



Курьер Сервис Экспресс

НСТ

Практические кейсы ДЕПАРТАМЕНТ ДОСТАВКИ

учебный материал для сотрудников
Департамента Доставки

ООиР
2024



**Отсутствие необходимых
трейсов в НСТ.**

**Вопросы по использованию
имеющихся трейсов НСТ.**



Отсутствие отдельного трейса "Самовывоз"

Решение: использовать трейс (ДОСТАВКА) - 00027 «Получатель не может принять отправление» с расшифровкой открытия «Получатель заберет отправление самостоятельно в офисе КС» (способ закрытия Автоматически – «Самовывоз подтвержден»).



Отсутствие отдельного трейса "Возврат"/"Утилизация"

В случае, если при предварительном прозвоне сотрудником офиса КС, Получатель/Клиент просит не производить доставку, а оформить груз на возврат или утилизировать груз.

Решение: использовать трейс (ДОСТАВКА) - 00024 «Отказ от отправления» с подходящей причиной расшифровки открытия (способ закрытия По решению) - **самостоятельное закрытие таких трейсов запрещено!**



Отсутствие необходимого трейса в ситуациях "Доставки по графику в область"

Регулярно поступают запросы Менеджеров/Клиентов о дате доставки, не смотря на плановую.

Решение: добавлена новая расшифровка: «Доставка по графику» к трейсу (ДОСТАВКА) 00096 «Не выдано в доставку».

Важно!

Трейс с данной расшифровкой не должен вноситься на все накладные подряд!

Если дата доставки в область **соответствует** срокам СДД или расчетно-плановому сроку клиента в накладной, то трейс ставить **не нужно** – укладываемся в срок! В случае запросов КО – ориентируем на сроки в накладной.

Если запросы имеют массовый характер и не прекращаются – эскалируем примеры таких проблем на руководство ДРР, для проработки с руководством ДКО.

Если понимаем, что на накладной **нет сроков доставки (СДД/РПД)** или **фактический срок по графику позднее срока клиента из накладной (СДД/ДРП)**, то **вносим трейс**, в комментарии указываем дату доставки в область. При этом документ переадресация на такой трейс не фиксируется.



Отсутствие необходимого трейса в ситуациях "Доставки по графику в область"

Нет понимания, как правильно использовать трейс по доставке в область по графику, почему это относится к ответственности КС — в данном случае, нет нарушения сроков.

Показатель «Своевременность доставки (ДРР)», по логике отчета на доставку в область **заложено 4 дня**.

Соответственно вне зависимости от наличия/отсутствия трейса (ДОСТАВКА) 00096 «**Не выдано в доставку**» с расшифровкой открытия «**Доставка по графику**» **превышение** данного срока является **нарушением!**

Если за 4 дня:

- груз не был доставлен
- груз не был передан агенту
- не зафиксировано попыток доставки

Вывод: некорректный график обслуживания, с этой проблемой необходимо разбираться.



Внесение трейса при предварительном прозвоне со склада (без списания)

Отсутствие списания на Курьера (при предварительном прозвоне):

- **строго по инициативе Получателя** – регистрируем трейс (ДОСТАВКА) 00027 «Получатель не может принять отправление» с расшифровкой открытия "Изменение даты доставки" – **обязательно** в комментарии указать: дату переноса, причину переноса, ФИО клиента (по чьей инициативе был перенос);
- **недозвон, только в случае КБТ** (вес 1 места свыше 30 кг. факт. веса / 40 кг. объем. веса, или общий вес по накладной свыше 150 кг.) – регистрируем трейс (ДОСТАВКА) 00096 «Не выдано в доставку» с расшифровкой открытия «КГТ/Не дозвонились до получателя»;



Внесение трейса при предварительном прозвоне со склада (без списания)

Отсутствие списания на Курьера (при предварительном прозвоне):

- **по инициативе КС** (в связи с нехваткой ресурса/невозможностью доставить и т.п.) – регистрируем трейс (ДОСТАВКА) 00096 **«Не выдано в доставку»** с расшифровкой открытия, соответствующей причине инициации переноса на стороне КС;
- **недозвон, груз не КБТ** – использование трейса (ДОСТАВКА) 00096 «Не выдано в доставку» с расшифровкой открытия «КГТ/Не дозвонились до получателя» **строго запрещено!** Выдаем груз на доставку с фактической попыткой доставки по адресу – при неудачной попытке Курьер самостоятельно регистрирует трейс в зависимости от причины недоставки.



Трейс "Отказ от отправления», отсутствует вариант
расшифровки "Отправление не нужно"

Решение: регистрируем трейс с расшифровкой

«Отказ без объяснения причины»

ИЛИ

«Уже купили»

Нет необходимости добавления новой
расшифровки.



Регистрация Курьером трейса «Получатель/компания на адресе не найдены»

Какой трейс использовать Курьеру в случае, если Получатель недоступен для связи, по адресу отсутствует (доставка с оплатой) – чтобы не снизить операционный показатель «Доставляемость»?

Важно!

Фактическая попытка доставки по указанному адресу обязательно должна быть выполнена.

Только в случае **неудачной попытки** курьер регистрирует трейс (ДОСТАВКА) 00059 «Получатель/компания на адресе не найдены» с расшифровкой открытия в зависимости от конкретной ситуации. В данном случае на операционном показателе «Доставляемость» это не отразится.

Если при прозвоне курьер (доставка списана) выясняет, что получатель **не может принять отправление** по разным причинам, необходимо корректно обработать данную ситуацию:

- уточнить у получателя возможность доставки в иное время и доставить позднее, если это не противоречит пути по маршруту, и выполнить доставку в этот день;

Важно!

Курьер обязательно должен скорректировать интервал доставки в МПК!



Регистрация Курьером трейса «Получатель/компания на адресе не найдены»

Какой трейс использовать Курьеру в случае, если Получатель недоступен для связи, по адресу отсутствует (доставка с оплатой) – чтобы не снизить операционный показатель «Доставляемость»?

- если в условиях доставки **не указано** «лично в руки» (или доставка по паспорту), **не требуется** подписание сопроводительных документов, примерки ИМ и т.п. – уточнить у Получателя возможность вручения отправления 3-му лицу;
- если Получатель **настаивает** на переносе и **указывает конкретную дату** – Курьер регистрирует трейс (ДОСТАВКА) 00027 **«Получатель не может принять отправление»** с расшифровкой открытия **«Изменение даты доставки»**.

Важно!

На операционный показатель «Доставляемость» такое решение ситуации повлияет – НО целевой показатель не 100% (как раз таки для таких случаев).

Основная задача – максимальное выполнение доставок!



Некорректная география сборов

Некорректно указана география сбора (необслуживаемая ГЕО). Какой трейс использовать курьеру, чтобы он закрывался отменой заказа и не уходил в минус курьеру?

Важно!

Чтобы такие заказы на сбор не уходили в минус Курьеру – необходимо **проверять** корректность ГЕО и зоны обслуживания **до момента назначения** на Курьера – на этапе **работы диспетчера!**

Как временное решение используем трейс (СБОР) 00098 «Сбор не осуществлен» с расшифровкой открытия «Некорректное распределение заказа», в комментарии указываем причину (необслуживаемая география). Решение об отмене, как и ранее, происходит на стороне ДКО и по согласованию с Клиентом.



Использование трейса «Уточнение данных по накладной (доставке) клиентом»

Расшифровка "Предоставлены дополнительные данные о получателе" – непонятна формулировка. Как правило данный трейс закрывается ответственными сотрудниками – "Повторная доставка« – без предоставления каких-либо дополнительных данных.

Данный трейс **не предназначен** для использования **производством** и его внесение **ЗАПРЕЩЕНО!**

Трейс используется ДКО для внесения доп. инфо по доставке по которой нет проблем и несет информационный характер.



Использование трейса (ДОСТАВКА) 00082 «Проблема при передаче груза в ПВЗ / почтомат»

В каких случаях используется данный трейс?

Курьер не смог доставить груз в ПВЗ/почтомат – отсутствует возможность доставки накладных в составе консолидации (всех/части). **Диспетчер регистрирует трейсы** на накладные в составе консолидации, с расшифровкой открытия, соответствующей причине:

- «ПВЗ/Почтомата нет по указанному адресу» – курьер не нашел почтомат; почтомата нет по указанному адресу;
- «Нет места в Почтомате» – все ячейки заполнены; несоответствие габаритов отправления и ячейки;
- «Отказ в приеме в ПВЗ» – в ПВЗ нет реестра на груз; нет предварительной заявки на груз; габариты отправок не соответствуют норме;
- «Ошибка при закладке в Почтомат» – указан неверный пин; нет предварительной заявки на груз;
- «ПВЗ закрыт» – ПВЗ закрыт;
- «Почтомат не работает» – Почтомат не работает.



Трейс при сборе по графику или с зоны ЕМС / в случае позднего размещения заказов

Время оформления заказов в подразделении до 16:00, заказ был принят в системе после 17:00 – у производства нет физической возможности забрать заказ в дату размещения.

Решение: используем трейс (СБОР) 00098 «Сбор не осуществлен» с расшифровкой открытия «Позднее размещение заказа на текущий день».

НП в Регионе согласно сервисной таблице обслуживается по графику ПН-ЧТ – заказ был размещен с датой сбора на ВТ.

Решение: используем трейс (СБОР) 00098 «Сбор не осуществлен» с расшифровкой открытия «Дата сбора заказа не соответствует графику обслуживания».



Вопросы технического характера по НСТ.



Отсутствие холостого пробега (ХП) по сборам / наличия возможности проставления попыток сбора/доставки

Процесс работы с заказами остается **без изменений** – в случае проблемы со сбором курьер в МПК **фиксирует проблемный трейс** в зависимости от причины:

- 00066 «**Отправитель не может передать отправление**» с расшифровкой открытия в зависимости от причины;
- 00070 «**Отправитель/компания по адресу не найдены**» с расшифровкой открытия в зависимости от причины;
- 00095 «**Сбор невозможен**» с расшифровкой открытия в зависимости от причины.

При указании дополнительной информации в комментарии курьер вносит примечание о необходимости зафиксировать ХП.

Решение о фиксации ХП происходит на стороне ДКО по согласованию с клиентом - такой заказ может быть переадресован/перенесён. В иных случаях – заказ отменяется.



Несоответствие категории вины по трейсам в 1С и матрице трейсов

Трейс (ДОСТАВКА) 00096 «Не выдано в доставку» с расшифровками открытия:

- «Доставка по адресу производится 1 раз в день»
- «Закрывается в стандартное рабочее время (короткий раб. день, обед, карантин)»

На текущий момент данное несоответствие необходимо принимать как данность. В рамках НСТ не была реализована часть, в которой вина присваивается по расшифровке открытия, вина как и ранее устанавливается на основании КОДа трейса. На текущий момент данный процесс не влияет на основные показатели. Будет скорректирована логика тех показателей, на которые данный процесс может повлиять (Остатки на складах / Отчет по СВХ).



Возможность самостоятельного закрытия трейсов производством

По отказам В2С клиентов трейс автоматически закрывается возвратом.
Почему он попадает в нарушения по отчету НСТ?

Разрешено закрывать проблемные трейсы, по которым есть согласование с Клиентом/Получателем по изменению даты/интервала доставки или самовывоза.

Прочие результаты решения требуют согласования с Клиентом – поэтому **строго запрещены** остальные результаты закрытия офисом КС!

Отказы В2С закрываются автоматически при внесении через МПК, при внесении **офисом КС** их закрытие **не согласовано** с ДКО!



Ввод группового трейса (переадресация), простановка изменения параметров доставки – не подтягивается изменение параметров

Решением руководства по утверждению службы качества и клиентского сервиса было **специально** принято: **запрет** внесения переадресации по групповым трейсам массово.

Причина: вносятся массовые трейсы «по вине клиента» – если перенос не «липový» и не навязанный офисом КС – **такие трейсы не могут носить массовый** (быть на одну дату) **характер!**

Подобные переносы должны вноситься единичными трейсами с документом переадресации (с обязательным указанием **причины** переноса, **ФИО** инициатора переноса).



Работа с проблемами по примеру Билайн (ВЫМПЕЛ-КОММУНИКАЦИИ-ШПД)

Курьер назначен в СДД, договаривается с получателем, по приезду на адрес получатель сообщает что недоступен, конкретную дату назвать не может. Трейс закрывается повторной доставкой, после до получателя не удастся дозвониться.

В это же время Билайн размещает дополнительные заявки на данного получателя, которые выполняются в СДД. По истечении трех неудачных попыток доставки/дубли – кто должен закрывать трейс – клиентский менеджер или офис КС?

Если у **курьера** возникает проблема – получатель не может принять доставку и не знает дату доставки – **курьеру** необходимо зарегистрировать трейс (ДОСТАВКА) 00058 «Вручение невозможно» с расшифровкой открытия «Перенос доставки на длительный срок», в комментарии **указать**: получатель не готов принять отправление, не может сообщить дату доставки.

В таком случае сформируется красный открытый (проблемный) трейс, который необходимо будет закрыть клиентскому менеджеру по итогу решения и согласования даты доставки. Такая манипуляция проводится по итогу решения клиентским менеджером то количество раз, которое зафиксировано по Договору.

Важно!

Трейс регистрируется не сотрудником офиса КС по предварительному прозвону, а курьером строго с попыткой доставки.

Также трейсы подобного характера производство само не закрывает!



Блок №3

**Вопросы по корректировке
отчетов, логик и т.п.**



Исключение трейсов – отказ, неудачная попытка вручения (в случае недозвона) из списка ошибок при внесении из офисом КС

Выдача отправления курьеру и внесение им трейса влияет на показатель чистой доставляемости.

При предварительном прозвоне получатель согласен получить отправление, по факту на адресу отказывается/недоступен. Доставка с примеркой, курьер ожидает завершения примерки, при полном отказе выкупа курьер тратит время, т.к работа ему не считается в нагрузку.

Важно **понимать суть ошибок** по отчету:

- в ошибки попадают недозвоны с расшифровкой трейса «КГТ/Не дозвонились до получателя» по грузам, которые по факту **не являются** по установленным ВГХ крупногабаритными (вес 1 места свыше 30 кг. Фактического веса / 40 кг. объемного веса, или общий вес по накладной свыше 150 кг.);
- в ошибки попадают трейсы по отказам и недозвонам, внесенные и закрытые **самостоятельно производством** – это **запрещено!**

Недозвон не является переносом по просьба Клиента!

Все проблемные трейсы, по которым решением, согласованным с Клиентом/Получателем, не является изменение даты/интервала доставки или самовывоз – **требуют согласования с клиентом**, поэтому строго запрещены остальные результаты закрытия.



Исключение трейсов – отказ, неудачная попытка вручения (в случае недозвона) из списка ошибок при внесении из офисом КС

Выдача отправления курьеру и внесение им трейса влияет на показатель чистой доставляемости.

При предварительном прозвоне получатель согласен получить отправление, по факту на адресу отказывается/недоступен. Доставка с примеркой, курьер ожидает завершение примерки, при полном отказе выкупа курьер тратит время, т.к работа ему не считается в нагрузку.

Если груз не КБТ, внесение трейса при недозвоне **запрещено** - выдаем груз Курьеру с фактической попыткой доставки по адресу. При неудачной попытке Курьер самостоятельно вносит трейс, в зависимости от причины недоставки.

Риск не доставить в данном случае, как и возможность доставки – одинаковы, т.к офис КС может не дозвониться, но Курьер выполнит доставку на адресе. Это позволит увеличить % мотивации при увеличении каждой успешной доставки. Если на маршруте курьером будет зафиксирован отказ – это не повлияет на показатель доставляемость или нагрузка, при этом попадает в мотивацию в показатель ВСД.

Можно скорректировать нормы, НО это будем возможно только при реальных цифры с реальными попытками доставки.



Корректность использования трейсов / текущие ошибки.



Некорректное заполнение поля "Комментарии"

При фиксации через трейсы проблем, связанных с изменением параметров доставки груза, сотрудниками региональных офисов в полной мере не заполняется поле «Комментарии» – причина переноса, дата (на которую произведен перенос), ФИО Клиента, с которым согласовано данное изменение. Зачастую поле «Комментарии» пустое, или заполнено символами в виде точек/звездочек* и т.п.

Важно!

Для фиксации изменения параметров доставки (не считая изменение интервала на ту же дату) в поле «Комментарии» при регистрации трейсов должна указываться **полноценно (без непонятных аббревиатур)** следующая информация:

- причина переноса;
- дата, на которую произведен перенос;
- ФИО Клиента-инициатора, с которым согласовано данное изменение.



Несоответствие информации в поле «Комментарии» коду трейса

При фиксации проблем выбирается неверный код трейса (согласно данным заполненным в комментарии).

Пример:

«Изменение параметров накладной (доставка) по просьбе Клиента» – «Изменение даты/интервала доставки» – Доставка силами агента по графику до ... / область по графику ...

Если дата доставки Клиента не нарушена – трейс вносить не нужно!
Если нарушена – трейс «Не выдано в доставку» с расшифровкой открытия «Доставка по графику» – а не изменением параметров накладной!

Важно!

Трейсы должны использоваться **строго по назначению**,
указанному в матрице!

При **согласовании** с ДД – используются **временные решения** до
ввода нового трейса или недостающей расшифровки.



Влияние трейсов НСТ на операционные показатели ДД.



Доставляемость

На данный показатель имеют влияние рейсы с причинами недоставки – по **вине КС**, а также рейсы – **вина Клиента**, связанные с изменением даты доставки (т.к могут подделываться на стороне Курьера), т.е. в отрицательную статистику считаем:

- грузы, имеющие рейс 00026 «Не доставлено» (все расшифровки);
- грузы, имеющие рейс 00058 «Вручение невозможно» с расшифровками открытия: «Долгое ожидание получателя на адресе», «Перенос доставки на длительный срок», «Изменение интервала доставки» (в случае если груз не имеет статуса о доставке);
- грузы, имеющие рейс 00027 «Получатель не может принять отправление» с расшифровками открытия: «Закрыто в стандартное рабочее время (короткий раб. день, обед, карантин)», «Изменение даты доставки»;
- грузы, по которым отсутствует статус – ПОД/Доставка завершена;
- грузы, которые не были доставлены, возвращены на склад без рейса.



Чистая доставляемость

Нагрузка

Нагрузка ПНВ

Чистая доставляемость

Логика показателя остается без изменений (НСТ на показатель не влияет). Показатель рассчитывается как соотношение доставленных отправок к списанным на доставку, БЕЗ учета трейсов.

Нагрузка

Логика показателя остается без изменений (НСТ на показатель не влияет). Показатель рассчитывается как соотношение выполненных работ (забрать/доставить/попытка) к кол-ву сотрудников выполнявших данные работы.

Нагрузка ПНВ (в приведенных СТОПах)

Логика показателя остается без изменений (НСТ на показатель не влияет). Показатель рассчитывается как соотношение выполненных работ (забрать/доставить/попытка), выгруженных через обработку определения режима работы и приведенных по формуле (логика приведения СТОПов как в мотивации) к кол-ву сотрудников выполнявших данные работы.



Собираемость

Своевременность выдачи

Своевременность выезда

Собираемость

Логика показателя остается без изменений (НСТ на показатель не влияет). Показатель рассчитывается как соотношение забранных заказов к общему кол-ву заказов, без учета отмененных. Соответственно все трейсы (кроме отмены) идут в отрицательную статистику (как не забранные).

Своевременность выдачи

Логика показателя остается без изменений (НСТ на показатель не влияет). Показатель рассчитывается как соотношение своевременно выданных на доставку отправок (по документу списания) к общему количеству выданных отправок за день.

Своевременность выезда

Логика показателя остается без изменений (НСТ на показатель не влияет). Показатель рассчитывается как соотношение своевременно вышедших на маршрут сотрудников к общему количеству вышедших на маршрут сотрудников (своевременность выезда определяется временем 1-го списания на сотрудника по отношению в КТ выезда в зависимости от Региона).



Существенные остатки

НСТ влияет на показатель не по вине при открытии трейса, а по результату закрытия проблемы.

- для грузов с СДД из переадресации
 - если СДД больше текущей даты + переадресация создана на основании трейса с расшифровкой закрытия «по вине Клиента», то остаток «НЕ сущ»
 - СДД любая + переадресация создана на основании трейса с расшифровкой закрытия «по вине КС», то остаток «сущ»
 - если СДД меньше или равно текущей дате + есть трейс с расшифровкой «по вине Клиента»+ груз поступил вовремя (по графику), то остаток «сущ»
 - если СДД меньше или равно текущей дате + есть трейс с расшифровкой «по вине Клиента»+ груз поступил поздно (позже графика), то остаток «условно сущ»
- для грузов с расчетной (плановой) датой доставки (*дата регистрации закрытия трейса = дата поступления отправления на склад доставки. ВНИМАНИЕ: дату трейса проверяем только когда отсутствует СДД)
 - если расчетная дата больше текущей, то остаток «НЕ сущ»
 - если расчетная дата меньше или равно текущей дате+ есть трейс* с расшифровкой закрытия «по вине Клиента», то остаток «НЕ сущ»
 - если расчетная дата меньше или равно текущей дате + нет трейса* с расшифровкой закрытия «по вине Клиента»+ груз поступил вовремя (по графику), то остаток «сущ»
 - если расчетная дата меньше или равно текущей дате + нет трейса* с расшифровкой закрытия «по вине Клиента»+ груз поступил поздно (позже графика), то остаток «условно сущ»
- для грузов без СДД + без расчетной (плановой) датой доставки (*дата регистрации закрытия трейса = дата поступления отправления на склад доставки. ВНИМАНИЕ: дату трейса проверяем только когда отсутствует СДД)
 - если есть трейс* с расшифровкой закрытия «по вине Клиента» + любое время поступления, то остаток «НЕ сущ»
 - если груз поступил вовремя (по графику)+ нет трейса* с расшифровкой закрытия «по вине Клиента», то остаток «сущ»
 - если груз поступил поздно (позже графика)+ нет трейса* с расшифровкой закрытия «по вине Клиента», то остаток «условно сущ»



Влияние трейсов НСТ на мотивацию.



Мотивация

К трейсам ПСД (в положительную статистику) относятся:

- (ДОСТАВКА) 00088 «Количество доставок истекло»
- (ДОСТАВКА) 00123 «Изменение параметров накладной (доставки) по просьбе клиента» – считаем только расшифровку открытия: «Возврат отправления по просьбе клиента»
- (ДОСТАВКА) 00024 «Отказ от отправления» (все расшифровки)



Курьер Сервис Экспресс

**СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ!**

ООиР
2024