



Track and Trace Manual del Agente

Europe Service Center

Enero 2006

Español

Contenido

| | |
|--|---|
| Control de cambios | 3 |
| Manual del Agente de Track and Trace | 4 |

Control de cambios

| | Autor | Aprobado por | Notas | Fecha |
|------|----------------|----------------|---------------|------------|
| V1.0 | Raquel Montejo | Dominique Brun | Versión final | 17/01/2006 |

Manual del Agente de Track and Trace

Cada vez que se le vaya a realizar un envío de billetes, usted recibirá un email en el que se indicará el número de pedido y un link para consultar el estado de dicha orden en la herramienta de Track and Trace.

Haga click en el link del email y automáticamente se abrirá una ventana de su explorador de Internet, conectada a Track and Trace, donde se mostrará la información del estado de su pedido.

The screenshot shows the Track and Trace interface. It includes a 'Customer information' section with fields for 'Customer code' (38000211) and 'Customer name' (MASILI VIAGGI & TURISMO SRL). Below this is a 'Search Criteria' section with a 'Refresh' button and fields for 'Order Nº' (202765), 'From' (19/07/2005), 'To' (17/01/2006), and 'Customer' (38000211). A table displays the order status with columns: Act, Type, Order, Order Date, F, Description, Status, Status Date, carrier name, and Pack. nbr. The first row shows: IT, SO, 202765, 03/10/2005, A, Ord. Shipped, 050, 14/10/2005, carrier name, 0. Arrows point from the following text to specific fields in the interface:

- Customer Code**
Su código IATA
- Customer name**
El nombre de su agencia
- Order number**
Número de pedido, por favor anote este número en caso de que necesitare realizarnos alguna consulta sobre el mismo.
- Order date**
Fecha en la que Saflog recibió el pedido de suministro
- Description**
Información sobre el estado de su entrega de billetes
- Status Date**
Fecha en la que se actualizó por última vez el estado de su entrega

En el caso de que exista algún problema con su entrega, en el campo "Descripción" podrá encontrar los siguientes estados: "Order blocked" (orden bloqueada), "Order cancelled" (orden cancelada), en cuyo caso le rogamos que se ponga en contacto con nosotros a través de nuestro Portal de Cliente www.iata.org/europe/cs.

Si en el campo "Descripción" aparece el estado "Delivered" quiere decir que su pedido ya fue entregado.

En el caso de que usted no haya recibido los billetes, le rogamos que compruebe que efectivamente es así y que se ponga en contacto con nosotros a través de nuestro Portal de Cliente www.iata.org/europe/cs.

Le indicamos cómo debe proceder para realizar cualquier consulta en relación a este tema:

Debe dirigirse al Portal del Cliente: www.iata.org/europe/CS, elija el idioma español, y después haga un click en “Contáctenos”.

Le aparecerá un pequeño formulario que debe rellenar indicando su código IATA, su número de pedido y la razón por la que se pone en contacto con nosotros.