

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

1. OBJETIVO

Garantizar trazabilidad de la carga de cara al usuario, así como asistir y dar soluciones cuando existan irregularidades en la cadena de transporte.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud sea telefónicamente o por aplicativos internos se gestionan las consultas de los clientes y se encuentran soluciones a cada problema presentado por los clientes con la ayuda de la red de trabajo operacional y comercial.

3. DEFINICIONES

- **AWB:** Siglas para referirse a los números proporcionados por los clientes para identificar de manera única cada reserva.
- **Commodity:** Tratamiento que debe tener la carga para ser correctamente manipulada en la cadena de transporte en origen, tránsito y destino.
- **Shipper:** Persona o compañía dueña de la carga.
- **Consignee:** Persona o compañía que recibe la carga en ciudad de destino.
- **Agencia de carga:** Intermediario entre shipper y la aerolínea.
- **Carrier:** Sinónimo de aerolínea.
- **GSA:** General sales agent (Representante de ventas)
- **Posta:** Aeropuerto o estación de servicio en la red.
- **HDC:** Handling dispatch center (Equipo operacional de gestión)
- **DG:** Dangerous goods (Cargas peligrosas)
- **ETD:** Hora estimada de salida
- **ETA:** Hora estimada de llegada
- **CAO:** Aeronave especialmente diseñada para el transporte de mercancías no aptas para volar en aviones compartidos con pasajeros.
- **PAX:** Aeronave con capacidad de volar cargas de contenidos generales y no representan peligro para los pasajeros.
- **CCOP:** Servicio al cliente operacional.

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

- RM: Equipo encargado de analizar la capacidad de carga en los aviones.
- CAPA: Planes de acción y acciones correctivas.
- AMS: Automated manifest system (sistema de aduanas)
- SPLIT: Embarque enviado de forma parcial
- PAO: Avión convertido que no lleva pasajeros sino carga inclusive en los asientos.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES CUSTOMER CARE

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción y revisión de la información: Asesor recibe el correo según la región asignada y revisa una guía LATAM que aplique en el mercado seleccionado.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk (Cliente)
2	Análisis de la información: Los asesores deberán seguir el conducto regular para verificar si se ha roto la promesa de venta de la reserva: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de causa • Verificación de SLA en Croamis • Consulta en Zendesk de casos relacionados a la guía aérea bajo la guía que se está analizando, si estos casos no existen se procede a la creación de los mismo. • Consulta con el equipo operacional dependiendo del caso. • Información al cliente a través de Zendesk por medio del caso creado para posible solución. 	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk Croamis (Cliente)
3	Gestión: Los asesores aplicarán distintos métodos dependiendo de los escenarios planteados en el problema o irregularidad de la carga.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Croamis (cliente) Aplicativo Zendesk (Cliente)

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

4	Escalamientos: Se entiende como escalamiento todo proceso que debe hacer el asesor cuando no puede resolver un caso y necesite la ayuda de áreas operacionales o especiales y así poder resolver los problemas que presenten los embarques.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Croamis (Cliente) Aplicativo Zendesk (Cliente)
5	Notificación: El asesor deberá mantener informado a su cliente sea agencia de carga, shipper o consignee sobre los procesos que está realizando, así como un estimado de respuesta y eventual solución a los problemas presentados.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk (Cliente)
6	Solución: Una vez resuelto el problema, se notifica al cliente el estado de su solicitud.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk

2. DESARROLLO DE ACTIVIDADES CANCELACIONES DE VUELO Y RETRASOS

- OBJETIVO**

Notificar a las agencias de carga todos los embarques afectados por cancelaciones o demoras en la flota.

- ALCANCE**

Aplica para todos los asesores en turno según orden de prioridad anteriormente asignado.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Desarrollo: El asesor accede al reporte diario enviado desde las estaciones antes mencionadas, hará un filtro de los embarques anteriormente reportados y solicitará documentación necesaria para su liberación, trabajará en paralelo con las áreas necesarias para su correcto funcionamiento.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk

3. DESARROLLO DE ACTIVIDADES CARGO EN HOLD JFK/LAX

- OBJETIVO**

Notificar a las agencias de carga todos los embarques impedidos para volar y

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

gestionar la liberación de ese estado en conjunto con los equipos operacionales de esas estaciones.

- **ALCANCE**

Aplica para los asesores a cargo de esa tarea según su horario de entrada.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Desarrollo: El asesor accede al reporte diario enviado desde las estaciones antes mencionadas, hará un filtro de los embarques anteriormente reportados y solicitará documentación necesaria para su liberación, trabajará en paralelo con las áreas necesarias para su correcto funcionamiento.	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk

5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES CONTROL TOWER

- **OBJETIVO**

Notificar a las agencias de carga los hitos operacionales relacionados a la salida, llegada y retiro de vacunas COVID.

- **ALCANCE**

Aplica para todos los asesores en turno según orden de prioridad anteriormente asignado.

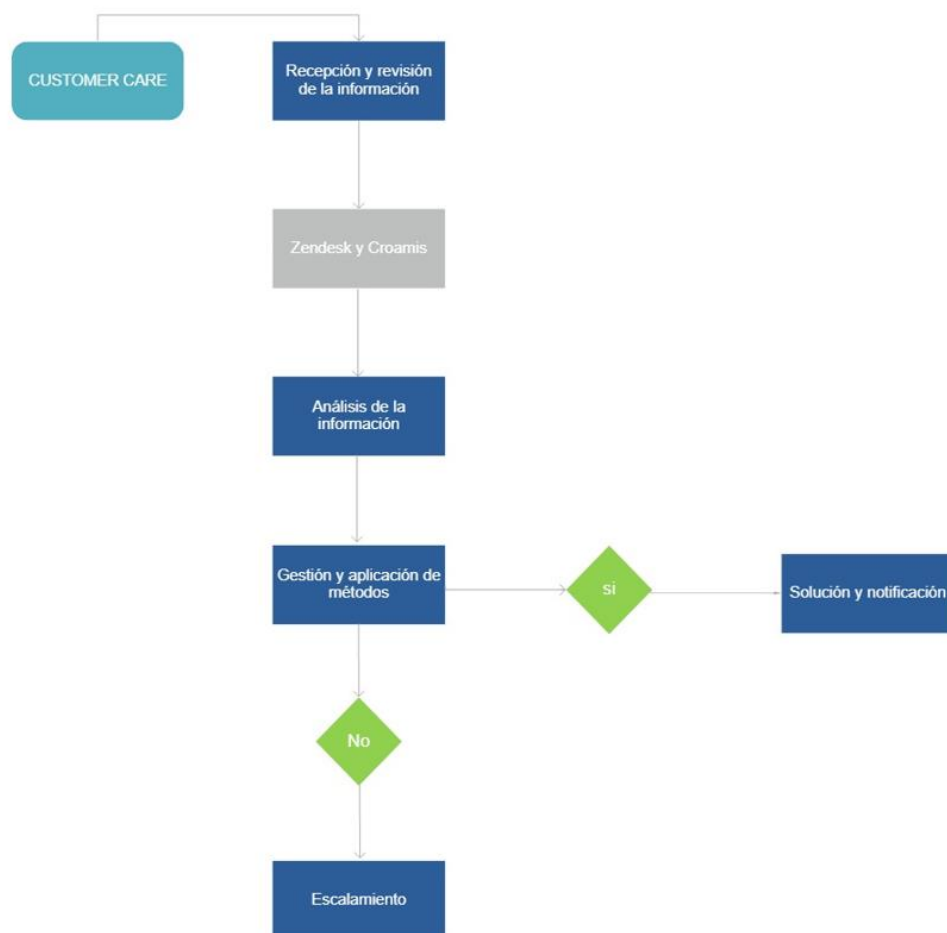
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de información por equipo Operacional y ventas Latam: Equipo ventas comparte (Información de vuelos) +72 horas antes todos los embarques a ser entregados, posteriormente se descargan a la planilla de control interno (Drive cliente)	Ejecutivo y/o Asesor	Aplicativo Zendesk
2	SEGUIMIENTO DE EMBARQUES: Una vez se notifica la llegada la bodega y se notifican las lecturas de temperatura de los embarques cada 6 horas (si aplica) Notificamos a las agencias los quiebres de servicio (cancelaciones o retrasos) de lo contrario hacemos seguimiento y notificamos todos los hitos en la cadena de transporte hasta el retiro de la carga.	Ejecutivo y/o Asesor	Correo electrónico Planilla de Control interno

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

3	NOTIFICACIÓN: En caso de ruptura en alguno de los hitos de la cadena de transporte, se deberá informar al cliente por medio de correo electrónico	Ejecutivo y/o Asesor	Listado de control de temperatura Aplicativo Zendesk
---	--	----------------------	---

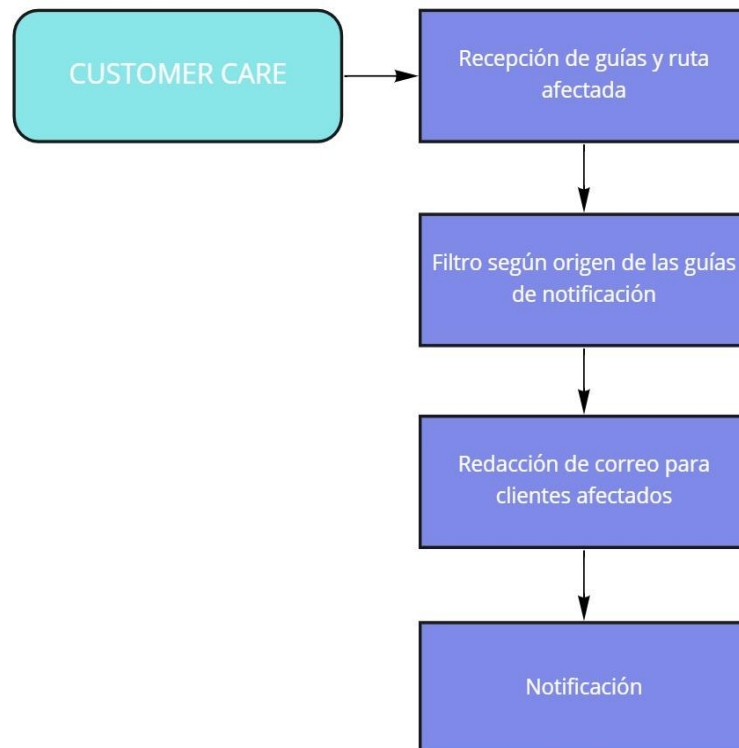
6. FLUJOGRAMAS DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

FUNCIÓN ZENDESK



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

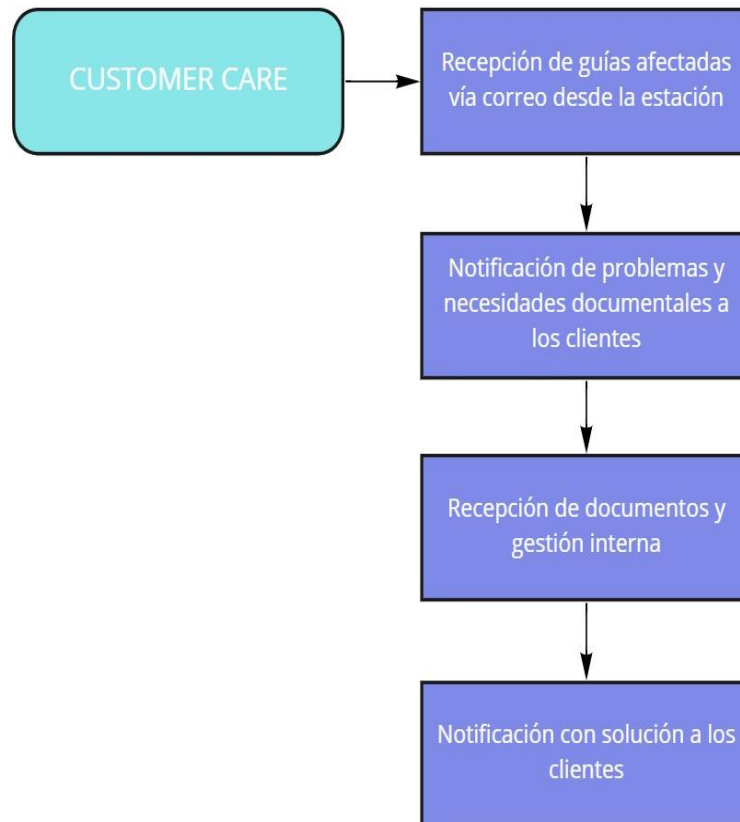
CANCELACIONES DE VUELOS Y RETRASOS



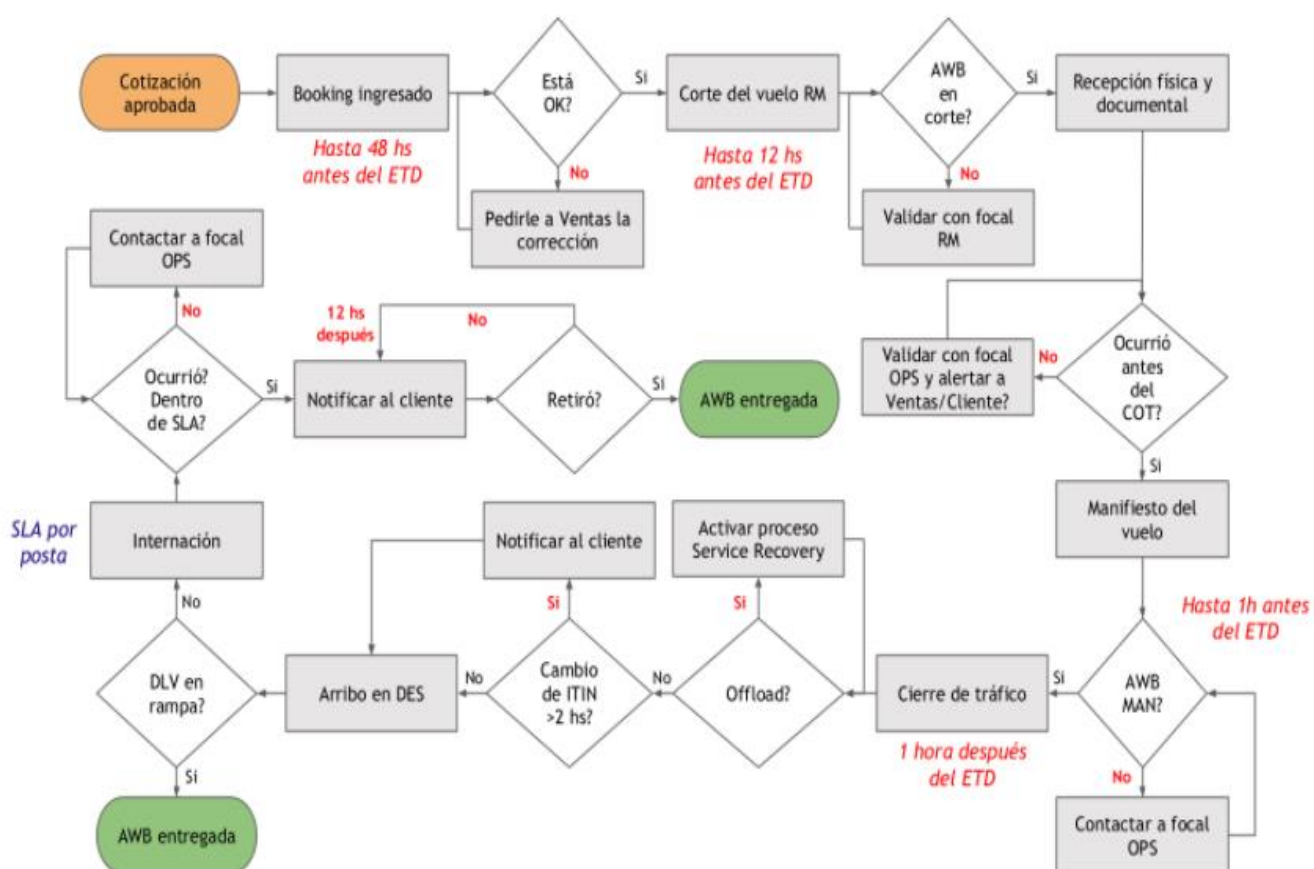
miro

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

CARGO ON HOLD JFK/LAX



CONTROL TOWER



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

6. INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR	ORIGEN DE LOS DATOS	FORMULA DE MEDICION
EJECUCIÓN	Zendesk	Monitoreos correctos / Total de monitoreos
SERVICIO	Zendesk	Monitoreos correctos / Total de monitoreos

7. 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.