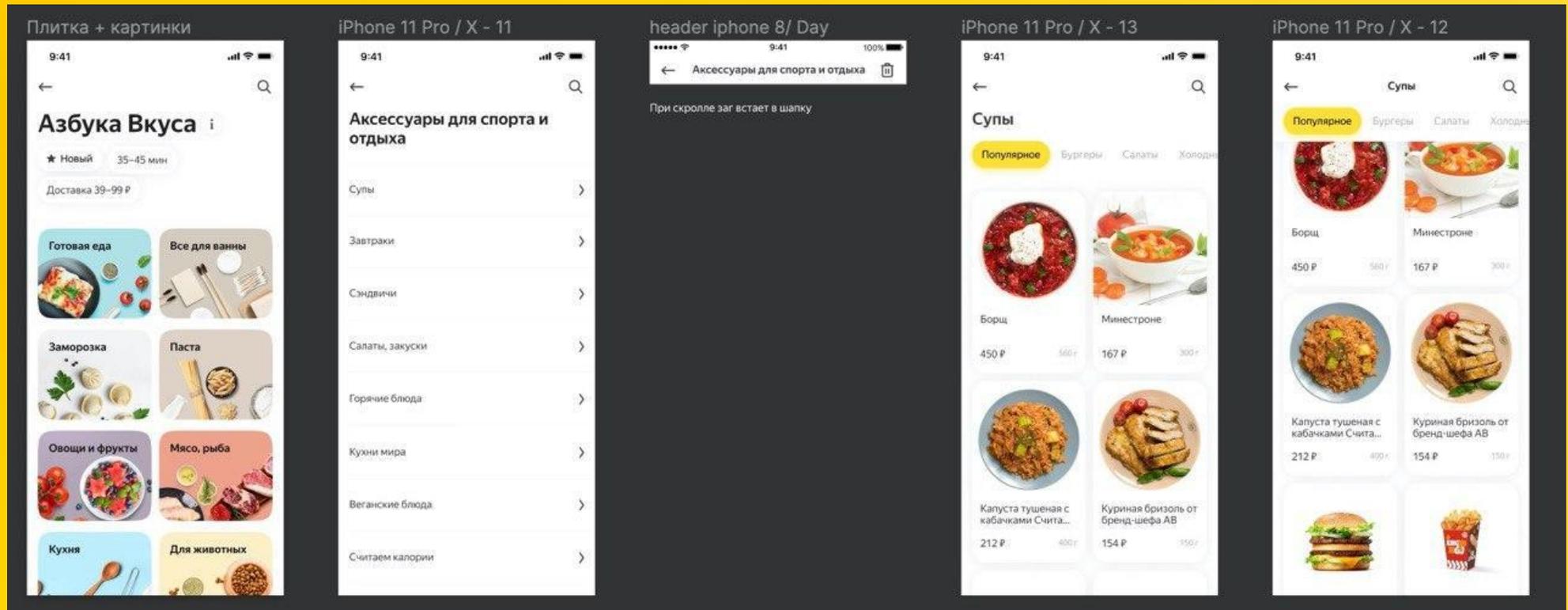


Доставка из магазинов Ритейл



Что такое Ритейл?

Фирменные жёлтые курьеры доставляют продукты и товары повседневного спроса из множества магазинов: от гипермаркетов до локальных магазинов у дома



Как к нам поступают обращения?

- Линия для клиентов: 8 (800) 600-12-10
- Линия для сотрудников магазинов: 8 (800) 770-04-10

Как агенту позвонить в магазин?

✓ поставить цифру «4» перед номером в Oktell

- С 7 декабря 2020 мы поддерживаем магазины **ВкусВилл** в чате
- Сотрудники магазинов пишут в [@Yandex_edu_retail_bot](#) , а к нам это поступает в виде чата

ВАЖНО!

В боте мы обслуживаем только сотрудников **ВкусВилла**, остальные магазины должны обращаться на линию



Какие есть модели доставки?

Собственная сборка магазина — когда заказ собирает сотрудник магазина

С собственной сборкой работают магазины:

1 Быстроном

2 Верный

3 ВкусВилл

4 Азбука Вкуса (с большой буквы)

5 Азбука вкуса (с маленькой буквы)

6 Глобус Гурмэ

7 AB Daily

(Азбука вкуса Daily – уменьшенный формат Азбуки вкуса)

8 Рынки (Москворецкий рынок, Рынок на Ленинском, Ленинградский рынок, Усачевский рынок, Даниловский рынок, Черемушкинский рынок, Фуд Сити)



Как работают рынки?

Для работы с рынками мы пользуемся стандартной логикой Ритейла

Все рынки работают на интеграции, кроме:

- 1 Фуд Сити
- 2 Московские Ярмарки
- 3 Москворецкий рынок (в марте перейдёт на интеграцию)

Они самостоятельно меняют заказы и связываются с клиентом для внесения изменений



Какие есть модели доставки?

Наша сборка — когда заказ собирает курьер или Мастер покупок

С нашей сборкой работают магазины:

1

Магнит

2

Магнолия

3

Дикси

4

Мираторг

5

Виктория

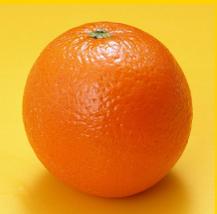
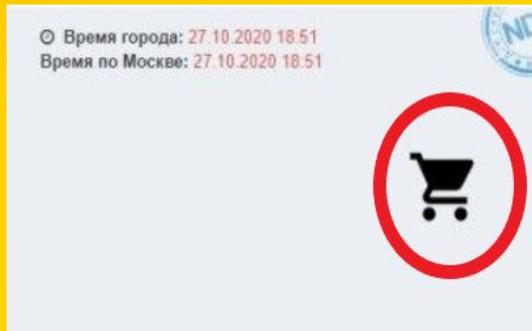
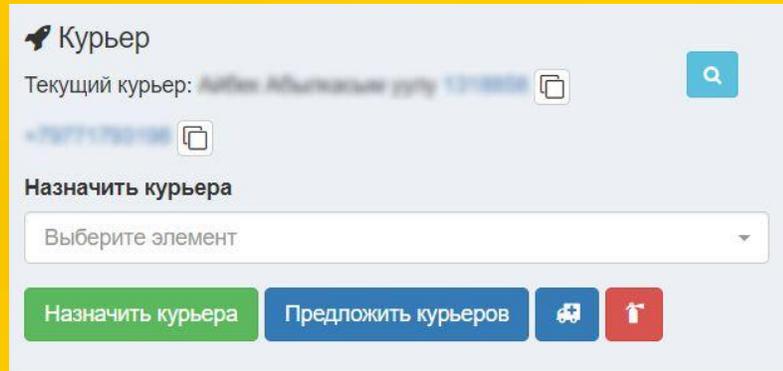
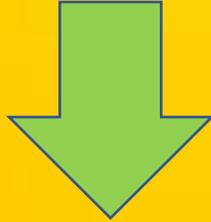
6

METRO

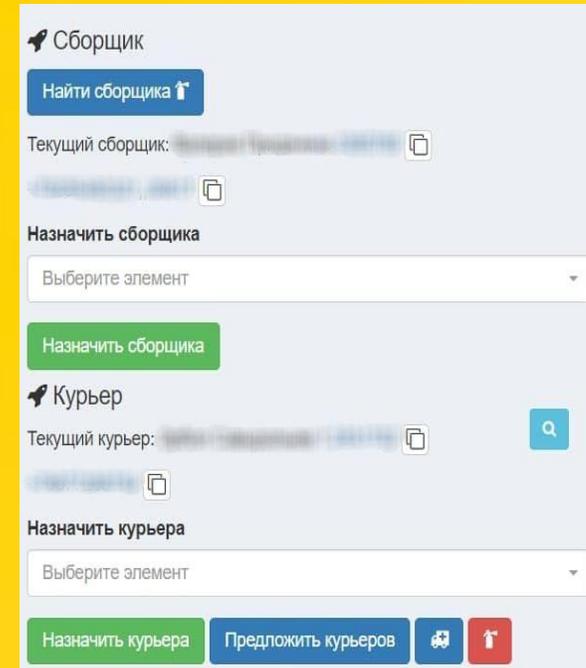
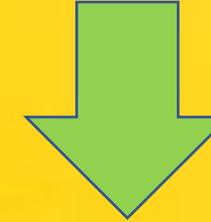


Какие есть модели доставки?

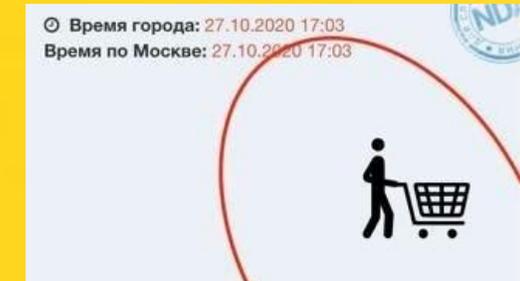
Shop — в роли сборщика и курьера один специалист — Мастер Покупок



Есть 2 вида нашей сборки



Retail — когда сборщик и курьер — 2 разных специалиста

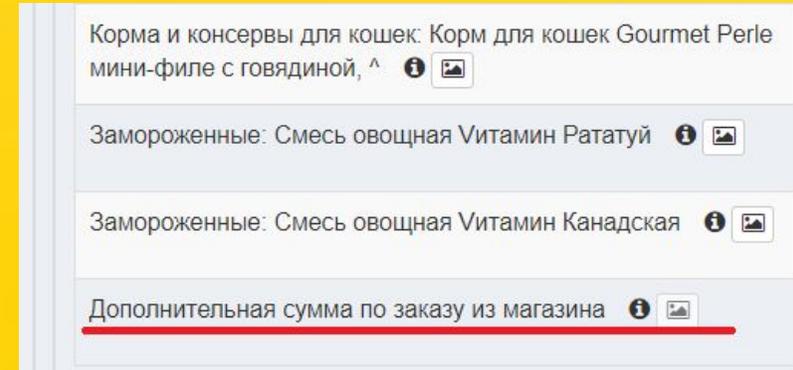


Как происходит оплата?

Если оплата заказа безналичная, то у клиента дополнительно блокируется 10% от суммы

Для чего это нужно?

- оплата пакетов
- запас на перевес (актуально для весовых товаров)
- запас для замены товаров (при каких-либо проблемах с товаром, по согласованию с клиентом)



Как происходит оплата?

С клиента списывается только та сумма, которая была использована в магазине, а остальное возвращается на карту

В Админке указана сумма, которая была фактически использована, а не 10% от всей суммы:

🛒 Блюда в корзине 🛒

Блюдо	Количество	Стоимость одного	Итого	Вес
Замороженные смеси, фрукты, овощи, грибы: Рататуй смесь Мираторг ⓘ 🖼️	1	120.00	120.00	400 г
Овощи: Авокадо Hass Арт Фрут ⓘ 🖼️	1	300.00	300.00	200 г
Зелень, салаты: Смесь салатная Танго микс Белая Дача ⓘ 🖼️	1	180.00	180.00	65 г
Газированные напитки: Напиток Кока-Кола Zero ⓘ 🖼️	1	55.00	55.00	900 мл
Дополнительная сумма по заказу из магазина ⓘ 🖼️	1	5.50	5.50	



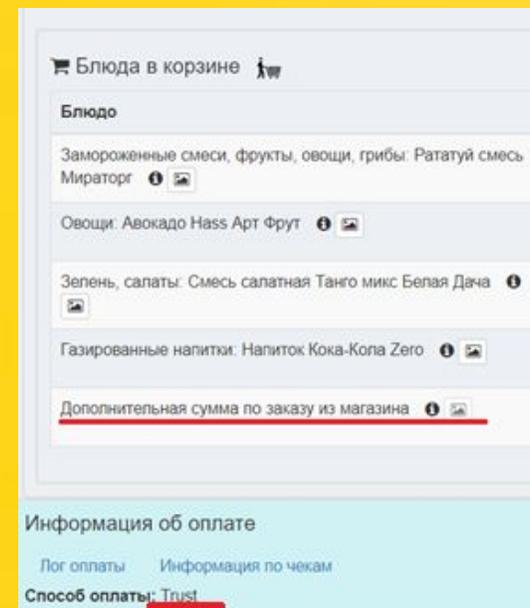
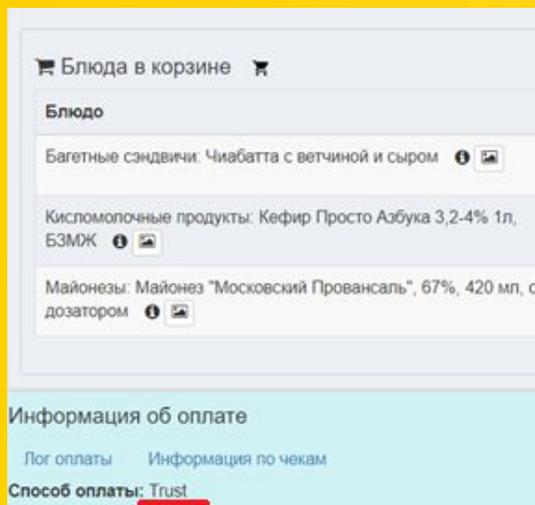
Как происходит списание при оплате Trust?

- ✓ Списывается сумма заказа
- ✓ Дополнительно ничего не блокируется, списывается только при необходимости

Информация об оплате

[Лог оплаты](#) [Информация по чекам](#)

Способ оплаты: Trust



ВАЖНО!

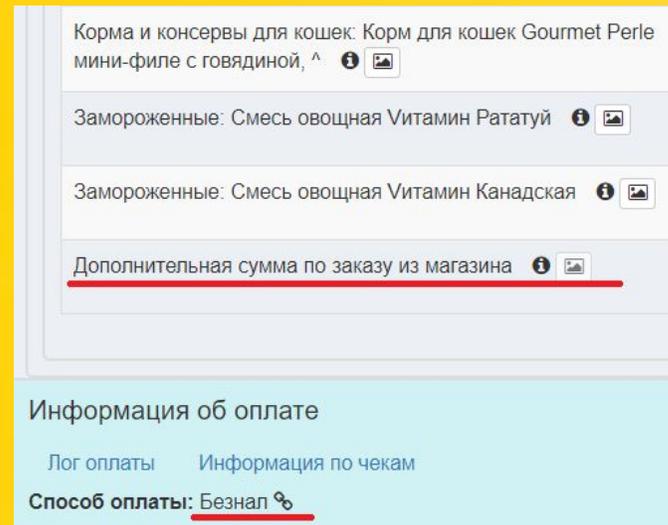
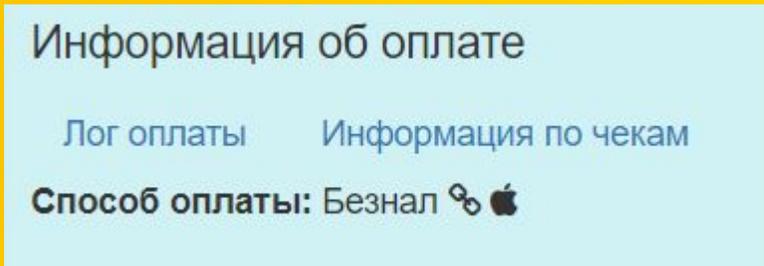
Если у клиента есть только сумма для оплаты заказа, но нет суммы для оплаты перевеса — заказ будет отменен.

Причина: «Клиент. Не принял изменения»



Как происходит списание при стандартной оплате?

- ✓ Сумма заказа и 10% списываются сразу при оформлении
- ✓ Если 10% от суммы не были использованы, то после сборки заказа они будут разблокированы



ВАЖНО!

Если у клиента есть только сумма для оплаты заказа, но нет суммы для оплаты перевеса — заказ будет отменен



Есть ли чек?

При собственной сборке магазина клиентам направляется чек ОФД с детализацией по позициям

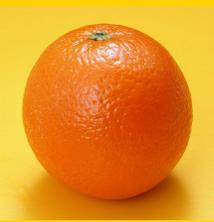
1

Информация об оплате

[Лог оплаты](#)

[Информация по чекам](#)

Способ оплаты: Безнал 



2

Информация по чекам	
1	<p>Номер документа: [REDACTED]</p> <p>Рефандный чек: Нет</p> <p>Страна: RU</p> <p>Платежный метод: card</p> <p>Электронный адрес: [REDACTED]</p> <p>Статус: sent</p> <p>Информация из ОФД:</p> <p>Регистрационный номер ККТ: [REDACTED]</p> <p>Номер фискального документа: [REDACTED]</p> <p>Фискальный признак документа: [REDACTED]</p> <p>Название ОФД: ООО "Яндекс.ОФД"</p> <p>Ссылка на чек </p>
2	<p>Номер документа: [REDACTED]</p> <p>Рефандный чек: Нет</p> <p>Страна: RU</p> <p>Платежный метод: card</p> <p>Электронный адрес: [REDACTED]</p> <p>Статус: sent</p> <p>Информация из ОФД:</p> <p>Регистрационный номер ККТ: [REDACTED]</p> <p>Номер фискального документа: [REDACTED]</p> <p>Фискальный признак документа: [REDACTED]</p> <p>Название ОФД: ООО "Яндекс.ОФД"</p> <p>Ссылка на чек </p>

3

Печать чека		
кассовый чек / приход		
Общество с ограниченной ответственностью "ЯНДЕКС.ЕДА" https://eda.yandex.ru		
ИНН	[REDACTED]	
Налогообложение		ОСН
№	Наименование	Сумма
1.	Приправа для салатов В том числе НДС 20% ИНН поставщика: [REDACTED] Товар / Полный расчет	16.00Р × 1 = 16.00Р
2.	Приправа для салата Греческий В том числе НДС 20% ИНН поставщика: [REDACTED] Товар / Полный расчет	16.00Р × 1 = 16.00Р
3.	Лук репчатый (0.98) В том числе НДС 10% ИНН поставщика: [REDACTED] Товар / Полный расчет	23.56Р × 1 = 23.56Р
4.	Приправа для курицы В том числе НДС 20% ИНН поставщика: [REDACTED] Товар / Полный расчет	31.00Р × 1 = 31.00Р
5.	Хлебцы с томатом и базиликом В том числе НДС 10% ИНН поставщика: [REDACTED] Товар / Полный расчет	40.00Р × 2 = 80.00Р
6.	Кабачки (0.90) В том числе НДС 10% ИНН поставщика: [REDACTED] Товар / Полный расчет	153.99Р × 1 = 153.99Р
7.	Грудка индейки сыровяленая, нарезка В том числе НДС 10% ИНН поставщика: [REDACTED] Товар / Полный расчет	250.00Р × 1 = 250.00Р
8.	Ветчина из индейки В том числе НДС 10% ИНН поставщика: [REDACTED] Товар / Полный расчет	324.00Р × 1 = 324.00Р
9.	Запеканка творожные с черной смородиной В том числе НДС 10% ИНН поставщика: [REDACTED] Товар / Полный расчет	56.00Р × 1 = 56.00Р

Есть ли чек?

Для магазинов с нашей сборкой детальный чек только бумажный, который мастер покупок оставляет в пакете

1

Информация об оплате

[Лог оплаты](#) [Информация по чекам](#)

Способ оплаты: Безнал 



2

Информация по чекам

1	Номер документа: [REDACTED]-ASSEMBLY
	Рефандный чек: Нет
	Страна: RU
	Платежный метод: card
	Электронный адрес: [REDACTED]
	Статус: sent
	Информация из ОФД:
	Регистрационный номер ККТ: [REDACTED]
	Номер фискального документа: [REDACTED]
	Фискальный признак документа: [REDACTED]
	Название ОФД: ООО "Яндекс.ОФД"
	Ссылка на чек 
2	Номер документа: [REDACTED]
	Рефандный чек: Нет
	Страна: RU
	Платежный метод: card
	Электронный адрес: [REDACTED]
	Статус: sent
	Информация из ОФД:
	Регистрационный номер ККТ: [REDACTED]
	Номер фискального документа: [REDACTED]
	Фискальный признак документа: [REDACTED]
	Название ОФД: ООО "Яндекс.ОФД"
	Ссылка на чек 

3

Печать чека ✕

кассовый чек / приход [REDACTED]

Общество с ограниченной ответственностью "ЯНДЕКС.ЕДА"
<https://eda.yandex.ru>

ИНН [REDACTED]
Налогообложение: ОСН

№ Наименование	Сумма
1. Расходы на исполнение поручений по заказу	1744.50Р × 1 = 1744.50Р
ИНН поставщика	[REDACTED]
Товар / Полный расчет	
Итого	1744.50Р
Сумма без НДС	1744.50Р
Безналичными	1744.50Р

Агент

№ автомата [REDACTED]
Номер смены [REDACTED]
Номер ФД [REDACTED]
ФПД: [REDACTED]
Номер ФД в смене [REDACTED]

Рег. номер ККТ в ФНС [REDACTED]
Сер. номер ККТ [REDACTED]
Сер. номер ФН [REDACTED]
Версия ФФД [REDACTED]

Эл. адрес покупателя: [REDACTED]
Эл. адрес отправителя: no-reply@ofd.yandex.ru

Адрес сайта ФНС: <https://www.nalog.ru>
Название ОФД: Яндекс.ОФД
Сайт ОФД для проверки чека: <https://ofd.yandex.ru/check>
ИНН ОФД: 7704358518



Есть ли чек?

Мы можем посмотреть чек в Админке,
но подгружается он туда не сразу

1

Возникшие проблемы Отправить сообщение

⌚ Таймлайн заказа

Информация о чеке



2

Информация о чеке

Статус: Чек проверен и получен его состав

Сумма: 281351

Дата: ██████████

Оплата: Банковская карта

Тип чека: Приход

ФД №: ██████

ФН №: ██████████

Описание	Цена	Кол-во	Сумма
ФИЛЕ БЕДРА ЦБ ПОДЛ РОКОКО 750Г	218.98	1	218.98
1Л ЛАСКА СИЯНИЕ ЦВ Д/ДЕЛ СТ	178.99	1	178.99
ФАРШ ДОМАШНИЙ ОХЛ 500Г	228.98	1	228.98
400Г БРОККОЛИ АРО	107.99	2	215.98
300Г НАГГЕТСЫ КУРИНЫЕ С СЫРОМ	89.89	2	179.78
85ГР ДІК ЯГНЕНОК ГУРМЕ ПЕРЛ	18.9	1	18.9
296Г ТОРТИЛЬЯ ПШЕН 20СМ 8ШТ МС	69.98	1	69.98
ЛАПША СОБА 300 Г	85.98	1	85.98
400Г СМЕСЬ РАТАТУЙ МИРАТОРГ	89.89	2	179.78
РАРИА КЛУБНИЧНАЯ 3 СЛОЯ 4 РУЛ	68.99	3	206.97
50Г КОРМ КУР МОНПЕТИ ГУРМЭ	21.89	1	21.89
400Г КАНАДСКАЯ СМЕСЬ МИРАТОРГ	84.89	1	84.89
30ШТ ЯЙЦО МЕТРО CHEF CO	248.97	1	248.97
1000 Г ГАУДА НАРЕЗ 48% МС БЗМЖ	718.93	1	718.93
85Г ГУРМГОЛД СОУСДЕЛЮ ГОВ	41.89	1	41.89
85Г ГУРМЭПЕР СОДЕЛ ГОВ	18.9	1	18.9
45Г ГЛ/СЫРОК СОВЕТ/ТР 26% ВНЛ БЗМЖ	31.24	3	93.72

Закрыть

Почему стоимость разная и как с этим работать?

Кейс	Проблема	Решение
<p>Клиент собрал корзину, но не оформил заказ</p> <p>Когда он решил закончить покупку, магазин уже обновил цены</p>	<p>Расхождение стоимости позиций в чеке и у клиента при оформлении</p>	<ul style="list-style-type: none">□ Говорим клиенту, что актуальная информация содержится в фискальном чеке, который ему автоматически направлен на E-mail□ Заполняем форму «КЦ Супервайзеры»□ Выбираем пункт «[Мастер покупок] Не предупредил об изменении стоимости товара»□ Оставляем комментарий с деталями ситуации

Фискальный чек — это чек, который продавец формирует на онлайн-кассе для передачи покупателю или клиенту



Почему стоимость разная и как с этим работать?

- В форме выбираем сервис «Яндекс.Еда (магазины и рынки)»
- Указываем дату обращения курьера
- Выбираем город
- Указываем логин курьера (фамилия и имя из Админки) и ID
- Причина обращения **«[Мастер покупок] Не предупредил об изменении стоимости товара»**
- Указываем ссылку на заказ
- Прописываем подробный комментарий



Курьер

Текущий курьер: Рахматилло Каримов 2017233

Рахматилло Каримов

* ID курьера из админки

Курьер

Текущий курьер: Рахматилло Каримов 2017233

2017233

* Причина обращения [Мастер покупок] Не предупредил об

Причину "Другое" мы выбираем ТОЛЬКО если ни одна другая не подходит под описание ситуации

ПУНКТАМИ
— Жалоба на курьера от пользователя
— Жалоба на курьера от службы поддержки
ПОДДЕРЖКА ЯНДЕКС.ЕДЫ ПОЛЬЗУЕТСЯ ТОЛЬКО В СЛУЧАЕ КРИТИЧНЫХ КЕЙСОВ, КОГДА ТЕМАТИКА ОБРАЩЕНИЯ НЕ РАВНА «Проблемы с курьером»

* Ссылка на заказ: <https://admin.eda.yandex-team.ru/order:>

Ссылка на заказ из админки Еды по которому создано обращение

* Комментарий

Полное описание ситуации:

1. Что произошло
2. Что привело к ситуации
3. Какие меры были приняты со стороны КЦ

Клиента не предупредили об изменении цен на товары|

Как работать с Азбукой Вкуса?

На сервисе есть «Азбука Вкуса Экспресс Меню» и магазин «Азбука Вкуса»

1

Название заведения 

Азбука Вкуса Экспресс Меню 

2

Название заведения 

Азбука вкуса 

Заказы редактировать И переотправлять нельзя!

Исключение: Если заказ не поступил в ресторан (отсутствует номер заказа в интеграции, отображается ошибка отправки — обратился клиент, что заказ долго не готовят) — в заказе нужно удалить позиции (с *согласия клиента*) и переотправить его. Замены в заказе мы не делаем, только удаляем позицию!

При отмене в статусе «Подтверждено рестораном» обязательно звоним в магазин и сообщаем об отмене

Отменяем заказ по причине «Тестовый заказ»

Если заказ уже забрали, то отменяем по корректной причине



Как работать с Азбукой Вкуса?

Азбука вкуса с доставкой маркетплейс сама связывается с клиентом для замен

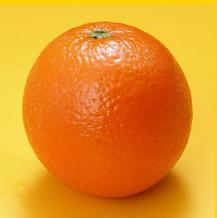
Если товара из заказа не оказывается в наличии — заказ собирается за исключением этой позиции

Дата отправки	Устройство	Заголовок	Сообщение	Deeplink	Статус
2024-08-20 10:00:00	Apple iPhone 11 Pro	Заказ собирают	Сообщим, когда его передадут курьеру.		Отправлено успешно
2024-08-20 11:00:00	Apple iPhone 11 Pro	Изменения в заказе	Заказ придет в новом составе по цене 2933.89 Р	eda.yandex://history	Отправлено успешно
2024-08-20 12:00:00	Apple iPhone 11 Pro	Ваш заказ готов	Курьер будет у вас в течение 29 минут. Отслеживайте статус заказа в приложении.		Отправлено успешно

Клиентам поступает PUSH-уведомление с текстом: «**Заказ придет в новом составе по цене XXX рублей**» и ссылка на историю заказов

Если клиента не устраивает состав заказа (привезли не то, что он заказал/не сообщили об изменениях и подобные жалобы) — компенсируем либо возвратом, либо купоном весь заказ. Если заказ еще не доставлен — отменяем его

ПРОМОКОД НЕ ОТПРАВЛЯЕТСЯ, НЕ ОБЕЩАЕМ ЕГО!



Как работать с Магнит White Label?

Как устроено сотрудничество?

1. Пользователь оформляет заказ на доставку продуктов из магазина Магнит в приложении «Магнит»
2. Заказ поступает сборщику Яндекс.Еда
3. Курьер партнёр Яндекс.Еды доставляет собранный заказ клиенту

Поддержкой клиентов занимаются 2 КЦ: Магнит и Яндекс.Еда



Магнит White Label



В Краснодаре, только в 2 магазинах есть возможность частичного выкупа, то есть у клиента есть возможность отказаться от части продуктов на этапе получения заказа.

Информацию об этом в КЦ Еды передаёт курьер через **@courier_retail_supp_bot**

Как работать с Магнит White Label?

Магнит White Label



Какие обращения решает Магнит?

- Информация о сервисе доставки Магнит (что это, зачем, как оформить заказ)
- Информация об условиях доставки (сколько стоит, как быстро привезут)
- Информация о программе лояльности Магнит
- Любая другая информация о сети Магнит



Как работать с Магнит White Label?

Магнит White Label



Какие обращения решает Яндекс.
Еда?

- Вопросы по заказам (подтверждённые и доставленные);
- Обращения от мастеров покупок/курьеров — линия курьерской поддержки
- Если поступает обращение с жалобой на качество продукции, то просим предоставить фото на love@eda.yandex.ru
- Обращаются по вопросам замены позиций — действуем по логике Ритейла

ВАЖНО!

Если произошла критическая ситуация и обращается клиент, то передаём
информацию своему тимлидеру



Как работать с Магнит White Label?

Магнит White Label



В каком случае нужно переводить звонки на КЦ Магнита?

1. Пользователь ошибочно был переведен на КЦ Яндекс.Еда (*например, вопрос по приложению/программе лояльности Магнит*)
2. У пользователя возник дополнительный вопрос по сети/приложению Магнит после консультации по заказу

**ПО ВСЕМ ОСТАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ МЫ КОНСУЛЬТИРУЕМ КЛИЕНТОВ
САМОСТОЯТЕЛЬНО!**



Как работать с Магнит White Label?

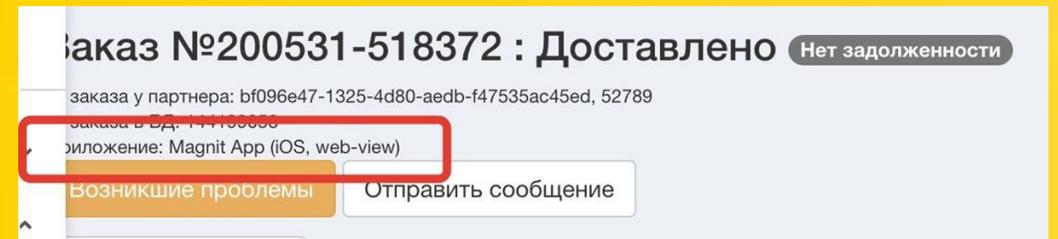
Магнит White Label



Технические особенности общения с клиентами Магнит White Label.

После отмены заказа из Магнита указано, что клиенту будет направлен промокод. Это техническая ошибка. Промокод не отправится, поэтому не нужно его обещать

Для уверенности в том, что промокод не отправится, обратите внимание на название приложения на странице заказа в Админке



В заказах из Магнита мы НЕ выдаём промокоды и купоны на скидку,

только возврат средств!

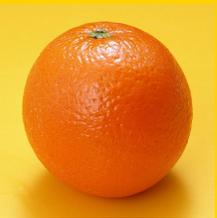


Как работать с Магнит White Label?

Магнит White Label



Кейс	Решение
У клиента проблема с заказом, мы должны вернуть деньги	<ul style="list-style-type: none">□ Просим обратиться на почту love@eda.yandex.ru
Клиент оплатил заказ через терминал, его карта не привязана к аккаунту Яндекс.Еды	<ul style="list-style-type: none">□ НО при этом сразу заполняем форму на Л2 пункт «Возврат средств»□ Обязательно прожимаем галочку «Да, возврат из Магнита с оплатой при получении и нужен возврат»



Как работать с Магнит White Label?

Магнит White Label



- В форме на L2 выбираем пункт «Возврат средств»
- Указываем ссылку на заказ
- Прописываем сумму к возврату
- Выбираем пункт «Да, возврат из Магнита, оплата картой при получении»
- Прописываем подробный комментарий



Причина обращения

- Для создания промокода/купона — используем пункт "Создание промокода"
- Для оформления возврата — используем пункт "Возврат средств"

* ССЫЛКА на заказ

Сумма возврата\Номинал купона

Возврат по заказу «Магнит» с оплатой картой при получении?
См. логику: <https://eda.daas.yandex-team.ru/dostavka-iz-magazinov/kurery/chastichnyjj-vyкуп-magnit-white-label/index.html>

В случае, если пользователь оплатил заказ через терминал, но его карта не была привязана к аккаунту Яндекс.Еды и нужно осуществить возврат средств — просим клиента написать нам на почту love@eda.yandex.ru для решения этого вопроса, НО сами при этом заполняем форму на Л2

Возврат по заказу «Магнит» с оплатой картой при получении?

Нет, заказ не из Магнита / оплата онлайн

Да, возврат из Магнита, оплата картой при получении

Пользователь сообщает о многократном списании с карты

Комментарий проблемы

Повреждено "Грудка индейки сыровяленая, нарезка", заказ из Магнита, карта не привязана к аккаунту, нужен возврат

Как работать с Магнит White Label?

Как правильно перевести звонок:

1. Отвечаем клиенту: «Пожалуйста, оставайтесь на линии. Я переведу Ваш звонок на сотрудника, который поможет в решении Вашего вопроса. Всего доброго!»
2. Ставим клиента на флэш
3. Карточку ЗАПОЛНЯЕМ, причина обращения «Звонок по заказу Магнит»
4. Вводим внутренний номер — 9999
5. После ввода номера нажимаем «Позвонить», а после этого кнопку «Соединить» и звонок уйдёт на КЦ Магнит

Магнит White Label



На удержании: [blurred] В удержании: 00:07

Номер:

1	2	3	Позвонить
4	5	6	Перевести
7	8	9	Положить
*	0	#	Отменить

Список конференций: [+ создать](#)

