

Методология работы сервиса.
Направление: Контактный центр



Партнеры СберМаркет:

- СберМегаМаркет;
- Delivery Club;
- Ашан;
- Метромаркет Плэйс;
- SberDevice (голосовой помощник СберСалют);
- Самокат;
- X-5 Ретейл (Перекресток, Пятерочка);
- Сбер Еаптека;
- Эркафарм;
- Аптека Диалог;
- Аптека Столицы

- **Способ оплаты:** Только Картой online (холдирование);
- **Перенос заказа:** По стандартным правилам СберМаркет – в течение недели можно переносить;
- **Возобновление:** возобновлять нельзя;
- **Способы возврата дс:** деньгами или бонусами СберМегаМаркет;
- **Постановка дс на возврат:** принимает решение оператор, решение отправляет письмом партнеру (СММ) на почту help@sbermegamarket.ru;
- **Бонусная программа:** можно применить бонусы и промо СММ(промо СберМаркет применить нельзя);
- **Внесение изменений в заказ:** аналогично как и в СБерМаркете;
- **Если заказ не найден:** переводим звонок в СММ по номеру 8-697-81131;
- **Политика компенсаций:** своя собственная (смотрим в бз).

Delivery Club:

- **Способ оплаты:** Только Картой online (холдирование);
- **Минимальная сумма заказа:** 500 р.;
- **Способы получения заказа:** только доставка (бд);
- **Максимальный вес заказа:** 30 кг.;
- **Добавление/удаление товаров:** по общим правилам СберМаркета;
- **Перенос заказа:** Только в течение дня и назад по времени;
- **Возобновление:** возобновлять нельзя;
- **Способы возврата дс:** только деньгами по общим условиям СберМаркет, принимает решение оператор (возврат по письму партнеру на адрес help@delivery-club.ru);
- **Внесение изменений в заказ:** аналогично как и в СберМаркете;
- **Вопросы по работе сайта/приложения Delivery:** Переводим клиента по номеру **8-800-333-61-50**



Внешняя витрина Ашан

- **Где клиент делает заказ:** на сайте www.auchan.ru и в приложении «Мой Ашан»;
- **Способ оплаты:** Картой online (холдирование);
- **Минимальная сумма заказа:** 1500 р.;
- **Способы получения заказа:** доставка и самовывоз;
- **Стоимость самовывоза:** 0 р.;
- **Сборка/доставка:** сборщики и курьеры – от СберМаркет;
- **Добавление товаров:** невозможно;
- **Удаление товаров:** по общим правилам СберМаркет;
- **Перенос заказа:** по общим правилам – в течение недели;
- **Возобновление:** возобновлять нельзя;
- **Способы возврата:** По вопросу возврата товара **надлежащего** качества клиент обращается в ПОК (пункт обслуживания клиентов) при соблюдении всех условий (7 дней, товарный вид, срок годности);
Ненадлежащее кач-во: до 400 р. – ставим дс на возврат путем отправки письма на service@auchan.ru;
Более 400 р.: оператор направляет клиента в ПОК для решения вопроса по компенсации;
- **Довоз/обмен:** по общим правилам СберМаркет;
- **Опоздание:** компенсация не предусмотрена;
- **Внесение изменений в заказ:** аналогично как и в СберМаркете;
- **Особенности:** Нельзя рекомендовать клиентам витрины Ашан в случае проблем с заказом звонить сразу напрямую в СберМаркет! Если клиент уточняет, куда ему звонить в случае проблем с заказом, то рекомендуем обратиться по номеру горячей линии Ашан, размещенному на витрине Ашан: 8 800 700-58-00.
- В личном кабинете Ашан данные курьера и сборщика не отображаются, если у клиента возникает необходимость связаться с партнёром, оператор соединяет клиента со сборщиком или курьером, в случае недозвона создает заявку на Лидеров с типом "Благодарности/Предложения".



Метро Маркетплейс:

- **Где клиент делает заказ:** на сайте <https://www.metro-cc.ru/> и в приложении Метро;
- **Способ оплаты:** Картой Online, SberPay, Картой Курьеру, Наличными через банкомат;
- **Минимальная сумма заказа:** 1000 р. (регионы), 1500 р. (мск и Спб);
- **Способы получения заказа:** доставка и самовывоз;
- **Стоимость доставки:** 229 р. (в Мск, МО, Спб, Екб, Новосибирске, Самаре, Краснодаре, РнД, Казани, Калининграде); 129 р. – в других городах;
- **Стандартный вес заказа:** 30 кг., за каждый кг. сверх этого веса - 4 р. (регионы), 5 р. (мск, спб);
- **Максимальный вес заказа:** 80 кг.;
- **Опоздания:** компенсируем;
- **Добавление/удаление товаров:** по общим правилам СберМаркета;
- **Перенос заказа:** согласно общим правилам СберМаркет – в течение недели;
- **Изменение способа оплаты:** невозможно;
- **Возобновление:** нельзя возобновлять, если: заказ был оплачен и деньги были поставлены на возврат; заказ отменен с пометкой абьюзер/фрод; заказ был отменен из-за ошибки оплаты; во всех остальных случаях возобновлять можно;
- **Способы возврата дс:** дс и промо (промо берем только из файлов);
- **Внесение изменений в заказ:** аналогично как и в СберМаркете;
- **Политика компенсаций:** аналогично как в СберМаркет;
- **Вопросы по работе сайта/приложения Metro:** Переводим клиента по номеру 8-800-700-10-77

- **Где клиент делает заказ:** СберОнлайн, приложение «Салют», через SberBox;
- **Способ оплаты:** Картой online (холдируется 100% и + 10% от суммы на случай корректировок заказа);
- **Минимальная сумма заказа:** 1000 р. (регионы), 1500 р. (мск);
- **Способы получения заказа:** только доставка;
- **Стоимость доставки:** 59 р.;
- **Максимальный вес заказа:** не ограничен (доплата за вес не взимается);
- **Опоздания:** не компенсируем;
- **Добавление товаров:** невозможно;
- **Удаление товаров:** по общим правилам СберМаркета;
- **Перенос заказа:** на 3 дня вперед и 3 дня назад (включая текущий день);
- **Изменение способа оплаты:**
- **Возобновление:** возобновить нельзя;
- **Способы возврата дс:** только возврат дс;
- **Внесение изменений в заказ:** аналогично общим правилам СберМаркета;
- **Политика компенсаций:** аналогично как в СберМаркет;
- **Особенности:** все вопросы по работе устройства клиента адресовать на номер 900. Информацию по нестандартным ситуациям направлять на 900@sberdevices.ru.



Самокат

- **Способ оплаты:** Картой online (холдирование);
- **Минимальная сумма заказа:** 100 р.;
- **Стоимость доставки:** бесплатно;

В случае высокой нагрузки и плохих погодных условий минимальная сумма заказа и стоимость доставки может меняться.

- **Способы получения заказа:** только доставка;
- **Время работы Дарксторов:** с 8:00 до 23:00;
- **Сборка и доставка** заказа производится сотрудниками Самоката;
- **Добавление/удаление товаров:** невозможно (только отмена заказа и оформление нового);
- **Перенос заказа:** Не переносим;
- **Возобновление:** возобновлять нельзя;
- **Способы возврата:** Все решения о компенсации на стороне Самоката. Оператор пишет письмо на адрес support@samokat.ru с просьбой предоставить решение;



- **Способ оплаты:** Только Картой online (холдирование);
- **Минимальная сумма заказа:** 500 р.;
- **Способы получения заказа:** только доставка (бд);
- **Максимальный вес заказа:** 30 кг.;
- **Добавление/удаление товаров:** по общим правилам СберМаркета;
- **Перенос заказа:** По стандартным правилам – в течение недели;
- **Возобновление:** возобновлять нельзя;
- **Способы возврата дс:** деньгами или промокодом по общим условиям СберМаркет, принимает решение оператор (возврат через админку);
- **Внесение изменений в заказ:** аналогично как и в СберМаркете;
- **Вопросы по работе сайта/приложения Перекрестка:** Переводим клиента по номеру 7 800 200-95-55
- **Вопросы по работе сайта/приложения Пятерочки:** Переводим клиента по номеру 7 800 555-55-05

- **Способ оплаты:** Только Картой online (холдирования пока нет);
- **Минимальная сумма заказа:** 1000 р.;
- **Стандартный вес заказа:** 30 кг. (доплата 4-5 р. за каждый лишний кг.);
- **Максимальный вес заказа:** 50 кг.;
- **Остаточный срок годности:** не менее 2-х месяцев (правило 50% не действует);
- **Добавление товаров:** невозможно;
- **Перенос заказа:** Только в течение дня (на другие дни не переносим!);
- **Возобновление:** возобновлять нельзя;
- **Способы возврата дс:** деньгами или промокодом по общим условиям СберМаркет:
 - **До 200 р.:** оператор сам принимает решение и информирует партнера по почте support@eapteka.ru;
 - **Свыше 201 р.:** передает претензию клиента для разбора в СберЕаптеку письмом support@eapteka.ru.

Далее ориентируется на решение СберЕаптеки

- **Внесение изменений в заказ:** аналогично как и в СберМаркете;
- **Особенности:** рецептурные препараты на доставку заказать нельзя (только самовывоз)

Эркафарм (Аптека):

- **Список аптек:** Озерки, Доктор Столетов, Самсон Фарма, Мосаптека, Первая Помощь, Супераптека, Радуга;
- **Способ оплаты:** Только Картой online (холдирования пока нет);
- **Минимальная сумма заказа:** 300 р.;
- **Способы получения заказа:** доставка и самовывоз;
- **Максимальный вес заказа:** 30 кг.;
- **Остаточный срок годности:** не менее 2-х месяцев (правило 50% не действует);
- **Добавление товаров:** невозможно;
- **Перенос заказа:** Только в течение дня (на другие дни не переносим!);
- **Возобновление:** возобновлять нельзя;
- **Способы возврата дс:** деньгами или промокодом по общим условиям СберМаркет (см. категорию непрод. Товары), принимает решение оператор;
- **Внесение изменений в заказ:** аналогично как и в СберМаркете;
- **Особенности:** рецептурные препараты на доставку заказать нельзя (только самовывоз);



Аптека Диалог:

- **Способ оплаты:** Только Картой online (холдирования пока нет);
- **Минимальная сумма заказа:** 300 р.;
- **Способы получения заказа:** только доставка;
- **Максимальный вес заказа:** 30 кг.;
- **Остаточный срок годности:** не менее 2-х месяцев (правило 50% не действует);
- **Добавление товаров:** невозможно;
- **Перенос заказа:** Только в течение дня (на другие дни не переносим!);
- **Возобновление:** возобновлять нельзя;
- **Способы возврата дс:** деньгами или промокодом по общим условиям СберМаркет (см. категорию непрод. Товары), принимает решение оператор;
- **Внесение изменений в заказ:** аналогично как и в СберМаркете;
- **Особенности:** рецептурные препараты на доставку заказать нельзя.

Аптеки Столицы:

- **Аптеки Столицы** – это единственная в Москве сеть государственных аптек.
Сайт: <https://www.cloikk.ru/>
- Заказы с платформы "mosgordrav" (Аптеки Столицы) - это адресная помощь больным/переболевшим Covid-19;
- В случае, если такие клиенты будут обращаться на горячую линию/чат то, необходимо пояснить, что это адресная помощь от Департамента здравоохранения.
За данные заказы клиенту (больному) **платить ничего НЕ нужно**. Это безвозмездная помощь.
- **Способ оплаты:** на стороне Партнера (внешний платеж) (ВАЖНО: везем заказы со статусом «Не оплачен»);
- **Мы не видим состав заказа, сборка на стороне партнера (аптека)**, видим только наименование: «Комплект лекарств 1» или «Комплект лекарств 2» и т.д.;
- **Со стороны СберМаркет только Доставка**. В случае утери заказа клиента, нас штрафуют
- **Если клиент (больной) не смог принять заказ**, то мы возвращаем препараты в аптеку. Возврат обязателен.

Аптеки Надежда Фарм, Легко, Государственная Аптека

- **Способ оплаты:** Картой на кассе;
- **Минимальная сумма заказа:** 200 р.;
- **Способы получения заказа:** только самовывоз;
- **Стоимость сборки:** 0 р.;
- **Сборка:** собирают фармацевты в аптеках (связаться нельзя);
- **Добавление/удаление товаров:** невозможно;
- **Перенос заказа:** Только в течение дня;
- **Возобновление:** возобновлять нельзя;
- **Способы возврата:** По вопросу возврата товара надлежащего и ненадлежащего качества клиент обращается непосредственно в аптеку, где приобретался товар;
- **Внесение изменений в заказ:** аналогично как и в СберМаркете;
- **Особенности:** возможен заказ рецептурных препаратов, но только в приложении (клиенту взять необходимо с собой рецепт).