



ВкусВилл

Службы доставки



Привет, новобранец!

- Для того, чтобы понять, как работает доставка из наших магазинов и складов, давай для начала разберемся, что такое зоны доставки?
- (скриншоты взяты из курса iSpring)



Служба «Закажи и Забери» - она же «ЗиЗ»

- Курьеры ЗиЗ - это сотрудники ВкусВилл. В основном, это курьеры на автомобилях или велосипедах, реже – пешие курьеры, именно этой службе мы отдаём приоритет при доставке
- Работу курьеров ЗиЗ контролируют кураторы, которые закреплены за каждым Даркстором, в свою очередь за некоторыми складами и их кураторами закреплены также близлежащие магазины(вайтсторы)
- Все выявленные случаи некомпетентности курьера, мы **передаём куратору**, будь то перепутанный/утерянный заказ, либо некорректное общение с покупателем



Особенности служб ЗиЗ

- Наши курьеры могут доставлять заказы со всеми типами оплат: Онлайн ; Терминал ; Наличные
- Максимально доставляемый вес заказа - 80+ кг.
- ФИО курьера и номер телефона мы можем посмотреть в админке, в **заданиях доставки**, либо во вкладке «**Контакты по заказу**» - в случае, если курьер взял заказ в доставку
- Курьеры ЗиЗ, самостоятельно забирают заказы с полок **ДаркСторов(складов)**, но в обычных магазинах - **ВайтСторах**, заказы **всем курьерам** выдают сотрудники розницы.

*Т.е. если курьер ЗиЗ, **забыл пакет на складе** или перепутал и взял не свой заказ – это полностью вина курьера ЗиЗ*

- Службы ЗиЗ подразделяются по номерам **ЗиЗ-01, ЗиЗ-02, ЗиЗ-03, и т.д**
И у каждой из этих служб, своя зона доставки в каждом магазине
- При оформлении заказа, алгоритм автоматически выбирает нужный ЗиЗ, исходя из адреса покупателя, при этом остальные службы **Закажи и Забери** будут недоступны для перевода



- Но, зона доставки служб ЗиЗ не всегда покрывает зону доставки из магазина, так же, не всегда наши курьеры справляются с большим количеством заявок
- И для этого у нас есть партнёры по доставке – **службы ТАКСИ**



Яндекс Доставка

- Данная служба - это наш самый крупный партнёр, который работает по всей России, у них наиболее **широкие зоны доставки.**
- Максимальный вес заказа, который может забрать курьер Яндекс – **23кг**, но если заказ весит больше – можно попробовать договорится в индивидуальном порядке с курьером, либо вызвать двух и более курьеров
- У этого партнёра есть удобный **личный кабинет**, мы можем и **должны проверять информацию там**
- Доставляют только заказы с оплатой «Онлайн»



ЛК Яндекс Доставка

Что мы можем увидеть в ЛК:
- Статус заявки на доставку,
информацию об отменах

-Адреса обеих точек
назначения и стоимость
поездки

-Информацию о курьере и его
местоположении

P.S.: Мы не видим личный номер
курьера, ровно также, как курьер
не видит личный номер
покупателя, все коммуникации
проводятся через добавочный
номер который можно увидеть в
1С/ЛК Яндекс



Дата создания	Статус	Откуда	Куда	Стоимость
08.07.2022	Вручение	Челябинск пр-т Героя России Родионова Е.Н., д. 17	городской округ Челябинск, ул Котина, 11	276 ₽

Заказ от 08 июля 10:44
ID: 67f4d47cff77497999d09b81e7d5966f

1 Челябинск пр-т Героя России Родионова Е.Н., д. 17
✓ Время прибытия 08.07.22 в 11:06
+7 (922) 240 37 62

2 городской округ Челябинск, ул Котина, 11
Подъезд 1, Этаж 2, Дмф 8В, Кв. 8
⌚ Ожидаемое время прибытия 08.07.22 в 12:06
+7 (977) 825 52 07

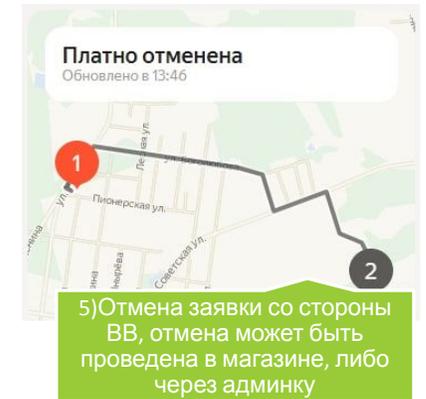
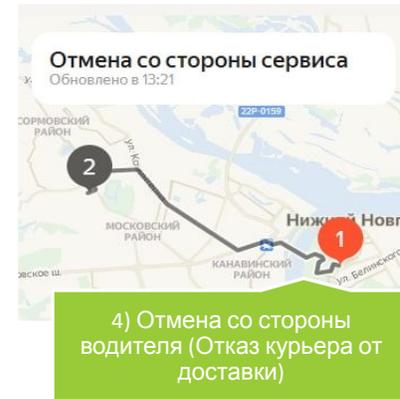
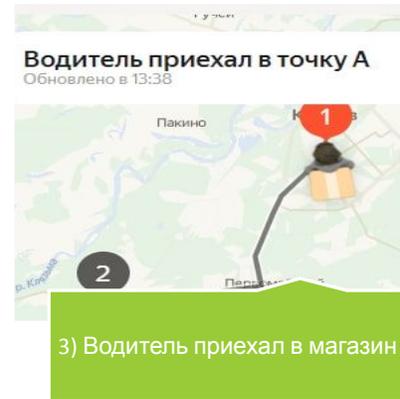
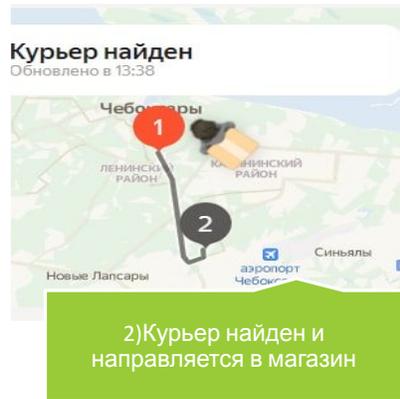
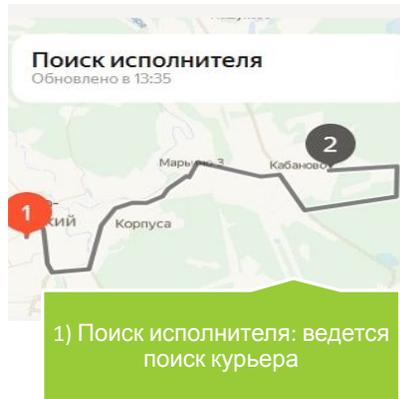
Водитель приехал в точку Б
Обновлено в 12:05

Курьер
Эрентаут Андрей Владимирович
Телефон курьера +7 (909) 083 04 78, доб. 48748
Машина белый, Bike Courier EA310723

Помощь
Адрес возврата Челябинск пр-т Героя России Родионова Е.Н., д. 17
Связаться с поддержкой

Товары
1 товар • 0 ₽ [Развернуть >](#)

Разберем некоторые из статусов в ЛК Яндекс, а так же, что они означают:



Все Будущие Текущие Завершённые

Дата создания	Статус	Откуда	Куда	Стоимость	
> 09.01.2023	Передача в доставку	Санкт-Петербург пр-т Чкаловский, д. 16	Петровский проспект, 14	181,20 ₽	↓ ⊗ ↻ 📄 Код: 160921

Обращаю внимание: **Чтобы забрать и вернуть заказ в ТТ, курьеру Яндекс требуется ввести код у себя в приложении. Код приходит автоматически на кассу, но так же мы можем его увидеть в ЛК**

Оплата поездок курьерам Яндекс Доставка.

В случаях когда мы отменяем назначенного курьера Яндекс, с 3 по 20 минуту после выигрыша, компания будет платить курьеру 50% от стоимости поездки.

В связи с этим, нам необходимо минимизировать количество этих платных отмен.

Для этого, стараемся не отменять курьеров Яндекс без веской на то причины, если после выигрыша в конкурсе прошло более 3 и менее 20 минут.

По прошествии 20 минут, если курьер не забрал заказ из ТТ, отмена будет бесплатная.

! P/S: Вышеуказанная **рекомендация** не относится с сотрудникам зоны "Экспресс заказы"

Форма «Повторное назначение курьеров ЛК Яндекс»

Обязательная форма к заполнению!

□ Используем в случаях обновления поиска, **когда водитель найден**, но:

- Курьер находится в точке А более 20 мин
- Статус заявки : **«Курьер найден»** - более 30 мин

• Подробнее:

- **Номер заказа** – наш внутренний номер
- **ID курьера** – номер заявки партнёра. Можем взять в заданиях доставки, либо в ЛК
(79f2b873d91f44188274232b6ba7f7fb)
– пример ID

• **Статус в ЛК** – статус из которого обновляем поиск.

• **Время в ЛК** – во сколько курьер был назначен

• **Время повторного назначения** – во сколько переназначили

Повторное назначение курьеров ЛК Яндекс

sellersdead1234@gmail.com (без совместного доступа) 
[Сменить аккаунт](#)

Номер заказ
Мой ответ _____

ID курьера
Мой ответ _____

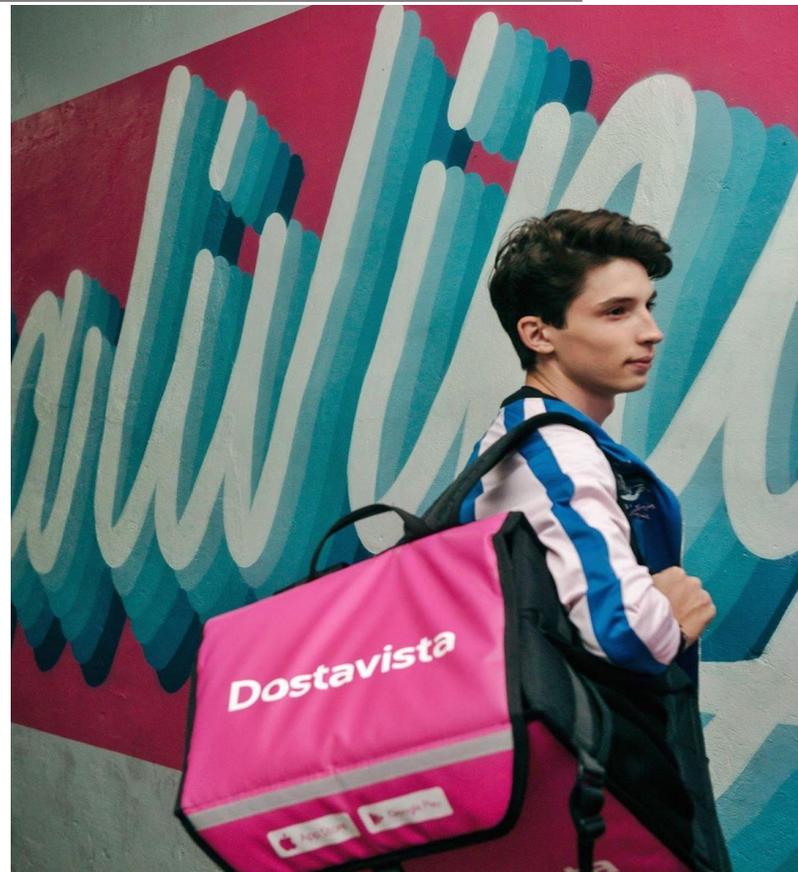
Статус в ЛК
 Машина найдена
 Водитель в точке А

Время в ЛК
Время
__ : __

Время повторного назначения
Время
__ : __

Достависта

- Данный сервис доставки действует в большинстве больших городов, таких как: Москва, Санкт-Петербург, Казань, Нижний Новгород и другие
- Заказы доставляют в основном пешие курьеры, но, так же есть курьеры на автомобилях
- Максимальный вес заказа для **пешего курьера до 15кг и в радиусе 3км от магазина, а для курьера с авто до 50 кг**
- Доставляют только заказы с оплатой «Онлайн»



ЛК Достависта

В ЛК мы можем увидеть:

Информацию о времени создания заявки и расчётном времени прибытия
Стоимость поездки и адреса обеих точек назначения

Информацию о курьере, его номер телефона, а так местоположение на карте и расстояние до точки (только когда заказ активен)

Провалившись в заказ, можем увидеть:

1) Курьер был на ТТ и нажал в МП «Взять в доставку» - при этом в ЛК отобразится *примерное время прибытия к*

✓ Москва ул. Истринская д.10 к.1 +7 925 786-07-37
Кунцевская
Курьер посетил 08 сентября в 14:40
Курьер прибыл на адрес в 14:38, время ожидания 2 минут
Внутр. номер заказа: 101923248
Контактное лицо: ВкусВилл Магазин № 1020
Дополнительно: Заказ 101923248 забрать в 1020М_Истринская10 по адресу Москва ул. Истринская д.10 к.1 Количество пакетов: 4.
📖 добавить в адресную книгу

2 Москва, Истринская улица, 4 +7 903 662-59-79
Молодёжная
сегодня с 14:28 до 15:28
Курьер выехал, примерное время прибытия на адрес **сегодня с 14:45 до 15:05**
Внутр. номер заказа: 101923248
Контактное лицо: Екатерина
Дополнительно: Заказ: 101923248, Под: 1, Эт: 8, Кв: 38, Дмф: , Комм:



С баланса

Содержимое

Экспресс-доставка

Разберем некоторые из статусов в ЛК Достависта, а так же, что они означают:

Отменена

Cancelled via API

Данная строка означает – бесплатную отмену, она может быть как со стороны курьера, так и с нашей стороны. Так же эта строка может означать, что заказ участвовал в конкурсе и не выиграл его.

Отменена

Заказ не был выполнен

Если строка «Отменена» с подписью «Заказ не был выполнен» - спорная ситуация, уточняем информацию у ответственных с зоны такси

Отменён Вами

Пропала
необходимость (из приложения)

"Отменён Вами" - отмена с нашей стороны

Заказать до

Видим, что информации о курьере нет в ЛК. Делаем вывод, что курьер снялся с заказа(отказался от доставки) Теперь, мы можем обновлять конкурс, т.к. знаем точную причину отмены заявки.

Рассмотрим пример такой ситуации: курьер был назначен, заявка от 19:01 – со статусом «Отменен службой». Перед обновлением, очень важно понять по какой причине заявка была отменена, для этого мы

Курьер

Курьер не назначен

Детали заказа

- Объявленная ценность
Ценность не объявлена
- Способ оплаты
С баланса
- Содержимое
Экспресс-доставка

1

Москва | только для курьеров, ул. Киевская, д. 2/

Студенческая

05 сентября с 19:01 до 20:01

добавить в адресную книгу

+7 929 523-75-19

Внутр. номер заказа: 101311412

Контактное лицо: Вкусвилл Магазин № 4/43

Дополнительно: ОБЯЗАТЕЛЬНО СВЕРЬТЕСЬ С БИРКОЙ НА ПАКЕТЕ. ЯЧЕЙКА = СО-4-3 - 101311412 Заказ 101311412 забрать в 4743ДС Киевская27 по адресу Москва | только для курьеров, ул. Киевская, д. 2/ Количество пакетов: 2.

2

Фрунзенская набережная, 52, Москва

Фрунзенская

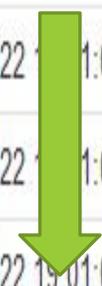
05 сентября с 19:01 до 20:01

+7 916 657-99-11

Внутр. номер заказа: 101311412

Контактное лицо: ANNA

ки	Дата создания			
окс	05.09.2022 17:55:18			
кс....	05.09.2022 17:55:18			
	05.09.2022 17:55:18			
	05.09.2022 17:55:18	Ковальский...	963612...	05.09.2022 18:50:1
кс....	05.09.2022 19:01:02			
окс	05.09.2022 19:01:02			
	05.09.2022 19:01:02			
	05.09.2022 19:01:02	Дарманов ...	926049...	05.09.2022 19:45:1



SKD доставка

Служба доставки SKD - курьерская служба доставки с которой мы начали сотрудничать совсем недавно с небольшой зоной покрытия по Москве и МО.

- Заказы доставляют автокурьеры и пешие курьеры.
- Максимальный доставляемый вес заказа - 30 кг.
- Доставляют только заказы с оплатой «Онлайн»



Особенности ЛК и работы со службой SKD

На данный момент, службу СКД обрабатывают только ответственные с зоны такси !

SKD-CRM: Заказы ВкусВилл Retail (id: 1821)

API

Заказы

Расчеты

Мой аккаунт

Помощь

Выйти

Создание

Все заказы

Сформировать накладные

Открыть фильтратор

Скачать csv-файл

Обновить

1	Номер заказа (КС)	Номер заказа (ИМ)	Дата создания	Заказчик	Кем создан	Курьер	Статус	Дата закрытия	Тип заказа	Способ оплаты	Вес	Количество товара и наименование	Комментарий заказчика
	70011	92667874	2022-07-21 11:20	ВкусВилл Retail(1821)	Модуль интеграций(1820)	—	Отмена/Не выдано	2022-07-24 21:07	Доставка	Перевод	До 3 кг.	Продукты	Дистанция: 1.83 км. Вес: 2.795 кг

1

Отредактировать 0 заказов

- Полностью раскрыть заказ нет возможности
- 1 строка "Номер заказа(КС) - это id, оно же и отображается в Админке

- Просмотреть стоимость отмены можно протянув ползунок правее в строке «Стоимость доставки»
- Имеется отображение дистанции / времени доставки

АДР - TopGO

Курьерская служба доставки с которой мы начали с середины декабря 2022 года, она доставляет заказы по Москве и МО; СПб и Лен.область. (в дальнейшем, зоны будут расширяться)

Личного кабинета у данной службы нет, вопросы по поводу курьеров, заказов и т.п. - адресуем в чат, коллегам с зоны такси (АДР + SKD)

Ответственные за обработку заказов этой службы - зона такси



Самовыво

3

- Помимо доставки на дом, покупателю доступна функция «Самовывоза» из магазина.
- Для этого в МП(моб. приложение)ВкусВилл, покупателю нужно выбрать данный способ получения.
- На данный момент, этим способом можно забрать заказы только из ВайтСторов и 10 крупных ДаркСторов.



Особенности работы с Самовывозом:

❑ В случае, если покупатель оформил заказ с доставкой, но пришел самостоятельно в магазин и забрал заказ:

- 1) Переводим заказ на «самовывоз»
- 2) Завершаем заказ в ручную, в случае если оплата онлайн

* Обращение отнесем в тип 65_8 Отмена курьера с тегом #Смена типа заказа;

Важно !

Заказы с оплатой нал/ терминал запрещено переводить на самовывоз - т.к. в дальнейшем будет невозможно посадить сумму в сейф + произойдет

❑ В случае когда покупатель оформил заказ на самовывоз, а в последствии передумал и просит доставить заказ

- 1) Убеждаемся в том, что заказ оплачен (не оплаченный самовывоз не переводим на доставку)
- 2) Далее проверяем входит ли адрес доставки в зону доставки магазина (Настройки приемки)
- 3) В случае если адрес входит в зону доставки магазина - добавляем адрес покупателя и переводим заказ на службу доставки;

* Обращение относим в тип 65_3 Другая причина назначения/повтор с тегом #Смена типа заказа;



ВкусВилл

А теперь проверим, как вы усвоили информацию:

1. В чем отличие службы ЗиЗ, от служб такси?
2. Что значит статус в ЛК Яндекс «Отмена со стороны службы»;
«Платно отменена»?
3. В чем отличительная особенность курьеров Достависта?
4. Кто обрабатывает все заказы службы СКД и АДР топGO?
5. Можно ли переводить заказ на самовывоз, если он не оплачен – терминальный?