> <p><a href="mailto:booking@sbbcargo.com">booking@sbbcargo.com</a>,<br/>Tel: 0800 707 100 / tasto 1</p> |
| Ci sono dei cambiamenti per l'ordinazione di carri vuoti?   | <p>Il processo di ordinazione di carri vuoti appartenenti alla ferrovia resta invariato. Vi consigliamo però di prenotare i vagoni vuoti il più presto possibile. Prima prenota, più alte sono le possibilità, che vi possiamo</p>   |

## Domande frequenti «CIS-online» sulla nuova logica di prenotazione con TCC 2017

|  |  |
|--|--|
|  | consegnare il tipo di carro desiderato e anche tempestivamente.  |
| I carri vuoti, che dopo le operazioni di scarico non servono più, vengono ritirati automaticamente?  | <p>Dopo le operazioni di scarico, bisogna notificare la disponibilità al ritiro dei carri vuoti.</p> <p>La notifica si può fare per telefono presso il team di prenotazione carri (0800 707 100, tasto 1), per e-mail (booking@sbbcargo.com), oppure tramite CIS-online sotto il modulo «Disponibilità al ritiro».</p> <p>In questo modo si interrompe la tassa di sosta dei carri per il momento segnalato.</p>   |
| In caso di ordine di trasporto con il check-in decade la necessità di notificare la «Disponibilità al ritiro»?   | <p>Per dare l'ordine di trasporto basta il check-in.</p> <p>Con la notifica della «Disponibilità al ritiro» interrompete il calcolo del tempo per la tassa di sosta.</p>   |
| Il check-in deve essere inoltrato insieme all'indicazione di un peso massimo stimato. Un problema per alcuni: cosa si può fare se al momento del check-in non è ancora possibile indicare il peso? | <p>In questo caso c'è l'opzione «Prestazione supplementare». La prestazione supplementare (ZLA) genera un'e-mail al team ORS corrispondente.</p> <p>Così l'ORS o il team produzione regionale (RCP) sa che il carro deve essere pesato. Gli addetti provvedono a pesare il carro e la prestazione supplementare viene impostata su «Effettuato». La ZLA registra il peso definitivo (pesato) che sarà ripreso poi anche nella spedizione. Per istruzioni dettagliate in merito: check-in prestazione supplementare.</p> <p>Ne deriva che, se avete indicato un peso errato, non dovete più registrare un ordine di correzione.</p> |
| Se si cancella un check-in, si elimina anche il rispettivo booking?  | Sì. Annullando un check-in, eliminate contemporaneamente l'intera prenotazione (booking e check-in).   |
| Dopo il booking, possono effettuare altre persone il check-in?   | <p>Il Check-in può essere effettuato dal cliente che ha creato il booking. L'utente che però figura come mittente, può anche effettuare il Check-in. Esso prende la sua spedizione nella sua Booking Lista ed effettua in questo passaggio il Check-in.</p> <p>Il destinatario vede la spedizione nel CIS-online sotto «Carri in arrivo», qui il check-in non si può effettuare.</p> <p>Le spedizioni non possono essere richiamate da chi opera solo nel ruolo di pagatore del porto.</p>   |
| Nel nuovo sistema, dopo il booking è possibile vedere i carri da accettare nel modulo «Disposizione dei carri»?  | <p>Sì, nel menu «Disposizione dei carri» registrate i relativi dati e potete vedere le rispettive spedizioni.</p> <p>Con l'opzione «Definire la lista» potete selezionare le informazioni da visualizzare.</p> <p>Lo stesso vale per l'opzione «Carri da spedire».</p>   |
| L'ETA (Estimated time of arrival) visualizza l'arrivo alla stazione o nel posto di scarico?  | Per il traffico interno l'ETA indica l'orario limite di arrivo nel posto di scarico del  |

## Domande frequenti «CIS-online» sulla nuova logica di prenotazione con TCC 2017

---

---

destinatario.

Per il traffico internazionale, invece, viene indicato l'orario di arrivo presso la ferrovia partner.

---

È ancora possibile inoltrare ordini di trasporto per fax/mail?

Sì, è ancora possibile inoltrare ordini di trasporto per fax/mail, ma in questo caso bisogna calcolare il tempo necessario per il trattamento dell'ordine presso la Gestione delle prenotazioni, dove vengono fatturate anche delle spese e poi non è possibile effettuare il booking in per tempo.

---