

НОВАЯ СИСТЕМА ТРЕЙСОВ

диспетчеры



ПРОБЛЕМА ПРИ ДОСТАВКЕ

ТРЕЙСЫ





При возникновении проблемы курьер сообщает диспетчеру номер накладной.

| Список накладных | | | | | | | | | |
|-----------------------|------------|------------|---------------|----------|-----------------|---------------|-----------|------------|---------|
| Номер | Дата | Клиент | Подразделение | Логист | Оператор/гс | Получатель/гс | Груз вид | Число мест | Вес, кг |
| 496-AA-A000007273540 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | МО меньше 50 к. | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007273541 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | МО меньше 50 к. | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007273933 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Документы | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007273934 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Документы | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007273935 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Подпись г | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007274426 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Документы | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007274427 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Документы | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007274428 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Документы | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007274429 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Документы | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A0000072744294 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Документы | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A0000072744295 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Документы | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007274456 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Документы | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007274456 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Документы | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007275297 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Документы | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007275299 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | МО меньше 50 к. | Документы | Документы | 1 | |
| 496-AA-A000007275302 | 19.09.2022 | Курьер-Ре. | Доставка | Москва г | Документы | Документы | Документы | 1 | |
| 496-01073044 | 19.09.2022 | BESTSEN. | Доставка | Алматы г | Алматы г | Документы | Документы | 1 | |
| 496-01073045 | 19.09.2022 | BESTSEN. | Доставка | Алматы г | Алматы г | Документы | Документы | 1 | |
| 496-01073143 | 19.09.2022 | BESTSEN. | Доставка | Алматы г | Алматы г | Документы | Документы | 1 | |
| 496-01073145 | 19.09.2022 | BESTSEN. | Доставка | Алматы г | Алматы г | Документы | Документы | 1 | |
| 496-01073150 | 19.09.2022 | BESTSEN. | Доставка | Алматы г | Паппдорф г | Документы | Документы | 1 | |
| 496-01073188 | 19.09.2022 | BESTSEN. | Доставка | Алматы г | Алматы г | Документы | Документы | 1 | |
| 496-01073206 | 19.09.2022 | BESTSEN. | Доставка | Алматы г | Албогт г | Документы | Документы | 1 | |
| 496-01073225 | 19.09.2022 | BESTSEN. | Доставка | Алматы г | Паппдорф г | Документы | Документы | 1 | |
| 496-01073271 | 19.09.2022 | BESTSEN. | Доставка | Алматы г | Алматы г | Документы | Документы | 1 | |
| 496-01073285 | 19.09.2022 | BESTSEN. | Доставка | Алматы г | Алматы г | Документы | Документы | 1 | |
| 496-01073306 | 19.09.2022 | BESTSEN. | Доставка | Алматы г | Алматы г | Документы | Документы | 1 | |

НАКЛАДНАЯ: 496-АА-А000007274866 (Накладная). Проведен

Просмотр и закрыть Создать на основании Перейти Проверено Печать Переадресация Все действия Тип: НAWB ... 496-АА-А000007274866 Дата: 19.09.2022 Основание: МАНИФЕСТ 496-00001679030 от 19.09.2022 4 ... МАНИФЕСТ Клиент: Курьер-Регион (Москва) Контактное лицо: Договор: Договор № Б/Н от 13.11.2010 Подразделение: Проект: Основные данные Дополнительно Товары Маршрут ГТД Монитор >> Забор груза Груз принят у отправителя в офисе компании (на стойке) Внутренняя накладная Отправитель: Курьер-Регион (Москва) Контактное лицо: География: Москва г РОССИЯ ПВЗ: ПВЗ: ПВЗ DP express #31087 (ДЛ-ЭКСПРЕСС) 000074259 ... Адрес: Телефон: Email: Индекс: Доп. информация: >> Доставка груза Подотчетчик: ДЛ-ЭКСПРЕСС Контактное лицо: География: Москва г Сроки доставки (дн.): min: 1,00 max: 1,00 ПВЗ: ПВЗ DP express #31087 (ДЛ-ЭКСПРЕСС) 000074259 ... Адрес: 115193, г. Москва, ул 7-я Кожуховская, дом 9 ... Телефон: Email: Индекс: Срокность: Срочная Вид доставки: Склад-Склад (самовывоз) Способ доставки: курьерская Согласованная дата: >> Данные о грузе Груз вид: Документы Число мест: 1 Вес, кг: 10.120 V, м3: 0.000 T (час): 0.00 S (км): 0.00 Упаковка: Длина: 0.00 Ширина, см: 0.00 Высота, см: 0.00 Вес объемный, кг: 0.00 Описание: >> Состав груза Описание груза Измеренные ГМХ Добавить Все действия Добавить Упаковка Упаковка Длина (D), см Ширина, см Высота, см Объем (м.куб) Вес объемный, кг Вес фактический, кг Открыть скан документа

Диспетчер находит эту накладную в Карго, после чего заходит в манифест.

Проблема при передаче груза в ПВЗ / почтомат

Консолидация груза: МАНИФЕСТ 496-00001679030 от 19.09.2022 4:02:34

Действия | Период | Параметры ввода | Файлы | Напоминание | Задача

Консолидация № 496-00001679030 Дата : 19.09.2022 4:02:34 Выполнено

Основные... Особые о... Состав гр... Досыл гр... Транспор... Дополнит... Монитор... Протокол...

>> HAWB № : 4099054455917 P: 1 W: 0,16kg. DEST : Москва г

Подбор по штрихкоду | Подбор | Загрузить из файла | Заполнить из подбора | Остатки | < >

| N | Накладная | Грузовое место | Заяв. мест | Кол-во мест | Частичная отправка | Груз вид | Общий вес отп. |
|---|--|----------------|------------|-------------|--------------------|----------|----------------|
| 1 | Накладная (Накладная): 4099054455917 от 09.09.2022 04506912 (#F#812-000000000000360607) | | | 1 | 1 | Груз | |
| 2 | Накладная (Накладная): 4099054471917 от 09.09.2022 04506912 (#F#812-000000000000360607) | | | 1 | 1 | Груз | |
| 3 | Накладная (Накладная): 4099054561915 от 09.09.2022 04506912 (#F#812-000000000000360607) | | | 1 | 1 | Груз | |
| 4 | Накладная (Накладная): 4099055367417 от 13.09.2022 04506912 (#F#812-000000000000360607) | | | 1 | 1 | Груз | |
| 5 | Накладная (Накладная): 4099054965911 от 12.09.2022 04506912 (#F#812-000000000000360607) | | | 1 | 1 | Груз | |

Всего накладных: 5, общие кол-во мест: 5, общий вес, кг: 10,12, общий V вес, кг: -

Комментарий : 50-000000157030 от 19.09.2022 4:32:01

Оформить накладную Манифест (полный) Печать | OK | Запись | Закрыть

В манифесте выбирается вкладка «Состав груза»,

после чего требуется скопировать номер проблемной накладной и найти её в Карго

Поиск документа по номеру

Производить поиск по дополнительному номеру

Номер для поиска
Накладная №: 4099054455917

Открыть найденный документ Доказательство в списке документов

| Документ | Клиент |
|----------|--------|
| | |

| Найти (F5) | Выбрать (F6) | Печать (F7) | Закрыть (Esc)

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------|------------|------------|--------|-----------|----------------|-------------------|-----------|---|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 496-BB-0023577062 | 09.09.2022 | Кaspersky | | Догово... | Алматы г | Алматы г | Документы | 1 | 0,100 |
| <input type="checkbox"/> | 496-2356500-013257 | 09.09.2022 | МАНЭКТТ... | | Догово... | Москва г | Краснодар г | Груз | 1 | 8,220 3,422 |
| <input type="checkbox"/> | 4099054460614 | 09.09.2022 | ДП-ЭКСП... | Проект | Догово... | Москва г | Новосибирск г | Груз | 1 | 0,320 0,379 |
| <input type="checkbox"/> | AEWH0007496922RU4 | 09.09.2022 | T-mall | | Догово... | Екатеринбург г | Бузулук г | Груз | 1 | 0,200 |
| <input type="checkbox"/> | 496-1000008-0039555 | 09.09.2022 | СОЮЗПОГ... | | Догово... | Новосибирск г | Новосибирск г | Документы | 1 | 0,100 |
| <input type="checkbox"/> | AEWH0007496971RU4 | 09.09.2022 | T-mall | | Догово... | Екатеринбург г | Новотарманский | Груз | 1 | 1,700 |
| <input type="checkbox"/> | AEWH0007497621RU4 | 09.09.2022 | T-mall | | Догово... | Екатеринбург г | Санкт-Петербург г | Груз | 1 | 0,400 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 4099054455917 | 09.09.2022 | ДП-ЭКСП... | Проект | Догово... | Москва г | Москва г | Груз | 1 | 0,160 0,673 |
| <input type="checkbox"/> | AEWH0007495707RU4 | 09.09.2022 | T-mall | | Догово... | Екатеринбург г | Новый Рогачик рп | Груз | 1 | 0,100 |
| <input type="checkbox"/> | AEWH0007497195RU4 | 09.09.2022 | T-mall | | Догово... | Екатеринбург г | Мценск г | Груз | 1 | 1,200 |
| <input type="checkbox"/> | AEWH0007497632RU4 | 09.09.2022 | T-mall | | Догово... | Екатеринбург г | Санкт-Петербург г | Груз | 1 | 2,500 |
| <input type="checkbox"/> | AEWH0007499252RU4 | 09.09.2022 | T-mall | | Догово... | Екатеринбург г | Толмачево птт | Груз | 1 | 0,700 |
| <input type="checkbox"/> | AEWH0007500652RU4 | 09.09.2022 | T-mall | | Догово... | Екатеринбург г | Булава с | Груз | 1 | 0,400 |

Список накладных

| Номер | Дата | Клиент | Подразделение | Договор | Отправитель | Ввести трейс | Число м... | Вес... |
|----------------------|------------|------------|---------------|-----------|-------------------|------------------------|------------|--------|
| 496-AA-A000006464027 | 09.09.2022 | ЧП COUR... | | Догово... | Ташкент г... | Ctrl+N | 1 | 0.068 |
| 496-030853156 | 09.09.2022 | ПОМБАР... | | Догово... | Лабинск г... | Открыть трейс по грузу | 1 | 0.200 |
| 496-6825916-00004841 | 09.09.2022 | МУЛТОН | 403513МО13 | Догово... | Москва г... | ...документы | 1 | 0.100 |
| 4099054458314 | 09.09.2022 | ДП-ЭКСП... | Проект | Догово... | Краснодар г... | Груз | 1 | 0.300 |
| 496-BB-0023577062 | 09.09.2022 | Kaspersky | | Догово... | Алматы г... | Документы | 1 | 0.100 |
| 496-2356500-013257 | 09.09.2022 | МАНЭТТ... | | Догово... | Москва г... | Груз | 1 | 8.220 |
| 4099054450614 | 09.09.2022 | ДП-ЭКСП... | Проект | Догово... | Москва г... | Новосибирск г... | 1 | 0.320 |
| AEWH0007496922RU4 | 09.09.2022 | T-mail | | Догово... | Екатеринбург г... | Бузулук г... | 1 | 0.200 |
| 496-1000008-0039555 | 09.09.2022 | СОЮЗПОГ... | | Догово... | Новосибирск г... | Новосибирск г... | 1 | 0.100 |
| AEWH0007496971RU4 | 09.09.2022 | T-mail | | Догово... | Екатеринбург г... | Новотаруманский... | 1 | 1.700 |
| AEWH0007497621RU4 | 09.09.2022 | T-mail | | Догово... | Екатеринбург г... | Санкт-Петербург г... | 1 | 0.400 |
| 4099054455917 | 09.09.2022 | ДП-ЭКСП... | Проект | Догово... | Москва г... | Груз | 1 | 0.160 |
| AEWH0007495707RU4 | 09.09.2022 | T-mail | | Догово... | Екатеринбург г... | Новый Рогачик рп | 1 | 0.100 |

Выставить трейс. Код можно ввести через три точки.

Коды проблем груза

| Наименование | Код | Категория про... |
|--|-------|------------------|
| АРХИВ | 00056 | |
| Информационный | 00055 | |
| КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС | 00122 | |
| КОМПЛЕКТАЦИЯ/ХРАНЕНИЕ | 00118 | |
| ОСИД | 00097 | |
| ПВЗ | 00127 | |
| ПЕРЕВОЗКА | 00112 | |
| СКЛАД | 00099 | |
| Возрат отправления по требованию клие... | 00023 | По вине клиен... |
| Вопрос по оплате | 00017 | Вина установл... |
| Груз на таможенном оформлении | 00062 | По вине клиен... |
| Загрузка док-тав некоррек | 00064 | Вина установл... |
| Задержка прибытия жд/авто, не вылет | 00060 | По вине перев... |
| Засып | 00022 | По вине КС |

Открыть папку ПВЗ, выбрать «Проблема при передаче груза в ПВЗ/почтомат» ...

Трейс: Трейс (создание)

Трейс по грузу №: от: 05.10.2022 15:11:00

Клиент: ДП-ЭКСПРЕСС-ИМ

Офис забора груза: Центральный офис

Офис доставки груза: Центральный офис

Документ основание: Накладная (Накладная): 4099054455917 от 09.09.2022,

Производственное задание:

Строка документ основание:

Статус документа: Событие обработано.

Состояние:

Основные данные Дополнительно История состояния Дополнительные реквизиты

Код трейса:

Расшифровка трейса:

Доп описание:

Автоматически закрыть трейс при проведении Закрепить попытку доставки за курьером

Категория проблемы:

Результат решения проблемы:

Коды проблем груза

| Наименование | Код | Категория про... |
|---|-------|------------------|
| Приостановка доставки в ПВЗ | 00083 | По вине клиен... |
| Проблема при выдаче отправления из ... | 00084 | По вине перев... |
| Проблема при передаче груза в ПВЗ/ почтомат | | По вине агента |

Трейс: Трейс (создание) *

Провести и закрыть | Провести | Создать на основании | Перейти | Запрос по трейсу | Закрыть трейс | Все действия | ?

Трейс по грузу №: от: 05.10.2022 15:11:00

Клиент: ДП-ЭКСПРЕСС-ИМ

Офис забора груза: Центральный офис

Офис доставки груза: Центральный офис

Документ основание: Накладная (Накладная): 4099054455917 от 09.09.2022.

Производственное задание:

Строка документ основание:

Статус документа: Событие обработано.

Состояние:

Основные данные | Дополнительно | История состояния | Дополнительные реквизиты

Код трейса: Проблема при передаче груза в ПВЗ/ почтомат

Расшифровка трейса: Курьер не нашел ПВЗ/Почтомат по указанному адресу

Доп. описание:

Автоматически закрыть трейс при проведении

Закрепить попытку доставки за курьером

Категория проблемы: По вине агента

Результат решения проблемы:



... ПОСЛЕ ЧЕГО ВЫБРАТЬ УТОЧНЕНИЕ.

По окончании нажать «Провести и закрыть»

Варианты описания проблем

Выбрать | Помощь (Ctrl+F) | Все действия | ?

| Наименование | Расшифровка |
|---|-------------|
| - Курьер не нашел ПВЗ/Почтомат по указанному адресу | |
| - Нет места в Почтомате | |
| - Отказ в приеме в ПВЗ | |
| - Ошибка при закладке в Почтомат | |
| - ПВЗ закрыт | |
| - Почтомат не работает | |
| - Частичная закладка консолидации в почтомат | |

Трейс: Трейс (создание) *

Провести и закрыть | Провести | Создать на основании | Перейти | Запрос по трейсу | Закрыть трейс | Все действия | ?

Трейс по грузу №: от: 05.10.2022 15:11:00

Клиент: ДП-ЭКСПРЕСС-ИМ

Офис забора груза: Центральный офис

Офис доставки груза: Центральный офис

Документ основание: Накладная (Накладная): 4099054455917 от 09.09.2022.

Производственное задание:

Строка документ основание:

Статус документа: Событие обработано.

Состояние:

Основные данные | Дополнительно | История состояния | Дополнительные реквизиты

Код трейса: Проблема при передаче груза в ПВЗ/ почтомат

Расшифровка трейса: Курьер не нашел ПВЗ/Почтомат по указанному адресу

Доп. описание:

Автоматически закрыть трейс при проведении

Закрепить попытку доставки за курьером

Категория проблемы: По вине агента

Результат решения проблемы:

ВЫБЕРИТЕ ПРОБЛЕМУ

**Не выдано
на доставку**

Нет возможности выдать
отправления на доставку

**Доставлено с
повреждением**

При доставке отправления обнаружено
повреждение упаковки/отправления

**Проблема при передаче
груза в ПВЗ / почтомат**

Возникла проблема при передаче
консолидированных отправлений
в ПВЗ/почтомат

ДОСТАВКА

Доставка по графику

Не выдано
на доставку

Нет ресурсов

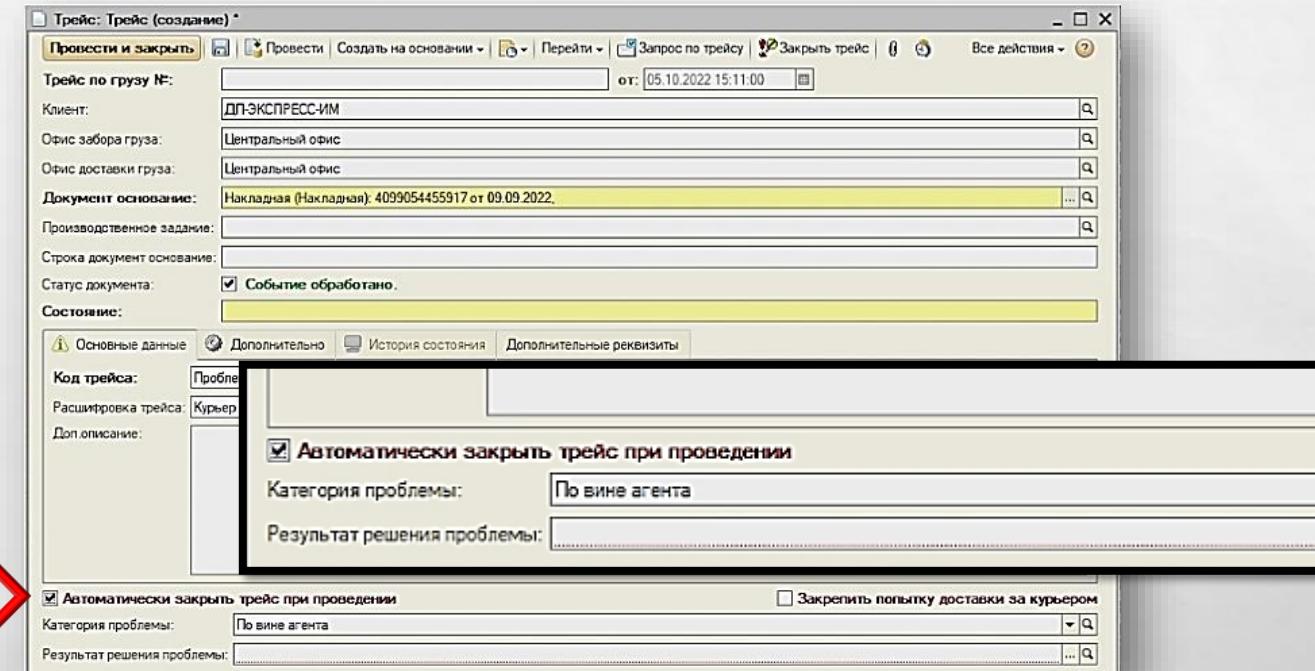
КГТ/Не дозвонились до
получателя

Указан некорректный/
неправильный адрес

Неправильная сортировка
на маршрут/ некорректное
планирование

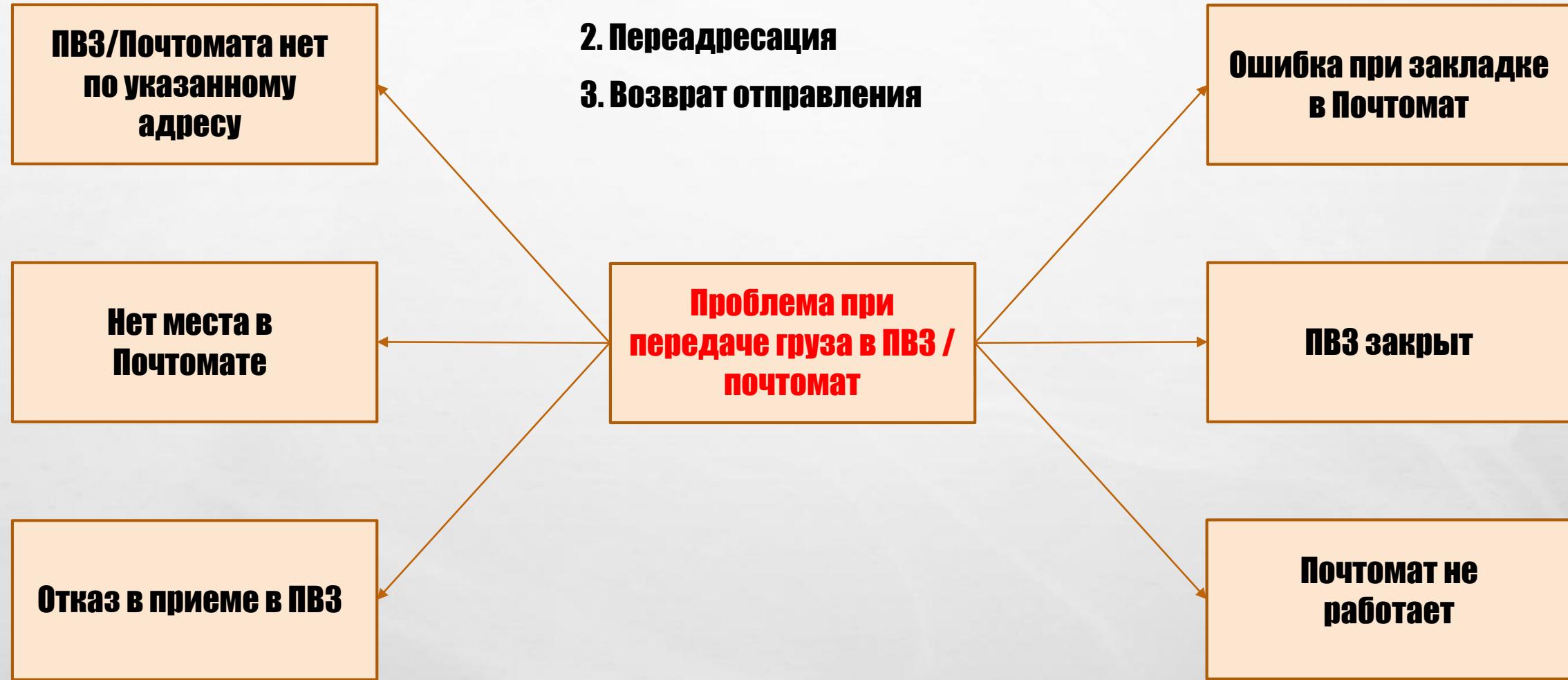
Доставка по адресу
производится 1 раз в
день

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



АВТОМАТИЧЕСКОЕ
ЗАКРЫТИЕ

ПО РЕЗУЛЬТАТУ
РЕШЕНИЯ



ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ

**Доставлено с
повреждением**



**Повреждение
груза**

* При доставке отправления
обнаружено повреждение
упаковки/отправления

* Получатель готов принять отправление с
повреждениями
(+ заполнение акта о повреждении)

АВТОМАТИЧЕСКОЕ ЗАКРЫТИЕ

ПРОБЛЕМА ПРИ ЗАБОРЕ

ТРЕЙСЫ



ВЫБЕРИТЕ ПРОБЛЕМУ

ЗАБОР ГРУЗА



Сбор невозможен

Сбор не осуществлен

Проблема при сборе груза
из ПВЗ/ почтомата

Сбор отправления
невозможен
(несоблюдение условий
сбора)

Нет возможности
осуществить сбор
отправления (по вине
КСЭ)

Возникла проблема при
сборе груза из ПВЗ/
почтомата

ЗАБОР ГРУЗА

ЗАБОР ГРУЗА



СБОР НЕВОЗМОЖЕН

**Некорректные параметры
груза/ отправления (ВГХ)**

**Долгое ожидание отправителя
на адресе**

- 1. Отмена заказа**
- 2. Изменение даты сбора**
- 3. Самопривоз [с отменой заказа]**
- 4. Изменение интервала**

ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ

ЗАБОР ГРУЗА



Некорректное распределение
заказа

Большая загруженность
курьера (не хватило времени
на сборы)

Дорожное движение
затруднено (пробки на
дорогах)

Погодные условия

Сбор не осуществлён

ДТП с участием курьера

Технические проблемы с
оборудованием

1. Изменение даты сбора
2. Отмена заказа
3. Самопривоз (с отменой
заказа)

Поломка авто / Эвакуация
авто

ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ



ПВЗ/Почтомата нет по
указанному адресу

ПВЗ закрыт

Проблема при сборе
груза из ПВЗ/
почтомата

Почтомат не
работает

Отказ в передаче
сотрудником ПВЗ

1. Повторный сбор (изменение даты сбора)
2. Отмена заказа

ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ