

НОВАЯ СИСТЕМА ТРЕЙСОВ

диспетчер



ВНЕСЕНИЕ ТРЕЙСА

РАБОТА В ИС КАРГО





При возникновении проблемы, курьер сообщает диспетчеру номер накладной на консолидацию.

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#812-0000000000000360607)			1	1	Груз	
2	Накладная (Накладная): 4099054471917 от 09.09.2022 04506912 (#F#812-0000000000000360607)			1	1	Груз	
3	Накладная (Накладная): 4099054561915 от 09.09.2022 04506912 (#F#812-0000000000000360607)			1	1	Груз	
4	Накладная (Накладная): 4099055367417 от 13.09.2022 04506912 (#F#812-0000000000000360607)			1	1	Груз	
5	Накладная (Накладная): 4099054965911 от 12.09.2022 04506912 (#F#812-0000000000000360607)			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)

	496-BB-0023577062	09.09.2022	Кaspersky		Догово...	Алматы г	Алматы г	Документы	1	0,100
	496-2356500-013257	09.09.2022	МАНЭКТТ...		Догово...	Москва г	Краснодар г	Груз	1	8,220 3,422
	4099054460614	09.09.2022	ДП-ЭКСП...	Проект	Догово...	Москва г	Новосибирск г	Груз	1	0,320 0,379
	AEWH0007496922RU4	09.09.2022	T-mall		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-mall		Догово...	Екатеринбург г	Новотарманский	Груз	1	1,700
	AEWH0007497621RU4	09.09.2022	T-mall		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 0,673
	AEWH0007495707RU4	09.09.2022	T-mall		Догово...	Екатеринбург г	Новый Рогачик рп	Груз	1	0,100
	AEWH0007497195RU4	09.09.2022	T-mall		Догово...	Екатеринбург г	Мценск г	Груз	1	1,200
	AEWH0007497632RU4	09.09.2022	T-mall		Догово...	Екатеринбург г	Санкт-Петербург г	Груз	1	2,500
	AEWH0007499252RU4	09.09.2022	T-mall		Догово...	Екатеринбург г	Толмачево птт	Груз	1	0,700
	AEWH0007500652RU4	09.09.2022	T-mall		Догово...	Екатеринбург г	Булава с	Груз	1	0,400

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

Действия | **Перейти** | **Параметры ввода** | **Файлы** | **Напоминание** | **Задача**

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

Грузоотправитель : Курьер-Регион (Москва) | ... | **География отправителя :** Москва г | ... | **Склад консолидации :** Основной (Москва) | ... | **Пункт выдачи заказов :** ...

>> Информация о грузополучателе

Грузополучатель : ДП-ЭКСПРЕСС | ... | **География получателя :** Москва г | ... | **Склад расконсолидации :** DP_Express г Москва, ул 7-я Кожуховская, дом 9 | ... | **Пункт выдачи заказов :** ПВЗ DP.express #31087 (ДП-ЭКСПРЕСС) 000074259 | ...

>> Информация о консолидированном грузе (грузовые места)

Груз | **Тара**

Рассчитать итоги параметров консолидации

N	Номер места (пломба, стикер)	Вес брutto, кг.	Вес нетто, кг.	Длина...	Ширина...	Высот...	Описание
1	Упаковка	10,120	10,120				Грузовое место транспорта
	Мешок			13,809			04506912 (#F#812-00000000)

Всего мест : 1

Вес брутто (кг) : 10,120 Объем (м. куб.) : 0,000 Вес, кг. : 0,000
 Вес нетто (кг) : 10,120 Об. вес (кг) : 13,809 Объем, куб.м : 0,000

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

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

Поступил на место хранения: 28.09.2022 7:25:44 | Груз поступил на склад: СКЛАД (Складочная)
 передан на доставку: 28.09.2022 9:03:13 | Груз передан на доставку. Работник: <Кусина Антонина Валентиновна>, склад списания: <СКЛАД (Складочная)>

МАНИФЕСТ № 496-00001679030 от 19 сентября 2022 г.

Править по электронной почте | **Грузополучатель:** ДП-ЭКСПРЕСС | **Наименование пункта выдачи:** ПВЗ DP.express #31087 | **Адрес Грузополучателя:** 115193, г Москва, ул 7-я Кожуховская, дом 9 | **Телефон:** +79154989424

Номер отправления	Стоимость, с учетом НДС	Кол-во мест
4099054455917	6	1
4099054471917	14,65	1
4099054561915	412,16	1
4099054965911	10	1
4099055367417	10,71	1
Всего:	453,52	5

Поступление: Борисоглебск | Документ: Груз | Т. О. У. | Кудрикова - КС СПб-76 | Заявка: Москва г | Груз | 1 | 0 | 0 | ПВ_Толь | ССМ_Пикал | КСЗ | За

Кусина Антонина Валентиновна (Центральный офис - МСК Скл Сектор 09)

	Номер строки	Автор
	53	Токайская Наталья Леонидовна
	54	Токайская Наталья Леонидовна
	12	СкладСкладочная12
	27	СкладСкладочная12
	17	СкладСкладочная14

Также номера накладных можно увидеть, нажав на «Манифест (полный)»

Откроется окно со списком накладных

Список накладных

Режим ввода новых | Сервис | Поиск (F4-F5) | Печать | Калькулятор | Задача | Напоминания | Поиск | Офис отправки

Номер Дата Клиент Подразделение Договор Отправитель Ввести трейс Ctrl+N
ручным вводом трейса

Номер	Дата	Клиент	Подразделение	Договор	Отправитель	Ввести трейс Ctrl+N		
496-AA-A000006464027	09.09.2022	ЧП COUR...		Догово...	Ташкент г...	1 0.068		
496-030853156	09.09.2022	ПОМБАР...		Догово...	Лабинск г...	1 0.200		
496-6825916-00004841	09.09.2022	МУЛТОН...	403513МО13	Догово...	Москва г...	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...	Краснодар г...	Груз	1 8.220
4099054450614	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...	Новотаганский...	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 можно ручным вводом.

Код выбираем через кнопку.

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 основания: Накладная (Накладная) 4099054455917 от 09.09.2022.

Производственное задание:

Строка документ основания:

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

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

Наименование	Код	Категория про
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» или «Сбор», выбрать «Проблема при передаче груза в ПВЗ/почтомат»

Коды проблем груза

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

Наименование	Код	Категория про
ДОСТАВКА	00056	
Вопрос по оплате	00017	По вине клиен
Доставлено с повреждением/расходж...	00129	По вине КС
Не выдано в доставку	00096	По вине КС
Отказ от отправления	00024	По вине клиен
Получатель не может принять отправл...	00027	По вине клиент
Проблема при передаче груза в ПВЗ/...	00082	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 | Поиск (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

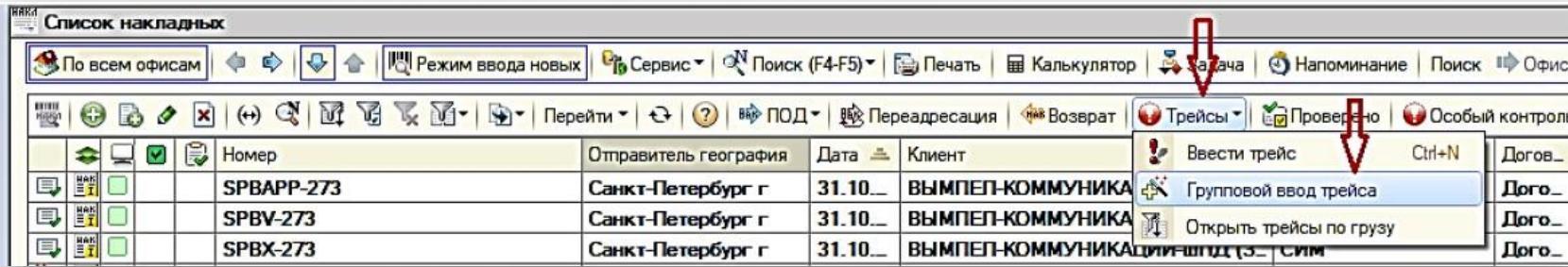
Доп. описание:

Автоматически закрыть трейс при проведении

Закрепить попытку доставки за курьером

Категория проблемы: По вине агента

Результат решения проблемы:



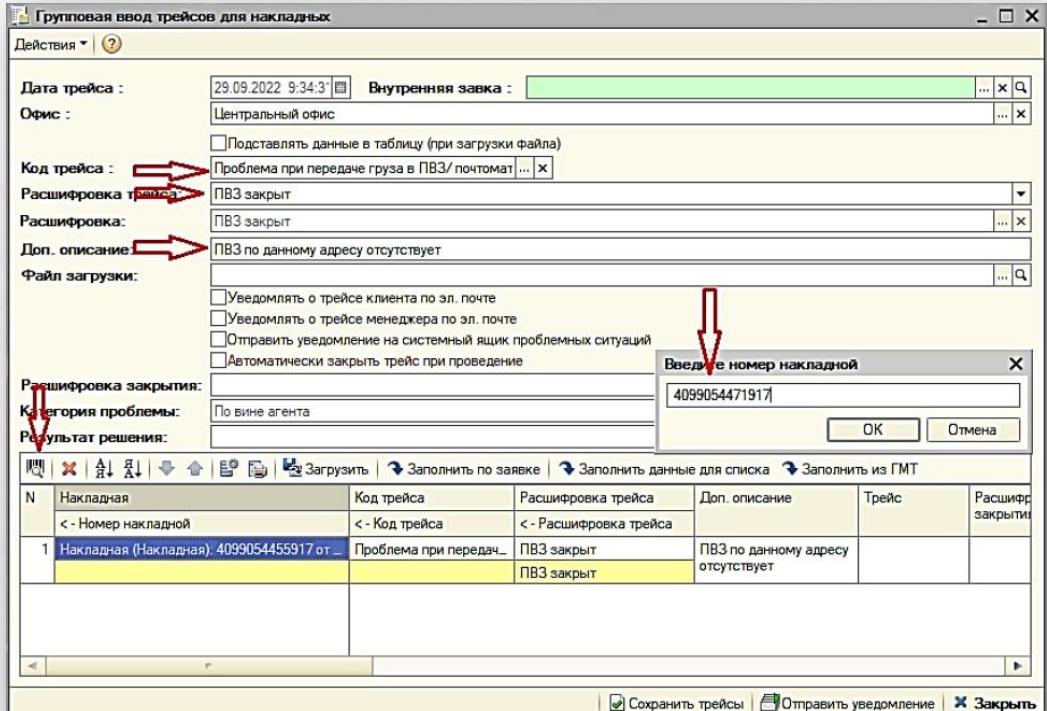
Также трейс можно проставить групповым вводом – в ИС Карго выбираем «Трейсы», далее «Групповой ввод трейса».

В открывшемся окне выбираем код трейса, после заполняем актуальной информацией пункты – «Расшифровка трейса», «Доп. описание».

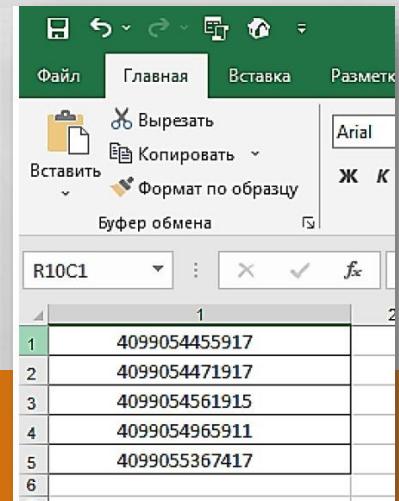
Код трейса:	Проблема при передаче груза в ПВЗ/ почтомат
Расшифровка трейса:	ПВЗ закрыт
Расшифровка:	ПВЗ закрыт
Доп. описание:	ПВЗ по данному адресу отсутствует

Накладная	Код трейса	Рас
<- Номер накладной	<- Код трейса	<-

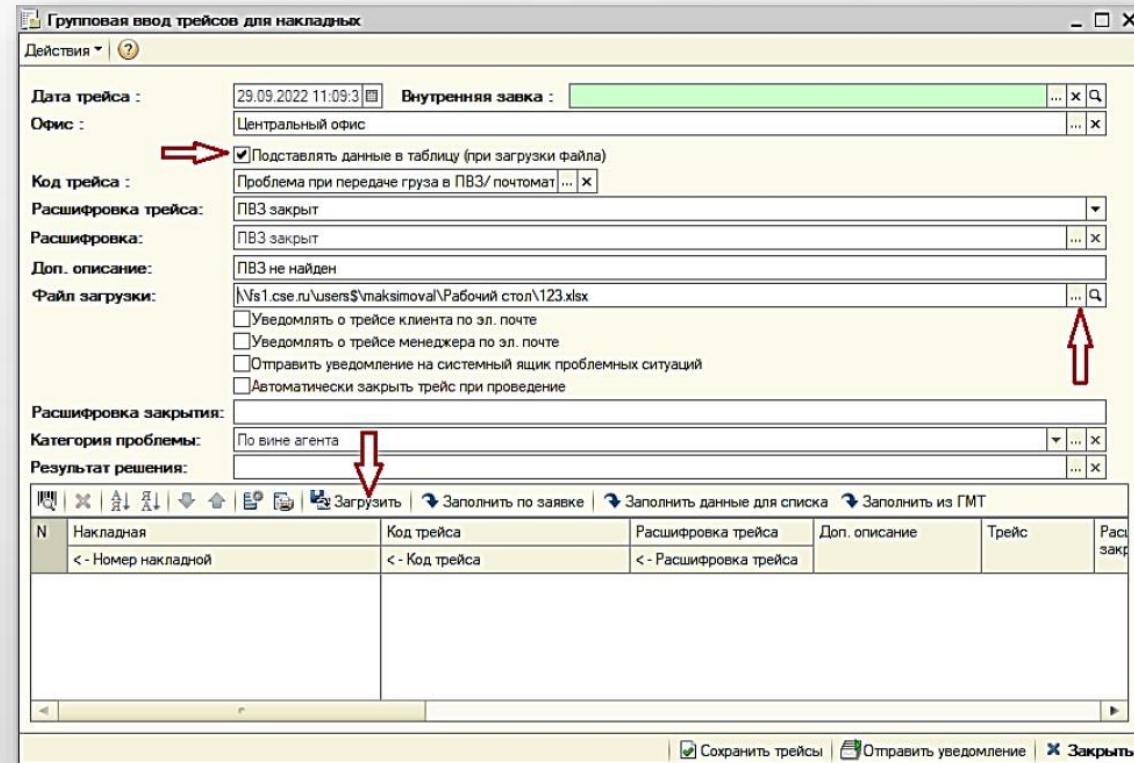
Наименование	Код	Категория про
АРХИВ	00130	
ДОСТАВКА	00056	
КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС	00122	
КОМПЛЕКТАЦИЯ/ХРАНЕНИЕ	00118	
ПВЗ	00127	
ПЕРЕВОЗКА/ТАМОЖНЯ	00112	
СБОР	00097	
СИСТЕМНЫЕ ТРЕЙСЫ	00055	
СКЛАДСКАЯ ОБРАБОТКА	00099	



**Если накладных
много, можно
предварительно
сохранить список в
файл Excel**



**Можно номера накладных вносить по одной, через поиск
по штрих-коду – они будут подгружаться в список.**



**В окне ввода трейсов ставим «галку» в поле «Подставить
данные в таблицу», и загружаем файл со списком накладных**

**После ввода накладных, нажимаем «Сохранить трейсы»,
рабочее окно можно закрывать**

ПРОБЛЕМА ПРИ ДОСТАВКЕ

ТРЕЙСЫ



ВЫБЕРИТЕ ПРОБЛЕМУ

**Не выдано
в доставку**

Нет возможности выдать
отправления на доставку

**Получатель не может
принять отправление**

При предварительном звонке курьера/нахождении
курьера на адресе, получатель сообщил о
невозможности принять отправление

**Доставлено с
повреждением/расхождением**

При доставке отправления обнаружено
повреждение упаковки/отправления

Вопрос по плате

При доставке отправления возникают
проблемы с определением
оплаты/плательщика

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

Возникла проблема при передаче
консолидированных отправлений в ПВЗ/почтомат

Отказ от отправления

Получатель отказался от приема
отправления

ДОСТАВКА

Доставка по графику

Не выдано
в доставку

Нет ресурсов

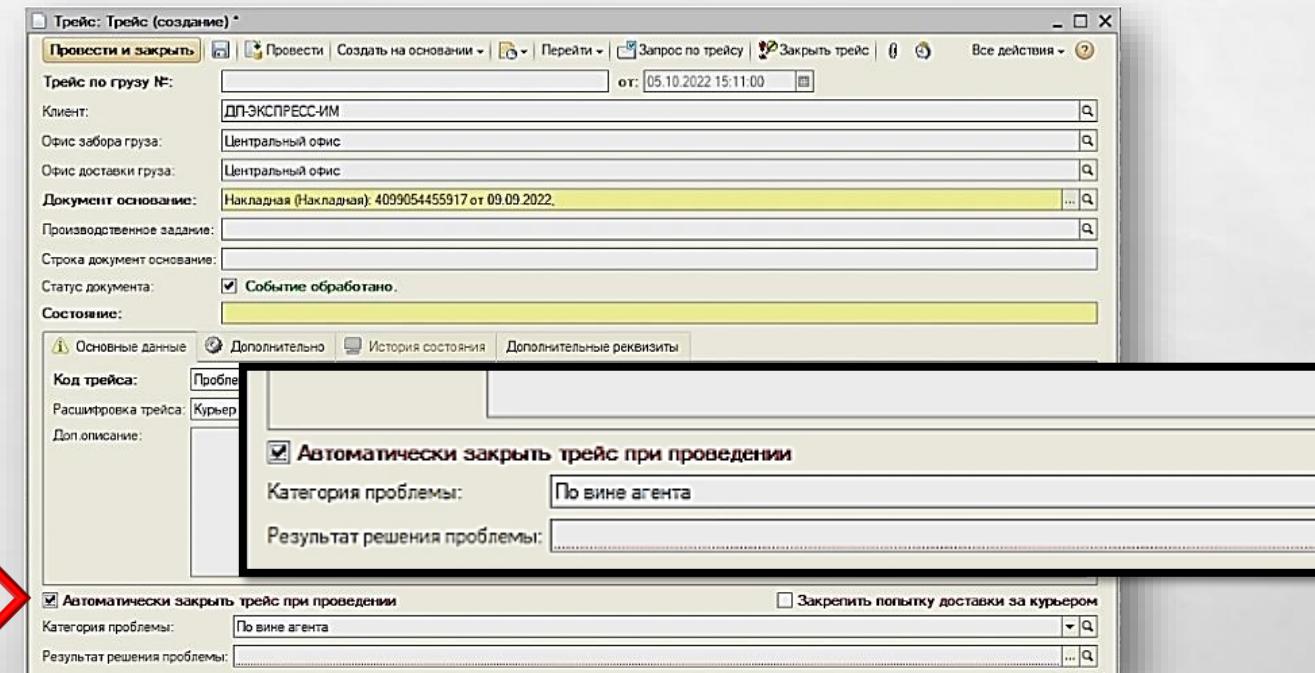
КГТ/Не дозвонились до
получателя

Указан некорректный/
неправильный адрес

Неправильная сортировка
на маршрут/ некорректное
планирование

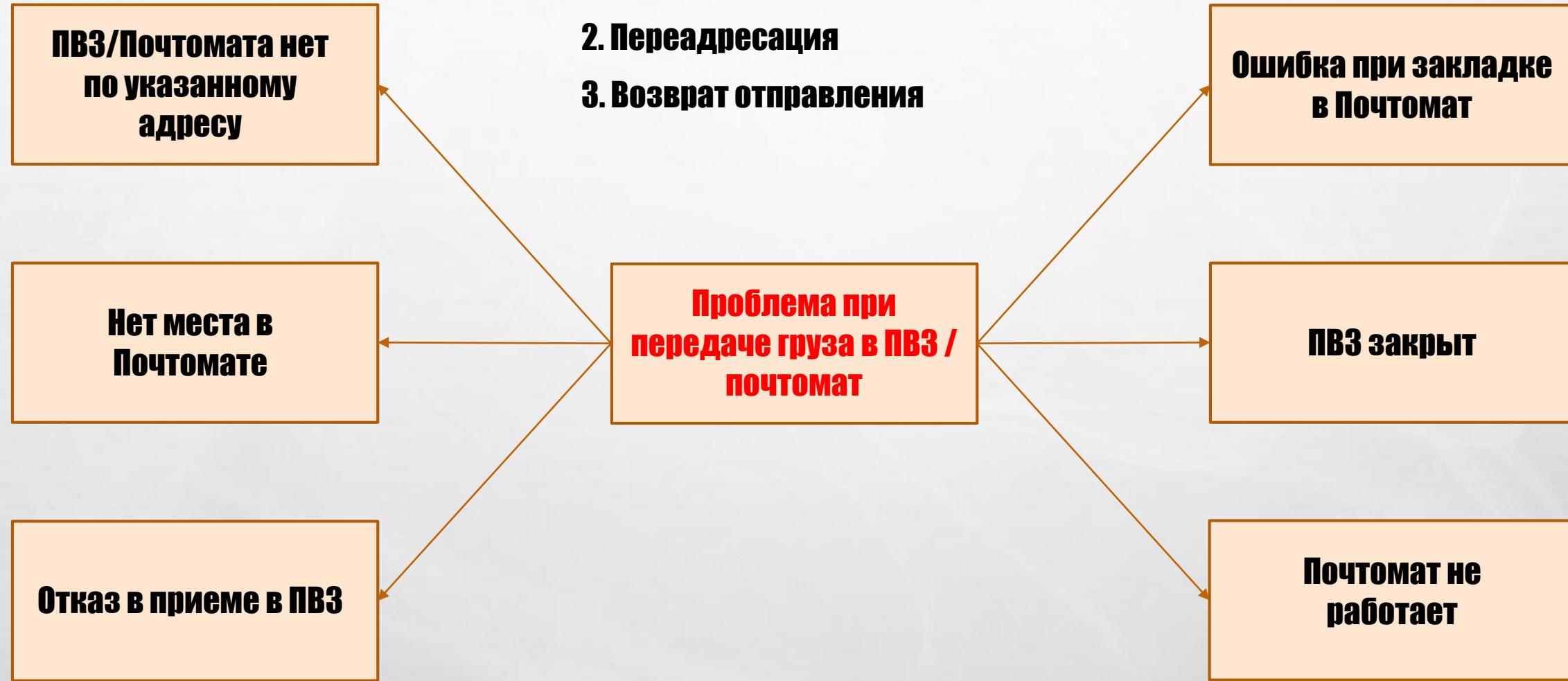
Доставка по адресу
производится 1 раз в
день

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



АВТОМАТИЧЕСКОЕ
ЗАКРЫТИЕ

ПО РЕЗУЛЬТАТУ
РЕШЕНИЯ



ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ

**Доставлено с
повреждением /
расхождением**

**Обнаружен некомплект
при доставке
получателю**

**Повреждение
груза**

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

Примечание!

Данный трейс может вносить и курьер, и диспетчер – в ситуации:

- курьер работает без МПК
- имеется тех.проблема с МПК.

Курьер сообщает о возникновении ситуации – диспетчер вносит трейс.

АВТОМАТИЧЕСКОЕ ЗАКРЫТИЕ

Примечание!

Данный трейс может вносить и курьер, и диспетчер – в ситуации:

- курьер работает без МПК
- имеется тех.проблема с МПК.

Курьер сообщает о возникновении ситуации – диспетчер вносит трейс.



**АВТОМАТИЧЕСКОЕ
ЗАКРЫТИЕ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТУ
РЕШЕНИЯ**

Вопрос по плате

Клиент заблокирован

**Уточнение
плательщика**

Дополнительный расход

Уточнение суммы к оплате

ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ

**АВТОМАТИЧЕСКИ (ЕСЛИ B2C)****ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ (ЕСЛИ B2B)**

ПРОБЛЕМА ПРИ СБОРЕ

ТРЕЙСЫ



ВЫБЕРИТЕ ПРОБЛЕМУ

СБОР ГРУЗА



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 ГРУЗА



СБОР НЕВОЗМОЖЕН

Указан некорректный /
неправильный адрес

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
5. Предоставлены дополнительные данные
6. Холостой пробег



Расшифровку «**Указан некорректный / неправильный адрес**» необходимо использовать **ПРАВИЛЬНО**, а именно в случаях когда есть проблемы с адресом сбора в заказе:

- Не указана/некорректно указана география сбора (СТРОГО для случаев: Указана география сбора одного региона, адрес другого региона)
- Данной улицы/номера дома нет в населенном пункте
- Не указан адрес
- Не указан номер дома
- Указан адрес абонентского ящика



7. Адрес скорректирован

ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ

СБОР ГРУЗА



Некорректное распределение
заказа

Большая загруженность
курьера (не хватило времени
на сборы)

Дорожное движение
затруднено (пробки на
дорогах)

Погодные условия

Сбор не осуществлен

ДТП с участием курьера

Поломка авто / Эвакуация
авто

Технические проблемы с
оборудованием

Позднее размещение
заказа на текущий день

Дата сбора заказа не
соответствует графику
обслуживания

1. Изменение даты
сбора

2. Отмена заказа

3. Самопривоз (с
отменой заказа)

ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ (диспетчер)

СБОР ГРУЗА



ПВЗ/Почтомата нет по
указанному адресу

ПВЗ закрыт

Проблема при сборе
груза из ПВЗ/
почтомата

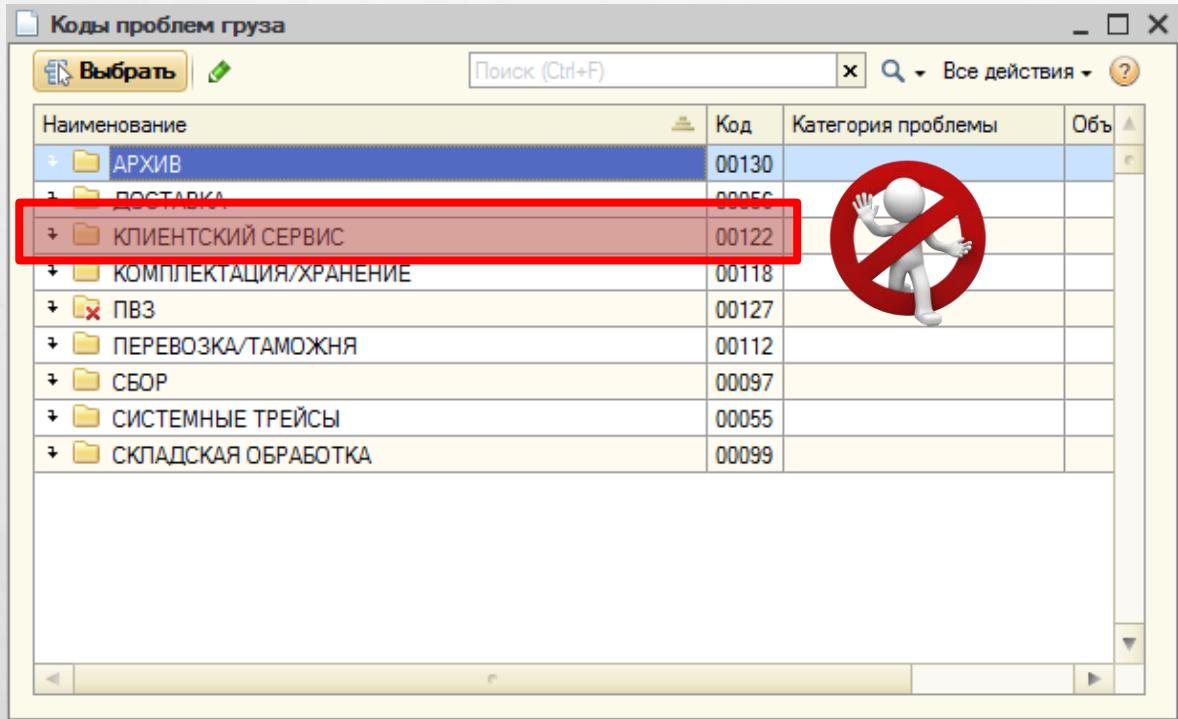
Почтомат не
работает

Отказ в передаче
сотрудником ПВЗ

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

ЗАКРЫТИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТУ РЕШЕНИЯ

ВАЖНО!



**Сотрудники по функции доставки
должны применять в работе только
трейсы из блоков «Сбор» и «Доставка».**

**Использовать иные блоки
СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО!**

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

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ**

