

НОВАЯ СИСТЕМА ТРЕЙСОВ

диспетчеры



ПРОБЛЕМА ПРИ ДОСТАВКЕ

ТРЕЙСЫ





При возникновении проблемы курьер сообщает диспетчеру номер накладной.

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

ПРИМЕР – 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 Доказать 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

Список накладных								
По всем офисам		Режим ввода новых		Сервис		Поиск (F4-F5)		
						Печать		
Номер	Дата	Клиент	Подразделение	Договор	Отправитель	Ввести трейс	Ctrl+N	
496-AA-A00006464027	09.09.2022	ЧП COUR...		Догово...	Ташкент г...	Ручной ввод трейса		
496-030853156	09.09.2022	ПОМБАР...		Догово...	Лабинск г...	Открыть трейс по грузу		
496-6825916-00004841	09.09.2022	МУЛТОН	403513МО13	Догово...	Москва г...	Файл с документами		
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	
409905445614	09.09.2022	ДП-ЭКСП...	Проект	Догово...	Москва г...	Новосибирск г...	Груз	1 0,320
AEWH0007496922RU4	09.09.2022	T-mail		Догово...	Екатеринбург г...	Бузулук г...	Груз	1 0,200
496-1000008-0039555	09.09.2022	СОЮЗПОГ...		Догово...	Новосибирск г...	Новосибирск г...	Документы	1 0,100
AEWH0007496971RU4	09.09.2022	T-mail		Догово...	Екатеринбург г...	Новотарманский...	Груз	1 1,700
AEWH0007497621RU4	09.09.2022	T-mail		Догово...	Екатеринбург г...	Санкт-Петербург г...	Груз	1 0,400
4099054455917	09.09.2022	ДП-ЭКСП...	Проект	Догово...	Москва г...	Москва г...	Груз	1 0,160
AEWH0007495707RU4	09.09.2022	T-mail		Догово...	Екатеринбург г...	Новый Рогачик рп	Груз	1 0,100

Выставить трейс. Код можно ввести через три точки.

Коды проблем груза

Коды проблем груза			
Выбрать			
Наименование	Код	Категория проб...	Объ...
+ АРХИВ	00130		
+ ДОСТАВКА	00056		
+ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС	00122		
+ КОМПЛЕКТАЦИЯ/ХРАНЕНИЕ	00118		
+ ПВЗ	00127		
+ ПЕРЕВОЗКА/ТАМОЖНЯ	00112		
+ СБОР	00097		
+ СИСТЕМНЫЕ ТРЕЙСЫ	00055		
+ СКЛАДСКАЯ ОБРАБОТКА	00099		

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

Трейс: Трейс (создание)

Трейс по грузу №: 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

Коды проблем груза			
Выбрать			
Наименование	Код	Категория проб...	Объ...
+ ДОСТАВКА	00056		
+ Вопрос по оплате	00017	По вине клиента	Накладная
+ Доставлено с повреждением	00129	По вине КС	Накладная
+ Не выдано в доставку	00096	По вине КС	Накладная
+ Отказ от отправления	00024	По вине клиента	Накладная
+ Получатель не может принять отправление	00027	По вине клиента	Накладная
+ Проблема при передаче груза в ПВЗ/ почтомат	00082	По вине агента	Накладная

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



ДОСТАВКА



Доставка по графику

Не выдано
на доставку

Нет ресурсов

КГТ/Не дозвонились до
получателя

Неправильная сортировка
на маршрут/ некорректное
планирование

Доставка по адресу
производится 1 раз в
день

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

Указан некорректный/
неправильный адрес

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: ДЛ-ЭКСПРЕСС-ИМ

Офис забора груза: Центральный офис

Офис доставки груза: Центральный офис

Документ основание: Накладная (Накладная): 409905455917 от 09.09.2022.

Производственное задание:

Строка документ основание:

Статус документа: Событие обработано.

Состояние:

Основные данные Дополнительно История состояния Дополнительные реквизиты

Код трейса: Проблема

Расшифровка трейса: Курьер

Доп описание:

Автоматически закрыть трейс при проведении

Категория проблемы: По вине агента

Результат решения проблемы:

Автоматически закрыть трейс при проведении

Закрепить попытку доставки за курьера

Категория проблемы: По вине агента

Результат решения проблемы:



АВТОМАТИЧЕСКОЕ
ЗАКРЫТИЕ

ПО РЕЗУЛЬТАТУ
РЕШЕНИЯ



**Доставлено с
повреждением**



**Повреждение
груза**

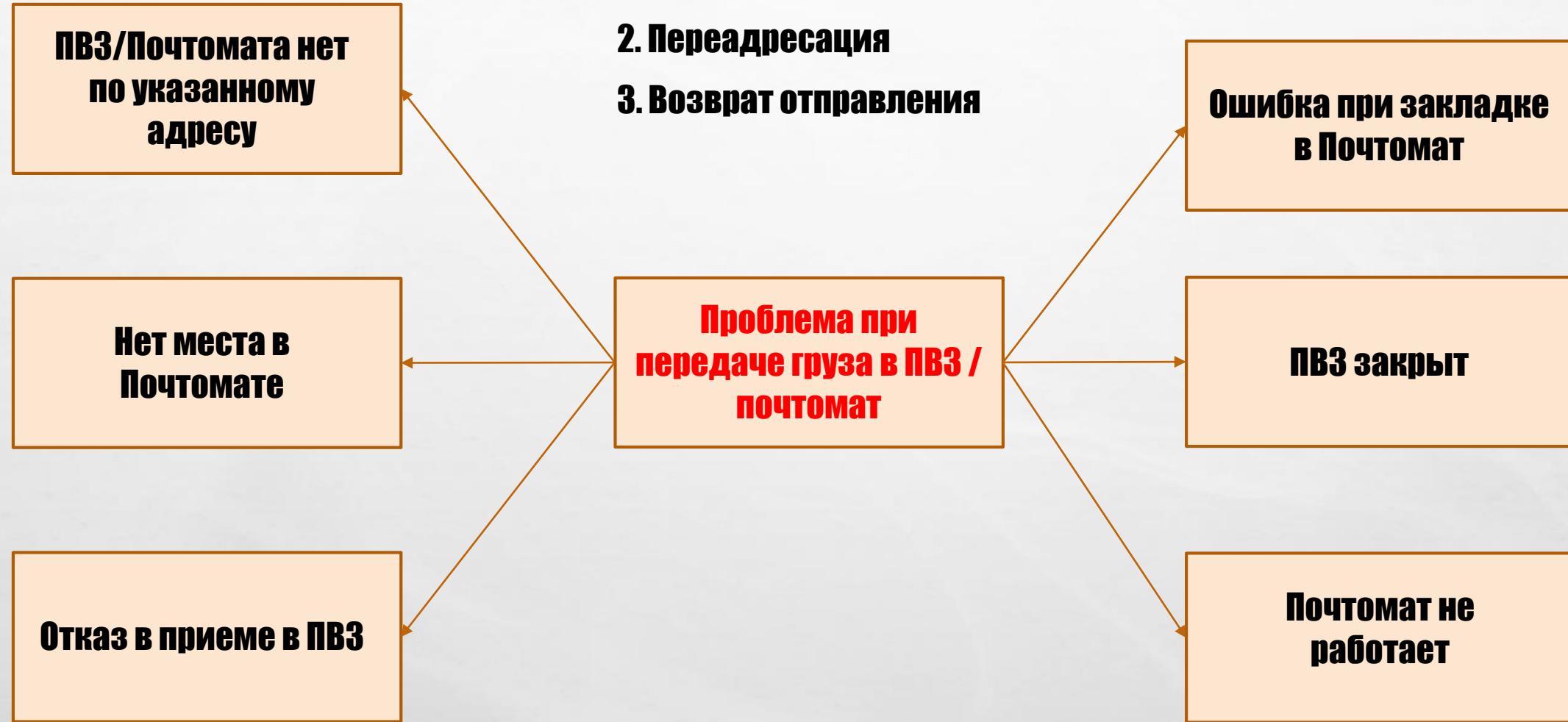
* При доставке отправления
обнаружено повреждение
упаковки/отправления

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

АВТОМАТИЧЕСКОЕ ЗАКРЫТИЕ



- 1. Повторная доставка**
- 2. Переадресация**
- 3. Возврат отправления**



ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ



ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ



**ПОЛУЧАТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ
ПРИНЯТЬ ОТПРАВЛЕНИЕ**

Изменение адреса доставки

Доставка возможна
только в п/я!
Только В2В

Получатель заберет
отправление
самостоятельно в офисе КС

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

Изменение даты доставки

Изменение интервала
доставки



В случае недозвона до получателя **запрещено** вносить
данний **трейс с изменением даты доставки!**

Груз выдается курьеру для **попытки доставки по адресу!**

**АВТОМАТИЧЕСКОЕ
ЗАКРЫТИЕ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТУ
РЕШЕНИЯ**



Отказ от отправления

Долгое ожидание заказа

Не устраивают условия доставки

Неполная комплектация заказа

Нет необходимости в заказе

По запросу отправителя

Не доступны дополнительные сервисы

Другое

Нечем оплатить заказ

Ошибочное оформление

Не устраивает качество, брак товара

Не подошел товар

Получатель отказался от заказа по личным причинам

ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ

ПРОБЛЕМА ПРИ СБОРЕ

ТРЕЙСЫ



ВЫБЕРИТЕ ПРОБЛЕМУ

Сбор невозможен

**Сбор отправления
невозможен
(несоблюдение условий
сбора)**

Сбор не осуществлен

**Нет возможности
осуществить сбор
отправления (по вине
КСЭ)**

**Проблема при сборе груза
из ПВЗ/ почтомата**

**Возникла проблема при
сборе груза из ПВЗ/
почтомата**

СБОР 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

ЗАКАЗ



**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**

**Позднее размещение
заказа на текущий день**

**Поломка авто / Эвакуация
авто**

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

**Дата сбора заказа не
соответствует графику
обслуживания**

ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ



**ПВЗ/Почтомата нет по
указанному адресу**

ПВЗ закрыт

**Проблема при сборе
груза из ПВЗ/
почтомата**

**Почтомат не
работает**

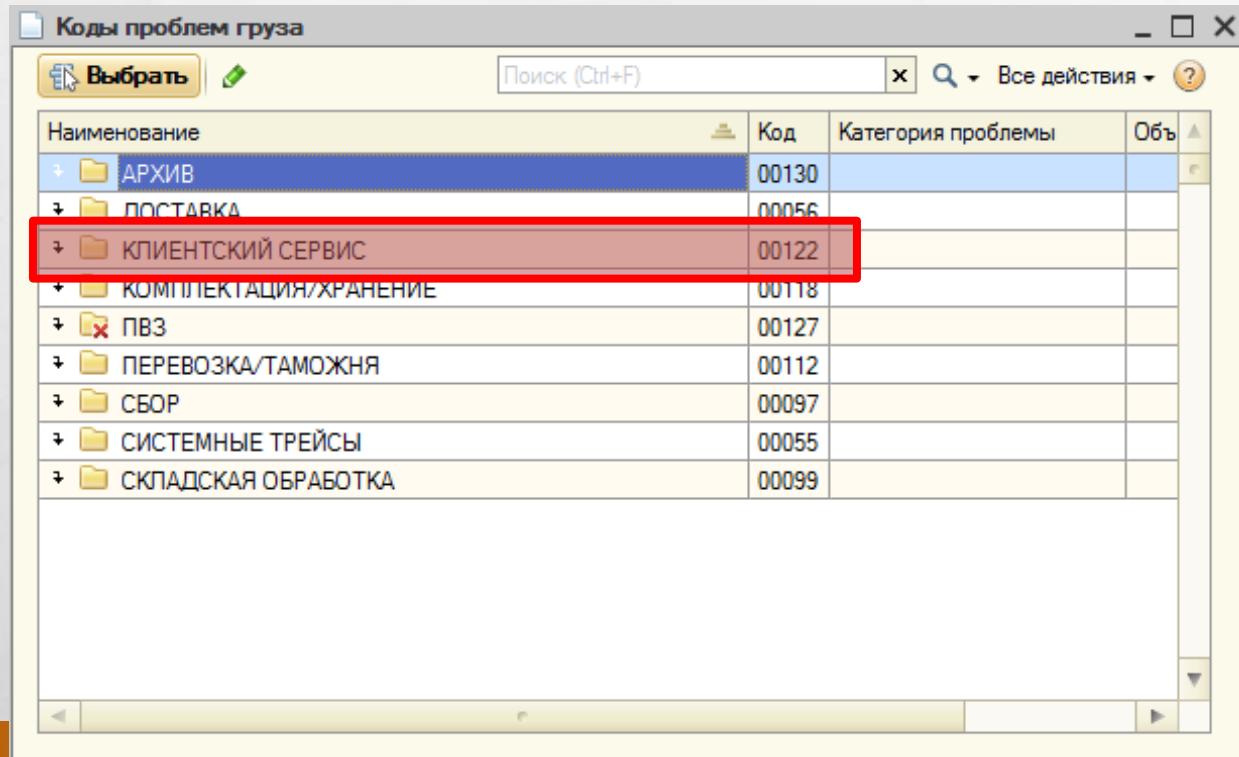
**Отказ в передаче
сотрудником ПВЗ**

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

ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ

ВАЖНО!

Папка «Клиентский сервис»
содержит в себе трейсы для внесения
только менеджерами ДКО!



Сотрудникам по функции
доставки использовать
трейсы из данной папки
строго запрещено!