

01 Detectar necesidades del cliente (Atención al público)

Recibir al cliente y detectar su necesidades.

Una vez comprobado que el cliente trae envíos prerregistrados en la Oficina Virtual (OV2), accedemos a IRIS.

Los productos podrán ser preparados tanto por clientes particulares como por clientes con contrato, diferenciándose en la modalidad de facturación del servicio.

IMPORTANTE.- Los envíos vendrán con la etiqueta correspondiente generada por la OV2 y siempre deben darse de alta de forma unitaria en IRIS, nunca deben presentarse a través de albarán.

CLIENTES PARTICULARES

Deben pagar por Internet en el momento de prerregistrar los envíos en la Oficina Virtual (OV2)

Nota:

Los productos que el cliente puede presentar prerregistrados en la OV2 son:

CORRESPONDENCIA:

- Cartas certificadas su codificación comenzará por CX
- Cartas certificadas urgentes su codificación comenzará por UL
- Certificadas internacionales su codificación comenzará por RV
- Notificaciones administrativas, su codificación comenzará por NV y en el sobre indicará Notificación Administrativa).
- Notificaciones Judiciales, su codificación comenzará por NF.

PAQUETERIA:

- Paquete azul
- Paq Premium
- Paq Estándar
- Paq Premium**
- Paq Standard**
- Paquete Internacional Económico**
- Logística Inversa

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

02 Comprobar que puede circular por correo (Atención al público)

Informar al cliente de la necesidad de declarar el contenido de los envíos, ya que hay muchas mercancías que no pueden circular por Correos.

Si se trata de un objeto de los recogidos en la lista de objetos prohibidos o mercancías peligrosas de las no autorizadas para circular por correo, se rechaza el envío. Todo envío que contenga mercancías peligrosas de las autorizadas para su circulación por correo, ha de circular certificado, para poder conocer en todo momento al remitente y destinatario. También hay que comprobar que se ajusta a las condiciones de peso y medidas establecidas.

Según lo detallado en el Reglamento de la UPU:

Se recuerda que de conformidad a las disposiciones relativas a los envíos de correspondencia de la Unión Postal Universal (UPU), está terminantemente prohibido admitir y dar curso a envíos postales internacionales de correspondencia que porten una dirección de retorno de un país diferente a la del signo de franqueo.

En consecuencia, todos los envíos admitidos en nuestra red, podrán únicamente llevar una única dirección de retorno sita en España. En los casos en los que no se produzca esta circunstancia se invitará al remitente a que modifique dicha dirección. En el caso de que no acceda, no se admitirán los envíos, advirtiéndole de que en caso de que los envíos aparezcan en buzones, NO serán cursados a destino, declarándose como sobrantes.

03 Admitir por Iris6 / Admisión de envíos postales (Atención al público)

Al tratarse de envíos prerregistrados, el cliente cuando va a la Oficina de Correos a depositarlos, debe presentarlos preparados para su admisión, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente debe haber generado a través de

la Oficina Virtual. Para admitir estos envíos, el empleado de Iris tiene que acceder a Iris6 / Admisión / Envíos Postales. En el campo para la lectura del código de esta pantalla (está indicada con un asterisco como un campo para lectura de envíos prerregistrados), comienza la lectura del código de barras de los envíos que presenta el cliente, de forma individualizada, es decir hay que leer todos los envíos uno a uno, de forma que permita asegurar la calidad en la admisión y el control de ingresos.

Nota:

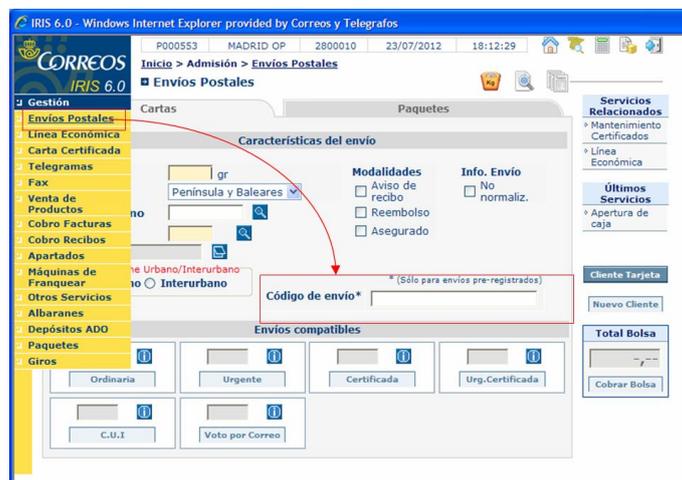
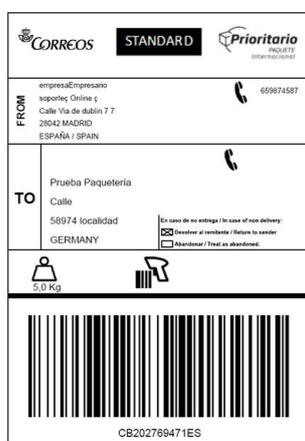
Cuando el número de envíos que presenta el cliente sea numeroso y el peso prerregistrado sea correcto, se pueden admitir en el módulo en Iris (ADMISIÓN/PAQUETES/CON PRERREGISTRO RÁPIDO).

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

04 Leer el código de barras del envío (Atención al público)

Los envíos prerregistrados en la Oficina Virtual llevan toda la información asociada al envío (datos de destino, remitente, peso, valores añadidos y producto) en la propia etiqueta, por lo que no hay que adherir ninguna etiqueta identificativa. No es necesario seleccionar producto. Leemos el código de la etiqueta directamente en el campo de lectura de código, tal y como muestra la imagen.



Desde Admisión de Envíos Postales, se procede a leer del código de envío

Elementos de sistemas TI referenciados:

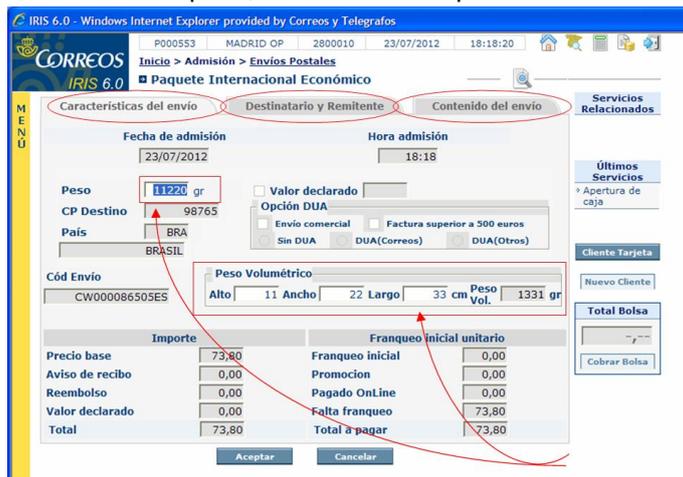
- IRIS

05 Recuperar información productos/cliente/pago (Atención al público)

Tras la lectura del código de envío en la pantalla de Admisión de envíos postales, el sistema devuelve toda la información del envío que previamente ha sido prerregistrada por el cliente en la OV2. Los campos no son editables, salvo el del PESO y MEDIDAS (para peso volumétrico)

Nota:

La información mostrada, será la que se imprima en la relación de admisión si no hay que hacer ninguna modificación en la admisión y si hay que hacer modificación de peso, la relación se imprimirá con las modificaciones hechas.



Toda la información del envío aparece en pantalla. El peso y medidas es modificable

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

06 ¿Hay información asociada? = No

07 Informar al cliente y no admitir (Atención al público)

Si al leer el código de barras el sistema no devuelve información, o el sistema lanza un mensaje de error que impide la admisión, se informa al cliente y no se admiten los envíos.

En ningún caso se deben admitir envíos que no tengan información, pues todos los envíos se deben cursar con el evento de admisión en IRIS y para que esto ocurra antes deben haber sido prerregistrados en OV.

Antes de devolver el envío al cliente se puede consultar en el localizador leyendo el código de barras, para verificar que el problema no es de conexión entre sistemas, si tampoco aquí hay información se ha de devolver al cliente.



Si el prerregistro en OV es incorrecto, el sistema nos informa.

06 ¿Hay información asociada? = Sí

08 Verificar información (Atención al público)

Cuando el sistema nos devuelve la información del prerregistro debemos comprobar que los datos coinciden con la modalidad del envío que nos presenta el cliente.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

09 ¿Existen discrepancias frente a lo informado? = Sí, relativas a destino, producto o valores

10 Devolver al cliente el envío y no admitir (Atención al público)

Si se comprueba que hay discrepancias entre lo que ha prerregistrado el cliente (en tipo de producto, destino o valores añadidos) y el envío que nos presenta, se devolverá al cliente, indicándole la incidencia para que realice el registro correcto en OV2.

Nota:

Nunca se debe admitir un envío en el que el producto, destino o valores añadidos presentan discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente y lo que muestra el envío.

09 ¿Existen discrepancias frente a lo informado? = Si, relativas al peso**11 Modificar peso en IRIS (Atención al público)**

Cuando hay discrepancias de peso (en un + - 5%) o dimensiones entre la información que devuelve el sistema y la que comprueba el admisor, el sistema permite cambiarlo y admitir el envío con el peso correcto.

Nota:

Cuando el envío que se está admitiendo tiene discrepancias de peso y es un envío de paquetería hay que modificarlo y el sistema imprime una nueva etiqueta para reetiquetar el envío y cursarlo con esta etiqueta modificada.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

09 ¿Existen discrepancias frente a lo informado? = No**12 Continuar con lectura códigos de barras de resto envíos (Atención al público)**

Cuando no hay discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente en la OV2 y lo presentado en la oficina, se lee el código de barras de todos los envíos y al terminar se acepta la admisión.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS

13 ¿Hay diferencias de importe con lo preregistrado en OV2? = Si, hay diferencias**14 Informar de la diferencia y cobrar importe (Atención al público)**

Informar al cliente de la diferencia de importes entre lo prerregistrado y cobrado en OV2 y lo que informa Iris como importe total.

Es necesario además detallar el motivo de esas diferencias (diferencias en peso...)

En este momento se genera la relación de envíos admitidos.

Para que se imprima la relación es necesario cobrar la caja en Iris.

En la cabecera de la relación aparece el nombre del cliente, código, fecha y oficina de admisión.

Se relacionan todos los envíos admitidos en Iris y se detalla: el nº de envío, destinatario, código postal y destino, peso y los valores añadidos que tengan los envíos.

NOTA.- El manifiesto que se genera en la OV2 cuando el cliente prerregistra, no vale como prueba de haber depositado todos los envíos en Correos, solo sirve como información de lo preregistrado.

13 ¿Hay diferencias de importe con lo preregistrado en OV2? = No**15 Cobrar caja y entregar manifiesto de admisión (Atención al público)**

Aunque el importe de la bolsa de Iris sea 0€, siempre hay que aceptar el cobro para que la admisión se ejecute correctamente.

En este momento se genera la relación de envíos admitidos.

En la cabecera de la relación aparece el nombre del cliente, código, fecha y oficina de admisión.

Se relacionan todos los envíos admitidos en Iris y se detalla: el nº de envío, destinatario, código postal y destino, peso y los valores añadidos que tengan los envíos.

NOTA.- El manifiesto que se genera en la OV2 cuando el cliente prerregistra, no vale como prueba de haber depositado todos los envíos en Correos, solo sirve como información de lo preregistrado.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- IRIS