

НОВАЯ СИСТЕМА ТРЕЙСОВ



ПРОБЛЕМА ПРИ ДОСТАВКЕ

ТРЕЙСЫ



ВЫБЕРИТЕ ПРОБЛЕМУ

Вручение невозможно

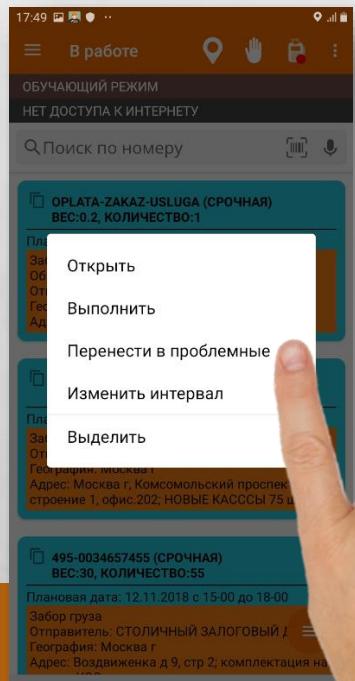
Проблемы с оплатой/ Проблемы
с документами получателя

Не доставлено

Не можем доставить, ответственность
курьера / компании КСЭ

Отказ от отправления

Отказ клиента от получения по
какой – либо причине



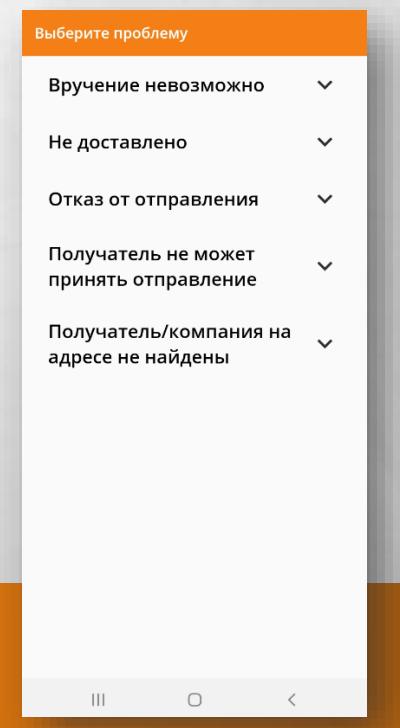
Получатель не может
принять отправление

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)

ДТП с участием
курьера

Задержка на
предыдущих адресах

Не успели во
временной интервал

^

Поломка авто /
Эвакуация авто

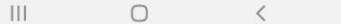
^

Технические проблемы с
оборудованием

^

Повреждение отправления

Утрата груза на маршруте



ПО ВИНЕ КСЭ

**Выдали не
тому курьеру**



**Большая загруженность
курьера (не хватило времени
на доставки)**



**Дорожное движение
затруднено
(пробки на дорогах)**



**ДТП с участием
курьера**



**Задержка на
предыдущих адресах**



**Не успели во
временной интервал**



**Поломка авто /
Эвакуация авто**

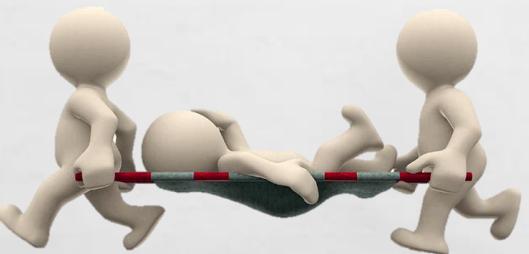


**Технические проблемы с
оборудованием**



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 КУРЬЕРА



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 загруженность
(не хватило времени на доставку),
загруженность курьера (не хватило
доставки), По состоянию здоровья
Проблемы

Отказ без объяснения
причины



ДОСТАВКА



Только по просьбе получателя!

Получатель не может принять отправление

Изменение адреса доставки

Город

Москва

Адрес

пр-т Мира, 12

Дата доставки

03/04/2021

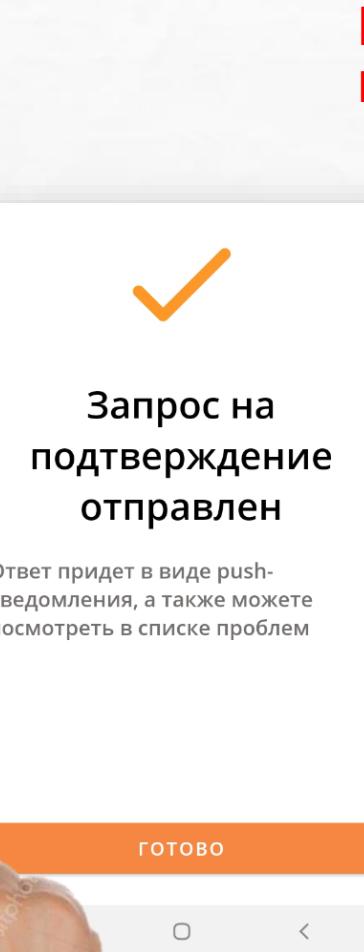
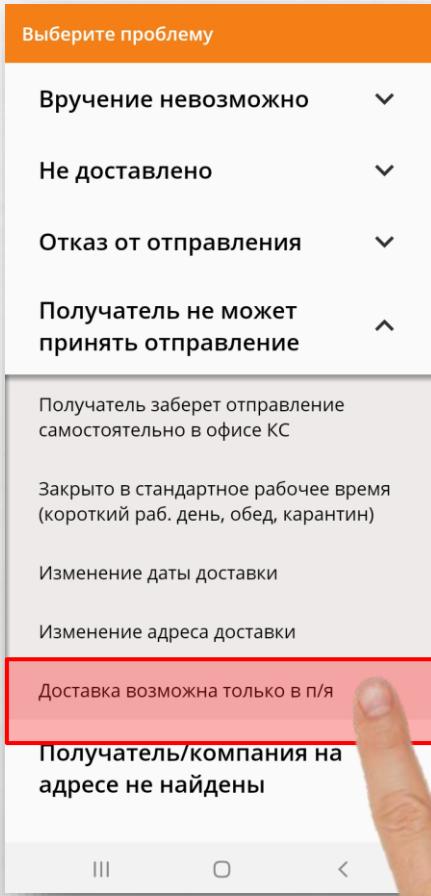
Интервал доставки

09 - 18

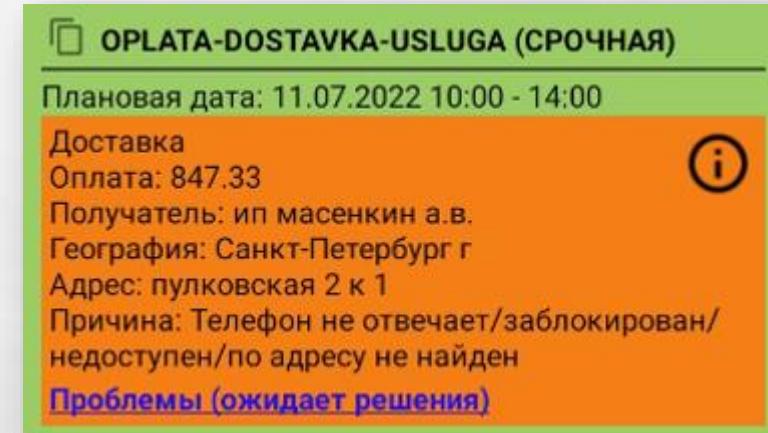
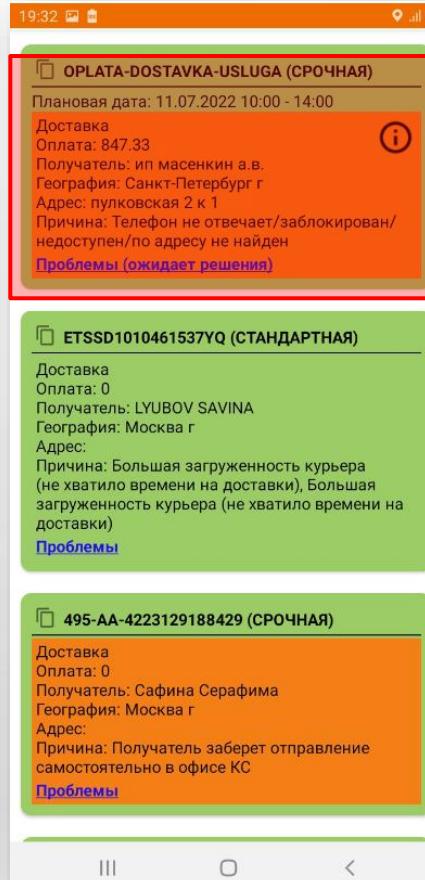
Комментарий

ПОДТВЕДЬТЕ





Получатель не может принять отправление



Ожидание на адресе 10-15 минут.

ДОСТАВКА



**Вопрос по оплате
не решен**

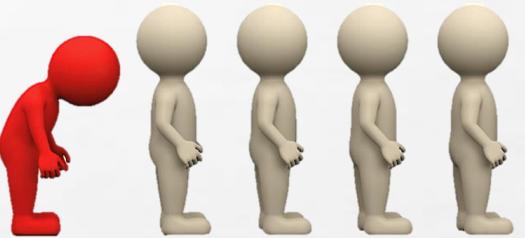


Вручение невозможно

**Получатель
несовершеннолетний**



**Долгое ожидание
получателя на адресе**



Ожидание на адресе 10-15 минут!

**Возврат не готов (Обязательный
возврат при доставке отсутствует)**



**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



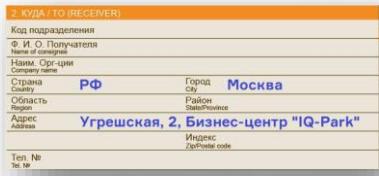
Телефон не указан

Пропускная система
(закрытая территория)



**Получатель/ компания на
адресе не найдены**

Не указано название
компании/контактное лицо



**Указанный получатель не
работает/не проживает**

2. НАЗНАЧЕНИЕ

Ф.И.О. получателя

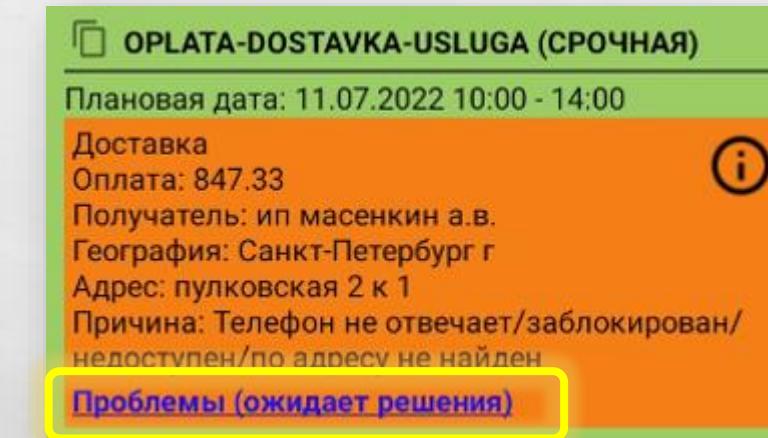
Наим. Орг-ции ПАО "Московская Биржа ММВБ-РТС"
Код подразделения
Страна РОССИЯ Город Москва г
Область
Адрес г Москва, пер Большой Кисловский, дом 1/13 стр. 4, На входе
специально работает окно приема корреспонденции.
Тел. №

**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. №



Получатель/компания на
адресе не найдены



**Запрос на
подтверждение
отправлен**

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

ГОТОВО

Ожидание на адресе 10-15 минут.

ДОСТАВКА



**Получатель/ компания на
адресе не найдены**

**Указан некорректный
адрес**

2 КУДА / TO (RECEIVER)		
Код подразделения		
Ф. И. О. Получателя Name of consignee		
Нам. Орг-ции Company name	Эдельвейс	
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 ЗАБОРЕ

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

ЗАБОР 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
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 на адресе 10-15 минут.

23.43 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)

00-00000000284 (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 с 10 до 15:00

Забор груза

Отправитель: Воронцов Константинovich

География: Москва г

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

Причина: Отправитель не отвечает

Проблемы (ожидает решения)





ЗАБОР ГРУЗА



**Отправитель сдаст
отправление
самостоятельно в КСЭ**



**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

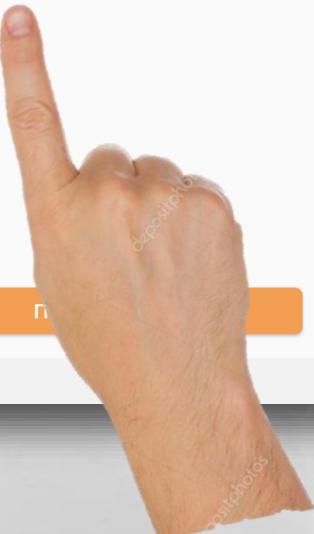
Дата доставки

24/03/2021

Интервал доставки

09 - 18

Комментарий



Только по просьбе отправителя!



ЗАБОР ГРУЗА

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)

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)

Фото предоставлено
Фото предоставлено

Ожидание на адресе 10-15 минут.

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, 025 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 на имущество организаций с применением упрощенной системы налогообложения 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 приема)

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, ул. Маршала Бирюзова, д. 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 (ГТН, реестр, опись и т.д.)
Отправитель отказался от оплаты при изменении ВГХ груза/ГЕО/срокности и т.д.

Ожидание ответа от ПО в течение 10-15 минут необходимо:

Описание проблемы	
Доставка	Забор
Не решён вопрос по оплате	
Компания/отправитель/получатель не найдены	
Получатель несовершеннолетний	Отправитель не в курсе отправки
Получатель попросил оставить отправление в П/Я	Сопроводительные документы не готовы
Долгое ожидание получателя	

В остальных случаях достаточно внести трейс в Карго!