

**Доставка и получение**

# Способы доставки

Курьером

Самовывоз (пункты самовывоза и постаматы)

Почта России

<b>Доставка</b>	
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



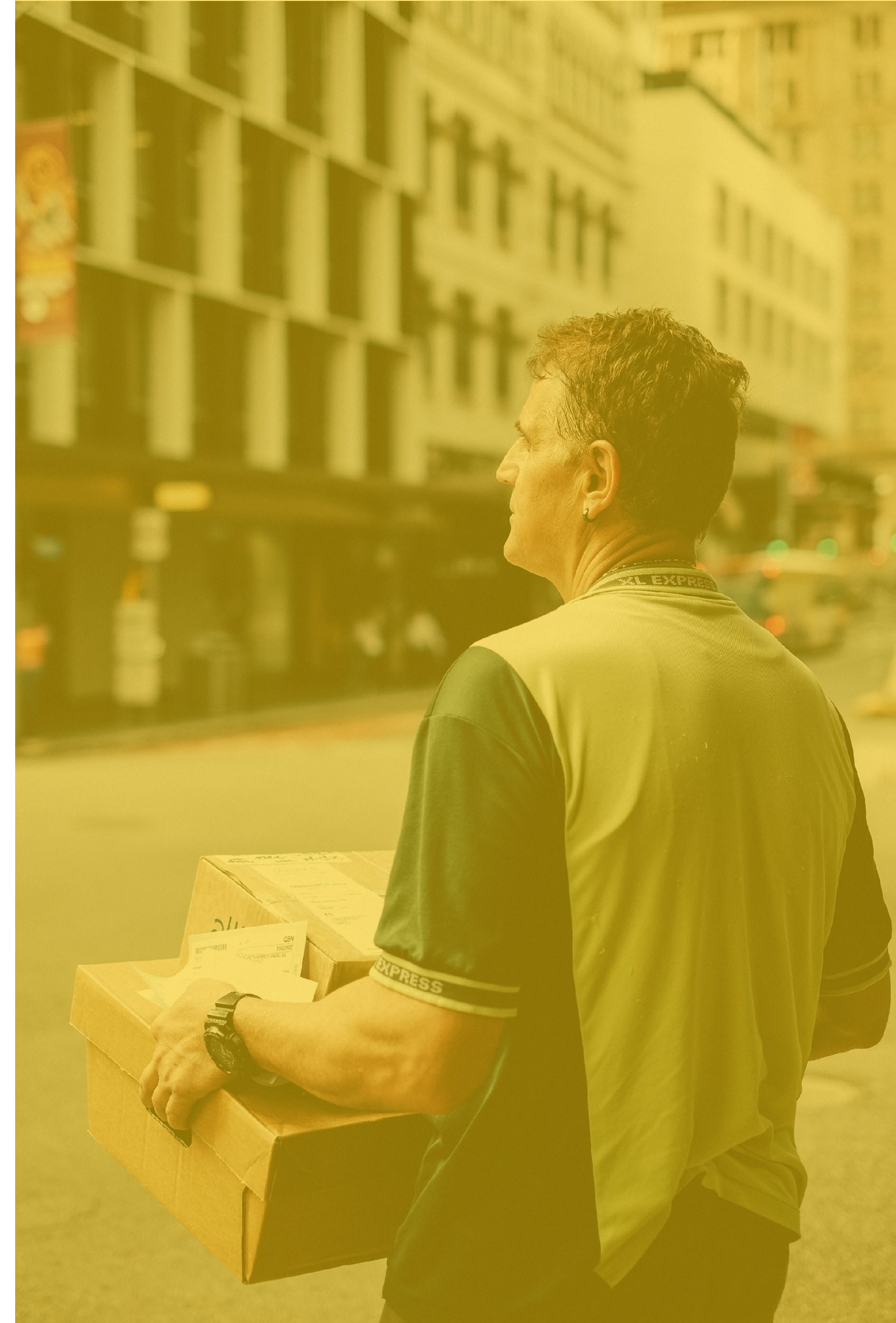
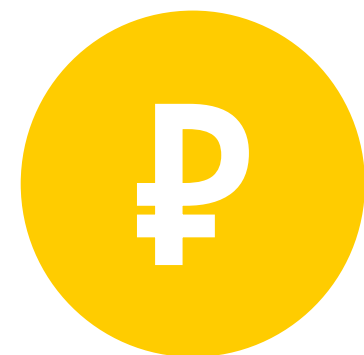
# Доставка курьером

«Маркет» работает с партнёрскими СД, у каждой из которых есть свои регионы и интервалы доставки. Например:

- > DPD
- > КСЭ
- > PickPoint
- > X5
- > Почта России.
- > 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

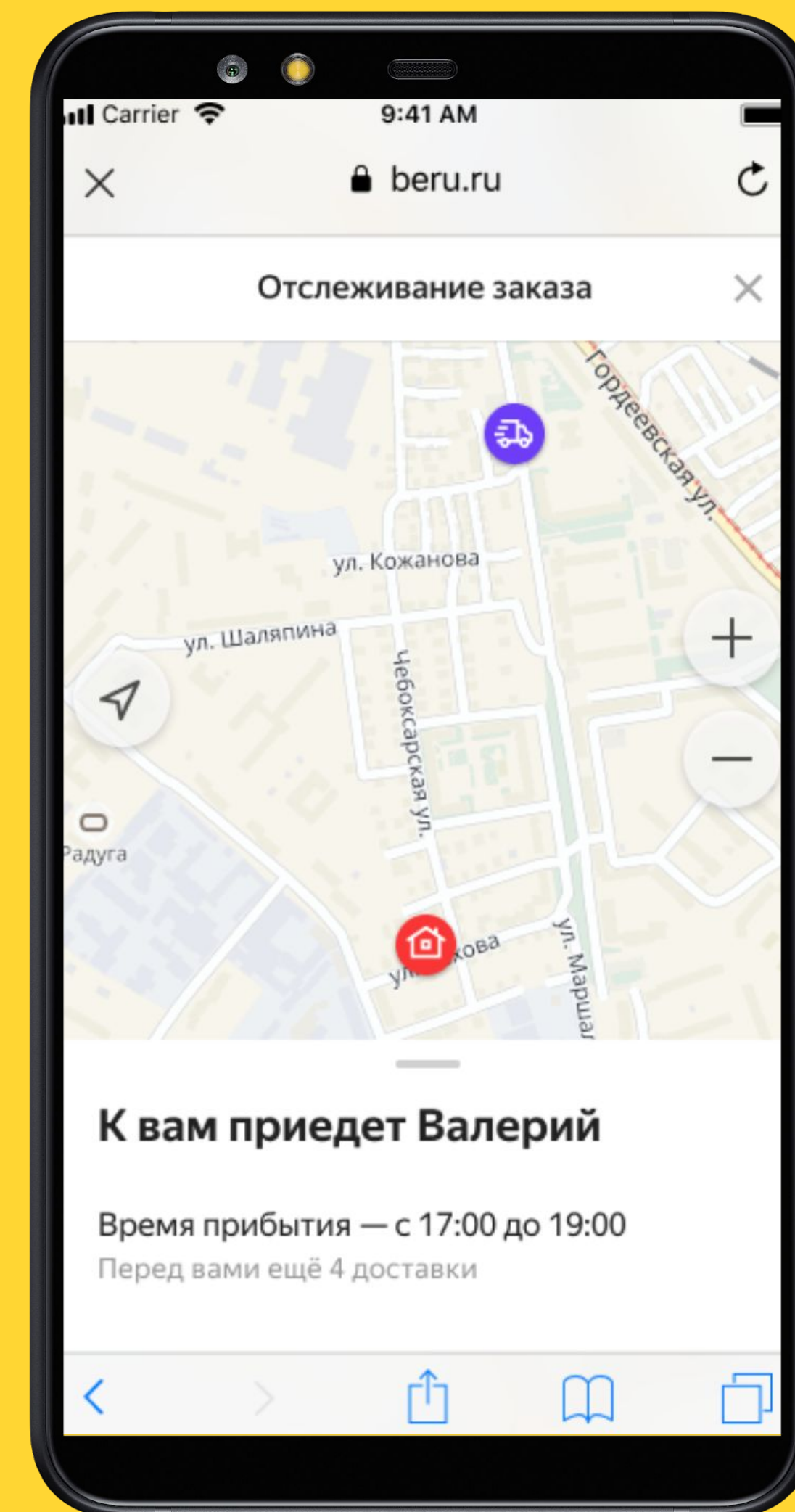
- › Ограниченная география доставки
- › После передачи посылки курьеру можно отслеживать в приложении Маркета

## 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

> КСЭ

> PickPoint

> X5

> Почта России.

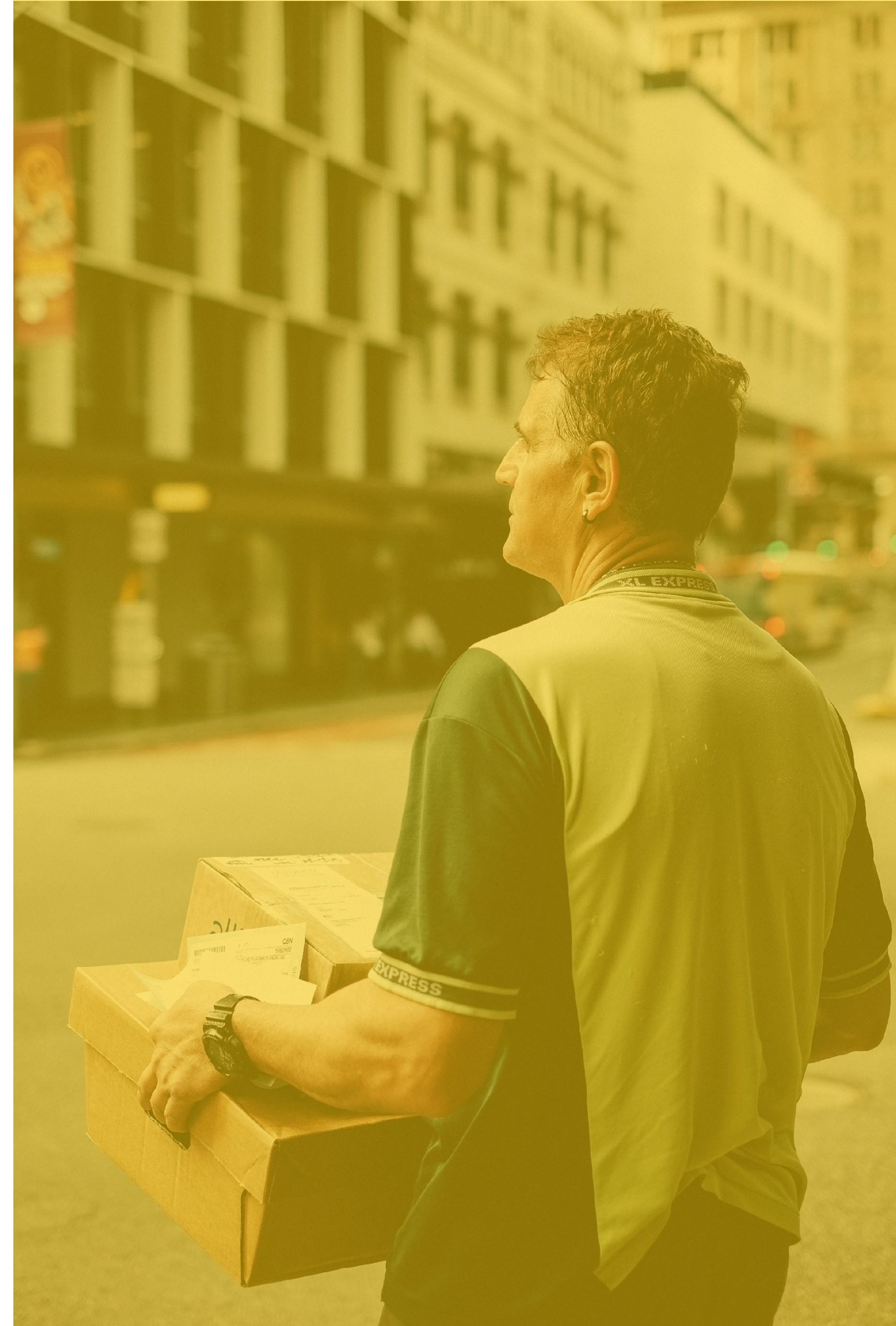
> Курьеры Маркета и

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



# Собственные ПВЗ Маркета

**ПВЗ** – только в Москве:

- › Можно получить заказ и сдать на возврат
- › Сдать коробки Маркета на переработку
- › Получить консультацию по использованию Маркета
- › Есть доставка пешими курьерами из ПВЗ по району, где находится ПВЗ по клику.

**Постаматы** – более 60 в Москве и других городах

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



Постамата

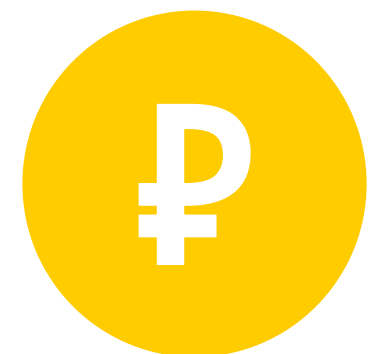
Стоимость доставки:

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



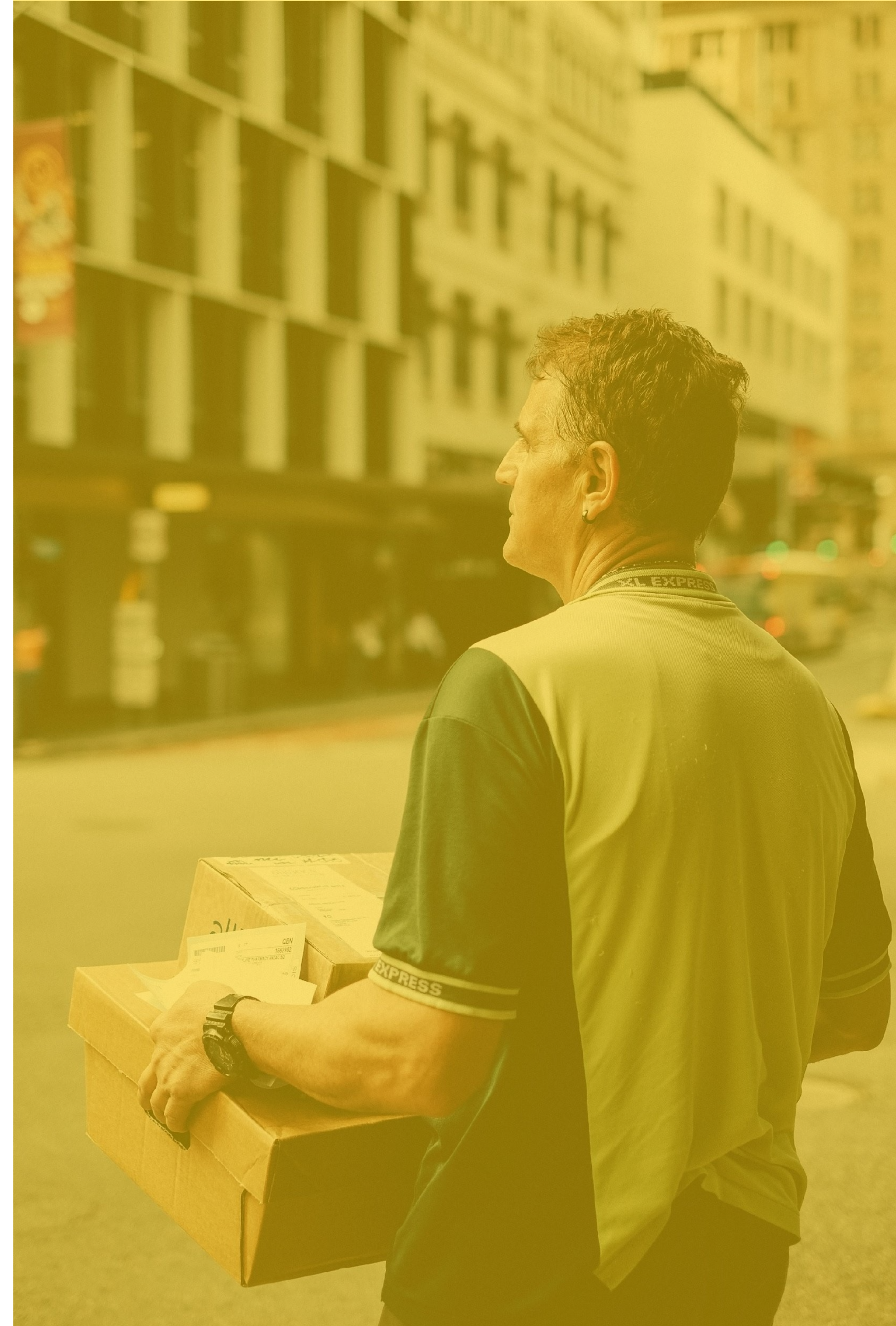
# Почта России

- 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**

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



**Применить Бонус на бесплатную доставку**

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

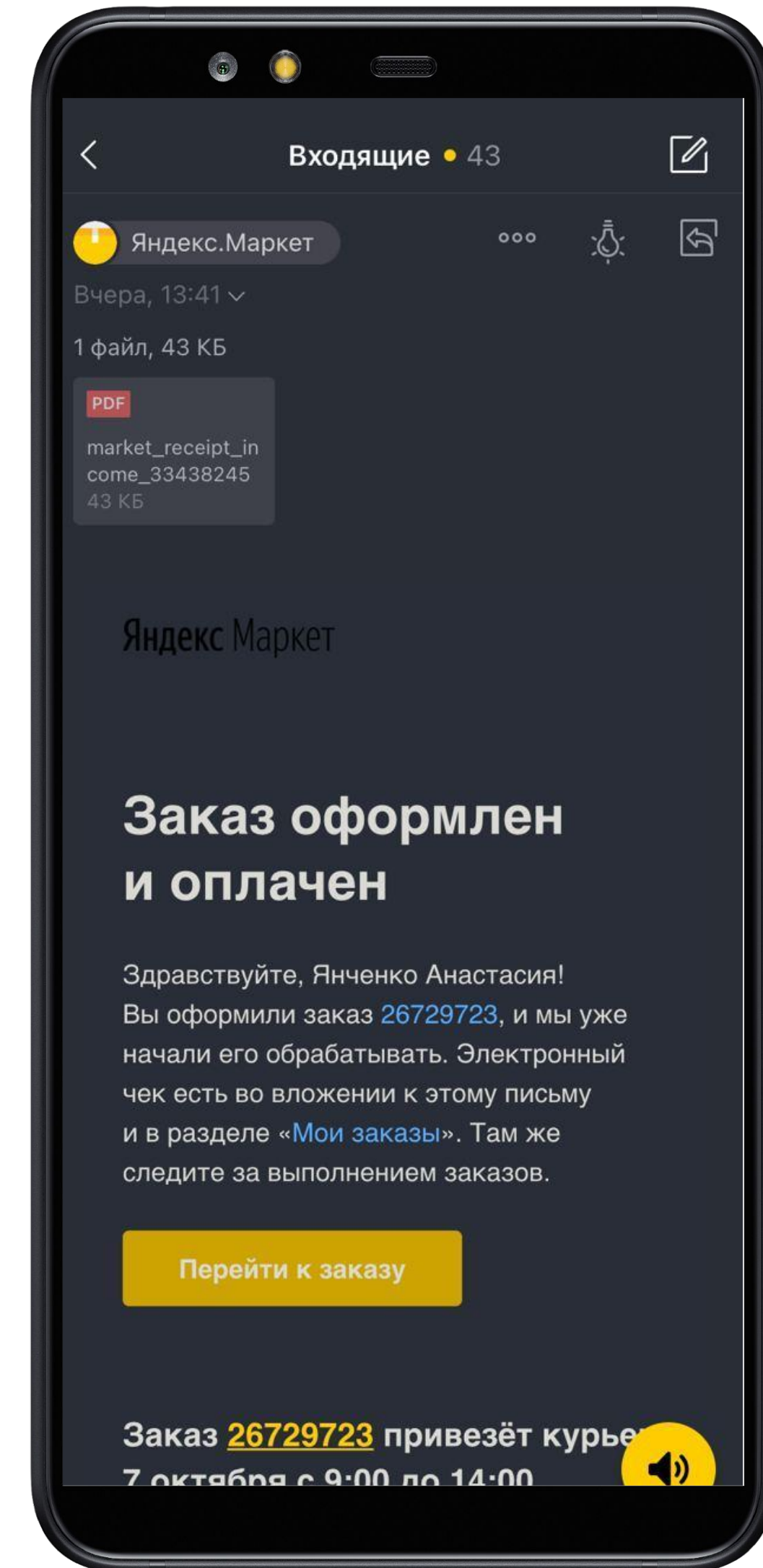


**Доставка в Офисы Яндекса и партнёров**

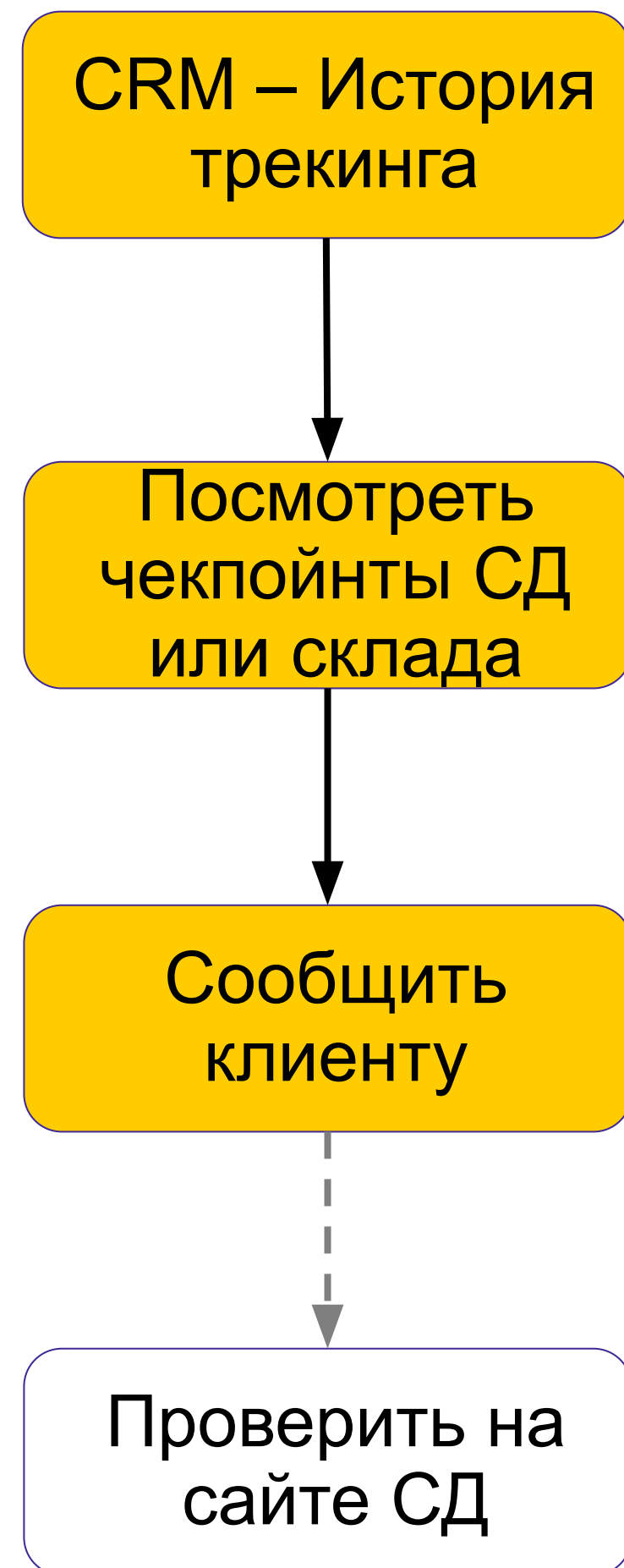
- › Только курьерская доставка
- › Офисные здания, их мало, не во всех городах
- › Не работает для КГТ

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

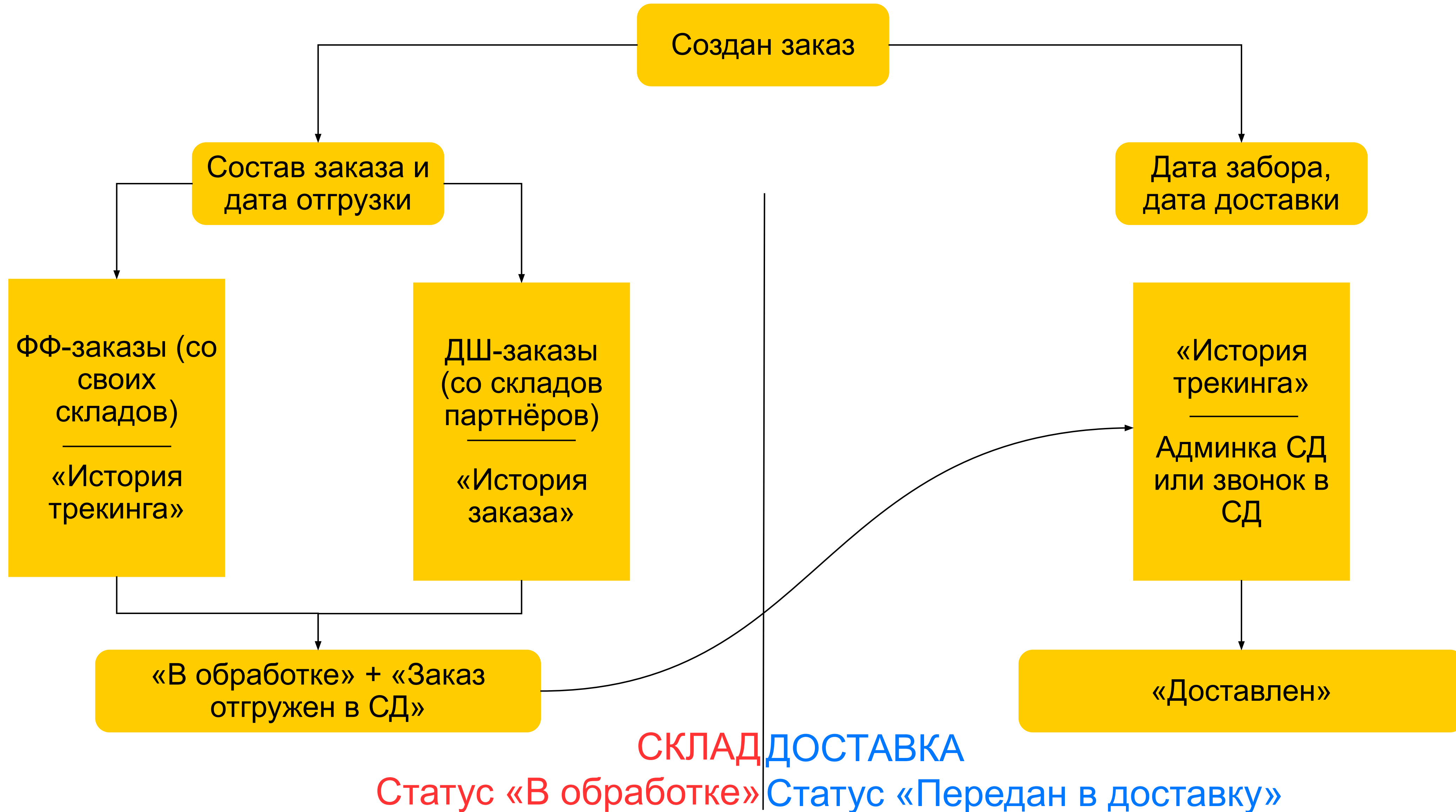
После поступления на склад деньги возвращаются в течение 2-3 дней

Бонусы и Промокоды возвращаются в течение 1-2 часов с момента смены статуса на «отменён»



**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)

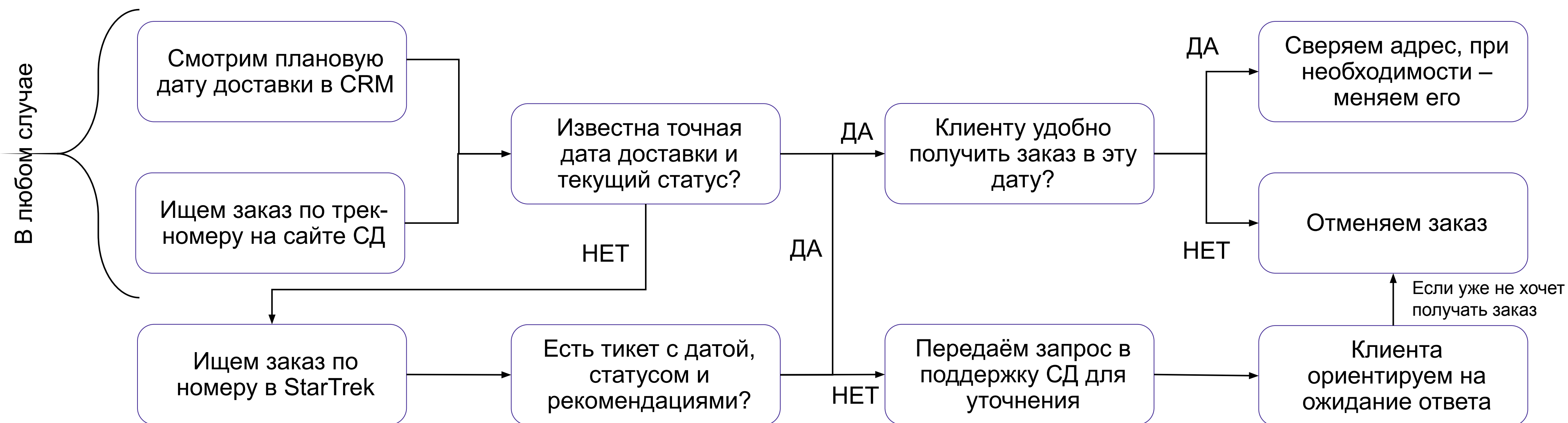
СКЛАД ДОСТАВКА

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



Звоним в поддержку СД

Если клиент обращается в последний день доставки, и статус заказа неясен

Если курьер звонил и сообщил о переносе времени доставки, но клиента это не устраивает

Если клиент не готов ждать ответа и требует результат сразу

# Если заказ утерян – как понять?

- Заказ считается утерянным, если:
  - По заказу проставлен чекпойнт «Заказ передан в службу доставки»
  - Статус не сменился с «В обработке» на «Доставляется», хотя чекпойнт был проставлен больше трёх дней назад

История заказа ▾

назад 1 2 вперед

Кто	Когда	Тип события	Статус после
SYSTEM	14.06.2019 18:43	<a href="#">Изменился набор чекпоинтов трека</a>	<a href="#">в обработке</a> ? Заказ отгружен в службу доставки ?
SYSTEM	14.06.2019 18:43	Изменился подстатус заказа	<a href="#">в обработке</a> ? Заказ отгружен в службу доставки ?
SYSTEM	14.06.2019 12:10	В отправлении изменен набор коробок	<a href="#">в обработке</a> ?
SYSTEM	14.06.2019 12:09	<a href="#">Изменился набор чекпоинтов трека</a>	<a href="#">в обработке</a> ?
SYSTEM	14.06.2019 12:09	Изменился подстатус заказа	<a href="#">в обработке</a> ?
SYSTEM	14.06.2019 01:22	<a href="#">Изменился набор чекпоинтов трека</a>	<a href="#">в обработке</a> ?
SYSTEM	14.06.2019 01:22	Изменился подстатус заказа	<a href="#">в обработке</a> ?
SYSTEM	13.06.2019 00:58	<a href="#">Изменился набор чекпоинтов трека</a>	<a href="#">в обработке</a> ?
SYSTEM	13.06.2019 00:05	<a href="#">Изменился набор чекпоинтов трека</a>	<a href="#">в обработке</a> ?
SYSTEM	12.06.2019 23:59	<a href="#">Изменение условий доставки заказа</a>	<a href="#">в обработке</a> ?

назад 1 2 вперед

# Что делаем в случае утери?

**1** Звоним или пишем запрос в поддержку СД, чтобы узнать, поступил ли им этот заказ

**2** После получения ответа связываемся с клиентом и даём рекомендации:

Если заказ поступил, и мы знаем дату доставки:

- › Сообщаем плановую дату доставки и просим подождать доставки
- › Если клиент не согласен ждать, помогаем отменить заказ и перезаказать, если товар клиенту нужен

Если заказ не поступил, и мы не знаем, поступит ли он:

- › Сообщаем клиенту, что мы ведём розыск заказа, который займёт 3 дня, и просим подождать
- › Если клиент не согласен ждать, помогаем отменить заказ и перезаказать, если товар клиенту нужен