

BOLETIN INFORMATIVO No. 7
Buenaventura, marzo 8 de 2018

ASÍ TRASCURRE NUESTRA PUESTA EN MARCHA

En acuerdo a nuestro plan de estabilización del proceso Go Live de NAVIS N4, presentamos a continuación las opciones de servicios complementarios que la Sociedad Portuaria Buenaventura ha dispuesto para la atención de sus clientes y usuarios:

REFUERZO EN NUESTRO SERVICIO AL CLIENTE Y AL USUARIO

- 1. Sala de atención personalizada:** Ubicado en el primer piso del edificio administrativo SPB. Conformado por un equipo de nueve (9) personas. Se especializa en atender a usuarios en todo lo relacionado con temas NAVIS N4 y su Portal.
- 2. Sala de usuarios especializados:** Tiene como finalidad atender temas asociados a transmisiones EDI, Líneas Navieras y asuntos de alta complejidad. Se encuentra ubicada en el segundo piso del edificio administrativo.
- 3. Sala de atención telefónica:** Este Call Center de 7 puestos de atención, se encarga de atender todas las llamadas telefónicas de nuestros clientes y usuarios, brindándoles un acompañamiento eficiente a su necesidad.

Nuestros indicadores hacia la estabilización.

A continuación, presentamos nuestro plan de estabilización para cada uno de los procesos.

Productividad: Venimos superando los 100 contenedores hora y se mantiene.

PROCESO	AVANCE %	NOVEDADES
MIGRACIÓN CARGA GENERAL Y GRANELES	100	En inventario
MIGRACIÓN CONTENEDORES	100	En inventario
OPERADORES	100	Equipos operativos
MARÍTIMO	95	Estabilización 7-3-18 a las 24:00hrs
PATIO	90	Estabilización 12-3-18

PUERTAS	50	Estabilización 14-3-18
CARGA GENERAL	80	Estabilización 12-3-18
DOCUMENTACIÓN	80	Estabilización 14-3-18
EDI	80	Estabilización 12-3-18
FACTURACIÓN	70	Estabilización 17-3-18
PLATAFORMA IT	90	Estabilización 11-3-18
INTEGRACIONES	80	Estabilización 17 -3-18

La SPB estará informando el avance de cada uno de sus procesos en esta jornada de migración a NAVIS N4.

Si requiere mayor información, no dude en comunicarse a nuestra Línea Gratuita **PBX 2410700 al 709** ó acercarse a uno de nuestros puntos de atención personalizados.

Movemos el progreso de un país