

Задержка ДОСТАВКИ заказа



Дата доставки просрочена



На пути в ваш город

По России

- Ozon Vox
- 2 дня и менее - ориентируйте на ожидание в течение 1-2 дней (допустимы также формулировки "на следующий день", "в ближайшие пару дней", "в течение 2 дней" и т.д.
 - Более 2-х дней - аннулируйте заказ по [ИНСТРУКЦИИ](#) и ориентируйте клиента на переоформление.

АКД
Проверьте Трекинг упаковки, [текущее место](#) АКД?
Да - перейдите к п.2.
Нет - предложите клиенту [перенести доставку](#).
Строки "Приход перемещения" нет более 24 часов?
Да - свяжитесь с агентом и уточните статус заказа. Если возник любой сбой в работе телефонии, то действуйте по [инструкции](#).
Нет - согласуйте новую дату, используя [инструкцию](#)

АПВЗ/СПВЗ
Проанализируйте [трекинг](#) упаковки, и действуйте в зависимости от ситуации.
Если по трекингу нет информации и дата доставки просрочена на 1 день, ориентируйте на ожидание.
Если просрочена более 2-х дней:
Аннулируйте заказ по [инструкции](#) и ориентируйте клиента на переоформление.

СКС

1. Заказ [Fresh/ Ozon Express](#)?
Да - действуйте по [инструкции](#)
Нет - перейдите к п.2.
 2. Актуальная дата доставки сегодня?
Да - перейдите к п.3.
Нет - перейдите к п.7.
 3. [Проверьте](#), была ли выдача заказа курьеру?
Да - перейдите к п.4
Нет - перейдите к п.6
 4. [Проверьте](#), есть напоминание на клиенте о задержке доставки?
Да - принесите извинения, озвучьте информацию из напоминания.
Нет - перейдите к п.5.
 5. [Свяжитесь с курьером](#) самостоятельно, для уточнения ориентировочного времени прибытия на адрес клиента. Если номер временно недоступен или курьер не берёт трубку, [отправьте](#) смс на номер курьера с просьбой связаться с клиентом (имя клиента и номер телефона). Если клиент хочет перехватить курьера по маршруту, нужен номер телефона курьера, чтобы договориться о доставке - предоставьте номер клиенту, увидев его в [Web CRM](#). Если возник любой сбой в работе телефонии, то действуйте по [инструкции](#). Если в этот момент у вас была открытая задача, по которой требовался звонок, то в комментарии при закрытии, нужно оставить ссылку на созданную заявку.
 6. [Согласуйте](#) новую дату доставки.
 7. [Проверьте Трекинг](#) упаковки: и действуйте согласно инструкции

Почта России
Посмотреть местонахождение заказа через Web-CRM кнопку [Перейти на внешний трекинг](#).
Откроется сразу сайт для отслеживания и появится информация о движении заказа.
В нижней строке посмотреть текущий статус заказа.

На пути в ваш город

Международная доставка

DHL международный

Посмотреть местонахождение заказа через Web-CRM (кнопка [Перейти на внешний трекинг](#)). Откроется [сайт для отслеживания](#) и появится информация о движении заказа. Если в столбце Место расположения указана страна назначения, клиент по всем вопросам может обращаться в DHL в стране назначения.

DPD Международный

Проверьте [Трекинг](#) упаковки во вкладке "Событие". Есть строка "Утерян после формирования"?
Да - Заказ находится в этом статусе более 5 дней
Да отмени заказ, нет ориентируй на ожидание. Нет - Проверьте местонахождение заказа через Web-CRM кнопку [Перейти на внешний трекинг](#). Откроется сразу [сайт для отслеживания](#) и появится информация о движении заказа.

TNT Express International

Посмотрите местонахождение заказа через Web-CRM кнопку [Перейти на внешний трекинг](#). Откроется сразу [сайт для отслеживания](#) и появится информация о движении заказа. Доставка просрочена на 5 дней и более: Проверьте Текущее местоположение в [WebCRM](#): Если заказ ещё на нашем складе - аннулируйте заказ по [инструкции](#) и ориентируйте клиента на оформление нового заказа. Если заказ уже отгружен (текущее местоположение склад перевозчика) - отправьте [запрос через WebCRM](#) по шаблону "Вопрос агенту по заказу".

Spark

Проверьте [Трекинг](#) упаковки во вкладке "Событие". Есть строка "Утерян после формирования"?
Да - перейдите к п.2
Нет - перейдите к п.3
Заказ находится в этом статусе более 5 дней?

Да - [аннулируйте через WebCRM](#). Если кнопки "аннулировать нет" - создайте [заявку](#) на отмену заказа.

Нет - ориентируйте клиента на ожидание доставки.

Отследите заказ на [сайте](#) по номеру заказа с отправлением. По трекингу заказ уже находится в городе клиента?

Нет - перейдите к п.4
Да - рекомендуйте клиенту обратиться в службу доставки по телефону, указанному на сайте. Также на сайте клиент может отправить запрос на обратный звонок.

Проверьте, [передан ли заказ со склада в службу доставки?](#)

Нет - сообщите клиенту, что заказ еще не отправлен. Для ускорения доставки рекомендуйте переоформить заказ. Для отмены заказа используйте [инструкцию](#).

Да - отправьте запрос через [запрос через WebCRM](#) по шаблону "Вопрос агенту по заказу". Дальнейший порядок консультации зависит от ответа на письмо. Клиента ориентируйте на ожидание ответа в течение 1-2 дней.

Алем ТАТ (tastamat)

Проверьте [Трекинг](#) упаковки во

вкладке "Событие". Есть строка "Утерян после формирования"?
Да - перейдите к п.2
Нет - перейдите к п.3
2. Заказ находится в этом статусе более 5 дней?

Да - [аннулируйте через WebCRM](#).

3. Отследите заказ на [сайте](#) по номеру заказа с отправлением. По трекингу заказ уже находится в городе клиента?

Нет Проверьте, [передан ли заказ со склада в службу доставки?](#)

Да - рекомендуйте клиенту обратиться в службу доставки по телефону, указанному на сайте.

Также на сайте клиент может отправить [запрос на обратный](#)

БелПочта

Проверьте [Трекинг](#) упаковки во вкладке "Событие". Есть строка "Утерян после формирования"?
Да - перейдите к п.2
Нет - перейдите к п.3
2. Заказ находится в этом статусе более 5 дней?

Да - [аннулируйте через WebCRM](#). Если кнопки "аннулировать нет" - создайте [заявку](#) на отмену заказа.

Нет - ориентируйте клиента на ожидание доставки.

3. Проверьте, есть ли [трек-номер в WCRM?](#)

Да - перейдите к п. 4
Нет - ориентируйте клиента на ожидание появления трек номера в личном кабинете

4. Проверьте местонахождение заказа на [сайте Белпочты по трек-номеру](#). Далее действуйте согласно информации в трекинге

Европочта

Проверьте [Трекинг](#) упаковки во

вкладке "Событие". Есть строка "Утерян после формирования"?

Да - перейдите к п.2

Нет - перейдите к п.3

2. Заказ находится в этом статусе более 5 дней?

Да - [аннулируйте через WebCRM](#). Если кнопки

"аннулировать нет" - создайте [заявку](#)

на отмену заказа.

Нет - ориентируйте клиента на ожидание доставки.

3. Проверьте, есть ли трек-номер в WCRM?

Проверьте местонахождение заказа на сайте [Европочта](#) по [трек-номеру](#). Далее действуйте согласно информации на

сайте

информации на

сайте

информации на

сайте

информации на

КазПочта

Посмотреть местонахождение заказа можно на сайте КазПочты. - <https://post.kz/services/postal/>

Нужно зайти на сайт и на главной странице сайта в строке отслеживания, ввести трек номер.

Доставка просрочена на 5 дней и более:

Проверьте Текущее местоположение в [WebCRM](#):

Если заказ ещё на нашем складе - аннулируйте заказ по [инструкции](#).

Если заказ уже отгружен (текущее местоположение склад перевозчика)

- отправьте [запрос через WebCRM](#) по шаблону "Вопрос агенту по заказу"

АПВЗ В
Казахстане и
Беларуси
Консультация
по [доставке](#)
[аналогична АПВЗ](#)
по России.

Не установлена

Другой статус (отправлено)

Ozon Box
Это предзаказ товаров
([Общая информация](#))?

Да - используйте подходящую инструкцию [Предзаказ товаров](#)
Нет-[Аннулируйте](#) заказ по инструкции. Клиента ориентируйте на переоформление

АКД
Проверьте информацию в Трекинге во вкладке **События. Действуйте согласно информации.**

Если дата доставки не установлена, [согласуйте новую дату доставки.](#)
Если нужно проконтролировать курьерскую доставку (статус отправления "Доставляется") действуйте по [инструкции](#)

АПВЗ/СПВЗ

Проверьте в WebCRM, есть ли заказ в [проблемных упаковках](#):
Есть метка о контроле доставки: действуйте по информации в подсказке на проблемной упаковке.
Нет метки о контроле доставки: Проверь Трекинг События, действуй согласно информации

Собственная КС
Это предзаказ товаров
([Общая информация](#))?

Да - действуйте по [инструкции](#) (Как оформить заказ).
Нет-Проверь есть в [Трекинге](#) упаковки во вкладке "Таймслоты" строка "Не поступил на склад"?
Да -согласуй новую дату доставки
Нет - проверь «Трекинг» вкладка «События» и действуй согласно информации

Не установлена

Кредитный заказ

Создан/на упаковке

Если оплата по заказу прошла, но Актуальная дата доставки не установлена по причине "Неоплаченный кредитный заказ" ([История изменений статусов](#))
Необходимо установить дату доставки:

- **СКС/АКД/Аутсорс ЗРЛ** - [согласовать доставку](#). Если таймслот в WCRM не предлагается, действуем по пункту "СПВЗ/ПАВЗ/Ozon Вох/Почта".
- **СПВЗ/ПАВЗ/Ozon Вох/Почта** - сделать заявку на [Перенос доставки](#).

Заказ на стадии сборки.
Согласуйте с клиентом [дату доставки](#). По заказам Ozon Express/Fresh перенос доставки делайте по [инструкции](#).
Если дата доставки не установлена более 2 дней, сделайте [заявку](#).

Проблемные упаковки

Возможные проблемы

Доставка вчера не состоялась. Нет нового таймслота

Задержка транзита, заказ в пути. Будет доставлен в ТС, который мы указали после автопереноса.

Заказ находится на сортировочном центре, но по какой-то причине/проблеме не выдаётся в доставку.

Заказ просрочен почтой. Возможные причины: заказ ещё в пути, неверный/не указан контакт, индекс, неполный адрес.

Либо недовоз - перевозка разгружена, но заказ в перевозке не обнаружен. Либо засыл - приехал не на тот ЦМН

Перевозка ещё не поступила на ЦМН. Недовоз либо задержка в пути.

Рекомендуемые действия

Согласовать новую дату доставки.

Клиента ориентировать на ожидание доставки.

Проверить причину переноса доставки, проверить адрес и ЦМН. Выявить проблему, принять решение о переносе либо аннуляции. Если никаких проблем не обнаружено, но заказ не доставляется много раз по вине озон, при этом клиенту важен заказ - передавать на контроль доставки в 999

Дать информацию по трек-номеру. Сверить информацию по доставке, при обнаружении ошибки в данных, исправить и передать верную информацию на почтовое отделение по шаблону [Почта РФ Посылка Вопрос по заказу № \(Указываем ОПС РПО\)](#), ориентировать связь со стороны почты.

Проверить текущее место, если текущее место не соответствует адресу доставки, но находится в рамках одного города, то сделать заявку на смену ЦМН и согласовать доставку, учитывая сроки перемещения между ХАБами. Если текущее место соответствует адресу, перевозка прибыла, но заказ не выгружен из перевозки - ориентировать на переоформление.

Ориентировать на ожидание, если по сроку задержка небольшая. Либо ориентировать на переоформление и аннулировать заказ

**Спасибо за
внимание!**