

## Domande frequenti su «Cargo eBooking» / FAQ

Gruppo di prodotti      **Applicazione digitale «Cargo eBooking»**  
Valevole da / data      **11 maggio 2023**

---

### Indice

---

1. Domande frequenti	2
----------------------	---

### Referente:

---

Domande tecniche relative a «Cargo eBooking»

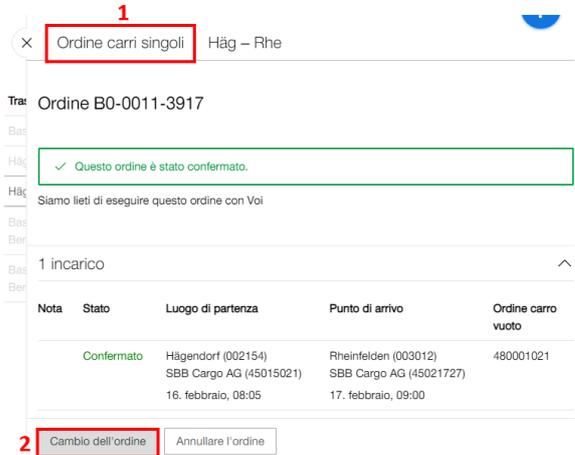
Team eBusiness  
E-mail: [eBusiness@sbbcargo.com](mailto:eBusiness@sbbcargo.com)  
Tel.: 0800 707 100 – tasto 2  
Orari di servizio: lun.-ven., ore 6.00-18.00

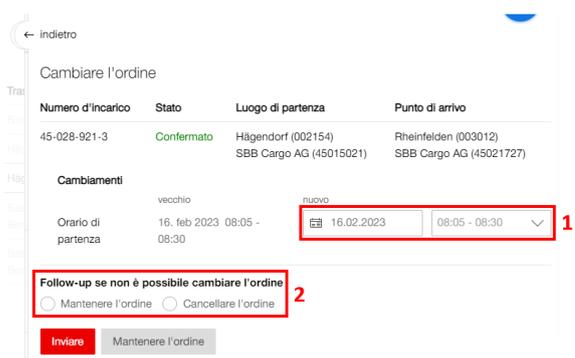
---

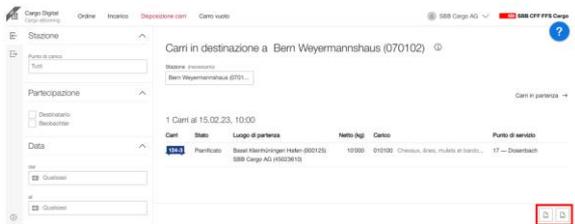
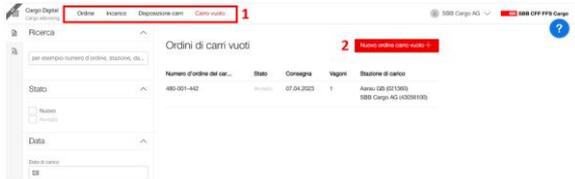
## 1. Domande frequenti

### FAQ su Cargo eBooking

<p>Mi serve un nuovo login per usare FFS Cargo Digital e Cargo eBooking?</p>	<p>Nei suoi dati di accesso non cambia nulla, perciò potrà utilizzare i stessi dati di accesso di CIS-online.</p> <p>Se non dispone ancora di un login o se non riesce ad accedere, contatti il nostro team eBusiness. Le informazioni di contatto sono riportati nella prima pagina delle FAQ.</p>
<p>Come posso modificare la lingua?</p>	<p>Facendo clic sul menu in alto a sinistra e aprendo la barra. Nella parte inferiore è possibile selezionare la lingua.</p> 
<p>Come posso creare un modello?</p>	<p>Esistono due possibilità. La prima è prendere un ordine di trasporto già eseguito e trasformarlo in un modello. Oppure si può creare direttamente un nuovo modello.</p> <p>In entrambi i casi, è possibile passare ai modelli utilizzando la barra di sinistra.</p> 

	Per creare un modello è inoltre disponibile una procedura guidata, che può essere avviata facendo clic sul punto interrogativo blu in alto a destra, selezionando l'argomento corretto e seguendo i passaggi necessari.
Gli ordini campione che ho creato in CIS-online saranno automaticamente trasferiti al nuovo sistema di prenotazione Cargo eBooking?	No, purtroppo non è possibile. Per poter utilizzare un campione nel Cargo eBooking, deve essere creato in modo nuovo e univoco nel nuovo sistema di prenotazione.
Non è presente un pulsante per il salvataggio?	Cargo eBooking salva automaticamente ogni operazione: è per questo motivo che non è presente un pulsante aggiuntivo per il salvataggio.
Come posso visualizzare i miei incarichi e i miei ordini?	Le colonne «Ordine» e «Incarico» si trovano in alto, vicino alla barra del menu.  
Qual è la differenza tra ordine e incarico?	La prima fase di processo nel traffico a treni completi e a carri completi è l'ordine o booking. Ordini e booking vengono riportati sotto la colonna «Ordine» solo per il committente. Tuttavia, un ordine genera contemporaneamente un incarico, che viene visualizzato da tutti i partecipanti al trasporto (ad es. mittente, destinatario, pagatore di porto ecc.).  Il completamento dell'incarico nel traffico a treni completi e il check-in nel traffico a carri completi vengono quindi eseguiti nella scheda «Incarico».
Ho creato un ordine. Ora la data di spedizione è cambiata. Come posso modificare l'ordine?	Immagine 1: Assicuratevi di essere nell'ordine e non nell'ordine ( <b>campo 1</b> ). Premere il pulsante "Cambio dell'ordine" ( <b>campo 2</b> ).  

	<p>Immagine 2: Si apre la pagina "Cambiare l'ordine". Nel <b>campo 1</b> è possibile selezionare la nuova data e la finestra temporale del servizio. Nel <b>campo 2</b> è possibile stabilire cosa accadrà all'ordine se non è possibile riordinarlo. È possibile mantenere o annullare il vecchio ordine. Premere il pulsante rosso "Inviare" per completare il riordino.</p>  <p>Nota: I riordini sono possibili solo per gli ordini WLV. Per riordinare un servizio di treni blocco, è necessario rivolgersi a un pianificatore di FFS Cargo.</p>
<p>Il limite di capacità è stato raggiunto e il traffico non è stato confermato. L'ordine è ora nello stato "restituito". Cosa succede all'ordine?</p>	<p>Se l'ordine non può essere confermato, non è disponibile alcuna offerta nel periodo desiderato. A questo punto è possibile modificare l'ordine e ordinarlo nuovamente oppure rifiutarlo.</p>
<p>Come faccio a vedere se la mia spedizione è già stata completata o se è stato eseguito il check-in?</p>	<p>In questo caso deve passare alla visualizzazione dell'incarico selezionando «Incarico» nella parte alta della colonna. Così potrà visualizzare tutti gli incarichi nei quali è tra i partecipanti. La colonna «Nota» a volte è vuota, altre invece è contrassegnata da un foglio giallo.</p>  <p>Se è presente il foglio giallo, significa che è necessario completare i dati di spedizione, ad esempio inserendo il numero del carro o il peso. Se il simbolo non è presente, significa che i dati di spedizione sono già stati completati e si può quindi procedere.</p>
<p>Come faccio a vedere se la mia spedizione è in ritardo?</p>	<p>Sempre nella visualizzazione dell'incarico, un trasporto in ritardo viene contrassegnato da un orologio rosso nella colonna «Nota» e dall'indicazione in rosso della data/ora di ricezione.</p> 

	<p>Nel caso di spedizioni per cui, ad esempio, un evento ha causato la perdita delle catene di trasporto, una nota corrispondente segnala che l'orario di arrivo non è noto. In questo caso, è possibile scrivere un'e-mail al nostro servizio clienti o contattarlo telefonicamente.</p>
<p>Ricevo una notifica via e-mail o SMS se lo stato del mio ordine cambia?</p>	<p>Con l'applicazione digitale «Cargo Push» può configurare personalmente chi deve essere informato dei ritardi, quando e tramite quale canale.</p>
<p>Dove posso stampare i dati di spedizione?</p>	<p>Per poter stampare i dati di spedizione di un trasporto, deve selezionare la spedizione nella scheda «Incarico». Si apre quindi una finestra, in fondo alla quale è presente l'icona di una stampante. Facendo clic su questo pulsante vengono creati i dati di spedizione, che possono essere ridimensionati nelle impostazioni di stampa in modo da visualizzarli tutti su un unico foglio.</p>
<p>È possibile visualizzare i dati completi della spedizione nel capitolo "Disposizione carri" e scaricarli in formato PDF?</p>	<p>È possibile esportare l'elenco dei carri in formato CSV o PDF.</p>  <p>Il PDF è una schermata di stampa della pagina di spedizione dei carri. Per ottenere una panoramica ottimale dei dati di spedizione, si consiglia di esportare l'panoramica carri in un file CSV. In questo modo verranno aggiunte altre colonne, come ad esempio il punto di destinazione e di partenza, il mittente e il destinatario, la merce e il numero ONU.</p>
<p>Ho già un carro in loco e vorrei ricaricarlo. Come devo procedere?</p>	<p>Immagine 1: premere Carro vuoto (<b>campo 1</b>) per entrare nel capitolo Carro vuoto e poi premere il pulsante rosso "Nuovo ordine carro vuoto" (<b>campo 2</b>) per aprire un nuovo ordine di carro vuoto.</p>  <p>L'ordine di carri vuoti è suddiviso in tre registri (percorso, carro e annotazione). Qui è necessario compilare solo i campi obbligatori per poter inviare un ordine di carro vuoto.</p>

	<p>Immagine 2: Nella scheda Carro, inserire il numero di carri e il tipo di carro desiderato (<b>campo 1</b>). Se si dispone già di carri in loco, nel <b>campo 2</b> è possibile inserire il numero di carri ricaricati. Se sono presenti carri in ricarica, si apre il <b>campo 3</b>. Qui è possibile inserire i numeri dei carri in ricarica. Nel <b>campo 4</b> si possono inserire tipi di carri alternativi, da utilizzare anche se i tipi di carri desiderati non sono disponibili.</p>  <p>Immagine 3: Una volta inserite tutte le voci richieste, è possibile utilizzare il pulsante "Verificare i dati immessi" (<b>campo 1</b>) per verificare se sono stati compilati tutti i campi richiesti. Per completare l'ordine del carro vuoto, premere il pulsante rosso "Ordinare" (<b>campo 1</b>). Se l'ordine del carrello vuoto non è necessario, può essere cancellato con il pulsante "Bidone" (<b>campo 2</b>).</p>  <p><b>Nota:</b> Un ordine di carrello vuoto può essere cancellato o riordinato al massimo 48 ore prima della finestra temporale del servizio. Per cancellazioni/riordini con un preavviso inferiore, è necessario contattare la direzione dei carri di FFS Cargo.</p>
<p>Fornisco servizi di manovra per un partner. Come posso sapere quando il mio partner sarà migrato al nuovo sistema di prenotazione, in modo da non dover cercare eventuali ordini in entrambi i sistemi (CIS-online e eBooking)?</p>	<p>Potete informarvi in qualsiasi momento sulla data di migrazione dei vostri partner presso FFS Cargo. Per farlo, contattate <a href="mailto:ebusiness@sbbcargo.com">ebusiness@sbbcargo.com</a></p>