

Intermodal (Container) Customer Experience Escalation Process

Les équipes Expérience Client Intermodal de CN sont votre lien avec les Opérations pour obtenir de l'information fiable sur les expéditions ou de l'assistance pour le déplacement de vos marchandises. Veuillez noter qu'il n'est pas inhabituel que nos délais de réponse atteignent jusqu'à 90 minutes au cours de la journée, puisque nous surveillons plusieurs canaux de communication. Nous vous demandons de ne pas mettre en copie vos gestionnaires de comptes ou plusieurs équipes Expérience Client sur la même demande. Nous apprécions votre clientèle et traiterons votre demande dans les meilleurs délais.

Pour obtenir une réponse plus rapide, vous pouvez consulter les informations suivantes sur notre site Web :

Commande d'équipement vide: <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/order-management>

Soumission des instructions d'expédition: <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/shipping-instructions>

Suivi et traçabilité: <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/track>

Prise de rendez-vous pour la livraison: <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/intermodal-retail>

Preuve de livraison (POD): <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/si-details>

Libération des conteneurs vides: <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/intermodal-retail>

Contestation des services optionnels : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/ebill-service>

- ❖ **CN se réserve le droit, conformément au Tarif 9100, article 12000, d'imposer des frais pour les transactions manuelles qui pourraient autrement être effectuées à l'aide de nos outils en ligne.**

Tariff 9100:

[http://ecprod.cn.ca/velocity/eDistribution/english/public/PriceDocuments?URL=PriceDocuments&ACTION=DisplayDocumentOtherVersions&DOCUMENT_REFERENCE_NUMBER=CN+T+9100+\(En\)](http://ecprod.cn.ca/velocity/eDistribution/english/public/PriceDocuments?URL=PriceDocuments&ACTION=DisplayDocumentOtherVersions&DOCUMENT_REFERENCE_NUMBER=CN+T+9100+(En))

PROCESSUS D'ESCALADE

Veuillez respecter le processus ci-dessous:

ÉTAPE 1 - Envoyez un courriel à votre équipe Expérience Client CN pour toutes les demandes non urgentes.

ÉTAPE 2 - Si une situation devient urgente et que votre équipe Expérience Client n'est pas en mesure de fournir l'assistance appropriée, ajoutez le mot « **ESCALADE** » dans l'objet de votre prochain courriel. Celui-ci sera acheminé à l'un des gestionnaires adjoints de l'Expérience Client

ÉTAPE 3 - Si les étapes 1 et 2 n'ont pas permis de résoudre la situation, communiquez avec votre gestionnaire décompte.

Intermodal (Container) Customer Experience Escalation Process

Service	Coordonnées
Rendez-vous de livraison	https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/intermodal-retail or Email: cnroc-appointments@cn.ca
Libérations	https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/intermodal-retail or Email: cnroc-releases@cn.ca
Preuves de livraison (POD)	Email: cnroc-pod@cn.ca chargeable service under tariff 9100
Frais de terminal et d'entreposage	Email: OS-IM-Billing@cn.ca
Contestations des services optionnels	Submit disputes using eBill service on www.cn.ca
Formation sur les outils intermodaux de www.cn.ca	Email: serviceclientIM@cn.ca
Remarque : Tous les chauffeurs doivent communiquer avec leur service de répartition	
Le site Web de CN (www.cn.ca) est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de suivre l'état le plus récent de vos expéditions sur notre réseau. Les heures de service Expérience Client sont indiquées ci-dessous pour chaque unité d'affaires (heure de l'Est).	
Expérience Client Internationale – Importation et Exportation Lundi au vendredi : 7 h à 18 h Demandes par courriel seulement	
Questions générales – Trafic import/export Courriel : CN-INTLOG@CN.CA Veuillez consulter le document d'escalade pour le processus. Gestionnaire : Gonzalo DeRomana Courriel : gonzalo.deromana@cn.ca	
Expérience Client Internationale – Équipement vide Lundi au vendredi : 7 h à 18 h Demandes par courriel seulement	
Équipement vide Courriel : CN-MTLOG@CN.CA Veuillez consulter le document d'escalade pour le processus. Gestionnaire : Melanie Minshull Courriel : melanie.minshull@cn.ca	
Cargo Cool – Température contrôlée domestique Lundi au vendredi : 7 h à 18 h Samedi et dimanche : 7 h à 16 h Demandes par courriel seulement	
Soutien aux clients – Flotte réfrigérée domestique et services dédiés Courriel : CargoCool-Domestic@cn.ca	

Intermodal (Container) Customer Experience Escalation Process

Veillez consulter le document d'escalade pour le processus. Gestionnaire adjointe : Kristina Seip Courriel : kristina.seip@cn.c
Cargo Cool – Services Powerpack CN Lundi au vendredi : 7 h à 18 h Samedi et dimanche : 7 h à 16 h Demandes par courriel seulement
Questions générales concernant les services Powerpack CN Courriel : Cargocool-Intl@cn.ca Trafic international réfrigéré Veillez consulter le document d'escalade pour le processus. Gestionnaire adjoint : Anil Joshi Courriel : anil.joshi@cn.ca Gestionnaire adjointe : Ciara Trimble Courriel : ciara.trimble@cn.ca
Expérience Client Automobile – Conteneurs et wagons Lundi au vendredi : 7 h à 18 h Demandes par courriel seulement
Questions générales Courriel : AutoServiceTeam@cn.ca Veillez consulter le document d'escalade pour le processus. Gestionnaire : Jeff Bedell Courriel : jeff.bedell@cn.ca
Intermodal domestique D2D et R2R Lundi au vendredi : 7 h à 20 h Samedi et dimanche : 9 h à 16 h Téléphone : 866-896-6601
Questions générales Courriel : CXDomesticIM@cn.ca EMP Courriel : emp@cn.ca Veillez consulter le document d'escalade pour le processus. Gestionnaire : Gareth Virgo Courriel : gareth.virgo@cn.ca