



КАК КОРРЕКТНО  
ОБРАБОТАТЬ  
СПОРНЫЕ  
ОБРАЩЕНИЯ.



# Как должно выглядеть обращение, в котором открыт спор по отправлению.

Реал-Маркет  
№ 12765286 В работе

**Отгрузка со склада продавца**  
Заказы: спорные

Начало истории  
14.07.2021

Продавец [Реал-Маркет](#) создал обращение - сегодня в 08:46

Реал-Маркет

[  
\* номер отправления: 71044548-0001-1  
\* сумма отправления: 9058  
\* дата отправления: 11.07.2021 13:46  
]

08:46 ?

Создана задача №91223783 - сегодня в 08:46

**Информация о продавце**

На OZON	<a href="#">Реал-Маркет</a>
Юр. лицо	ООО Реал-Маркет
E-mail	zhilovdv@f58.ru
Активные схемы работы	FBO, FBS, rFBS
Размер компании	В

[Смотреть все данные](#) ▾

[Показать историю обращений](#)

**Данные по обращению**

Создано	14.07.2021 08:46
---------	------------------

**Очень важно:** Тикеты Рив Гош (ID 123619) обрабатывает Логистика, не нужно запрашивать никаких документов, просто эскалируем на в Jira, проверяем, чтобы стоял компонент **«Логистика»** ( для этого эскалируем как обычный спор, не оставляем комментарий, компонент **«Компенсация FBS»** **заменяем** на **«Логистика»**.

на **«ЛОГИСТИКА»**

**Действия по проверке спорных отправок:**  
спор, не оставляем комментарий, компонент **«Компенсация FBS»** **заменяем** на **«ЛОГИСТИКА»** ( для этого эскалируем как обычный спор, не оставляем комментарий, компонент **«Компенсация FBS»** **заменяем** на **«ЛОГИСТИКА»**).

- А) Если обращение пришло не так, как на скриншоте (с сайд-шартер сообщением), но у него есть спорные отправления, мы просим партнёра открыть спор в личном кабинете. Для этого используем скрипт **«Не открыл спор»**.
- Далее закрываем обращение с резолюцией **«Решено»**.
- Б) Если спор **открыт**, выглядит как на скриншоте, приступаем к дальнейшей обработке.
- В) Если в продолжение открытого спора продавец пишет, что открыл спор **по ошибке** и/или просит **отменить** спор, чтобы он мог собрать и добавить отправление в отгрузку, поменять подтип обращения на **«Не можем собрать заказ»** и эскалировать внутри WCRM.

# Проверяем наличие Акта приёма-передачи.

Пример того, как корректно и чётко должен выглядеть акт приёма-передачи

>>>  <<<  <<<<

%303%21991365616 21991365800000

**АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ № 19758477**  
**ДОВЕРИТЕЛЬНАЯ ПРИЕМКА**

, 12.07.2021

Реал-Маркет, ООО, адрес отгрузки Россия, Московская обл., Ленинский р-н., г. посёлок Горки Ленинские, Промзона Технопарк, ул. Восточная, д. 15, стр. 1, именуемое в дальнейшем Продавец и Интернет Решения, ООО, именуемое в дальнейшем Служба доставки, действующее по поручению ООО "Интернет Решения" с другой стороны, именуемые в дальнейшем Стороны, настоящим Актом удостоверяют, что в соответствии с условиями договора № ИП-18942/20 от 19.05.2020 Продавец передал, а Служба доставки приняла отправления согласно следующему перечню:

№ п/п	Номер отправления Ozon	Внешний номер накладной	Объединенная стоимость отправления/места	Наложенный платеж	Наименование	Получатель	Город доставки
1	01559080-0205-1		284.00	0.00	Товар Селлера	Маслов Алексей	Москва
2	02026958-0130-12		475.00	0.00	Товар Селлера	Крынецкий Павел	Чебоксары
3	03470292-0012-1		1 394.00	0.00	Товар Селлера	Silvestrova Vera	г. Орел
4	04576172-0033-1		562.00	0.00	Товар Селлера	Носов Дмитрий	Москва
5	04826918-0030-2		3 567.00	0.00	Товар Селлера	Хлопоткина Ольга	Саров
6	05762726-0037-1		3 384.00	0.00	Товар Селлера	Бузарова Полина	Сочи
7	07218247-0061-1		723.00	0.00	Товар Селлера	Кувшинов Владимир	Москва
8	07942702-0238-3		783.00	0.00	Товар Селлера	Жихарова Наталья	Рязань
9	08063784-0270-1		862.00	0.00	Товар Селлера	Титов Илья	Москва
10	08551305-0103-3		3 618.00	0.00	Товар Селлера	Амангалиева Марина	Начальско
11	11004014-0028-1		860.00	0.00	Товар Селлера	Рябцова Наталья	Вышний Волочек
12	11438800-0016-1		1 938.00	0.00	Товар Селлера	Ситникова Анастасия	Новосибирск
13	12274630-0525-1		239.00	0.00	Товар Селлера	Мидноголов Вячеслав	Санкт-Петербург
14	13595159-0006-3		723.00	0.00	Товар Селлера	Пономарева Ирина	Нарьян-Мар
15	14519067-0092-1		3 957.00	0.00	Товар Селлера	Анцферова Татьяна	Санкт-Петербург
16	14603711-0028-1		305.00	0.00	Товар Селлера	Колодин Денис	Весьегонск
17	16023555-0024-6		450.00	0.00	Товар Селлера	Евгения Фазлетдинова	Уфа
18	16407645-0003-1		1 568.00	0.00	Товар Селлера	Кругов Сергей	Гаджиево
19	16451716-0026-1		1 124.00	0.00	Товар Селлера	Шен Марина	Москва

# Действия при проверке акта приёма-передачи

- А) Если партнёр **не прикрепил** акт приёма-передачи, отписываем по скрипту «**Нет акта**», закрываем обращение с резолюцией «**Не решено**».
- Б) Если партнёр **прикрепил** акт приёма-передачи, но при этом отправление по которому открыт спор отсутствует, отписываем по скрипту «**Нет номера отправлений**».
- В) Если в акте приёма-передачи плохо видны или трудно читаемы номера отправлений, отписываем по скрипту «**Плохое качество**».
- Г) Если партнёр прислал акт **без подписей**, или работает по Drop-Off и **отсутствует печать** со стороны Ozon, отписываемся по скрипту «**Без печати/подписи**».
- Д) Если у партнёра тип собственности «ИП» и он прислал акт приёма-передачи без печати, отписываем по скрипту «**Печать ИП**». Если партнёр говорит что работает без печати, продолжаем обрабатывать тикет. Если партнёр работает с печатью, отписываем по скрипту «**Без печати/подписи**».
- Е) Если у партнёра тип собственности «ООО» и отсутствует печать, отписываем по скрипту «**Без печати/подписи**».

Если акт корректный, проверяем, подключена ли у партнёра **доверительная приёмка** или нет. Это потребуется для дальнейшей обработки спора.

Для этого переходим в админку к партнёру, вкладка «Склады»

Информация о компании

Товары

Перевозки

Остатки

Настройки

Пользователи

**Склады**

Возвраты

Договоры

Контакты

Лимиты

Заявки на поставку

Рейтинг

Уведомления OZON

### Склады компании

**!** Внимание: у компании включена возможность доверительной приемки

**Маркетмастер** (ID: 19613208723000) **FBS**

UTC: UTC+03:00  
Создан: 2020-10-20T07:40:12.60622Z  
Первая миля: PickUp  
КГТ: Нет  
SLA: 1440 мин (~24 ч)  
Адрес: 142103, , Московская, Подольск, Поливановская, д. 9, стр. 4  
Телефон: +7(915)450-03-12  
Доверительная приемка: Да  
Расписание:  
**22-05-2021** **23-05-2021** **24-05-2021** **25-05-2021** **26-05-2021** **27-05-2021** **28-05-2021** **29-05-2021** **30-05-2021** **31-05-2021** **01-06-2021** **02-06-2021**  
**03-06-2021** **04-06-2021** **05-06-2021**

Методы доставки:  
▼ Ozon Логистика курьеру, Подольск **Активный**

Если отсутствует данная надпись, значит партнёр работает без доверительной приёмки.

# Проверяем есть ли отправление в акте о расхождении, а также проверяем статус спорного отправления в админке.

1.Находим в акте приёме-передачи, дату отгрузки. На скриншоте дата, подчёркнута красной линией.

19.05.2021

**АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ № 18189912**  
**ДОВЕРИТЕЛЬНАЯ ПРИЕМКА**

МАРКЕТМАСТЕР, ООО адрес отгрузки обл. Московская, г. Подольск, ул. Поливановская, д. 9, стр. 4, именуемое в дальнейшем Продавец и Интернет Решения, ООО, именуемое в дальнейшем Служба доставки, действующее по поручению ООО "Интернет Решения" с другой стороны, именуемые в дальнейшем Стороны, настоящим Актом удостоверяют, что в соответствии с условиями договора № ИР-41007/20 от 19.10.2020 Продавец передал, а Служба доставки приняла отправления согласно следующему перечню:

№ пп.	Номер отправления Ozon	Внешний номер накладной	Объявленная стоимость отправления/ места	Наложный платеж	Наименование	Получатель	Город доставки
1	00251746-0081-1		590.00	0.00	Товар Селлара	Шуляк Светлана	Москва

2.Далее нам нужно проверить наличие акта о расхождении.

Для этого в админке переходим во вкладку «Перевозки», и выбираем перевозку по дате, которая указана в **акте приёме-передачи**.

### 3. Проверяем наличие акта о расхождении в админке, во вкладке «Перевозки»:

№ перевозки	Дата формирования	Статус	Метод доставки	Грузовых мест	Напечатан
<a href="#">21820649445000</a>	2021-05-22	Отправлена	19613208723000	3	Да
<a href="#">21807409556000</a>	2021-05-21	Закрыта	19613208723000	5	Да
<a href="#">21794588414000</a>	2021-05-20	Закрыта	19613208723000	4	Да
<a href="#">21781297557000</a>	<u>2021-05-19</u>	Закрыта	19613208723000	5	
<a href="#">21770404926000</a>	2021-05-18	Закрыта	19613208723000	5	
<a href="#">21757061277000</a>	2021-05-17	Закрыта	19613208723000	4	Да

А) Если при попытке скачать акт о расхождении выдаёт **ошибку**, значит он не составлялся. Переходим к следующему шагу (слайд 11).

Б) Если в акте о расхождении **отсутствует отправление**, по которому открыт спор, необходимо проверить статус отправления ( 11 слайд) и продолжить обработку обращения в зависимости от статуса отправления (слайд 13).

# Алгоритм действий в зависимости от того, подключена ли **доверительная приёмка** у партнёра

Для этого переходим в админку, вкладка «Склады» (слайд 6).

I. Если у партнёра подключена доверительная приёмка и отправление есть в акте о расхождении, то отписываем по скрипту **«Доверительная, расхождения»** и закрываем тикет с резолюцией **«Решено»**.

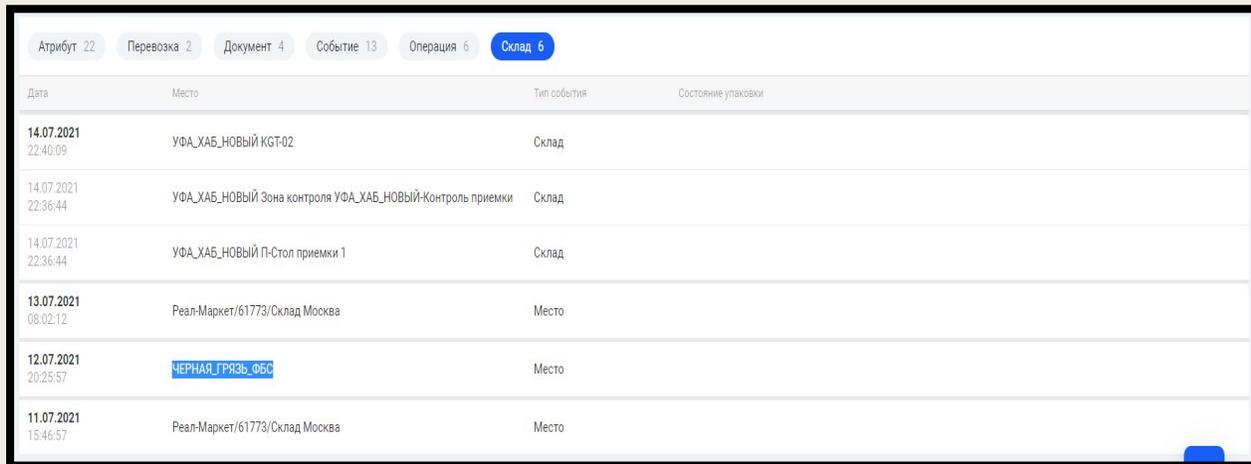
II. Если у партнёра **не подключена доверительная приёмка** и составлен акт о расхождении в админке, то эскалируем задачу в Jira, выбрав тип **«Отгрузка со склада продавца»**, подтип **«Заказы: спорные: Компенсация FBS»** и указываем в описании к задаче Jira:

-номер, сумму, дату и статус спорного отправления, номер строки спорного отправления в акте приёма-передачи и склад, на который была отгрузка.

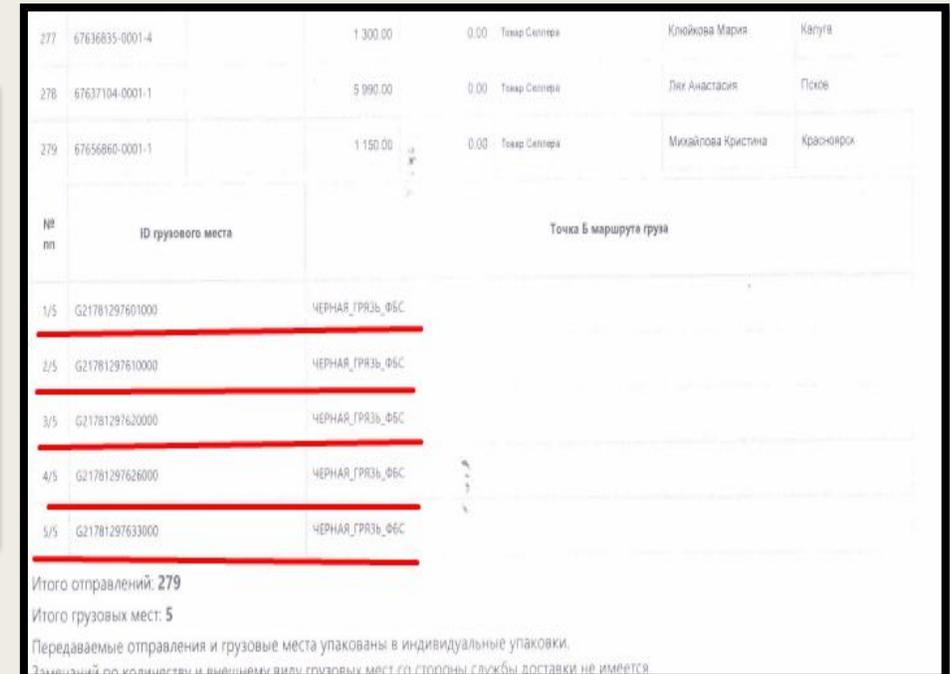
- также прикладываем во вложении акт приема-передачи и акт о расхождении.

После того, как будет создана задача в Jira, необходимо перейти в саму задачу и убрать компонент **«Компенсация FBS»**.

Склад можно проверить либо в CRM, либо в акте приёма-передачи после всех отправок будет указан склад. Для того чтобы проверить склад в CRM необходимо будет перейти в спорное отправление и пролистать до раздела **«Трэкинг»**, убрав вкладку **«Операция»**.



Дата	Место	Тип события	Состояние упаковки
14.07.2021 22:40:09	УФА_ХАБ_НОВЫЙ KGT-02	Склад	
14.07.2021 22:36:44	УФА_ХАБ_НОВЫЙ Зона контроля УФА_ХАБ_НОВЫЙ-Контроль приемки	Склад	
14.07.2021 22:36:44	УФА_ХАБ_НОВЫЙ П-Стоп приемки 1	Склад	
13.07.2021 08:02:12	Реал-Маркет/61773/Склад Москва	Место	
12.07.2021 20:25:57	<b>ЧЕРНАЯ_ГРЯЗЬ_ФБС</b>	Место	
11.07.2021 15:46:57	Реал-Маркет/61773/Склад Москва	Место	



№ пп	ID грузового места	Точка B маршрута груза
1/5	G21781297601000	ЧЕРНАЯ_ГРЯЗЬ_ФБС
2/5	G21781297610000	ЧЕРНАЯ_ГРЯЗЬ_ФБС
3/5	G21781297620000	ЧЕРНАЯ_ГРЯЗЬ_ФБС
4/5	G21781297626000	ЧЕРНАЯ_ГРЯЗЬ_ФБС
5/5	G21781297633000	ЧЕРНАЯ_ГРЯЗЬ_ФБС

Итого отправок: 279  
Итого грузовых мест: 5  
Передаваемые отправления и грузовые места упакованы в индивидуальные упаковки.  
Данный список по количеству и внешнему виду грузовых мест со стороны службы доставки не имется.

III. Если у партнёра **не подключена доверительная приёмка** и в админке нет акта о расхождении, переходим к следующему шагу.

# Проверить статус отправления можно в админке, во вкладке «Отправления», выставив более раннюю дату.

## Отправления

Название

Артикул

Номер отправления

SKU

ID Компании

Схема доставки

Статус

Причина отмены

с 08/08/2019 По 22/05/2021

**НАЙТИ** **СБРОСИТЬ** [ЗАГРУЗИТЬ ОТЧЕТ](#)

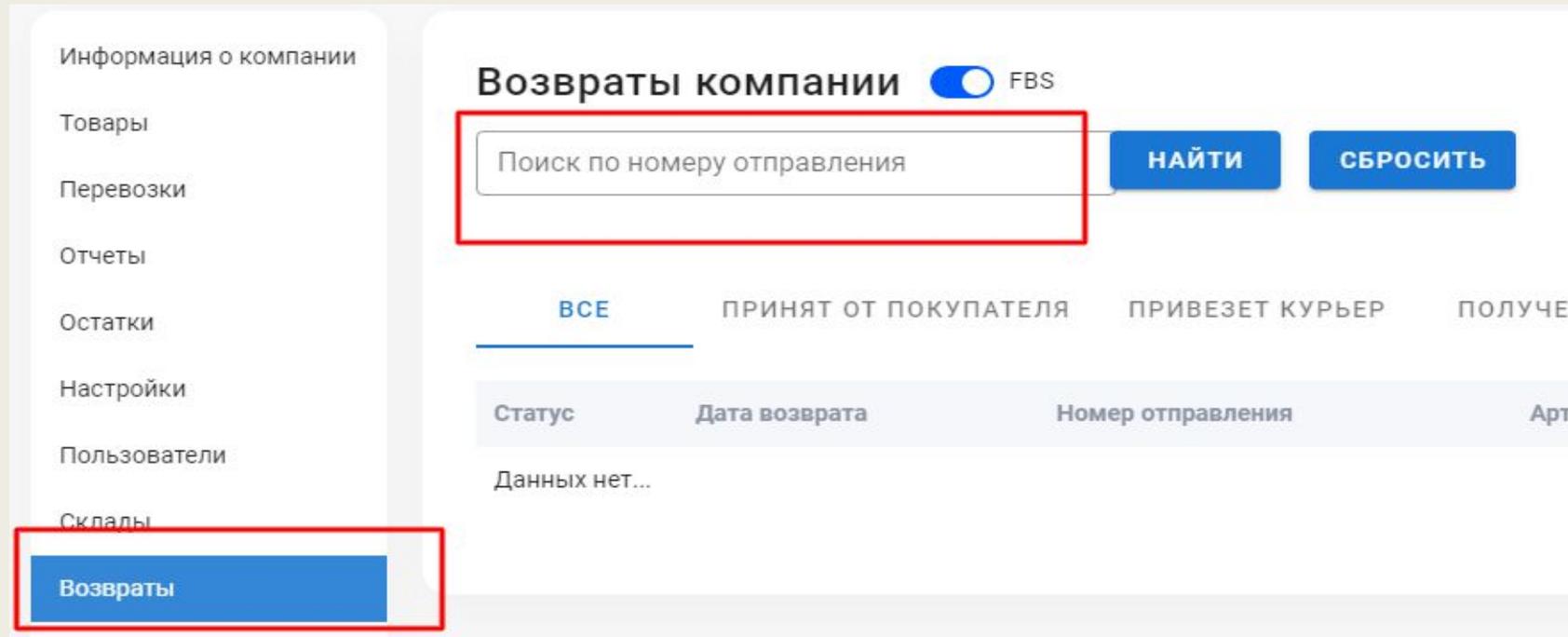
### Отправления со схемой доставки: fbs

Order Id	Created at	Детали	Стоимость	Время на сборку	Компания	Статус	Delivery Schema	Способ доставки	3PL Provider	Tracking Number
284733949 guid: 353	2021-05-17 19:56:11 Принят в обработку: 2021-05-17 19:56:16	21291004-0017-1 Детский велосипед City-Ride Spark , рама сталь , диск 16 сталь , цвет Черный sku: 260654799 арт: CR-B2-0216EB	5990.00	До: 2021- 05-19 13:00:00	МАРКЕТМАСТЕР	Арбитраж 353	fbs First mile type: pickup	Ozon Логистика курьеру, Подольск	Ozon Логистика	

Статус, в котором находится отправление

## Действия в зависимости от статуса отправления:

1. В случае, если статус отправления в админке «Доставляется/Доставлен», отписываемся партнёру по кейсу «Доставляется» и закрываем обращение с резолюцией «Решено».
2. Если же статус отправления «Отменён», обязательно проверяем его **наличие в возвратах**:



А) Если в возвратах номер отправления, по которому открыт спор отсутствует, отписываемся партнёру по кейсу «Спор.Арбитраж».

**Б)** Если отправление есть в возвратах, проверяем кем отменено отправление в CRM. Для того чтобы это проверить: в CRM вводим номер отправления в поиске. Во вкладке «Детали аннуляции» проверяем:

-Если заказ «**Аннулирован продавцом**», отписываемся по кейсу «**Отмена продавцом**».

-Во всех остальных случаях отписываемся по кейсу «**Отмена клиентом**» и закрываем тикет с резолюцией «**Решено**».

The screenshot displays a CRM interface with three tabs: "Общая информация", "Содержимое заказа", and "Упаковки и товары". The "Упаковки и товары" tab is active, showing details for "Упаковка 1".

**Упаковка 07766379-0047-1** [Данные о доставке](#)

• Отменена

Дата	28.06.2020 в 14:57:45
Продавец	<a href="#">БлокАвтоМ</a>
Принципал (контрагент)	—
Склад комплектации	БлокАвтоМ/35559/Склад 1

**Детали аннуляции**

Внутренняя причина	Other reason
Клиентская причина	Возникли проблемы при обработке заказа
Комментарий к аннуляции	В личном кабинете по причине сбоя программы, не можем собрать этот заказ. До этого все собирали, не было проблем. Именно этот заказ не собирается, пришлось отменить его, чтобы отвезти другие заказы. 07766379-0047. В службу поддержки писали ответ не получили.
Время	28.06.2020 14:57
Кем аннулирована	35559
Аннулирована через	<b>Отмена продавцом</b>

- 3. Если статус отправления при проверке (слайд 10):
- -«Арбитраж».
- -«Ожидает отгрузки».
- -«Не принято на СЦ».
- Отписываемся по кейсу «Спор.Арбитраж».

После чего копируем ссылку из Jira, и вставляем её в WCRM, как указано на скриншоте.  
Закрываем задачу WCRM.

**Заккрытие задачи**  
№ 82059860

**Конец смены. Не успеваю обработать**

Решена     НТО     Спам  
 Не решена

**Выбранные темы**

**MP / Отгрузка со склада продавца**  
Заказы: спорные

**Тема обращения**

Категория  
Выберите категорию | v \*

Тема  
Выберите тему | v \*

Добавить

**Эскалация OZON CRM**   
Перевести обращение на другой навык/линию

**Эскалация Jira**   
Если проблему нельзя решить в OZON CRM

**i** Для создания заявки, перейдите по [ссылке](#). Затем скопируйте ссылку на задачу или ее номер и вставьте в поле ниже. Номер вида MPCRМ-1.

**ССЫЛКУ НА ТИКЕТ В ЖИРЕ**

Закреть задачу