

RICEZIONE SOLLECITO DA PARTE DI UN CARRIER VIA MAIL O TELEFONO.

Procedura in vigore dal 10/05/2023

Nel caso di contatto diretto, ogni operatore deve procedere a dare un primo riscontro al cliente, avvalendosi dei dati visibili in piattaforma.

Nella sezione "Fatture Passive" è possibile, innanzitutto, effettuare la ricerca delle fatture scadute per carrier, tramite il box della pagina che trovate a sinistra.



Una volta individuata la fattura sollecitata, cliccando sul relativo ID trasporto (fig. 1), è possibile visualizzare le seguenti informazioni (fig. 2):

- Ragione sociale dello Shipper
- N. di solleciti automatici effettuati allo Shipper per la nostra fattura attiva
- Data di invio dei solleciti di cui sopra (fig. 3)



Figura 1





Figura 2



Figura 3

ATTENZIONE

Nel caso in cui vi appaia la seguente schermata, significa che il carrier ha ricevuto una mail (fig. 4) con la quale gli vieni richiesto se desidera avviare un'attività stragiudiziale per il recupero del credito nei confronti dello Shipper, avvalendosi del nostro partner **INNOLVA**.

Stato Pagamento Fattura n. FPR 34/22 del 27/12/2022

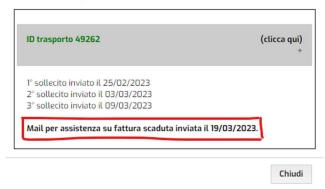




Figura 4



Nel caso di "Mail per assistenza su fattura scaduta" bisogna accertarsi che il carrier l'abbia ricevuta ed eventualmente chiedere l'invio di un riscontro in merito.

A questo punto è possibile dare al carrier un primo riscontro, portandolo a conoscenza dello stato della fattura (se scaduta indicare che stiamo provvedendo a sollecitarla, indicando il numero dei solleciti già effettuati). In aggiunta indicare al carrier quanto segue:

"Per qualsiasi ulteriore informazione potete contattare la collega Vincenza Tomasello all'indirizzo mail <u>segreteria@etrucknet.com</u> oppure telefonicamente al numero 02 40042130 digitando l'interno 107. **La collega è disponibile il martedi e il giovedi dalle 14:30 alle 18:00**".

NOTA BENE

Le fatture passive in **GIALLO** sono quelle fatture per il quale non è stato ancora caricato il DDT. Per questi casi, quindi, è necessario sollecitare e supportare il trasportatore all'inserimento dello stesso. A tal proposito è possibile prendere spunto dalla seguente mail, tenendo in considerazione il fatto che il carrier riceve due mail di sollecito per l'inserimento del DDT.

Gentile Cliente.

in merito alla sua fattura N. XX del XX/XX/2023, le segnaliamo che, dai nostri controlli ci risulta che non è ancora stato caricato in piattaforma il relativo DDT.

Il mancato caricamento dei Documenti di trasporto comporta un ritardo nell'emissione delle nostre fatture ai clienti, con conseguente differimento del saldo della vs fattura.

La invitiamo pertanto a caricare il DDT il prima possibile in modo da evitare ulteriori ritardi nel pagamento della fattura indicataci. Si tratta di un'operazione molto semplice che richiede solo qualche secondo. Nel caso in cui abbia difficoltà la prego di contattarmi telefonicamente in modo da poterle fare da guida nel processo di caricamento.

Disponibile a maggiori dettagli, ringrazio anticipatamente per la collaborazione e porgo cordiali saluti.

Per le fatture passive in **ARANCIONE** significa che ci sono dei crediti in essere con la precedente società (VSD). In questo caso la pratica va inoltrata all'indirizzo email <u>segreteria@etrucknet.com</u> o, nel caso di telefonata, fornire a Vincenza Tomasello le informazioni e i recapiti per la gestione del sollecito.