



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 КГТ** (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 КГТ** – 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».

Населенный пункт 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 КГТ, 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 будет возможно только при реальных цифрах 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