

Subject: TCC18-082 -Best practices in preparation for summer vacations / TCC18-082 - Meilleures pratiques en préparation pour les vacances d'été

Date: Friday, July 13, 2018 at 10:07:17 AM Central Standard Time

From: CBSA/ASFC, EDI

To: undisclosed-recipients;;

Attachments: image001.jpg, image002.jpg, image003.jpg, image004.jpg

English Version * La version française suit *****



Canada Border
Services Agency

Agence des services
frontaliers du Canada

Border Services



Services frontaliers

Message No.:	TCC18-082 - Best practices in preparation for summer vacations
---------------------	---

Start Date/Time	End Date/Time	Clients Affected:
N/A	N/A	All clients and service providers who transmit trade data using EDI

Description:

With the summer months and vacation time well underway, the TCCU remains committed to timely client support to resolve electronic commerce and portal systems technical issues.

To ensure our officers are available for the troubleshooting of urgent, time-sensitive issues, and to keep call wait times to a minimum, we would like to take this opportunity to remind clients of the steps they can take to resolve issues on their own.

1. Before contacting us, consult the following checklist:

- Ž Ensure electronic documents are properly coded with the correct BN numbers, warehouse numbers and CCN numbers, as appropriate.
- Ž Check with a colleague who might have already encountered the same issue.
- Ž For technical assistance, check with your company's IT team, software vendor or service provider, as applicable.
- Ž Consult our [FAQ page](#).
- Ž Refer to the [Services document](#) to find out more about support provided during and after business hours.
- Ž Consult the list of [other contacts](#) who may be better able to help you with specific questions.

2. Keep in mind the following time frames, which gives CBSA Officers enough time to review transactions and make decisions

- Ž Post arrival service option: 1 hour
- Ž PARS service option: 1 hour prior to ETA – check the ETA on the release data
- Ž Keep in mind that release decisions may take longer for transactions that relate to ACI marine or air cargo.

3. Have [all required information](#) available so that we can better help you when you [contact us](#).

Before going on vacation, please ensure that the team members covering for your absence are aware of the above resources, as well as the contact numbers for your company's IT team, software vendor or service provider, as applicable.

The team members covering for your absence are also invited to sign up for EDI/Portal bulletins at the “Stay Informed” tab (EDI/Portal bulletin section) of the TCCU web site: <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/eservices/menu-eng.html>

Thank you for your cooperation.

Action Required:

No action required.

Client Service /Contact Information:

Hotline: 1-888-957-7224

Regular Hours: Monday to Friday, 08:00 – 17:00 ET Call the hotline for technical assistance and problems regarding the submission of trade data, e.g. reject messages, via EDI or eManifest Portal. eMail support is also available for EDI applications, testing and general inquiries at the emails outlined below.

After Hours: Weekdays 17:00 – 08:00 ET Saturday, Sunday and all civic and statutory holidays – 24/7 Call the hotline for technical assistance or problems requiring immediate assistance with their trade data submissions. When calling the hotline, leave a detailed message and an officer will return your call.

eMail Distribution Information:

Please do not reply to this email, as this account is intended for outbound emails only. If you wish to add another contact for your company or wish to be removed from this email distribution list, please contact the TCCU at TCCU-USTCC@cbsa-asfc.gc.ca.

PROTECTION • SERVICE • INTEGRITY

Canada

Version française *** The English version precedes ***



Agence des services
frontaliers du Canada

Canada Border
Services Agency

Services frontaliers



Border Services

Date/ heure de début	Date/ heure de fin	Les clients affectés:
S/O	S/O	Tous les clients et fournisseurs de service transmettant des documents commerciaux par EDI.

Description:

Avec la période de vacances estivales bien en cours, l'USTCC maintient son engagement à offrir un service à la clientèle rapide visant la résolution de problèmes techniques découlant de l'utilisation des systèmes d'échange de données informatisées (EDI) et du portail.

Afin d'assurer la disponibilité de nos agents pour le dépannage de questions urgentes en temps opportun et afin de mieux gérer les délais d'attente téléphonique, nous aimerions profiter de cette occasion pour souligner les étapes que les clients peuvent suivre pour tenter de régler leurs problèmes eux-mêmes.

1. Avant de communiquer avec l'Unité des services techniques aux clients commerciaux, consultez la liste d'étapes à suivre suivante :

- ǻ Vérifiez que les documents électroniques sont bien inscrits, y compris les bons numéros d'entreprise, d'entrepôt et de contrôle du fret, s'il y a lieu.
- ǻ Vérifiez auprès d'un collègue qui a peut-être déjà eu le même problème et qui pourrait vous aider.
- ǻ Pour du soutien technique, vérifiez avec votre équipe des technologies de l'information (TI), votre fournisseur de logiciels ou le prestataire de service de votre entreprise, selon le cas.
- ǻ Consultez la page de [Foire aux questions](#).
- ǻ Consultez notre [document sur les Services EDI/Portail](#), pour des renseignements additionnels sur le soutien offert par l'USTCC pendant et après les heures de bureau.
- ǻ Consultez la liste des [personnes-ressources](#) qui pourraient être mieux placées pour répondre à une question particulière.
- ǻ Communiquez avec tous les autres partenaires de la chaîne commerciale qui participent au processus de déplacement ou de dédouanement de la marchandise afin de confirmer que l'ASFC a accepté leurs données électroniques.

2. De plus, les clients doivent accorder suffisamment de temps pour permettre aux agents de l'ASFC d'étudier la transaction et de rendre une décision :

- ǻ Option de service suivant l'arrivée : 1 heure
- ǻ Option de service SEA : 1 heure avant l'HAP – les clients devraient vérifier l'HAP figurant sur la mainlevée.
- ǻ Les clients doivent tenir compte que le traitement de demandes de mainlevée portant sur le fret IPEC maritime ou fret IPEC aérien peut prendre plus de temps.

3. Pour nous aider à mieux vous servir, assurez-vous d'avoir [toute l'information nécessaire](#) à la portée de la main quand vous communiquez avec nous.

Avant de partir en vacances, prière de vous assurer que les membres de votre équipe vous remplaçant durant votre absence sont au courant des ressources mentionnées ci-dessus. De plus, veuillez leur fournir les coordonnées de votre équipe de TI, votre fournisseur de logiciel ou votre fournisseur de service, le cas échéant.

Les membres de votre équipe vous remplaçant durant votre absence sont également invités à s'inscrire aux bulletins EDI/Portail, en visitant l'onglet « Informez-vous » (section « Bulletins EDI/Portail ») des pages web de l'USTCC : <http://www.cbsa-asfc.gc.ca/eservices/menu-fra.html>

Merci de votre collaboration.

Action requise:

Aucune action n'est requise.

Service à la clientèle et renseignements:

Ligne téléphonique: 1-888-957-7224

Heures ouvrables: du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 HE, appelez la ligne téléphonique pour de l'assistance technique et les problèmes concernant la transmission des documents commerciaux; par exemple, les messages de rejets par EDI ou le Portail du Manifeste électronique. L'assistance par courriel est également disponible pour les applications EDI, les essais et les renseignements généraux aux adresses de courriel données ci-dessous.

Après les heures ouvrables: Durant la semaine de 17h00 à 8h00 HE, le samedi, le dimanche et les congés fériés- 24/7. Appelez la ligne ouverte pour de l'assistance technique ou les problèmes concernant la soumission des documents commerciaux qui requiert une assistance immédiate. Lorsque vous appelez, laissez un message détaillé et un agent vous rappellera.

Information concernant la distribution du courriel:

Prière de ne pas répondre directement à ce courriel puisque le compte en question ne fut pas conçu avec l'intention de recevoir des courriels. Si vous souhaitez ajouter un autre contact pour votre entreprise, ou si vous souhaitez être retiré de cette liste de distribution électronique, s'il vous plaît contacter le TCCU-USTCC@cbsa-asfc.gc.ca.

PROTECTION • SERVICE • INTÉGRITÉ

Canada