

СДЕК

**Давай
ЗНАКОМИТЬСЯ!**

Новосибирск, 2021 г.



Знакомство участников

- ФИО
- Сколько тебе лет?
- Чем увлекаешься в свободное время



Правила обучения



По имени и на ТЫ



Телефон



Активное участие



Обратная связь
Что понравилось?
Что добавить, изменить?



Право на ошибку



Соблюдение тайминга

План обучения

За время 10 дневного обучения Ты:

1. Познакомишься с компанией **CDEK**
2. Узнаешь основные темы обращений клиентов.
3. Изучишь услуги, доп.услуги и сборы в Компании.
4. Познакомишься с программой: "Экспресс-курьер 5" (ЭК5).
5. Научишься создавать и редактировать заявки на вызов курьера.



План обучения

7. Научишься отслеживать посылки и согласовывать доставку.
8. Узнаешь о возможностях нашего сайта: cdek.ru и личного кабинета.
9. Пройдешь 3 теста на закрепление пройденного материала:
 - Опасные грузы
 - Промежуточный тест
 - Итоговый тест. Результат > 95%



СДЭК - ЭТО?

С → Служба
Д → Доставки
Э → Экспресс
К → Курьер



Наша миссия

Мы оказываем людям и компаниям спектр услуг своевременной и гарантированной доставки, постоянно повышая уровень сервиса, внедряя новые технологии, эффективно используя внутренний потенциал и внешние ресурсы.



Наши ценности



За посылкой человек

В каждом отправлении судьба, история, значимое событие для компании, человека и его близких. Именно это определяет все наши действия.



СДЭК - это МЫ

Мы любим свою работу и делаем ее хорошо. Мы помогаем и поддерживаем друг друга. От каждого из нас зависит результат.



Становимся лучше

Каждый день мы получаем новые знания, находим новые идеи, возможности и решения. Внедряем их в жизнь.



Держим слово

Чтобы держать своё слово, мы готовы делать больше, находить нестандартные решения для клиентов коллег и партнеров.



Открытость

Мы открыто делимся нашими достижениями и честно говорим об ошибках. Мы искренны с нашими клиентами и коллегами.

СДЕК доверяют свои грузы:

AliExpress™

 МТС



Снежная
Королева

RESERVED

H&M

 HENDERSON


adidas®



GLORIA JEANS

COLIN'S

Жизнь в стиле Экспресс

Ссылки на видеоролики:

[Хронограф CDEK - нам 21 год!](#)

[Один день из жизни CDEK](#)





“За посылкой человек. В каждом отправлении - судьба, история, значимое событие для компании, человека и его близких. Именно это определяет все наши действия. Мы делимся нашими достижениями и открыто говорим об ошибках. Мы честны с нашими клиентами и коллегами. Каждый день мы получаем новые знания, находим новые идеи, возможности и решения. Внедряем их в жизнь”.

Леонид Гольдорт
Генеральный директор

Кто такой оператор Call-центра?

Оператор call-центра - специалист, который помогает быстро получить информацию и поможет решить любую проблему



Какими качествами должен обладать оператор Call-центра?



Коммуникабельность

Стрессоустойчивость

Креативность

Вежливость

Жизнь в стиле Экспресс

Мы в Instagram:

[@cdek.service](#)

[@cdek.people](#)

[@cdek.university](#)

**Подписывайся и следи за
новостями!**



Приятно было с
тобой
познакомиться!



Основные темы обращений

Отслеживание
посылки

Изменение
информации
в заказе

Согласование
доставки

Вызов
курьера

Расчет
стоимости и
сроков
доставки

Вопросы по
личному
кабинету

База знаний CDEK

База знаний **CDEK** - это источник информации, хранилище нормативных и информационных документов для всех сотрудников.

Ссылка на базу знаний
[тут](#)



введите название документа или ключевое слово



Услуги КОМПАНИИ

Новосибирск, 2021 г.



Виды перевозок CDEK



Типы заказа

Доставка

1. Заключение договора возмездного оказания курьерских услуг (ВОКУ) не является обязательным.
1. Договор заключается только с юридическими и самозанятыми лицами.

Интернет Магазин

1. Заключен договор по типу «ИМ»
2. Договор заключается только с юридическими и самозанятыми лицами.
3. Возможна отправка груза с **наложенным платежом**.
4. Клиент самостоятельно формирует накладные в своем личном кабинете.

Наложенный платеж - сумма, которую адресат должен оплатить при получении письма или посылки.

После оплаты получателем, сумма наложенного платежа перечисляется отправителю денежным переводом.

Прием наложенного платежа в **Казахстане** возможен, если заключено доп.соглашение **"СДЭК-Азия"**



Режимы доставки

1. Дверь-Дверь
2. Дверь-Склад
3. Склад-Дверь
4. Склад-Склад
5. Склад-Постамаат
6. Дверь-Постамаат
7. Терминал-Терминал
(Аэропорт)



Сроки доставки



Исчисляются в **рабочих днях**, не считая дня приема груза, выходных (сб, вс) и праздничных дней

Ответственность: 3% от стоимости основной услуги доставки за каждый просроченный рабочий день (**кроме срочных услуг**)

Расчет стоимости отправления

Осуществляется, исходя из **наибольшего значения физического или объемного веса**.

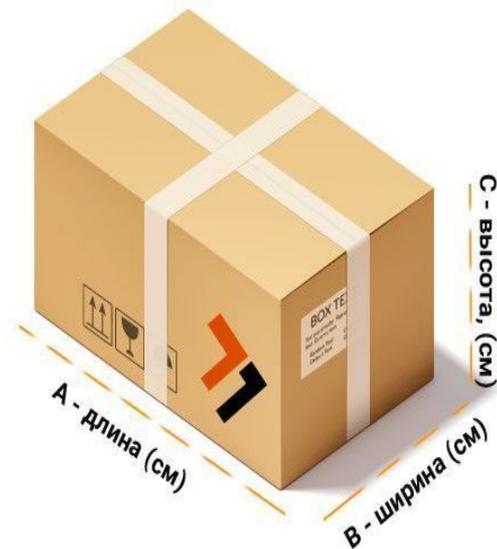
Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения

Например: вес 17 кг 200 г, для расчета стоимости берем округленный вес 18 кг

Расчёт объемного веса производится по формуле:

длина (см) * ширина (см) * высота (см) / 5000

$$\text{Объёмный вес (кг)} = \frac{A * B * C}{5000}$$



Группа услуг "Экспресс-доставка"

тип заказа "доставка"/ ИМ

Экспресс лайт

- Доступна для направлений:
внутри и между странами таможенного союза
(Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)
- Режимы доставки:
Дверь-дверь, дверь-склад, склад-дверь, склад-склад, склад-постамат, дверь-постамат.
- **Вес отправок до 29 кг.**
- **Схемы доставки: воздух/земля.**



Группа услуг "Экспресс-доставка"

тип заказа "доставка"/ ИМ

Экспресс тяжеловесы

- Доступна для направлений:
внутри и между странами таможенного союза
(Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан).
- Режимы доставки: **дверь-дверь, дверь-склад, склад-дверь, склад-склад.**
- **Вес отправок от 30 кг.**
- **Схемы доставки: воздух/земля.**



Группа услуг "Экспресс-доставка"

тип заказа "доставка"/ ИМ

Экспресс

- Доставка **документов и грузов.**
- Доступна для направлений:
внутри и между странами таможенного союза
(Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)
- Режимы доставки:
Дверь-дверь, дверь-склад, склад-дверь, склад-склад, склад-постамат, дверь-постамат.
- **Вес отправлений не ограничен**
- **Схемы доставки: воздух/земля**



Группа услуг "Срочная доставка"

тип заказа "доставка"/ ИМ

Супер-экспресс

- Экспресс доставка документов и грузов
- Доступна для направлений:
внутри и между странами таможенного союза
(Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)
- Доставка до 9.00, 10.00, ..., 14.00, 18.00 ч. в зависимости от направления.
- Режимы доставки: Дверь-дверь
- Вес отправлений имеет ограничения в зависимости от направления доставки.
- Схемы доставки: воздух/земля



Группа услуг "Срочная доставка"

тип заказа "доставка"/ ИМ

Блиц-экспресс

- Доставка **документов**
- Доступна для направлений: по России
- Доставка до 00.00, 01.00, ..., 10.00, ..., 14.00, 18.00 ч. в зависимости от направления.
- Режимы доставки: **Дверь-дверь**
- Вес отправок: **до 5 кг**
- Схемы доставки: **воздух/земля**



Ответственность за нарушение сроков доставки по услугам “Супер-экспресс”, “Блиц-экспресс”

При задержке доставки **более** чем на час от прайсового срока доставки составляет **100%** от стоимости основной услуги по доставке Отправления;

При задержке доставки **менее** часа от прайсового срока доставки составляет **разницу** между стоимостью услуг «экспресс-лайт»

Группа услуг "Экономичная доставка"

тип заказа "доставка"/ ИМ

Экономичный
экспресс

Магистральный
экспресс

Магистральный
супер-экспресс*

- Экономичная доставка документов и грузов за счет увеличения сроков
- Режим доставки: **Склад - Склад**
- Дополнительные услуги:
 - "Забор в городе отправителе"
 - "Доставка в городе получателе"
- Доступны для направлений: внутри и между странами таможенного союза (Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)
- Вес отправок не ограничен.

* При несвоевременной доставке осуществляется возврат до 100% от стоимости.

Авиакарго

тип заказа "доставка"

- Экспресс доставка тяжелых грузов весом от 30 кг
- Режим доставки: терминал-терминал (аэропорт)
- Доступна для направлений: внутри и между странами таможенного союза (Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)



Посылочка

тип заказа "доставка"

- Только для физических лиц
- Режим доставки:
склад-склад; склад-постамат
- Доступна для направлений: внутри и между странами таможенного союза (Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)
- В тариф входит стоимость короба и услуга доставки
- 4 вида коробок



Коробка	Габариты	Максимально допустимый вес вложения	Что поместится
XS	17x12x9 см	До 0,5 кг	Бижутерия, украшения, гаджет
S	21x20x11 см	До 2 кг	Книги, набор открыток, сувениры
M	33x25x15 см	До 5 кг	Одежда, обувь, детские игрушки
L	34x33x26 см	До 12 кг	Верхняя одежда, постельные принадлежности, мелкая бытовая техника

Доставка до Постамата

тип заказа "доставка"/ ИМ

Общие требования при работе с накладной «... до постамата»

- Максимальный вес - 30 кг.;
- Габариты до 64*36*40 см.;
- Количество мест: не более 1;
- Режимы доставки:
"дверь-постамаат", "склад-постамаат";
- Доступны тарифы:
"Экспресс-лайт", "Посылка", "Экономичная посылка", "Посылочка"; "Интервальный экспресс-лайт";



Доставка до Постамата

тип заказа "доставка"/ ИМ

- Доступны доп. услуги:
«Страхование/объявленная стоимость»,
«Опасный груз»;
- Срок хранения:
3 календарных дня с даты размещения;
- Доступна для направлений: **по РФ**;
- Максимальная объявленная стоимость: **не более 200 000 рублей**;
- Оплата стоимости товара и/или услуг по доставке: **только безналичным способом**



Наложка

сервис для физических лиц

Наложка -сервис безопасных сделок купли-продажи товаров с доставкой через СДЭК и возможностью получения оплаты за проданные товары на банковскую карту Продавца

[Сайт наших партнеров](#)



Основные услуги для Интернет-магазинов

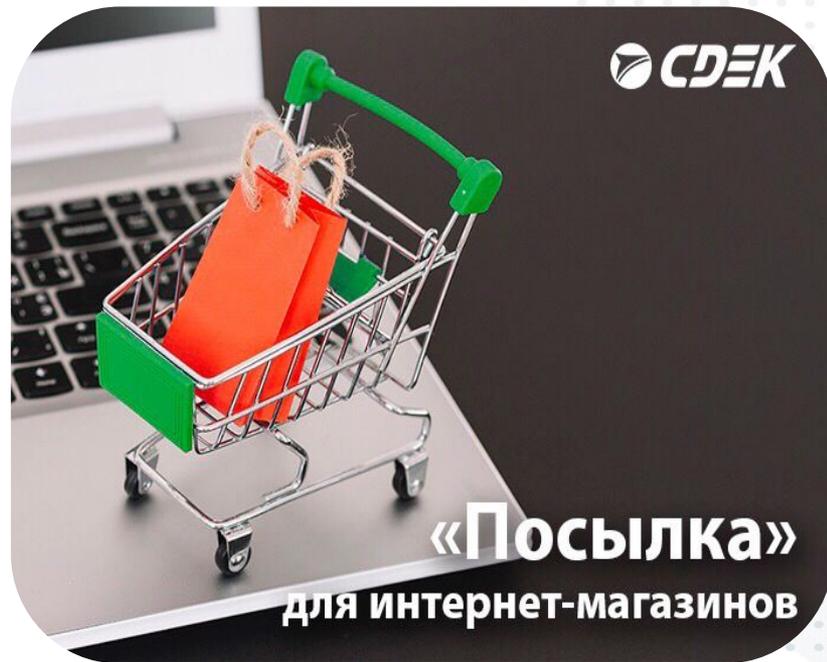
Услуга «Интернет-магазин» – комплекс услуг для компаний, осуществляющих дистанционную торговлю, включающий в себя доставку со склада организации до конечного потребителя и прием денежных средств за товар от имени и по поручению компании, занимающейся дистанционной торговлей



Посылка

тип заказа "ИМ"

- Вес отправлений до 29 кг
- Режимы доставки:
дверь-дверь, дверь-склад,
склад-дверь, склад-склад.
склад-постамат, дверь-постамат
- Схемы доставки: воздух/земля



Экономичная посылка

тип заказа "ИМ"

Услуга экономичной доставки товаров для компаний, осуществляющих дистанционную торговлю

- **Максимальный вес - до 50 кг**
- **Режимы доставки:**
склад-дверь, склад-склад
- **Доступны для направлений: внутри и между странами таможенного союза (Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)**



Забор для ИМ

только по заявке

- Забор консолидации от ИМ и доставка до склада СДЭК города отправителя
- Услуга осуществляется в пределах одного города
- Режим доставки:
дверь - склад



Возврат

тип заказа "ИМ"

1. **Возврату подлежат отправления:**
 - получен отказ от получателя
 - истек срок хранения
 - осуществлена частичная доставка
1. **Режимы доставки:**
склад-дверь, склад-склад
1. **Возврат осуществляется за счет ИМ**
1. **Возврат осуществляет СДЕК по графику, выбранному клиентом при согласовании договора (1 раз в неделю, 1 раз в месяц и др.)**



Фулфилмент

тип заказа "ИМ"

Фулфилмент - это комплекс складских услуг, предоставляемых для интернет-магазинов.

Что входит в фулфилмент?

- Приемка
- Хранение товаров
- Упаковка
- Обработка
- Комплектация заказов

Почта, которую необходимо предоставить клиенту в случае обращения по вопросу фулфилмента: ff1@cdek.ru



Фулфилмент

тип заказа "ИМ"

Услуга для тех, кто:

- только открывает собственный интернет-магазин и не знает, как организовать хранение товаров,
- не хочет переплачивать за аренду склада,
- расширяет географию продаж в регионы,
- работает с маркетплейсами,
- продает товары в центральную часть России или за рубеж.



Одни из складов фулфилмента тип заказа "ИМ"



CDEK Маркет

тип заказа "ИМ"

**Собственный маркетплейс
СДЭК.**

Объединяет на одной
площадке множество
интернет-магазинов по
типу AliExpress.

Сервис позволяет
увеличить продажи ИМ.





Дополнительные услуги и сборы



Дополнительные услуги -
услуги, которые
предоставляются
дополнительно к основным
и не могут быть
предоставлены без оказания
основной услуги.

Бесплатная упаковка

Конверт картонный А4

Конверт картонный А4
"Супер Экспресс"
(доставка 24 часа)

- Формат 265x340x40 мм.
- Для вложений до 0,5 кг и не более 15 мм по высоте
- Печатная продукция: документы, паспорта, фотографии книги, буклеты, журналы и т.д.



Бесплатная упаковка



Пакет курьерский А4

Формат 260х340х50 мм., до 2 кг



Пакет курьерский А3

Формат 350х420х50 мм., до 3 кг



Детские мягкие игрушки
Кожгалантерея: перчатки,
сумки
Одежда
Обувь (в коробке)
Рюкзаки
Текстиль: постельные и
кухонные принадлежности в
упаковке производителя и т.д



Платная упаковка

Со стоимостью и видами платной упаковки можно ознакомиться на нашем сайте: cdek.ru

Раздел “Справка” -
Описание дополнительных
услуг



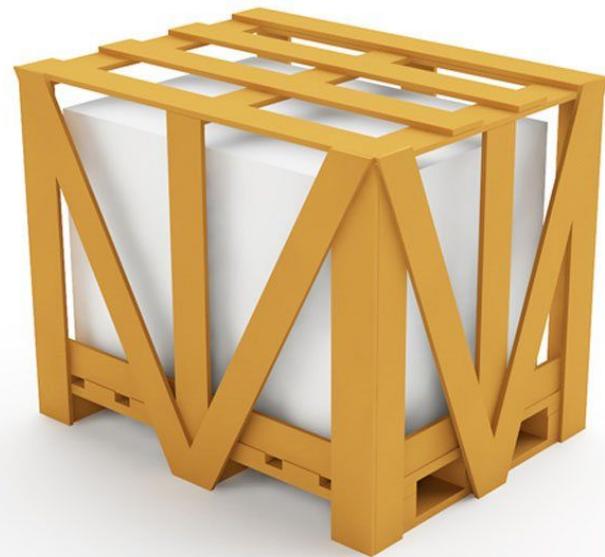
Обрешетка

Для большей сохранности отправления компания СДЭК предлагает услуги по обрешетке груза.

Стоимость обрешетки для каждого отправления рассчитывается индивидуально.

После обрешетки груза, стоимость и сроки доставки могут быть увеличены!

Вес и габариты измеряются по факту после изготовления обрешетки.



Обрешетка

Самая длинная сторона груза	Стоимость, руб.	Увеличение к весу груза	Увеличение каждой из сторон груза
до 40 см	500 руб.	3 кг.	на 6 см
от 41 до 60 см	750 руб.	5 кг.	на 6 см
от 61 до 100 см	1500 руб.	8 кг.	на 6 см
от 101 до 120 см	2000 руб.	10 кг.	на 6 см
от 121 до 180 см	2500 руб.	Вес перемеряется по факту после обрешетки	на 6 см
от 181 до 240 см	3000 руб.		на 6 см
от 241 до 300 см	4000 руб.		на 6 см

Скан документов

- Для подтверждения факта доставки мы можем предоставить скан накладной с подписью получателя
- Стоимость - **50 рублей** за каждый отсканированный документ.



Подъем на этаж

- Услуга предоставляется при необходимости подъема на этаж отпавлений весом **более 10 кг** объемного или физического веса.
- Разделяется на 2 вида:
«Подъем на этаж ручной»
«Подъем на этаж лифтом».



Стоимость услуги "Подъем на этаж"

"Подъем на этаж ручной"

- до 30 кг - 50 руб/ этаж
- 31 - 50 кг - 70 руб/ этаж
- 51 - 100 кг - 100 руб/ этаж
- 101-150 кг - 130 руб/этаж
- свыше 150 кг - 150 руб/этаж

"Подъем на этаж лифтом"

- до 30 кг - 50 руб
- 31 - 50 кг - 70 руб
- 51 - 100 кг - 100 руб
- 101 - 150 кг - 130 руб
- свыше 150 кг - 150 руб

Аренда курьера

Когда необходимо:

- доставить или принять документы в Федеральные службы (налоговые органы, министерства, посольства, суды и т.д.)
- по заказам, требующим ожидания более 1 часа

Предоставляется на **3 часа**, стоимость **510 рублей**.

Выполняется по согласованию с подразделением.



СМС - сервис

Уведомление о создании заказа в СДЭК - уведомление получателя по СМС о создании заказа в СДЭК.

Стоимость 10 рублей

Уведомление о приеме заказа на доставку - уведомление получателя по СМС о приеме заказа на доставку.

Стоимость 10 рублей

СМС уведомление - отправитель получает смс-сообщение с информацией о дате/времени доставки и ФИО получателя.

Стоимость 10 рублей



Реверс

Доставка "туда-обратно".

Суть услуги заключается в автоматическом создании накладной на обратную доставку отправителю

Условия для осуществления Реверса:

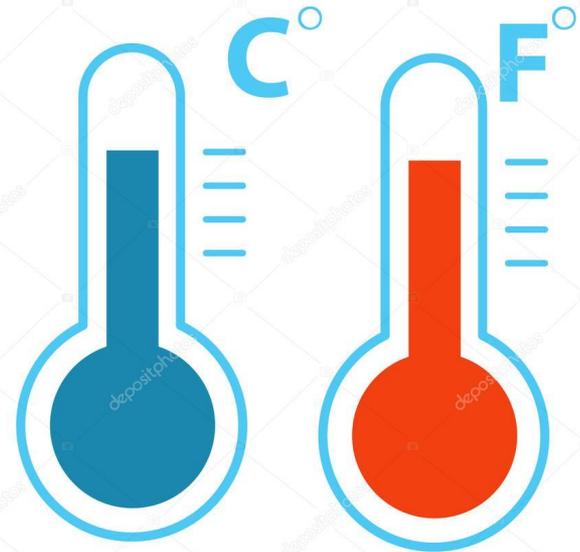
- наличие договора в ЭК
- в договоре указана возможность и условия оказания доп. услуги Реверс



Тепловой режим

Тепловой режим - представляет собой услугу по перевозке отправок с соблюдением температурного режима не ниже 0°C.

- Режим доставки: склад-склад
- От/до филиалов: Новосибирск, Красноярск, Барнаул, Омск, Томск, Кемерово.



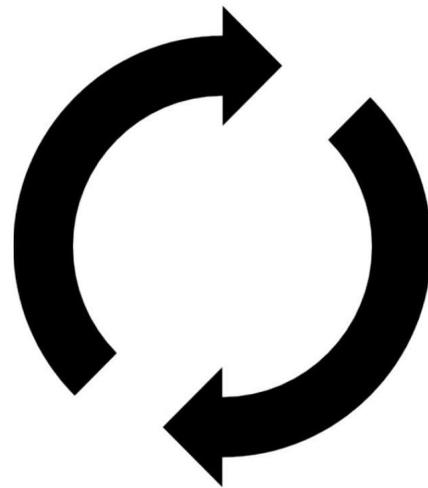


Дополнительные сборы –
оплаты клиента, связанные с
требованиями перевозчиков к
характеру груза,
месторасположением адресов
забора/доставки,
требованиями регламента
страхования или нарушениями
клиентов регламента оказания
курьерских услуг и условий
оплаты.

Повторная поездка

Актуальна, когда по вине клиента не был осуществлен забор/доставка отправления по указанному адресу и для выполнения заказа потребовался повторный выезд курьера.

Стоимость рассчитывается по текущей услуге в режиме склад-дверь по городу получателю, в зависимости от веса и габаритов отправления



Ожидание курьера более 15 минут

Курьер ожидает приема или передачи отправления более 15 минут, взимается дополнительный сбор в размере 170 руб.

Ожидать курьер может до 1 часа



Доставка негабаритного груза

При доставке негабаритного Отправления, размер одной из сторон которого превышает **150 см** тариф увеличивается на **60 %** (если отправление рассчитывается не по **объемному весу**).



Доставка негабаритного груза

При доставке негабаритного Отправления, размер одной из сторон которого превышает 220 см тариф увеличивается на 100% (если отправление рассчитывается не по объемному весу)



Доставка тяжелого груза

При отправке тяжелых грузов:

- если вес 1 места составляет **от 75 до 200 кг**, то тариф увеличивается на **18 руб.** за каждый кг
- если вес 1 места **более 200 кг**, то тариф увеличивается на **25 руб.** за каждый килограмм



Организация страхования

тип заказа "доставка"

Для организации страхования необходимо заявить стоимость отправления, при этом она не должна превышать фактическую рыночную стоимость отправления и должна быть подтверждена документально.



Организация страхования

тип заказа "доставка"

Размер дополнительного сбора составляет:

до 50 000 рублей — 0,8%, но не менее 50 руб.

От 50 000 рублей — 0,75%

От 100 000 рублей — 0,7%

От 150 000 рублей — 0,6%

От 300 000 рублей — 0,55%

От 500 000 рублей — 0,5%

От 1000 000 рублей — 0,45%



Организация страхования

тип заказа "доставка"

Не подлежат страхованию:

- программное обеспечение и иные объекты исключительных прав;
- отправления требующие соблюдения специальных режимов (например, датчики температуры / кантования / наклона / удара).

**ТОВАР ВОЗВРАТУ
НЕ ПОДЛЕЖИТ!**

avgust.kh.prom.ua

Организация страхования

тип заказа "доставка"

**Ограничения по объявленной стоимости
для вложений:**

Любые документы - до 5 000 рублей

**Личные вещи физических лиц
(б/у без документов, подтверждающих
стоимость) - до 10 000 рублей**



Организация страхования

тип заказа "доставка"

Если отправление не было застраховано, то ответственность в случае полной утраты или полного повреждения (порчи):

грузы - не более 3 000 рублей
документы - 500 рублей.



Хранение груза на складе

тип заказа "доставка"

Первые 7 календарных дней — **бесплатно**.

Начиная с 8 суток, плата за хранение осуществляется по следующим тарифам:

- стандартного отправления (1 место размером до 25*40*60 см) - основной тариф **15 руб./место** за 1 календарный день, включая выходные и праздничные дни;
- нестандартного отправления (1 место размером более 25*40*60 см) - основной тариф **30 руб./место** за 1 календарный день, включая выходные и праздничные дни.



Дополнительные услуги для Интернет-магазинов -

услуги, которые
предоставляются
дополнительно к основным
при наличии у клиента
договора по типу ИМ.



Запрет осмотра вложения

Запрет осмотра вложения -
дополнительный сервис для ИМ, дающий
возможность обозначить запрет проверки /
осмотра содержимого посылки до
оплаты заказа (наложенного платежа)

Бесплатно!



Дополнительные услуги для ИМ

Примерка на дому -
возможность
примерить товар
перед оплатой



Частичная доставка -
возможность
приобрести лишь
часть заказа от ИМ



Прозвон

Предварительное согласование с получателем даты и времени доставки посредством телефонного звонка.

Стоимость - **15 рублей** за результативный прозвон



Организация страхования

тип заказа "ИМ"

Размер дополнительного сбора за страхование составляет **0,75%** (от объявленной стоимости)



Хранение груза на складе

тип заказа "ИМ"

Первые 14 календарных дней — **бесплатно**.

С 15 дня - **30 рублей** за 1 место, если иные условия не предусмотрены по договору



Оплата услуг

СДЭК предоставляет
возможность выбора
удобного способа
оплаты.

Внести оплату может
отправитель,
получатель, или третье
лицо



Наличный расчет

БЕЗНАЛИЧНЫЙ
РАСЧЕТ



Безналичный расчет



Онлайн на сайте



Отправка по
сертификату



Оплата по QR-коду

Опасные грузы

Опасные грузы - это изделия и вещества, которые способны вызвать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в Перечне опасных грузов в —Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО, либо классифицируются в соответствии с этими Инструкциями.

Стоимость доставки опасного груза увеличивается в 1,5 раза



Опасные и запрещенные грузы

Опасные грузы имеют 9 классов опасности:

Грузы класса опасности **1-8** наша компания ни при каких обстоятельствах не принимает к перевозке - это **запрещенные** грузы
[Перечень запрещенных грузов](#)

Грузы класса опасности **9 разрешены** к пересылке при соблюдении определенных требований
[Перечень грузов 9 класса опасности](#)

Не опасные грузы, требующие подтверждения

Не опасные грузы, требующие подтверждения - грузы, которые требуют документального подтверждения при прохождении проверки на предмет отнесения к категории опасных или запрещенных.

Перечень не опасных грузов, требующих документального подтверждения



Ценные грузы, разрешенные к пересылке

Разрешена отправка ювелирных изделий, коллекционных и юбилейных монет, часов, товаров, изготовленных с использованием драгоценных металлов или камней.

Обязательные требования:

- Заключение с ИМ дополнительного соглашения;
- стоимость товара согласно установленным ограничениям;
- отправка в специальном сейф-пакете ф.А4; А5;
- доставка по территории России и Казахстана курьерами СДЭК (где возможна доставка с наложенным платежом).



Запреты на пересылку по срочным услугам

Перевозка опасных грузов и не опасных грузов, требующих документального подтверждения, по услуге: **блиц-экспресс, супер-экспресс** - не производится



Консультанты по перевозке опасных грузов

Контактная информация:

Эл.почта: dg@cdek.ru

Тел.: +7 495 797 8108, доб. 77097

Режим работы: 24/7
(круглосуточно)



Консультанты помогут в следующих вопросах:

- Согласование и допуск к перевозке опасных и неопасных грузов в Сети СДЭК.
- Уточнение правил грузовых перевозок компании, порядке проверки, подготовки, сдачи опасных и неопасных грузов, в соответствии с Регламентом по работе с ОГ.
- Документальная экспертиза грузов, представленных к перевозке (перевозочная/сопроводительная/техническая документация и пр.).

Экспресс-курьер 5 (ЭК5)

“Экспресс-Курьер 5.0”
представляет собой
специализированную программу,
предназначенную для
использования курьерскими
компаниями, осуществляющими
доставку отправлений.

Ссылка для входа в ЭК5:
<https://ek5.cdek.ru>



Логин обязателен



Пароль обязателен

Заявка

Журнал заявок

Данный раздел предназначен для просмотра информации о созданных заявках.

ЭК5: Доставка > Заявка > Журнал заявок

Новая заявка

Данный раздел предназначен для консультирования клиента по услугам СДЭК, создания и редактирования заявок на вызов курьера.

ЭК5: Доставка > Заявка > Новая заявка

Время приема заявки

На текущий день заявка
формируется:
в будни - до 15:00
в субботу - до 14:00
в воскресенье - до 12:00
по срочным услугам -
ориентируемся на подсказки в
ЭК5.



Базовые фильтры для поиска заявок

1. №№ заявок
1. Телефон заканчивается на...
1. Город отправителя + Отправитель
1. Город получателя + Получатель
1. Договор плательщика



Статусы заявки

Требует обработки - созданная заявка, которую необходимо обработать и согласовать забор груза с отправителем. Заявка переходит в данный статус автоматически.

Готова к назначению - состояние, которое присваивается Заявке автоматически, когда она обработана (согласована).

Назначен курьер - состояние, которое присваивается Заявке автоматически, когда она добавлена в курьерскую карту.

Статусы заявки

Выполнена - ручное состояние, которое курьер проставляет в приложении Мобильный курьер.

Не выполнена -ручное состояние, которое сотрудник может проставить у Заявки, если она не актуальна.

Выявлена проблема - данный статус возникает, если в модуле "Поддержка курьера" зарегистрирована проблема по данной заявке. После ее решения заявка перейдет в один из основных статусов.

Заказ



Журнал заказов



Данный раздел предназначен для
отслеживания посылок

ЭК5: Доставка > Заказ > Журнал заказов



Базовые фильтры для поиска заказов

1. Номер заказа
1. Номер отправления ИМ
1. Телефон клиента
1. Город отправителя + Отправитель
1. Город получателя + Получатель
1. Договор



Статусы заказа

Статусы заказов и
описание по ссылке:

[Статусы заказа](#)



Личный кабинет

В Личном кабинете клиент может:

- отследить заказы
- самостоятельно оформить и распечатать заполненные для отправки накладные
- произвести расчет стоимости доставки с учетом предоставленных скидок по одному или нескольким направлениям
- получить информацию о состоянии счета
- получить информацию о контактах закрепленных сотрудников
- получить бухгалтерские документы
- произвести аналитику на выкупаемость заказов для интернет-магазинов



Личный
кабинет

Список аббревиатур и сокращений

ДД - Детали доставки

ЗМ - Закрепленный
менеджер

ИМ - Интернет магазин

КА - Контрагент

КЛ - Кредитный лимит

КЛО - Клиентский отдел

НП - Наложный платеж

ОГ - Опасный груз

ОК - Отдел качества

ОС - Обратная связь/Отдел
сопровождения

ПВЗ - Пункт выдачи заказов

ПДЗ - Просроченная
дебиторская задолженность

РОКУ - Регламент оказания
курьерских услуг

СЗ - Сообщения-запросы

СЦ - Сортировочный центр



Поздравляем!
Ты прошел обучение!

