



ТОП

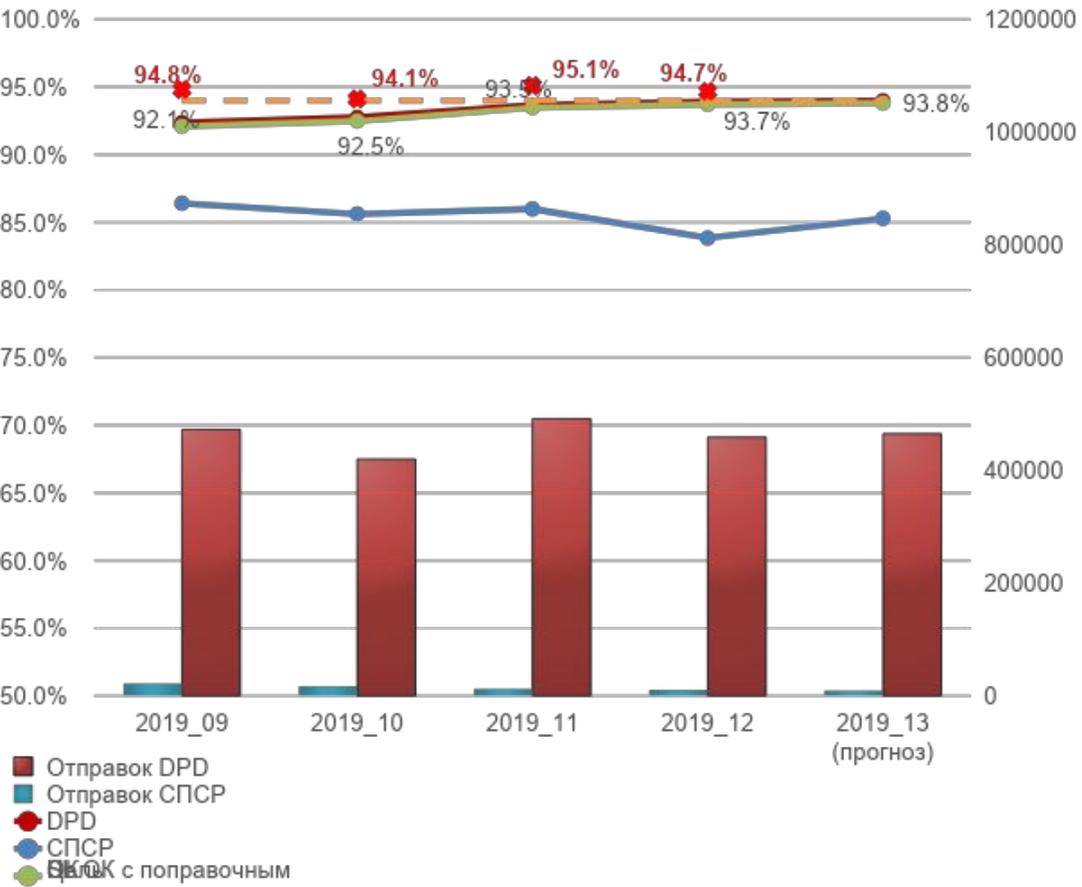
Показатели ТОП за 12-ю неделю 2019 года.

Москва, 2019

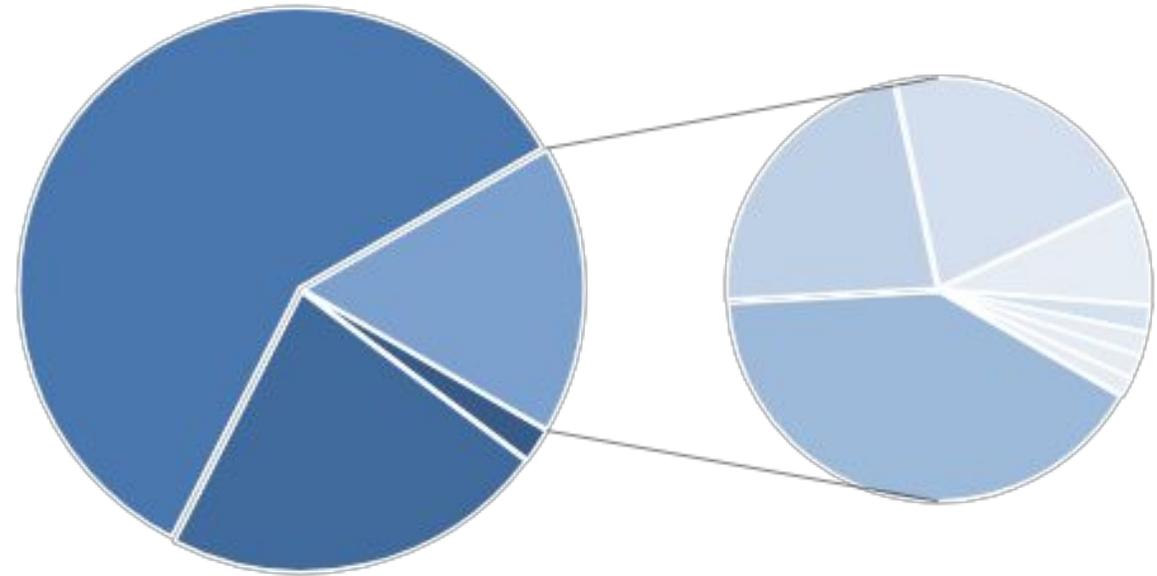


Динамика Service Level по объединённой компании DPD и СПСР по отдельности четыре недели

Service Level



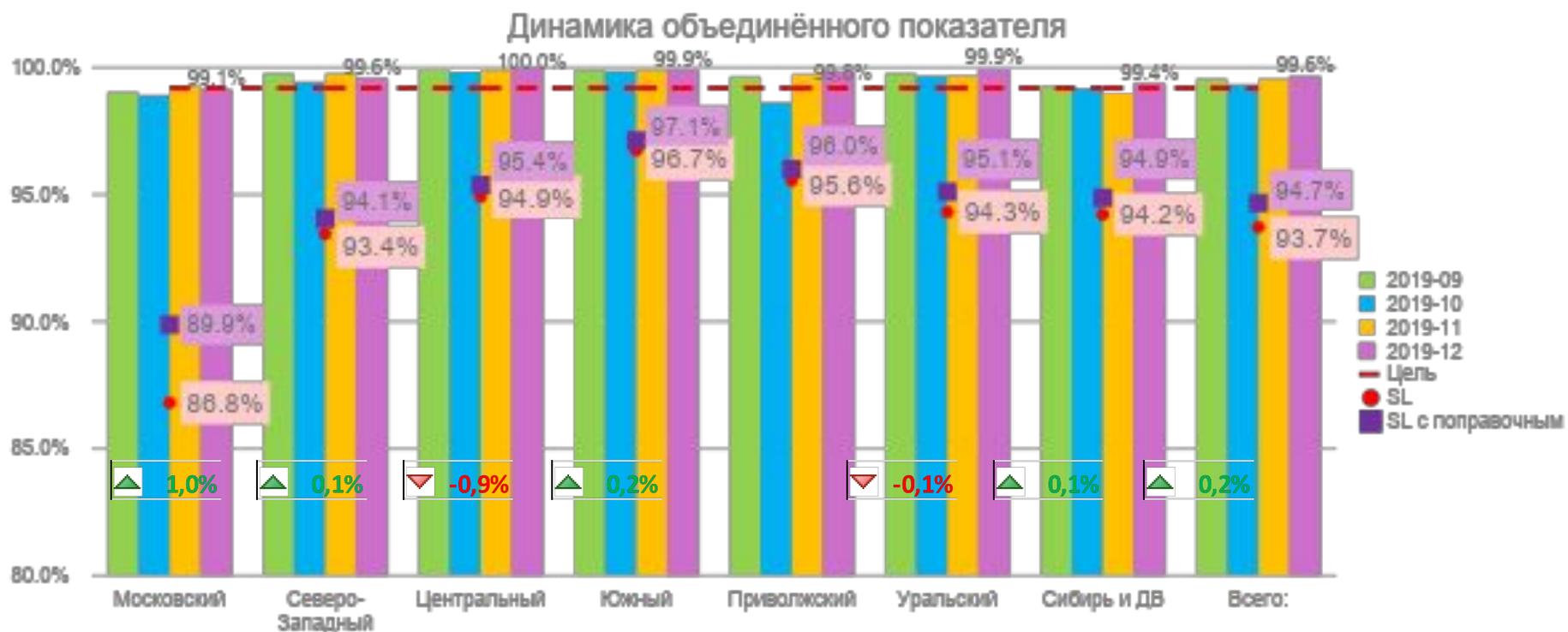
Ответственность за увеличение сроков доставки



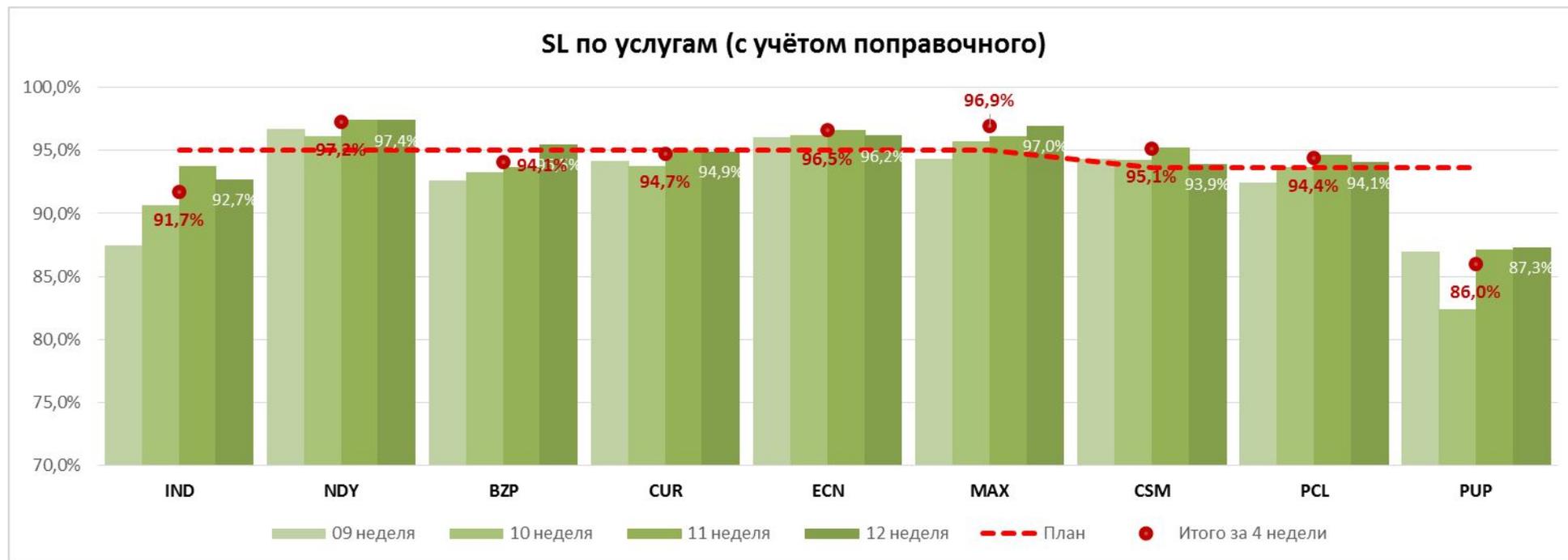
Service Level	
Накопительный итог (без поправочного)	
Объединённая компания	93,4%
DPD	93,6%
СПСР	85,3%

Таблица динамики общего показателя качества по регионам за 4 недели

Регион	2019-09	2019-10	2019-11	2019-12	Цель
Московский	99,0%	98,9%	99,3%	99,1%	99,2%
Северо-Западный	99,8%	99,4%	99,8%	99,6%	99,2%
Центральный	99,9%	99,8%	99,9%	100,0%	99,2%
Южный	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,2%
Приволжский	99,6%	98,6%	99,7%	99,8%	99,2%
Уральский	99,8%	99,7%	99,7%	99,9%	99,2%
Сибирь и ДВ	99,3%	99,2%	99,0%	99,4%	99,2%
Всего:	99,6%	99,3%	99,6%	99,6%	99,2%



SL по услугам за 4 недели



Регион терминала доставки *	IND		NDY		BZP		CUR		ECN		MAX		CSM		PCL		PUP	
	SL	Кол-во отправок	SL	Кол-во отправок	SL	Кол-во отправок	SL	Кол-во отправок	SL	Кол-во отправок	SL	Кол-во отправок	SL	Кол-во отправок	SL	Кол-во отправок	SL	Кол-во отправок
Москва регион	73,7%	38	95,9%	1713	85,6%	1224	94,1%	13105	91,9%	2773	93,3%	240	84,7%	33806	88,7%	43159	77,9%	2962
Поволжский	91,7%	24	99,0%	796	97,1%	2220	95,6%	4331	97,7%	3268	99,5%	183	96,8%	24849	96,0%	23615	87,6%	2374
Северо-Западный	93,8%	16	97,7%	1244	98,5%	1434	92,7%	3252	96,9%	1754	95,1%	184	92,7%	9509	94,6%	27787	86,6%	1951
Сибирский	92,2%	51	97,0%	1836	95,7%	3038	95,6%	5519	95,4%	5264	97,4%	312	96,0%	14787	95,0%	44178	92,1%	1909
Уральский	100,0%	86	98,8%	1326	95,7%	2655	96,0%	4107	96,8%	3788	97,8%	230	95,0%	22957	95,2%	24582	90,5%	1858
Центральный	100,0%	7	98,0%	303	96,2%	2243	95,1%	7832	97,1%	3303	97,7%	219	96,9%	29519	94,2%	24428	88,7%	2793
Южный регион	100,0%	11	97,8%	1002	98,2%	2961	96,6%	4781	97,3%	3417	97,8%	358	97,5%	30381	97,6%	31809	90,9%	2608

См. файлы PUP,
CSM, CUR

Низкий показатель Service Level (по филиалам доставки)

Крупные

Регион	Подразделение	% СПСР	% DPD	Всего отправок	% Объединённый	% объединённый с поправочным
МОСКВА	Москва	84,5%	85,6%	62812	85,5%	88,6%
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ	Санкт-Петербург	89,7%	91,4%	24257	91,4%	91,7%

Средние

Регион	Подразделение	% СПСР	% DPD	Всего отправок	% Объединённый	% объединённый с поправочным
УРАЛЬСКИЙ	Оренбург	90,8%	76,1%	3567	76,4%	79,7%
СИБИРСКИЙ	Владивосток	82,3%	85,6%	4453	85,6%	87,7%
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ	Кострома	84,0%	89,0%	2015	89,0%	89,9%
СИБИРСКИЙ	Якутск	25,8%	87,9%	2193	85,2%	90,9%
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ	Белгород	95,4%	91,5%	2547	91,6%	92,3%

Таблица показателей дивизионов за 12-ю неделю 2019 года

Регион	Дивизион	% выполненных сборов с учётом ответственности (только по вине СПСР)	% выполненных сборов с учётом ответственности (только по вине DPD)	Отсутствие зависших ВД и ВМ	% СЗ, ПК, Вы от сборов	% выведенных от доставочного объёма	Итого	СДД Последняя Миля (без FuND)	ДДП (без FuND)	% доставки со второй попытки	% доставки с первой попытки	По вине DPD
		Вес - 10%	Вес - 45%	Вес - 5%	Вес - 5%	Вес - 35%		Вес - 0%	Вес - 0%			
Москва	Москва	97,30%	99,89%	99,88%	99,74%	98,46%	99,12%	97,64%	82,09%	75,07%	85,73%	0
N/WEST	D_LED	98,55%	99,94%	99,88%	100,00%	99,35%	99,59%	72,50%	46,24%	76,46%	85,24%	0
N/WEST	D_LGD	96,15%	100,00%	99,93%	98,89%	99,93%	99,53%	60,87%	32,35%	77,25%	91,25%	0
CENTR	D_VOZ	100,00%	99,97%	100,00%	99,87%	99,85%	99,92%	66,67%	80,00%	79,32%	90,93%	0
CENTR	D_YAR	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	99,88%	99,96%	100,00%	45,83%	77,43%	92,14%	
CENTR	D_KLF	100,00%	100,00%	100,00%	99,48%	99,98%	99,97%	30,00%	14,52%	81,98%	93,95%	
CENTR	D_CAP	100,00%	100,00%	100,00%	99,69%	99,95%	99,96%	76,19%	52,00%	76,41%	93,35%	0
SOUTH	D_KRR	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	99,94%	99,98%	63,41%	36,54%	75,46%	91,48%	0
SOUTH	D_STW	100,00%	100,00%	99,99%	99,86%	99,96%	99,98%	77,78%	45,45%	73,42%	88,05%	0
SOUTH	D_VOG	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,90%	99,96%	100,00%	57,14%	76,57%	91,18%	0
SOUTH	D_ROV	100,00%	99,92%	99,95%	99,85%	99,28%	99,70%	80,00%	12,28%	77,02%	91,89%	0
POVOLG	D_GOJ	100,00%	100,00%	99,85%	99,54%	99,43%	99,77%	60,87%	17,39%	77,84%	93,29%	0
POVOLG	D_KUF	100,00%	100,00%	99,99%	99,78%	99,85%	99,94%	68,57%	12,79%	74,79%	93,12%	0
POVOLG	D_KZN	98,99%	99,87%	99,99%	100,00%	99,84%	99,79%	80,65%	34,48%	75,56%	90,75%	0
URAL	D_TJM	100,00%	99,95%	99,99%	100,00%	99,83%	99,92%	77,27%	62,65%	74,79%	89,88%	0
URAL	D_SVX	100,00%	100,00%	99,96%	100,00%	99,60%	99,86%	98,00%	100,00%	72,54%	91,79%	
URAL	D_UFA	100,00%	100,00%	99,94%	100,00%	99,92%	99,97%	70,00%	81,69%	75,13%	90,70%	0
URAL	D_PEE	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,81%	99,93%	87,10%	100,00%	75,71%	92,29%	
URAL	D_CEK	100,00%	99,92%	99,99%	100,00%	99,90%	99,93%	76,47%	80,00%	76,24%	91,44%	0
SIBERIA	D_KJA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,68%	99,89%	75,00%	100,00%	71,65%	90,17%	0
SIBERIA	D_IKT	100,00%	99,92%	99,97%	100,00%	99,79%	99,89%	66,67%	0,00%	76,48%	89,07%	0
SIBERIA	D_KEJ	90,00%	99,76%	99,82%	99,60%	99,40%	98,65%	75,00%	2,30%	76,90%	89,21%	0
SIBERIA	D_OVB	100,00%	99,81%	99,99%	100,00%	99,29%	99,67%	70,83%	26,67%	76,11%	92,22%	0
SIBERIA	D_VVO	100,00%	99,87%	99,81%	100,00%	99,65%	99,81%	45,00%	2,70%	76,94%	89,64%	
SIBERIA	D_KHV	100,00%	99,87%	99,78%	92,21%	94,82%	97,73%	44,44%	0,00%	72,47%	86,48%	0
SIBERIA	D_BAX	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,94%	99,98%	100,00%	22,22%	78,89%	90,96%	
SIBERIA	D_OMS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,84%	99,95%	87,50%	96,88%	84,50%	93,03%	
Всего:	Всего:	98,87%	99,94%	99,94%	99,62%	99,42%	99,64%	92,41%	64,02%	75,79%	90,33%	0

Регион	Дивизион	% выполненных сборов с учётом ответственности (только по вине СПСР)	% выполненных сборов с учётом ответственности (только по вине DPD)	Отсутствие зависших ВД и ВМ	% СЗ, ПК, ВЫ	% выведенных от доставочного объёма	Итого	СДД Последняя Миля (без FuND)	ДДП	% доставки со второй попытки	% доставки с первой попытки	По вине DPD
		Вес - 10%	Вес - 45%	Вес - 5%	от сборов	Вес - 35%		Вес - 0%	(без FuND)			
N/WEST	D_LED	98,55%	99,94%	99,88%	100,00%	99,35%	99,59%	72,50%	46,24%	76,46%	85,24%	0
N/WEST	D_LGD	96,15%	100,00%	99,93%	98,89%	99,93%	99,53%	60,87%	32,35%	77,25%	91,25%	0

1. Сборы: Спср – из 130 сборов 37 не выполнено, из них 25 – по вине клиента, 7 – снято (4- Архангельск, 2 –Петрозаводск, 1 – Санкт-Петербург). 1 – отказ диспетчера (Выборг не обслуживается спср)

2. СЗ ПК ВЫ

Номер	Забор Город	Комментарий
RU016561658	Воркута	Проблемы с кадрами (Заболеле агент)
RU016566819	Воркута	Проблемы с кадрами (Заболеле агент)
OPS00006509	Воркута	Проблемы с кадрами (Заболеле агент)
RU016440973	Архангельск	Ошибка диспетчера
RU016594572	Северодвинск	Поздно отменили заказ (груза не было)

Регион	Дивизион	% выполненных сборов с учётом ответственности (только по вине СПСР) Вес - 10%	% выполненных сборов с учётом ответственности (только по вине DPD) Вес - 45%	Отсутствие зависших ВД и ВМ Вес - 5%	% СЗ, ПК, ВЫ от сборов	% выведенных от доставочного объёма Вес - 35%	Итого	СДД Последняя Миля (без FuND) Вес - 0%	ДДП (без FuND)	% доставки со второй попытки	% доставки с первой попытки	По вине DPD
N/WEST	D_LED	98,55%	99,94%	99,88%	100,00%	99,35%	99,59%	72,50%	46,24%	76,46%	85,24%	0
N/WEST	D_LGD	96,15%	100,00%	99,93%	98,89%	99,93%	99,53%	60,87%	32,35%	77,25%	91,25%	0

Регион	Пдразделение	Комментарий	Номер заказа	Дата изменения статуса	Статус
Северо-Западный регион	Санкт-Петербург - Парнас L12	Ошибочный статус ВМ. Доставка до ППС. Запрос на РН о проставлении КС отправлен.	97090033259	20.03.2019	ВМ
Северо-Западный регион	Санкт-Петербург - Парнас L12	Доставка до ППС. Со слов курьера посылка была передана на ППС 279G Запрос на РН был отправлен 26.03.19. запрос №746840	RU016570979	18.03.2019	ВМ
Северо-Западный регион	Санкт-Петербург - Парнас L12	Ошибочный статус ВМ. Доставка в постамат. запрос №743932 был отправлен на РН 22.03.19	RU016695654	21.03.2019	ВД
Северо-Западный регион	Санкт-Петербург - терминал		RU016801288	21.03.2019	ВМ
Северо-Западный регион	Мурманск - терминал	Проблема с ППС, фактическое отсутствие груза, ошибка курьера в простановке статуса	97090020331	22.03.2019	ВМ
Северо-Западный регион	Великий Новгород - терминал	Проблема с ППС, фактическое отсутствие груза, ошибка курьера в простановке статуса	RU016414263	22.03.2019	ВМ
Северо-Западный регион	Печора - терминал	Отсутствует Аргис и ТСД	RU013388831	21.03.2019	ВМ

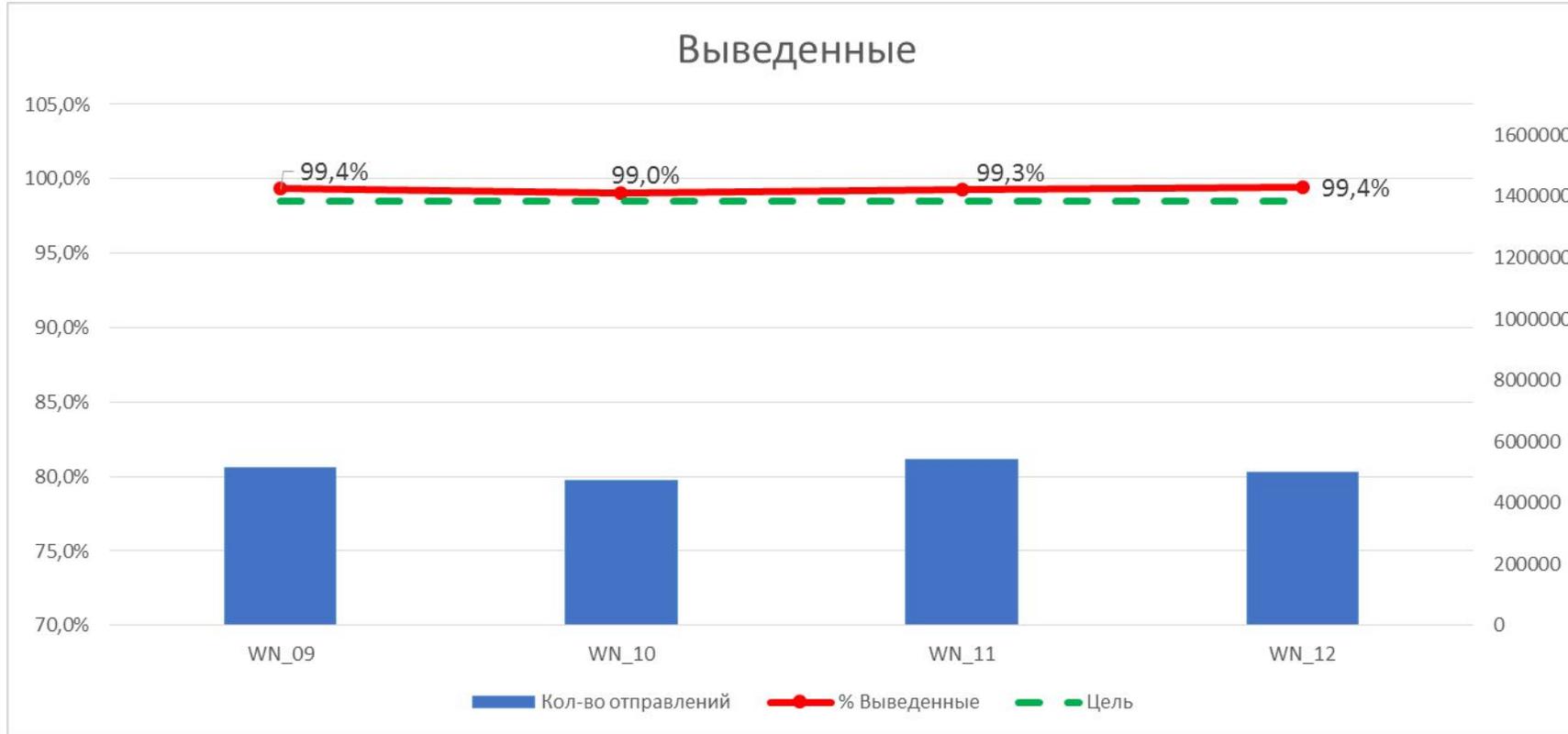
Филиалы с низкими показателями за 12-ю неделю 2019 года

Регион	Название города	% выполненных сборов с учётом ответственности (только по вине СПСР) Вес - 10%	% выполненных сборов с учётом ответственности (только по вине DPD) Вес - 45%	Отсутствие зависших ВД и ВМ Вес - 5%	% СЗ, ПК, ВЫ от сборов Вес - 5%	% выведенных от доставочного объёма Вес - 35%	Итого	СДД Последняя Миля (без FuND) Вес - 0%	ДДП (без FuND) Вес - 0%	% доставки со второй попытки	% доставки с первой попытки	По вине DPD
МОСКВА	Москва	97,30%	99,89%	99,88%	99,74%	98,46%	99,12%	97,64%	82,09%	75,07%	85,73%	0
СИБИРСКИЙ	Якутск		99,30%	99,28%	92,21%	82,18%	92,25%	0,00%		74,25%	74,88%	
СИБИРСКИЙ	Новокузнецк	33,33%	99,26%	99,72%	99,55%	99,48%	92,78%	85,71%	0,00%	75,00%	89,99%	0
СИБИРСКИЙ	Магадан		95,92%	97,87%	100,00%	99,72%	97,73%			87,18%	91,35%	

Филиалы с низкими показателями с указанием причин за 12-ю неделю 2019 года

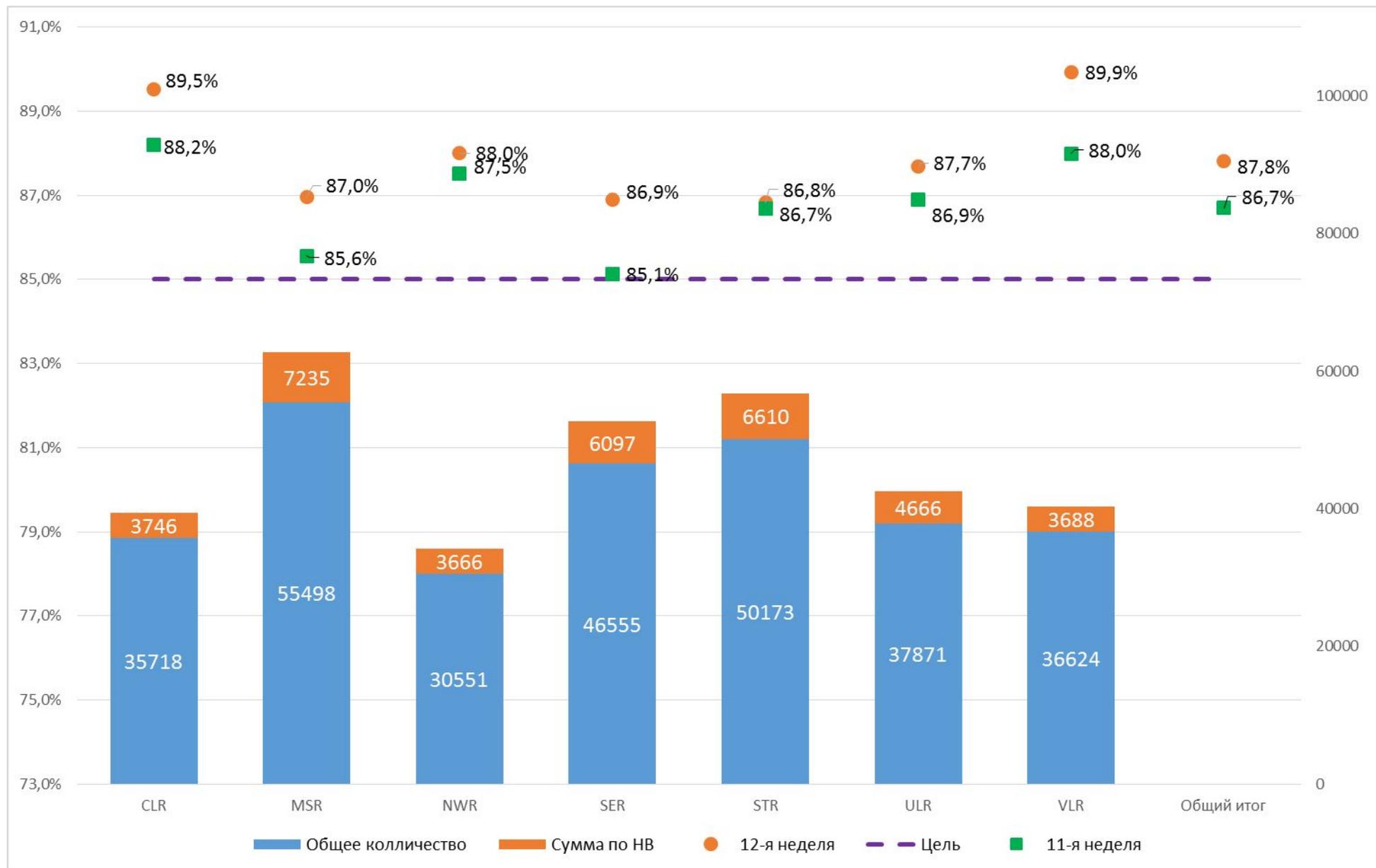
Регион	Название города	Итого	Причины
МОСКВА	Москва	99,12%	Возвраты от клиентов Яндекс.Маркет, Солнечный свет, Релизпром (невыведенные), доставка по реестрам на следующий день (ВД)
СИБИРСКИЙ	Якутск	92,25%	Нехватка курьеров, слабая работа сотрудников подразделения
СИБИРСКИЙ	Новокузнецк	92,78%	Новый сотрудник
СИБИРСКИЙ	Магадан	97,73%	Поломка ТС

Выведенные на доставку: динамика за четыре недели



Выведенные Накопительный итог	
Март	99,2%

Эффективность стопов за 12-ю неделю



Сборы в незавершенных состояниях за 12-ю неделю

Общее кол-во заказов в незавершенных состояниях	ПК	СЗ	ВЫ	Общий итог
	34	96	5	135

Терминал	ПК	СЗ	ВЫ	Общий итог
YKS	5	30		35
MON	2	23	1	26
M71	6	9		15
M24		15		15
MOX	5	3		8

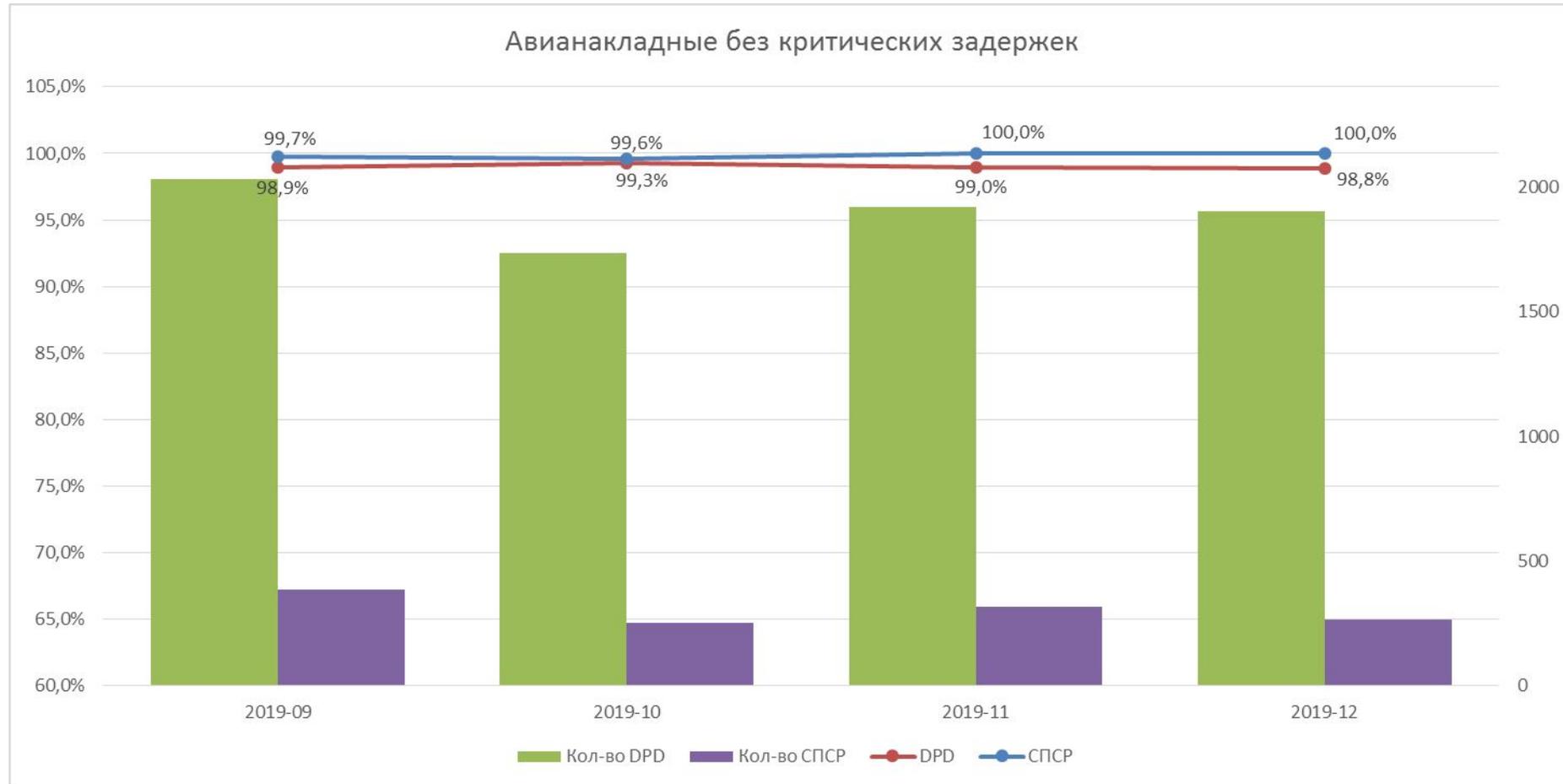
Сборы в незавершенных состояниях (ТОП по терминалам)



	YKS	MON	M71	M24	MOX
ВЫ		1			
СЗ	30	23	9	15	3
ПК	5	2	6		5
Общий итог	35	26	15	15	8

■ ПК
 ■ СЗ
 ■ ВЫ
 ● Общий итог

График по авианакладным по обеим компаниям: динамика за четыре недели



Транзитное время по продуктам Гепард за 12-ю неделю

		ТВ Операции (Гепард)							
ПО получателя	ПО отправителя	Москва	ЦПО	СЗПО	СКПО	УПО	ППО	СПО	Общий итог
Москва	Москва	98,9% - 272	87,0% - 23	100,0% - 17	90,7% - 43	97,3% - 73	97,4% - 39	87,5% - 32	96,6% - 499
ЦПО	ЦПО	100,0% - 4	100,0% - 12	100,0% - 8	100,0% - 19	85,7% - 7	90,0% - 10	83,3% - 18	93,6% - 78
СЗПО	СЗПО	80,0% - 5				80,0% - 5	72,7% - 11		76,2% - 21
СКПО	СКПО	86,2% - 29		0,0% - 2	88,9% - 9	100,0% - 1	50,0% - 2		81,4% - 43
УПО	УПО	91,5% - 71	100,0% - 1	100,0% - 11	100,0% - 2	93,9% - 98	73,7% - 19	77,8% - 9	91,0% - 211
ППО	ППО	90,4% - 52	100,0% - 3	100,0% - 6	100,0% - 8	95,0% - 20	96,7% - 60	75,0% - 8	93,6% - 157
СПО	СПО	82,1% - 67					77,8% - 9	83,3% - 18	81,9% - 94
Общий итог	Общий итог	93,8% - 500	92,3% - 39	95,5% - 44	93,8% - 81	94,6% - 204	90,0% - 150	83,5% - 85	92,7% - 1103

Направления с низким показателем ТВ (операционное) и большим количеством просроченных отправок

Подразделение отправителя	Подразделение получателя	Кол-во плохих	%
НОВОСИБИРСК	МОСКВА	10	83,33%
ОРЕНБУРГ	МОСКВА	4	0,00%
ТАГАНРОГ	МОСКВА	4	20,00%
ЧЕЛЯБИНСК	КАЗАНЬ	4	33,33%
ВОРОНЕЖ	ТОМСК	3	25,00%
НИЖНИЙ НОВГОРОД	МОСКВА	3	72,73%
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	ИЖЕВСК	3	57,14%
МОСКВА	ВОЛГОГРАД	2	66,67%
МОСКВА	СМОЛЕНСК	2	0,00%
ТАГАНРОГ	САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	2	0,00%

Транзитное время по продуктам Гепард за 12-ю неделю

Номер отправления	Название клиента	Название продукта	Почтовый округ отправителя	Филиал отправителя (приведенный)	Почтовый округ получателя	Филиал получателя (приведенный)	Статус передачи в DPD	Комментарий
10005772499	ПНППК (ПАО)	ГЕПАРД-Экспресс 18	СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ	САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	УРАЛЬСКИЙ	ПЕРМЬ	Не передавалось	Задержка в Московском отделении (17.03 груз поступил в МСК, 1.04 посылка прибыла в Пермь)
815233707	ООО "Элитан Трейд"	ГЕПАРД-Экспресс 13	СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ	САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	МОСКВА	МОСКВА	Не передавалось	Сроки доставки не нарушены, самовывоз
10005772514	Купол ИЭМЗ (АО)	ГЕПАРД-Экспресс 18	СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ	САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	ПРИВОЛЖСКИЙ	ИЖЕВСК	Передано	При передаче по FUND произошла задержка на LED
10005772515	Купол ИЭМЗ (АО)	ГЕПАРД-Экспресс 18	СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ	САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	ПРИВОЛЖСКИЙ	ИЖЕВСК	Передано	
10005772516	Купол ИЭМЗ (АО)	ГЕПАРД-Экспресс 18	СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ	САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	ПРИВОЛЖСКИЙ	ИЖЕВСК	Передано	

2 отправления из Таганрога в СПб

815468722, 815468723 – задержка в Ростове-на-дону пр передаче по FUND с 17.03 по 21.3

Своевременность доставки по продукту NDY без РТК за 12-ю неделю

		SL по продукту NDY							
ПО получателя	ПО отправителя	Москва	Центральный регион	Северо-западный регион	Южный регион	Уральский регион	Приволжский регион	Сибирский регион	Общий итог
Москва	Москва	96,7% - 1041	98,8% - 173	97,9% - 937	98,4% - 818	98,8% - 979	98,8% - 430	97,5% - 1083	97,9% - 5461
Центральный регион	Центральный регион	95,9% - 74	93,8% - 32	92,3% - 26	82,8% - 29	100,0% - 25	100,0% - 17	86,4% - 22	93,3% - 225
Северо-западный регион	Северо-западный регион	90,2% - 41	100,0% - 13	92,6% - 54	100,0% - 10	91,4% - 35	92,9% - 14	76,2% - 21	91,0% - 188
Южный регион	Южный регион	83,8% - 68	100,0% - 10	95,5% - 44	96,3% - 82	100,0% - 8	100,0% - 12	77,8% - 9	92,3% - 233
Уральский регион	Уральский регион	92,6% - 121	92,9% - 14	96,7% - 60	93,8% - 16	98,4% - 122	100,0% - 40	92,6% - 27	95,8% - 400
Приволжский регион	Приволжский регион	97,5% - 283	100,0% - 58	97,8% - 89	97,4% - 39	99,3% - 145	98,5% - 268	96,3% - 81	98,1% - 963
Сибирский регион	Сибирский регион	91,8% - 85	66,7% - 3	91,2% - 34	100,0% - 8	92,3% - 13	86,7% - 15	89,4% - 94	90,5% - 252
Общий итог	Общий итог	95,6% - 1713	98,0% - 303	97,2% - 1244	97,7% - 1002	98,6% - 1327	98,5% - 796	96,1% - 1337	97,1% - 7722

Направления с низким показателем и наибольшим кол-вом просроченных заказов

Отправитель	Получатель	Своевременность доставки отправок (CO_05), %	Отправок не доставлено в срок (BO_08)
Москва	Москва	96,6%	33
Москва	Ухта	56,5%	10
Москва	Мурманск	85,7%	7
Новочеркасск	Москва	25,0%	6

Своевременность доставки по продукту NDY без РТК за 12-ю неделю

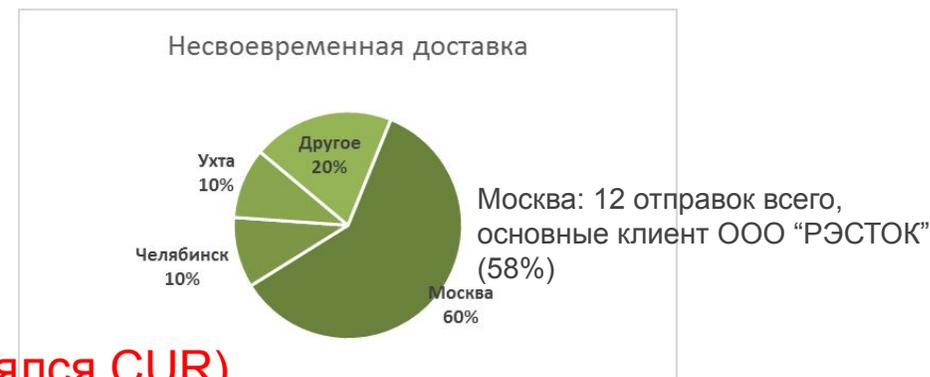
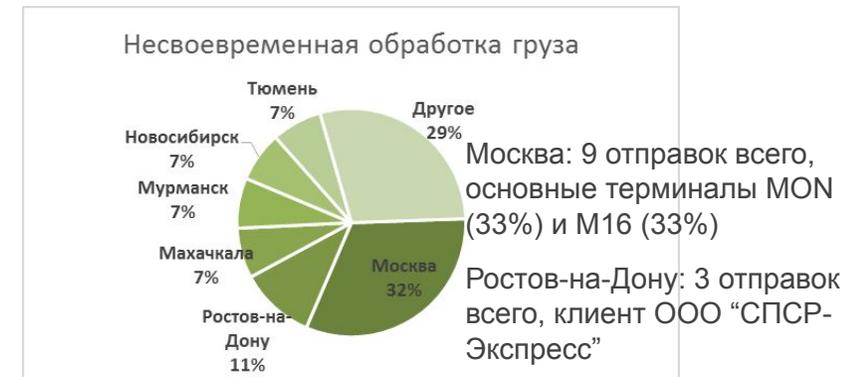
Номер заказа	Название клиента	Код региона терминала приема	Пункт приема	Код терминала доставки	Комментарий
RU016765097	ОАО «Судостроительный завод имени Октябрьской революции»	Сибирь	Благовещенск	LED	Хабаровск отправил груз в Шереметьево вне Манифеста. Без накладной не узнать, была ли задержка в аэропорту, но Груз в Шереметьево принимают только 22.03 ночью, а должны были по плану 20.03 или 21.03 (если был поздний вылет) в итоге задержка произошла на этапе KHV - SVO
RU016754543	Акционерное общество "Интеркомп"	Сибирь	Кемерово	LED	Груз был забран в Кемерово днем 20.03, но принят на ТП только 21.03 ночью. Соответственно отправлен был только утром. Вероятнее всего задержка в обработке сбора.
RU016754502	Акционерное общество "Интеркомп"	Сибирь	Красноярск	LED	Задержка в Красноярске. Отправление вышло на линию 20.03 в 12.00, Вылетело только в 19.57 ближайшим рейсом в Домодедово.
RU016754558	Акционерное общество "Интеркомп"	Центральный	Кострома	LED	В Костроме нет лайнхола в выходные на MON. В пикапе не учитывается расписание.
RU016880918	ИП Ермаков Михаил Витальевич	Центральный	Иваново	VKT	Неверно рассчитывается срок доставки 1 день (unreal) для направления Иваново – Воркута (должно быть 7 дней)
RU016833971	ООО"СПСР-Экспресс"	Северо-Запад	Калининград	KGD	Ошибка курьера, поздний ввод данных о доставке
RU016860534	ЗАО "НИПК "Электрон"	Северо-Запад	Мурманск	LED	Курьер не вернулся на терминал со сбором, выполненным в 12:06 до отправки челнока в аэропорт в 14:00
RU016652770	ООО"СПСР-Экспресс"	Северо-Запад	Псков	PKV	Самовывоз
RU016615041	ПАО «Вымпел-Коммуникации»	Северо-Запад	Мурманск	SCW	Курьер не вернулся на терминал со сбором

Своевременность доставки по продукту NDY без РТК за 12-ю неделю

Номер заказа	Код услуги	Название клиента	Код региона терминала приема	Код терминала приема	Код региона терминала доставки	Код терминала доставки	Пункт доставки	Комментарий
RU016612615	NDY	ПАО "Вымпелком"	NWR	ММК	VLR	GOJ	Дзержинск	Курьер не вернулся на терминал со сбором
RU016627758	NDY	Индивидуальный предприниматель Камачева Ксения Юрьевна	NWR	LED	ULR	CEK	Челябинск	Несвоевременная отправка от ТО.
RU016657284	NDY	Акционерное общество "Научно-исследовательский институт часовой промышленности"	NWR	L12	MSR	M15	Москва	Опоздание курьера со сбором на ТП
RU016721589	NDY	АО "ЛенОблАИЖК"	NWR	LED	MSR	M12	Москва	Опоздание курьера со сбором на ТП
RU016792695	NDY	Общество с ограниченной ответственностью «Научно-производственное предприятие ВЫСОКИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ РАЗВЕДОЧНЫЕ ГЕОТЕХНОЛОГИИ В РУДНОЙ ГЕОФИЗИКЕ»	NWR	L12	ULR	SVX	Екатеринбург	Опоздание курьера со сбором на ТП
RU016841124	NDY	Сибнефтемаш (АО)	NWR	L12	ULR	TJM	Тюмень	Опоздание курьера со сбором на ТП
RU016851255	NDY	Общество с ограниченной ответственностью "Окто"	NWR	ARH	MSR	MOX	Мисайлово	Ошибка сортировки на MOX (создание новой наклейки) в итоге вместо 1-го места 2, Написать запрос на MOX с целью убрать лишнее место
RU016876911	NDY	Публичное акционерное общество "Вымпел-Коммуникации"	NWR	L12	MSR	M13	Москва	Поздняя обработка груза на LED

Графики своевременности доставки и основные причины задержек по NDY за 12-ю неделю

Мурманск: курьер не вовремя сдал груз на терминал приема



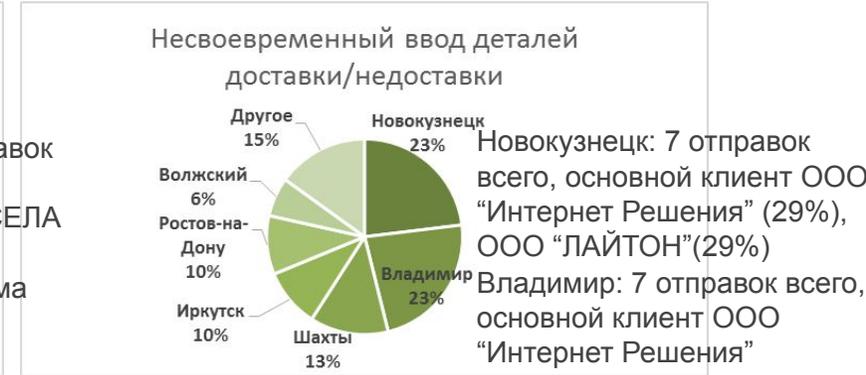
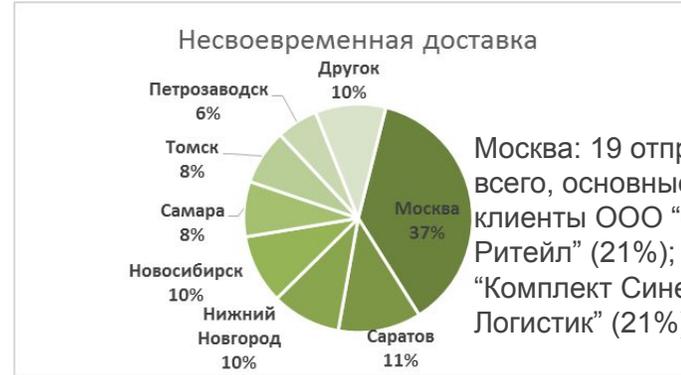
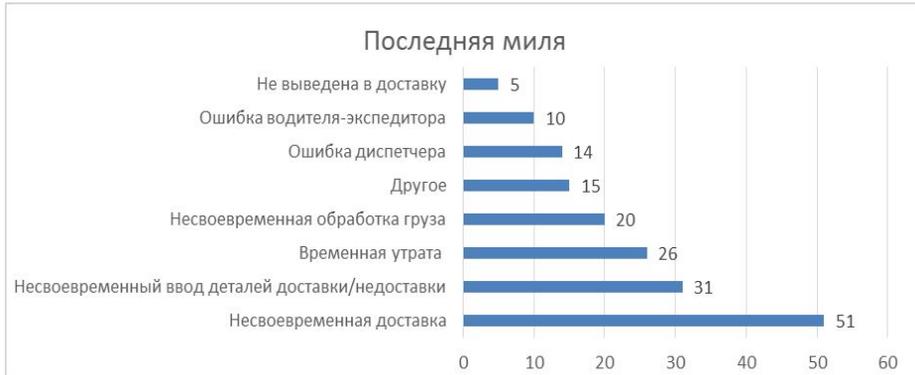
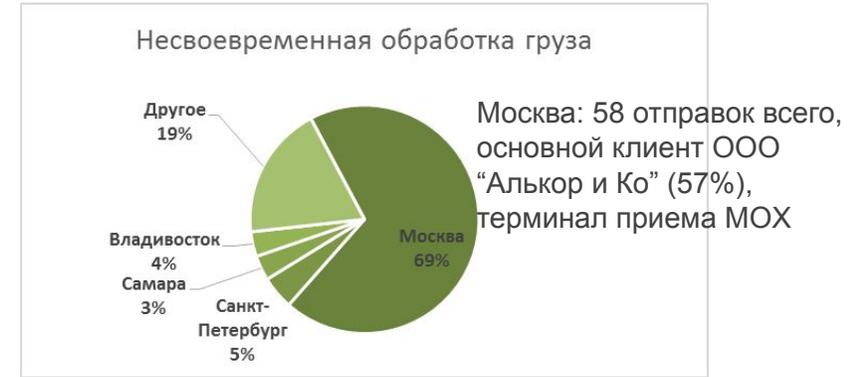
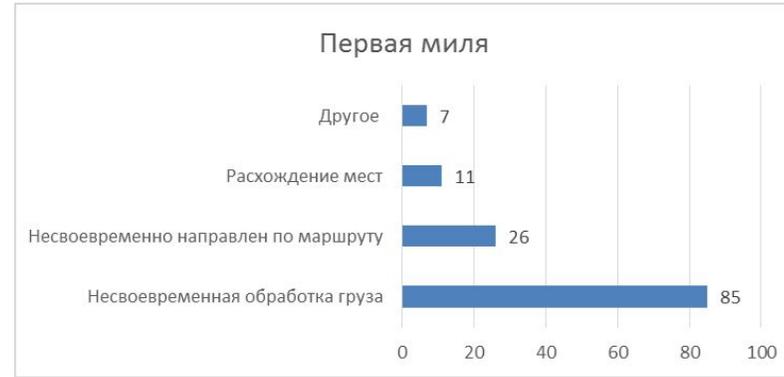
Груз Мвидео отправляется в Ухту услугой NDY (Ранее отправлялся CUR).

2-х дней на доставку в данном случае недостаточно. Отправлен запрос Герасимовой



Несвоевременная обработка груза в аэропорту, основное направление Уральский регион – Москва (36%)

Графики своевременности доставки и основные причины задержек по ВЗР за 12-ю неделю



Задержка ЛХ на маршруте
Основной клиент ООО "Интернет Решения" (21%), терминал отправления M21



Графики своевременности доставки и основные задержки по IND за 12-ю неделю

		SL по продукту IND							
ПО получателя	Москва	Центральный регион	Северо-западный регион	Южный регион	Уральский регион	Приволжский регион	Сибирский регион	Общий итог	
ПО отправителя									
Москва	100,0% - 5	100,0% - 4	80,0% - 5	83,3% - 6	37,5% - 8	100,0% - 3	42,9% - 7	71,1% - 38	
Центральный регион	100,0% - 1	100,0% - 3	100,0% - 1			100,0% - 2		100,0% - 7	
Северо-западный регион	85,7% - 7		100,0% - 9					93,8% - 16	
Южный регион	100,0% - 3		100,0% - 1	100,0% - 7				100,0% - 11	
Уральский регион	100,0% - 67				100,0% - 19			100,0% - 86	
Приволжский регион	100,0% - 5		50,0% - 2		100,0% - 1	93,8% - 16		91,7% - 24	
Сибирский регион	95,1% - 41	100,0% - 2	66,7% - 3	0,0% - 1		66,7% - 3	100,0% - 1	90,2% - 51	
Общий итог	98,4% - 129	100,0% - 9	85,7% - 21	85,7% - 14	82,1% - 28	91,7% - 24	50,0% - 8	91,8% - 233	

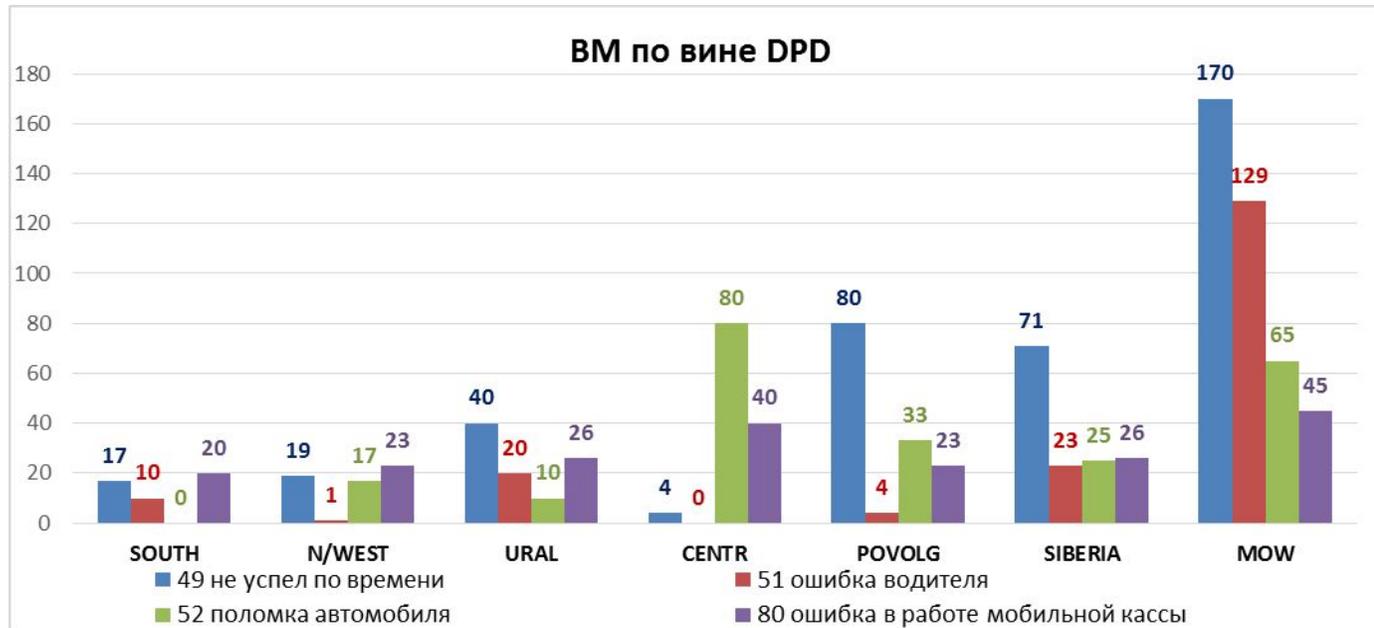
* SL с учётом вины клиента

Причина опозданий	BAX	GOJ	LED	LH	M13	M14	M15	M16	M17	VVO	YKS	Авиа	Клиент	Общий итог
Не успели по времени	1	1			2	2		1		1				8
Вылетел следующим рейсом												2		2
Несвоевременно направлен по маршруту				1			1							2
Задержка LH				1										1
Задержка в аэропорте												1		1
Не выходила на линию											1			1
Несвоевременная обработка после прибытия рейса	1													1
Отказ получателя													1	1
Отмена рейса												1		1
Позднее ПТ									1					1
Общий итог	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	1	19

Номер заказа	Код услуги	Название клиента	Код терминала приема	Код терминала доставки	Комментарий
RU016746273	IND	Общество с ограниченной ответственностью "Регион Туризм"	M15	LED	Груз не успел на лайнхол 22:00 MON - LED, сбор был выполнен по плану до 18:00, при таком сроке с M15 груз не успевает на вечерний лайнхол. Возможно интервал сбора IND с 9.00 до 18.00 не корректен.

RU016727254	IND	Общество с ограниченной ответственностью Лого Эксклюзив	NWR	L12	MSR	M13	Москва	18.03 задержка отправления лайнхола LED - MON
RU016752735	IND	ООО"СПСР-Экспресс"	NWR	LED	VLR	KUF	Самара	Сортировка по ошибке отправила груз лайнхолом на MON вместо прямого авиа в Самару

Данные по ВМ за 12-ю неделю

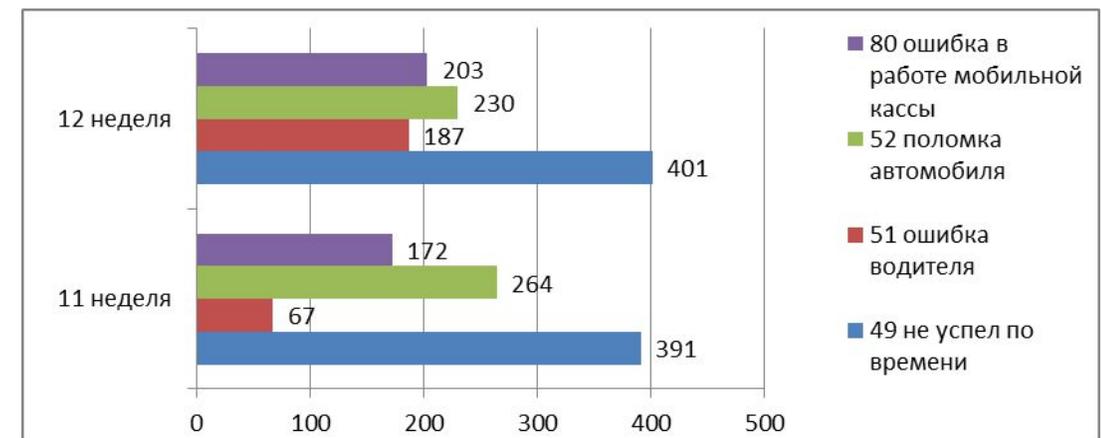


Терминалы с наибольшим количеством ВМ 49 (курьер не успел по времени)

Доставка\Терминал	Регион	Кол-во
M11	MOW	110
UUD	SIBERIA	38
RTW	POVOLG	36
MON	MOW	33
OVB	SIBERIA	26
KZN	POVOLG	19
M14	MOW	18
LED	N/WEST	18
UFA	URAL	18
M71	MOW	15
SVX	URAL	12
M75	MOW	12
KUF	POVOLG	10
CSY	POVOLG	10
GOJ	POVOLG	10

Терминалы с наибольшим количеством ВМ по вине DPD

Терминал	Регион	49 не успел по времени	51 ошибка водителя	52 поломка автомобиля	80 ошибка в работе мобильной кассы	Общий итог
M11	MOW	110	119	0	7	236
OVB	SIBERIA	26	20	6	14	66
TYA	CENTR	0	0	51	0	51
UUD	SIBERIA	38	0	11	0	49
M16	MOW	1	0	42	5	48
LED	N/WEST	18	0	5	23	46
RTW	POVOLG	36	1	5	3	45
MON	MOW	33	8	0	2	43
M75	MOW	12	1	23	4	40
VLM	CENTR	0	0	3	28	31



КИ 49	Количество
Гегешидзе Гиви Георгиевич	21
Поздний выпуск	14
Поздний выпуск из-за поздней регистрации заказов АлиЭкспресса	7
Захарова Оксана	1
Поздний выпуск	1
Омаро Шахвалад Юсиф	1
Использован некорректный КИ	1
Смолин Анатолий Геннадьевич	2
Не успели по времени	2
Общий итог	25

КИ 80	Количество
Ганин Геннадий Александрович	1
Закончилась кассовая лента	1
Разин Тимофей	1
Ошибка при работе мобильной кассы	1
Рогозин Андрей Иванович	10
Проблема с запуском приложения	10
Суворов Алексей Владимирович	1
Закончилась кассовая лента	1
Ячник Андрей Анатольевич	1
Закончилась кассовая лента	1
Общий итог	14

КИ 52	Количество
Бушуев Петр Юрьевич	1
Поломка автомобиля	1
Марухняк Игорь Владимирович	17
Поломка автомобиля	17
Общий итог	18

Неподтвержденные КИ за 12-ю неделю

Терминалы с наибольшим количеством неподтвержденных КИ

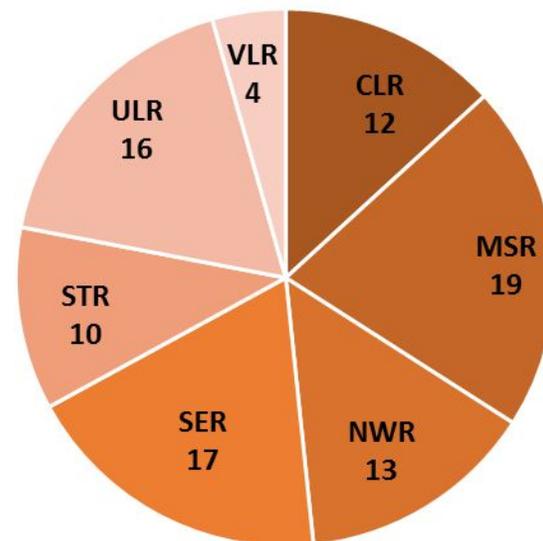


Курьеры с максимальным количеством неподтвержденных КИ

ФИО	Терминал	Регион	Количество КИ
Дуников Андрей Валерьевич	LED	NWR	3
Козлов Вадим Валерьевич	MON	MSR	3
Мальцев Михаил	VBR	NWR	2
Скляр Андрей Анатольевич	KRR	STR	2
Саунин Вячеслав Александрович	SHT	STR	1
Дунаев Антон Николаевич	SGC	ULR	1
Пискунов Никита Евгеньевич	SHT	STR	1
Денисов Денис Николаевич	M17	MSR	1
Левин Николай Дмитриевич	YKS	SER	1
Крапивин Константин Владимирович	VVO	SER	1
Деров Артем Андреевич	BQS	SER	1
Кобзев Иван Николаевич	M15	MSR	1
Евдокимов Владимир Борисович	UFA	ULR	1

Количество по полю Получатель

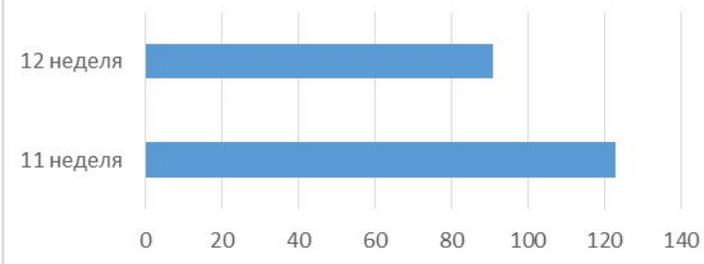
Количество неподтвержденных КИ



Регион

CLR
 MSR
 NWR
 SER
 STR
 ULR
 VLR
 (пусто)

Кол-во КИ



Номер заказа	КИ	Дата	Комментарий	Курьер
698800819 42	19	22.03.2019 13:37	Звонка действительно не было, курьер Дуников Андрей	Дуников Андрей
732000792 50	19	18.03.2019 15:18	Звонок был, трубку не взяли. В заказе не указан номер квартиры. Ехать без дозвона неразумно.	Рохлин Игорь
RU0165560 63	19	18.03.2019 18:01	Звонка не было.	Дуников Андрей
964101264 86	19	19.03.2019 9:26	Звонок получателю был. Трубку не взяли	Зенченко Ксения
815602777 45	19	19.03.2019 17:58	Звонка не было.	Дуников Андрей

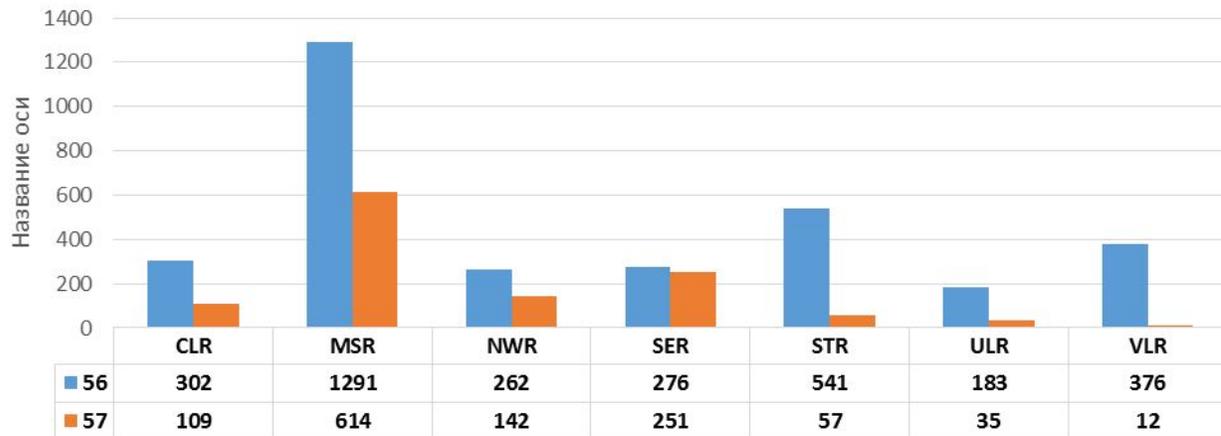
По Дунникову (3 КИ) Штраф на УРВ + беседа

Мальцев беседа, последнее предупреждение

Данные по ПП 56/57 за 12-ю неделю

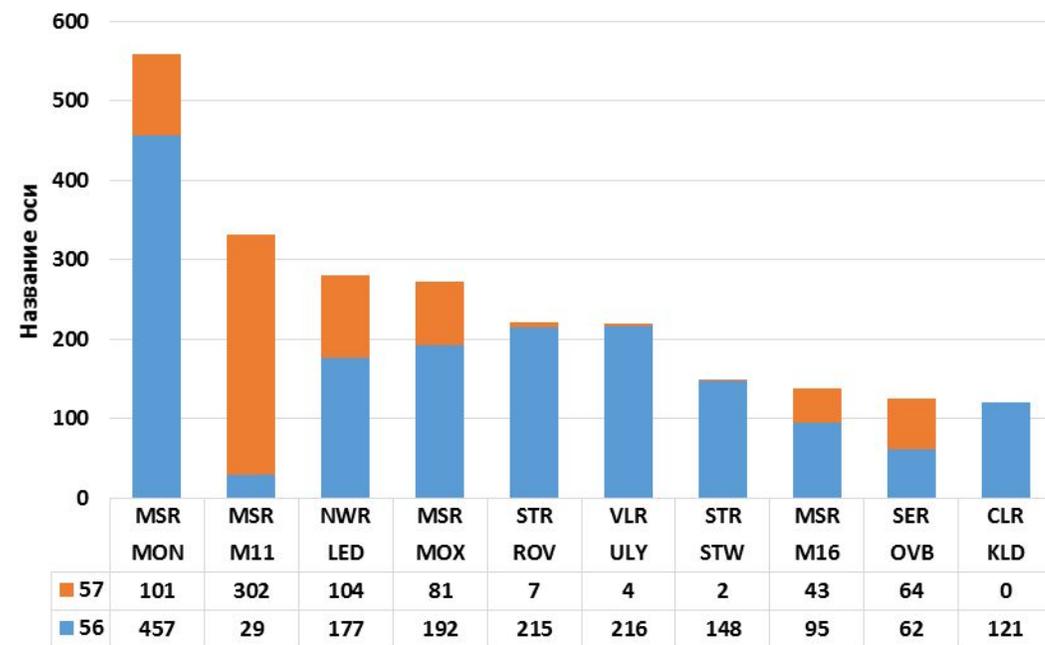
Количество по полю Зарегистрирована

ПП 56/57, зарегистрированные на 12 неделе



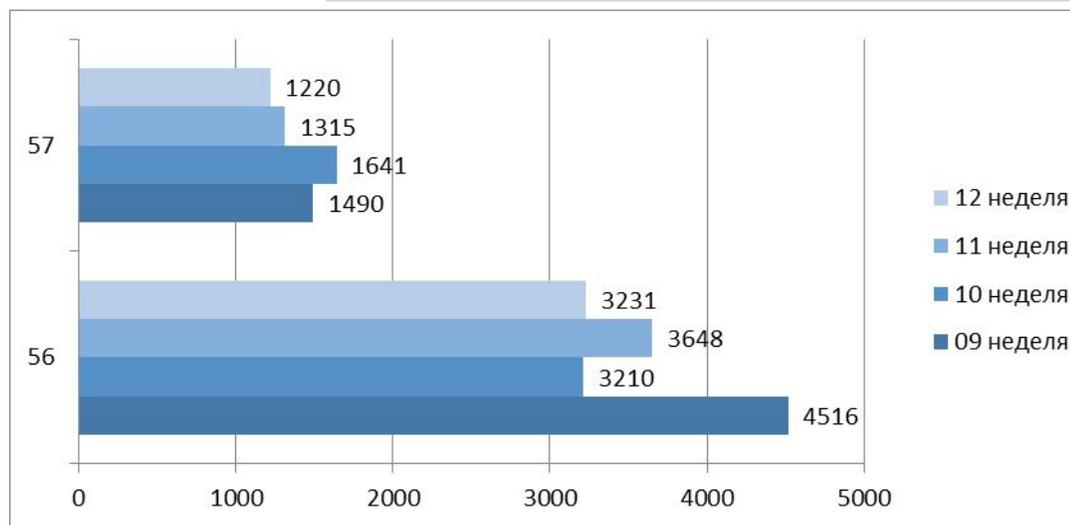
Регион

Терминалы с наибольшим количеством ПП56/57



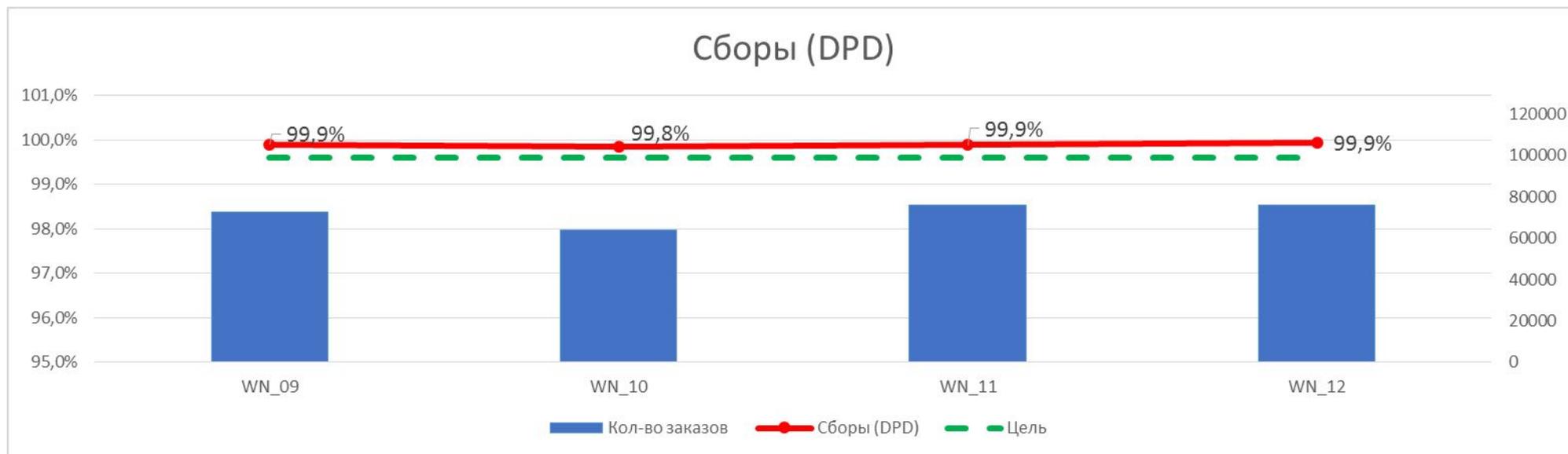
Терминалы с наибольшим количеством нерешенных ПС 56 и 57

Терминал	56	57	Общий итог
MON	457	101	558
M11	29	302	331
LED	177	104	281
MOX	192	81	273
ROV	215	7	222
ULY	216	4	220
STW	148	2	150
M16	95	43	138
OVB	62	64	126
KLD	121	0	121

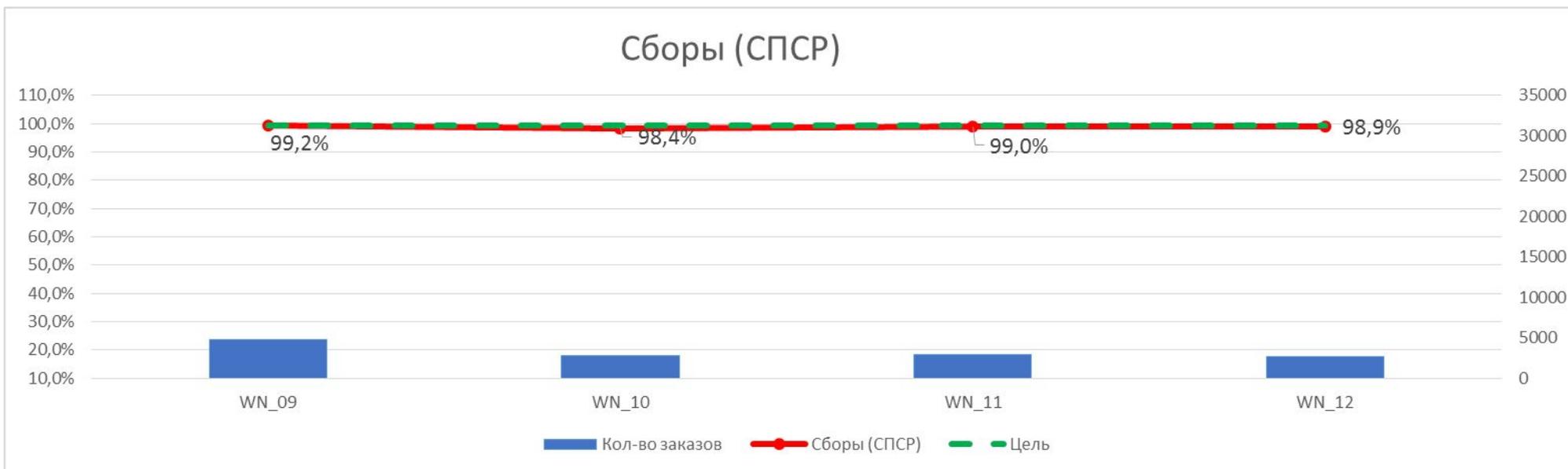


См. файл ПП 56, 57

Сборы СПСР и DPD: динамика за четыре недели



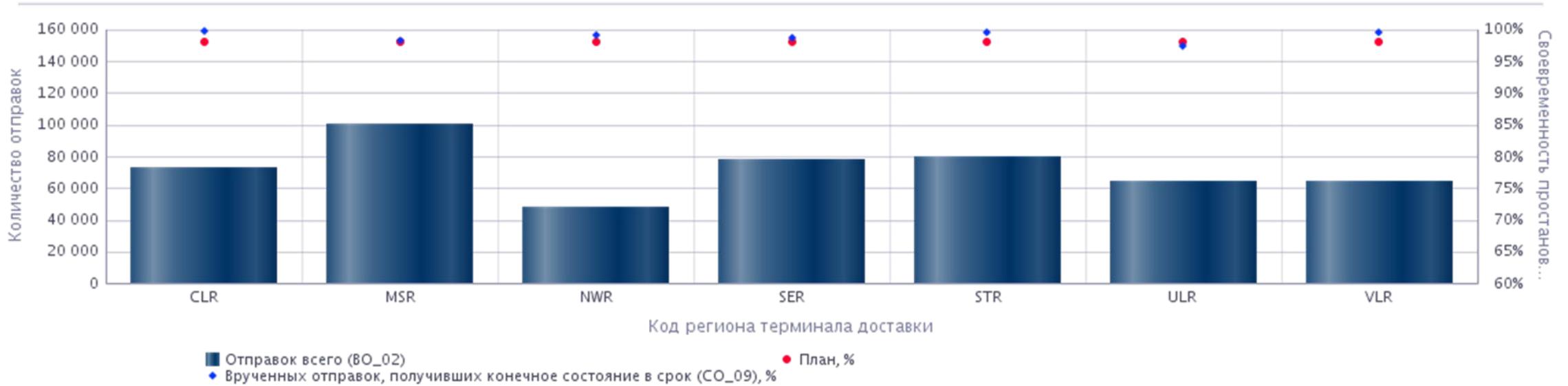
Сборы (DPD) Накопительный ИТОГ	
Март	99,9%



Сборы (СПСР) Накопительный ИТОГ	
Март	98,8%

Простановка конечных состояний за 12-ю неделю

Простановка КС по регионам



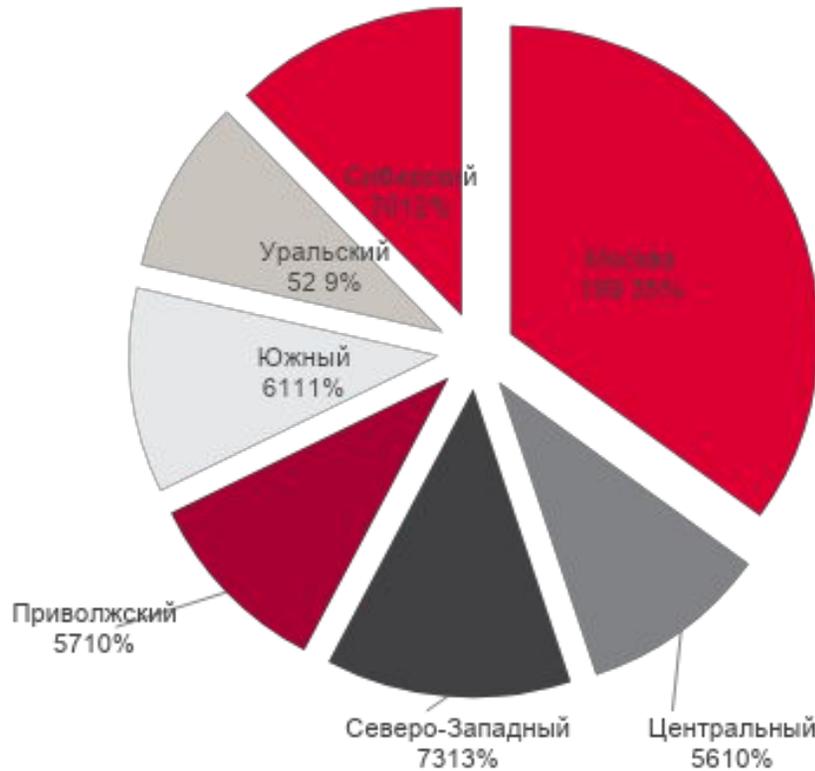
	CLR	MSR	NWR	SER	STR	ULR	VLR	Общий итог
План, %	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
Отправок всего (BO_02)	72 979	100 630	48 098	78 034	80 056	64 422	64 468	508 687
Врученных отправок, получивших конечное состояние не в срок (BO_14)	211	1 794	418	1 060	375	1 633	352	5 843
Врученных отправок, получивших конечное состояние в срок (CO_09), %	99,7%	98,2%	99,1%	98,6%	99,5%	97,4%	99,5%	98,8%

	NWR	SER				ULR							VLR		Общий итог	
	Печора	Магадан	Мирный	Нерюнгри	Норильск	Белоярский	Лабитнанги	Миасс	Ноябрьск	Салехард	Сургут	Уфа	Челябинск	Альметьевск		Ижевск
План, %	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
Отправок всего (BO_02)	58	671	311	126	2 101	12	25	1 144	861	191	4 046	7 240	6 927	1 239	3 994	28 946
Врученных отправок, получивших конечное состояние не в срок (BO_14)	39	142	13	7	543	8	22	28	264	29	665	264	142	38	87	2 291
Врученных отправок, получивших конечное состояние в срок (CO_09), %	32,8%	78,8%	95,8%	94,3%	73,9%	33,3%	12,0%	97,5%	69,0%	84,7%	83,4%	96,3%	97,9%	96,9%	97,8%	92,0%

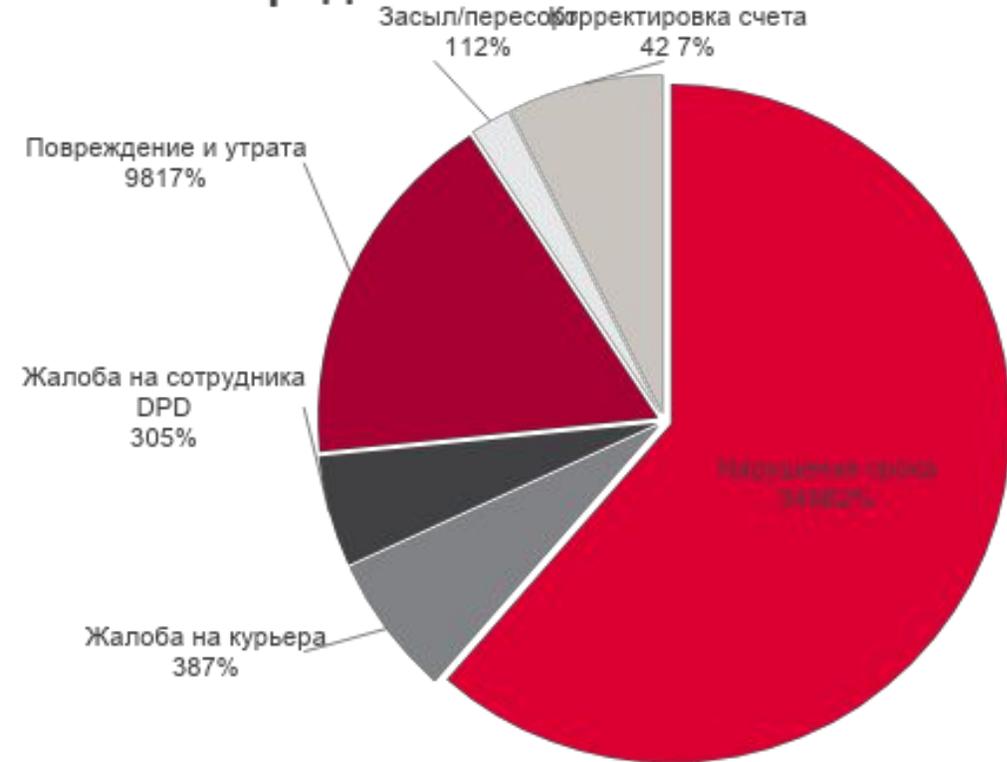
В Печоре нет Аргис и ТСД. Нет условий для своевременной простановки КС

Жалобы из внешних источников(feedback, соц. сети и сайты отзывов) за 12 неделью

Распределение жалоб по регионам (568 шт)



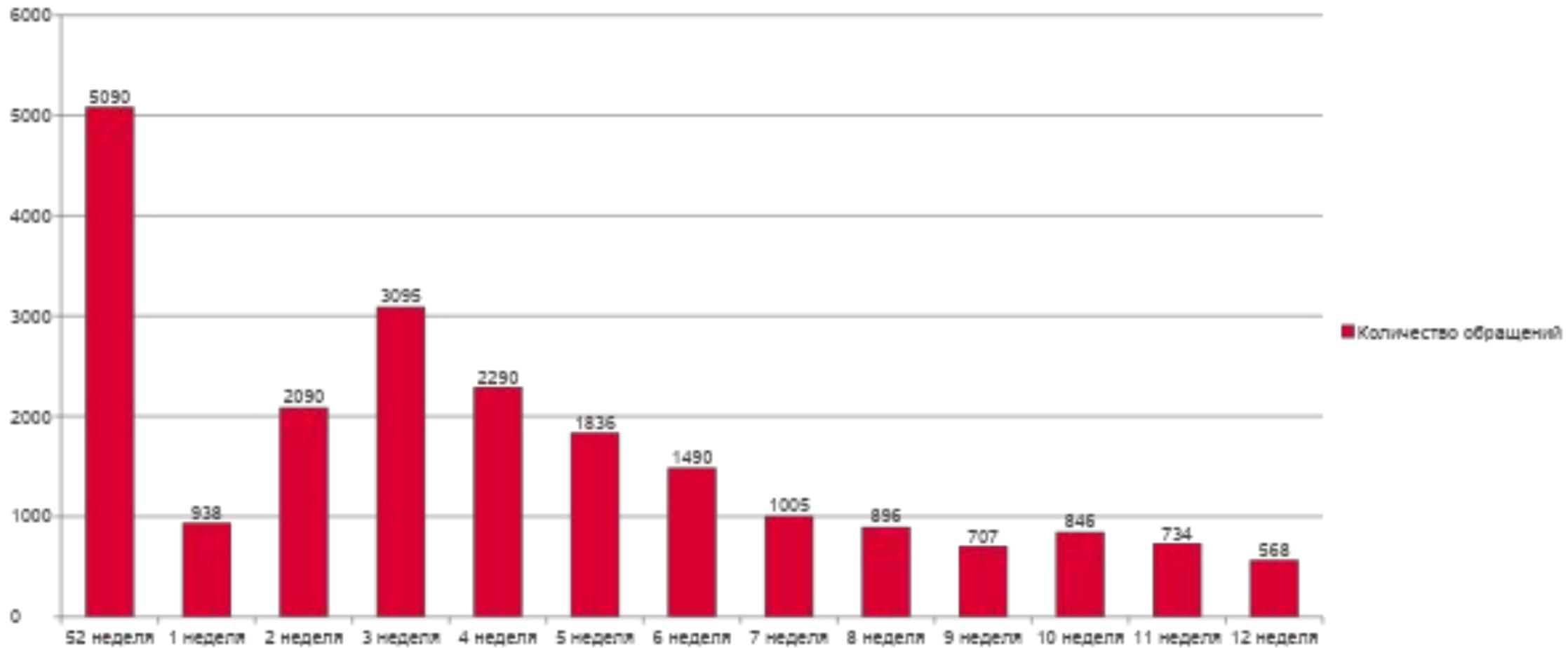
Распределение жалоб по тематикам (568 шт)



* « Жалоба на сотрудника DPD» - некорректное консультированием, общение по телефону/на терминале при оформлении заказа или выдаче посылок.

«Корректировка счета»: неверное образмеривание посылок, неверный выбор услуги при оформлении заказа сотрудником терминала или КЦ.

Кол-во обращений с 52 по 12 неделю.



Качество Predict – 12 неделя (в рамках проекта Predict)

Москва		
Филиал	Качество	% маршрутизации
M11	61%	37%
M77	59%	69%
M71	47%	31%
M16	69%	33%
M12	54%	26%
M14	69%	85%
M72	84%	22%
M13	69%	80%
MOX	77%	9%
MON	62%	8%
M15	60%	64%
M74	61%	0%
Итого:	65%	30%

Северо-Запад		
Филиал	Качество	% маршрутизации
L12	61%	27%
LED	36%	28%
ARH	74%	99%
KGD	79%	100%
PES	81%	66%
SCW	81%	64%
MMK	78%	99%
Итого:	58%	40%

Сибирь и ДВ		
Филиал	Качество	% маршрутизации
HTA	65%	90%
KEJ	68%	99%
OVB	74%	32%
ABA	77%	86%
OMS	82%	92%
BAX	81%	85%
IKT	78%	84%
BCK	83%	82%
USU	90%	100%
TOF	83%	90%
Итого:	78%	71%

Центр		
Филиал	Качество	% маршрутизации
KLD	84%	61%
YAR	56%	93%
BZK	65%	83%
VGD	71%	97%
KMW	68%	89%
EGO	75%	93%
KLF	78%	88%
IWA	77%	72%
OEL	83%	84%
Итого:	73%	76%

Приволжье		
Филиал	Качество	% маршрутизации
KUF	68%	77%
KZN	66%	81%
IJK	74%	72%
GOJ	72%	53%
RTW	72%	54%
SKX	82%	97%
JOK	84%	94%
TGL	77%	72%
KVX	80%	82%
Итого:	73%	71%

Юг		
Филиал	Качество	% маршрутизации
NOI	69%	93%
TGR	65%	81%
ROV	62%	63%
KRR	63%	45%
PGK	82%	56%
ASF	72%	93%
AER	60%	11%
OGZ	85%	93%
STW	80%	75%
VIV	94%	53%
Итого:	72%	62%

Урал		
Филиал	Качество	% маршрутизации
TJM	33%	0%
SVX	72%	12%
REN	64%	87%
SGC	65%	34%
UFA	72%	32%
CEK	75%	80%
PEE	74%	85%
NJC	94%	89%
Итого:	73%	42%

План:

- 90 % качества попадания в интервал Predict (включая ранее ДО)
- 80% маршрутизации

Predict – 12 неделя (терминалы вне проекта)

Москва		
Филиал	Качество	% маршрутизации
M17	72%	99%
M75	61%	92%
M76	78%	97%
Итого:	68%	96%

Северо-Запад		
Филиал	Качество	% маршрутизации
NVR	54%	67%
PKV	65%	54%
SDX	22%	53%
VBR	43%	62%
Итого:	45%	58%

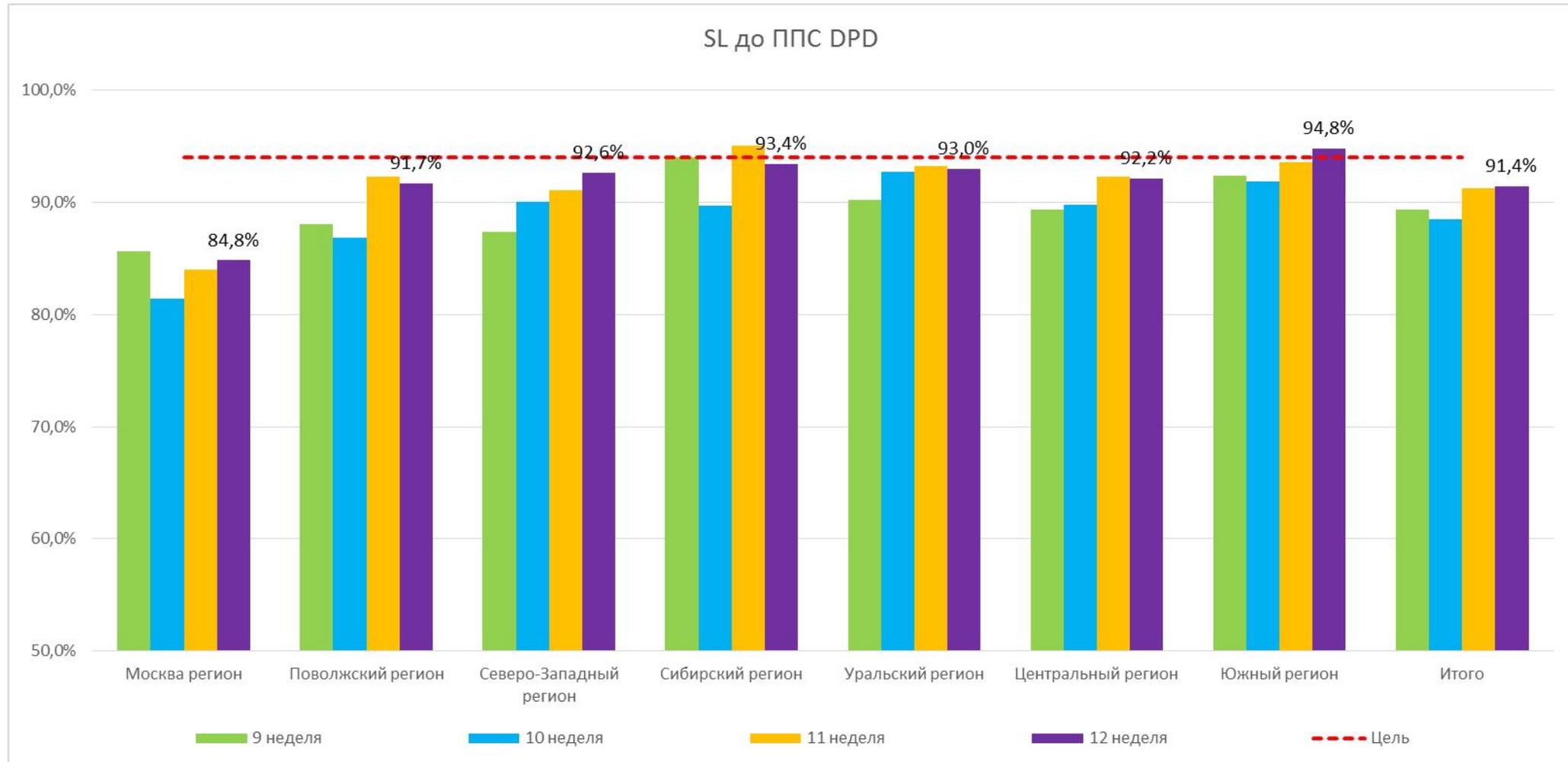
Приволжье		
Филиал	Качество	% маршрутизации
CSY	55%	10%
Итого:	63%	10%

Центр		
Филиал	Качество	% маршрутизации
LPK	77%	72%
RYB	70%	46%
SOL	86%	25%
TYA	74%	11%
URS	49%	12%
VLM	92%	20%
VOZ	56%	43%
Итого:	68%	34%

Сибирь и ДВ		
Филиал	Качество	% маршрутизации
NXD	62%	51%
UUD	52%	7%
VVO	83%	11%
Итого:	72%	12%

Юг		
Филиал	Качество	% маршрутизации
ARR	97%	7%
ESL	69%	98%
GRV	67%	77%
MCX	65%	50%
SIM	67%	100%
SVP	60%	100%
VLK	60%	100%
VOG	61%	60%
Итого:	64%	73%

Своевременность доставки до ППС*



* - Данные предоставлены на основании списка клиентов, которые составляют 90% доставок до ППС.