

НОВАЯ СИСТЕМА ТРЕЙСОВ

ТРЕЙСЫ КУРЬЕРА



ПРОБЛЕМА ПРИ ДОСТАВКЕ

ТРЕЙСЫ



ВЫБЕРИТЕ ПРОБЛЕМУ

Вручение невозможно

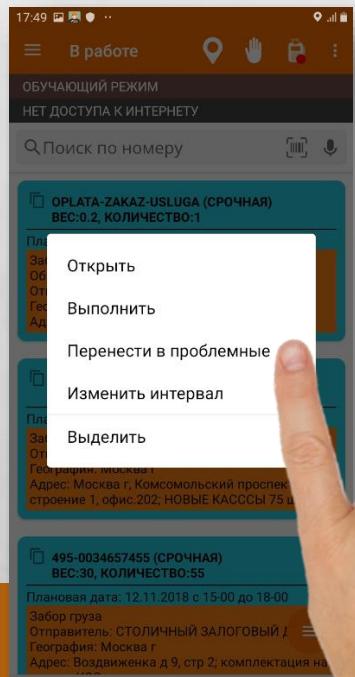
Проблемы с оплатой/ Проблемы
с документами получателя

Не доставлено

Не можем доставить, ответственность
курьера / компании КСЭ

Отказ от отправления

Отказ клиента от получения по
какой – либо причине



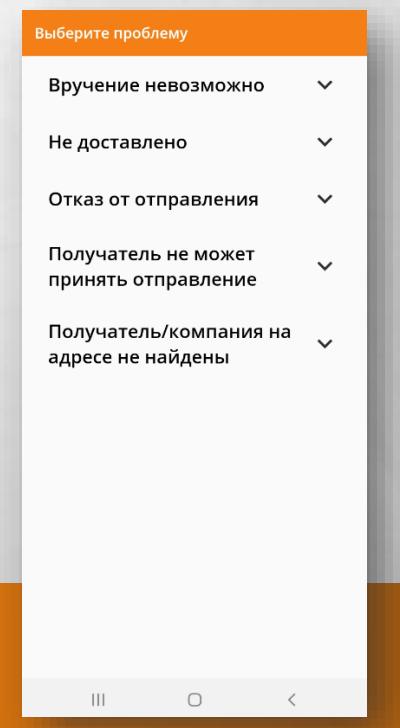
Получатель не может
принять отправление

Получатель физически не имеет
возможности принять отправление

Получатель/компания на
адресе не найдены

Нет контактных данных / неверные
контактные данные получателя

ДОСТАВКА





ДОСТАВКА

Выберите проблему

Не доставлено



Выдали не тому курьеру

Большая загруженность
курьера (не хватило времени
на доставки)

Дорожное движение
затруднено
(пробки на дорогах)/
Погодные условия

ДТП с участием
курьера

Задержка на
предыдущих адресах

Не успели во
временной интервал

Поломка авто /
Эвакуация авто

Технические проблемы с
оборудованием

Повреждение отправления

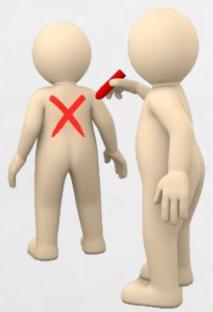
Утрата груза на маршруте



ПО ВИНЕ КСЭ

НЕ ДОСТАВЛЕНО

Выдали не
тому курьеру



Большая загруженность
курьера (не хватило времени
на доставки)



Дорожное движение
затруднено
(пробки на дорогах)/
Погодные условия



ДТП с участием
курьера



Задержка на
предыдущих адресах



Не успели во
временной интервал



Поломка авто /
Эвакуация авто

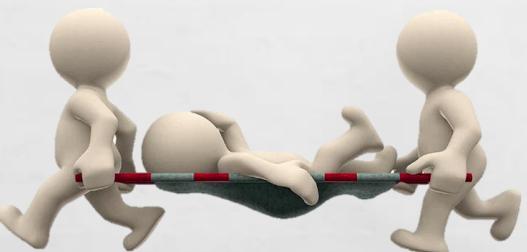


Технические проблемы с
оборудованием



НЕ ДОСТАВЛЕНО

**По состоянию
здоровья**



**Повреждение
отправления**



**Утрата груза
на маршруте**



ETSSD1010461537YQ (СТАНДАРТНАЯ)
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1

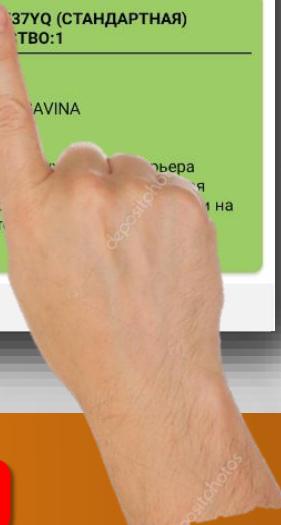
Доставка
Оплата: 0
Получатель: LYUBOV SAVINA
География: Москва г
Адрес:
Причина: Большая загруженность курьера
(не хватило времени на доставки), Большая
загруженность курьера (не хватило времени на
доставки). По состоянию здоровья
Проблемы

ДОСТАВКА



| | |
|---|---|
| 18:08 | 67868518 (СУТОЧНАЯ) |
| Доставка | |
| Оплата: | 0 |
| Получатель: | АО СК Альянс |
| География: | Москва г |
| Адрес: | Причина: Телефон не отвечает/заблокирован/ недоступен/по адресу не найден, Пропускная система (закрытая территория) |
| Проблемы | (ожидает решения) |
| <input type="checkbox"/> 41365887 (СТАНДАРТНАЯ) ВЕС:10, КОЛИЧЕСТВО:2 | |
| Доставка | |
| Оплата: | 0 |
| Получатель: | АО СК "Альянс" |
| География: | Москва г |
| Адрес: | Причина: У получателя нет документов подтверждающих личность, Указан некорректный/неправильный адрес |
| Проблемы | |
| <input type="checkbox"/> ETSSD1010461537YQ (СТАНДАРТНАЯ) ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1 | |
| Доставка | |
| Оплата: | 0 |
| Получатель: | LYUBOV SAVINA |
| География: | Москва г |
| Адрес: | Причина: Большая загруженность курьера (не хватило времени на доставку), Большая загруженность курьера (не хватило времени на доставку). По состоянию здоровья |
| Проблемы | |

ПО ВИНЕ КСЭ



ДОСТАВКА



18:37

Доставка
Оплата: 0
Получатель: АО СК Альянс
География: Москва г
Адрес:
Причина: Телефон не отвечает/заблокирован/
недоступен/по адресу не найден, Пропускная
система (закрытая территория)
Проблемы (ожидает решения)

41365887 (СТАНДАРТНАЯ)
ВЕС:10, КОЛИЧЕСТВО:2

Доставка
Оплата: 0
Получатель: АО СК "Альянс"
География: Москва
Адрес:
Причина: У получателя нет документов
подтверждающих личность, Указан некорректный/неправильный адрес
Проблемы

ETSSD1010461537
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1

Доставка
Оплата: 0
Получатель: LYUBOV SA
География: Москва г
Адрес:
Причина: Большая загрузка
(не хватило времени на доставку), По состоянию здоровья
загруженность курьера (не хватило времени на доставку). По состоянию здоровья
Проблемы

Получателю не подошел товар
(напр., в результате примерки)

Не подошел товар

У получателя нет денег на оплату
заказа (у курьера нет сдачи)

Нечем оплатить заказ

ОТКАЗ ОТ ОТПРАВЛЕНИЯ

Уже купили

Получатель уже приобрел
нужный товар

**Ошибочное
оформление**

Получатель ошибочно
оформил заказ на сайте ИМ

**Не устраивает
качество, брак товара**

После вскрытия отправления
обнаружен дефект/брак товара.
Качество товара не соответствует
заявленному (напр., на сайте ИМ)

ДОСТАВКА



Получатель не может принять отправление

Изменение адреса доставки

Город

Москва

Адрес

пр-т Мира, 12

Дата доставки

03/04/2021

Интервал доставки

09 - 18

Комментарий

ПОДТВЕДЬТЕ

Получатель заберет
отправление
самостоятельно в офисе КС



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



Изменение адреса доставки

**ПОЛУЧАТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ
ПРИНЯТЬ ОТПРАВЛЕНИЕ**

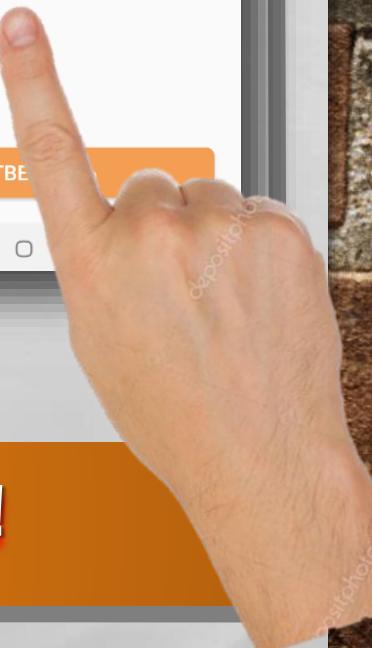
Изменение даты доставки



Доставка возможна
только в п/я!
Только В2В

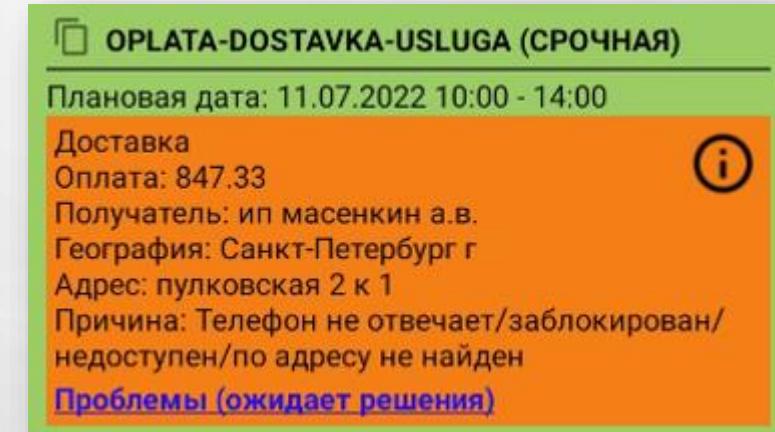
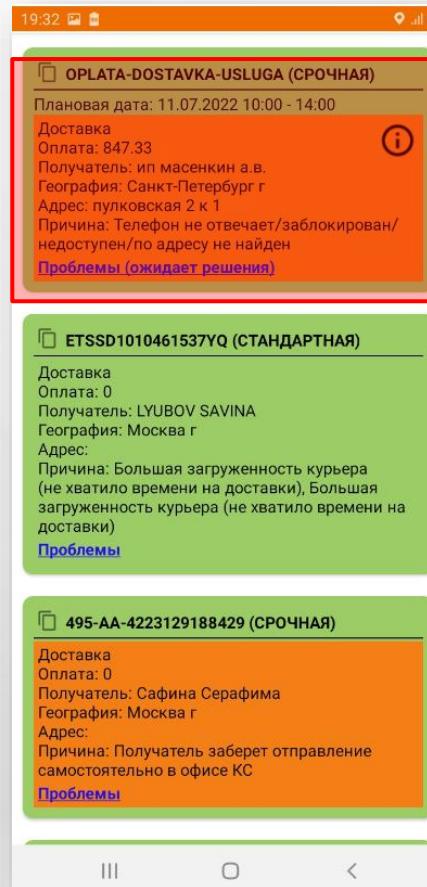
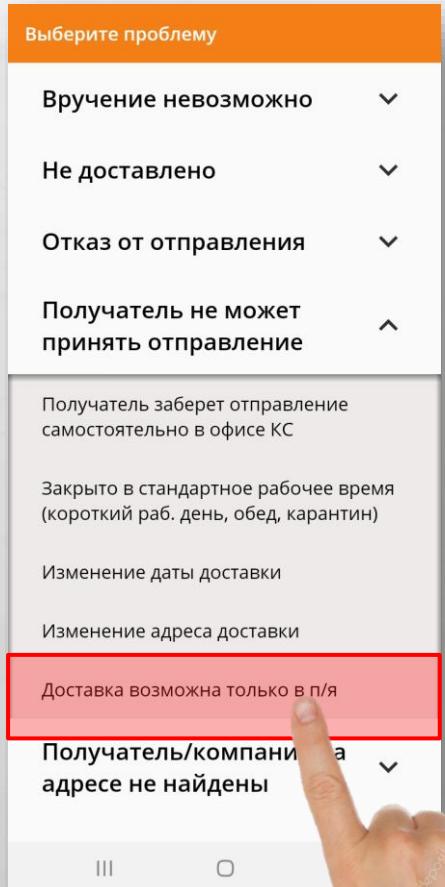


Только по просьбе получателя!



**Получатель не может
принять отправление**

Только для B2B клиентов

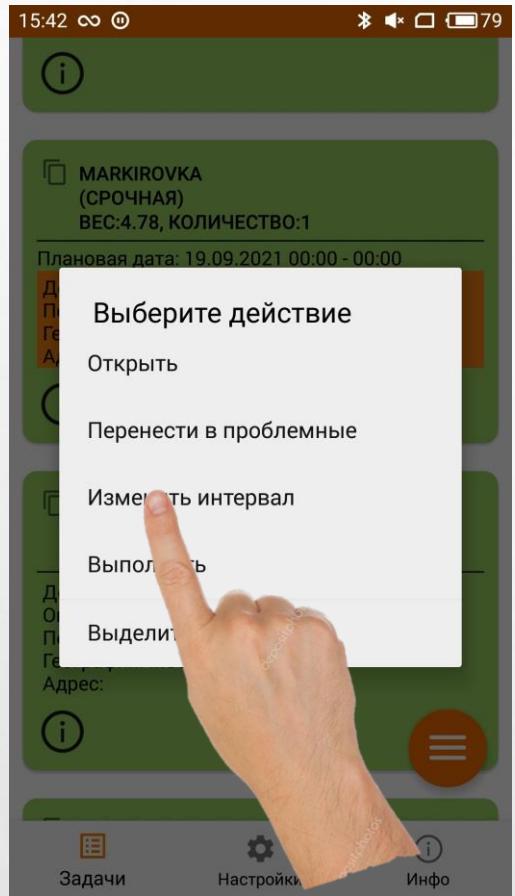


ДОСТАВКА



**ПОЛУЧАТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ
ПРИНЯТЬ ОТПРАВЛЕНИЕ**

**ИЗМЕНИТЬ ИНТЕРВАЛ
ДОСТАВКИ**



Выберите интервал:

- | | |
|---------|----------------------------------|
| 09 - 18 | <input checked="" type="radio"/> |
| 09 - 14 | <input type="radio"/> |
| 14 - 18 | <input type="radio"/> |
| 18 - 22 | <input type="radio"/> |

ПОДТВЕРДИТЬ

Только с подтверждением получателя!

ДОСТАВКА



**Вопрос по оплате
не решен**



**ожидание ответа
10 минут**

Возврат не готов

(доставка груза не возможна
без сбора возврата Документы/груз)

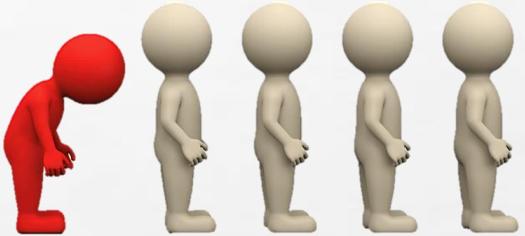


Вручение невозможно

**Получатель
несовершеннолетний**



**Долгое ожидание
получателя на адресе**



**У получателя нет документов,
подтверждающих личность**



**Перенос доставки на длительный
срок**

(больничный, отпуск, командировка и т.д.)

При доставке «Лично в руки»



сервисного

ДОСТАВКА



Телефон не отвечает/
заблокирован/недоступен



Телефон не указан

Пропускная система
(закрытая территория)



**Получатель/ компания на
адресе не найдены**

Не указано название
компании/контактное лицо

| 2. КУДА / ТО (RECIPIENT) | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| Код подразделения | |
| Ф. И. О. Получателя | Имя и фамилия |
| Наим. Орг-ции | Наименование |
| Код подразделения | Код подразделения |
| Страна | РФ |
| Город | Санкт-Петербург |
| Область | Санкт-Петербург |
| Адрес | Угличская, 2, Бизнес-центр "IQ-Park" |
| Тел. № | Индекс |

Указанный получатель не
работает/уволился/не
проживает

Телефон неверный (не
существует/ принадлежит
другому получателю)

2. НАЗНАЧЕНИЕ
Ф.И.О. получателя

| | |
|-------------------|---|
| Наим. Орг-ции | ПАО "Московская Биржа ММВБ-РТС" |
| Код подразделения | |
| Страна | РОССИЯ |
| Город | Москва г |
| Область | |
| Адрес | г Москва, пер Большой Кисловский, дом 1/13 стр. 4, На входе специально работает окно приема корреспонденции. |
| Тел. № | |

OPLATA-DOSTAVKA-USLUGA (СРОЧНАЯ)

Плановая дата: 11.07.2022 10:00 - 14:00

Доставка
Оплата: 847.33
Получатель: ип масенкин а.в.
География: Санкт-Петербург г
Адрес: пулковская 2 к 1
Причина: Телефон не отвечает/заблокирован/
недоступен/по адресу не найден

Проблемы (ожидает решения)



Получатель/компания на
адресе не найдены



Запрос на
подтверждение
отправлен

Ответ придет в виде push-
уведомления, а также можете
посмотреть в списке проблем

ГОТОВО



ДОСТАВКА



**Получатель/ компания на
адресе не найдены**

**Указан
некорректный/неправильный
адрес**

| | | |
|--|---------------------------|--------|
| 2. КУДА / TO (RECEIVER) | | |
| Код подразделения | | |
| Ф. И. О. Получателя Name of consignee | | |
| Нам. Орг-ции Company name | | |
| Страна Country | Город City | Москва |
| Область Region | Район State/Province | |
| Адрес Address | Угрешская, дом 1272 | |
| | Индекс Zip/Postal code | |
| Тел. № Tel. № | | |

23:24

Доставка
Оплата: 0
Получатель: АО СК "Альянс"
География: Москва г
Адрес:
Причина: У получателя нет документов подтверждающих личность, Указан некорректный/неправильный адрес
[Проблемы](#)

□ ETSSD1010461537YQ (СТАНДАРТНАЯ)
ВЕС:10, КОЛИЧЕСТВО:2

Доставка
Оплата: 0
Получатель: LYUBOV SAVINA
География: Москва г
Адрес:
Причина: Большая загруженность курьера (не хватило времени на доставки), Большая загруженность курьера (не хватило времени на доставки), По состоянию здоровья, Неверное вложение
[Проблемы](#)

□ 495-AA-4223129188429 (СРОЧНАЯ)
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1

Доставка
Оплата: 0
Получатель: Сафина Серафима
География: Москва г
Адрес:
Причина: Получатель заберет отправление самостоятельно в офисе КС, Получатель несовершеннолетний
[Проблемы \(ожидает решения\)](#)

Выберите проблему

Получатель не может
принять отправление

Получатель/компания на
адресе не найдены

Телефон не отвечает/заблокирован/
недоступен/по адресу не найден

Телефон не указан

Телефон неверный (не существует/
принадлежит другому получателю)

Пропускная система (закрытая
территория)

Указан некорректный/неправильный
адрес

Не указано название компании/
контактное лицо

Указанный получатель не рабо-
тает/уволился/ не проживает



ПРОБЛЕМА ПРИ СБОРЕ

ТРЕЙСЫ



ВЫБЕРИТЕ ПРОБЛЕМУ

Отправитель/компания по
адресу не найдены

**Нет контактных данных / неверные
контактные данные отправителя**

Отправитель не может
передать отправление

**Отправитель физически не имеет
возможности отдать отправление**

Сбор невозможен

**Неизвестен плательщик/не
готовы документы**

Выберите проблему

Отправитель/компания по
адресу не найдены

Отправитель не может
передать отправление

Сбор невозможен

СБОР ГРУЗА

ЗАБОР

**Телефон не отвечает/
заблокирован/недоступен**



Телефон не указан

| | |
|-------------------|-----------------------|
| 1. ОТПРАВКА | Ф.И.О. отправителя |
| Наш. Орг-ции | СИТИБАНК Cards |
| код подразделения | 128554 |
| Страна | РОССИЯ |
| Область | Город Москва г |
| Адрес | ул. Профсоюзная, 61А, |
| Тел. № | [Redacted] |

**Телефон неверный (не
существует/ принадлежит
другому отправителю)**

| | |
|-------------------|-----------------------|
| 1. ОТПРАВКА | Ф.И.О. отправителя |
| Наш. Орг-ции | СИТИБАНК Cards |
| код подразделения | 128554 |
| Страна | РОССИЯ |
| Область | Город Москва г |
| Адрес | ул. Профсоюзная, 61А, |
| Тел. № | 02 |

**Пропускная система
(закрытая территория)**



**Отправитель/ компания на
адресе не найдены**

**Указанный отправитель не
работает/уволился/не
проживает**



**Не указано название
компании/контактное лицо**

| | |
|-------------------|-----------------------|
| 1. ОТПРАВКА | Ф.И.О. отправителя |
| Наш. Орг-ции | |
| код подразделения | 128554 |
| Страна | РОССИЯ |
| Область | Город Москва г |
| Адрес | ул. Профсоюзная, 61А, |
| Тел. № | 4957487748 |

**Указан
некорректный/неправильный
адрес**

| | |
|-------------------|------------------------|
| 1. ОТПРАВКА | Ф.И.О. отправителя |
| Наш. Орг-ции | СИТИБАНК Cards |
| код подразделения | 128554 |
| Страна | РОССИЯ |
| Область | Город Москва г |
| Адрес | Майдан Незалежности, 1 |
| Тел. № | 4957487748 |

ожидание ответа 10 минут

23.43

| |
|---|
| ВЕС:75, КОЛИЧЕСТВО:15 |
| Плановая дата: 12.11.2018 с 10 до 17 |
| Забор груза |
| Отправитель: Артель-Универсал |
| География: Москва г |
| Адрес: Москва г, Комсомольский проспект, д. 42, строение 1, офис 202; НОВЫЕ КАССЫ 75 шт |
| Причина: Телефон не отвечает/заблокирован/недоступен/по адресу не найден |
| Проблемы (новых решений: 1) |

□ 00-0000000284 (КУРЬЕР АВТО)
ВЕС:0.1, КОЛИЧЕСТВО:1

Плановая дата: до 16:00

Забор груза

Отправитель: TEST Экспедитор

География: Москва г

Адрес: 123456, Москва г, Саввинский Б. пер, дом № 9, строение 10

Причина: Не указано название компании/контактное лицо

Проблемы (ожидает решения)

□ 495-0021716 (СВЕРХСРОЧНАЯ)
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1

Плановая дата: 12.11.2018 - 15:00

Забор груза

Отправитель: Воронцов Константинovich

География: Москва г

Адрес: Орлово-Смоленское шоссе, д. 181, ВНИМАНИЕ: инструкцию, акт,

Причина: Отправитель заблокирован

Проблемы (ожидает решения)





ЗАБОР ГРУЗА



Отправитель сдаст
отправление
самостоятельно в офисе КС

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



Изменение адреса
сбора

**ОТПРАВИТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ
ПЕРЕДАТЬ ОТПРАВЛЕНИЕ**

Изменение даты
сбора



Отмена Заказа

Отправление
не готово



Отправитель не может
передать отправление

Изменение даты сбора

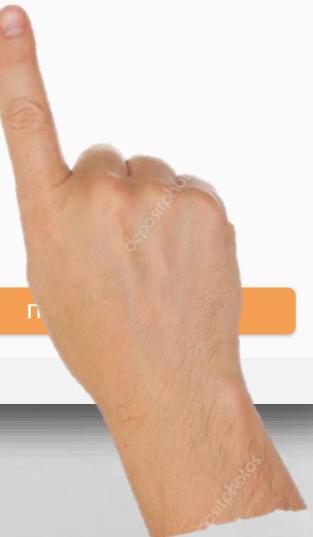
Дата доставки

24/03/2021

Интервал доставки

09 - 18

Комментарий

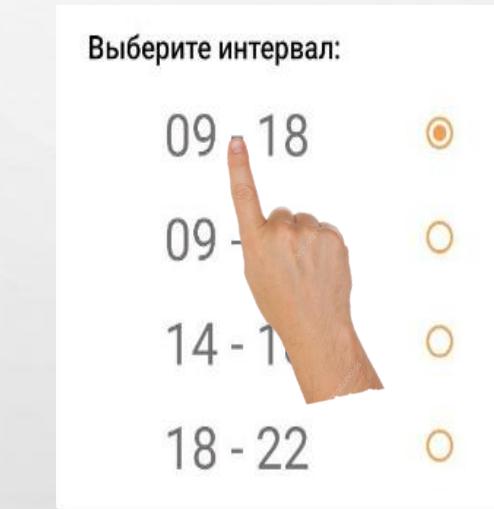
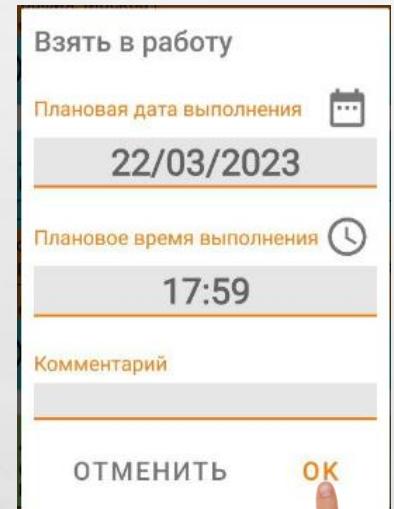
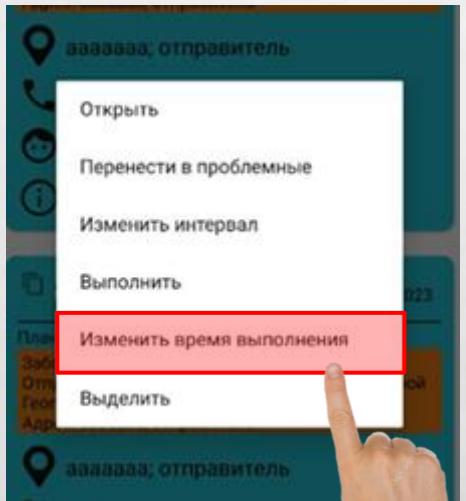


Только по просьбе отправителя!



ОТПРАВИТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ
ПЕРЕДАТЬ ОТПРАВЛЕНИЕ

ИЗМЕНЕНИЕ ИНТЕРВАЛА
СБОРА



Только по согласованию с отправителем!



**ОТПРАВИТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ
ПЕРЕДАТЬ ОТПРАВЛЕНИЕ**

**Отправитель не в
курсе отправки**

495-0021772015 (СВЕРХСРОЧНАЯ)
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1

Плановая дата: 12:00 - 15:00

Забор груза

Отправитель: Вячеслав Константинович

География: Москва г

Адрес: Орлово-Соколовский переулок, За,
181; ВНИМАНИЕ: необходимо взять с собой
инструкцию, акт, скоты, верёвку и упаковку

Причина: Отправитель не в курсе отправки

[Проблемы \(ожидает решения\)](#)

ожидание ответа 10 минут

ЗАБОР ГРУЗА



2:13

495-0030632739 (СРОЧНАЯ)
ВЕС:10, КОЛИЧЕСТВО:2

Плановая дата: 23.08.2018 С 9:00 до 18:00
Забор груза
Отправитель: ЛОРУС ЭС СИ ЭМ
География: Москва г
Адрес: 123317, Москва г, Тестовская ул, дом №
10, подъезд 1, этаж 13
Причина: Изменение даты сбора
[Проблемы](#)

495-0021772015 (СВЕРХСРОЧНАЯ)
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1

Плановая дата: 12:00 - 15:00
Забор груза
Отправитель: Вячеслав Константинович
География: Москва г
Адрес: Орлово-Соколовский переулок, За,
181; ВНИМАНИЕ: необходимо взять с собой
инструкцию, акт, скоты, верёвку и упаковку
Причина: Отправитель не в курсе отправки
[Проблемы \(ожидает решения\)](#)

OPLATA-DOSTAVKA-USLUGA (СРОЧНАЯ)

Плановая дата: 11.07.2022 10:00 - 14:00
Доставка
Оплата: 847.33
Получатель: ип масенкин а.в.
География: Санкт-Петербург г
Адрес: пулковская 2 к 1
Причина: Телефон не отвечает/занят/блокирован/
недоступен/по адресу не найден
[Проблемы \(ожидает решения\)](#)

сделать
сделать



ЗАБОР ГРУЗА



СБОР НЕВОЗМОЖЕН

Вопрос по оплате не решен



495-0034657455 (СРОЧНАЯ)
ВЕС:30, КОЛИЧЕСТВО:55

Плановая дата: 12.11.2018 с 15-00 до 18-00

Забор груза

Отправитель: СТОЛИЧНЫЙ ЗАЛОГОВЫЙ ДОМ

География: Москва г

Адрес: Воздвиженка д 9, стр 2; комплектация на складе КСЭ

Причина: Вопрос по оплате не решен

Проблемы (ожидает решения)

**Сопроводительные документы
не готовы/отсутствуют**

Ф.107

ОПИСЬ

вложения в ценное письмо
Куда 125493, г.Москва, ул Смольная, 0.25 А
(место назначения)

На имя ИФНС России №43 по г.Москве
(наименование получателя)

| № п.п. | Наименование предметов | количество | Ценность предметов (руб.) |
|---|--|------------|---------------------------|
| 1 | Налоговая декларация по налогу, уплач. ессеиз с применением упрощен. системы налогообл. за 1 полугодие 2007 года | 3п | 10 руб. |
| 2 | Сопроводительное письмо | 1п | 1 руб. |
| Общий итог ценности _____ 11 руб. (цифрами) | | | |

Отправитель _____

(подпись)

Проверил _____

(подпись работника связи)

(календарный штемпель места приемки)
Никаких помарок и поправок не допускается

2:35 Проблемные ОБУЧАЮЩИЙ РЕЖИМ НЕТ ДОСТУПА К ИНТЕРНЕТУ

Поиск по номеру

Адрес: Москва г, Комсомольский проспект, д. 42, строение 1, офис.202; НОВЫЕ КАССЫ 75 шт Причина: Телефон не отвечает/заблокирован/ недоступен/по адресу не найден
Проблемы (новых решений: 1)

495-0034657455 (СРОЧНАЯ)
ВЕС:30, КОЛИЧЕСТВО:55
Плановая дата: 12.11.2018 с 15-00 до 18-00
Забор груза
Отправитель: СТОЛИЧНЫЙ ЗАЛОГОВЫЙ ДОМ
География: Москва г
Адрес: Воздвиженка д 9, стр 2; комплектация на складе КСЭ
Причина: Вопрос по оплате не решен
Проблемы (ожидает решения)

00-0000000286
ВЕС:5, КОЛИЧЕСТВО:1
Плановая дата: 12:00
Забор груза
Отправитель: TEST Экспресс
География: Москва г
Адрес: 119435, Москва г, Останкино, № 9, строение 3
Причина: Отправитель не в курсе
Проблемы (ожидает решения)

Отправитель и получатель не согласовали оплату. Некорректно указан плательщик/способ оплаты.
Сопроводительные документы не готовы/ отсутствуют (ГН, реестр, опись и т.д.)
Отправитель отказался от оплаты при изменении ВГХ груза/ГРЮ/Срочности и т.д.