



БОЛЬШЕ, ЧЕМ ПРОСТО ДОСТАВКА!



Доставка грузов между ПВЗ Авито



Учебный материал для сотрудников:
Департамент Регионального развития
(по функции – Диспетчер)

Департамент HR
Отдел обучения и развития

2025 г.



Цель обучения:

изучение процесса по проекту «Авито» для роли диспетчер

Важно соблюдение условий, указанных в договоре с Клиентом:

- сверка планового количества мест/номеров по заказам или в составе накладных на консолидацию
- корректное подписание сопроводительной документации и прикрепление её в 1С Карго
- проверка целостности грузов, наличия маркировки клиента
- своевременное проставление статусов в МПК и 1С Карго
- все накладные, передаваемые клиентом – односторонние



➤ Ограничения по ВГХ* грузов по одной накладной совпадают с ограничениями стандартов КСЭ с Клиентом:

- максимальные габариты одной накладной Авито (сумма сторон) – 250 см.
- максимальная длина одной стороны – 120 см.
- максимальный физический вес – 30 кг.
- максимальное количество грузовых мест в одной накладной – 1 шт.
- объявленная ценность – до 150 000 руб.



Грузы с нарушением данных ограничений к сбору и перевозке не принимаются

*ВГХ – весогабаритные характеристики

- оригинал реестра хранится в Архиве, согласно срокам хранения документации
- сканированная копия/фото реестра прикрепляется и хранится в 1С Карго



Реестр накладных СТОР-ЭКСПРЕСС СЕРВИС № 497-010081344 от 08.04.2025
 для сбора отправлений у грузоотправителя

Экспедитор: СТОР-ЭКСПРЕСС СЕРВИС, действующее в интересах НЕКОММЕРЦИИ на основании и в соответствии с Договором № 1524-СЭС/ИМ от 30.07.2024

Грузоотправитель: ИП Анопин Алик Мамикович (парэнер Девито)
 Адрес грузоотправителя: 153022, Ивановская, Иваново, Богдана Хмельницкого, д.60
 Телефон: _____

| Номер отправления | Стоимость, с учетом НДС (Руб.) | Кол-во мест | Номер элемента | Сумма объявленной ценности, с учетом НДС (Руб.) |
|----------------------|--------------------------------|-------------|------------------------|---|
| 497-0017311-03691001 | | 1 | 0013030586 | 3500 |
| 497-0017311-03691263 | | 1 | 0013030587 | 300 |
| 497-0017311-03693491 | | 1 | 0013030588 | 700 |
| 497-0017311-03696167 | | 1 | 0013030589 | 900 |
| 497-0017311-03696841 | | 1 | 0013030590 | 600 |
| 497-0017311-03697898 | | 1 | 0013030591 | 500 |
| 497-0017311-03698258 | | 1 | 0013030592 | 1300 |
| 497-0017311-03698325 | | 1 | 0013030593 | 1000 |
| 497-0017311-03698868 | | 1 | 0013030594 | 900 |
| 497-0017311-03701405 | | 1 | 0013030595 | 1500 |
| 497-0017311-03702073 | | 1 | 0013030596 | 800 |
| 497-0017311-03703389 | | 1 | 0013030597 | 4200 |
| 497-0017311-03704104 | | 1 | 0013030597 | 400 |
| 497-0017311-03704807 | | 1 | 0013030598 | 4000 |
| 497-0017311-03706283 | | 1 | 0013030599 | 480 |
| 497-0017311-03707257 | | 1 | 0013030600 | 800 |
| 497-0017311-03707292 | | 1 | 0013030601 | 700 |
| 497-0017311-03707629 | | 1 | 0013030602 | 2500 |
| 497-0017311-03708769 | | 1 | 0013030603 | 11 |
| 497-0017311-03710479 | | 1 | 0013030604 | 1889 |
| 497-010081344 | | 1 | с-854е-45f5-a217-85463 | |
| Всего: | | 21 | | 27060 |

Общее количество отправных мест: _____ (цифрами) _____ (прописью)

Дата: _____ Время: _____

Грузоотправитель: _____ Экспедитор: _____

Подпись: _____ Подпись: _____

ФИО: _____ ФИО: _____

МП
МП

СБОР ЗАКАЗА ИЗ ПВЗ АВИТО



Планирование:

- анонс (плановый перечень накладных к сбору) от Клиента обновляется по интеграции до 04:00 утра по МСК ежедневно - на основании анонса в Карго создается Заказ на сбор (пикап)
- накладные, которые необходимо забрать из ПВЗ, отображаются в 1С Карго в заказе во вкладке «HAWB», аналогично стандартному заказу на рассылку:



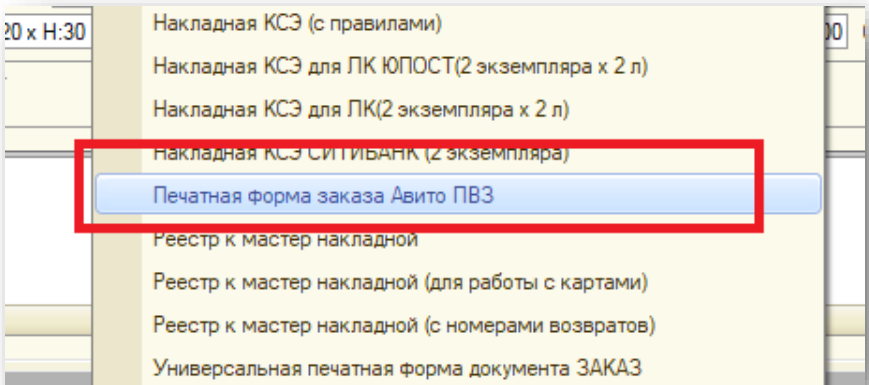
| HAWB | | | | | | |
|--------------------|----------|--------------------|---------------|---------------|--|--------------------------|
| Основные данные | Услуги | Маршрут | Дополнительно | Товары | Монитор | Дополнительные реквизиты |
| Печать накладных | | | | | | |
| Состояние | Номер | Дата | Получатель | География | Адрес | Телефон |
| Доставка завершена | 79536173 | 26.07.2024 5:27:29 | НАО ПКБ | Новосибирск г | Новосибирская обл,Новосибирск г, пл Карла Марк... | * |
| Доставка завершена | 79536179 | 26.07.2024 5:27:29 | НАО ПКО ПКБ | Волгоград г | Волгоградская обл,Волгоград г, Рокоссовского 62... | * |

- диспетчер/сотрудник склада с функцией диспетчера производит анализ ресурсов для выполнения сборов - **формирует заявки на наёмный транспорт/экспедирование (если требуется)**

Работа диспетчера при назначении заказа:

В 1С Карго после назначения заказа на исполнителя

- 1. Распечатайте 2 экземпляра реестра
- 2. Распечатайте накладную на сбор заказа (2 экземпляра)
- 3. Передайте курьеру перед выездом на маршрут (печать КСЭ на реестре не обязательна)



Без реестра груз из ПВЗ не отдадут

При отсутствии реестра сбор считается невыполненным по вине КСЭ

A form titled 'КСЭ Курьер Сервис Экспресс'. It contains fields for '1. ОТПРАВКА' (Sender: Сотрудник ПВЗ), '4. СТРАХОВАНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ' (Insurance: Да / Yes, Нет / No), '2. НАЗНАЧЕНИЕ' (Destination: Logis), and '7. СРОЧНОСТЬ' (Urgency: Эконом доставка). It also includes a barcode and a table for '3. СВЕДЕНИЯ ОБ ОПЛАТЕ' (Payment information).Two copies of a document titled 'Реестр накладных СТОП-ЭКСПРЕСС'. Each document features a barcode at the top, followed by a table with columns for 'Номер накладной', 'Сумма в рублях', 'Вид груза', 'Время отгрузки', and 'Сумма доставки'. Below the table are fields for 'Дата', 'Подпись', and 'Виза'.



Курьеру запрещено принимать груз, если:

- Отсутствует маркировка Авито на каждом грузе
Без маркировки накладную Авито невозможно будет идентифицировать и принять на складе КСЭ!
- Отсутствует упаковка
- Упаковка повреждена/имеется доступ к вложимому
- Превышены ограничения по ВГХ*

макс. габариты 1й накладной (сумма сторон) – 250 см.
макс. длина одной стороны – 120 см.
макс. физ. вес – 30 кг.
макс. кол-во груз. мест в 1й накладной – 1 шт.
объявленная ценность – до 150 000 руб.



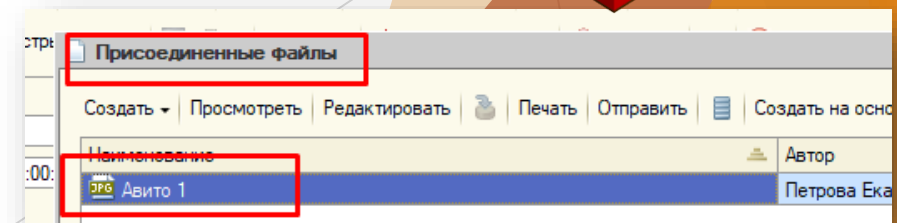
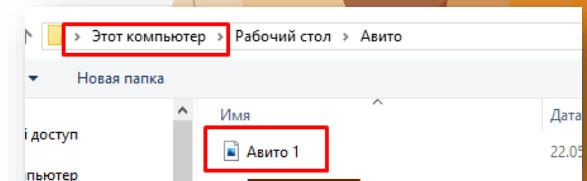
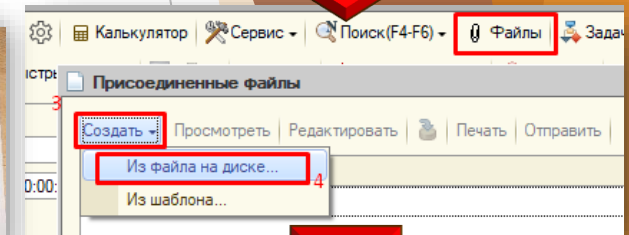
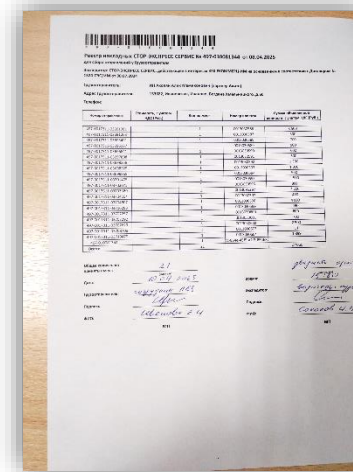
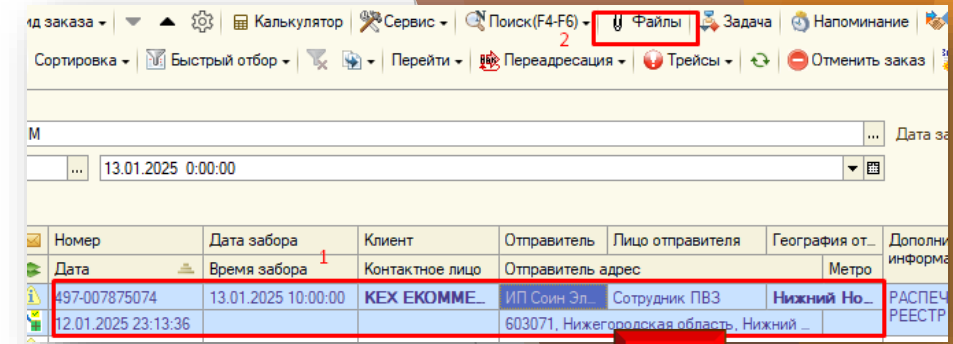
Действия диспетчера при осуществлении сбора:

(если курьер по каким-либо причинам **работает без МПК**)

Статус о выполнении заказа и загрузку реестра в 1С Карго должен осуществить диспетчер до конца рабочего дня

- Курьер через мессенджер присылает фото реестра диспетчеру
- Сохраните фото реестра на ПК и выполните действия в 1С Карго:

1. В списке заказов найдите нужный заказ.
2. Нажмите кнопку «Файлы».
3. Нажмите в открывшемся окне кнопку «Создать».
4. Выберите из выпадающего списка вариант «Из файла на диске».
5. Загрузите фото реестра.



Курьер не может забрать заказ текущим днём по вине Клиента (курьер работает без МПК)

закрит ПВЗ, не работает программа в ПВЗ, сотрудник ПВЗ сообщает, что для отправки ничего нет, груз не собран и не подготовлен к отправке, сотрудник ПВЗ ставит в общую очередь с посетителями ПВЗ более чем на 15 минут, груз пытается отдать только путем сканирования по своей программе при курьере

- Курьер должен проинформировать диспетчера
- В 1С Карго внесите трейс (00066) «Отправитель не может передать отправление» с расшифровкой «Отмена заказа» (в доп. описании обязательно укажите уточняющую информацию)
- По итогу автоматического закрытия трейса установите статус «Отмена заказа», накладные Авито автоматически через интеграцию с Клиентом попадают в формирование нового заказа на следующий день

Если на следующий день по новому заказу сохраняется такая же проблема, проинформируйте Клиентского менеджера Авито
Manager.avito@cse.ru



| | | | | | | |
|---|---|----------|----------------------|---------|------------------|------------------------|
| Провести и закрыть | | Провести | Создать на основании | Перейти | Запрос по трейсу | Закреть трейс |
| Трейс по грузу №: | | | | | | от: 24.03.2025 9:19:10 |
| Клиент: | КЕХ ЕКОММЕРЦ-ИМ | | | | | |
| Офис забора груза: | КС Нижний Новгород | | | | | |
| Офис доставки груза: | Центральный офис | | | | | |
| Документ основание: | Заказ 497-009560998 от 19.03.2025 23:32:13 | | | | | |
| Производственное задание: | | | | | | |
| Строка документ основание: | | | | | | |
| Статус документа: | <input checked="" type="checkbox"/> Событие обработано. | | | | | |
| Состояние: | | | | | | |
| <div>Основные данные Дополнительно История состояния Дополнительные реквизиты</div> | | | | | | |
| Код трейса: | Отправитель не может передать отправление | | | | | |
| Расшифровка трейса: | Отмена заказа | | | | | |
| Доп.описание: | Груз не собран и не подготовлен к отправке , и не будет сегодня | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Автоматически закрыть трейс при проведении | | | | | | |
| Категория проблемы: | По вине клиента | | | | | |
| Результат решения проблемы: | Отмена заказа | | | | | |

Заказ не забран **по вине КСЭ**

(Погодные условия, курьер не успел, поломка авто и т.п.)

- Курьер сообщает о проблеме диспетчеру для простановки соответствующего трейса
- Диспетчер в 1С Карго вносит трейс (00098) «Сбор не осуществлен» с расшифровками в зависимости от ситуации
- По итогу автоматического закрытия трейса устанавливается статус «Отмена заказа»
- Если оператор ПВЗ **не провел** накладные Авито в программе, как переданные курьеру – после отмены заказа такие накладные автоматически попадают в формирование нового заказа на следующий день
корректная работа сотрудника ПВЗ
- Если оператор ПВЗ **провел** посылки в своей программе, как переданные курьеру, хотя *фактически этого не произошло* – в следующий раз данные накладные Авито могут не попасть в формирование нового заказа или попасть после запросов и уточнений на стороне клиента
ошибка в работе сотрудника ПВЗ

The screenshot shows a software window with tabs: "Основные данные", "Дополнительно", "История состояния", and "Дополнительные реквизиты". The "Основные данные" tab is active. It contains the following fields:

- Код трейса:** Сбор не осуществлен
- Расшифровка трейса:** Некорректное распределение заказа
- Доп.описание:** Заказ закрепили за курьером, не обслуживающим данную территорию
- ☒ **Автоматически закрыть трейс при проведении**
- Категория проблемы:** По вине КС
- Результат решения проблемы:** Отмена заказа

Если **кол-во накладных** Авито не совпадает с кол-вом, указанным в реестре:

- составьте Акт осмотра/Акт несоответствия с курьером
- в 1С Карго зарегистрируйте трейс 00101 из блока «Складская обработка» по накладной на сбор: «Обнаружен некомплект» с расшифровкой «При приеме на склад от курьера»

Трейс должен остаться открытым

- фото Акта о расхождении прикрепите в 1С Карго к трейсу по накладной на сбор
- проведите визуальный поиск недостающих мест (напр. проверьте мешки)
- иницируйте поиск курьером
- укажите информацию о фактическом расхождении в количестве мест (накладных Авито) в реестре
- если, после организации поисков, места удалось найти на складе или у курьера, закройте трейс

[illegible]

Трейс: Трейс (создание) *

Провести и закрыть

Провести

Создать на основании ▾

Перейти ▾

Запрос по трейсу

Закрыть трейс

Трейс по грузу №:

от: 28.01.2025 14:53:56

Клиент:

КЛАСС БЕЗОПАСНОСТИ

Офис забора груза:

Центральный офис

Офис доставки груза:

Центральный офис

Документ основание:

Накладная (Накладная): 80585013 от 28.10.2024.

Производственное задание:

Строка документ основание:

Статус документа:

☒ Событие обработано.

Состояние:

Основные данные

Дополнительно

История состояния

Дополнительные реквизиты

Код трейса:

Обнаружен некомплект

Расшифровка трейса:

При приеме на склад от курьера

Доп. описание:

Реестр подписан на 20 накладных Авто, от курьера при пересчете принимается 18

☐ Автоматически закрыть трейс при проведении

| | | | | | | | |
|---|---|-------------|----------------------|---------------------|--------------------------------|---------------|---|
| Статус документа: | <input checked="" type="checkbox"/> Событие обработано. | | | | | | |
| Состояние: | | | | | | | |
| <div><div>Основные данные</div><div>Дополнительно</div><div>История состояния</div><div>Дополнительные реквизиты</div></div> <table><tr><td>Код трейса:</td><td>Обнаружен некомплект</td></tr><tr><td>Расшифровка трейса:</td><td>При приеме на склад от курьера</td></tr><tr><td>Доп.описание:</td><td>Реестр подписан на 20 накладных Авто, от курьера при пересчете принимается 18</td></tr></table> | | Код трейса: | Обнаружен некомплект | Расшифровка трейса: | При приеме на склад от курьера | Доп.описание: | Реестр подписан на 20 накладных Авто, от курьера при пересчете принимается 18 |
| Код трейса: | Обнаружен некомплект | | | | | | |
| Расшифровка трейса: | При приеме на склад от курьера | | | | | | |
| Доп.описание: | Реестр подписан на 20 накладных Авто, от курьера при пересчете принимается 18 | | | | | | |

ДОСТАВКА НА ПВЗ АВИТО

Действия диспетчера при осуществлении доставки

(если по каким-либо причинам курьер работает **без МПК**)

Итоговый статус о доставке (ПОД) вносит диспетчер **строго до 12 часов дня, следующего за днём доставки!**

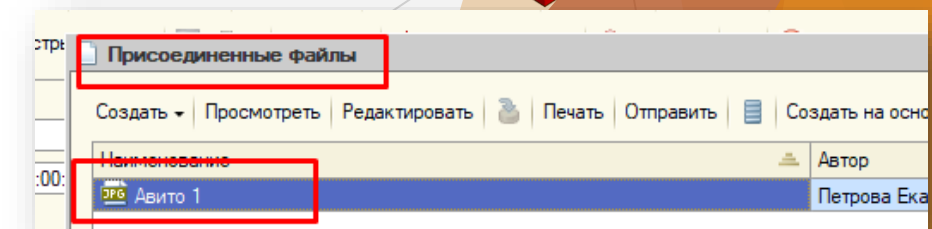
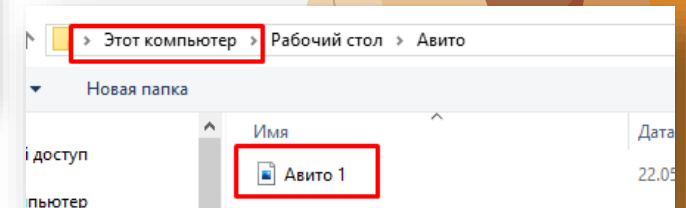
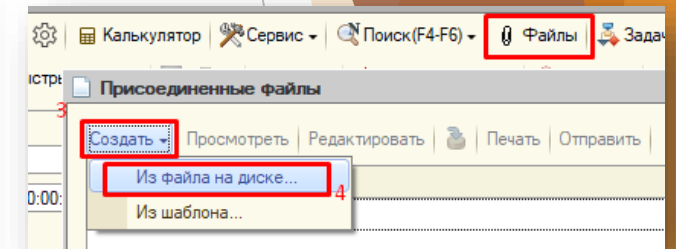
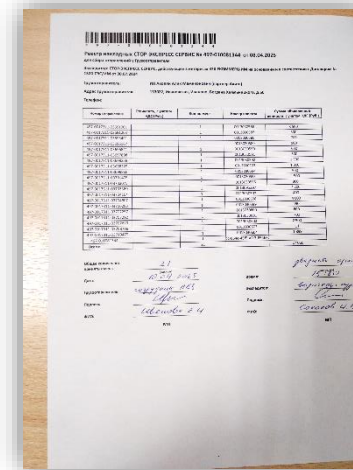
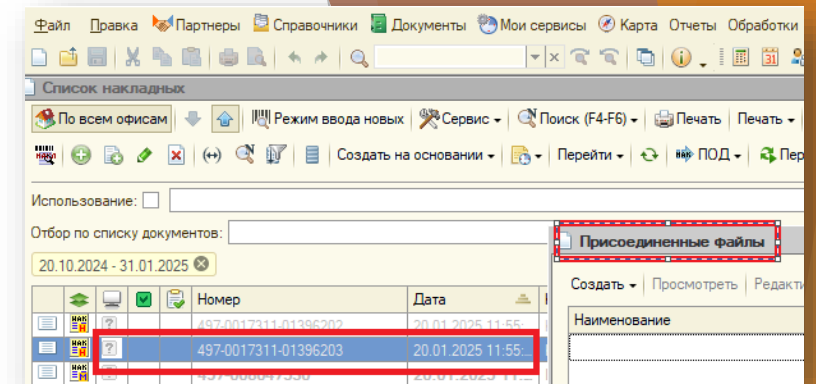
- Для прикрепления Реестра с 1С Карго курьеру необходимо сфотографировать свой экземпляр реестра и прислать диспетчеру
- Сохраните присланное курьером фото реестра на ПК

Порядок действий в 1С Карго:

1. Найдите нужную накладную в списке накладных
2. Нажмите кнопку «Файлы»
3. Нажмите «Создать» в открывшемся окне
4. Выберите «Из файла на диске» из выпадающего списка (автоматически 1С Карго запросит данные на ПК)
5. Загрузите фото Реестра



Реестр сдайте для хранения в Архив



ПРОБЛЕМЫ ПРИ ДОСТАВКЕ

Курьер сообщил, что при пересчете **больше** мест, чем в реестре:

1. Проинформируйте Склад, что при сборе консолидации была положена лишняя накладная и курьер её сдаст на склад
Обязательно укажите номер накладной для контроля
2. На следующий день проверьте возврат груза от курьера

[illegible]

При пересчете оказалось **меньше** мест, чем в реестре (курьер работает **без МПК**)

1. Внесите трейс: *«Доставлено с повреждением/расхождением»* с расшифровкой: *«Обнаружен некомплект при доставке получателю»*
2. Укажите в доп. описании причину: *"Не хватает 1 места и номер накладной Авито/прямой КСЭ"*+ трейс закройте

Если накладной изначально не было в консолидации,
регистрируйте трейс по фактически недоставленной накладной:
"Отправление не обнаружено" с расшифровкой *"При складской обработке"*

1. Удалите из состава консолидации или, если не получается самостоятельно, сделайте запрос в HelpDesk на удаление из консолидации недоставленных фактически накладных Авито/прямых КСЭ
2. Сделайте запрос на ОВД на удаление итогового статуса ПОД по вычеркнутым недостающим накладным (если уже есть в 1С Карго)
3. Сообщите информацию на Склад для организации поисков



ПРОБЛЕМЫ ПРИ ДОСТАВКЕ (ПОИСК НА СКЛАДЕ)

Недостающие места найдены

Сотрудник склада* закрывает трейс по прямой накладной результатом решения проблемы: "Отправление найдено"

Сотрудник склада добавляет найденную накладную в новую консолидацию

Недостающие места не найдены

Сотрудник склада закрывает трейс результатом решения проблемы: «Отправление утеряно» (срок поиска не должен превышать 7 раб. дней)

Сотрудник склада после признания утери должен проинформировать Отдел по поиску грузов о факте утери

*Сотрудник склада/сотрудник склада с функционалом диспетчера

Если часть накладных **не приняли** на ПВЗ:

1. По недоставленным местам (накладным) зарегистрируйте открытый трейс:
«Отказ от отправления» с расшифровкой **«Другое»**.
В Доп. описании укажите: **«В ПВЗ не могут принять накладную по программе Авито»**
2. После того, как груз вернется от курьера, переместите накладные на «Проблемный склад» и запросите Клиентского менеджера Авито Manager.avito@cse.ru на предмет дальнейших действий по данным накладным

➤ Нет возможности доставить груз по накладной консолидации текущим днём **по вине Клиента:**

(закрыт ПВЗ, сотрудник ПВЗ отказывается принимать, долгое ожидание в очереди и т.д.)

1. Курьер в МПК или диспетчер (если курьер по какой-либо причине не работает с МПК) регистрируют трейс, исходя из текущей проблематики
2. Все открытые проблемные трейсы обрабатываются и закрываются сотрудниками ДКО
3. Если проблема регулярно повторяется при доставке по адресу ПВЗ, диспетчер информирует Клиентского менеджера avito@cse.ru для проработки проблематики с Клиентом

➤ **Нет возможности доставить груз по накладной консолидации текущим днём по вине КСЭ:**

(поломка авто, ДТП, по состоянию здоровья, загруженность маршрута)

1. Курьер в МПК или диспетчер (если курьер по какой-либо причине не работает с МПК) регистрируют трейс, исходя из текущей проблематики
2. Груз по накладной должен быть запланирован для выдачи следующим рабочим днем и приоритетно доставлен!

ТЕСТИРОВАНИЕ

Обязательно для всех участников обучения

Положительный результат прохождения

ЗАЧЕТ

Доставка. Учебный бот

t.me/CSE_REGION_BOT

Главное меню



«ПВЗ Авито»



тест «ПВЗ Авито»



@CSE_REGION_BOT



БОЛЬШЕ, ЧЕМ ПРОСТО ДОСТАВКА!



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Департамент HR
Отдел обучения и развития

2025 г.