КАК КОРРЕКТНО ОБРАБОТАТЬ СПОРНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ.

<u>Как должно выглядеть обращение, в</u> котором открыт спор по отправлению.

	Q Поиск O	• 0
۲	Реал-Маркет № 12765286 В работе	
	Отгрузка со склада продавца Заказы: спорные	Информация о продавце На OZON Реал-Маркет
	Начало истории 14.07.2021 Продавец Реал-маркет создал соращение - сегодня в овно	 Юр. лицо ООО Реал-Маркет E-mail zhilovdv@f58.ru Активные схемы работы FB0, FBS, rFBS Размер компании В
	[* номер отправления: 71044548-0001-1 * сумма отправления: 9058 * дата отправления: 11.07.2021 13:46]	Смотреть все данные 🗸 Показать историю обращений
	08:46 ⑦ Создана задача №91223783 - сегодня в 08:46	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».

- запрашивать никаких документов, просто эскалируем на в Jira, проверяем, Пенерали проверяем, просто эскалируем как обычный спор, не оставляем комментарий, компонент «Компенсация FBS» заменяем
- 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.



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 № ИР-18942/20 от 19.05.2020 Продавец передал, а Служба доставки приняла отправления согласно следующему перечню:

N9 DO	Номер отправления Ozon	Внешний номер накладной	Объявленная стоимость отправления/ места	Наложенный платеж	Нанменованно	Получатель	Город доставки
1	01559080-0205-1		284.00	0.00	Товор Сеппара	Macnoe Anesceil	Мосява
2	02026958-0130-12		475.00	0.00	Тсвар Сеплеря	Крынецкий Павел	Чабоксары
3	03470292-0012-1		1 394.00	0.00	Тонер Свилера	Silvestrova Vera	r. Open
4	04576172-0033-1		562.00	0.00	Тевар Сеплера	Носсе Дмитрий	Москва
5	04826918-0030-2		3 567.00	0.00	Tosap Cennepa	Хлонотина Ольга	Capos
6	05782726-0037-1		3 384.00	0.00	Товар Селлера	Бузароев Полина	Сочи
7	07218247-0061-1		723.00	0.00	Тонар Селлере	Куешинов Владимир	Москва
8	07942702-0238-3		763.00	0.00	Тевар Селивра	Жихарява Наталья	Ржее
9	08065784-0270-1		862.00	0.00	Товар Скинера	Титов Илья	Мосная
10	06551305-0103-3		3 6 18.00	0.00	Товар Селичера	Амангалиева Марина	Началсею
TT.	11004014-0028-1		869.00	0.00	Товар Селлера	Рябкова Наталья	Вышний Волочен
12	11438800-0016-1		1 938.00	0.00	Тавар Селтера	Ситнажова Анастасия	Новосибирся
13	12274630-0525-1		229.00	0.00	Tosap Gwytepa	Мадноногов Вячеслав	Санкт-Петербург
14	13595159-0006-3		723.00	0.00	Товер Салиери	Пономарявые Ирина	Нарьян-Мар
15	14519067-0092-1		3 957.00	0.00	Товар Септера	Аншиферова Татьяна	Санкт-Петербург
16	14605711-0028-1		305.00	0.00	Tosap Cennepa	Колодин Данис	Васьотонск
17	16023555-0024-6		450.00	0.00	Товар Свляера	Евгения Фаалетдинова	Уфа
18	15407645-0003-1		1 565.00	0.00	Товар Сеплера	кругов Сергей	Гаджаево
19	15451716-0026-1		1 124.00	0.00	Треар Селлера	Шаян Марина	Моснев

Пример того, как корректно и чётко должен выглядеть акт приёмапередачи

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».
- B) 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	Склады компании
Товары	
Перевозки	i Внимание: у компании включена возможность доверительной приемки
Остатки	Маркетмастер (ID: 19613208723000) FBS
Настройки	UTC: UTC+03:00 Создан: 2020-10-20T07:40:12.60622Z
Пользователи	Первая миля: PickUp
Склады	кі і: нет SLA: 1440 мин (~24 ч)
Возвраты	Адрес: 142103, , Московская, Подольск, Поливановская, д. 9, стр. 4 Телефон: +7(915)450-03-12
Договоры	Доверительная приемка: Да
Контакты	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
Пимиты	03-06-2021 04-06-2021 05-06-2021
Заявки на поставку	Методы доставки:
Рейтинг	
Уведомления OZON	

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

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

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

>>>	%30	03%21781297557		<<		21781299561000	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
		ΑΚΤ ΠΡ	ИЕМА-	переди	АЧИ № 181	89912	
, 19.05	5.2021				доверит	ЕЛЬНАЯ ПРІ	ИЕМКА
МАРИ дальн поруч удост доста	КЕТМАСТЕР, ООС нейшем Продавен нению ООО "Инт оверяют, что в со вки приняла отпр) адрес отгрузки о ц и Интернет Реш ернет Решения" ответствии с усло равления согласно	бл. Москово иения, ООО, с другой стор виями догово следующему	ская, г. Подо. именуемое в оны, именуем ора № ИР-41 и перечню:	льск, ул. Поливанов дальнейшем Служба мые в дальнейшем Ст 007/20 от 19.10.2020	ская, д. 9, стр. 4, им в доставки, действу ороны, настоящим) Продавец передал,	енуемое в ощее по Актом , а Служба
Nº nn	Номер отправления Ozon	Внешний номер накладной	Объявленная стоимость отправления/ места	Наложенный платеж	Наименование	Получатель	Город доставки
Ť	00251746-0081-1		590.00	0.00	Товар Селлера	Шуляк Светлана	Москва

2.Далее нам нужно проверить наличие акта о расхождениях. Для этого в админке переходим во вкладку «Перевозки», и выбираем перевозку по дате, которая указана в акте приёма-передачи.

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

Информация о компании	Перевозки ко	омпании					
Товары	Статус		Nid Protection				
Перевозки	Любой	• 2021-02	-22 - 2021-05-22	НАИТИ			
Остатки	№ перевозки	Дата формирования	Статус	Метод доставки	Грузовых мест	Напечатан	
Настройки	21820649445000	2021-05-22	Отправлена	19613208723000	3	Дa	:
Пользователи	21807409556000	2021-05-21	Закрыта	19613208723000	5	Ла	:
Склады			Sanpona			H ~	•
Возвраты	21794588414000	2021-05-20	Закрыта	19613208723000	4	Да	:
Договоры	21781297557000	2021-05-19	Закрыта	19613208723000	5		
(онтакты					<i>F</i>	кт приема пере	дачи
Іимиты	21770404926000	2021-05-18	Закрыта	19613208723000	5 _	Акт о расхождени	иях
Заявки на поставку	21757061277000	2021-05-17	Закрыта	19613208723000	4	Да	:

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

Б) Если в акте о расхождениях 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 отправлений будет указан склад. Для того чтобы проверить склад в CRM необходимо будет перейти в спорное отправление и пролистать до раздела «Трэкинг», убрав вкладку «Операция».

			278	67637104-0001-1	5 990.00	0.00 Токар Селтери	Ляк Анастасия	Псков
Атрибут 22 Перевозка ата Ме	2 Документ 4 Событие 13 Операция 6 Скл	ад б Тип события Состояние упаковки	279	67656860-0001-1	1 150 00	0.00 Tosap Cennepa	Михайлова Кристина	Красноярск
.07.2021 yo	ФА_ХАБ_НОВЫЙ КGT-02	Склад	N2	ID грузового места		Точка Б маршру	га груза	
07.2021 yo 36:44 yo	ФА_ХАБ_НОВЫЙ Зона контроля УФА_ХАБ_НОВЫЙ-Контроль приемки	Склад						
07.2021 yc	ФА_ХАБ_НОВЫЙ П-Стол приемки 1	Склад	1/5	G21781297601000	ЧЕРМАЯ_ГРЯЗЬ_ФБС			
07.2021 02:12 Pe	еал-Маркет/61773/Склад Москва	Место	2/5	G21781297610000	HEPHAR_TPR35_45C			
7.2021	ЕРНАЯ_ГРЯЗЬ_ФБС	Место	3/5	G21781297620000	ЧЕРНАЯ_ГРЯЗЬ_ФБС			
7.2021 Pe	еал-Маркет/61773/Склад Москва	Mecro	4/5	G21781297626000	HEPHAR_FPR36_06C	;		
46:57			5/5	G21781297633000	ЧЕРНАЯ_ГРЯЗЬ_Ф6С			
			Итого и	отправлений: 279				

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

средаваемые отправления и грузовые места упакованы в индивидуальные

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

Отправления

Название		Артикул	- Номер отправления 21291004-0017-1	
SKU		ID Компании	Схема доставки fbs	•
			Номер отпра	вления вписываем сюда
Статус	•			
Причина отмены	•			
		/ Здесь выставляем более раннюю дату		
c 08/08/2019		По 22/05/2021		
НАЙТИ СБРОСИ	пь			ЗАГРУЗИТЬ ОТЧЕТ

Отправления со схемой доставки: fbs

Order Id	Created at	Детали	Стоимость	Время на сборку с. в котором	Компания	Статус	Delivery Schema	Способ доставки	3PL Provider	Tracking Number
	2021-05-17	21291004-0017-1	,	,			fha			
284733949 guid: 353	19:56:11 Принят в обработку: 2021-05-17 19:56:16	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	MAPKETMACTEP	Арбитраж 353	First mile type: pickup	Ozon Логистика курьеру, Подольск	Ozon Логистика	

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:

Информация о компании	Возврат	ы компании 🤇	FBS		
Товары					
Перевозки	Поиск по но	омеру отправления	НАИ	СБРО	осить
Отчеты					
Остатки	BCE	принят от поку	ПАТЕЛЯ ПРИВ	ЕЗЕТ КУРЬЕР	ПОЛУЧЕ
Настройки	Статус	Дата возврата	Номер отпра	авления	Арт
Пользователи	Данных нет				
Склады					
Возвраты					

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



■ 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.

Конец смень	. Не успеваю обра	ботать	
Решена	О нто	О Спам	
• Не решена			
ыбранные те	мы		
MP / Отгруза Заказы: спорн	ка со склада прода ые	вца	
ема обращени	19		
атегория Выберите катего	рию		1~
	•		
выберите тему			~
Добавить			
Эскалация О	ZON CRM		
Перевести обрац	цение на другой навы	к/линию	
Эскалация Јі	ra		
Если проблему н	ельзя решить в OZON	CRM	
 Для создан скопируйте в поле ниж 	ния заявки, перейд ссылку на задачу е. Номер вида МРС	ите по ссылке. З или ее номер и в CRM-1.	атем оставьте