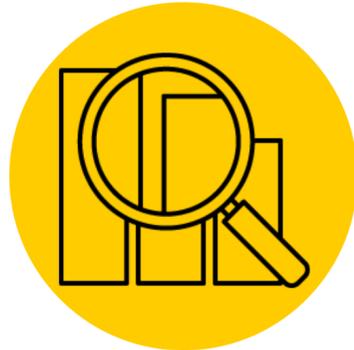


01. Как работает логподдержка?

Что делает сотрудник логподдержки?



Откуда берутся тикеты?

- › От 1Л/2Л через ФОС в БЗ или заказе
- › От b2b-поддержки, если вопрос связан с коммуникацией по доставке заказа от Продавца
- › От сотрудников своих СД Маркета и Яндекс.Go
- › От сотрудников РО, если вопрос с СД не получается решить на своём уровне

1

Взаимодействие с СД (своими и партнёрскими) для розыска заказа клиента и уточнения статуса

2

Оповещение клиентов о судьбе заказа после общения с СД, иногда – согласование с клиентом даты доставки

3

Исправление ошибок со статусами заказа (менять статус на «Отменён» и «Доставлен»)

*

Согласование с СД изменений в заказе по запросу клиента (крайне мало сейчас)

Какие есть СД?

Свои СД Маркета (МК) + Свои ПВЗ и постаматы	Работают только с заказами Маркета. Взаимодействие со своими СД проводится в Стартреке, очередь MARKETCOURIER и POSTAMATSUP.
Партнёрские СД	Различные службы доставки, которые работают не только с Маркетом. Взаимодействие с партнёрскими СД проводится по электронной почте и телефону. Общение ведётся в ЕО.
Доставка Яндекс.Go	Обслуживают отдельные способы доставки заказов (доставка по клику, экспресс-доставка). Обслуживание проводится сотрудниками Яндекс.Go, всё взаимодействие через ФОС в коллег.
Свои склады и СЦ	Сообщают о сборке и отгрузке заказов при задержке доставки, помогают при утере заказов. По запросу статусов и АПП можем посмотреть инфо в Стартреке/FTP или писать на почту через ЕО.
Партнёрские ПВЗ	Работают только с заказами Маркета. Работают в очереди PARTNERPICKUP

Как понять, к кому обращаться?

1

Идём в карточку лог.заказа и проверяем, есть ли отметка «Принято в СД»

2

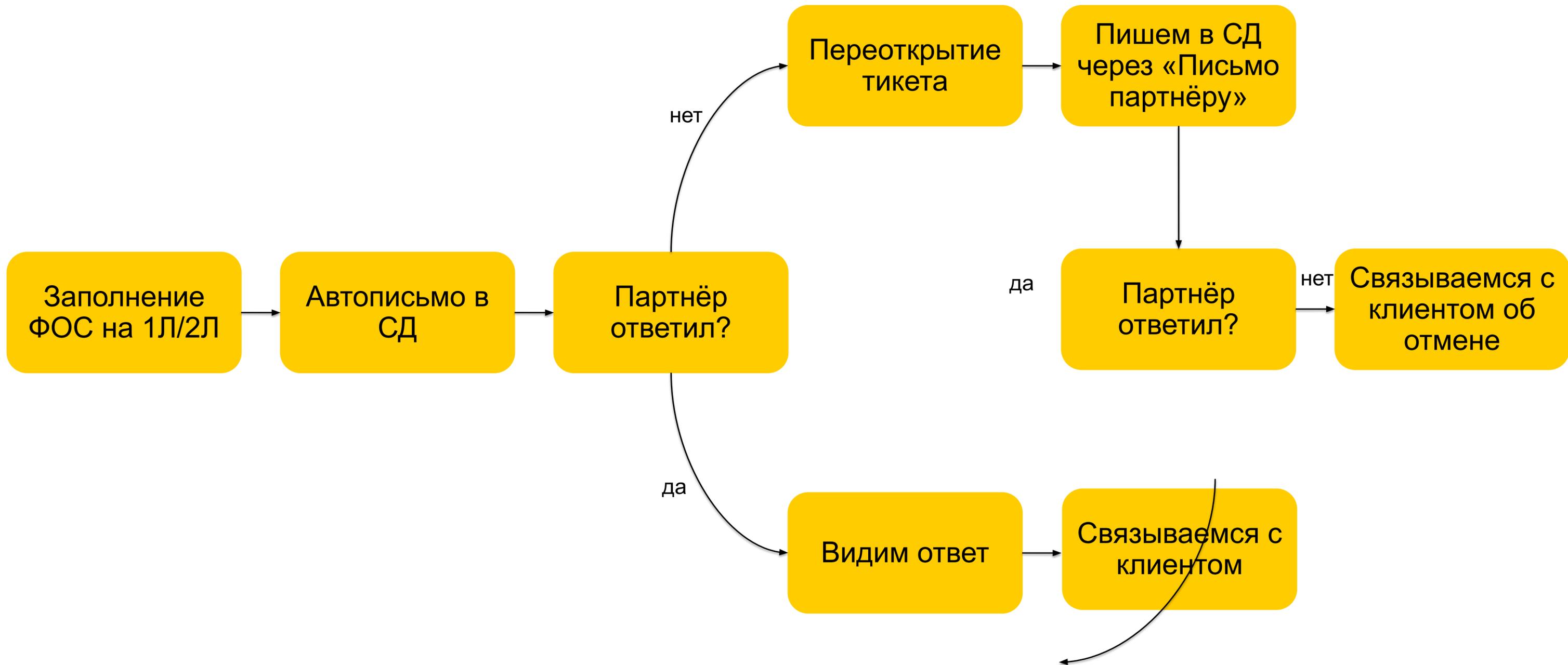
Если отметка есть – пишем в СД. Если отметки нет – заказ в зоне ответственности склада или СЦ

3

Чтобы понять, писать на склад или в СЦ, в карточке лог.заказа смотрим на местонахождение заказа

Тип партнера	Имя партнера	ID в системе партнера	Откуда	Куда	Тип отгрузки	Дата отгрузки	ID в Tracker	Статус сегмента
Служба доставки	МК Екатеринбург	12678819	Область: Свердловская область Улица: Серовский тракт 11-й километр Дом: 3 Почтовый индекс: 620050	Область: Свердловская область Улица: улица Маяковского Дом: 8 Квартира или офис: 91	Забор	2021-07-05		Передан получателю
Сортировочный центр	СЦ МК Екатеринбург	13151053	Область: Москва Улица: Промышленная Дом: 12А Почтовый индекс: 115516	Область: Свердловская область Улица: Серовский тракт 11-й километр Дом: 3 Почтовый индекс: 620050	Забор	2021-07-05		Передан получателю
Сортировочный центр	Яндекс.Маркет (Москва, Царицыно) DS	13151054	Область: Москва Улица: Ленинградский проспект Дом: 47 стр 1 офис 342 Почтовый индекс: 123507	Область: Москва Улица: Промышленная Дом: 12А Почтовый индекс: 115516	Самопривоз	2021-07-03		Передан получателю
Dropship склад	DROPSHIP_ACTION-MAG.RU	53126425	Область: Москва Улица: Ленинградский проспект Дом: 47 стр 1 офис 342 Почтовый индекс: 123507	Область: Москва Улица: Промышленная Дом: 12А Почтовый индекс: 115516		2021-07-02		Передан получателю

Взаимодействие с партнёрскими СД



Как написать письмо в партнёрскую СД?

Контакты партнёра автоматически подтягиваются в Единое Окно.

Письмо в партнёрскую СД пишем через вкладку «Письмо партнёру».

Внешнее письмо Внутренняя заметка Письмо партнёру

Контакт

Копия письма

B **I** **S** **U** Нормальный

Внешнее письмо Внутренняя заметка Письмо партнёру

Контакт

Копия письма

B **I**

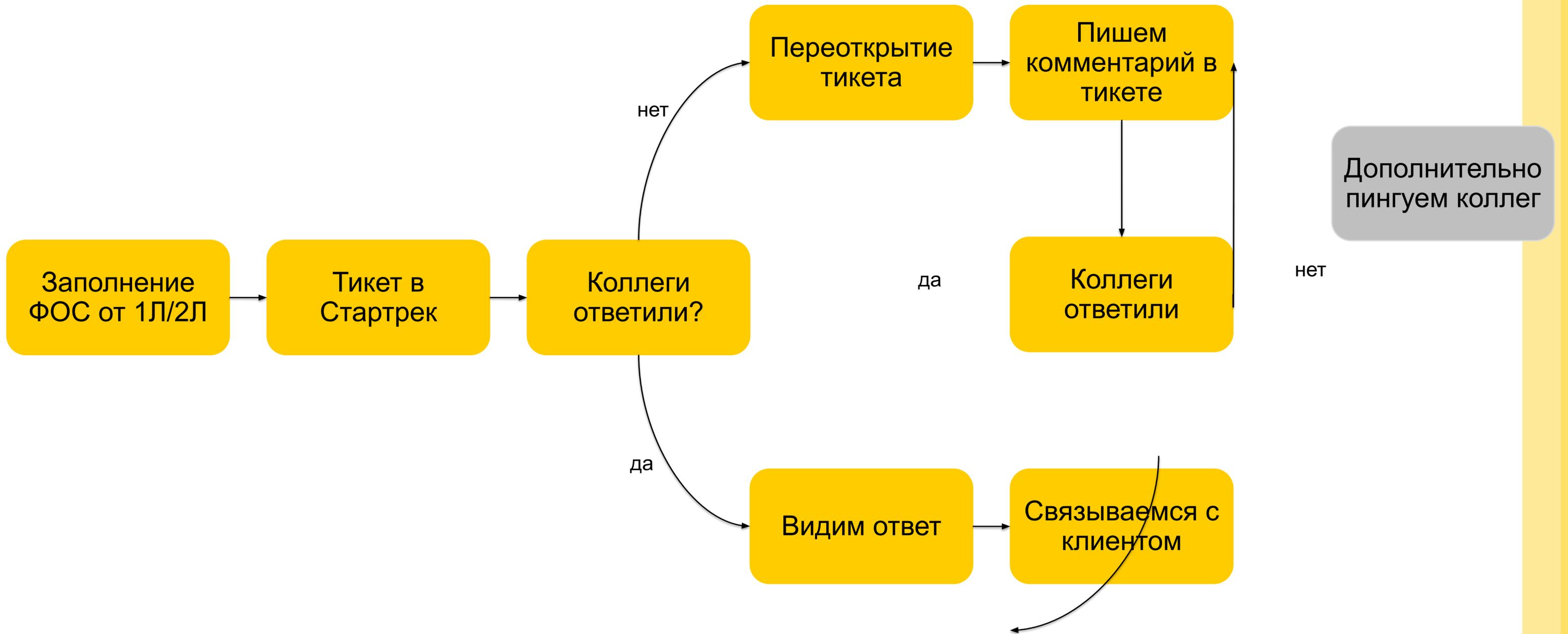
КЦ X5 <5post_order@x5.ru> +7 (800) 555-55-05

Эскалация X5 <ksenia.gaponenko@x5.ru, aleksey.dzhabrailov@x5.ru, 5post_order@x5.ru>

Эскалация на логиста X5 <ksenia.gaponenko@x5.ru, aleksey.dzhabrailov@x5.ru, 5post_order@x5.ru, lizhdvoy@yandex-team.ru>

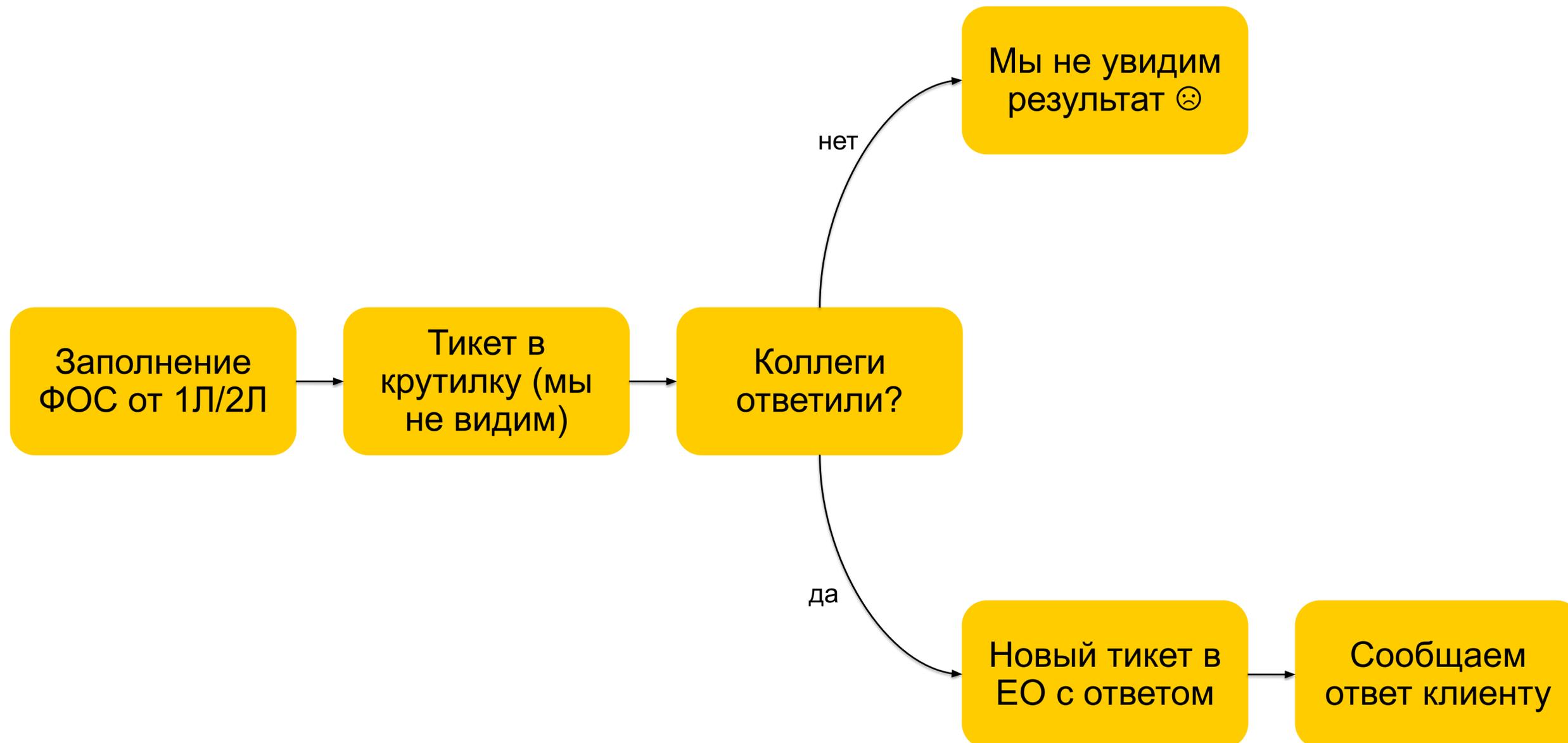
Эскалация на логиста по вопросам дропшипа <ksenia.gaponenko@x5.ru, aleksey.dzhabrailov@x5.ru, 5post_order@x5.ru, yakovlev90@yandex-team.ru>

Взаимодействие со своими СД



Взаимодействие с Яндекс.Go

Коллеги из Я.Go работают в другом интерфейсе, мы не видим их тикеты в процессе работы, видим только результат их работы в ЕО.



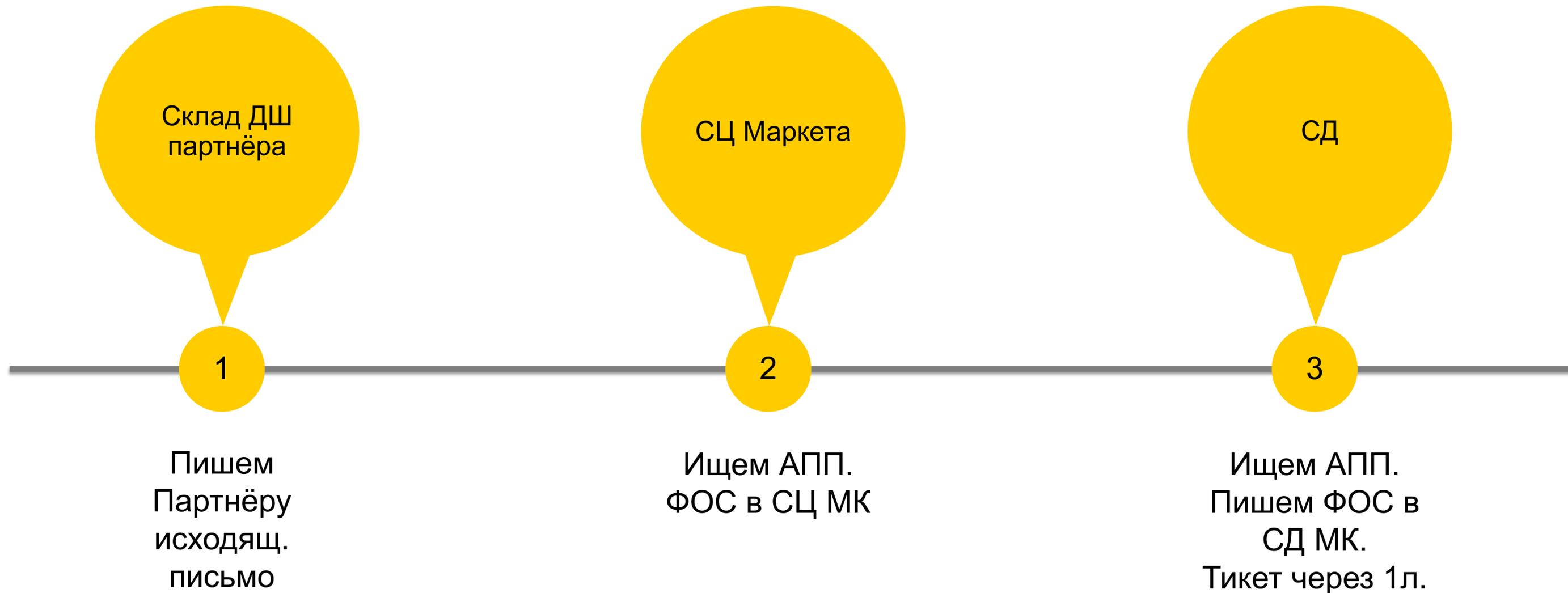
Какие есть смежники?

1 линия поддержки B2C	Наш главный источник тикетов. У сотрудников 1Л не запрашиваем никакую информацию. Если видим, что сотрудник допустил ошибку, всё равно обрабатываем тикет и выясняем всё сами
РО (рекламационный отдел)	<ol style="list-style-type: none">1. РО может обращаться к нам для получения информации по своим вопросам от СД. Решаем как обычный входящий тикет.2. Мы можем обращаться в РО, если клиент требует ответить от лица старших специалистов (передаём тикет им)
Склады и СЦ	Отвечают на наши запросы АПП, помогают с розыском заказов, застрявших на складе или в СЦ Маркета.
B2B поддержка	Могут приходить к нам для решения проблем по группе заказов по запросу продавца или для решения проблем с забором товаров со склада / СЦ продавца.

02. Розыск/Утеря заказа до передачи в СД

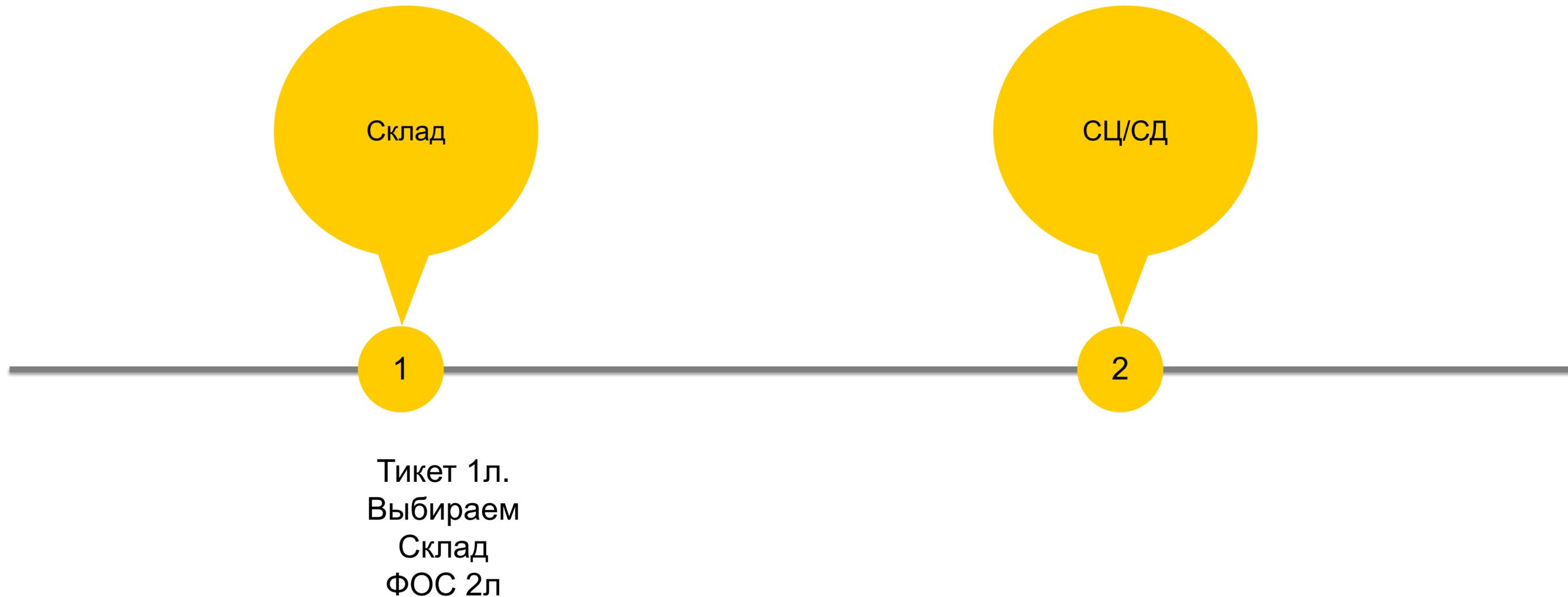
Поиск заказа ДШ

Для розыска заказа обращаемся к ответственному за заказ в зависимости от статуса заказа.



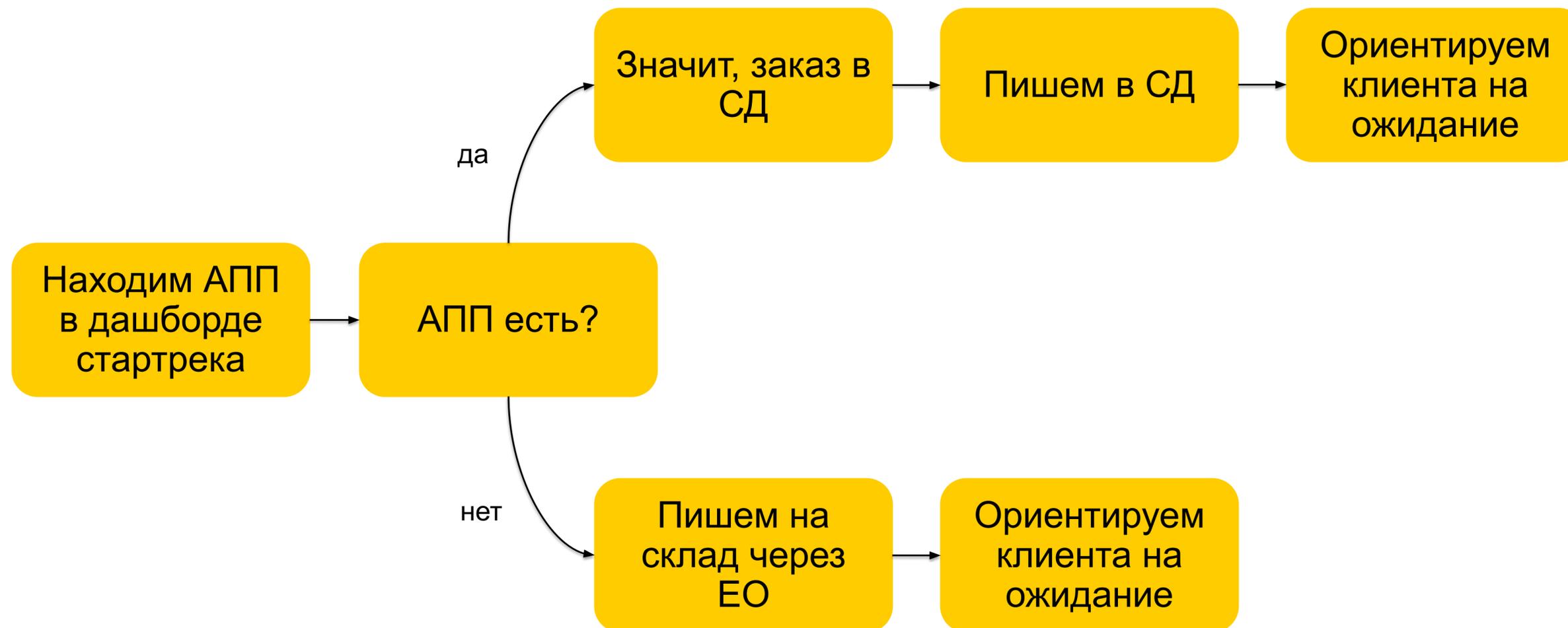
Поиск заказа ФФ

Для розыска заказа обращаемся к ответственному за заказ в зависимости от статуса заказа.



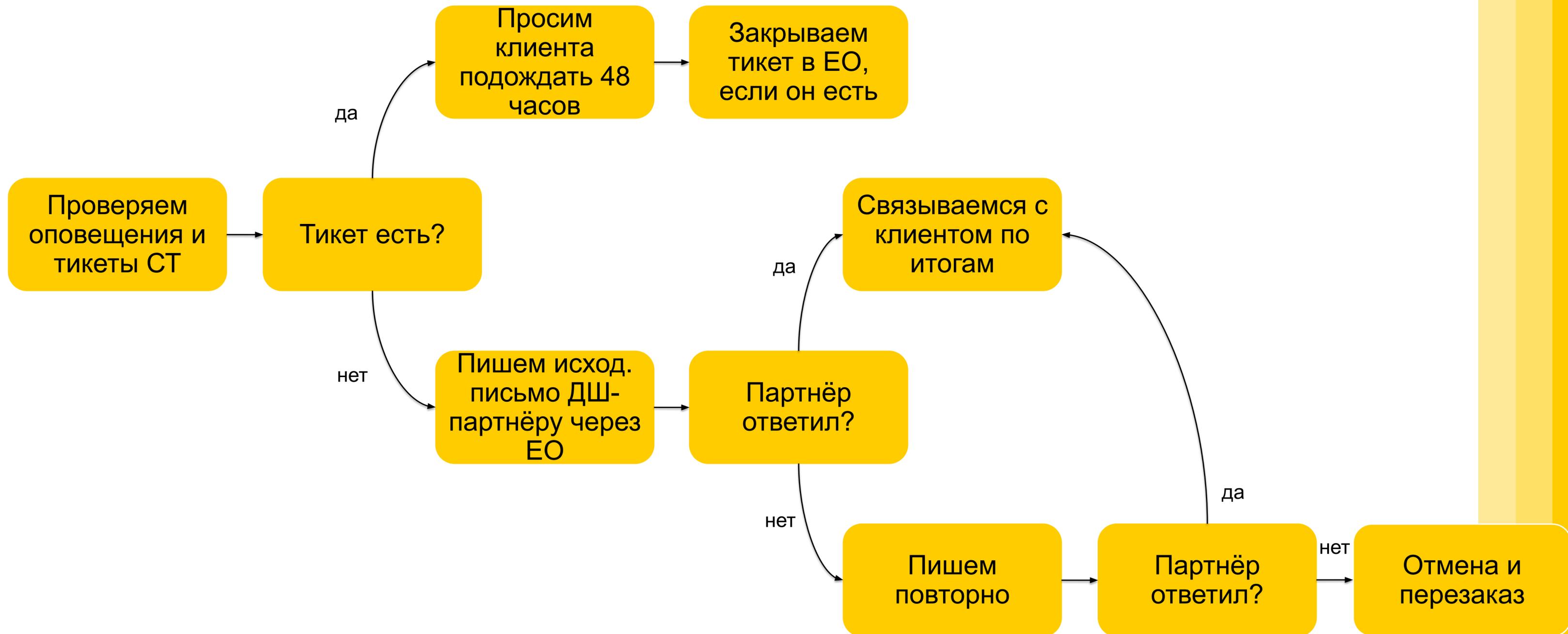
Если заказ не в СД: ФФ-заказ

Обычно мы узнаём о задержках отгрузки быстро и оповещаем клиентов об этом. Работа ведётся в массовых тикетах стартрека. По единичным заказам работаем так:



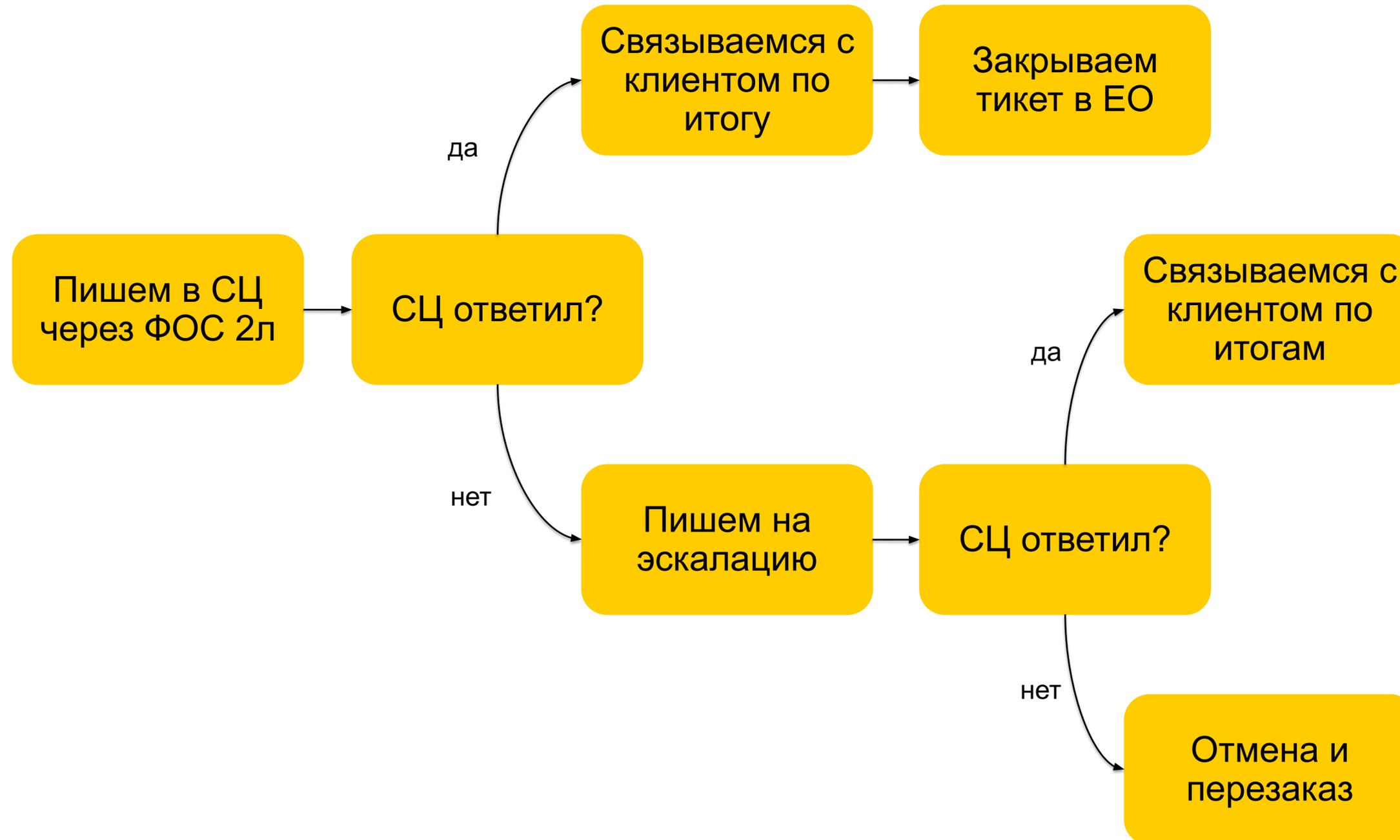
Если заказ на складе партнёра: ДШ-заказ

Обычно мы узнаём о задержках отгрузки сами в тикетах СТ



Если заказ в СЦ Маркета: ДШ-заказ

Название СЦ и наличие заказа в СЦ проверяем по лог.заказу



ДШ-заказ потерялся между складом и СД

СЦ говорит, что не получил заказ, хотя по статусам он там.

