

НОВАЯ СИСТЕМА ТРЕЙСОВ

КУРЬЕР



ПРОБЛЕМА ПРИ ДОСТАВКЕ

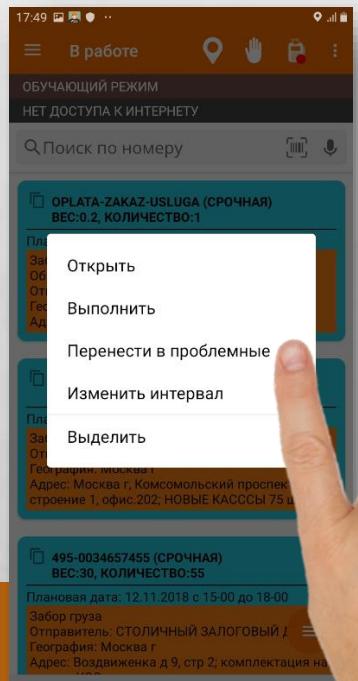
ТРЕЙСЫ



ВЫБЕРИТЕ ПРОБЛЕМУ

Вручение невозможно

Проблемы с оплатой / Проблемы с документами получателя / Перенос доставки на срок более 2-х недель (длительный срок)



Не доставлено

Не можем доставить, ответственность курьера / компании КСЭ

Получатель не может принять отправление

Получатель физически не имеет возможности принять отправление

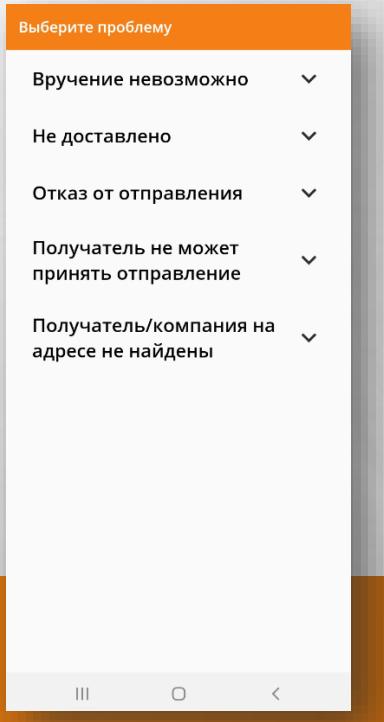
Отказ от отправления

Отказ клиента от получения по какой – либо причине

Получатель/компания на адресе не найдены

Нет контактных данных / неверные контактные данные получателя / Пропускная система (закрытая территория) при невозможности дозвониться / Некорректный/неправильный адрес

ДОСТАВКА





ДОСТАВКА

Выберите проблему

Не доставлено



Выдали не тому курьеру

Большая загруженность
курьера (не хватило времени
на доставки)

Дорожное движение
затруднено
(пробки на дорогах)/
Погодные условия

ДТП с участием
курьера

Задержка на
предыдущих адресах

Не успели во
временной интервал

Поломка авто /
Эвакуация авто

Технические проблемы с
оборудованием

Повреждение отправления

Утрата груза на маршруте



ПО ВИНЕ КСЭ

НЕ ДОСТАВЛЕНО

Выдали не
тому курьеру



Большая загруженность
курьера (не хватило времени
на доставки)



Дорожное движение
затруднено
(пробки на дорогах)/
Погодные условия



ДТП с участием
курьера



Задержка на
предыдущих адресах



Не успели во
временной интервал



Поломка авто /
Эвакуация авто

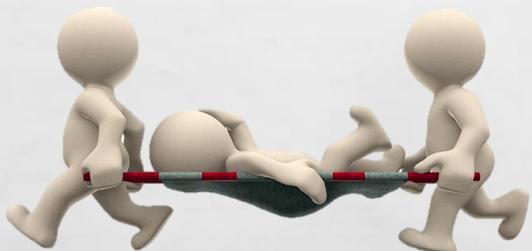


Технические проблемы с
оборудованием





ДОСТАВКА



ETSSD1010461537YQ (СТАНДАРТНАЯ)
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1

Доставка
Оплата: 0
Получатель: LYUBOV SAVINA
География: Москва г
Адрес:
Причина: Большая загруженность курьера (не хватило времени на доставки), Большая загруженность курьера (не хватило времени на доставки) По состоянию здоровья
Проблемы:

ПО ВИНЕ КСЭ

Выберите проблему

Не доставлено ^

- Выдали не тому курьеру
- Большая загруженность курьера (не хватило времени на доставки)
- Дорожное движение затруднено (пробки на дорогах) /Погодные условия
- ДТП с участием курьера
- Задержка на предыдущих адресах
- Не успели во временной интервал
- По состоянию здоровья
- Технические проблемы с оборудованием
- Поломка автомобиля курьера /авто
- Повреждение груза
- Утрата груза на маршруте





Получателю не подошел товар
(напр., в результате примерки)

Не подошел товар

У получателя нет денег на оплату
заказа (у курьера нет сдачи)

Нечем оплатить заказ

ОТКАЗ ОТ ОТПРАВЛЕНИЯ

Уже купили

Получатель уже приобрел
нужный товар

**Ошибочное
оформление**

Получатель ошибочно
оформил заказ на сайте ИМ

**Не устраивает
качество, брак товара**

После вскрытия отправления
обнаружен дефект/брак товара.
Качество товара не соответствует
заявленному (напр., на сайте ИМ)

ДОСТАВКА



Получатель не может принять отправление

Изменение адреса доставки

Город

Москва

Адрес

пр-т Мира, 12

Дата доставки

03/04/2021

Интервал доставки

09 - 18

Комментарий

ПОДТВЕДЬТЕ

Получатель заберет
отправление
самостоятельно в офисе КС



Закрыто в стандартное рабочее время (короткий раб. день, обед, карантин)



Изменение адреса доставки

**ПОЛУЧАТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ
ПРИНЯТЬ ОТПРАВЛЕНИЕ**

Изменение даты доставки



Доставка возможна
только в п/я!

Только B2B



Только по просьбе получателя!

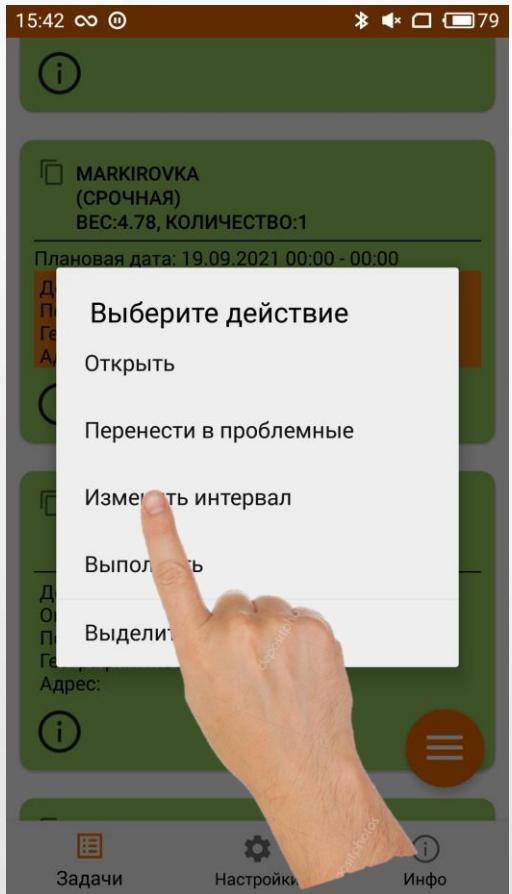


ДОСТАВКА



**ПОЛУЧАТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ
ПРИНЯТЬ ОТПРАВЛЕНИЕ**

**ИЗМЕНИТЬ ИНТЕРВАЛ
ДОСТАВКИ**



Выберите интервал:

- | | |
|---------|----------------------------------|
| 09 - 18 | <input checked="" type="radio"/> |
| 09 - 14 | <input type="radio"/> |
| 14 - 18 | <input type="radio"/> |
| 18 - 22 | <input type="radio"/> |

ПОДТВЕРДИТЬ

Только с подтверждением получателя!

ДОСТАВКА



**Вопрос по оплате
не решен**



**ожидание ответа
10 минут**

Возврат не готов

(доставка груза не возможна
без сбора возврата Документы/груз)

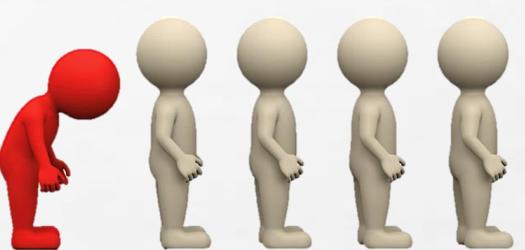


Вручение невозможно

**Получатель
несовершеннолетний**



**Долгое ожидание
получателя на адресе**



**У получателя нет документов,
подтверждающих личность**



**Перенос доставки на длительный
срок**

(больничный, отпуск, командировка и т.д.)

При доставке «Лично в руки»

Выберите проблему

Вручение невозможно

Вопрос по оплате не решен

Получатель несовершеннолетний

Долгое ожидание получателя на адресе

Возвратные документы не готовы

У получателя нет документов подтверждающих личность

Не доставлено

Отказ от отправления

Получатель не может принять отправление

Получатель/компания на адресе не найдены

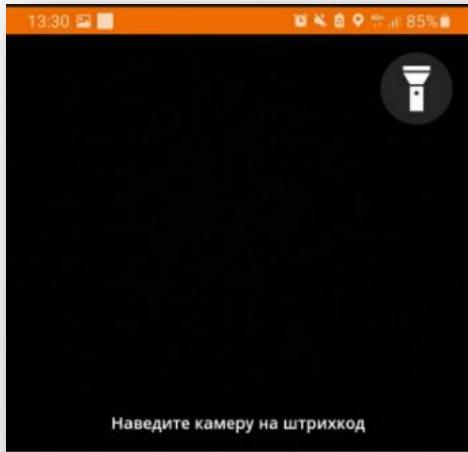
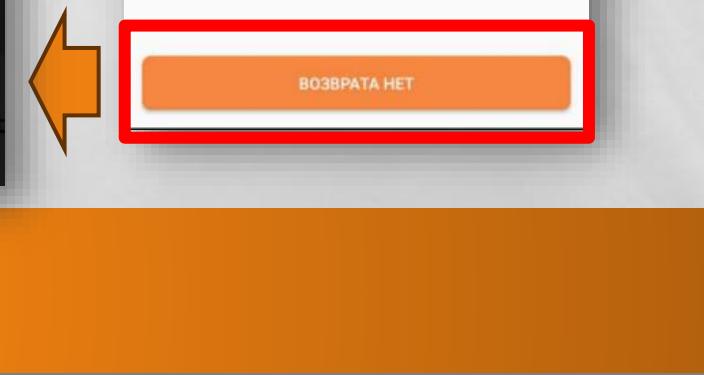
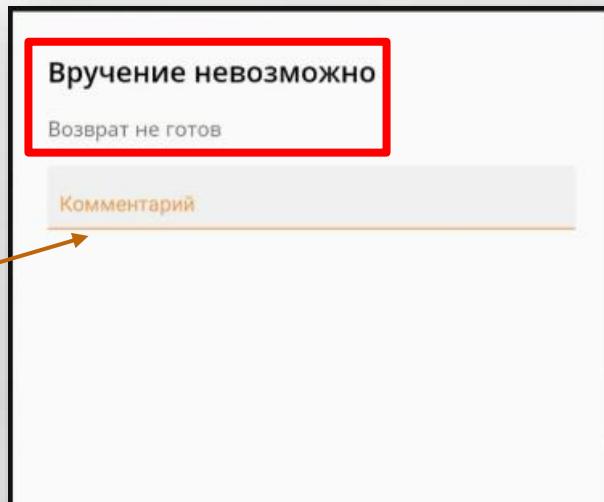
Вручение невозможно**Возврат не готов**

При выполнении доставки с дополнительной услугой – ВСД или/и ВПД, в случае если ВСД или/и ВПД не передается – зависимости от настроек Клиента, вносится трейс:

- «**Вручение невозможно**» с расшифровкой «**Возврат не готов**»

**В данной ситуации запрещено
выполнение доставки без
возврата!**

Необходимо указать в комментарии причину,
по которой не могут передать возврат.



ДОСТАВКА



Отсутствие возврата при доставке

Уже отправили по другой накладной

Возврат не готов

Возврата нет

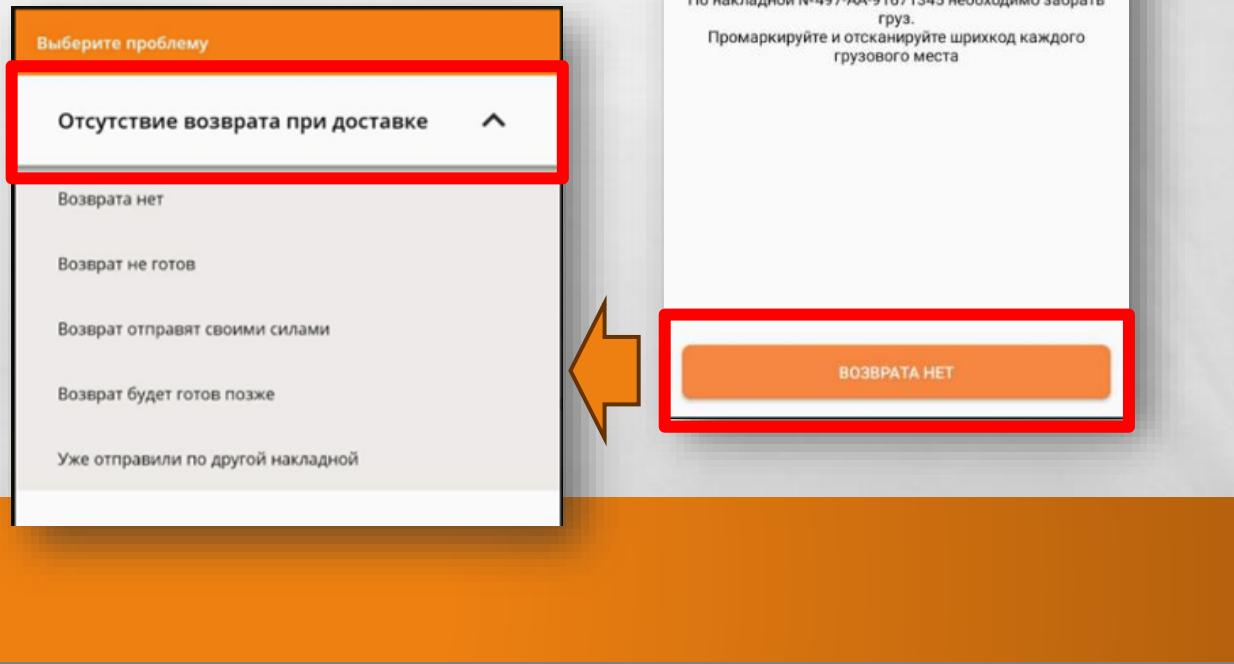
Возврат отправят своими силами

Возврат будет готов позже

При выполнении доставки с дополнительной услугой – ВСД или/и ВПД, в случае если ВСД или/и ВПД не передается – зависимости от настроек Клиента, вносится трейс :

- «**Отсутствие возврата при доставке»**

В данной ситуации разрешено выполнение доставки без возврата.



ДОСТАВКА



Телефон не отвечает/
заблокирован/недоступен



Телефон не указан

Пропускная система
(закрытая территория)



Не указано название
компании/контактное лицо

2. КУДА / ТО (RECEIVER)	
Код подразделения	Ф. И. О. Получателя
	Название консигне
	Компания
Страна	РФ
Союз	Город
Область	Санкт-Петербург
Район	Район
Адрес	Угрешская, 2, Бизнес-центр "IQ-Park"
	Индекс
Tел. №	Zip/Postal code

**Получатель / компания на
адресе не найдены**

Указанный получатель не
работает/уволился/не
проживает

Телефон неверный (не
существует/ принадлежит
другому получателю)

OPLATA-DOSTAVKA-USLUGA (СРОЧНАЯ)

Плановая дата: 11.07.2022 10:00 - 14:00

Доставка
Оплата: 847.33
Получатель: ип масенкин а.в.
География: Санкт-Петербург г
Адрес: пулковская 2 к 1
Причина: Телефон не отвечает/заблокирован/
недоступен/по адресу не найден

Проблемы (ожидает решения)



Указан
некорректный/неправильный
адрес

2. КУДА / ТО (RECEIVER)	
Код подразделения	Ф. И. О. Получателя
	Название консигне
	Компания
Страна	Эдельвейс
Союз	Город
Область	Москва
Район	Район
Адрес	Угрешская, дом 1272
	Индекс
Tел. №	Zip/Postal code

Выберите проблему

Получатель не может
принять отправление

Получатель/компания на
адресе не найдены

Телефон не отвечает/заблокирован/
недоступен/по адресу не найден

Телефон не указан

Телефон неверный (не существует/
принадлежит другому получателю)

Пропускная система (закрытая
территория)

Указан некорректный/неправильный
адрес

Не указано название компании/
контактное лицо

Указанный получатель не работает/
уволился/ не проживает



ДОСТАВКА



**Доставлено с
повреждением/расхождением**



Повреждение груза

Клиент готов принять отправление с повреждением.

**Обязательно выполняем фотофиксацию
согласно установленных требований!**

ВАЖНО!

**В случае обнаружения некомплекта при доставке (если
получатель готов принять груз) – необходимо сообщить
информацию диспетчеру!**

10:36

Фактический плательщик

Фамилия Имя Отчество
test

Должность
test

Сохранить данные

Доставка с повреждением



**Доставлено с
повреждением**

Повреждение груза

Комментарий

повреждение конверта

ПОДТВЕРДИТЬ

ПРОБЛЕМА ПРИ СБОРЕ

ТРЕЙСЫ



ВЫБЕРИТЕ ПРОБЛЕМУ

Отправитель/компания по
адресу не найдены

**Нет контактных данных / неверные
контактные данные отправителя**

Отправитель не может
передать отправление

**Отправитель физически не имеет
возможности отдать отправление**

Сбор невозможен

**Неизвестен плательщик/не
готовы документы**

Выберите проблему

Отправитель/компания по
адресу не найдены

Отправитель не может
передать отправление

Сбор невозможен

СБОР ГРУЗА

СБОР ГРУЗА



Телефон не отвечает/
заблокирован/недоступен



Телефон не указан

1. ОТПРАВКА	Ф.И.О. отправителя
Наш. Орг-ции	СИТИБАНК Cards
код подразделения	128554
Страна	РОССИЯ
Область	Город Москва г
Адрес	улица Профсоюзная, 61а.
Тел. №	[Redacted]

Телефон неверный (не
существует/ принадлежит
другому отправителю)

1. ОТПРАВКА	Ф.И.О. отправителя
Наш. Орг-ции	СИТИБАНК Cards
код подразделения	128554
Страна	РОССИЯ
Область	Город Москва г
Адрес	улица Профсоюзная, 61а.
Тел. №	02

Пропускная система
(закрытая территория)



Указанный отправитель не
работает/уволился/не
проживает



Отправитель/ компания на
адресе не найдены

ожидание
ответа
10 минут

Не указано название
компании/контактное лицо

1. ОТПРАВКА	Ф.И.О. отправителя
Наш. Орг-ции	
код подразделения	128554
Страна	РОССИЯ
Область	Город Москва г
Адрес	ул. Профсоюзная, 61а.
Тел. №	4957487748

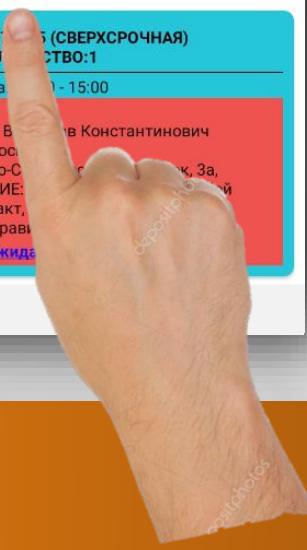
Указан
некорректный/неправильный
адрес

1. ОТПРАВКА	Ф.И.О. отправителя
Наш. Орг-ции	СИТИБАНК Cards
код подразделения	128554
Страна	РОССИЯ
Область	Город Москва г
Адрес	Майдан Незалежности, 1
Тел. №	4957487748

23:43 2018-12-11 (Ср 11:00)
ВЕС:75, КОЛИЧЕСТВО:15
Плановая дата: 12.11.2018 с 10 до 17
Забор груза
Отправитель: Артель-Универсал
География: Москва г
Адрес: Москва г, Комсомольский проспект, д. 42, строение 1, офис.202; НОВЫЕ КАССЫ 75 шт
Причина: Телефон не отвечает/заблокирован/недоступен/по адресу не найден
Проблемы (новых решений: 1)

□ 00-0000000284 (КУРЬЕР АВТО)
ВЕС:0,1, КОЛИЧЕСТВО:1
Плановая дата: до 16:00
Забор груза
Отправитель: TEST Экспедитор
География: Москва г
Адрес: 123456, Москва г, Саввинский Б. пер, дом № 9, строение 10
Причина: Не указано название компании/контактное лицо
Проблемы (ожидает решения)

□ 495-0021716 (СВЕРХСРОЧНАЯ)
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1
Плановая дата: 12.11 - 15:00
Забор груза
Отправитель: Воронцов Константинович
География: Москва г
Адрес: Орлово-Смоленское шоссе, д. 181, вл. 181; ВНИМАНИЕ: инструкцию, акт, Причина: Отправитель не указал
Проблемы (ожидает решения)





**Отправитель сдаст
отправление
самостоятельно в офисе КС**

**Закрыто в стандартное рабочее
время (короткий раб. день, обед,
карантин)**



СБОР ГРУЗА



Отправитель не может
передать отправление

Изменение даты сбора

Дата доставки
24/03/2021

Интервал доставки
09 - 18

Комментарий



**Изменение адреса
сбора**

**ОТПРАВИТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ
ПЕРЕДАТЬ ОТПРАВЛЕНИЕ**

**Изменение даты
сбора**

Отмена Заказа

Важно!

Если Курьер не может выполнить заказ на сбор в связи с форс-мажором (вина
КСЭ) – необходимо незамедлительно проинформировать диспетчера!

СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО использовать данный трейс!

- некорректное распределение заказа
- большая загруженность курьера (не хватило времени на сборы)
- дорожное движение затруднено (пробки на дорогах)
- погодные условия
- ДТП с участием курьера
- технические проблемы с оборудованием
- поломка авто / эвакуация авто

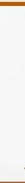
Только по просьбе отправителя!



СБОР ГРУЗА



ОТПРАВИТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ
ПЕРЕДАТЬ ОТПРАВЛЕНИЕ



Отправитель не в
курсе отправки

□ 495-0021772015 (СВЕРХСРОЧНАЯ)
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1

Плановая дата: 12:00 - 15:00

Забор груза

Отправитель: Вячеслав Константинович

География: Москва г

Адрес: Орлово-Соколовский переулок, За,
181; ВНИМАНИЕ: необходимо взять с собой
инструкцию, акт, скоты, верёвку и упаковку

Причина: Отправитель не в курсе отправки

Проблемы (ожидает решения)

2:13

□ 495-0030632739 (СРОЧНАЯ)
ВЕС:10, КОЛИЧЕСТВО:2
Плановая дата: 23.08.2018 С 9:00 до 18:00
Забор груза
Отправитель: ЛОРУС ЭС СИ ЭМ
География: Москва г
Адрес: 123317, Москва г, Тестовская ул, дом №
10, подъезд 1, этаж 13
Причина: Изменение даты сбора
Проблемы

□ 495-0021772015 (СВЕРХСРОЧНАЯ)
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1
Плановая дата: 12:00 - 15:00
Забор груза
Отправитель: Вячеслав Константинович
География: Москва г
Адрес: Орлово-Соколовский переулок, За,
181; ВНИМАНИЕ: необходимо взять с собой
инструкцию, акт, скоты, верёвку и упаковку
Причина: Отправитель не в курсе отправки
Проблемы (ожидает решения)

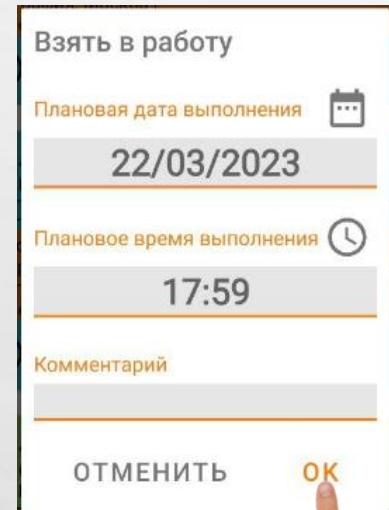
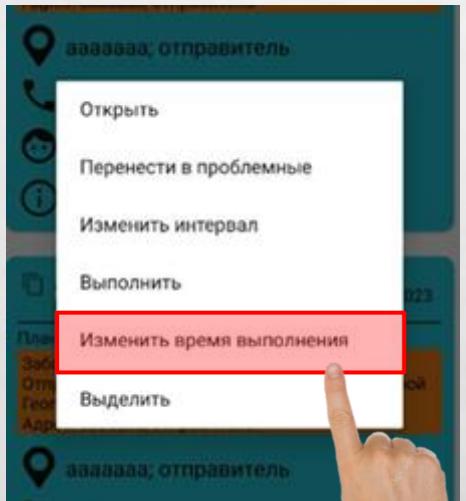
□ OPLATA-DOSTAVKA-USLUGA (СРОЧНАЯ)
Плановая дата: 11.07.2022 10:00 - 14:00
Доставка
Оплата: 847.33
Получатель: ип масенкин а.в.
География: Санкт-Петербург г
Адрес: пулковская 2 к 1
Причина: Телефон не отвечает/занят/блокирован/
недоступен/по адресу не найден
Проблемы (ожидает решения)

ожидание ответа 10 минут



ОТПРАВИТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ
ПЕРЕДАТЬ ОТПРАВЛЕНИЕ

ИЗМЕНЕНИЕ ИНТЕРВАЛА
СБОРА



Только по согласованию с отправителем!

СБОР ГРУЗА



СБОР НЕВОЗМОЖЕН

Вопрос по оплате не решен



Отправитель и получатель не согласовали оплату. Некорректно указан плательщик/способ оплаты. Отправитель отказался от оплаты при изменении ВГХ груза/ГЕО/Срочности и т.д.

Сопроводительные документы не готовы/отсутствуют

495-0034657455 (СРОЧНАЯ)
ВЕС:30, КОЛИЧЕСТВО:55

Плановая дата: 12.11.2018 с 15-00 до 18-00
Забор груза
Отправитель: СТОЛИЧНЫЙ ЗАЛОГОВЫЙ ДОМ
География: Москва г
Адрес: Воздвиженка д 9, стр 2; комплектация на складе КСЭ
Причина: Вопрос по оплате не решен
Проблемы (ожидает решения)

Ф.107

ОПИСЬ

вложения в ценное письмо

Куда 125493, г.Москва, ул Смольная, 025 А
(место назначения)

На имя ИФНС России №43 по г.Москве
(наименование получателя)

№ п.п.	Наименование предметов	количество	Ценность предметов (руб.)
1	Налоговая декларация по налогу на имущество организаций с применением упрощенной системы налогообложения за 1 полугодие 2007 года	3п	10 руб.
2	Сопроводительное письмо	1п	1 руб.
		Общий итог ценности _____	
		11 руб. (цифрами) _____	

Отправитель _____
О.
(подпись)

Проверил _____
(подпись работника связи)
(календарный штемпель места приема)
Никаких помарок и поправок не допускается

2:35

Проблемные

ОБУЧАЮЩИЙ РЕЖИМ

НЕТ ДОСТУПА К ИНТЕРНЕТУ

Поиск по номеру

Адрес: Москва г, Комсомольский проспект, д. 42, строение 1, офис.202; НОВЫЕ КАССЫ 75 шт
Причина: Телефон не отвечает/заблокирован/недоступен/по адресу не найден
Проблемы (новых решений: 1)

495-0034657455 (СРОЧНАЯ)
ВЕС:30, КОЛИЧЕСТВО:55

Плановая дата: 12.11.2018 с 15-00 до 18-00
Забор груза
Отправитель: СТОЛИЧНЫЙ ЗАЛОГОВЫЙ ДОМ
География: Москва г
Адрес: Воздвиженка д 9, стр 2; комплектация на складе КСЭ
Причина: Вопрос по оплате не решен
Проблемы (ожидает решения)

00-0000000286 (СВЕРХСРОЧНАЯ)
ВЕС:5, КОЛИЧЕСТВО:1

Плановая дата: 12:00-15:00
Забор груза
Отправитель: TEST Экспедитор
География: Москва г
Адрес: 119435, Москва г, Саввинский, № 9, строение 3
Причина: Отправитель не в курсе отправки
Проблемы (ожидает решения)

ожидание ответа 10 минут

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ**

