

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO LATAM CARGO	Fecha de Aprobación:15/10/2021
	Elaborado Por: Francisco Pérez	Aprobado por: José Manuel Becerra

1. OBJETIVO

Recibir las solicitudes de las diferentes agencias de carga para realizar las reservas de acuerdo con las especificaciones expresadas por el cliente, confirmarle el itinerario de la reserva, y reconfirmar que la reserva vaya a ser usada por el cliente.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud por parte del usuario, gestión de la reserva, confirmación del itinerario al cliente y reconfirmación de que la reserva será usada.

3. DEFINICIONES

- **AWB/GUIAS:** Siglas para referirse a los números proporcionados por los clientes para identificar de manera única cada reserva.
- **Commodity:** Tratamiento que debe tener la carga al ser manipulada y transportada desde el cliente en origen a destino.
- **Producto:** Servicio ofrecido por Latam para aplicar la tarifa a la que va ligado el tratamiento de la carga.
- **Shipper:** Persona o compañía dueña de la carga a enviar.
- **Consignee:** Persona o compañía que recibe la carga en la ciudad de destino.
- **Agente:** Quién coordina y organiza embarques.
- **CAO:** Aeronave especialmente para transporte de carga.
- **PAX:** Aeronave especialmente para transporte de pasajeros.
- **PAO:** Aeronave para transporte de pasajeros con adaptación para transportar carga.
- **SPOT:** Tarifa que se va a aplicar en la reserva.
- **LH:** Rutas de vuelos largas.
- **SH:** Rutas de vuelos cortas.
- **Supply:** Reporte de capacidad de los vuelos en periodo de 15 días.
- **Split:** División de una guía reservada previamente.
- **RM:** Equipo encargado de la capacidad de los vuelos.

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO LATAM CARGO	Fecha de Aprobación:15/10/2021
	Elaborado Por: Francisco Pérez	Aprobado por: José Manuel Becerra

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES PROCEDIMIENTO ÁREA DE BOOKINGS

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	RECEPCIÓN DE SOLICITUD: Asesor recibe el correo electrónico o llamada con la información de la guía obtenida de la página web del cliente para hacer una reserva - AWB - RUTA - COMMODITY - PRODUCTO - FECHA	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk
2	REVISIÓN DE INFORMACIÓN: El asesor y/o ejecutivo debe revisar que la información recibida esté correcta, que la guía pertenezca a una agencia de carga reconocida por la IATA, que la ruta este disponibles, que la fecha tenga disponibilidad de vuelos.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Croamis (cliente)
3	GESTIÓN DE LA SOLICITUD: El asesor procede a ingresar los datos de la reserva en el aplicativo CROAMIS e intenta hacer la reserva de acuerdo con la información solicitada y revisada, revisar la disponibilidad de las fechas y los vuelos.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Croamis (cliente)
4	COTIZACIÓN BID PRICE: Si en la disponibilidad encontrada para hacer la reserva, el aplicativo le indica que hay error en la tarifa, se debe revisar el Supply (correo RM área interna Latam) para validar el estado del vuelo y cotizar al cliente la tarifa con la cual está disponible el vuelo, si el cliente acepta, se procede.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Croamis (cliente) Registro (tabla BID PRICES)
5	CONFIRMACIÓN DE ITINERARIO: Si la reserva queda confirmada por el aplicativo CROAMIS, se procede a confirmar al cliente el itinerario con el cual quedó reservada su carga, indicando número de vuelo, ruta, y tarifa. Sí no, continuo paso 6	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Croamis (cliente)
6	ESCALAMIENTO CON AREA INTERNA: Si en el proceso de reserva el aplicativo le indica que hay error de capacidad en el vuelo, que la AWB tiene inconvenientes crediticios, se debe realizar escalamiento por Zendesk a través de otro correo con el área interna e indicarle al cliente que se escaló su solicitud	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO LATAM CARGO	Fecha de Aprobación:15/10/2021
	Elaborado Por: Francisco Pérez	Aprobado por: José Manuel Becerra

5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES ÁREA DE RECONFIRMACIONES

- OBJETIVO**

Reconfirmar que las reservas previamente hechas y solicitadas por las agencias de carga, sean finalmente usadas por el cliente con el fin de garantizar el óptimo uso del espacio en el avión.

- ALCANCE**

El proceso inicia desde la descarga de la base de datos, la gestión de las guías aéreas y el escalamiento de las áreas internas hasta la confirmación de las guías reservadas y envió al área de ventas.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	DESCARGA DE BASE DE DATOS: Se descarga la información por medio del aplicativo Croamis (cliente) incluyendo las guías dentro de las 36 horas siguientes para reconfirmar Campos de la Guía AWB Origen Destino Piezas Peso Volumen Commodity Servicio Fecha de Vuelo Tipo de Vuelo	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Croamis (cliente) Registro Guía
2	ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Se clasifica la información descargada, de acuerdo con pesos, volumen, rutas y tipo de vuelo. Las cargas para reconfirmar son todas aquellas que no sean cargas generales. En caso de ser carga general se debe validar que supere los 500 kilos en vuelos PAX o los 1000 kilos en vuelos CAO.	Ejecutivo y/o Asesor	Registro Guía
3	ENVIO DE CORREOS A AGENCIAS DE CARGA: Se envía correo a cada una de las agencias de carga con las guías asignadas según corresponda y que cumplan con los parámetros de reconfirmación, solicitando validación de reserva.	Ejecutivo y/o Asesor	Correo electrónico

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO LATAM CARGO	Fecha de Aprobación:15/10/2021
	Elaborado Por: Francisco Pérez	Aprobado por: José Manuel Becerra

4	RECEPCION DE CORREOS DE RECONFIRMACION: Se revisa la respuesta de cada agencia de carga acorde con el correo enviado, verificando si el cliente está confirmando la reserva, pidiendo una actualización o cancelándola. Si la reconfirmación por parte del cliente contiene alguna actualización referente a la reserva original, se debe continuar con el paso 5.	Ejecutivo y/o Asesor	Correo electrónico
5	GESTION DE LAS RESPUESTAS DE LAS AGENCIAS: Asesor procede a actualizar la reserva de acuerdo con las especificaciones mencionadas por el cliente, o cancela la reserva y le confirma nuevamente al cliente la acción tomada.	Ejecutivo y/o Asesor	Correo electrónico
6	ESCALAMIENTO CON LAS AREAS INTERNAS CLIENTE: Si en el proceso de actualización el aplicativo le indica que hay error de capacidad en el vuelo, que la AWB tiene inconvenientes crediticios, se debe realizar escalamiento a través de otro correo con el área interna encargada del error específico, e indicarle al cliente que se está trabajando en su requerimiento.	Ejecutivo y/o Asesor	Correo electrónico
7	REPORTE CON LAS AREAS INTERNAS: Durante el día se debe reportar el estatus de la cantidad de guías reconfirmadas y alertando los representantes de ventas encargados de las agencias de carga, para completar la mayor cantidad de guías reconfirmadas.	Ejecutivo y/o Asesor	Correo electrónico
8	LLAMADAS A CLIENTES: Con el reporte actualizado de guías faltantes por reconfirmar, se hacen llamadas a los clientes para completar la mayor cantidad de guías reservadas.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo IRIDE (Almacontact) Aplicativo CMS SUPERVISOR (Almacontact)
9	ESCLAMIENTO DE PENDIENTES: Diariamente se realiza notificación al área de ventas con las guías que están pendientes por reconfirmar para su gestión.	Ejecutivo y/o Asesor	Correo electrónico

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO LATAM CARGO	Fecha de Aprobación:15/10/2021
	Elaborado Por: Francisco Pérez	Aprobado por: José Manuel Becerra

6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES PROCEDIMIENTO ÁREA DE ALLOCATIONS

- OBJETIVO**

Recibir las solicitudes de las agencias de carga que tienen un espacio pre-reservado para realizar las reservas de forma anticipada.

- ALCANCE**

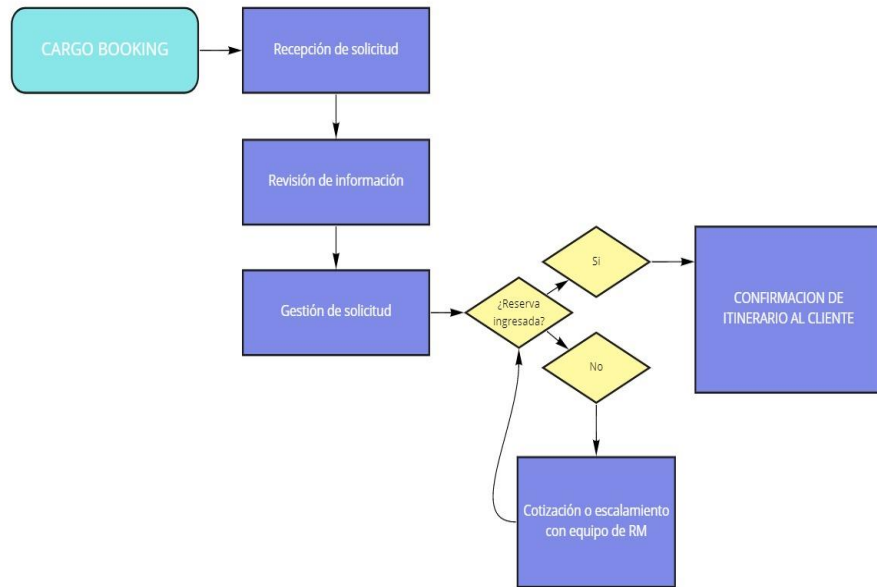
Desde la recepción de la solicitud, gestión de la reserva y confirmaciones de estas al cliente.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	RECEPCION DE LA SOLICITUD: En fechas específicas (mensualmente) las agencias de carga envían un listado de guías para hacer la reserva masiva de los espacios a bloquear del mes siguiente.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk Tabla de Control NAM Tabla de Control EUR
2	ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACION: De acuerdo con la información de los espacios bloqueados, se organiza la información para que cada guía enviada por el cliente coincida con el peso y la fecha de su espacio asignado.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk Registro
3	RESERVAS MASIVAS: Se procede con la reserva de todas las guías ya organizadas, usando el mismo aplicativo CROAMIS.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Croamis (cliente) Tabla de Ejecución NAM Tabla de Ejecución EUR
4	DIVISIÓN DE LAS RESERVAS: Periódicamente y durante el mes en curso, las agencias solicitan que las guías ya reservadas, sean divididas con otras guías, respetando el espacio bloqueado se hace la división y se confirma a la agencia las acciones tomadas.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk Correo Electronico

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO LATAM CARGO	Fecha de Aprobación:15/10/2021
	Elaborado Por: Francisco Pérez	Aprobado por: José Manuel Becerra

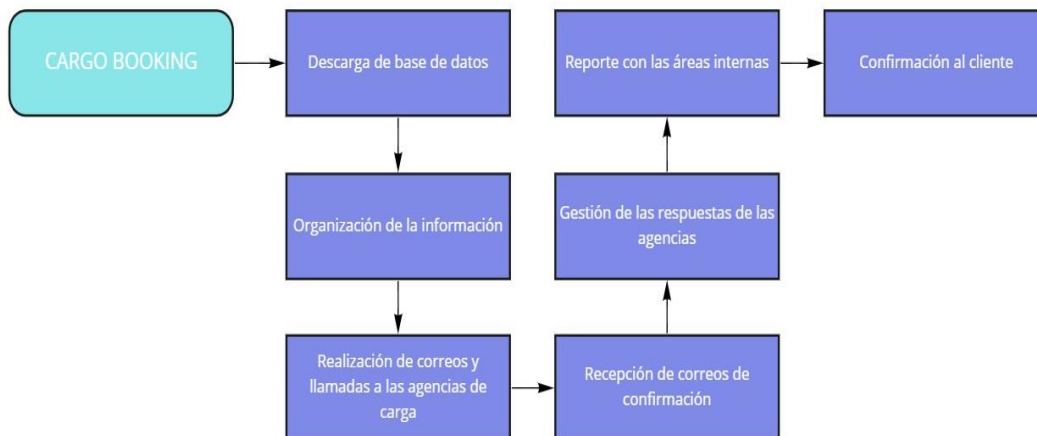
7. FLUJOGRAMAS DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

AREA BOOKINGS



miro

AREA DE RECONFIRMACIONES



miro

	OPERACIÓN	Versión 1
	PROCEDIMIENTO LATAM CARGO	Fecha de Aprobación:15/10/2021
	Elaborado Por: Francisco Pérez	Aprobado por: José Manuel Becerra

AREA DE ALLOCATION



miro

8. INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR	ORIGEN DE LOS DATOS	FORMULA DE MEDICION
PRODUCTIVIDAD	Zendesk (Correos), Croamis (Reservas) y CMS (Llamadas).	$(\text{Correo} \times 33\%) + (\text{Reservas} \times 34\%) + (\text{Llamadas} \times 33\%)$
SLA	Zendesk	Correos resueltos < 60 minutos / Total correos resueltos
NS	CMS	Llamadas respondidas < 20 segundos / Total de llamadas atendidas
EJECUCION	Zendesk	Monitoreos correctos / Total de monitoreos
SERVICIO	Zendesk	Monitoreos correctos / Total de monitoreos

9. SEGUIMINETO Y CONTROL

Generación de informes mensuales donde se muestra la evolución o involución del servicio en sus indicadores Operativos en reunión con el cliente.

Se cuenta con registro (Indicadores Actualizados), este se alimenta del registro de informe de operaciones que se encuentra almacenado en la carpeta compartida de la operación y es alimentado por el área de Workforce Management.

TELEOPERACIÓN

Año
 22...
 WYW

Mes
 agosto | **septiembre** | enero | febrero
 marzo | abril | mayo | junio
 julio | octubre | noviem... | diciembre

Región
 #N/D
 (en blan...

MERCAD
 TT_L... | MER... | (en b...

Semana

35	36	37	38	39	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
30	31	32	33	34	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49

INDICADORES

Entrantes	Atendidas	AHT_	DESV_AHT	% ABAND	%NS_
2305	2291	231,68	28,71%	0,52%	98,05%

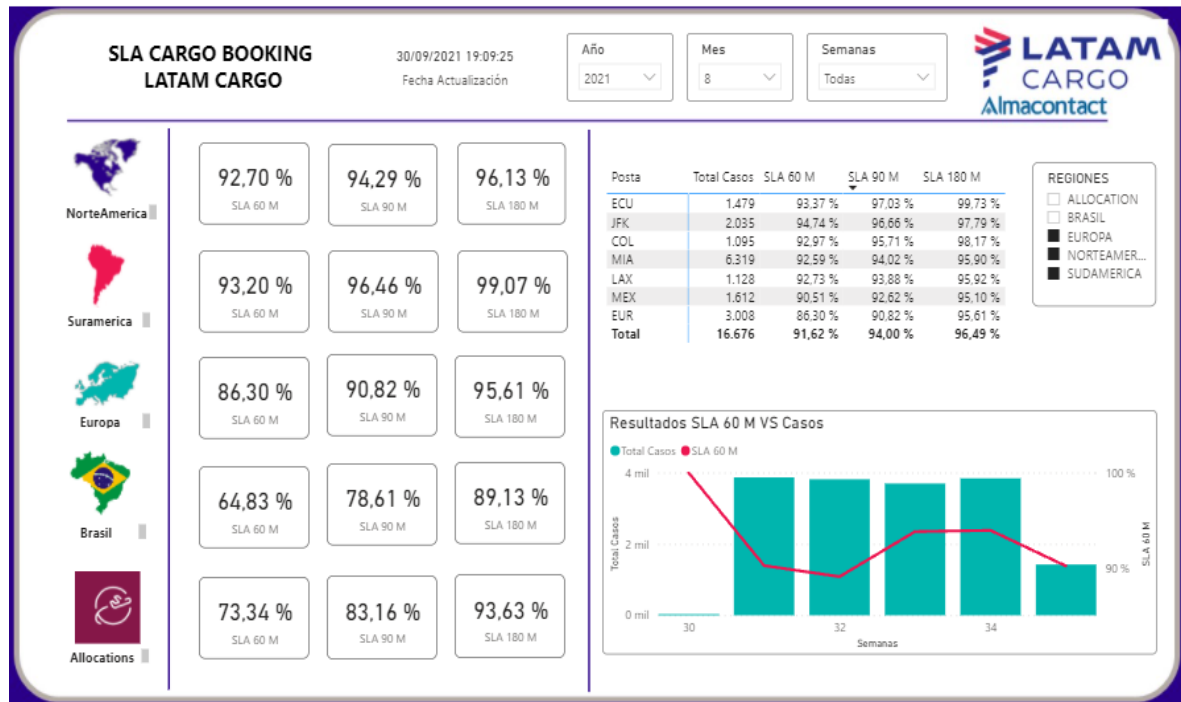
Año	Mes	Entrantes	Atendidas	AHT_	DESV_AHT	% ABAND	%NS_
2021	septiembre	2305	2291	231,68	28,71%	0,52%	98,05%
Total general		2305	2291	231,68	28,71%	0,52%	98,05%

INDICADORES POR REGION

Región	Entrantes	Atendidas	AHT_	DESV_AHT	% ABAND	%NS_
Norteamerica	2000	1989	242,26	34,59%	0,45%	98,60%
Suramerica	305	302	161,98	-10,01%	0,98%	94,43%
Total general	2305	2291	231,68	28,71%	0,52%	98,05%

Semanas Mes	4,42	GESTION Mes												META MENSUAL			Cumplimiento
Dias Mes	28	Posta	Dias Ausencia	Semanas Trabajas	Reservas	Prebooks	Total	Inbound	Outbound	Total	Zendesk	Outlook	Total	Reservas	Llamadas	Correos	
LOGIN	Nombre																
2003120	Alejandro Torres Herrera	Allocations EUR		4,42	1738	105	1843	4	82	86	567	277	844	928	332	1463	126%
2001797	Santiago Gonzalez Granada	Allocation NAM		4,42	2005	100	2105	0	0	0	0	112	112	1768	0	884	118%
2005695	Yuly Rico	Reconfirmaciones		4,42	43	0	43	19	47	66	43	2406	2449	0	309	1680	131%
2003222	Eider Castro	SA		4,42	1457	54	1511	78	0	78	2107	0	2107	928	332	1463	143%
2004206	Camilo Bertel	EUR		4,42	668	35	703	55	0	55	1856	0	1856	928	332	1463	91%
2005111	Beatriz Santana	EUR		4,42	1408	65	1473	74	0	74	2091	0	2091	928	332	1463	140%
2002257	Anderson Urreaga	USA		4,42	760	145	905	288	0	288	2421	0	2421	928	332	1463	124%
2005224	Angie Mendoza	USA		4,42	861	48	909	332	0	332	1601	0	1601	928	332	1463	103%
2000785	Laya Jhean Carlos	USA	2	4,10	775	96	871	42	0	42	2324	0	2324	862	308	1359	121%
2004404	Mariana Medina	USA		4,42	488	40	528	341	0	341	1317	0	1317	928	332	1463	74%
2005693	Daniel Serna	SA		4,42	1164	133	1297	88	0	88	2331	0	2331	928	332	1463	137%
2005694	Richard Blanco	USA	5	3,63	1082	97	1179	89	0	89	1098	4	1102	762	272	1202	118%
2005696	Juan Esteban Castaño	USA		4,42	297	88	385	294	0	294	1335	0	1335	928	332	1463	66%
2007055	Paula Alfonso	USA	2	1,74	157	50	207	43	0	43	635	0	635	365	131	576	76%
2007054	Monica Castro	USA		2,05	209	72	281	95	0	95	465	0	465	431	154	679	66%
2005211	Jadith Guevara	USA		4,42	410	50	460	342	0	342	1242	0	1242	928	332	1463	69%
-	Otros CC	TODAS					0			0			0				
TOTAL				9	4,43	13522	1178	14700	2184	129	2313	21433	2799	24232	13470	4489	21009

Informe de SLA



Informe de calidad

