Uitleg dagrapport

Als klant ontvang je dagelijks een dagrapport via de mail. Dit rapport bevat alle afwijkingen op je zendingen. Het document bevat 2 tabbladen: **dagrapport** en **vakantiebak**.

Op het tabblad **vakantiebak** vind je alle pakketten die we hebben liggen waarvan de geplande afleverdatum verder dan een week in de toekomst ligt.

Het tabblad **dagrapport** zal in de praktijk het deel zijn waar je het meeste naar zult kijken. Dit blad kan onderverdeeld worden in 3 blokken die verderop nader beschreven worden:

1. Gegevens over het pakket – kolom A t/m E
2. Wat is het probleem? – kolom F t/m I
3. Aanmelden van pakket – kolom J t/m Q

Uitleg dagrapport

1. **Gegevens over het pakket** – kolom A t/m E

   Opdrachtgever: dit is de afkorting van het account (verlader). Een klant kan meerdere verladers hebben.
   Losdatum: dit is de datum waarop het pakket afgeleverd zou worden. In geval het een status “geen opdracht” betreft is het de datum dat het pakket voor het eerst is gescand. Let op: na een week wordt deze automatisch retour gestuurd.
   Barcode: de barcode die op het pakket gescand is.
   Referentie: de referentie waarmee het pakket is aangemeld.
   Naam: de naam en adresgegevens die bij ons zijn aangemeld.

2. **Wat is het probleem?** – kolom F t/m I

   Meld tijdstip: Het moment dat de afwijking is geconstateerd.
   Locatie: Het pakket ligt op deze plaats in ons distributiecentrum.
   Status: Wat is er precies aan de hand? De verschillende statussen worden verderop uitgelegd.
   Opmerking: In een aantal gevallen zal hier een opmerking staan die de chauffeur bij een leverprobleem heeft genoteerd.

3. **Aanmelden van pakket** – kolom J t/m Q

Uitsluitend in geval van een status “geen opdracht” of “niet leverbaar” kunnen de velden J t/m Q gevuld worden met de correcte zendingsgegevens. Zodra het bestand is aangevuld kan het gemaild worden aan planning@ne.nl waarna de informatie automatisch verwerkt wordt in ons systeem.
Vergeet bij particuliere leveringen de e-mail en het telefoonnummer niet, zodat jouw klanten ook geïnformeerd worden over de komende levering.

Gebruik deze velden niet voor opmerkingen voor de collega’s van de planning daarvoor mag eventueel kolom A gebruikt worden.

Uitleg van de statussen (1 van 4)

Geen opdracht
Het pakket met deze barcode heeft geen aanmelding. Aan de hand van de barcodestructuur hebben we geautomatiseerd vast kunnen stellen dat het een pakket van jou is.

Let op: aanmelding is nodig, zie punt 3 op de vorige pagina. Bij uitblijven van een aanmelding zal het pakket na 7 dagen automatisch retour gestuurd worden.

Collo nog niet ontvangen
We hebben een pakket aangemeld gekregen, maar deze hebben we nog niet ontvangen. Als deze nog bij ons binnenkomt uiterlijk de dag voor de losdatum is geen actie nodig. Is dit niet het geval geef dan een nieuwe losdatum door in kolom A.
Een pakket kan deze status een aantal dagen achter elkaar hebben, de laatste keer zal de dag voor de losdatum zijn. Alle pakketten die een losdatum op de volgende dag hebben worden ingepland. Komt het pakket die dag niet binnen dan komt deze terug op het dagrapport met de status **Niet geladen – Niet ontvangen**, zie volgende pagina.

Uitleg van de statussen (2 van 4)

Niet geladen – Niet ontvangen
Deze status zal het pakket alleen hebben op de geplande leverdatum bij de klant. Mocht het pakket binnen een week alsnog binnen komen zal deze met status **Loodsopname** op het dagrapport verschijnen. Pakketten met deze status worden door ons automatisch opnieuw ingepland voor levering. Komt het pakket later dan een week na de originele losdatum binnen dan is deze bij ons niet meer bekend en zal deze met de status **Geen opdracht** op het dagrapport verschijnen.

Let op: aanmelding is nodig, zie punt 3 op de vorige pagina. Bij uitblijven van een aanmelding zal het pakket na 7 dagen automatisch retour gestuurd worden.

Loodsopname
De status kan voortkomen uit het vorige punt, maar kan ook voorkomen als er nog een pakket is met dezelfde barcode als een reeds afgeleverd pakket. In principe is geen actie nodig, wij zullen deze automatisch opnieuw inplannen

Uitleg van de statussen (3 van 4)

Kaart in bus

Als we op het adres niemand aantroffen zal de chauffeur een kaartje in de bus achterlaten en parallel zal bij een particuliere levering de klant een mail krijgen met een link om de levering opnieuw in te plannen. Als de klant dit niet doet zullen we na een week automatisch een 2e poging doen. Mocht het dan nog niet lukken, dan zal het pakket maximaal nog een week bij ons blijven liggen waarna we het automatisch retour sturen.

Bij zakelijke adressen zullen we deze status alleen gebruiken als we binnen de bekende openingstijden hebben proberen te leveren. Als je wilt (al dan niet na overleg met je klant) dat we opnieuw een poging moeten doen geef dit dan in kolom A.

Niet leverbaar

Als een pakket niet leverbaar is om een andere reden dan “niet thuis zijn” zal de chauffeur een tekst toevoegen die in het veld opmerking zichtbaar is. Op deze status is een reactie altijd nodig, bij uitblijven van een reactie zal het pakket na een week retour gestuurd worden.

Uitleg van de statussen (4 van 4)

Niet geladen, wel ontvangen
Als een pakket wel is gesorteerd maar bij laden niet is gevonden zal het pakket deze status krijgen. De oorzaak kan zijn dat het pakket verkeerd gesorteerd is of dat een barcodelabel beschadigd is. Doorgaans wordt het pakket later alsnog gesorteerd en dan automatisch opnieuw ingepland. Actie op deze status is niet nodig.

Ontvangen (past niet)
Het pakket heeft niet in de auto gepast bij het laden. Wellicht omdat het pakket groter is dan verwacht of de auto was al vol. Wij plannen het pakket zo snel mogelijk opnieuw in, actie is niet nodig.

Ontvangen (afmeting past niet)
In dit geval is het pakket op een auto gepland die niet groot genoeg is. We zullen het pakket zo snel mogelijk opnieuw plannen in een grotere auto.

Tenslotte

Dit document beschrijft vooral het dagrapport. Hopelijk is alles duidelijk, zo niet aarzel dan niet om contact op te nemen via de contactgegevens hieronder.

Heb je nog vragen over andere diensten?

Zendingen boeken op het webportal

Uitleg retourzendingen

Ons bezorgschema

Hulp nodig? planning@ne.nl 0341 257605 www.ne.nl