

FAQ « Cargo eBooking » - Nos réponses à vos questions

Groupe de produits **Application numérique «Cargo eBooking»**
Valable à partir du **30 mai 2023**

Contenu

- | | | |
|----|---------------------------|---|
| 1. | Foire aux questions / FAQ | 2 |
|----|---------------------------|---|



Vos interlocuteurs :

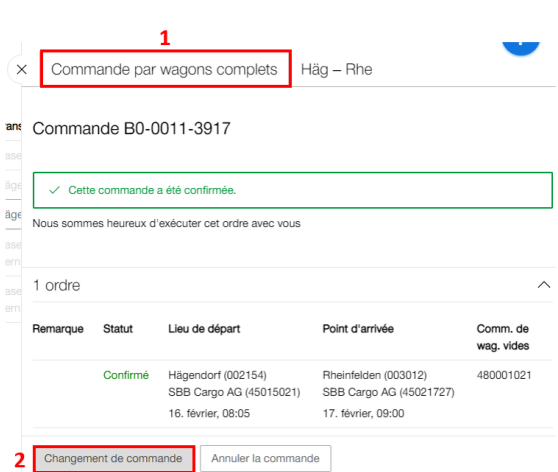
Questions techniques concernant «Cargo eBooking»

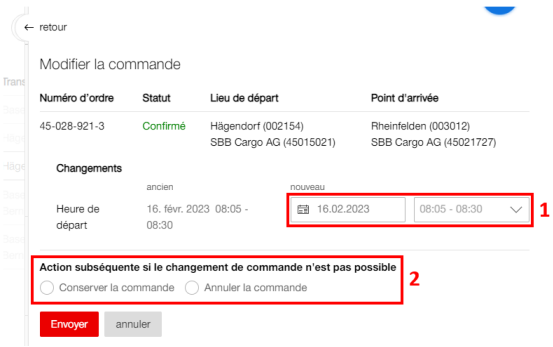

Équipe eBusiness
Email: eBusiness@sbbcargo.com
Tél : 0800 707 100 – touche 2
Horaires de service : du lundi au vendredi, de 6h à 18h

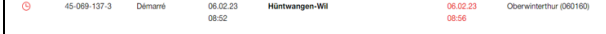
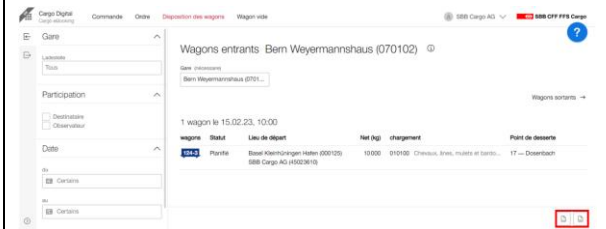
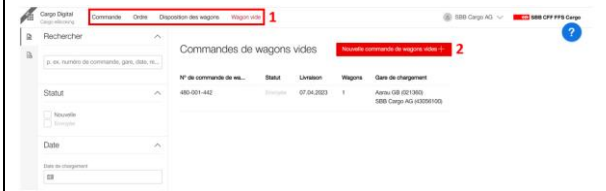
1. Questions fréquemment posées

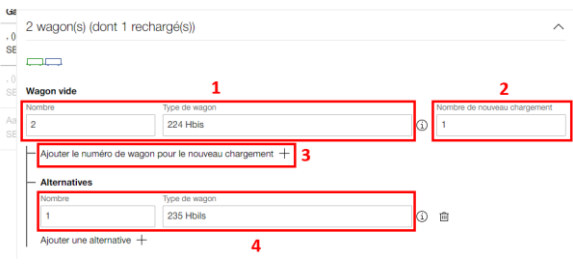

FAQ sur Cargo eBooking

<p>Est-ce que j'ai besoin d'un nouvel identifiant pour utiliser CFF Cargo Digital ou Cargo eBooking?</p>	<p>Non, vos données de connexion ne changent pas. Vous pouvez utiliser le même identifiant que pour CIS-online.</p> <p>Si vous n'avez pas encore d'identifiant ou d'accès, contactez notre équipe eBusiness. Vous trouverez les coordonnées sur la première page de cette FAQ.</p>
<p>Comment puis-je modifier la langue?</p>	<p>Cliquez sur la barre de menu en haut à gauche pour ouvrir le menu. Vous pouvez ensuite modifier la langue tout en bas.</p> 
<p>Comment créer un modèle?</p>	<p>Vous avez deux possibilités : soit vous reprenez un ordre de transport déjà effectué et vous l'éditez directement en tant que modèle, soit vous créez un nouveau modèle de toute pièce.</p> <p>Dans les deux cas, vous pouvez changer de modèle dans la barre de gauche.</p>  <p>Vous pouvez créer un modèle en cliquant sur le bouton rouge «nouveau modèle +» de cette barre. D'anciennes commandes s'afficheront automatiquement. Vous pouvez en sélectionner et les copier. À l'étape suivante, vous pourrez choisir ce que vous souhaitez reprendre de cet ordre. Enfin, il faut attribuer une désignation au modèle. Pour cela, compléter le champ «Désignation du modèle». La deuxième possibilité permet de créer un nouveau modèle de toute pièce. Comme pour un ordre de transport, vous complétez les champs nécessaires à partir des données déjà connues au moment donné.</p>

	<p>Nous vous proposons également de créer un modèle en suivant un guide. Cliquez sur le point d'interrogation bleu en haut à droite pour démarrer le guide. Choisissez le bon thème et suivez les étapes nécessaires.</p>															
<p>Est-ce que les modèles de commandes que j'ai à disposition dans CIS-online seront automatiquement transférées dans le nouveau système de réservation Cargo eBooking?</p>	<p>Non, malheureusement ce n'est pas possible. Pour pouvoir utiliser un modèle dans Cargo eBooking, il faut le créer à nouveau et une seule fois dans le nouveau système de réservation.</p>															
<p>Je ne trouve pas de bouton «Enregistrer».</p>	<p>Cargo eBooking enregistre automatiquement chaque action. Il n'est donc pas nécessaire d'avoir un bouton «Enregistrer» supplémentaire.</p>															
<p>Où consulter mes ordres et mes commandes?</p>	<p>Vous trouverez les colonnes «Commande» et «Ordre» en haut, près de la barre de menu.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> Cargo Digital Cargo eBooking Commande Ordre </div>															
<p>Quelle est la différence entre une commande et un ordre?</p>	<p>La première étape du processus du trafic par trains complets et par wagons complets est la commande resp. «le booking». Seul le commanditaire peut ensuite consulter les commandes resp. les bookings sous «Commande». En revanche, une commande génère automatiquement un ordre. Ce dernier s'affiche pour toutes les personnes impliquées dans le transport (p. ex. l'expéditeur, le destinataire, le payeur de port).</p> <p>Dans l'onglet «Ordre», vous pouvez compléter l'ordre pour le trafic par trains complets resp. réaliser le check-in pour le trafic par wagons complets.</p>															
<p>J'ai saisi une commande. La date de l'envoi a changé.</p> <p>Comment puis-je adapter la commande?</p>	<p>Image 1: Assurez-vous que vous êtes dans la commande et non dans l'ordre (champ 1). Appuyez sur le bouton "Changement de commande" (champ 2).</p>  <p>The screenshot shows a confirmation message: 'Cette commande a été confirmée.' Below it, a table lists the order details:</p> <table border="1" data-bbox="861 1881 1420 1993"> <thead> <tr> <th>Remarque</th> <th>Statut</th> <th>Lieu de départ</th> <th>Point d'arrivée</th> <th>Comm. de wag. vides</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Confirmé</td> <td>Hågendorf (002154) SBB Cargo AG (45015021)</td> <td>Rheinfelden (003012) SBB Cargo AG (45021727)</td> <td>480001021</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>16. février, 08:05</td> <td>17. février, 09:00</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>At the bottom, there are two buttons: 'Changement de commande' (highlighted with a red box and labeled '2') and 'Annuler la commande'.</p>	Remarque	Statut	Lieu de départ	Point d'arrivée	Comm. de wag. vides		Confirmé	Hågendorf (002154) SBB Cargo AG (45015021)	Rheinfelden (003012) SBB Cargo AG (45021727)	480001021			16. février, 08:05	17. février, 09:00	
Remarque	Statut	Lieu de départ	Point d'arrivée	Comm. de wag. vides												
	Confirmé	Hågendorf (002154) SBB Cargo AG (45015021)	Rheinfelden (003012) SBB Cargo AG (45021727)	480001021												
		16. février, 08:05	17. février, 09:00													

	<p>Image 2: La page "Modifier la commande" s'ouvre. Dans le champ 1, vous pouvez choisir la nouvelle date et la nouvelle fenêtre de desserte. Dans le champ 2, vous pouvez déterminer ce qu'il doit advenir de la commande si la modification n'est pas possible. Vous pouvez conserver l'ancienne commande ou l'annuler. Appuyez ensuite sur le bouton rouge "Envoyer" pour terminer la modification de commande.</p>  <p>Remarque: les changements de commande ne sont possibles que pour les commandes WLV. Pour modifier la commande d'un trafic de trains complets, vous devez prendre contact avec un planificateur de CFF Cargo.</p>
<p>La limite de capacité est atteinte et le trafic n'a pas été confirmé. Maintenant la commande se trouve dans le statut "retourné". Que se passe-t-il avec la commande?</p>	<p>Si la commande ne peut pas être confirmée, cela signifie qu'aucune offre n'est disponible pour la période souhaitée. Vous pouvez alors soit éditer la commande et passer une nouvelle commande, soit la refuser.</p>
<p>Comment savoir si mon envoi a déjà été complété resp. enregistré?</p>	<p>Cliquez en haut dans la colonne «Ordre» pour afficher la vue d'ensemble de l'ordre. Tous les ordres vous concernant s'affichent. La colonne «Remarque» peut être vide ou afficher une feuille jaune.</p>  <p>Le symbole de la feuille jaune signale que les données doivent être encore complétées et l'ordre clôturé. Dans le cas contraire, les données relatives à l'envoi ont déjà été complétées. L'envoi peut être effectué.</p>
<p>Comment savoir si mon envoi a du retard?</p>	<p>Dans la vue d'ensemble de l'ordre, si votre envoi a du retard, un cadran rouge dans la colonne «Remarque» et une information sur l'heure de réception s'afficheront.</p>

	 <p>Pour les envois qui, par exemple, ne suivent plus la chaîne de transport en raison d'un événement, le message «heure d'arrivée inconnue» s'affichera. Dans ce cas, vous pouvez contacter notre Service clientèle par courriel ou par téléphone.</p>
<p>Est-ce que je reçois une notification par courriel ou par SMS lorsque le statut de ma commande évolue?</p>	<p>L'application numérique «Cargo Push» vous permet de définir vous-même qui, quand et via quel canal nous devons informer des retards.</p>
<p>Où puis-je imprimer les données relatives à l'envoi?</p>	<p>Pour imprimer les données relatives à un transport, vous devez le sélectionner dans l'ordre. Une fenêtre s'ouvre. L'icône pour imprimer s'affiche en bas. Cliquez sur cette icône pour générer les données relatives à votre envoi. Dans les paramètres de l'imprimante, vous pouvez faire en sorte que toutes les informations tiennent sur une seule page.</p>
<p>Est-ce que je peux consulter les données d'envoi complètes au chapitre "Disposition des wagons" et les télécharger sous forme de fichier PDF?</p>	<p>Vous pouvez exporter l'aperçu des wagons dans un fichier CSV ou PDF.</p>  <p>Le PDF est un écran d'impression de la page disposition des wagons. Pour obtenir un aperçu optimal des données d'envoi, nous vous recommandons d'exporter l'aperçu des wagons sous forme de fichier CSV. Ce faisant, d'autres colonnes, telles que le lieu de destination et de départ, l'expéditeur et le destinataire, les marchandises et le numéro ONU seront affichés.</p>
<p>J'ai déjà un wagon sur place et je voudrais le réutiliser pour un nouveau chargement. Comment dois-je procéder ?</p>	<p>Image 1: Appuyez sur Wagon vide (champ 1) pour accéder au chapitre Wagons vides et ensuite sur le bouton rouge "Nouvelle commande de wagons vides" (champ 2) pour ouvrir une nouvelle commande de wagons vides.</p>  <p>La commande de wagons vides est divisée en trois registres (parcours, wagon et remarque). Ici, seuls les</p>

	<p>champs nécessaires doivent être remplis pour pouvoir envoyer une commande de wagons vides.</p> <p>Image 2: Dans l'onglet wagons, vous indiquez le nombre de wagons et le type de wagon souhaité (champ 1). Si vous avez déjà des wagons sur place, vous pouvez indiquer le nombre de wagons pour un nouveau chargement dans le champ 2. Si vous saisissez des wagons pour un nouveau chargement, le champ 3 s'ouvre. Là vous pouvez saisir les numéros des wagons qui seront utiliser pour un nouveau chargement. Dans le champ 4, vous pouvez saisir des types de wagons alternatifs que vous pouvez également utiliser si les types de wagons souhaités ne sont pas disponibles.</p>  <p>Image 3: Lorsque vous avez saisi toutes les données nécessaires, vous pouvez vérifier si vous avez rempli tous les champs requis en cliquant sur le bouton "Vérifier la saisie" (champ 1). Pour terminer la commande de wagons vides, appuyez sur le bouton rouge "Commander" (champ 1). Si vous n'avez pas besoin de la commande de wagons vides, vous pouvez la supprimer en cliquant sur la poubelle dans (champ 2).</p>  <p>Note: une commande de wagon vide peut être annulée ou modifiée au plus tard 48h avant la plage horaire de service. Pour les annulations/changements de commande à plus court terme, vous devez prendre contact avec le management des wagons de CFF Cargo.</p>
<p>Je fournis des prestations de manœuvre à un partenaire. Comment je sais, quand mon partenaire migrera vers le nouveau système de réservation, afin de ne pas devoir rechercher d'éventuelles commandes dans les deux systèmes (CIS-online et eBooking)?</p>	<p>Vous avez la possibilité de demander à tout moment à CFF Cargo la date de migration de vos partenaires. Pour ce faire, veuillez-vous adresser à ebusiness@sbbcargo.com</p>