

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ: АПРЕЛЬ



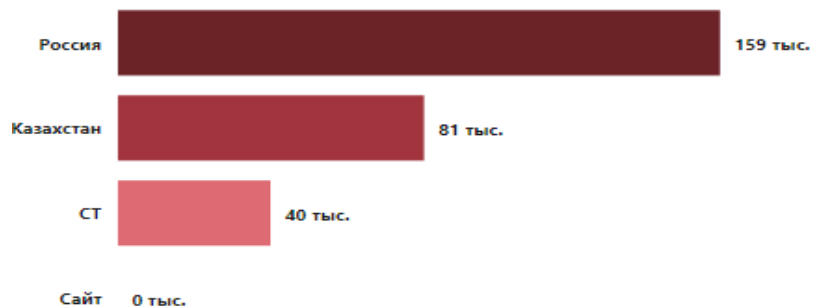
В АПРЕЛЕ: Создано 48 обращений,
Сумма возмещения – **203 тыс. руб.**, что в **3 раза меньше** суммы за март.

Доля в общем объеме грузов ≈ 3%

Закрыто 66 обращений (в т.ч. прошлые периоды), сумма возмещения – **282 тыс. руб.** →

«**Логистика**»: 186тыс. руб.
«**Продажи**»: 65 тыс. руб.
«**Складское хранение**»: 24 тыс. руб.
«**Перевозка**»: 7 тыс. руб.

ДЕПАРТАМЕНТ «ПЕРЕВОЗКИ»:



ДЕПАРТАМЕНТ «НАРУШИТЕЛЬ»:



СУММА ВЗЫСКАНИЯ «С НАРУШИТЕЛЯ»: 22 тыс. руб.

Доля в общей сумме возмещения: **7,7%**

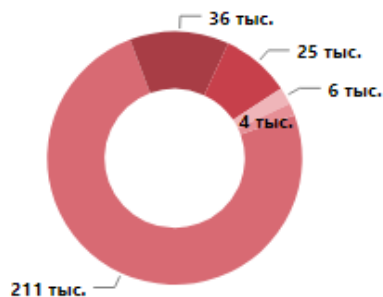
Увольнение – 13,5 тыс. руб.

Удержание с перевозчика – 8,5 тыс. руб.

Штраф по мотивации получили:
63 сотрудника по 37 обращениям

РАЗДЕЛ:

- Опоздание груза
- Повреждение / порча груза
- Жалоба на сотрудника
- Перевозка не состоялась
- Недостача



СПОСОБЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ:

- Взаимозачет – 89 тыс. руб. **(32%)**
- Скидка на текущую перевозку – 82 тыс. руб. **(29%)**
- Передано в юридический отдел – 55 тыс. руб. **(19,5%)**
- Компенсация ущерба – 29 тыс. руб. **(10%)**
- Без доп. расходов – 25 тыс. руб. **(9%)**
- Скидка на следующую перевозку – 2 тыс. руб. **(0,5%)**

ТОП ОШИБОК:

- нарушение регламента – **45,5%**,
- дефицит объема грузов – 6%,
- отсутствие транспорта на развоз – 4,5%,
- отсутствие фуры – 4,5%,
- небезопасная погрузка – 4,5%,
- задержка отправителем/получателем – 3%,
- клиент перепутал грузы – 3%,
- несоблюдение сроков доставки МТ – 3%,
- поломка транспорта – 3%

СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ:

- Взятия обращения в работу – **0,6 часа** при нормативе в 1 час ✓
- Обработки обращения – **37,35 часа** при нормативе в 40 часов ✓