

PREGUNTAS FRECUENTES - ExpressShipper

1 - No puedo acceder a las principales funciones del programa.

El programa deberá registrarse una vez finalizada la instalación. El archivo de registro necesario es facilitado por el Departamento de CIT, puede ponerse en contacto con ellos en el teléfono 902 111 248 o mediante correo electrónico en cit.es@tnt.com.

Si está registrado, es posible que las funciones que no puede utilizar sean las opciones de seguimiento, que no podrá utilizar hasta que no haya hecho al menos un envío.

2 - No se imprime el documento seleccionado:

Compruebe que la casilla "imprimir activo" se encuentre señalada, así como conectada la impresora correspondiente. Puede encontrar estas opciones dentro del menu inferior de "configuración" y en la parte correspondiente a "configurar impresoras".

3 - No se imprime la documentación necesaria de un envío y, aunque la impresión reporta un error, el status del envío aparece ya cambiado dentro de la pantalla de "Gestión de Envíos".

Express Shipper no ha recibido la indicación de impresión correcta proveniente de la impresora. Una posible solución sería usar la función "reimprimir" para la reimpresión de la documentación.

4 - ¿Es posible una instalación en red o multiusuario?

Sí. Para ello, solicite por favor información al Dpto. de Tecnología aplicada a Clientes (CIT) de TNT, en el tlf. 902 111 248 o a través del correo electrónico, cit.es@tnt.com.

5 - En caso de ser un envío que requiera despacho aduanero, ¿dónde se debe colocar la documentación necesaria?

Es aconsejable que ésta se entregue en mano al conductor junto con los manifiestos correspondientes a ese día. De este modo, contribuiremos a una mayor calidad del servicio.

6 - ¿Pueden utilizarse diferentes cuentas para realizar envíos?

Express Shipper permite la utilización de tantas cuentas como el cliente pueda disponer con TNT. Le aconsejamos, para mayor comodidad, grabe los datos de estas diferentes cuentas dentro de las plantillas que tiene a su disposición.

7 - Una vez instalado el archivo de idioma correctamente, la aplicación sigue mostrándose en inglés.

Es importante conocer que la correcta traducción al idioma deseado, no solo depende de la instalación de este archivo, sino de la "Configuración Regional" ("Regional Settings") del S.O. Windows (dentro del "panel de control"), la cual debe mostrar el mismo idioma que el que se pretenda instalar.

8 - ¿Cómo puedo saber los albaranes que me quedan?

La única opción posible es en el momento de guardar o imprimir cada una de las expediciones realizadas, donde el programa le indicará cuál es el número de albarán asignado y cuál es la cantidad que resta para la finalización de los mismos.

9 - ¿Qué ocurre si durante la instalación de Express Shipper el ordenador debe ser reiniciado?

Algunos sistemas operativos requieren reiniciar el equipo para registrar los componentes correctamente. En el caso concreto de Express Shipper, podrá hacerlo normalmente sin perjuicio para una correcta.

10 – Configurar Impresoras

Puede configurar diferentes impresoras para cada tipo de documento, por ejemplo, puede poner una impresora térmica para las etiquetas y una láser para los manifiestos. Esto lo puede configurar en el menú configuración -> configuración de impresoras, donde encontrará un listado con cada tipo de documento para elegir una impresora.

11 – ¿ Cómo pido un nuevo rango de albaranes?

Cuando le queden pocos albaranes, puede escribir un correo a cit.es@tnt.com indicando su número de cuenta y su número de registro de Express Shipper para que le devolvamos una clave con nuevos albaranes. Esta clave deberá introducirla en configuración->nuevo rango de albaranes. También puede pedirnos el rango de albaranes llamando por teléfono al 902 111 248.

12 – Importar libreta de direcciones.

Seleccione esta opción si desea importar un archivo a su libreta de direcciones. Solicite información adicional del tipo de fichero requerido en el Departamento de Tecnología Aplicada al Negocio de TNT, cit.es@tnt.com o en el teléfono 902 111 248.

13 – Diferencia entre “consultar precio” y “consultar precio ad-hoc”

Utilice la opción “consultar precio” para consultar el precio de un envío ya realizado, para consultar un precio de un envío no realizado utilice la opción “consultar precio ad-hoc”

14 – Manifiestar envíos

Una vez que ha realizado los envíos y ha impreso las etiquetas, deberá manifiestarlos para que sean envíos válidos. Cuando seleccione la opción “manifiesto” se manifiestarán todos los envíos que estén con el estado pendiente que se hayan hecho en el mismo día.

15 – Manifiesto detallado y resumido. Diferencias.

El manifiesto detallado es un documento en el que pueden salir 2 envíos por página. Este documento es imprescindible para realizar el envío, ya que contiene la información esencial del envío. El manifiesto resumido consiste en dos copias donde se resumen los envíos que se llevará el conductor de TNT. Un de estas copias será su comprobante de haber entregado la mercancía, la otra copia será para el conductor que realiza la recogida.

16 – Reimprimir un manifiesto

Si por cualquier circunstancia necesita reimprimir un manifiesto, lo primero que debe hacer es saber la fecha de este manifiesto, después pulsar en “manifiesto” y en el desplegable elegir “reimprimir por fecha de manifiesto” y elegir la fecha deseada.

17 – Solicitar recogida. ¿Tengo que seguir llamando por teléfono? ¿Tengo que hacer una para cada envío?

Con Express Shipper puede solicitar las recogidas a través del botón “recogida” en el menú gestión de envíos. Desde aquí podrá elegir la fecha de la recogida, el horario, etc. Solamente necesita solicitar una recogida para cada día que la necesite, no importa la cantidad de envíos.

18 – No veo los envíos que he hecho.

Es probable que en el menú “gestión de envíos” no tenga seleccionadas las opciones de los envíos que desea ver como pueden ser “entregados”, “en transito”, etc. También es posible que el filtro de las fechas que encontrará en la parte superior izquierda de la pantalla no esté configurado para ver los envíos de la fecha que desea.

19 – ¿Por qué no puedo borrar envíos anteriores?

No se pueden borrar envíos manifestados. Si no desea ver determinados envíos puede utilizar el filtro por fechas que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla.

20 - ¿Con quién debo contactar en el caso de tener algún problema?

Puede contactar con el departamento de Tecnología Aplicada al Cliente mediante correo electrónico cit.es@tnt.com o bien por teléfono al 902 111 248.