**Documented Interview**

**Emil:** Ano po ung flow of transaction sa delivery po?

**Ms. Cliffe:** If hindi siya i-dedeliver dito, if yung booking nila is pick up sa warehouse nila so yung truck naming dito ipapadala naming doon sa warehouse nila. Pag-ka pick up duon nang goods sasabihin nila sa amin kung saan nila gustong ipadala. Sa airport ba o sa seaport tapos ipapasa namin siya sa truck tapos itrantransport siya doon sa pier. Pagkatapos doon i-uunload, isasakay siya sa vessel o sa aircraft.

**Emil:** May ibibigay po bang papers yung port?

**Ms. Cliffe:** Oo.

**Emil:** Tapos narereceive nyo rin po yung …….

**Ms. Cliffe:** Oo. DR like waybill yung tawag dun if nag load ka sa airport. Airway bill ang tawag dun tapos sa seaport naman seaway bill. Yun yung parang resibo na nareceive na nila yung cargo.

**Emil:** After pong ma deliver sa port dadalhin po ba sa particular na port ung cargo?

**Ms. Cliffe:** Oo. Example dito sa port manila dadalhin dito sa port cebu. So yung vessel kung ano yung ito nya aalis na siya papuntang cebu. Pagdating nya nang cebu, yung agent naman naming dun yung pipick up nang cargo. Pag pick up nya nang goods nakabukod bukod na yung mga goods sa ibat ibang destination. Like kung anong city siya sa cebu ididistribute. So yung agent na naming ang bahalang mag distribute doon.

**Emil:** Yung mga agent nyo po ba tinatawagan po ba kayo dito or iniinform po kayo kapag nakuha na po nila yung cargo.

**Ms. Cliffe:** Oo, tinatawag nila kami.

**Emil:** Napansin lang po naming sa company nyo is may isa lang po kayong customer service personnel hindi po ba?

**Ms. Cliffe**: Oo.

**Emil:** Ano po yung ginagawa nya sa exactly?

**Ms. Cliffe:** Siya yung naka toka sa mga inquiries sa cebu. Siya yung nag eentertain nang mga future clients.

**Emil:** Dito po wala po?

**Ms. Cliffe:** Meron pero generalize lang kami kasi alam naman namin lahat dito.

**Emil:** So wala pong specific personnel na nakatoka sa customer service.

**Ms. Cliffe:** Oo wala.

**Emil:** May mga reports po ba kayo nang monthly transactions?

**Ms. Cliffe:** Oo. Meron kami kaso sa amin naman is annually.

**Emil:** Computerize po ba yung mga reports na yan?

**Ms. Cliffe:** Computerize naman siya.

**Emil:** May mga process po ba sa company na masasabi nating nakakapagod po nagtatake nang malaking time?

**Ms. Cliffe:** Wala naman masyado. Ang ano lang namin dito is kung hindi naman urgent yung cargo iniipon muna namin dito sa office para isang pasahan na lang. Dun lang nagkakadelay. So bali operational delay lang kung tawagin.

**Roldan:** May mga palitan po ba nang reports between the main branch and dito po?

**Ms. Cliffe:** Wala naman kaming reports kasi iba talaga yung mga clients nila doon at iba rin ang dito. Yung mga palitan lang namin nang mga report is yung about sa project cargoes namin. Every week kaming nag rereport sa client.

**Roldan:** Yung sinasabi nyo po bang projects is yung parang sa Isabela po na sinabi nyo po last interview?

**Ms. Cliffe:** Oo.

**Emil:** Kung gusto po bang malaman nang customers yung packages nila, sila po ba yung mismong tumatawag or kayo po?

**Ms. Cliffe:** Sila yung tumatawag. Hindi kasi kami nag uupdate kapag hindi sila tumatawag at yun ang reason kung bakit may mga customer na nag babackout sa amin.

**Emil:** Bali kapag po hindi sila tumawag hindi na rin kayo nakakapag update?

**Ms. Cliffe:** Oo. Nag uupdate lang kami kapag idedeliver na namin at kapag nandun na sa destination. Ang gusto talaga kasi nila is kita lahat nang process katulad nang kung nasaan na talaga yung package nila ngayon.

**Emil:** Nandito na rin po ba sa list po na ibinigay nyo po sa amin yung mga companies po na involve po sa transaction katulad po nang LBC at DHL?

**Ms. Cliffe:** Wala sila dyan. Kasi kapag nalaman nang customer na niloload namin ung packages nila dyan mas mabuting mag direct na lang sila dyan.

**Rob:** Ma’am sa update po. Sabi po kasi nang prof namin baka pwedeng text text na lang po yung pag update nang packages. Parang sinasabi nya bakit kailangan pa naming gawan kayo nang system kung pwede naman pong text text na lang.

**Ms. Cliffe:** Ang demand kasi nang customer ay gusto nilang makita yung exact date na umalis yung barko ganito ganyan. At kailangan rin kasi namin i-printout. Kasi kapag nag uupdate kami like nag uupdate kami sa mga shipping details namin kung kalian darating yung cargo namin, piniprintout namin yung details so kapag nag documentation hindi mahirap kasi pano mo idodocument yung text text lang so hindi talaga siya convenient para sa kanila.

**Emil:** Kapag deniliver po ba yung shipment sa Cebu, sa Cebu lang po ba siya ibababa po tapos mula po sa Cebu ipupunta po siya sa ibat ibang cities po?

**Ms. Cliffe:** Oo.

**Emil:** May iba po bang mga lugar na nag dro-drop po?

**Ms. Cliffe:** Oo. Like Ilo-ilo at kahit saan dito. Domestic.

**Emil:** Tapos kapag international po export na lang po?

**Ms. Cliffe:** Oo. Import din meron. Last na yung export namin.

**Emil:** Yung mga customers nyo po ba is puro agencies or company hindi po siya yung pang individual lang po?

**Ms. Cliffe:** Meron din kaming pang individual. Sa export namin meron din.

**Aerron:** Meron po ba kayong available na parang sample transaction?

**Ms. Cliffe:** Like yung flow talaga nang transaction namin?

**Roldan and Aerron:** Yung parang mga resibo po ganyan.

**Ms. Cliffe:** Meron. Gusto nyo bang makita?

**Lahat:** Opo.

**Roldan:** Pano po yung paraan nang file handling nyo po sa mga resibo o sa kahit anong important documents?

**Ms. Cliffe:** Nilalagay namin sa folder.

**Emil:** So bali poi sang transaction isang folder?

**Ms. Cliffe:** Oo.

**Emil:** Diba po gusto nyo rin po sa system is downloadable na po yung resibo or yung naging transaction po sa pagdedeliver?

**Ms. Cliffe:** Oo. Nakita nyo yung sa DHL na may tracking form. Yun ang gusto namin. Nandun yung kung na deliver na ba siya and sino yung ang receive. Nandun ung lahat nang details.

**Rob:** Ma’am gusto nyo po ba lahat po nang documents na important po is nakalagay na po sa iisang system para hindi na po mag folder folder po.

**Ms. Cliffe:** Pwede din naman. Pero medyo risky rin kasi may mga system na nagcracrash diba?

**Emil:** Bali po back up na lang po.

**Ms. Cliffe:** Oo.

**Emil:** Pano po yung palitan po nang documents between po sa inyo sa company na involve po sa transaction?

**Ms. Cliffe:** Ganito. Mag pipick up kami sa cignal tapos kapag nag pick up na kami doon ibibigay to namin. Pagkatapos iiwanan namin sila nang copy nang waybill. Yun ung parang resibo na nareceive namin so yung mag sisign dun is yung nag pick up naming empleyado doon. Pagkatapos nyan dadalhin na namin to sa port. Pagdala namin sa port at na load na siya sa vessel so ito na naman yung resibo bill of lading naman yung makukuha namin. Meron yan number, vessel, voyage number, may destination and meron din yang list nang commodities na pinadala namin. Pagdating na nya sa…. For example sa Cebu, ibibigay na namin to ung mga BL number, ung mga details nang DL pwede nyo nang makuha yung mga goods namin kasama na ito. Ito nasa loob to nang karton pinapasok naming ito. So kapag na deliver na siya sa destination then mag sisign na yung customer dito.

**Emil:** So ito po babalik po ito sa inyo?

**Ms. Cliffe:** Oo. Tapos ito kukunin nang agent namin. Iiwan siya nang copy doon sa client namin ung pink. Yung isang pink para sa client namin. Yung green para sa amin at ito isasauli naming sa cignal.

**Emil:** Ok po. Yung mga airports at seaport po binibigyan rin po ba kayo nang mga papers po?

**Ms. Cliffe:**  Oo. Ito naman yung resibo nang waybill.

**Emil:** Diba po naka sched po yung pagdating nang cargo kunwari po from manila to cebu. Pano po malalaman nang agent po doon na darating na po yung cargo?

**Ms. Cliffe:** Kami yung mag sasabi. Kasi alam naman namin dun kung saan namin siya masasakay, at what time siya masasakay, time of arrival nang airplane or ship.

**Emil:** Through text po ba un?

**Ms. Cliffe:** Oo. Through text.

**Emil:** Yung transaction papers nyo po so bali po binibigay nyo po sa customer yung pinick upan nyo po?

**Ms. Cliffe:** Ito naman yung binibigay nang cignal sa amin like proof nila na ito yung kinarga nila sa amin ito naman yung proof na nakarga talaga namin.

**Emil:** So bali po binibigay nyo po doon sa pinuntahan nyo pong ware house tapos ito po isasama po sa package po tapos po kapag nakuha na po nang agent nyo po kunwari po sa Cebu po dadalhin po ito sa client po?

**Ms. Cliffe:** No, kapag idedeliver na siya sa cebu, ipapa sign to nang messenger and yung messenger pagkatapos na lahat nang papers na deliver na nya ipapadala naman nita ditto sa amin.

**Emil:** Ok po.

**Ms. Cliffe:** Hindi kami makakapag bill kung walang ganito.

**Emil:** Last question po naming is diba po 10 years na po itong business nyo po, ano po yung nag tulak po inyo na mapagisipang magkaroon po nang system na matratrack po yung status nang delivery?

**Ms. Cliffe:** noon kasi yung clients namin is mga irregular lang like pumapasok tapos umaalis ngayon nag seserve na kasi kami na parang courier like DHL. Meron na kaming clients na regular so gusto nila ma trace yung accurate details na binibigay namin sa kanila. So yun ang gusto nilang makita.

**Emil:** Kung sakali pong nagpatuloy po yung ganitong manual system nyo po, ano po sa tingin nyo po yung magiging resulta ng company po .

**Ms. Cliffe:** Mawawala sila sa amin kasi meron kasi kaming isang agent nang cignal na hindi na talaga siya kumarga sa amin kasi hindi nila nakikita yung mga details online. Gusto kasi nilang makita anytime of the day ung status nila.

**Emil:** So yun lang po yung demand nila?

**Ms. Cliffe:** Oo.

**Rob and Roldan:** May list po ba kayo nang mga nag wa-walk in po dit?

**Ms. Cliffe:** Oo.

**Lahat:** pwede rin po ba naming hingin ng copy po?

**Ms. Cliffe:** Sorry kasi si ma’am che ang may alam nun kaya hindi ko siya maibibigay sa ngayon.

**Lahat:** Sige po.