

Дистанционное обучение B2C



Базовый уровень
2021



Подразделения компании

Филиал

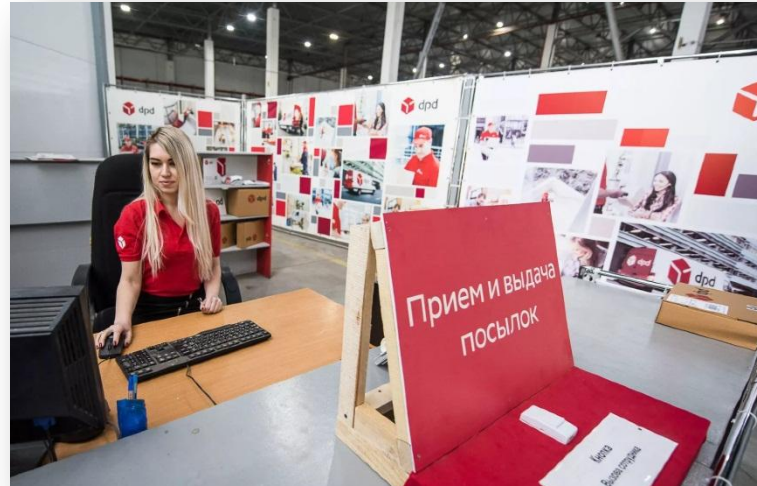
- **Филиал** - административное подразделение, обособленное подразделение DPD, зарегистрированное в любом городе РФ, включающее в себя более мелкие подразделения.
- **Филиал** имеет в своем составе помещения терминала и офиса, оснащенные оборудованием, позволяющим выполнять требования процедур. **Функционально роль в доставке не играет.**
- Имеет трехзначный код (**бренч код**), состоящий из латинских букв: **MOW**, **KUF**, **VOZ**



Подразделения компании

Агент-филиал. Агент-провайдер

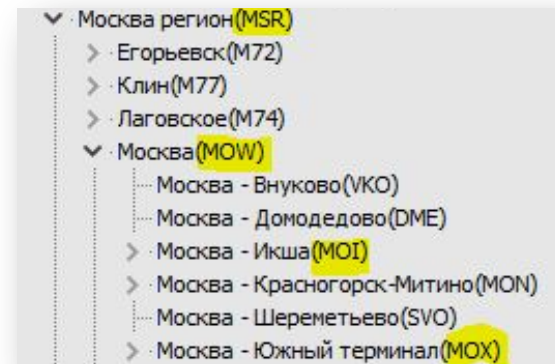
- **Агент-филиал** - отдельное юридическое лицо с полномочиями и полными функциями филиала DPD. Каждый агент-филиал закреплен за определенным филиалом (филиалом ответственности). Имеет трехзначный код, состоящий из латинских букв: **NVR, VGD**.
- **Агент-провайдер** - отдельное юридическое лицо, осуществляющее функции приема и доставки заказов от/до двери. **Самопривоз/самовывоз** в населенных пунктах, обслуживаемых агентами-провайдерами **не осуществляется**. Имеет трехзначный код, состоящий из латинских букв: **GDX, NZR**.



Подразделения компании

Терминал

- **Терминал** - это комплекс сооружений, технологических и технических устройств, которые предназначены для выполнения всевозможных логистических операций;
- Находится за городом на промышленных территориях;
- Собственность **DPD**;
- Работают в **Аргис**;
- Имеет трехзначный код, состоящий из латинских букв: **MOI, LED, ASF, VOZ**;
- На **грузовых терминалах** происходят:
 - погрузочно-разгрузочные работы,
 - сортировка,
 - хранение грузов,
 - осуществляется самопривоз и самовывоз груза;



Подразделения компании

Сортировочные центры в Москве

- **МОI**

Адрес: 141860, Россия, обл Московская, р-н Дмитровский, рп Икша, Кузяево, дом 4, городское поселение Икша. Деревня Кузяево, строение 4

- **МОХ**

Адрес: 142000, Россия, обл Московская, г Домодедово, мкр Северный, ул Логистическая, дом 1/7, пав. блок 7В

Нет самопривоза и самовывоза!

От двЕри до двЕри!



Подразделения компании Сити-депо



- **Сити-депо** - это отдельное структурное подразделение DPD, выполняющее роль мини-терминала с ограниченной операционной площадью меньших размеров;
- Находится в черте города;
- Собственность **DPD**;
- Работают в **Аргис**;
- Имеет трехзначный код, состоящий из латинской буквы и двух цифр: **M71, M13, K11, L12**.

Подразделения компании

ПВП

- **ПВП** (пункты приема и выдачи посылок) - это собственные пункты приема и выдачи посылок с ограничениями по габаритам и весу. Как правило, имеет более удобное расположение, чем терминал или сити-депо;
- Может находиться в **центре города**;
- Собственность **DPD**;
- Работают в **Аргис**;
- Имеет трехзначный код, состоящий из двух цифр и латинской буквы : **02A, 11A**.



Подразделения компании

Партнерская сеть (ПС)

- **Партнерская сеть (ПС)** – это сеть пунктов приема-выдачи посылок, которой управляет сторонняя организация, т.е. отдельное юридическое лицо;
- Партнеры, не АО «ДПД РУС»;
- **Не работают в Аргис;**
- Партнерские сети оказывают услуги от имени DPD в России через свои пункты приема и выдачи или постаматы/почтоматы;
- Имеет трехзначный/четырёхзначный код, состоящий из двух/трех цифр и латинской буквы : **16Q, 002U**.
- **Пункт партнерской сети (ППС)** - пункт, на котором принимаются (**самопривоз**) и выдаются (**самовывоз**) посылки сотрудниками компании-партнера.



Подразделения компании

Почтоматы

- **Почтомат (почтовый автомат) или постамаат** - это автоматизированный терминал по выдаче малогабаритных посылок и товаров, которые были приобретены в интернет-магазинах;
- **Станция самообслуживания;**
- Получатель может самостоятельно (без участия представителей DPD) получать пересылаемые по сети DPD Отправки.



- **Почтомат** оборудован ячейками разного размера: S (small — маленький), M (medium — средний), L (large — большой), в которых хранятся заказы;
- С сенсорным экраном и консольной панелью, для управления процессом получения заказов;
- С купюроприемником и слотом для оплаты покупки при помощи пластиковой карты.
- **Постаматы** устанавливаются в местах сосредоточения максимального потока горожан, что позволяет предоставить дополнительный комфорт пользования благодаря возможности выбора ближайшего к дому терминала: на вои крупных торговых центрах, гипермаркетах, офисных зданиях и на ули



Подразделения компании

Импланты

- Сотрудник DPD территориально находящийся на **складе наших крупных клиентов** для оперативного оформления и приема заказов;
- **Работают в АРГИС;**
- Работают на территории Москвы и др. городах;
- Имеет трехзначный код, состоящий из латинской буквы и двух цифр: **M51, M29.**



ВАЖНО!

В диалоге с клиентом употребляем только слово «**ПУНКТ**» для любого вида подразделения.



Сеть приема и выдачи посылок **Pickup**

- **Pickup** (**самопривоз/самовывоз**) является одной из самых развитых сетей приема и выдачи посылок в Европе и в России;
- В России мы развиваем сеть **собственных и партнерских пунктов приема и выдачи** посылок, а также **постаматов/почтомато**



Действующие лица

Менеджеры
по продажам



Они продвигают продукты DPD на рынке. Помогают нашим клиентам взаимовыгодно сотрудничать с нами.

Сотрудники
контакт-центра



Принимают входящие звонки от клиентов. Принимают заказы на перевозку грузов. Консультируют о местонахождении отправки по запросу клиентов.

Координаторы



Взаимодействуют с получателями и отправителями на терминале. Принимают и выдают посылки. Инкассируют курьеров.

Курьеры



Принимают грузы у отправителей и доставляют их получателям.

Сотрудники
сортировки



Обрабатывают посылки на терминале: взвешивают, обмеряют, клеят наклейки и отвечают за её отправку в город назначения. Загружают/разгружают лайнхоллы, делают обрешетку.

Диспетчеры



Взаимодействуют с курьерами и отвечают за своевременные прием и доставку посылки до получателя.

Транспортные средства

Лайнхол – 20-ти тонник, регулярный маршрут транспортной сети DPD, по которому следуют транспортные средства строго по расписанию между филиалами.



Лайнхол

Челнок – газель, бычок, регулярный маршрут транспортной сети, по которому следуют рейсовые транспортные средства внутри одного филиала (совокупность рейсов), автомобиль, курсирующий между терминалом и сити/авиа-депо, ПВП.



Челнок

Автомобиль районный – ларгус, на регулярной основе осуществляющий прием у отправителя и доставку до получателя в районе приема/доставки. Доставляет посылки от ППС до нашего пункта и от нашего пункта до ППС.



Районный автомобиль
(курьерский)

Самопривоз

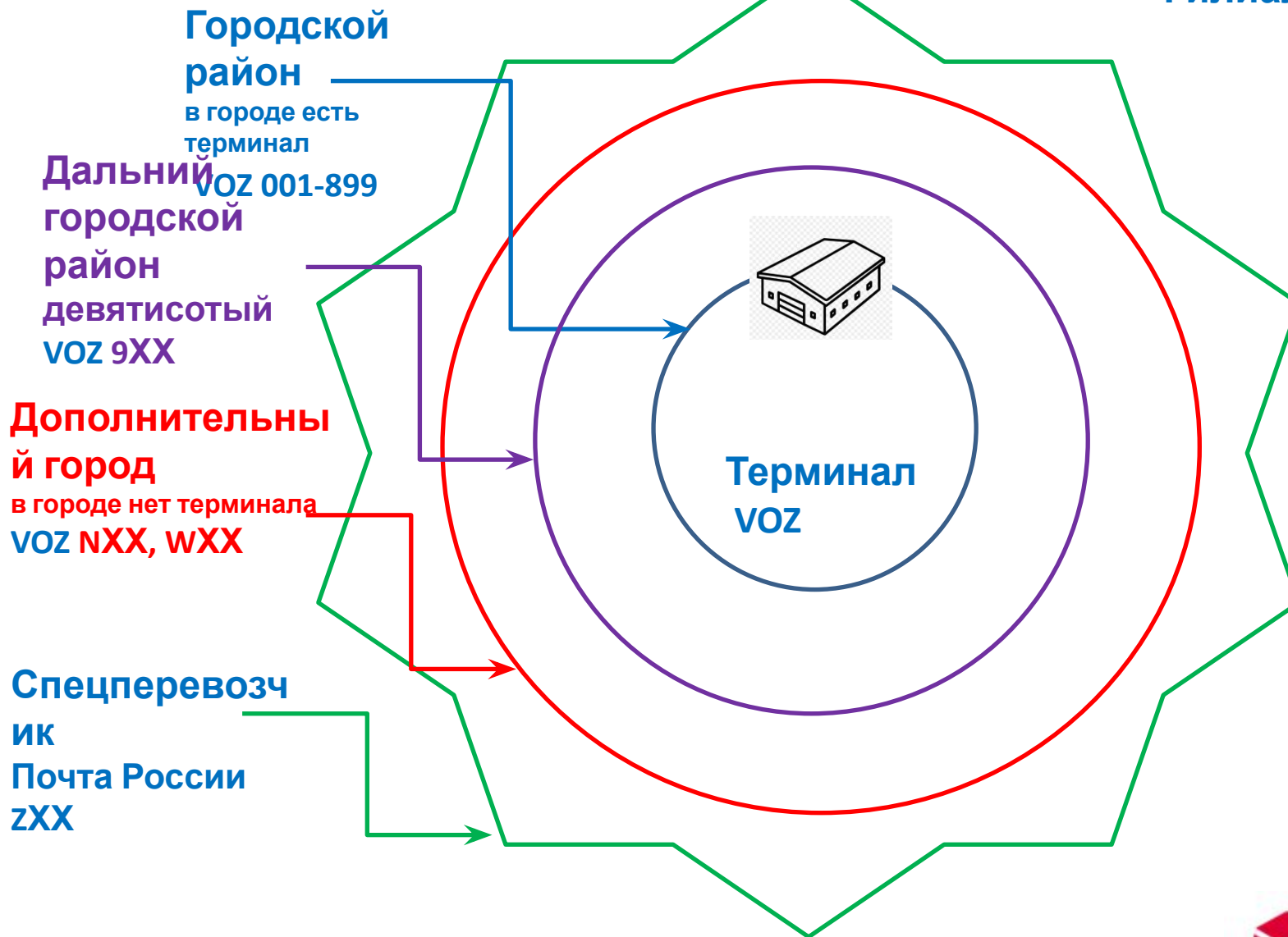


Самовывоз

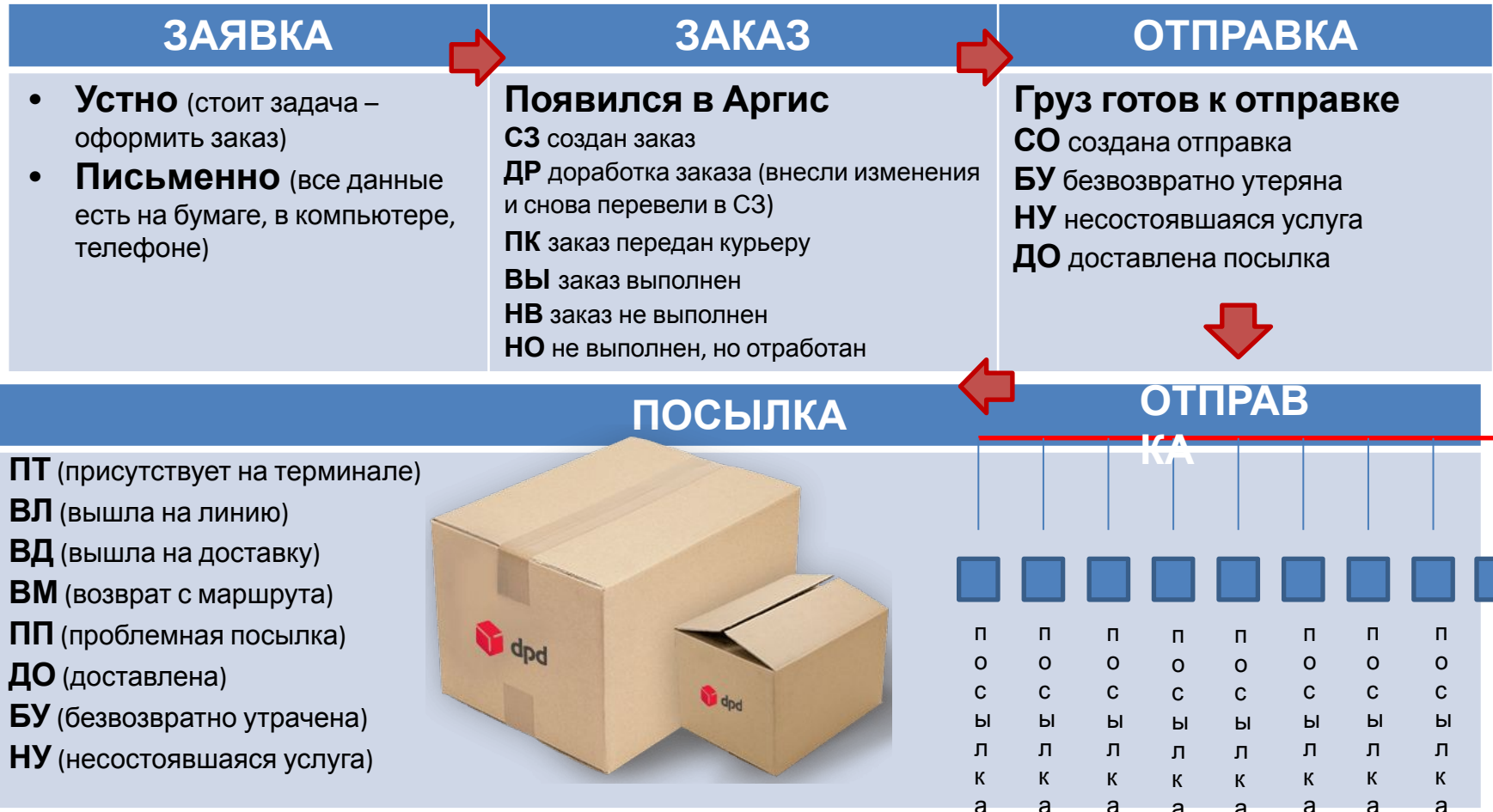


Районы обслуживания

Филиал VOZ



КОДЫ СОСТОЯНИЙ



Процесс перемещения посылки

Пункт приема (отправки)

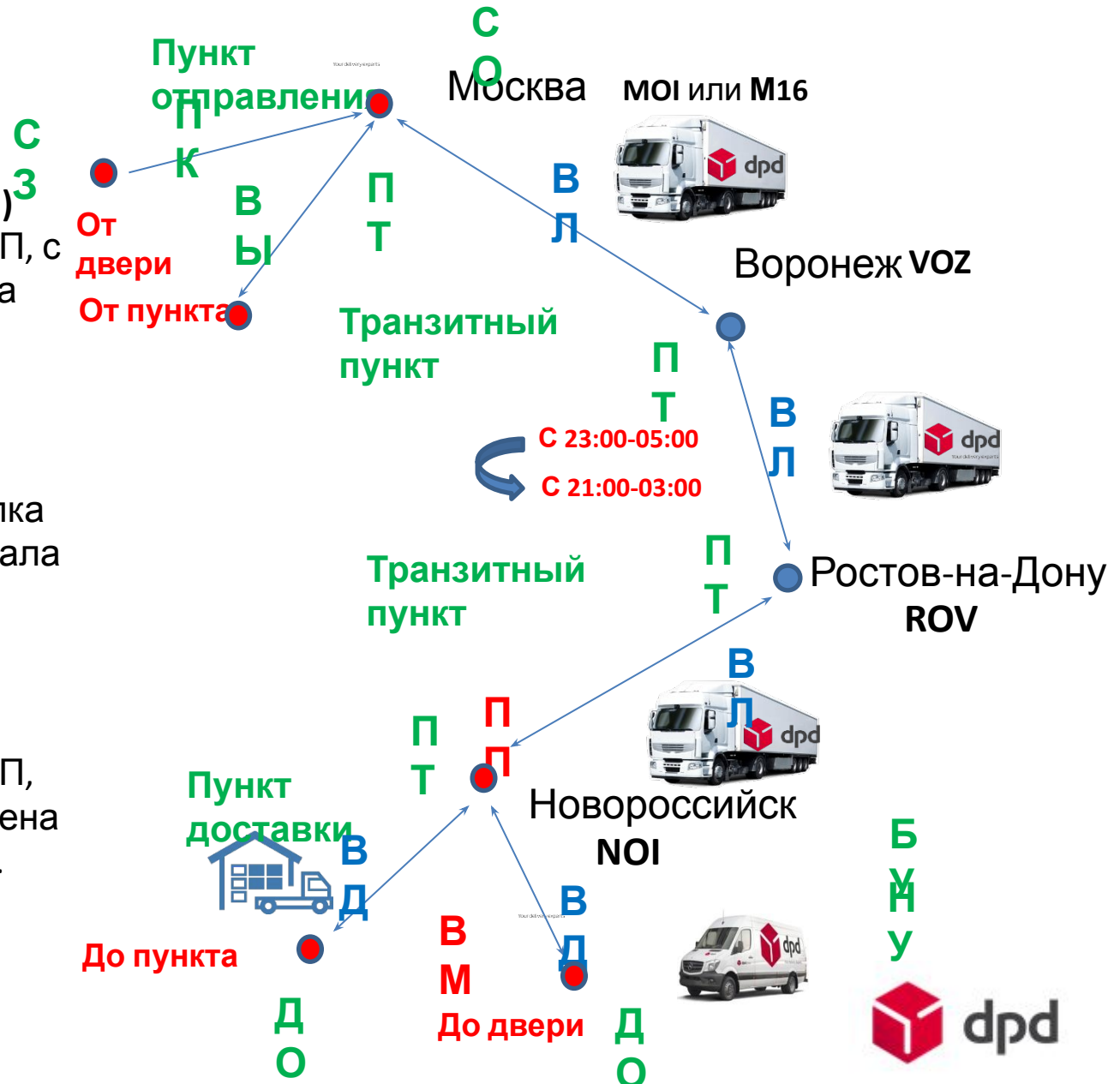
Терминал, Сити-депо, ПВП, с которого была отправлена посылка.

Транзитный (промежуточный) пункт

Терминал, который посылка прошла транзитом и поехала дальше.

Пункт доставки (получения)

Терминал, Сити-депо, ПВП, на который была доставлена посылка. Конечный пункт.



Основные понятия логистики



Клиент



Заказ



Отправка



Посылка



Наклейка DPD



Консолидированное место

Основные понятия логистики

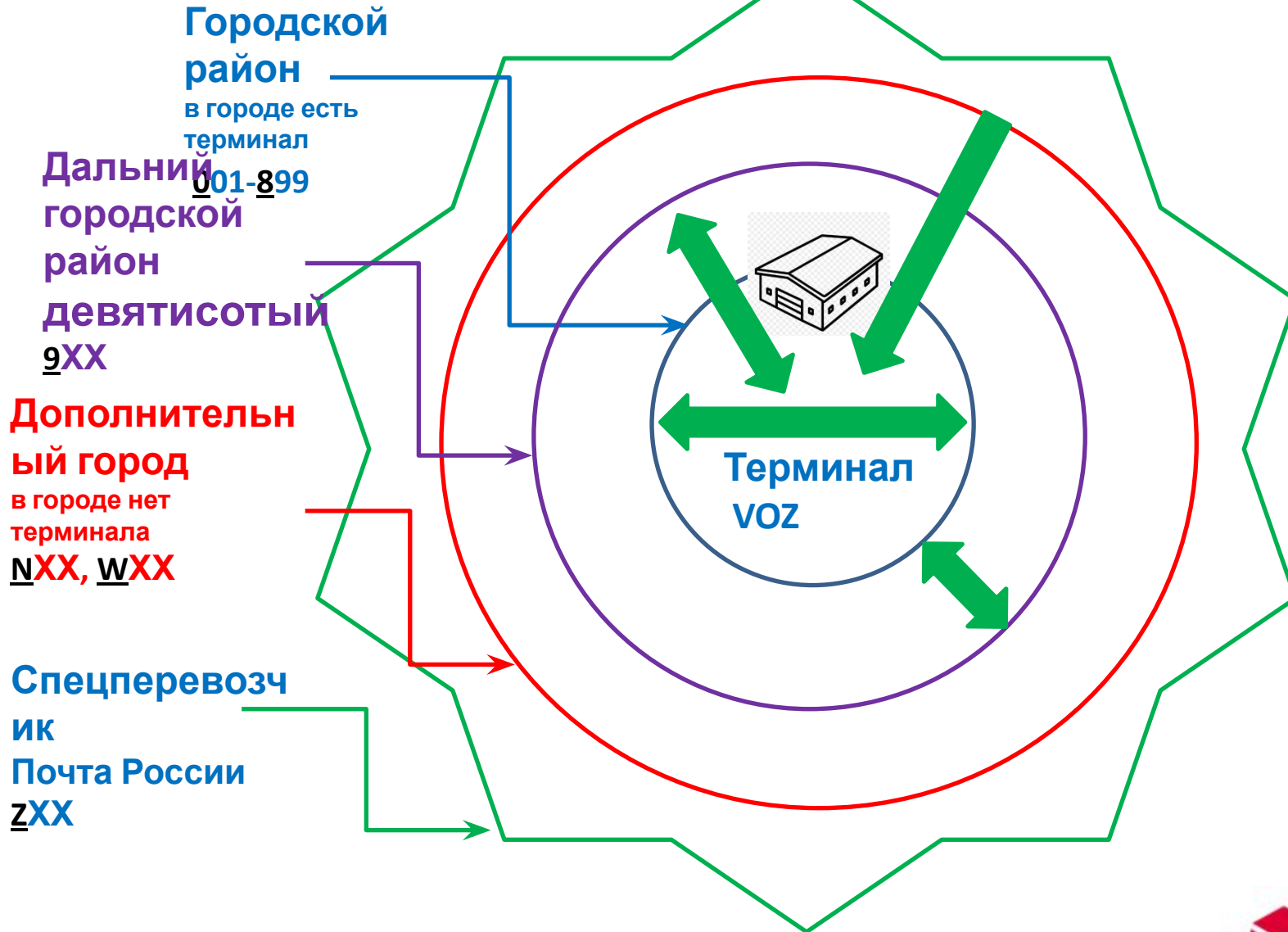
- **Заявка** – поручение клиента в устной или письменной форме об оказании основной, специальной и/или дополнительной услуги.
- **Заказ** – поручение клиента, оформленное на основании Заявки в операционной системе Исполнителя, с присвоенным номером, который указывается в Накладной DPD / Реестре приема / Реестре доставки /CMR, и содержащее всю необходимую информацию для оказания заказанной услуги.
- **Отправка** – совокупность Посылок пересылаемых с одного адреса на другой по одному заказу.
- **Посылка, Грузовое место/груз** – любой конверт, пакет, мешок, коробка, палет, контейнер, переданные Исполнителю, принятые Исполнителем и пересылаемые по договору на оказание услуг почтовой связи по одной Наклейке DPD.

ПОСЫЛКА А



Бесплатная Переадресация

Филиал VOZ



Переадресация в Москве между Сити- депо

Филиал MOU

(включает в себя Терминалы, Сити-депо, ПВП, ППС и т.д.)

Переадресация с **M11** на **M16**

+1 рабочий день (срок доставки
увеличивается)

Не обещаем получателю доставку
завтра. Доставка будет
послезавтра. Если во вторник
попросили переадресацию, то
доставка будет в четверг

Переадресация на Москву
и из Москвы, будет платной
с терминалов

M71, M72, M74, M75, M77, M78

