

Добрый день, Коллеги!

**Обращаем Ваше внимание, что с 07.08.2020 вводится в действие
СОП 009-КД-2020(0) «Система взаимодействия с клиентом.
Порядок приема/вручения отправления»,
ознакомиться с документом можно в Базе знаний –
<https://wiki.cdek.ru/document/view?id=6415>**

Одновременно с **СОП 009-КД-2020(0)** изменены некоторые положения в **РОКУ**,
который также будет внедрен с **07.08.2020**.

Для обеспечения успешного внедрения изменений необходимо:

- ознакомиться с основными изменениями процесса в **СОП 009-КД-2020(0)**
- организовать выполнение мероприятий по внедрению **СОП 009-КД-2020(0)**

Основные изменения

Единый процесс для всех, кто принимает отправления: курьер, сотрудник КЛЮ

Установлены правила идентификации клиента при приеме и вручении отправлений

Введена обязанность принимающего отправление предложить дополнительную платную упаковку и упаковочные материалы в случае, если упаковка клиента не соответствует требованиям Компании

Основные изменения процесса приема/вручения

Зачем данное изменение?

Теперь для сотрудников есть единый инструмент – СОП 009-КД-2020, в котором приведены все основные требования к процессу приема/вручения отправлений. Единые правила и стандарты работы позволят нашим клиентам получить одинаково высокий уровень сервиса вне зависимости, обратился ли он в ПВЗ или вызвал курьера.

Четкий перечень документов и гибкие методы идентификации отправителя и получателя позволят защитить законные интересы всех участников процесса и предотвратить мошеннические действия

Мы крупная международная компания, мы заботимся обо всех клиентах, в том числе о тех, чьи отправления будут перемещаться рядом с неправильно упакованным вложением. Также мы заботимся о сотрудниках Компании, поэтому очень важно обеспечить их безопасность при работе с отправлениями, а этого можно достичь применяя правильную упаковку и упаковочные материалы, предотвращающие:

- Повреждения отправления,
- Порчу других отправлений,
- Утерю,
- Несанкционированный доступ к вложениям.

Кроме того, мы сможем повысить эффективность наших складских операций и использование транспортных средств.

Основные изменения

Если клиент отказывается от услуги страхования при объявленной стоимости вложения более 300 000 руб., мы ему отказываем в оказании услуги и не принимаем отправление

Исключена необходимость досмотра 5% отправок ИМ, но установлены критерии, при которых досмотр обязателен

Установлены правила оформления и упаковки возвратов

Прописан алгоритм проверки накладной перед подписанием при приеме отправок

СОП 009-КД-2020(0) «Система взаимодействия с клиентом. Порядок приема/вручения отправления»

Зачем данное изменение?

Таким образом мы снижаем наши финансовые риски в случае утери или повреждения отправления, а также демонстрируем нашему клиенту, что мы ответственно относимся к выполнению наших обязательств и не хотим его подвести

Нам нужны гибкие процедуры приема и осмотра, но при этом не допустить прием в Компанию опасных и запрещенных грузов, а также вложений, упаковка которых не соответствует правилам Компании

Исключение случаев некорректной работы с возвратами, неправильной их упаковки и маркировки позволит исключить компенсации по SLA и повысить лояльность наших клиентов

В момент подписания накладной мы заключаем договор публичной оферты и принимаем все условия и соглашаемся с корректностью информации, которые указаны в графах накладной (в том числе и примечаниях), поэтому очень важно убедиться в корректности всех данных. Это позволит избежать срыва сроков доставки,

Удобство использования для сотрудников

УК-НСК-СОП-28(6)
Процедура по
приему и вручению
заказов в офисе
СДЭК

СОП по работе с
фирменной
накладной СДЭК
(для менеджеров
КЛО)

УК-НСК-СОП-32(2)
Процедура по работе
с фирменной
накладной СДЭК
(для курьеров)

УК-НСК-СОП-13(1)
Процедура приемки
отправления от
клиента

Регламент действий
курьера на маршруте
2019 (6)

Оформление
возврата от
07.08.2019

УК-НСК-СОП-02(1)
Процедура выдачи
отправления на ПВЗ

Инструкция
комплектация сумки на
маршруте 2016

СОП 009-КД-2020(0)
**«Система взаимодействия
с клиентом. Порядок
приема/вручения
отправления»**

97 страниц текста 8 документов

50 страниц текста 1 документ

5.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.3 ПОРЯДОК ОСМОТРА ОТПРАВЛЕНИЙ

5.4 ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ ВЕСА И ГАБАРИТОВ ОТПРАВЛЕНИЙ

5.5 ВЫБОР УСЛУГИ (ТОЛЬКО ДЛЯ ПВЗ)

5.6 ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ НАКЛАДНОЙ, КОРРЕКТИРОВКИ
НАКЛАДНОЙ

5.7 ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

5.8 ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПОСЛЕ ПОДПИСАНИЯ НАКЛАДНЫХ И
ОПЛАТЫ

6.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.2 ПОРЯДОК УВЕДОМЛЕНИЯ КЛИЕНТОВ О ПОСТУПЛЕНИИ
ОТПРАВЛЕНИЙ

6.3 ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ ДОКУМЕНТОВ, УДОСТОВЕРЯЮЩИХ
ЛИЧНОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЯ

6.4 ОСМОТР ОТПРАВЛЕНИЙ И ПРИМЕРКА

6.5 ЧАСТИЧНАЯ ДОСТАВКА И ВОЗВРАТ

6.6 ОПЛАТА

6.7 ВРУЧЕНИЕ ОТПРАВЛЕНИЙ

6.8 ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПОСЛЕ ПОДПИСАНИЯ НАКЛАДНЫХ И
ОПЛАТЫ

Внедрение нового документа

Чтобы документ работал, руководителям подразделений необходимо:



1 Ознакомить в срок до 30.08.2020 сотрудников, участвующих в процессе приёма и вручения отправлений от клиентов



2 До 30.08.2020 изъять документы на рабочих местах сотрудников в бумажном и электронном виде:

- УК-НСК-СОП-28(6) Процедура по приему и вручению заказов в офисе СДЭК
- УК-НСК-СОП-32(2) Процедура по работе с фирменной накладной СДЭК (для курьеров)
- УК-НСК-СОП-13(1) Процедура приемки отправления от клиента
- УК-НСК-СОП-02(1) Процедура выдачи отправления на ПВЗ
- СОП по работе с фирменной накладной СДЭК (для менеджеров КЛЮ)
- Регламент действий курьера на маршруте 2019 (6)
- Оформление возврата от 07.08.2019
- Инструкция комплектация сумки на маршруте 2016 год
- Формы акта приема-передачи



3 Организовать прохождение теста на знание СОП 009-КД-2020 в Мираполис:

менеджерам по работе с клиентами, старшим менеджерам по работе с клиентами, менеджерам по работе с клиентами (БЭК) Менеджерами ПВЗ, старший менеджер по клиентскому сервису, руководитель клиентского отдела, МРРКС, менеджер (клиентский отдел)

курьерам, бригадирам, Специалистам отдела доставки, Руководителям ОД, Менеджерам ОД, Региональный менеджер отдела доставки, МРРЛ, Менеджер по сопровождению клиентов, менеджер по сопровождению ключевых клиентов, Директорам подразделений (франчайзи), Директорам филиалов,

Мы не останавливаемся на достигнутом, т.к. понимаем, что необходимо вносить изменения в смежные процессы (список всех мероприятий, ответственные и сроки можно посмотреть в плане внедрения <https://wiki.cdek.ru/document/view?id=6416>), в частности с коллегами из функциональных подразделений мы запланировали следующие работы:

- Сформировать Руководство по услугам, в котором будет указаны все доп. услуги и их полное описание,
- Сформировать ТЗ по изменению ЛК в части: информирования клиента по услуге страхование, по ОГ, внести все действующие доп. услуги (напр., обрешетка), загрузить форму инвойс и договора (если клиент оформляет международное отправление), факт (галочка) ознакомления с РОКУ,
- Сформировать рабочую группу «Черный список»:
 - внедрить процедуру проверки ЮЛ (напр., нарушения в предыдущих периодах),
 - автоматизировать процесс формирования Черного списка в ЭК (напр., отдельная графа в карточке контрагента)
- Внести изменения в шаблоны интеграции/адаптации менеджерам клиентских отделов, курьерам и сотрудникам, участвующим в приеме/вручении отправок,
- Сформировать план по разработке интерактивного обучения, роликов, плакатов, внесению изменений в тренинги корпоративного университета (презентации, программы, видео-лекции и т.д.), школу курьеров в части изменения процесса приема/вручения отправок для курьеров, менеджеров КЛЮ
- Внедрить проект «Альтернативная идентификация Клиента», которые позволит ускорить/упростить обслуживание постоянных клиентов.

Со всеми предложениями и вопросами, связанными с СОП 009-КД-2020(0) «Система взаимодействия с клиентом. Порядок приема/вручения отправления»

Вы можете обращаться к:

Ольге Роньжиной - руководителю службы развития систем менеджмента
o.ronzhina@cdek.ru, +7(908)91-43-645, 66027, Skype: ronginaoe

Марине Пушкиной - руководитель направления «Клиентский сервис»
client-service@cdek.ru, +7(905)95-76-249, 11084, Skype: pushkinama

Александрю Воронову - руководитель направления «Внутригородская логистика»
a.voronov@cdek.ru, +7(916)63-09-341, 44055, Skype: cdek-dostavka