

Customer Advisory

February 26th, 2021

ONE Informa – Atención de Respuestas frecuentes Live Chat

Estimado Cliente,

Por medio de la presente y con el fin de poder brindar un mejor servicio y una experiencia de calidad, es importante para nosotros comunicarles que, dentro de nuestros servicios de atención por los diversos canales de comunicación, **nuestra prioridad es mantener rapidez y agilidad en la atención a las preguntas frecuentes que se reciben por la plataforma Live Chat.**

Es por este motivo **que a partir del 01.03.2021 todas las preguntas de la lista abajo mencionada. solo se responderán por Chat**, para cumplir con nuestro objetivo anterior y facilitar una comunicación más expedita con Uds. nuestros clientes.

Nuestro objetivo es que Uds. aseguren fluidez en sus procesos y mayor productividad en sus negocios, por lo que **nuestra fuerza de atención clientes, estará enfocada de forma más eficaz a través del Chat donde serán atendidos sin necesidad de esperas en respuestas.**

Las preguntas que actualmente se canalizan por Live chat son:

Importación:	Exportación:
Estatus de Emisión de B/L Información de Costos collect y gastos locales Consulta sobre Free time Información de Plazos Documentales, carta de responsabilidad Solicitud Copia de B/L	Lugar de retiro de contenedor vacío Consulta sobre BI Release Consulta de Vessel Stacking Información de Cut Off Documental Plazos de correcciones documentales Soporte E commerce y Shipping Instructions

Los horarios de atención son: Lunes - jueves 09:00 - 13:00 hrs / 14:00-17:00 hrs * Viernes 09:00 - 13:00 hrs / 14:00 - 16:00 hrs.

Y puede utilizar la plataforma LIVE CHAT a través de nuestra website oficial en Latinoamérica <https://la.one-line.com/es>, pinchando la opción “¿Necesitas ayuda?” donde estaremos complacidos de atenderlos.

Reiterando nuestra invitación a privilegiar el uso de nuestra plataforma LiveChat , les saluda Atentamente,

Ocean Network Express