

**GF NUEVA CONDOMINIUM, 646 YUCHENGCO ST. BINONDO, MANILA, PHILIPPINES**

**Basic Information**

Average number of customers per day: 9 – 15 customers

Average number of transactions per day: 9 – 15 delivery transactions

Average number of transactions per week: 25 – 45 delivery transactions

Average number of transaction files per company, per year: 100 - 250 maximum files received per clients

**Flow of Transaction**

**Emil:** Ano po ba ung flow of transaction nyo po ?

**Ms. Cliffe:** So, ganito ung flow. Ipipick up ung packages sa main warehouse which is in Las Piñas, tapos kung airfreight ang ginagamit naming airline are Cebu Pacific and then PAL, tapos may agent kame na kukuha nun and sila na ung mag dedeliver dun sa particular city. Tapos kung by sea freight naman is Las Piñas, pier, then destination.

**(**Second interview**)**

**Emil:** Ano po yung flow of transactions sa delivery po?

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

**Other Info about delivery transaction**

**Emil:** Local lang po ba kayo o International rin po?

**Ms. Cliffe:** Ang main namin is Local lang. Yung international namin is export lang.

**Roldan:** May limitations po ba kayo nang pag dedeliver?

**Ms. Cliffe:** Wala kaming limitation. Minimum siguro. Kung ano lang talaga yung ipapadala nang customer maa-accommodate na namin yun. Kasi pinapasa lang namin sa airline tapos kami na ang nag didistribute nun.

**Roldan:** Kayo po ba yung nagbabayad dun sa mismong airline o yung customer na po?

**Ms.** **Cliffe:** Kami. Tapos binibill na lang namin sa customer na may tubo na kami tapos yung airline naman binibigyan kami nang rate when it comes to volume cargo kasi may bond kami sa shipping line na kapag yung cargo mo is lagpas 500 parsels/month yung publish rate nila ay 17 pesos/kilo if naka bond ka sa kanila yung ibibigay na rate nila sayo is yung house rate nila na 11 pesos/kilo kapag nakuha mo yung volume cargo shipment nila.

**Common Products in delivery transactions**

**Roldan:** Ano po ung mga common products na dinedilever nyo po?

**Ms. Cliffe:** Sa Cignal is mga HD kits yung mga cignal dish, mga TV, mga cignal box tapos mga cards.

**Aerron:** Other than that po ba meron pa po ba?

**Ms.** **Cliffe:** Sa iba naming clients is furniture at kahit ano. Ang main kasi talaga kasi naming dinedeliver is yung sa Cignal.

**Company Dilemma**

**Aerron:** Ano po yung mga dilemma nang company nyo po?

**Ms. Cliffe:** Yung dilemma namin is delay lang talaga.

**Aerron:** Delay nang ano po?

**Ms. Cliffe:** Delay sa airline, delay nang barko, yun lang. Kunwari nagkaroon nang delay sa barko, yun lang ang gusto naming malaman nila pero if na-bangga yung sasakyan ayaw na naming malaman nila yun or if may changes siya mag nonotice kami na may delay at reason kung bakit na delay.

**Documents involve in delivery transactions**

**Emil:** May ibibigay po bang mga papers sa port?

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

**Monitoring (**1st problem**)**

**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.

**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.

**Demands (**1st Problem**)**

**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.

**Supporting Statements** (1st problem**)**

**Roldan:** Ma’am, paano po yung exact na ginagawa ng operation manager kapag tumawag na po yung client about sa package nila po?

**Mam Cliffe:** So dito tatawag na siya(client) kay operations manager since siya yung nakakaalam so sa OM tatawag siya tapos ididiscuss nila for more than 5 mins din. Tatawag kay OM si agent para sabihin ang current status ng package ni client. Si OM tatawag yan kay agent or sasabihin ni OM na kung inquiries about kung nakaalis na ba si domestic tatawag na din siya sa mga vessel or sa aircraft. If yung inquiry is about sa departure, domestic in-charge will call ito si.. Shipping lines or airline.

**Mam Cliffe:** So pag inquiries about departure wala naming alam si ano, alam dapat ni domestic pero minsan kasi na chi-change diba na without notice so si domestic alert ni client na “mam dumating nap o yung cargo” so saan na ba yung update ng departure. So si DIC tatawag siya kay airlines or shipping lines kung anon a po ba yung estimated time of arrival namin dyan so maiaano niya kagad sa client yun pero if yung inquiry naman is about cebu na dito sa in-land lang si OM yung tatawagan niya tapos si OM tatawag din sa mga nagde-deliver sa mga nadispatch niya so mga 5-10 mins. Meron ding umaabot ng 30 mins ganon. **Pero kung mayroon ng system eh wala ng tawag-tawag.**

**File Organization (**2nd Problem)

**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.

**Roldan:** Diba sabi niyo po yung pag ki-keep niyo po ng files is by folder lang po, may mga times po ba na nawawala yung mga documents involve.

**Mam Cliffe:** Hindi naman siya nawawala, pero like may ano kasi eh parang consuming lang sa space, hassle siya kasi eh wala kaming paglalagyan, every 3 years kasi kami nagtatanggal ng mga file.

**Generating of Production Report (**2nd Problem**)**

**Roldan:** Mam diba po annually po kayo nag ge-generate ng report, pwede po bang malaman yung process po.

**Mam Cliffe:** Gina-gather naming yung file namin tapos nag pa-profit and loss kami. Tinitignan namin kung ano yung movement ano yung kung ano yung mga sabit, ano yung files.

**Roldan:** Bali pano niyo po ginagawa yun?

**Mam Cliffe:** Ah kasi pag nag-eevaluate kami ng file namin annually, ginagather namin lahat ng files niya for example lahat ng files ng Cignal ng year na yun, tapos ine-evaluate namin kung san nagkakadelay, yung profit and loss namin and ano pa ba? Dun na kasi malalaman kung ano yung kailangan naming iimprove pag may ieevaluate kami. Hinahalungkay lang namin yung file parang nirerefresh namin tapos nirerecord namin yun.

**Roldan:** Gaano po katagal yung pag-paprocess po?

**Mam Cliffe**: Like 2 weeks.

**Aerron:** Mga ilan po kayo nagha-handle ng process na yun?

**Mam Cliffe:** Yung accountant namin, yung accountant ng operations, saka yung manager.

**Aerron:** So 3 tao po?

**Mam Cliffe:** Oo

**Emil:** Mam diba 3 po yung naghahandle ng evaluation report, so ano po yung hinahandle ng 3 nag pa-process dun sa evaluation report?

**Mam Cliffe:** Uhm sila yung nag di-discuss kasi sila yung may alam nung mga expenses/operation eh. So included dun is (Operation, manager, branch, accountant) so yung role ng operations namin every production report siya na yung nag eexplain ng delay ng lahat-lahat ng nangyari kung bakit may ganun/ganito, tapos yung branch namin, manager reviews, invoice details ito yung mga prices, kung tama ba yung binill or baka kulang na-bill namin. So itong accountant naman siya yung mag-review ng payment scheme or kung pano binayaran, kung na deduct ba lahat ng expenses ng file na yun.

**Supporting Statements (**2nd problem**)**

**Aerron:** Tapos yung sa evaluation process niyo po diba 2 weeks niyo po pina-process, open po ba kayo sa other transaction habang nag-eevaluate po kayo? Kunwari po tumatanggap po kayo ng inquiries habang nag-eevaluate kayo.

**Mam Cliffe:** Oo, kasi 3 tao lang naman yung nag-eevaluate.

**Aerron:** So parang kung minsan po talaga humihinto kayo habang nag-eevaluate.

**Mam Cliffe:** Oo, kasi humihinto kasi may ginagawang iba habang nag-eevaluate, may urgent.

**Roldan:** So may possibility po na lumagpas po kayo ng 2 weeks para sa evaluation process?

**Maam Cliffe:** Oo, lumalagpas talaga siya ng 2 weeks dahil nga dun.

**Quantification for (**1st and 2nd Problem**)**

**Aerron:** Approximately ilang transaction po sa isang araw ang nagagawa niyo po? Kung ilan po yung nag-iinquire sa inyo po or nagpapadala per day?

**Mam Cliffe:** Per day yung delivery namin hindi kasi fixed, meron kaming days na walang nagpapadeliver, meron ding days na marami sa isang araw. Pero kung average nalang is 9-15 deliveries per day.

**Initial Profit and Loss**

**Roldan:** Anu-ano po ba yung transaction papers involving sa yearly production report bukod sa billing report, shipment report, profit and loss, yung initial and final sa profit and loss po paano niyo po yun ginagawa yung sa initial?

**Mam Cliffe:** Yung profit and loss namin sa initial is pag na close na yung file, pag na deliver yun na yung initial profit report ng initial profit and loss. Yung final profit and loss sa pangkalahatan ng yun, after a year lahat ng shipment niya igagather naming lahat then yun yung final.

**Reviewing of Profit and Loss and Finalizing of Expenses**

**Roldan:** Mam diba po annually po kayo nag ge-generate ng report, pwede po bang malaman yung process po.

**Mam Cliffe:** Gina-gather naming yung file namin tapos nag pa-profit and loss kami. Tinitignan namin kung ano yung movement ano yung kung ano yung mga sabit, ano yung files.

**Roldan:** Bali pano niyo po ginagawa yun?

**Mam Cliffe:** Ah kasi pag nag-eevaluate kami ng file namin annually, ginagather namin lahat ng files niya for example lahat ng files ng Cignal ng year na yun, tapos ine-evaluate namin kung san nagkakadelay, yung profit and loss namin and ano pa ba? Dun na kasi malalaman kung ano yung kailangan naming iimprove pag may ieevaluate kami. Hinahalungkay lang namin yung file parang nirerefresh namin tapos nirerecord namin yun.

**Emil:** Mam diba 3 po yung naghahandle ng evaluation report, so ano po yung hinahandle ng 3 nag pa-process dun sa evaluation report?

**Mam Cliffe:** Uhm sila yung nag di-discuss kasi sila yung may alam nung mga expenses/operation eh. So included dun is (Operation, manager, branch, accountant) so yung role ng operations namin every production report siya na yung nag eexplain ng delay ng lahat-lahat ng nangyari kung bakit may ganun/ganito, tapos yung branch namin, manager reviews, invoice details ito yung mga prices, kung tama ba yung binill or baka kulang na-bill namin. So itong accountant naman siya yung mag-review ng payment scheme or kung pano binayaran, kung na deduct ba lahat ng expenses ng file na yun.

**Processes of Evaluation of Production Report**

**Czy:** Ano po yung mga specific na ginagawa dun sa evaluation, bakit umaabot po ng 2 weeks?

**Mam Cliffe:** Kasi mga computation eh tapos maiiwan namin kasi may gagawin nanaman kaming iba kaya umaabot siya ng ganung duration.

**Aerron:** Ano po yung kinocompute?

**Mam Cliffe:** Mga profits namin, kung ano yung expenses ng file, sino-sort out namin nirereview ulit namin, kasi kung diba yung clients namin is gumagawa sila ng sariling evaluation nila, makikita sila dun ng mga damages na nangyare sa file na yun, may nawawala so ichacharge sa amin.

**Czy:** Ano po yung mga specific na ginagawa dun sa evaluation, bakit umaabot po ng 2 weeks?

**Mam Cliffe:** Kasi mga computation eh tapos maiiwan namin kasi may gagawin nanaman kaming iba kaya umaabot siya ng ganung duration.

**Aerron:** Ano po yung kinocompute?

**Mam Cliffe:** Mga profits namin, kung ano yung expenses ng file, sino-sort out namin nirereview ulit namin, kasi kung diba yung clients namin is gumagawa sila ng sariling evaluation nila, makikita sila dun ng mga damages na nangyare sa file na yun, may nawawala so ichacharge sa amin.

**Problem #3 Supporting Document:**

**Roldan:** Bali sa paggawa mo na yearly production report yung profit and loss po yung final po, may cases po ban a hindi pa nagbabayad?

**Mam Cliffe:** Meron. Kiniclear namin lahat yun, pero pag regular client hindi naming mapupush through yung pagsingil namin.

**Roldan**: Maam yung sa bayaran sa airfreight po paano po ba yun binabayaran yung cargo sa airline?

**Maam Cliffe**: terms kami bali for 30 days so nagload kami dun di kami magbabayad kaagad may record sila sa amin after 30 days yun yung terms saka lang namin babayaran.

**Roldan**: Ano pong position yung nagbabayad nun?

**Maam Cliffe**: dito accounting siyempre pero finance yung nagfifinalize. Bali 30 days kami sa lahat both airfreight and sea freight

**Emil**: yung mga babayaran po nililista po nila?

**Maam Cliffe**: Oo tapos after every month ibibill nila yun sa amin tapos nakatotal na yun dun na kami magbabayad. Ganun din yung sa mga client namin sa amin kasi may terms din sila di kami pwedeng makapagpasa agad ng biling so dapat may palugid talaga bago kami mabayaran.

**Roldan**: Constant po siya lahat po ng company may terms?

**Maam Cliffe**: di naman depende pa rin sas negotiation naming

**Emil**: So bali kaya po minsan nagtatagal kasi po yung iba pa po di pa po nakakapagbayad

**Maam Cliffe**: Yeah Exactly.