

# TURKISH CARGO & UTİKAD ÇALIŞTAYI

# SUNUM İÇERİĞİ

01

KARGO PROJE  
KOORDİNASYON  
MÜDÜRLÜĞÜ

02

İSTANBUL KARGO  
MÜDÜRLÜĞÜ

03

KARGO  
PAZARLAMA VE  
SATIŞ  
MÜDÜRLÜĞÜ

04

KARGO KAPASİTE  
VE PLANLAMA  
MÜDÜRLÜĞÜ

05

ÖZEL KARGOLAR  
MÜDÜRLÜĞÜ

06

GENEL KONULAR

- İletilen Sorun
- UTİKAD Öneri
- TK Açıklamaları
- Termin / Durum / Beklentilerimiz

# KARGO PROJE KOORDİNASYON MÜDÜRLÜĞÜ

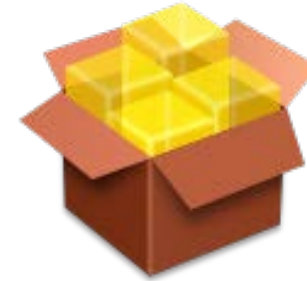
## ❑ Portal üzerinde anlık kargo hareketlerinin doğru bir şekilde görüntülenememesi

- **UTİKAD ÖNERİSİ:** THY internet sitesi kargo hareketlerinin doğru ve eşzamanlı yansıtması
- **TK AÇIKLAMASI:** Aksamalar istasyonların mesaj gönderim kalitelerinden ve/veya sistem yeteneklerindeki eksikliklerden kaynaklanmaktadır. İstasyonların mesaj gönderim kalitelerinin artırılması için ilgili birimler çalışmalar yürütmektedir. Sistem tarafındaki eksiklikler ise Yeni Portal Projesi ile giderilecektir. Yeni portal projesi satın alma aşamasında olup, Mayıs ayı içerisinde sürecin tamamlanması beklenmektedir.
- **TERMİN:** Mayıs 2018



## ❑ Kantar fişi üzerinde ebatların görünmemesi

- **TK AÇIKLAMASI:** Yeni kantar fişinde ebatların görüntülenmesi, Ocak ayı içerisinde teste sunulmuştur, ancak tam olarak istenildiği şekilde çalışmamasında dolayı canlıya alınmamıştır. Tespit edilen hatalar firmaya iletilmiştir ve çözümü beklenilmektedir. Firma tarafından yoğun çaba gösterilmektedir. İlgili geliştirme canlıya alındığında tüm acentelerimize bülten şeklinde bilgi verilecektir.
- **TERMİN:** Mayıs 2017



# KARGO PROJE KOORDİNASYON MÜDÜRLÜĞÜ

- ❑ "Direct to consignee" olarak sevk edilen yüklerde varış istasyonunda iletişim kurulacak kişi bilgilerinin acenteler tarafından bilinmemesi
- **UTİKAD ÖNERİSİ:** İlgili kişi bilgilerinin portala eklenmesi
- **TK AÇIKLAMASI:** «Direct to consignee» kavramı yeni portalde olacaktır. Reklam Md. ile koordinasyon sağlanarak varış noktalarında ilgili iletişim bilgileri paylaşılacaktır. İlâveten, mevcut durumda Türk Hava Yolları iletişim sayfasında iletişim bilgilerine ulaşılabilmektedir.
- **TERMİN:** Mayıs 2018



- ❑ Özet Beyan çıktılarının Ordino servisine teslim edilmeden kaybolması veya kayda alınmaması
- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Özet Beyan bilgilerinin oluşturulacak bir sistem üzerinden aktarılmasının sağlanması ve (01.01.2017 itibari ile grupaj uygulamasının kalkacak olmasıyla) varış istasyonlarında özet beyanların görüntülenebilmesi
- **TK AÇIKLAMASI:** Yeni portal ile gelecek bir özelliktir. Yeni portal projesi, satın alma aşamasında olup, Mayıs ayı içerisinde satın alma sürecinin tamamlanması beklenmektedir.
- **TERMİN:** Mayıs 2018



# İSTANBUL KARGO MÜDÜRLÜĞÜ

- ❑ İhracatçı firma talebi ile rezervasyon tarihinin ertelenmesi sonucu oluşan ardiye ücretinin geç bildirilmesi kaynaklı yaşanan tahsilat sorunu
- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Mümkünse kargo çıkış yapmadan veya en geç 1 hafta içerisinde bildirilmesi
- **TK AÇIKLAMASI:** Ekim 2016 itibariyle bu ardiye ücretleri sistematik olarak hesaplanıp müşterilere iletilmektedir. Müşteri talebiyle değiştirilen rezervasyon sonucu ardiye hesabı yapılırken kargonun depoya alındığı günden başlanarak hesaplama yapılmaktadır.
- **DURUM:** Kapalı



- ❑ Ardiye ve ambar kabul hizmetlerinin faturalandırılmasında yaşanan sorunlar
- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Acenteye verilen hizmetlerin doğru tanımlanarak faturalandırılması
- **TK AÇIKLAMASI:** Kargo Kart Projesi ile faturalar ve ödemeler ile ilgili sıkıntıların azalması hedeflenmektedir.
- **TERMİN:** Nisan 2018



# KARGO PAZARLAMA VE SATIŞ MÜDÜRLÜĞÜ

## ❑ Spot ücretlerin sisteme hatalı yansımaları

- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Spot fiyatlarının bir kod ile eşleştirilmesi ve manuel takibin önüne geçilmesi
- **TK AÇIKLAMASI:** Alınan spotların işlenebilmesi için mutlaka uçuş öncesi ilgili Müşteri Temsilcisine bildirilmesi şarttır. Acenteler bu durumu belli nedenler ile yapamadıkları zaman konu iadeye düşmektedir.



## ❑ Spot ücreti tanımlamalarının mesai saatleri dışında e-mail veya telefon ile gerçekleştirilmesi

- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Yetkili personel görevlendirilmesi
- **TK AÇIKLAMASI:** Spot ücretler iade söz konusu olmadan mesai saatleri harici dahil olmak üzere girilmektedir.
- **DURUM:** Kapalı



## ❑ Kısıtlaması bulunan destinasyonlar hakkında sistemin uyarı vermemesi ve bülten olarak acenteler ile paylaşılması

- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Kısıtlama bulunan istasyonların görüntülenebilmesi ve haftalık bültenlerle bilgilendirme yapılması
- **TK AÇIKLAMASI:** Aylık olarak kargo kabul edilmeyen hatların ve sadece TK Plus kargo kabul edebilen kısıtlı hatların listesi yayımlanmıştır. Bu hat listesine göre rezervasyon ve planlamalar yapılabilmektedir.
- **DURUM:** Kapalı. (Ocak 2017 Duyuru yapıldı.)



# KARGO PAZARLAMA VE SATIŞ MÜDÜRLÜĞÜ

- ❑ Sistem üzerinde rezervasyon yapılmadığında rezervasyon taleplerin e-posta ile alınması

- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Yetkili personel görevlendirilmesi
- **TK AÇIKLAMASI:** Yalnızca 72 saat ve sonrası için yapılacak rezervasyon taleplerinin mail yoluyla yapılabilmesi amacıyla yeni bir mailbox tanımlanmıştır. İleri tarihli bir rezervasyonu mail ile aldirarak acentelerin telefonda beklemelerinin önüne geçilmiştir.
- **DURUM:** Kapalı (Mart 2017)



- ❑ CASS raporlarında, çeşitli nedenlerle gerçek tutarlardan fazla yansıtılmış ücretlerin iade süreçlerinin çok uzun sürmesi

- **UTİKAD ÖNERİSİ:** CASS iade süreçlerinin hızlandırılması
- **TK AÇIKLAMASI:** Acentelerimizin iade süreçleri sürekli güncel olarak takip edilmektedir.
- **BEKLENTİLERİMİZ**
  - ✓ CASS dönemlerine dikkat edilmeli
  - ✓ Acenteler tarafımızdan kontrol edilen ve CASS ekibi tarafından reddedilen iadelerin tekrar gönderilmemesi
  - ✓ Spot alınan AWB numara ücretinin girilmesi için, kesinlikle uçuştan önce Müşteri Temsilcisine bildirilmeli ve ücret girişi sağlanmalıdır.



# KARGO KAPASİTE VE PLANLAMA MÜDÜRLÜĞÜ

- ❑ **Yedeğe düşen ve parçalı gönderilen kargolar hakkında geç bilgi verilmesi**
- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Günlük ve anlık olarak acentelerin bilgilendirilmesi
- **TK AÇIKLAMASI:** Sistem tarafından rezervasyon değişikliklerinde otomatik e-mail gönderilmektedir. Acentelerin ilgili mail adreslerini Kargo Pazarlama ve Satış Müdürlüğü aracılığıyla sisteme ekletmesi gerekmektedir. Comis yeni versiyon güncellemesi ile birlikte yeni yapılan rezervasyonlar için de Haziran ayı itibariyle rezervasyon bilgi emaileri gönderilecektir.
- **TERMİN:** Haziran 2017

## ❑ Küçük ölçekli kargoların sevk edilememesi

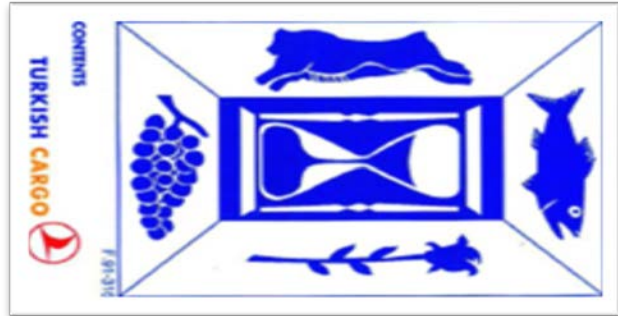
- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Overbook sisteminin gözden geçirilerek söz konusu yüklerin gecikmesi kaynaklı yaşanan mağduriyetlerin engellenmesi
- **TK AÇIKLAMASI:** Bu ve vb. durumların daha iyi yönetilebilmesi için günlük / haftalık raporlar yayınlanmaktadır, düzenli olarak küçük gönderiler takip edilmekte olup ilk sefer ile sevk edilmeye çalışılmaktadır. Yaşanan münferit vakalar teknik nedenler, cenaze, canlı hayvan vb. hassas durumlar nedeniyle olabilmektedir. Genel uygulamada özellikle küçük kargolar erken seferlere çekilerek sevk edilebilmektedir.
- **BEKLENTİMİZ:** Opsiyonun dolması nedeniyle yaşanan iptaller, değişiklikler nedeniyle belli bir oranda overbook planlaması yapılmaktadır, no-show miktarı azaldıkça overbook yönetimi daha etkin yapılabilecektir.





# ÖZEL KARGOLAR MÜDÜRLÜĞÜ

- ❑ PER statüde taşınması istenen bazı ürünlerin diğer havayollarında müşteri onayı doğrultusunda GEN kargo olarak taşınması
- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Acente ve göndericinin sorumluluğunda genel kargo tarifesinin uygulanması
- **TK AÇIKLAMASI:** Eğer müşteri, kargonun ısı hassasiyeti olduğunu belirtmemiş ise (rezervasyon esnasında, AWB üzerinde ve kargo üzerinde ısı etiketi ile), genel kargo olarak taşınabilir. Burada istisna olarak belirtebileceğimiz birkaç ürün vardır. Bunlar, HEG (Damızlık yumurta), çikolata vb'dir. Bu ürünler, doğası gereği belli bir derecede ve daha dar bir ısı aralığında tutulması gerektiği için, bu kapsam dışında tutulmaktadır. Muhteviyata göre taşıma yapılmalıdır.
- **DURUM:** Kapalı. Hukuk metni çerçevesinde taşıma konuşulacaktır.



- ❑ Kurye Özel Ücret Kod 8100 ile yapılan rezervasyonlarda ek ücret alınmasına rağmen hizmet farklılığı olmaması ve uygulanan destinasyon sayısının sürekli artırılması
- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Taahhüt edilen hizmetlerin sağlanması (öncelikli yükleme ve evrak teslimi vb.)
- **TK AÇIKLAMASI:** Kurye ile ilgili ürün geliştirme çalışmasında son aşamaya gelinmiştir. Bu kapsamda vereceğimiz hizmetleri, kurye ürünü altında toplayıp, pazara sunacağız. Dolayısıyla taahhüt ettiğimiz hizmetleri de (öncelikli yükleme, hızlı evrak teslimi, kapasite garantisi vb.) sağlıyor olacağız. Bir yandan da destinasyon sayısını artırmaya yönelik çalışmalarımız devam etmektedir.
- **TERMİN:** Test aşamasındadır. 2018 yılı.





- ❑ Devir hızının yüksekliğinden dolayı, özellikle operasyon alanlarındaki personelde gözlemlenen bilgi ve deneyim eksikliği
- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Çalışan personellerin devir hızını azaltacak önlemler alınması ve bilgi düzeyini artıracak eğitimler verilmesi
- **TK AÇIKLAMASI:** Çalışan tüm personellere mesleki anlamda gelişmeleri için hali hazırda eğitimler verilmektedir.

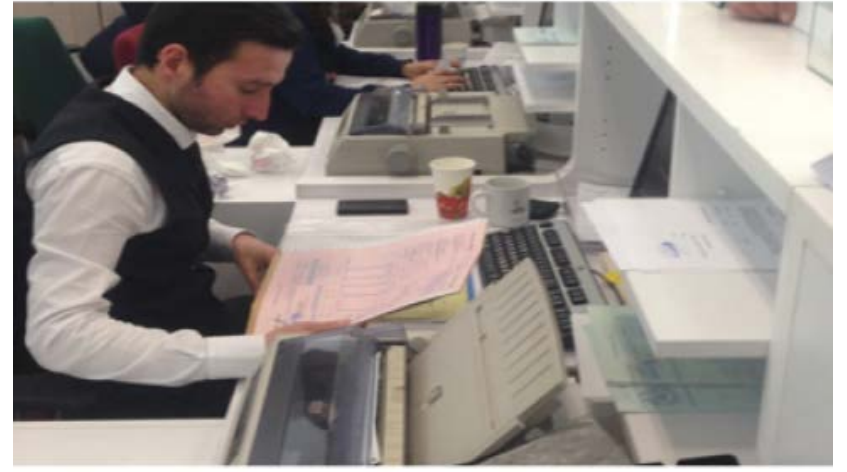
## EĞİTİMLER

- ÖZEL KARGO TAŞIMALARINDA TEÇHİZAT KULLANIMI
- ÖZEL KARGO FARKINDALIK EĞİTİMİ
- PİL ve AKÜ AYRIMLARI
- AWB ÜCRET KONTROLÜ
- AMBAR İPTALİ
- BUILD-UP EĞİTİMİ
- IMPORT AYRIŞTIRMA EĞİTİMİ
- TEHLİKELİ MADDELER EĞİTİMLERİ
- KARGO İŞLEMLERİ
- INTRODUCTION TO CARGO TRACING (CARGO ENGLISH)
- KARGO TAKİP
- KARGO TAZMİNAT
- ÇEŞİTLİ E-LEARNING EĞİTİMLERİ

# GENEL KONULAR

- ❑ Ofis kira bedellerinin Avrupa havalimanlarına kıyasla çok yüksek olması ve USD cinsinden ödenmesi
- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Kira ödemelerinde kurun TL bazından sabitlenmesi için inisiyatif alınması ve DHMİ ile görüşülerek kiraların TL ye çevrilmesi
- **TK AÇIKLAMASI:** UTİKAD'ın yazılı talebine resmi cevap ile dönüş yapılmıştır.
- **DURUM:** Kapalı

- ❑ Özellikle vardiya değişim saatlerinde ünite servislerine telefonla erişim problemi
- **UTİKAD ÖNERİSİ:** Etkin bir vardiya sistemi kurulması
- **TK AÇIKLAMASI:** Değişim vardiyası sırasında kesintisizlik için, gelen shift aktif olana kadar, sistemi kapatmamak gerekliliği ile ilgili uyarılar verilecektir. Ayrıca, vardiya değişim sırasında gelen telefon trafiği belirlenerek, gerekli görüldüğü takdirde bir personel dedike edilecek ve sistemin hiç kapatılmaması sağlanacaktır.
- **TERMİN:** 2018



WIDEN YOUR  
W O R L D

TURKISH  
AIRLINES

