

Handleiding voor Quantum View[®] Manage Administration

Januari 2010



Inhoudsopgave

Overzicht	3
Inleiding	3
Systeemvereisten	4
Registratie	4
Aanmelden	4
Navigatie	5
Quantum View Administration	6
Een gebruiker en/of beheerder creëren	6
Bevoegdheden toekennen	7
Bevoegdheden verwijderen of onderbreken	8
Zoeken naar een gebruiker en/of beheerder	9
Een gebruiker wissen	9
Bedrijfsinformatie bijwerken	10
Bedrijfsdiensten beheren	10
Locatie-ID's (LID's) voor binnenkomende verzendingen creëren	11
Gebruiker uitnodigen om zich bij het bedrijf te voegen	13
Gebruikersbevoegdheden overdragen	14
Technische ondersteuning	15

Overzicht

Inleiding

Quantum View is een reeks diensten ontworpen om het bezorgen van goederen zichtbaarder te maken. Deze zichtbaarheid kan een bijdrage leveren aan het verbeteren van vrijwel elk onderdeel binnen uw bedrijf — klantenservice, verkoop, vorderingen, inventarisbeheer en meer.

Quantum View Manage:

Quantum View Manage is een gratis, online toepassing waarmee meerdere gebruikers binnen uw organisatie in staat zijn om op snelle en eenvoudige wijze bijgewerkte informatie over de status van al uw UPS-verzendingen in te zien, te downloaden en door te geven aan anderen op elke met het internet verbonden computer.

Quantum View Manage ondersteunt alle binnenlandse en internationale verzendingswijzen van UPS, waaronder kleine pakketten en vrachtvervoer via land, zee en lucht. Het programma is beschikbaar in de volgende landen: Australië, België, Brazilië, Canada, China, Denemarken, Duitsland, Filipijnen, Finland, Frankrijk, Hongarije, Hongkong, Ierland, India, Italië, Japan, Maleisië, Mexico, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Puerto Rico, Portugal, Roemenië, Rusland, Singapore, Spanje, Taiwan, Thailand, Tsjechië, Turkije, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten, Zuid-Korea, Zweden en Zwitserland.

Quantum View Data:

Quantum View Data is perfect voor bedrijven die informatie gerelateerd aan de status van hun verzendingen willen integreren in interne softwaretoepassingen en databases. Informatie over uw binnenkomende en verzonden verzendingen wordt elk uur bijgewerkt. Bestanden zijn beschikbaar in veelgebruikte gegevensformaten, zoals CSV, flat file of XML, zodat ze eenvoudig kunnen worden geïmporteerd.

Quantum View Data ondersteunt het traceren van pakketverzendingen en is beschikbaar in de volgende landen: Australië, België, Brazilië, Canada, China, Duitsland, Frankrijk, Hongarije, Hongkong, Ierland, India, Italië, Japan, Maleisië, Mexico, Nederland, Polen, Roemenië, Rusland, Singapore, Spanje, Taiwan, Thailand, Tsjechië, Turkije, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten, Zuid-Korea, Zweden en Zwitserland.

Quantum View Notify:

Quantum View Notify kan worden gebruikt door iedereen met een geautomatiseerd verzendsysteem van UPS, of een met UPS compatibel systeem. Het kan ook worden aangevraagd via Traceren op UPS.com of Quantum View Manage. Met deze proactieve e-mail-service bent u in staat om belangrijke verzendingsupdates van UPS te ontvangen en te versturen.

De handleiding voor beheerders van Quantum View zal u en uw bedrijf helpen met het opzetten en beheren de diensten die uw zichtbaarheid verbeteren.

Belangrijk:

UPS is eigenaar van alle informatie in Quantum View Manage. Deze informatie is vertrouwelijk en eigendomsrechtelijk beschermd. Daarom dient de bedrijfsbeheerder voor wie u toegang aanvraagt voor Quantum View Manage, een medewerker te zijn van uw bedrijf (of van een dochteronderneming).

Overzicht

Systemvereisten

U hebt een computer nodig die is verbonden met het internet voor toegang tot Quantum View Manage. Quantum View Manage werkt volledig via uw webbrowser, dus u hoeft geen nieuwe software te downloaden. U dient wel Adobe Flash Player te installeren binnen uw browser. Als u de Flash Player niet eerder hebt geïnstalleerd, bezoek dan de onderstaande website, waar u de laatste plugin kunt toevoegen aan uw internetbrowser.

<http://www.adobe.com>

Microsoft Windows® 2000, Windows® XP en Windows Vista™ ondersteunen de webbrowsers Firefox en Microsoft® Internet Explorer. Mac OS X 10.3+ ondersteunt de webbrowsers Firefox en Safari. Andere browsers en platforms worden niet officieel ondersteund.

Registratie

U dient een bedrijfsbeheerder aan te stellen voor Quantum View Manage. Deze beheerder is de contactpersoon voor de UPS Account Executive bij het opzetten en onderhouden van uw account.

De bedrijfsbeheerders hebben een overzicht van alle UPS-klantenummers en –locaties die op het moment van uw registratie zijn doorgegeven aan uw Account Executive. Gebruikers van Quantum View hebben alleen toegang tot de klantenummers of –locaties die aan hun zijn toegewezen door de bedrijfsbeheerder. De bedrijfsbeheerder kan contact opnemen met de UPS Account Executive voor hulp bij het toevoegen

van bijkomende UPS-klantenummers of –locaties om te traceren binnen Quantum View Manage.

Aanmelden

Na de registratie ontvangt de bedrijfsbeheerder twee afzonderlijke e-mails, die een snelkoppeling bevatten naar de website van Quantum View Manage:

- De eerste e-mail bevat uw gebruikersnaam
- De tweede e-mail bevat uw tijdelijke wachtwoord

Bedrijfsbeheerders zijn in staat om gebruikers toe te voegen, aan te passen of te wissen. Elke door de bedrijfsbeheerder toegevoegde gebruiker ontvangt ook twee automatisch verzonden e-mails van het beheersysteem van Quantum View. Raadpleeg de handleiding voor beheerders van Quantum View voor meer informatie.

Nieuwe gebruikers worden gevraagd om hun tijdelijke wachtwoord te wijzigen, in te stemmen met de voorwaarden en bepalingen van UPS met betrekking tot Quantum View en Mijn UPS en om extra profielinformatie in te voeren. Gebruikers zijn dan in staat om hun voorkeursinstellingen bij te werken door op de knop Voorkeuren te klikken aan de rechterzijde, tussen de knoppen Aangepaste weergaven en Meldingen.

Klik, als u uw wachtwoord bent vergeten, op Gebruikersnaam of wachtwoord vergeten op de aanmeldingspagina van Quantum View. U ontvangt een tijdelijk wachtwoord op het geregistreerde e-mailadres.

Let op:

Gebruikersnamen en wachtwoorden zijn hoofdlettergevoelig. Als u zich meerdere malen verkeerd aanmeldt, dan wordt uw gebruikersnaam gedurende 20 minuten geblokkeerd.

Overzicht

Navigatie

Quantum View Manage bevindt zich onder het tabblad Traceren op UPS.com. De toepassing maakt gebruik van tabbladen om verschillende soorten verzendingsdata te organiseren. U kunt gegevens met betrekking tot het verzenden, ontvangen, externe partijen en importeren op afzonderlijke tabbladen bekijken. Bovendien worden op het tabblad Gecombineerd op basis van uw bevoegdheden alle beschikbare vervoergegevens gecombineerd, waaronder verzonden en ontvangen verzendingen en verzendingen van derde partijen. De navigatiefuncties voor alle tabbladen bevinden zich aan de bovenzijde van het venster.

Om verzendingsgegevens met betrekking tot verzenden, ontvangen, derde partijen en importeren weer te geven, klikt u op het desbetreffende tabblad.

Elk tabblad heeft standaardfuncties, zoals zoeken, filters, aangepaste weergaven en meldingen (er wordt verderop in deze handleiding meer informatie over deze functies gegeven).

Een uitgebreid helponderdeel kan ook worden geopend door te klikken op de knop Help aan de rechterbovenzijde van het venster van de toepassing.

U kunt altijd andere onderdelen van UPS.com bezoeken door te klikken op de tabbladen binnen UPS.com, die zich bevinden aan de bovenzijde van uw scherm.

We raden aan dat u Quantum View Manage toevoegt aan de lijst met Favorieten of Boekwijzers van uw internetbrowser, zodat u het aanmeldingsvenster van Quantum View Manage snel kunt vinden.



Quantum View Administration

Met het beheeronderdeel van Quantum View kunnen bedrijfsbeheerders:

- Gebruiker(s) en/of beheerder(s) creëren
- Zoeken naar een gebruiker en/of beheerder
- Bedrijfsinformatie bijwerken
- Informatie over diensten beheren door bevoegdheden of abonnementen toe te kennen om toegang tot de beschikbare informatie te regelen
- Bijnamen voor klantnummerlocaties bewerken
- Een gebruiker uitnodigen om zich aan te sluiten bij uw QV-bedrijf
- Gebruikersbevoegdheden overdragen

Een gebruiker en/of beheerder creëren

1. Selecteer Gebruiker creëren.
2. Vul de gegevens van de gebruiker/beheerder in.
3. Vink Quantum View Manage aan in het onderdeel Gebruikerstoegang.
4. U kunt ook het vakje UPS Delivery InterceptSM aanvinken. Deze optie verleent de gebruikersrechten om het staken van de levering door UPS aan te vragen voor verzendingen binnen en tussen de Verenigde Staten en Puerto Rico.
5. In het onderdeel Beheerderstoegang kunt u het vakje aanvinken als u de gebruiker bevoegdheden op beheerniveau wilt toekennen.

Hiermee is de gebruiker in staat om alle beschikbare diensten te bekijken. Ook kan hij of zij gebruikers toevoegen, bewerken of wissen.

6. Klik op Creëren. Een bevestiging Gebruiker creëren zal worden weergegeven. Controleer alle informatie voor de gebruiker/beheerder die u zojuist hebt gecreëerd.
7. Klik op de snelkoppeling Ga naar diensten voor gebruikers beheren om de bevoegdheden toe te kennen aan deze gebruiker.

Let op:

Voer een bedrijfsbeheerder in door het vakje aan te vinken aan de onderzijde van het venster om alle bevoegdheden en alle diensten toe te kennen.

Let op:

Elke gebruiker ontvangt twee afzonderlijke e-mails die een snelkoppeling bevatten naar de website van Quantum View:

- De eerste e-mail bevat de gebruikersnaam
- De tweede e-mail bevat het tijdelijke wachtwoord

Bevoegdheden toekennen

Zodra de beheerder gebruikers heeft gecreëerd, is de volgende stap het toekennen van bevoegdheden. Hierbij gaat het om tot welke diensten (Verzenden, Ontvangen, Derde Partijen, Importeren en/of Claims) elke gebruiker toegang heeft voor welke klantnummers of locaties.

U kent bevoegdheden toe vanaf de pagina Gebruikersbeheer. U opent deze pagina door:

- Te klikken op de snelkoppeling Ga naar gebruikersbeheer wanneer u een nieuwe gebruiker creëert.
- U kunt ook klikken op de snelkoppeling Zoeken naar een gebruiker op de startpagina van Administration. (Ga naar pagina 9 voor instructies met betrekking tot het zoeken naar een gebruiker)

1. Klik op Gebruikersdiensten beheren.

Beheer**Gebruikersbeheer****Gebruikersinformatie**

Naam: Cameron Diaz
Gebruikers-ID: cdiaz1212

Gebruikersbeheer

Kies hieronder de beheersfunctie.

- [Gebruikersservices beheren](#)
- [Gebruikersinformatie bijwerken](#)
- [Gebruikerswachtwoord resetten](#)
- [Gebruiker wissen](#)
- [Gebruikersmachtigingen overdragen](#)

- [Zoekopdracht aanpassen](#)
- ← [Terug naar Bedrijfsbeheer](#)

Snelkoppeling(en)

- [Toegang tot Quantum ViewSM Data](#)
- [Toegang tot Quantum ViewSM Manage](#)
- [Claims bekijken](#)

Let op:

Bedrijfsbeheerders hebben, na het aanmaken van het bedrijf, toegang tot alle bevoegdheden binnen het bedrijf.

Voor het toevoegen van diensten en bevoegdheden dient de bijkomende dienst/bevoegdheid aan elke gebruiker te worden toegerekend. Anders kunnen deze niet worden weergegeven.

Als u een bevoegdheid onderbreekt, is deze voor de gebruiker en de dienst inactief en verandert de snelkoppeling in Onderbreken bevoegdheden annuleren (Verzenden, Locatie-ID voor ontvangen, Derde partijen).

2. Klik op Bewerken naast de desbetreffende dienst.
3. Selecteer alleen het/de accountnummer(s) of locatie(s) waarvan u wilt dat de gebruiker deze kan openen.
4. Selecteer BIJWERKEN.
5. Herhaal deze stappen om bevoegdheden voor elke dienst toe te kennen.

Het venster Gebruikersdiensten beheren bevestigt dat de aan de gebruiker toegekende bevoegdheden actief zijn.

Beheer

Gebruikersservices beheren

Gebruikersinformatie

Naam: Cameron Diaz
Gebruikers-ID: cdiaz1212

De voor de huidige gebruiker beschikbare services staan in de onderstaande lijst. Kies de toepasselijke link om een service te beheren.

Quantum View

Service	Status	Actie
Uitgaand	Geen	Bewerken
Locatie-ID inkomend	Geen	Bewerken
Ontvangstadressen binnenkomend	Geen	Bewerken
Derde	Geen	Bewerken
Importen	Geen	

Claims

Service	Status	Actie
Claims	Geen	Bewerken

[← Ga naar Gebruikersbeheer](#)

De snelkoppeling Bevoegdheden onderbreken verschijnt op het scherm Gebruikersdiensten beheren nadat de bevoegdheden zijn toegekend. U kunt deze snelkoppeling gebruiken voor het verwijderen of onderbreken van alle bevoegdheden van een gebruiker.

Bevoegdheden verwijderen of onderbreken

Klik op Bevoegdheden onderbreken naast de desbetreffende dienst.

Beheer

Ontvangstadressen inkomend toewijzen

Gebruikersinformatie
Naam: Cameron Diaz
Gebruikers-ID: cdiaz1212

De beschikbare ontvangstadressen binnenkomend staan in de onderstaande lijst. Selecteer de gewenste adressen en kies **Bijwerken**.

Ontvangstadressen binnenkomend
 Weergegeven wordt 1 van 1

Ontvangstadres	Status
<input type="checkbox"/> TEAL SOUND DRUM	Actief

[Alles selecteren](#) [Alles wissen](#)

Weergegeven wordt 1 van 1

[Annuleren](#) [Bijwerken →](#)

Zoeken naar een gebruiker en/of beheerder

1. Selecteer de criteria die u wilt doorzoeken door het snelkeuzemenu te gebruiken bij het selecteren van een naam of een gebruikersnaam.
2. Selecteer de zoekcriteria door het snelkeuzemenu te gebruiken. Daar vindt u de opties Bevat, Begint met of Is gelijk aan.
3. Voer de naam of gebruikersnaam in waarnaar u op zoek bent.
4. Klik op ZOEKEN.

Optionele zoekcriteria zijn aan de onderzijde van het venster te vinden. Zoek in een door u geselecteerde weergave naar Alle gebruikers, Alleen beheerders of Alleen gebruikers zonder bevoegdheden.

Een gebruiker wissen

1. Zoek op de hierboven beschreven wijze naar het profiel van de gebruiker.
2. Klik, als de gebruiker een beheerder is, op de snelkoppeling Gebruikersinformatie bijwerken en verwijder de bevoegdheid Bedrijfsbeheerder. Klik vervolgens op BIJWERKEN.
3. Klik op Gebruiker wissen.
4. Klik op Wissen.
5. U kunt stap 2 overslaan als de gebruiker geen beheerder is.

Beheer

Een gebruiker zoeken

Zoeken: Zoeken op: Qualificer zoeken:

[Weergeven Optionele zoekcriteria](#)

Gebruikers
Selecteer een gebruiker om door te gaan, of pas uw zoekcriteria aan om nogmaals te zoeken.

Naam	Gebruikers.ID
Cameron Diaz	cdiaz1212
Carla Smith	carla1smth
Delanora Cameron	dcameron2009
Nina Aristide	n.aristide
Sam Staples	staples1219
TJ	tjacobs

[Terug naar vorige](#)

Let op:

Elke keer dat u een bepaalde set bevoegdheden van een gebruiker wilt wijzigen, dient u gebruik te maken van de zoekfunctie om de informatie van die gebruiker te vinden in het systeem.

Als u een gebruiker wist, worden de bevoegdheden voor Quantum View en alle bevoegdheden voor My UPS voor die gebruikersnaam ook verwijderd.

Bedrijfsinformatie bijwerken

In dit onderdeel kunt u informatie bewerken, zoals de naam, het adres en de primaire contactgegevens van uw bedrijf.

1. Selecteer Bedrijfsinformatie bijwerken.
2. Voer de desbetreffende wijzigingen door en klik vervolgens op BIJWERKEN.

Bedrijfsdiensten beheren

Het onderdeel Bedrijfsdiensten beheren biedt bedrijfsbeheerders een overzicht van abonnementsdiensten (Verzenden, Ontvangen, Derde partijen, Importeren en/of Claims) en een lijst met uw bedrijfsaccounts of locaties (bevoegdheden) gekoppeld aan die diensten.

Om deze weer te geven:

1. Klik op de snelkoppeling Bedrijfsdiensten beheren.
2. Klik op Weergeven naast de dienst die u wilt aanpassen.

Neem, als u een account of locatie wilt toevoegen of verwijderen, contact op met uw UPS Account Executive.

Met Quantum View Administration kunt u bijnamen van ontvangstadressen bewerken, naast de bijnamen voor de LTL-vervoersaccount en de vervoersaccounts voor lucht en zee.

Om een bijnaam van een ontvangstadres te bewerken:

1. Klik op Weergeven in het venster bedrijfsdiensten beheren om de details van een dienst/bevoegdheid weer te geven.
2. Selecteer de bijnaam die u wilt bewerken.
3. Voer een nieuwe bijnaam in en klik op BIJWERKEN.

Beheer

Bedrijfsservices beheren

Bedrijfsinformatie

Bedrijfsnaam: CTM Company
Roepnaam bedrijf: ctmcompany1

De voor uw **bedrijf** beschikbare services staan in de onderstaande lijst. Kies de desbetreffende link om de informatie over een service te zien.

Quantum View

Service	Status	Actie
Uitgaand	Actief	Bekijken
Locatie-ID's binnenkomend	Actief	Bekijken Aanmaken
Ontvangstadressen binnenkomend	Actief	Bekijken
Derde	Actief	Bekijken
Importen	Geen	Bekijken

Claims

Service	Status	Actie
Claims	Actief	Bekijken

[← Terug naar Bedrijfsbeheer](#)

Locatie-ID's (LID's) voor binnenkomende verzendingen creëren

Locatie-ID's zijn een unieke reeks tekens toegekend aan al uw leveranciers, zodat pakketten die u ontvangt kunnen worden getraceerd.

U creëert een LID in het onderdeel Bedrijfsdiensten beheren.

Om een LID te creëren:

1. Klik op de snelkoppeling Bedrijfsdiensten beheren.

Beheer

Bedrijfsdiensten beheren

Bedrijfsinformatie
Bedrijfsnaam: CTM Company
Roepnaam bedrijf: ctmcompany1

De voor uw **bedrijf** beschikbare services staan in de onderstaande lijst. Kies de desbetreffende link om de informatie over een service te zien.

Quantum View

Service	Status	Actie
Uitgaand	Actief	Bekijken
Locatie-ID's binnenkomend	Actief	Bekijken Aanmaken
Ontvangstadressen binnenkomend	Actief	Bekijken
Derde	Actief	Bekijken
Importen	Geen	Bekijken

Claims

Service	Status	Actie
Claims	Actief	Bekijken

[← Terug naar Bedrijfsbeheer](#)

2. Selecteer Creëren naast Locatie-ID's voor ontvangen.
3. Voer de gewenste naam in voor de leverancier, klik op VOLGENDE. **Let op:** Deze moet bestaan uit 3-10 tekens, alleen hoofdletters en geen punten of afbreekttekens.

Beheer

Locatie-ID inkomend toevoegen

Bedrijfsinformatie
 Bedrijfsnaam: CTM Company
 Roepnaam bedrijf: ctmcompany1

Als u een nieuw Locatie-ID Binnenkomend voor uw bedrijf wilt aanmaken, geef dan hieronder een unieke naam op (van 3 tot 10 alfanumerieke tekens lang en ALLEEN HOOFDLETTERS), en kies **Volgende**.

Locatie-ID:

Annuleren
Volgende →

4. Voer de contactgegevens in van de leverancier en klik vervolgens op VERZENDEN.

Stuur nu deze LID op aan uw leverancier(s) in een e-mail, zodat ze deze toe kunnen voegen aan al uw verzendingen.

Het adresboek van UPS Internet Shipping, UPS CampusShip®, en UPS WorldShip™ bevat al een veld voor locatie-ID's.

Beheer

Gegevens locatie-ID inkomend

Als u dit Locatie-ID Binnenkomend wilt toevoegen, geef dan de volgende informatie en kies **Indienen**. Verplichte velden zijn **vet**.

Gegevens locatie-ID inkomend

Locatie-ID:
45612

Bedrijfsnaam:

Adres:

Plaats:

Staat/Provincie/Land
(Verenigde Staten/Canada/Ierland): Andere:
Geen

Postcode (**Verplicht voor landen met een ***):

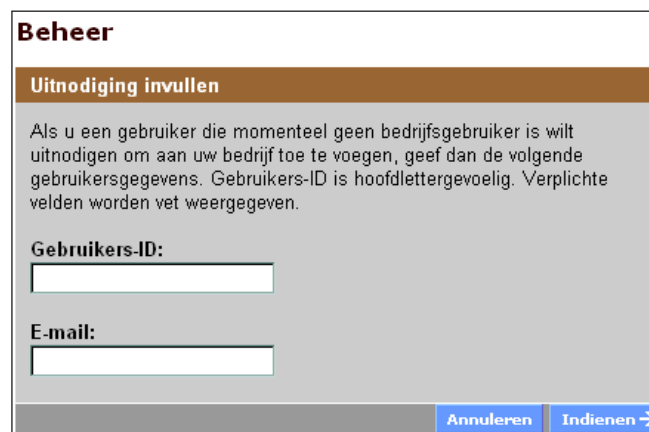
Land:
Kies een land

Gebruiker uitnodigen om zich bij het bedrijf te voegen

Met Quantum View Administration bent u in staat om een geregistreerde gebruiker van My UPS uit te nodigen, mits deze nog niet geregistreerd is in uw bedrijf op Quantum View. Zodra een gebruiker de uitnodiging heeft geaccepteerd, is de bedrijfsbeheerder in staat om toegang tot informatie betreffende de status van verzendingen te verlenen aan accounts en/of locaties met deze bevoegdheden.

Om een gebruiker uit te nodigen:

1. Klik op Gebruiker uitnodigen om zich bij het bedrijf te voegen.
2. Voltooi de uitnodiging door de gebruikersnaam en het e-mailadres in te vullen.
3. Klik op VERZENDEN.



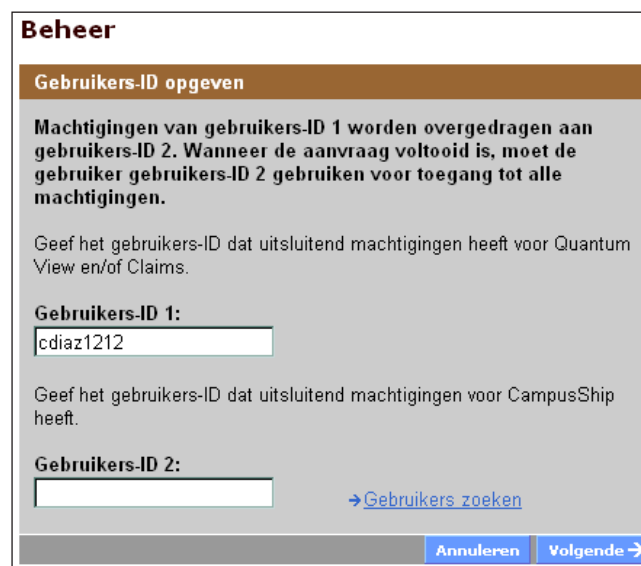
Gebruikersbevoegdheden overdragen

Met Quantum View Administration bent u in staat om alle rechten en/of beheerbevoegdheden voor Quantum View over te dragen op een gebruikersnaam met alleen bevoegdheden voor CampusShip.

Let op: Beide gebruikers dienen te bestaan binnen één registratie van UPS van een bedrijf.

Om bevoegdheden over te dragen:

1. Klik op Gebruikersbevoegdheden overdragen.
2. Voer in het veld Gebruikersnaam 1 de gebruikersnaam in met alleen bevoegdheden voor Quantum View en/of Claims.
3. Voer in het veld Gebruikersnaam 2 de gebruikersnaam in met alleen bevoegdheden voor CampusShip.
4. Klik op VOLGENDE.
5. Bekijk de bevestiging van het overdrachtverzoek.



Technische ondersteuning

Technische ondersteuning

Technische ondersteuning is beschikbaar via telefoon. Zie de onderstaande lijst met landen.

Australië	1800 148 934
België	080021877
Brazilië	5511 5694 6606
Canada	1-877-336-1100
China	10 800 852 06 98
Denemarken	80 33 22 55
Duitsland	0800 100 2630
Filipijnen	1800 765 8065/180080850020
Finland	0800 1 877 2255
Frankrijk	0805 025550
Hongarije	068 0016482
Hongkong	8206 2133
Ierland	1800 202227
India	00 0800 852 1113
Italië	800 122732
Japan	00531 85 0020
Maleisië	800 80 4709
Mexico	01 800 741 6535
Nederland	08002225587
Noorwegen	800 32 255
Oostenrijk	0800 312 407
Polen	0222030321

Portugal	800 783458
Puerto Rico	800-247-9035
Roemenië	+4021 233 88 77
Rusland	7 495 961 2211
Singapore	8008523362
Spanje	90022 58 77
Taiwan	00801 855 662
Thailand	0 2713 6050~9 (lokaal)/0018008523658
Tsjechië	800-143 268
Turkije	90 212 4440066
Verenigd Koninkrijk	0800 331 6010
Zuid-Korea	00798 8521 3669
Zweden	020 120 2255
Zwitserland	0800 82 25 54

Voor klanten in de Verenigde Staten en Puerto Rico: Technische ondersteuning is beschikbaar via telefoon op 800-247-9035.

Bezoek de pagina Technische ondersteuning van UPS om een e-mail met een vraag op te sturen:
http://www.ups.com/forms/e-mail/technical?loc=en_US.