

Доставка и получение

Способы доставки

Курьером

Самовывоз (пункты самовывоза и постаматы)

Почта России

Доставка	
Стоимость	99 руб.
Интервал доставки	23 мая 2019 - 24 мая 2019 время по договоренности
Способ	Самовывоз
Название службы доставки	PickPoint
Адрес доставки	Пункт самовывоза «Пункт выдачи посылок PickPoint» ,
Телефон ПВЗ	+7 (495) 9843122
Получатель	
Телефон получателя	
Комментарий	
Дата отгрузки	18.05.2019
Количество коробок	1



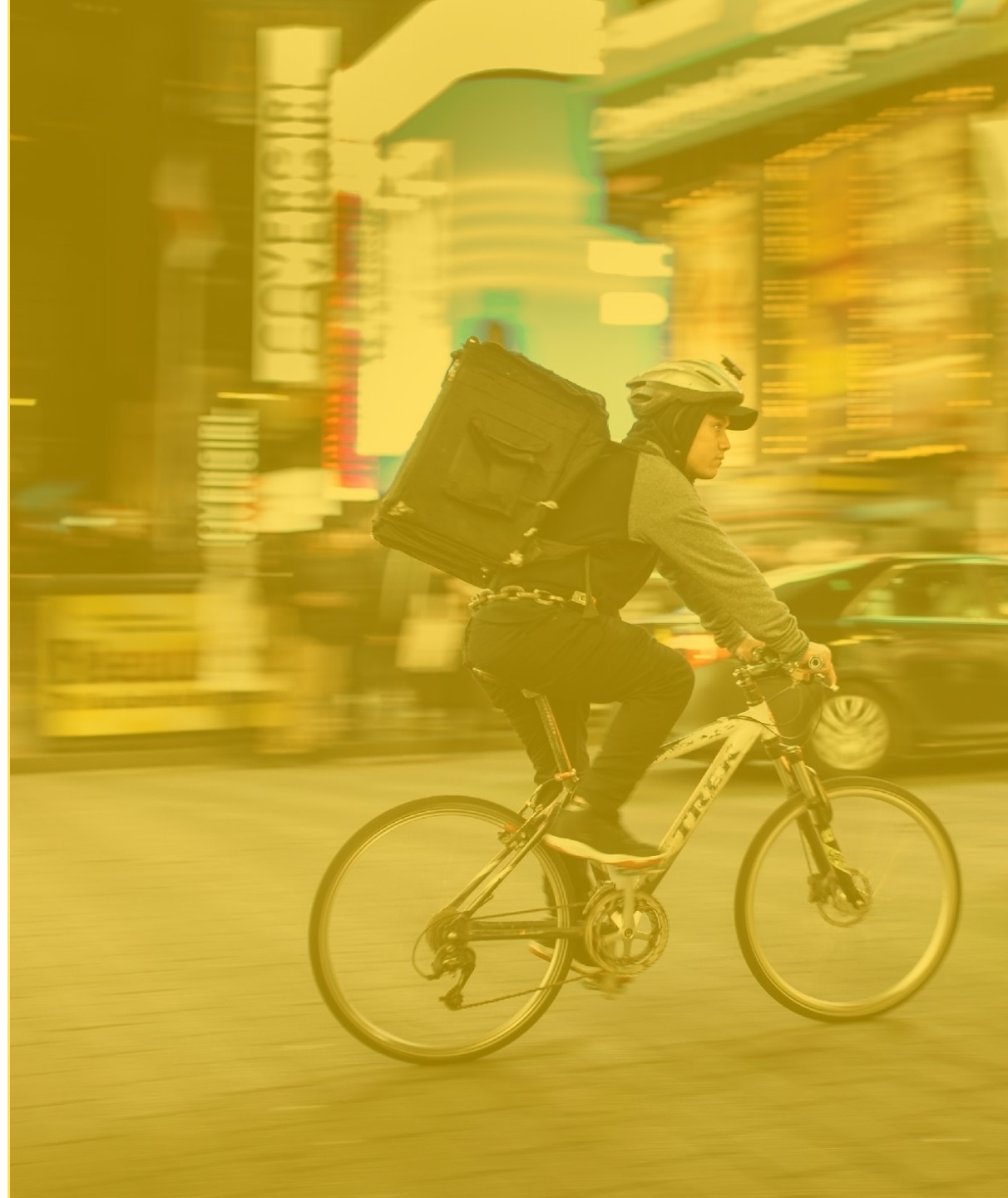
Типы доставки по сроку

День в день (SDD)

- › Только при оформлении заказа до 11:00
- › Только Москва (в пределах МКАД) и Ростов-на-Дону

На следующий день (NDD)

- › Только при оформлении заказа до 13:00
- › Москва и Санкт-Петербург, а ещё 60 городов Московской области, Центрального автономного округа и Южного Федерального Округа



Доставка курьером

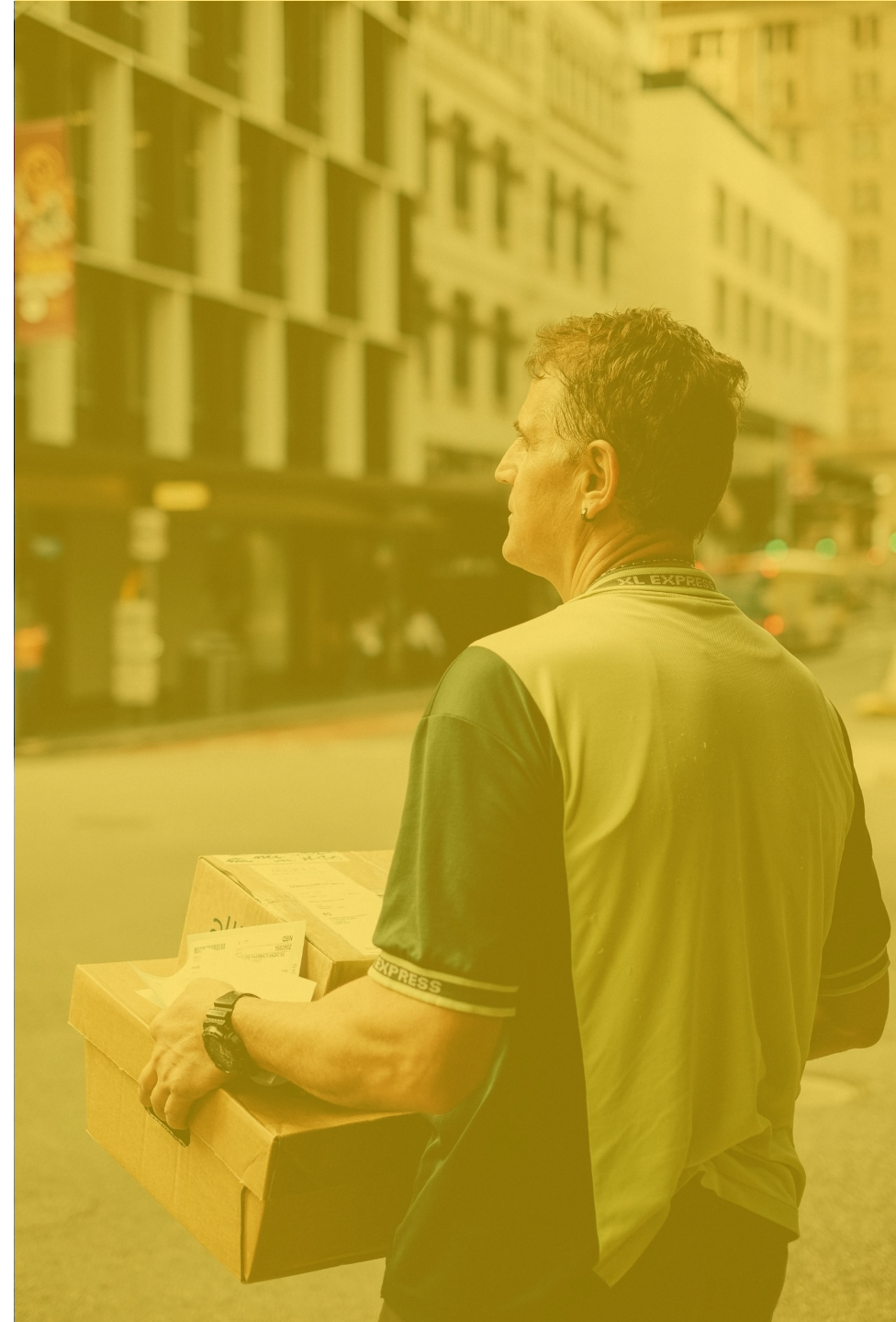
«Маркет» работает с партнёрскими СД, у каждой из которых есть

свои регионы и интервалы доставки. Например:

- › Стриж
- › Dimex
- › КСЭ
- › DPD
- › Максипост
- › Сберлогистика
- › Курьеры Маркета и другие

Стоимость доставки:

- › Стоимость доставки зависит от города и способа доставки заказов, а ещё от состава заказа.
- › Тарифы на доставку указаны на сайте Яндекс.Маркет



Своя доставка Маркета

Как работает

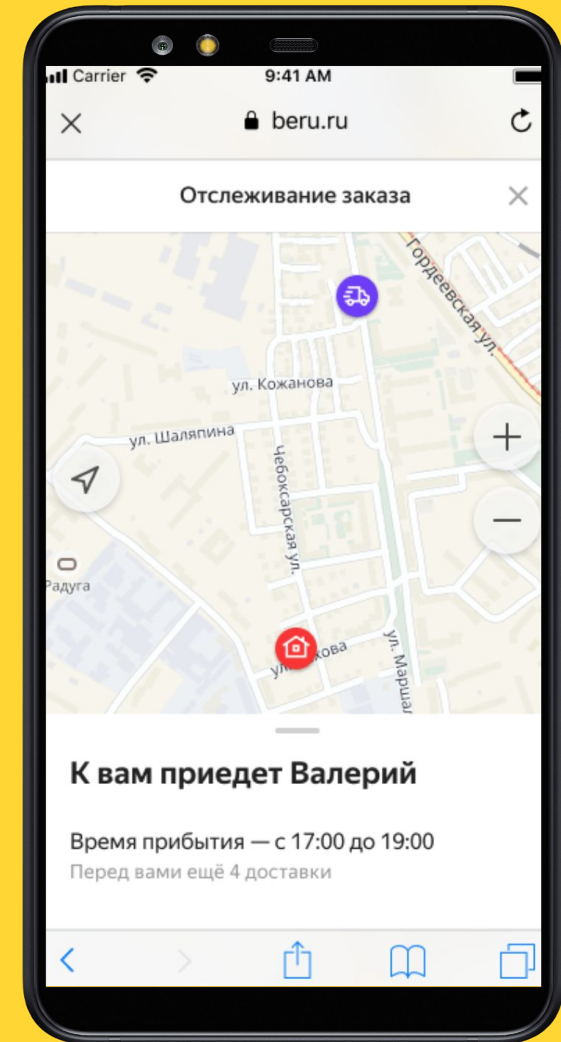
- › Ограниченная география доставки
- › После передачи посылки курьеру можно отслеживать в приложении Маркета

Управление заказом (кроме РДД)

- › Клиент может сам менять дату и интервал доставки в ЛК
- › Может изменить номер телефона
- › Есть бесконтактная доставка (оставить у двери или у консьержа)

Стоимость доставки

- › Как и у других СД



Самовывоз

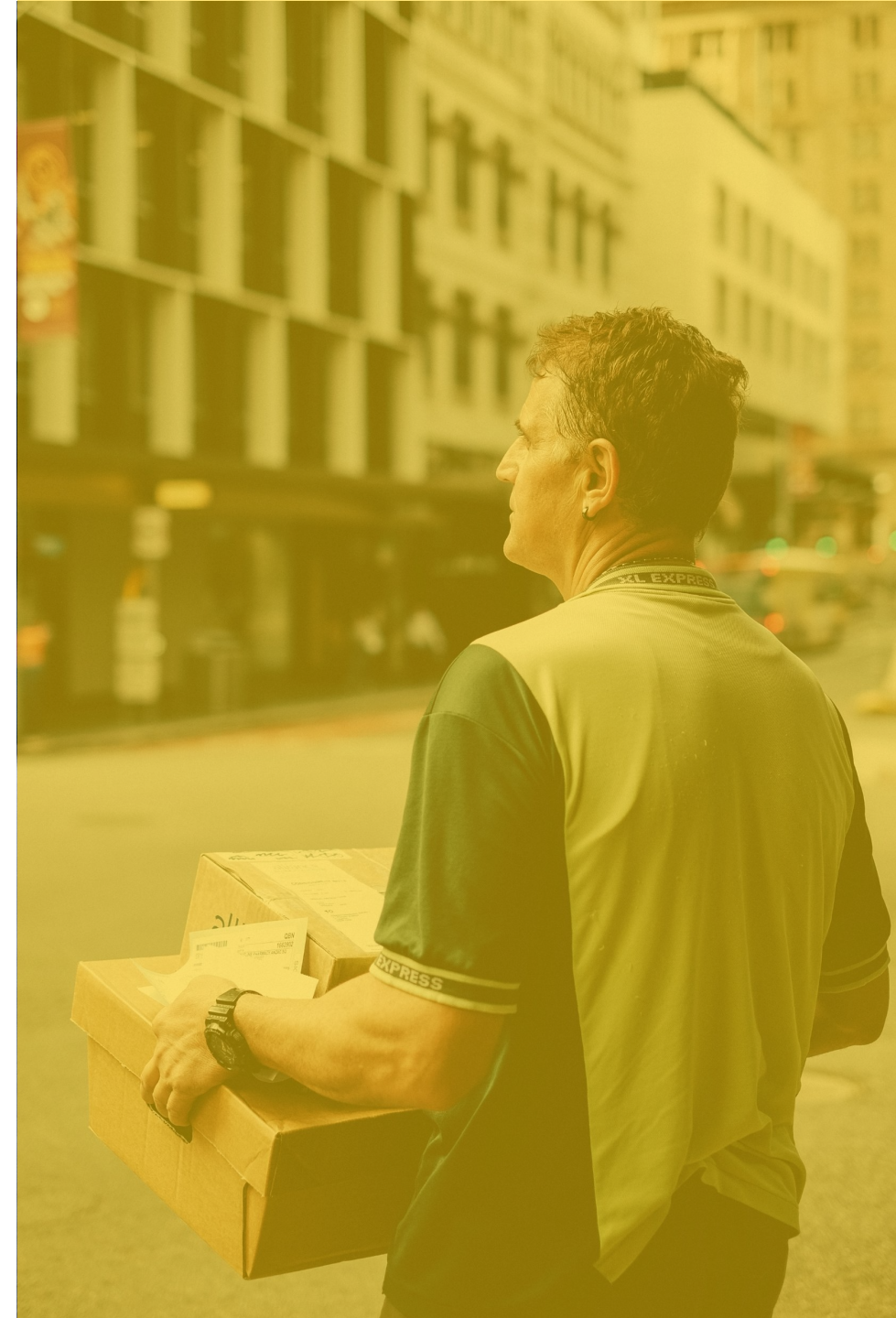
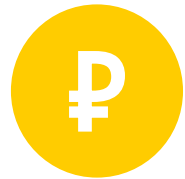
ПВЗ – пункты самовывоза, где заказы выдаёт человек

Постаматы – автоматы, где клиент самостоятельно отмечает получение заказа

- › DPD
- › Pickpoint
- › Собственные ПВЗ Маркета
- › Pickpoint
- › Х5 (пятёрочка)
- › Постаматы Маркета

Стоимость доставки:

- › Стоимость доставки зависит от города и способа доставки заказов, а ещё от состава заказа.
- › Тарифы на доставку указаны на сайте Яндекс.Маркет



Собственные ПВЗ Маркета

ПВЗ:

- › Можно получить заказ и сдать на возврат
- › Сдать коробки Маркета на переработку
- › Получить консультацию по использованию Маркета

Постаматы – более 60 в Москве и других городах

- › Нет экрана – работают только по Bluetooth
- › Нужно приложение на телефон/планшет для открытия постамата



Стоимость доставки:

- › Такая же, как и для других видов доставки в ПВЗ/Постаматы



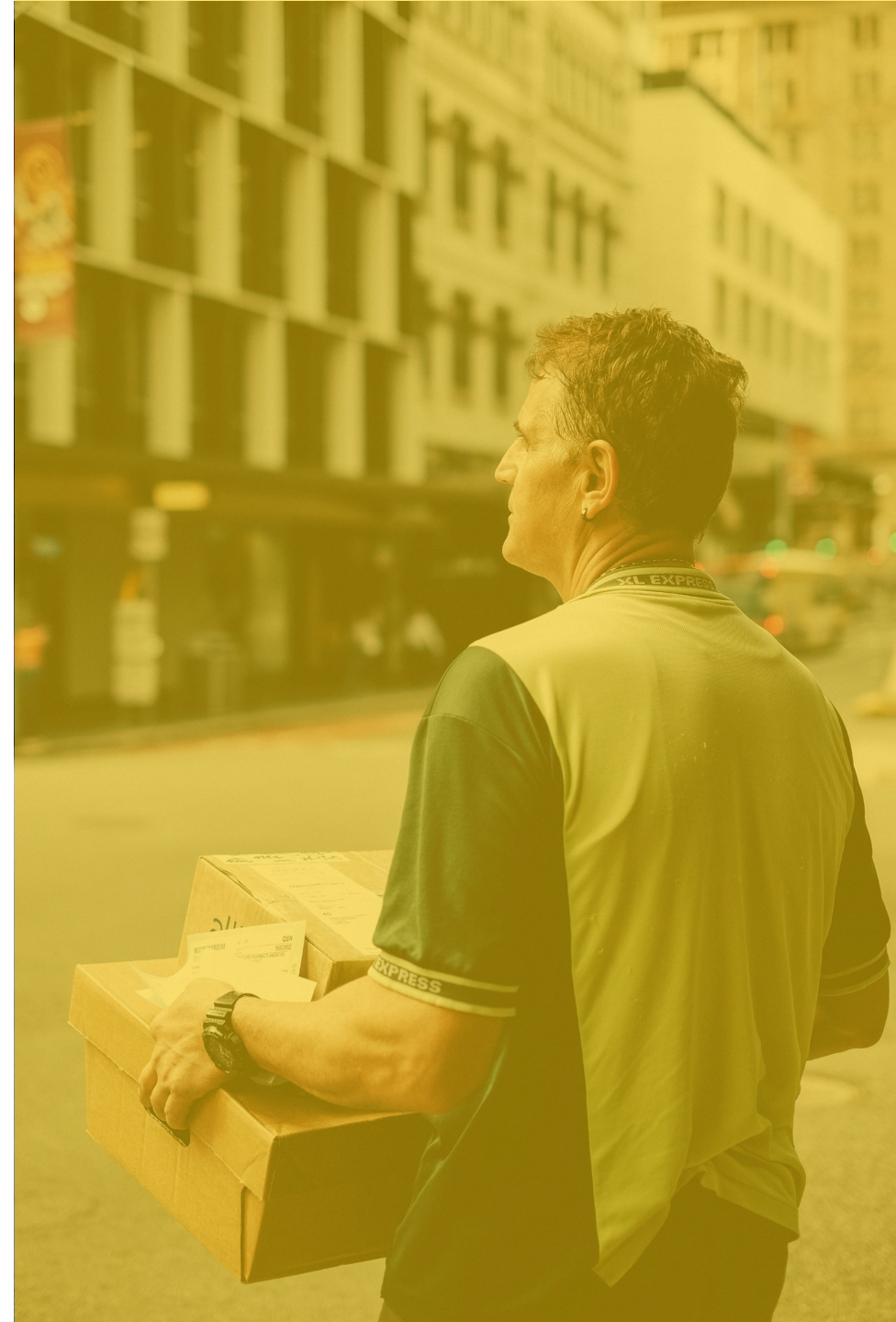
Почта России

- Почта России предлагается при оформлении доставки в удалённые регионы, где нет других способов доставки.
- Ограничения по весу и габаритам, установленные почтой РФ
- Есть ограничения по составу заказа (список запрещённых к пересылке предметов)
- При доставке почтой РФ **невозможно отменить или изменить** заказ в процессе доставки.
- Доступна доставка не во все регионы



Стоимость доставки:

- Стоимость доставки зависит от города и способа доставки заказов, а ещё от состава заказа.
- Тарифы на доставку указаны на сайте Яндекс.Маркет
- Клиент не должен платить в отделении ничего сверх суммы, которую мы указали в ЛК



Как получить бесплатную доставку?



Собрать корзину на определённую сумму для подписчиков Яндекс.Плюс, в фирменные Постаматы/Пвз Маркета

- › Не работает для Дальнего Востока
- › Не работает для некоторых отдалённых городов
- › Не работает для КГТ



Применить Купон на бесплатную доставку

- › Ограниченный список регионов доставки
- › Их всего три в месяц
- › Не работает для КГТ

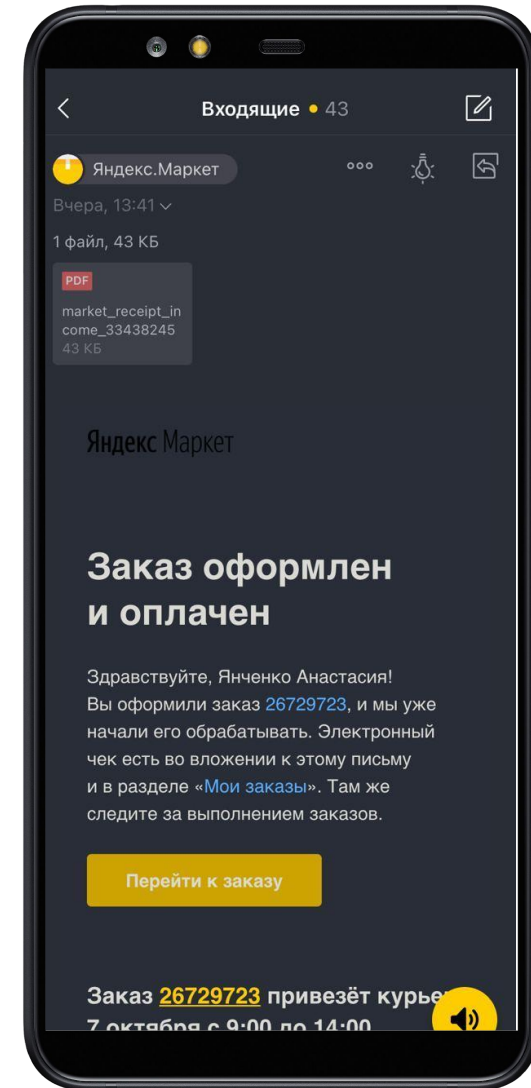


Доставка в Офисы Яндекса и партнёров

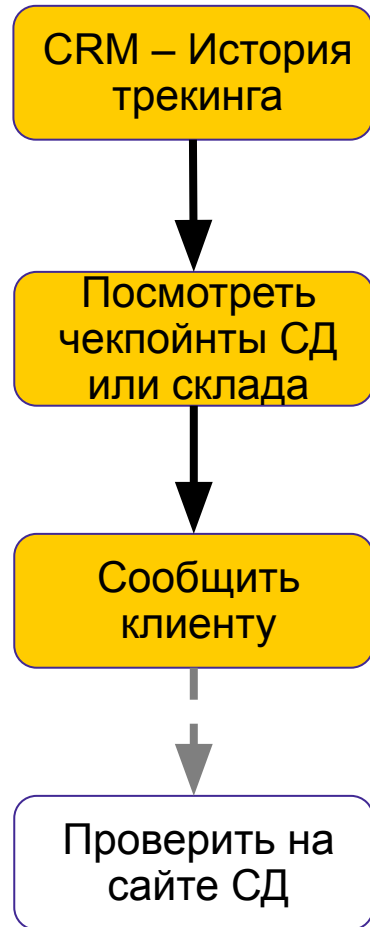
- › Только курьерская доставка
- › Офисные здания, их мало, не во всех городах
- › Не работает для КГТ

Как клиент отслеживает заказ

- Уведомления на e-mail на каждом этапе
- Отображение статусов в личном кабинете клиента
- SMS или PUSH уведомления о статусах и/или задержке доставки
- Звонок от курьера в день визита (должен звонить за 30-60 минут)
- SMS от постамата или ПВЗ
- Извещение от Почты России в почтовый ящик



Как мы отслеживаем заказ клиента



История трекинга			
Посылка 3411657			
Дата отгрузки			17.05.2019
Количество коробок			1
Товары			
Название		Количество	
Часы Apple Watch Series 4 GPS 40mm Aluminum Case with Sport Band золотистый/розовый песок		1	
Трек			
TrackCode			39454720
DeliveryServiceId			50
TrackerId			4050393
Чекпоинты			
Местонахождение	Сообщение	Доставочный статус	Дата
		DELIVERY_LOADED	16.05.2019 23:59:27
		DELIVERY_AT_START	18.05.2019 00:42:12
		DELIVERY_SORT	18.05.2019 00:42:15
		На сортировке	
Трек			
TrackCode		EXT106418098	
DeliveryServiceId		145	
TrackerId		4050394	
Чекпоинты			
Местонахождение	Сообщение	Доставочный статус	Дата
		SORTING_CENTER_LOADED	17.05.2019 00:00:04
		SORTING_CENTER_CREATED	17.05.2019 00:00:04
		SORTING_CENTER_AT_START	17.05.2019 07:59:49
		SORTING_CENTER_LOADED	17.05.2019 08:06:24
		SORTING_CENTER_AT_START	17.05.2019 11:05:34
		SORTING_CENTER_PREPARED	17.05.2019 19:45:12
		SORTING_CENTER_TRANSMITTED	17.05.2019 22:06:04

Статусы СД →

Статусы склада →

Получение заказа

Курьерская
доставка

- Показать паспорт
- Номер заказа называть не нужно

ПВЗ с человеком

- Назвать номер заказа
- Показать паспорт (предоплата)

Постамаат

- Ввести код из SMS
- Забрать заказ и закрыть ячейку

Почта России

- Принести извещение
- Показать паспорт



Получение заказа

- Мы не вскрываем заводскую упаковку на складе

- При получении заказа от курьера или сотрудника ПВЗ клиент не может вскрыть заводскую упаковку – только доставочную упаковку (коробку Маркета) и пересчитать товары в заказе и проверить целостность заводской упаковки

- Нет возможности примерить или проверить работоспособность товара

- Нет частичного выкупа



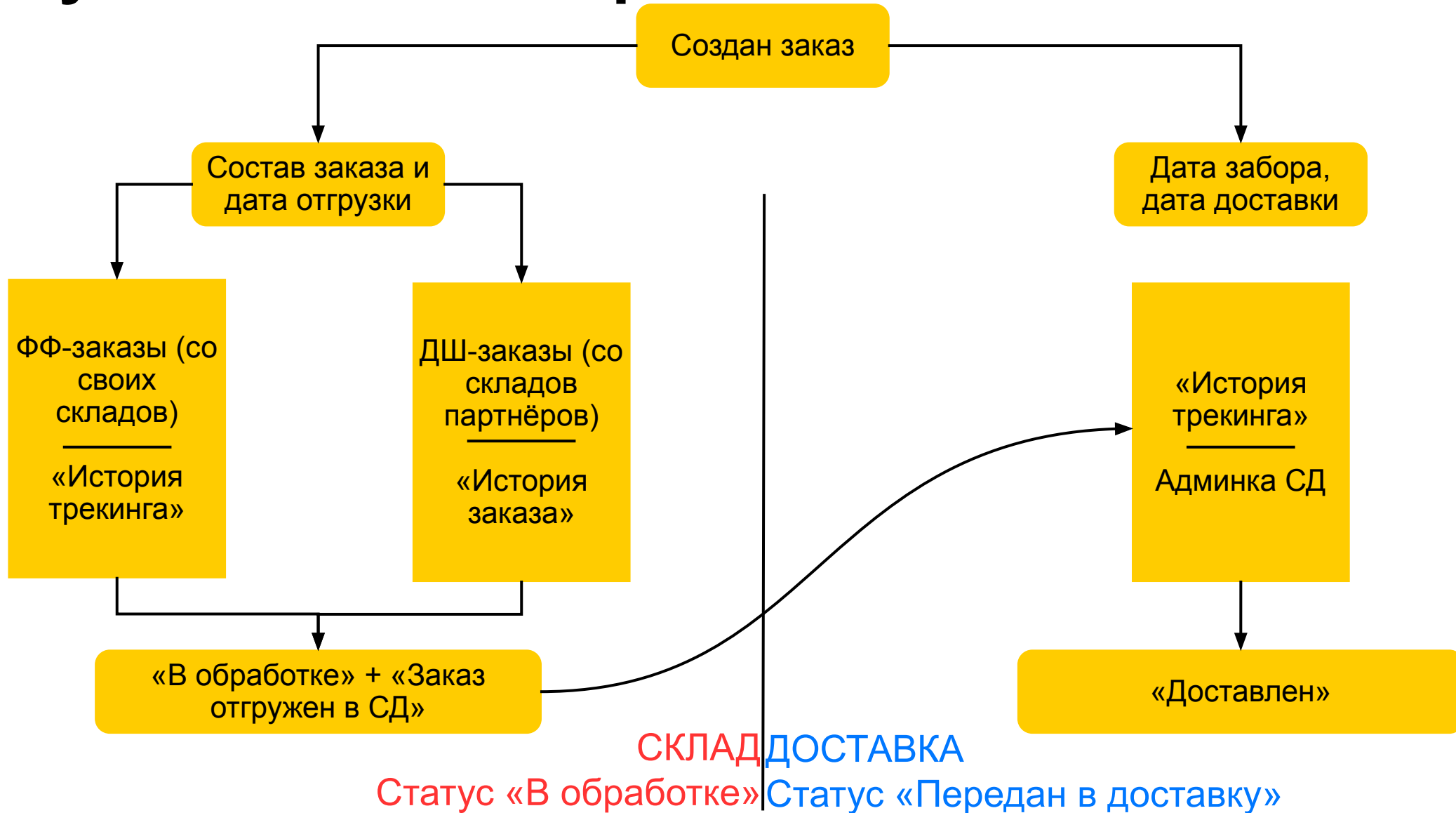
Невыкуп заказа

- Заказ едет обратно на склад
- После поступления на склад деньги возвращаются в течение 2-3 дней
- Бонусы и Промокоды возвращаются в течение 1-2 часов с момента смены статуса на «отменен»



Задержка доставки

Путь заказа на Маркете



Если задерживаем доставку заказа

Сотрудники Маркета сами отслеживают такие заказы

Отправляем клиенту SMS или делаем автообзвон для изменения даты или адреса доставки

Такие заказы и последующие обращения обрабатываются уже сотрудниками поддержки

Отправленные СМС		
Отправитель	Текст	Дата отправки
[Redacted]	Нам очень жаль, но ваш заказ №6550997 снова задерживается. Служба доставки планирует доставить заказ в течение 1 дня. Извините, что расстроили вас. Вы получите смс сразу же, как только заказ будет готов к выдаче. Тел. для связи: 8(800)234-27-12	19.05.2019 19:26
[Redacted]	Извините, заказ №6550997 придет позже на 1 день. Нам очень жаль. Вы получите смс сразу же, как только заказ будет готов к выдаче. Тел. для связи: 8(800)234-27-12	18.05.2019 18:31

Почему задерживаем доставку заказа

- 1 | Не успеваем собрать к дате отгрузки
- 2 | Не отметили момент отгрузки в СД в складской системе
- 3 | Отдали не в ту службу доставки – потеря заказа

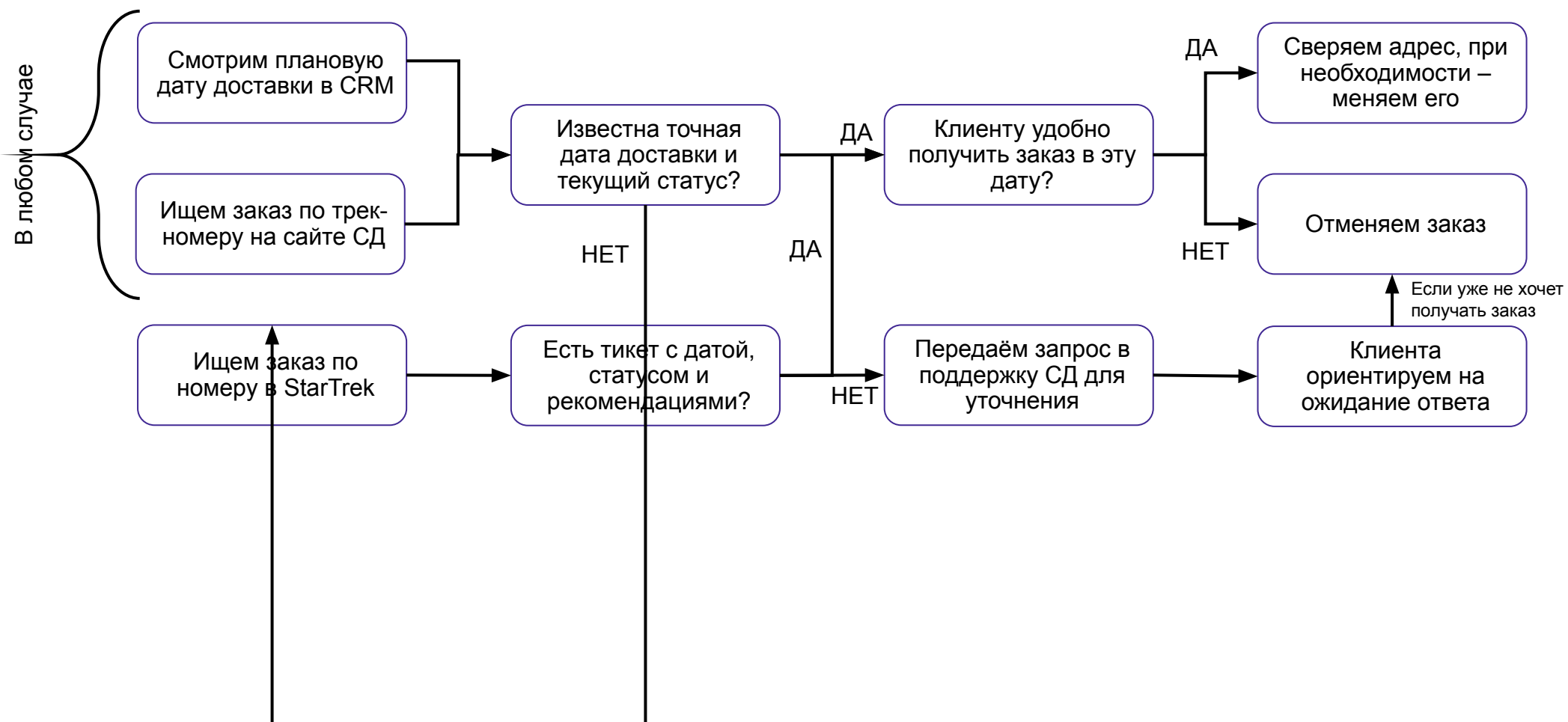
- 1 | Проблема с забором товара (не забрали вовремя)
- 2 | Хранение и ПО СД (нет свободных мест в ПВЗ, задержки в СЦ СД)
- 3 | Транспортные проблемы (посылка едет, но медленно)

СКЛАД ДОСТАВКА
Статус «В обработке» | Статус «Передан в доставку»

Действия при задержке доставки

Задержкой доставки считается следующее:

- › Клиент обращается в последний день интервала доставки, и курьер ещё не звонил
- › Клиент обращается после последнего дня интервала доставки и сообщает, что заказ не пришёл



**Доставка: Курьер по запросу
(Курьер по клику)**

такси

Быстрый заказ такси

Вы указываете, куда ехать, и сразу видите цену поездки и предполагаемое время в пути. Оплатить можно картой или наличными водителю.

Заказать такси в Яндекс Go →



еда

Быстрая доставка любимых блюд

Только проверенные партнёры, локальные заведения и разнообразный выбор блюд: от бургеров до суши, от борща до мороженого.

Заказать еду в Яндекс Go →



лавка

Магазин, в который не нужно ходить

Заказывайте молоко, креветки, булочки или шампунь, а курьер доставит всё бесплатно через 10-15 минут. Работаем в Москве, Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде.

Заказать продукты в Яндекс Go →



Ехать, отправлять, встречать

Заказ такси, еды, продуктов и доставки посылок, а ещё каршеринг и расписание транспорта.

Скачать приложение

Быстрая доставка продуктов

Москва

Санкт-Петербург

Нижний Новгород



Как **ЛАВКА** это работает?

Мы открываем магазин
в вашем районе.
Он работает
днём и ночью.

В магазине вместо
покупателей
кладовщики, которые
собирают ваши заказы.
Один заказ **собирается**
пару минут.

Минимальный заказ от
100 руб.

Обычно доставка
бесплатная, но ночью
и в час пик могут быть
другие условия.

Заказ оплачивается до
доставки!
Т.е. предоплата!



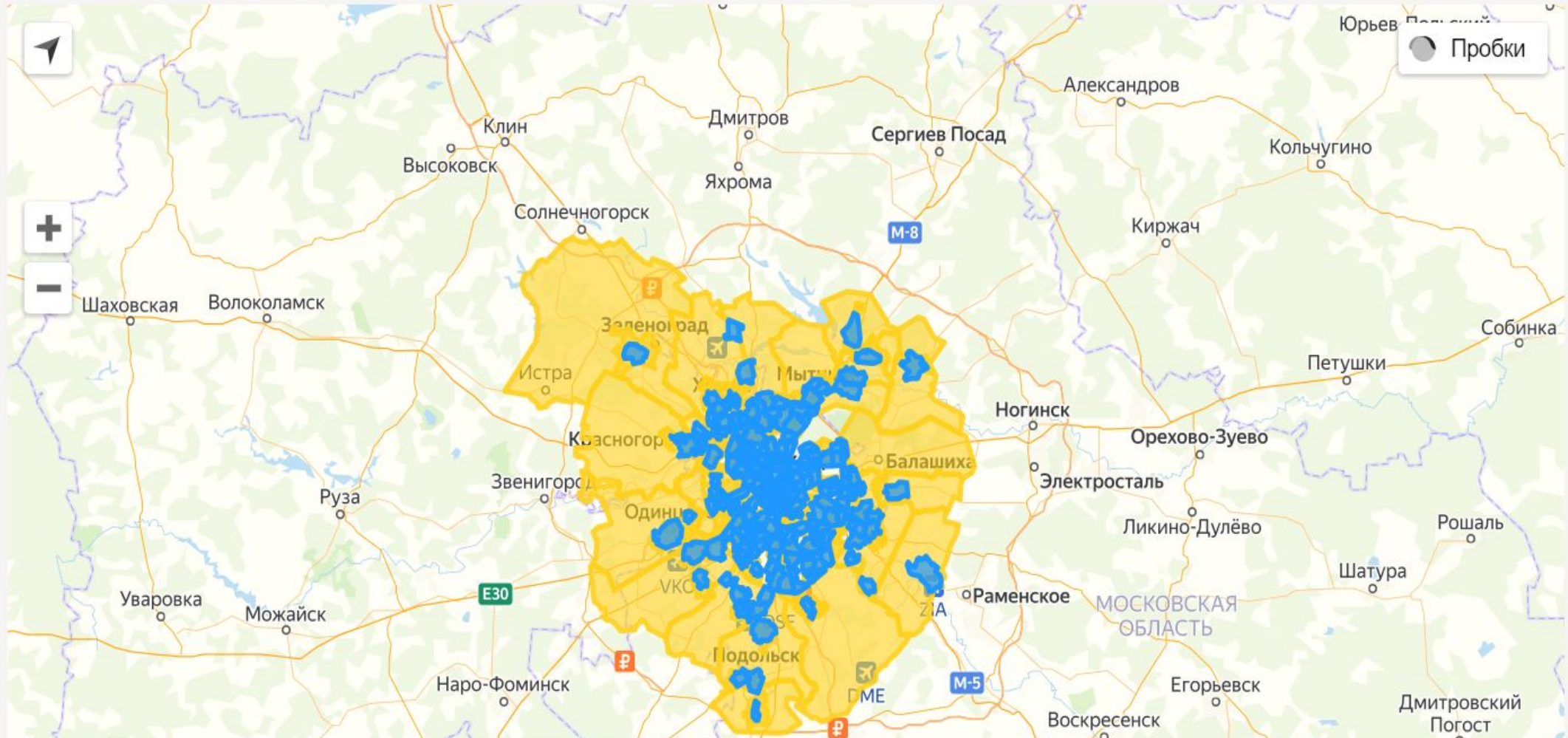
Лавка совсем рядом,
заказ привезёт курьер



Лавка не очень близко,
заказ привезут на машине



зоны, которые
скоро откроются



Как Лавка работает с Маркетом?

Можно делать заказы с Маркета и их доставят в ближайшую к вам Лавку или ПВЗ Маркета/ПВЗ нашего партнера, а далее вы вызываете курьера GO из Лавки в течение 3х дней, он приезжает за 30 минут.



Carrier 10:33 AM

Оформление заказа

- Курьером по запросу**
Вызовите курьера в удобное время, и он придет за 30 минут
с 04.08, завтра, бесплатно
- Курьером в назначенный интервал**
Заказ придет в выбранные день и время
с 04.08, завтра, бесплатно
- Самовывоз**
Без лишних рук и когда удобно.
4 480 пунктов
с 04.08, завтра, бесплатно
- Доставка почтой**
В ближайшее отделение Почты России
с 05.08, бесплатно

Адрес доставки


- г. Москва, проспект 60-летия Октября, д. 1
Phil Alekhin, phil.alekhin@yandex.ru, +79180955862



Москва, улица Берзарина, 21

Лавка

Найти в Лавке



Ваш заказ из Яндекс.Маркета (доставка бесплатно)

Вы можете вызвать курьера прямо сейчас, либо заодно заказать что-нибудь ещё из Лавки

Вызвать курьера

Перейти в Лавку

Сегодня 18:19

Курьер готов привезти заказ [29551574](https://pochta.yandex.ru/my/order/29551574). Вызовите его на <https://pochta.yandex.ru/my/order/29551574> в удобное время с 9:00 до 23:00, и через 30 минут он будет у вас.

45 Р

Доставка 20-30 мин

- Заказ из Яндекс.Маркета 0 Р - 1 шт
- Йогурт питьевой 2.5% «Мама Лама» клубника-банан 45 Р - 200 г
- Доставка 0 Р

Оформление заказа

Адрес доставки

Адрес доставки
Доучаев переулок, 17

Кв./офис	Домофон
32	32К3621
Подъезд	Этаж
	5

Комментарий к заказу
Оставьте у двери, пожалуйста

Доставка Яндекс.Еды
10-15 мин

10-15 мин Заказать 0 Р

17:21

business.taxi.yandex.ru

Курьер уже в пути. Осталось 3 мин

Посылку доставят прямо к двери.
Расстояние до адреса доставки — 1289 м

Позвонить курьеру

Данные о доставке

Россия, Москва, Профсоюзная улиц...
Адрес доставки

Юлдошев Баходур Рахмаджонович
ФИО курьера

белый Kia Optima C237UX750
Автомобиль курьера

К вам едет курьер, его номер [+79850320659](tel:+79850320659). Курьер принесёт посылку к вашей двери. Смотреть на карте: <https://taxi.yandex.ru/route/0ed39ff15f871028322410d01?lang=ru>

Вы ещё можете получить заказ [29235843](https://pochta.yandex.ru/my/order/29235843) сегодня до 23:00 - завтра его придётся отменить. Вызовите курьера на <https://pochta.yandex.ru/my/order/29235843>, и через 30 минут он будет у вас.

Оформление заказа




- Курьером по запросу**
Вызовите курьера в удобное время, и он придет за 30 минут
с 04.08, завтра, бесплатно
- Курьером в назначенный интервал**
Заказ придет в выбранный день и время
с 04.08, завтра, бесплатно
- Самовывоз**
Без лишних рук и когда удобно.
4 480 пунктов
с 04.08, завтра, бесплатно
- Доставка почтой**
В ближайшее отделение Почты России
с 05.08, бесплатно

Курьер готов привезти заказ [29551574](https://pokupki.market.yandex.ru/my/order/29551574). Вызовите его на <https://pokupki.market.yandex.ru/my/order/29551574> в удобное время с 9:00 до 23:00, и через 30 минут он будет у вас.

К вам едет курьер, его номер [+79850320659](tel:+79850320659). Курьер принесёт посылку к вашей двери. Смотрите на карте: <https://taxi.yandex.ru/route/Oed39ff15f871028322edb0d42410d01?lang=ru>

Заказ №29551403
Ещё на складе Яндекс Go
А может быть у вас — осталось вызвать курьера

Итого 146 ₽

 Антибактериальное кусковое мыло Safeguard Классическое
1 шт.

[В корзину](#)

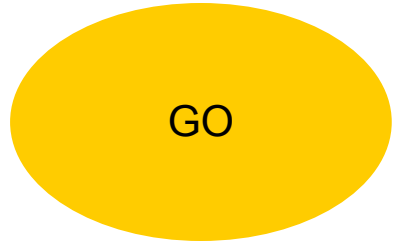
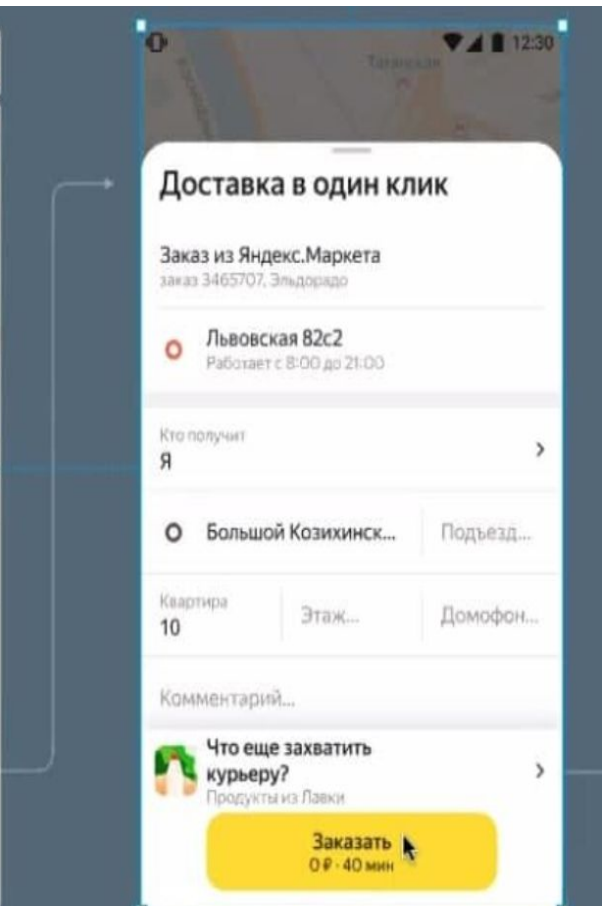
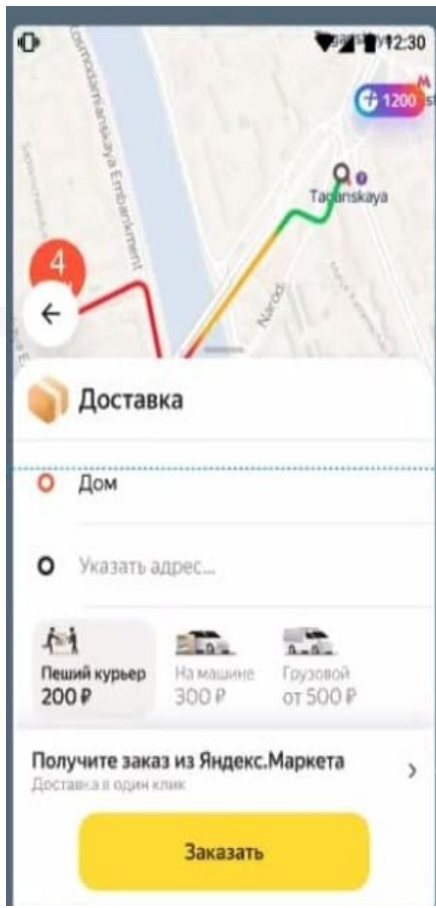
[К ВЫЗОВУ КУРЬЕРА](#)

[Подробнее](#)

Вы ещё можете получить заказ [29235843](https://pokupki.market.yandex.ru/my/order/29235843) сегодня до 23:00 - завтра его придётся отменить. Вызовите курьера на <https://pokupki.market.yandex.ru/my/order/29235843>, и через 30 минут он будет у вас.

Адрес доставки

г. Москва, проспект 60-летия Октября, д. 1
Phil Alekhin, phil.alekhin@yandex.ru, +79180955862



Если нет ни одного приложения или клиент делает заказ через комп

В ЛК Маркета откроется окно вызова курьера. Подтверждает адрес и вызывает

Оформление заказа

Адрес доставки
Москва и Московская область, Москва, улица Черниковского, 12/14

Кв./офис Домофон

Подъезд Этаж

Комментарий для курьера

Время доставки
15-25 мин

Оформить

Заказ через
КОМП

Доставка курьером по запросу

Где работает:

Москва, Питер, Нижний Новгород, Казань, Екатеринбург

Условия:

Курьер по запросу – только для предоплаченных заказов

Клиент платит за доставку товара из Маркета в саму Лавку/ПВЗ, а из Лавки клиенту заказ едет всегда бесплатно, даже если он добавил в заказ продукты из Лавки.

Для выбора доставки Курьер по запросу, в заказе:

-не должно быть алкоголя, лекарств

-заказ должен стоить до 10 тр

-весить не более 10 кг


-и каждая сторона посылки дл/шир/выс не более 50см

Особенности:

- Изменить ничего в заказе нельзя (адрес, данные и т.п.)
- Срок хранения заказа в Лавке – 3 дня (продлить нельзя)
- Режим работы курьера с 07.00 до 23.00 (но доступное время доставки зависит от загруженности Лавки и этот интервал может уменьшиться, о другом режиме работы придет смс)
- Вызвать курьера можно повторно
- Сам клиент забрать заказ из Лавки не сможет, только курьером
- Дата и интервал доставки в заказе клиента – это дата и интервал, когда заказ должен приехать в Лавку
- Отмена заказа ДО вызова курьера – по стандартному алгоритму. Отмена заказа ПОСЛЕ вызова курьера возможна, но статус меняется до 60 часов и курьер все равно приедет к клиенту, но клиент может не принимать заказ

В заказе указан адрес клиента, а не Лавки/ПВЗ

Дата доставки – это дата доставки в Лавку/ПВЗ

Заказ Покупки №35451335  Доставлен (вручен): Служба сообщила, что доставила заказ

от 31.01.2021, 22:24:46 (мск) [показать заказ в АБО](#)

маркеры:

[Выдать купон](#)

[Создать задачу в СТ](#)

PV

Poleshchuk Viktoriia (Покупатель)

Неопределенный сценарий возврата

Телефон: [+7 \(977\) 829-06-51](tel:+7(977)829-06-51)

Emails: viktoriia.poleshchuk@yandex.ru

Дата регистрации: нет данных

статус аккаунта: авторизован (348256613)

KB

Крючкова Виктория (Получатель)

Телефон: [+7 \(977\) 829-06-51](tel:+7(977)829-06-51)

Emails: victoriafin11@gmail.com

Дата регистрации: нет данных

[Общая информация](#) [Бонусы](#) [Платежи](#) [Коммуникация 1](#) [История заказа](#) [Запросы на изменение](#) [История трекинга](#)

[Добавить](#)



Татьяна Казулина (kazuilina-nc)
конс. по способу получения

3 февр. в 11:25



Стиральный порошок BioMio BIO-COLOR с экстрактом хлопка,
картонная пачка, 1,5 кг ⓘ
стиральный порошок

Товар 1P

2 шт.

Цена: 455.00

[Как вернуть?](#)

Цена без скидки: 455.00

[Контакты](#)

Списано кэшбэка: 765.00



Каша Fleur Alpine безмолочная кукурузная с пребиотиками, с 5
месяцев, 175 г ⓘ

Товар 1P

3 шт.

Цена: 176.00

[Как вернуть?](#)

Цена без скидки: 195.00

Доставка

Плановая дата доставки 2 февраля время по договорённости

Дата доставки при оформлении 2 февраля время по договорённости

Способ курьер: ID 1005471 - Курьер по запросу

Трек-код d4c8a167-5a17-4b3d-b7ca-4ed0f37fdac7

Адрес @ Россия, 119602, г. Москва, ул. улица Академика Анохина, д. 2/1, подъезд 2, кв. 103

Название региона доставки Москва

Получатель Крючкова Виктория • +79778290651

Статусы заказа

Статус	Что означает
В обработке В обработке/Отгружен в СД	На складе Заказ ушел с нашего склада
Передан в доставку	Заказ едет в Лавку/ПВЗ Маркета или партнеров
Передан в доставку/На складе СД	Заказ поступил в Лавку, откуда клиента может его забрать, вызвав курьера
Передан в доставку/ Доставляется по городу	Клиент нажал на кнопку «Вызвать курьера». Курьер приедет в течение 30 минут.
Доставлен/вручен	Посылка доставлена










Заказ Покупки № **42495875**  Отменен: Покупателя не устраивают условия доставки

от 07.04.2021, 11:14:25 (мск) [показать заказ в АБО](#)

маркеры:

ТВ **Тигров Вадим**
 Легкий возврат
 Телефон: +7 (909) 633-24-48 ☎
 Emails: vadim.tigrov@yandex.ru ☎
 Дата регистрации: нет данных
 статус аккаунта: авторизован (64944743)

[Общая информация](#) [Бонусы](#) [Платежи](#) [Коммуникация](#) **1** [История заказа](#) [Запросы на изменение](#) [История трекинга](#)

Автор	Дата	Тип события	Статус после	Изменения
система	09.04.2021, 22:33:16 (мск)	Заявка на изменение заказа обновлена	Отменен 	
система	09.04.2021, 22:33:16 (мск)	Заявка на изменение заказа обновлена	Отменен 	
система	09.04.2021, 22:00:40 (мск)	Выбит новый чек	Отменен 	
система	09.04.2021, 22:00:31 (мск)	Новый возврат	Отменен 	
система	09.04.2021, 22:00:25 (мск)	Изменение статуса заказа	Отменен 	
система	09.04.2021, 22:00:25 (мск)	Изменился набор чекпоинтов трека	Передан в доставку 	
система	09.04.2021, 21:58:27 (мск)	Заявка на изменение заказа обновлена	Передан в доставку 	
пользователь	09.04.2021, 21:58:01 (мск)	Создана заявка на изменение заказа	Передан в доставку 	
пользователь	09.04.2021, 21:58:01 (мск)	Создан запрос на отмену парсела	Передан в доставку 	

Заказ готов к вручению пользователю. Ожидаем от пользователя запроса на вручение.

Заказ поступил в Лавку/ПВЗ

Вызывай курьера

система	09.04.2021, 22:00:25 (мск)	Изменился набор чекпоинтов трека	Передан в доставку ?	
система	09.04.2021, 21:58:27 (мск)	Заявка на изменение заказа обновлена	Передан в доставку ?	
пользователь	09.04.2021, 21:58:01 (мск)	Создана заявка на изменение заказа	Передан в доставку ?	
пользователь	09.04.2021, 21:58:01 (мск)	Создан запрос на отмену парсела	Передан в доставку ?	
пользователь	09.04.2021, 21:58:01 (мск)	Создан запрос на отмену	Передан в доставку ?	
система	09.04.2021, 20:33:45 (мск)	Изменился подстатус заказа	Передан в доставку ?	
система	09.04.2021, 20:33:45 (мск)	Изменился набор чекпоинтов трека	Передан в доставку ?	
система	09.04.2021, 09:35:11 (мск)	Изменился подстатус заказа	Передан в доставку ?	Заказ отправлен пользователю и скоро будет вручен.
система	09.04.2021, 09:35:10 (мск)	Изменился набор чекпоинтов трека	Передан в доставку ?	
система	08.04.2021, 16:57:40 (мск)	Изменился подстатус заказа	Передан в доставку ?	

Заказ передан курьеру. Он едет

система	09.04.2021, 22:00:25 (мск)	Изменился набор чекпоинтов трека	Передан в доставку ?	
система	09.04.2021, 21:58:27 (мск)	Заявка на изменение заказа обновлена	Передан в доставку ?	
пользователь	09.04.2021, 21:58:01 (мск)	Создана заявка на изменение заказа	Передан в доставку ?	
пользователь	09.04.2021, 21:58:01 (мск)	Создан запрос на отмену парсела	Передан в доставку ?	
пользователь	09.04.2021, 21:58:01 (мск)	Создан запрос на отмену	Передан в доставку ?	
система	09.04.2021, 20:33:45 (мск)	Изменился подстатус заказа	Передан в доставку ?	
система	09.04.2021, 20:33:45 (мск)	Изменился набор чекпоинтов трека	Передан в доставку ?	
система	09.04.2021, 09:35:11 (мск)	Изменился подстатус заказа	Передан в доставку ?	Заказ отправлен пользователю и скоро будет вручен.
система	09.04.2021, 09:35:10 (мск)	Изменился набор чекпоинтов трека	Передан в доставку ?	
система	08.04.2021, 16:57:40 (мск)	Изменился подстатус заказа	Передан в доставку ?	

Проблемы

1. Если курьер не приехал:

Ориентируемся на статус заказа в СРМ

Алгоритм: Где заказ – Курьер по запросу – фос в ЛО

Можно позвонить в Лавку (тел в БЗ)

2. Открывается GO, а не Лавка

Если установлены оба приложения, то при переходе Вызвать курьера, откроется GO

3. Псылка в другой Лавке

При заказе указал домашний адрес, а сейчас на работе и геолокация приложения его определяется там, надо зайти и в ручную поменять адрес доставки на домашний

4. Курьер уже не работает

Закончился рабочий день или Лавка загружена. Вызвать курьера завтра

5. Не может вызвать курьера в приложении – все ли делает верно, тех алгоритм, фос

6. Проблемы со статусом – фос на смену статуса

7. Не вижу заказ в приложении Маркета, не могу перейти в Лавку/GO

Проверить заходит под тем же аккаунтом, что и в Маркет + тех алгоритм

8. Не вижу заказ в приложении Лавка/GO

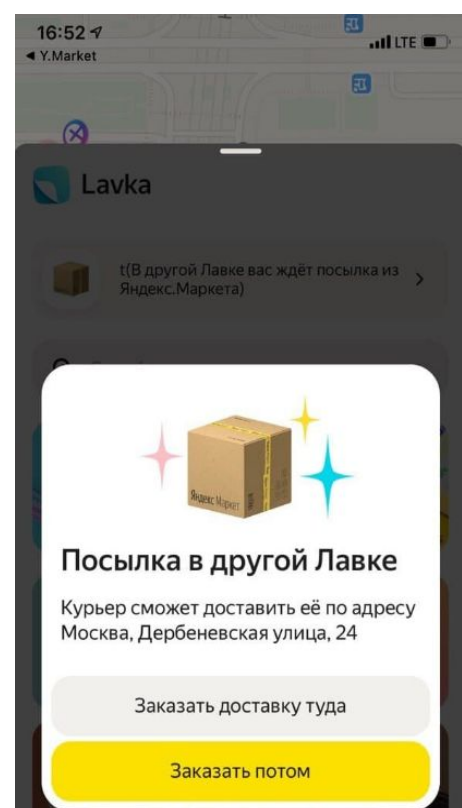
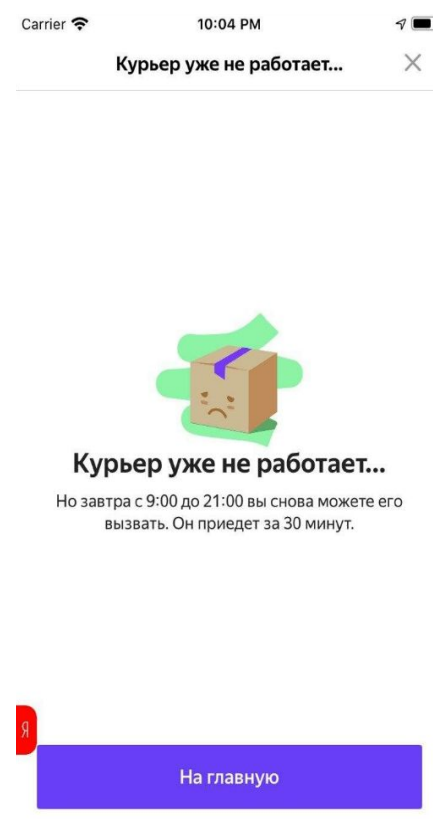
Проверить заходит под тем же аккаунтом, что и в Маркет + тех алгоритм

9. Нет опции Курьер по запросу

Какой город, что в корзине (товары, цена, вес, размер)

10. Курьер едет более 30 мин. Статус заказа «собираем в Лавке» - отменить вызов

курьера и снова вызвать + тех алгоритм + фос



Алгоритм

Письмо:

Звоним в Лавку – пишем ответ, если недозвон - ФОС в Лавку, клиенту ожидание 2 часа

Звонок:

Звоним в Лавку – переводим клиента, если недозвон - ФОС в Лавку, клиенту ожидание 2 часа

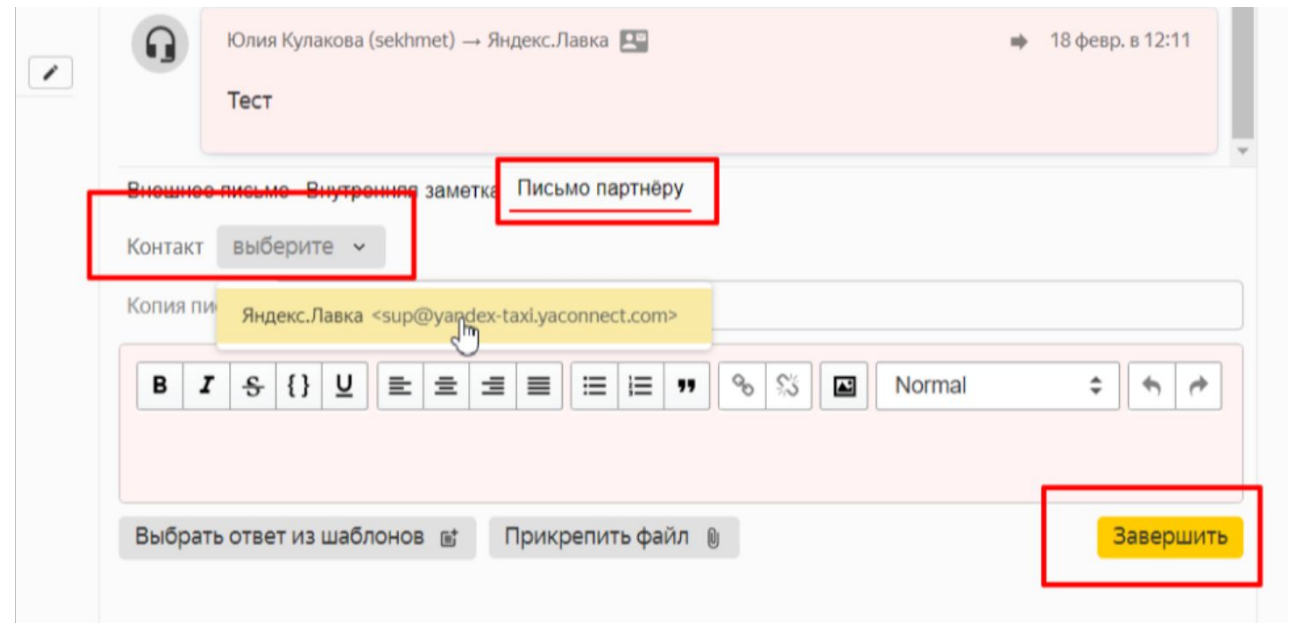
Если не просит разобраться здесь и сейчас - ФОС

Пришло письмо с ответом от Лавки:

Пишем/звоним клиенту с ответом

Нужно задать вопрос Лавке:

Звоним/Пишем



Разновидности Курьера по запросу:

1. ПВЗ по клику

Доставка осуществляется курьерами Яндекс GO **из наших складов ПВЗ** в городе, и работает на базе ПО Яндекс GO

Клиент оформляет заказ в отдельный способ доставки – Курьером по запросу.

Затем заказ приезжает в склад ПВЗ нашего партнера, который находится в районе клиента.

2. Курьер по запросу из Лавки

Доставка осуществляется курьерами Яндекс GO **из складов Лавки**, и работает на базе ПО Яндекс GO

Заказ можно оформить и затем вызвать на любой платформе: через приложения Яндекс GO, или Яндекс Лавка, мобильные версии сайтов, либо через ПК

3. Курьер по слотам

Доставка осуществляется курьерами Яндекс GO **из Лавки**, и работает на базе ПО Яндекс GO

Клиент заходит на Маркет, выбирает товар, выбирает адрес доставки, и если ему доступен такой способ доставки, в этот момент ему становятся доступны часовые слоты (Например: доставка с 09 до 10 утра).

После того как заказ оформлен, заказ едет в Лавку

ПВЗ по клику

Дата доставки при оформлении

26 апреля время по договорённости

Способ

ПВЗ по клику

Курьер по запросу из Лавки

Доставка

Плановая дата доставки 27 марта 09:00-18:00

Дата доставки при оформлении 27 марта 09:00-18:00

Способ **курьер: ID 1006422 - Курьер по запросу для Мск Запад**

Курьер по слотам

Заказ Покупки №13989471  Доставлен (вручен)

от 08.02.2020, 17:10:01 (мск) [показать заказ в АБО](#)

маркеры:

 Отправить SMS

Выдать купон

Создать задачу в СТ


Быстрые действия: [Создать запрос на изменение данных доставки](#)

ЛА

Леонов Андрей

Легкий возврат

Телефон: +7 (905) 229-29-36 

Emails: a2292936@yandex.ru 

Дата регистрации: нет данных

статус аккаунта: авторизован (210619238)

[Общая информация](#)

[Бонусы](#)

[Платежи](#)

[Коммуникация](#) 3

[История заказа](#)

[Запросы на изменение](#)

[История трекинга](#)

[Возвраты](#)

Треки

Служба доставки

Id службы доставки

Тип службы доставки

Стриж

ID 93730 - Курьер по слотам

Служба доставки

Экспресс-доставка Яндекс GO

такси

Быстрый заказ такси

Вы указываете, куда ехать, и сразу видите цену поездки и предполагаемое время в пути. Оплатить можно картой или наличными водителю.

Заказать такси в Яндекс Go →



еда

Быстрая доставка любимых блюд

Только проверенные партнёры, локальные заведения и разнообразный выбор блюд: от бургеров до суши, от борща до мороженого.

Заказать еду в Яндекс Go →



лавка

Магазин, в который не нужно ходить

Заказывайте молоко, креветки, булочки или шампунь, а курьер доставит всё бесплатно через 10-15 минут. Работаем в Москве, Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде.

Заказать продукты в Яндекс Go →



Ехать, отправлять, встречать

Заказ такси, еды, продуктов и доставки посылок, а ещё каршеринг и расписание транспорта.

Скачать приложение

Как это работает?

Это быстрая доставка (24 часа) заказа до клиента силами Дропшип магазина с помощью сервиса Яндекс GO

Условия:

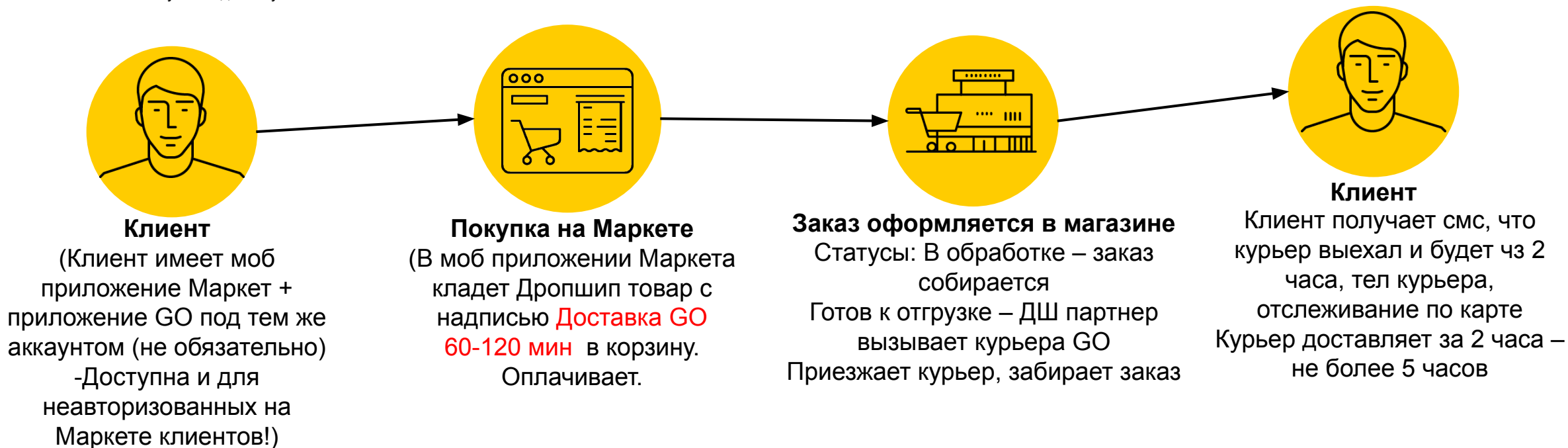
ТОЛЬКО Дропшип товары!

ТОЛЬКО предоплаченные заказы

Ограничения по размеру: до 34x54x80см и до 20кг

Доставка: Экспресс доставка Яндекс.GO, ID 1006360

Никакие бонусы не действуют/Поменять ничего в заказе нельзя



Как это работает?

В обработке – магазин ДШ на складе собирает заказ (в течение 2х часов)

Если в течение 2х часов не собрал – заказ отменяется

Клиент получает смс, что заказ собран

Готов к отгрузке – магазин ДШ сам вызывает курьера Яндекс GO (в течение 30 минут)

Если в течение 30 минут курьер не вызван – заказ отменяется

Передан курьеру – курьер забрал заказ и едет к клиенту

Клиент получает смс, что курьер едет с тел курьера и ссылка на карту в приложении GO

Курьер доставляет в течение 2х часов (до 5 часов)

Проблемы

Если статус "В обработке" висит **более 2-х часов**, ориентируем клиента на отмену заказа.

Если статус "В обработке" висит **менее 2-х часов**, ориентируем клиента на ожидание

Статус "Готов к отгрузке"

Если статус "Готов к отгрузке" висит **более 30 минут**, ориентируем клиента на то, что, возможно, магазин не может найти курьера, и заказ скоро отменится.

Если статус "Готов к отгрузке" и клиенту пришло смс о том, что заказ едет, у него всегда будет СМС оповещение с картой, чтобы отследить где курьер, и его номер телефона курьера, ориентируем клиента на это.

Если статус "Готов к отгрузке" и клиенту пришло смс о том, что заказ едет, но в течение **до 5 часов** курьер так и не довез заказ, ориентируем на ожидание, сообщаем, что могут быть на дорогах пробки.

Если статус "Готов к отгрузке" и клиенту пришло смс о том, что заказ едет, но в течение **более 5 часов** курьер так и не довез заказ, заполняем ФОС.

Другие проблемы

Если возникли другие проблемы непосредственно при доставке: проблемы с приложением GO, курьер сделал что-то не так, заполняем ФОС.

Алгоритм

Письмо или звонок:

Отвечаем или заполняем ФОС, ориентируем на ожидание 2 часа

Пришло письмо с ответом от GO:

Пишем/звоним клиенту с ответом