

OZON



*Дайджест
самых важных
новостей*



20 ноября– 26 ноября



Прочитай
новость



Пройди по
ссылке



Проконсультируй
клиента



Прочитай новость
+
Пройди по ссылке
=
Проконсультируй клиента

Запускаем новый проект - RFBS (Real FBS)!

Что это такое?



- **RFBS (Real FBS)** - товар партнера, доставка со склада партнера до покупателя. Доставка осуществляется разными службами доставки. Также продавец может осуществлять доставку самостоятельно своими силами.
- **В данный момент доступно для покупателей - только физических лиц.**
- **Real FBS** - селлер сам устанавливает стоимость доставки. Доставка на товары Retail будет бесплатной, а вот часть селлеров смогут выставлять платную доставку на свои товары.
- Пока из теста убрали крупных селлеров и предусмотрели бесплатную доставку для большинства премиум клиентов, но все равно у клиентов может быть платная доставка.

- **Доставка заказа RFBS** – покупатель заказывает на нашем сайте товар партнёра, осуществляет оплату через OZON.
- Партнёр осуществляет доставку заказа до покупателя самостоятельно без передачи товара в OZON.
- **Возврат RFBS** – покупатель может создать заявку на возврат ранее приобретённого товара из своего личного кабинета, заявку рассматривает продавец.
- Продавец может запросить возврат товара на его склад для проведения проверки. При положительном решении продавец одобряет возврат дс, OZON возвращает дс покупателю.
- **Арбитраж** - открытие спора покупателем в случаях, когда продавец отказал в возврате или товар задержался в пути.

Обратите внимание, что общая информация по rFBS (не по арбитражу) находится в общих инструкциях.



Общие вопросы по Real FBS



1. Где мой заказ/ что с заказом

Подробнее

Статус заказа



В работе (в пути)



Доставлен



Отменён



Условно доставлен

Смотрим дату доставки в WCRM в карточке упаковки (Актуальная дата доставки):

- Доставка не просрочена** - ориентируем клиента на ожидание.
- Дата просрочена, клиент готов ждать** - смотрим в ЛК клиента трек-номер.
 - Если доставка осуществляется службами 3pl, то будет указан трек-номер и статус заказа с сайта перевозчика.
 - Информации достаточно - сообщаем клиенту статус и трек-номер для самостоятельного отслеживания.
 - Информации недостаточно - направляем запрос доставщику (ПЭК, DHL, Почта РФ).
 - Если доставка осуществляется собственной службой селлера, то трек-номера не будет. В этом случае направляем клиента в чат к селлеру.
- Дата просрочена, клиент НЕ готов ждать** - пишем письмо об отмене заказа селлеру через Freshdesk по шаблону. После подтверждения отмены продавцом ДС вернутся клиенту автоматически (отмену делает продавец).

Заказ полностью или частично получен клиентом.

Работаем по инструкции
Жалобы и благодарности службе доставки - rFBS. Заказ/упаковка выдан(а), но клиент не получал

Заказ отменён, не востребован или возвращён клиентом.

Почему аннулирован заказ? → Причину аннуляции смотрим в WEB CRM - Заказ/Упаковка - Детали аннуляции.

Отменить аннуляцию невозможно.

Предлагаем клиенту переоформить заказ.
Если товар закончился и нет аналогов то действуем по регламенту.
Консультируем по возврату денег.

Если клиенту доставили заказ, вернули деньги, но заказ в статусе "Отменён".
Если клиент не хочет возвращать товар, то ориентируем на возврат денег по реквизитам, запрашиваем подтверждение перевода денег.
После чего делаем задание на изменение статуса заказа на "Выполнен" с вложением подтверждения.

Если заказ был отменен со стороны Ozon и требует компенсацию - извинись перед клиентом, если нужны примеры ищи тут.

Заказ в статусе "Условно доставлен" находится первые 3 дня после доставки заказа.

Если заказ в статусе "Условно доставлен", но клиент заказ не получил, он открывает спор в ЛК.
Это возможно сделать в течение 3-х дней с момента присвоения статуса (клиента оповещаем СМС).

Если по заказу не был открыт спор, через 3 дня заказ переходит в статус "Доставлен".

2. Продление срока хранения. 3. Аннуляция.

4. Изменить способ доставки. 5. Изменение способа оплаты.



2. Продление срока хранения

Подробнее

По заказам rFBS срок хранения фиксированный без возможности продления.

3. Аннуляция

Подробнее

Используем общую инструкцию.

4. Изменить способ доставки

Подробнее

Используем общую инструкцию.

5. Изменение способа оплаты - Ожидает оплаты

Подробнее

Для заказов с товарами rFBS, способ оплаты изменить нельзя.

6. Добавление товара в заказ 7. Минимальная сумма заказа. 8. Изменить способ доставки. 9. Доставка rFBS



6. Добавление товара в заказ

[Подробнее](#)

Нет технической возможности изменить состав оформленного заказа.

7. Минимальная сумма заказа

[Подробнее](#)

Для товаров rFBS минимальной суммы заказа нет.

8. Изменение даты и времени Доставки

[Подробнее](#)

По товарам rFBS дату и интервал доставки изменить нет возможности.

9. Доставка rFBS

[Подробнее](#)

Доставка товаров rFBS осуществляется либо собственной службой селлера, либо 3pl доставщиками.

- Если клиента интересуют условия доставки по разным доставщикам, ориентируем на обращение в чат к продавцу.
- В чекауте клиент видит период доставки (например, 26-27 ноября) или фиксированную дату.
- Интервал доставки может быть нестандартным (например, на сайте указано 00:00-00:00). В этом случае с клиентом дополнительно свяжутся и сообщат интервал доставки.

10. Возврат товара надлежащего качества. 11. Тарифы на доставку. 12. Возврат стоимости доставки. 13. Принять возврат 14. Проблемы с получением заказа



10. Возврат товара надлежащего качества

[Подробнее](#)

Ориентируемся на информацию в карточке товара..

11. Тарифы на доставку

[Подробнее](#)

- ❑ По товарам rFBS может быть платная доставка.
- ❑ Стоимость доставки выставляет сам селлер, она не фиксированная.
- ❑ При оформлении заказа на товары разных селлеров стоимость доставки будет считаться отдельно по каждому селлеру.
- ❑ В чекауте будет указана стоимость доставки в зависимости от выбранной службы доставки.

12. Возврат стоимости доставки

[Подробнее](#)

Используем общую инструкцию.

13. Принять возврат

[Подробнее](#)

Товар rFBS – когда можем создать заявку под клиентом - срок возврата вышел, вины клиента нет (не приехал курьер, закрыт ПВЗ и т.д.)

14. Проблемы с получением заказа

[Подробнее](#)

- ❑ Клиент не может найти ПВЗ/постамат - Ориентируем на обращение в чат к продавцу
- ❑ Не работает постамат/не открывается ячейка - Доставка осуществляется в партнерские постаматы. На них указан номер телефона горячей линии. Ориентируем клиента на обращение по телефону для решения вопроса. Если номера телефона нет, ориентируем на обращение в чат к продавцу.

Арбитраж Real FBS



Виды арбитражей



Арбитраж при доставке заказа (арбитраж статуса упаковки)



- Клиент открывает спор в ЛК в случае, если заказ в статусе "Условно доставлен", но клиент заказ не получил.
- Это возможно сделать **в течение 3-х дней** с момента присвоения статуса (клиента оповещаем СМС).
- **Важно! Если клиент обратился по истечении 3-х дней, действуем по стандартной инструкции.**

Возврат товара надлежащего качества

Арбитраж до возврата товара (премодерация)



Если продавец рассмотрел заявку на возврат и отказал, клиент открывает спор в этой же заявке.

Возврат товара ненадлежащего качества

Арбитраж товар у продавца (постмодерация)

Клиент открывает спор в случае, когда продавец получил возврат и отказал после осмотра - клиент вложил не соответствующий возврату товар/предмет или товар имеет не заявленное повреждение/недостаток.

Возврат товара по претензии к исполнению заказа

Ошибка описания

Товар и/или упаковка повреждены

В заказе другой товар

Не хватает части комплекта товара /пустая коробка

Подделка

Истёк срок годности

Арбитраж возврат в пути



Клиент открывает спор в случае, когда переданный перевозчику возврат находится в пути более 14 дней (до этого момента кнопки для открытия спора не будет). Если возврат в пути находится более 31 дня, автоматически создаётся задача в WEB CRM.

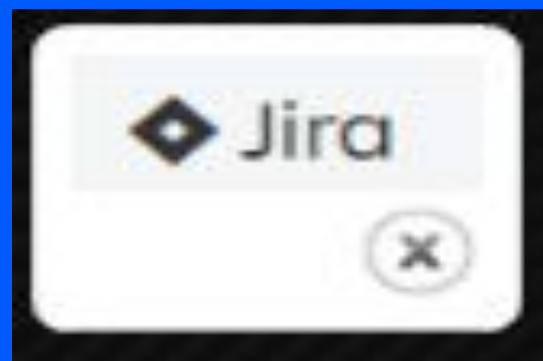


Схема работы с тикетом по арбитражу:



Арбитраж до возврата товара (премодерация)

- Инструкция по работе с первоначальным тикетом в WCRM находится [здесь](#).
- Если продавец рассмотрел заявку на возврат и отказал, клиент открывает спор в этой же заявке.
- В момент создания тикета на клиента вешается соответствующий лейбл "JIRA", в котором будет указано, что по нему открыт спор и будет ссылка на тикет спора.
- Лейбл "JIRA":



Проверить соответствие заявленного товара WCRM (в карточке товара) и прикреплённые фото.
Если информации в карточке товара недостаточно или ее нет, запросить спецификацию товара у продавца письмом через Freshdesk по шаблону.

Заявленный товар не соответствует (другой товар) приложенным фото, либо комплектность товара нарушена (не достаёт одного или более элемента товара в соответствии с спецификацией) - **в возврате отказываем.**

Клиенту сообщаем: "Заявленный на возврат товар не соответствует заказанному (описываем несоответствие/расхождение)".

Заявленный товар соответствует заказанному (совпадает бренд и артикул, комплектность не нарушена) →

- Изучить фото в заявке на предмет механического повреждения товара и упаковки (при необходимости запросить уточняющие фото и видео у клиента.
- Сначала звоним клиенту и просим прислать в чат, при недозвоне запрашиваем через чат:
 - На товаре и/или его упаковке есть следы механического повреждения, грязь; клиентом нанесены надписи/наклейки - в возврате отказываем.
 - **Клиент предоставил фото/видео, подтверждающие целостность товара.**
 - Товар пригоден для хранения и последующей реализации) - **возврат согласовываем.**

Далее действуем по инструкции.

Возврат товара надлежащего качества



Проверить соответствие заявленного товара в WCRM (в карточке товара) и прикреплённые фото (если информации в карточке товара недостаточно или ее нет, запросить спецификацию товара у продавца, если продавец отказал сославшись на некомплект или не тот товар - отправка письмом через Freshdesk по шаблону).

Заявленный товар не соответствует

(другой товар) в приложенном фото, либо комплектность товара нарушена (не достаёт одного или более элемента товара в соответствии с спецификацией)

- **в возврате отказываем.**

Клиенту сообщаем: "Заявленный на возврат товар не соответствует заказанному (описываем несоответствие/расхождение)".

Заявленный товар соответствует заказанному (совпадает бренд и артикул, комплектность не нарушена) →

Изучить фото в заявке на предмет механического повреждения товара и упаковки (при необходимости запросить уточняющие фото и видео у клиента. →

Сначала звоним клиенту и просим прислать в чат, при недозвоне запрашиваем через чат):

- На товаре и/или его упаковке есть следы механического повреждения, грязь; клиентом нанесены надписи/наклейки - **в возврате отказываем.**

Клиент предоставил фото/видео, подтверждающие целостность товара (на товаре отсутствуют следы механического повреждения) →

Запросить у клиента подробности, если они изначально не предоставлены:

- Соблюдены ли условия эксплуатации/применения товара по назначению,
- При каких обстоятельствах выявлен дефект,
- Какие отклонения от нормы вызвал дефект

Далее действуем по инструкции.

Возврат товара Ненадлежащего качества



Причина возврата:

Ошибка описания:

Проверить корректность описания товара:

- **Есть ошибка в описании товара** (цвет, применимость, комплектность, функциональность).
- **Клиент согласен оставить товар у себя** - передаем информацию о некорректном описании через сервис на сайте "Сообщить о неточности" (под "Описанием" товара). Приносим извинения, сообщаем, что информация передана и в ближайшее время будет исправлена.
- **Клиент хочет вернуть** - возврат согласовываем.
- Передаем информацию о некорректном описании через сервис на сайте "Сообщить о неточности" (под "Описанием" товара).
- **Если ошибку описания невозможно определить при визуальном осмотре**, например, отсутствует заявленная в описании функция, которую можно проверить только при эксплуатации товара, то разрешаем вернуть товар в больший срок по аналогии с ненадлежащим качеством (задание на Брак не делаем).
- **Если инструкция предусматривает обращение в сервисный центр/получение экспертного заключения** → сразу ориентируем на возврат товара продавцу.

Подробнее

Возврат товара по претензии к исполнению заказа



Причина возврата:

Товар и/или упаковка повреждены

Товар имеет механическое повреждение, при этом на заводской упаковке есть соответствующий след (повреждение).

□ Для уточнения необходимо запросить фото повреждения упаковки и товара. Сначала звоним клиенту и просим прислать в чат, при недозвоне запрашиваем через чат, если они изначально не предоставлены:

- фото упаковки общий вид
- фото упаковки место повреждения (внутри и снаружи)
- фото товара общий вид
- фото товара место повреждения

□ **Проверяем фото.**

□ **Повреждения на товаре не соответствуют повреждениям на упаковке** - в возврате отказываем.

Клиенту сообщаем: "Судя по предоставленной информации повреждения на самом товаре не соответствуют повреждениям на упаковке. Упаковка имеет замятие угла/ребра, сам товар имеет след от удара в центральной его части. Товар имеет повреждение не свойственное для нарушения условий хранения и транспортировки".

□ **Товар и/или его упаковка имеет повреждения соответствующие нарушению условий хранения и транспортировки.** Упаковка имеет след механического воздействия, вложенный товар поврежден соответственно - возврат согласовываем.

Товар имеет механическое повреждение, при этом на заводской упаковке нет следов механического воздействия.

□ **Для уточнения необходимо запросить фото повреждения упаковки и товара.**

□ Сначала звоним клиенту и просим прислать в чат, при недозвоне запрашиваем через чат, если они изначально не предоставлены:

- фото упаковки внутри (в большинстве случаев будет виден след, который оставил вложенный товар)
- фото товара (место повреждения крупным планом и все отколотые части - по случаю)
- фото товара вложенного в упаковку (так же расположенный как его изначально положил производитель)

□ **Товар поврежден, заводская упаковка не имеет повреждений** - в возврате отказываем: "Судя по предоставленной информации товар получил повреждение после вскрытия и изъятия из заводской упаковки, заводская упаковка не имеет повреждений соответствующих повреждениям на товаре - след от удара в центральной его части".

□ **Товар имеет повреждения соответствующие нарушению условий хранения и транспортировки.** Товар имеет след разрушения/деформации от собственного веса, (упаковка имеет соответственный след внутри). - **возврат согласовываем.**

□ После совершения необходимых действий сотрудник закрывает тикет.

Далее действуем по инструкции

Возврат товара по претензии к исполнению заказа



Причина возврата:



В заказе другой товар

- Запрашиваем у клиента фактическое фото полученного товара и фото этикетки с упаковки товара.
- Сначала звоним клиенту и просим прислать в чат, при недозвоне запрашиваем через чат (селлеры наклеивают на упаковку товара этикетку по аналогии со штрих-кодом Ozon).
- **Далее необходимо проверить не получал ли клиент ранее заявленный товар.**
 - В большинстве случаев будет заметно, если клиент купил товар в другом магазине и переклеил этикетку, т.к. эти стикеры/этикетки рвутся при попытке их переклеить.

В заказе чужой/другой товар.

- Артикул на этикетке продавца соответствует артикулу указанному производителем на заводской упаковке, клиент данный товар не заказывал - **возврат согласовываем.**

Пересорт.

- Необходимо запросить у продавца письмом через Freshdesk по шаблону (Другой товар) доказательства корректности отгрузки, артикул товара.
- **Продавец предоставил весомые доказательства корректности отгрузки (продавец предоставил фото/видео подтверждающее корректность отгрузки)** - в возврате отказываем.
- **Артикул на этикетке продавца не соответствует артикулу указанному производителем на заводской упаковке** (отличие в нескольких символах, товар принадлежит к одной и той же товарной группе) - возврат одобряем.

Подробнее

Не хватает части комплекта товара /пустая коробка



- **Один или несколько элементов заказанного товара отсутствуют в заводской упаковке, при этом в заводской упаковке есть следы присутствия этих элементов изначально (вмятины, потертости на стенках упаковки), либо упаковка прозрачная и вскрыта.**
- Позвонить агенту (контакты смотрим Web CRM) для уточнения веса и сравнить его с спецификацией товара (вес может быть указан на этикетке перевозчика).
- Для Почты и перевозчиков 3PL смотрим вес в трекинге на сайте Почты.
- **Дальнейшие действия зависят от полученного ответа:**
 - вес посылки соответствует полной комплектности согласно спецификации производителя (только когда явная разница в весе более 35%, между полным комплектом и заявленным клиентом для 1 экземпляра товара) - **в возврате отказываем.**
 - Клиенту сообщаем: "Согласно информации от продавца и перевозчика - вес посылки соответствует полной комплектности согласно спецификации производителя".
 - - вес посылки не соответствует полной комплектности согласно спецификации производителя - возврат согласовываем.

Далее действуем по инструкции

Возврат товара по претензии к исполнению заказа

Причина возврата:

Подделка



Истёк срок
годности

- Запросить у продавца доказательства оригинальности товара письмом через Freshdesk по шаблону: сертификаты (если его не смогли найти по инструкции), коды проверки, подтверждение производственной партии и иные доказательства.
- **Продавец предоставил доказательства** - в возврате отказываем.
- **Продавец не предоставил доказательства** - возврат согласовываем.
- Продавец не смог предоставить сертификат товара (или товар не подлежит обязательной сертификации), проверку подлинности или иные доказательства - **возврат согласовываем.**

Подробнее

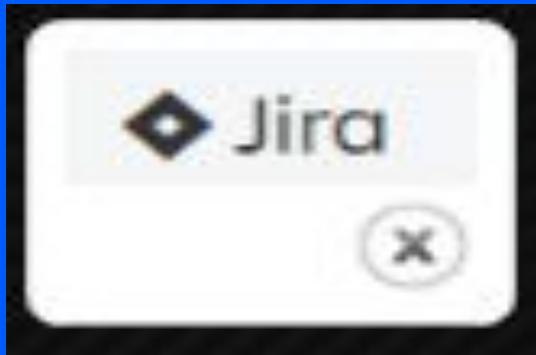
- Запросить фото сроков годности указанных на заводской упаковке товара у клиента. Срок годности должен иметь запас более 50% времени от всего срока годности на момент вручения заказа клиенту.
- **Если информации для решения достаточно**, принять решение по возврату:
- **Срок годности полученного товара имеет запас более 50% от общего срока** - в возврате отказываем.
- **Срок годности товара имеет запас менее 50% от общего срока / просрочен, либо нарушены условия хранения товара (холод/тепло/герметичность)** - возврат согласовываем.

Подробнее

**Возврат товара по
претензии к
исполнению
заказа**

Арбитраж возврат в пути

- Клиент открывает спор в случае, когда переданный перевозчику возврат находится в пути более 14 дней (до этого момента кнопки для открытия спора не будет).
- Если возврат в пути находится более 31 дня, автоматически создаётся задача в WEB CRM.
- В момент создания тикета на клиента вешается соответствующий лейбл "JIRA", в котором будет указано, что по нему открыт спор и будет ссылка на тикет спора.



- Если достаточно информации в тикете, то сотрудник принимает решение в моменте и выбирает действие: Отклонить или Вернуть деньги.
- Если информации от клиента недостаточно, сначала звоним клиенту и просим прислать в чат, при недозвоне запрашиваем через чат.
- Если трек номер некорректен/ не существует - запросить у клиента трек номер и фото квитанции: "Просьба предоставить точную информацию о трек номере и перевозчике".

Если нужна информация от службы доставки:

Возврат Почтой РФ

Проверить по треку местонахождение посылки:

- Возврат находится в пути, есть движение посылки - ориентируем клиента на ожидание: "Товар находится в пути, просьба ожидать, продавец сменит статус по факту получения посылки".
- Информации на сайте нет/долгое время не меняется статус/нет движения посылки действуем по инструкции.

Возврат другими службами

- Запросить у клиента трек-номер, перевозчика и фото квитанции, если изначально не предоставлены.
- Проверить по треку местонахождение посылки:
 - Возврат находится в пути - ориентируем клиента на ожидание: "Товар находится в пути, просьба ожидать, продавец сменит статус по факту получения посылки".
 - Возврат выдан продавцу, продавец не сменил статус, пишем письмо через Freshdesk по шаблону.
- **Если перевозчик сообщает, что возврат потерялся или уничтожен при доставке** - вернуть ДС клиенту, нажав на кнопку в заявке на возврат, указать причину.
- При этом в заявке на возврат в ЛК меняется статус. Уведомления клиенту пока не уходят (в ближайшее время будет доработана система отправки уведомлений).

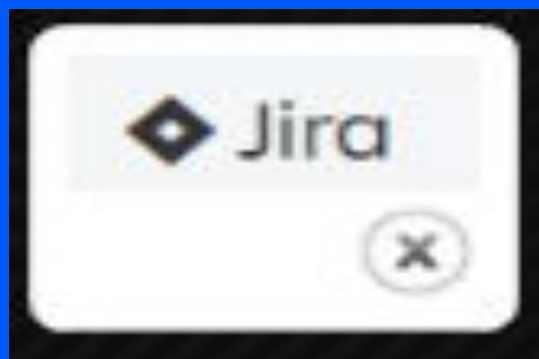
[Подробнее](#)

Возврат в пути



Арбитраж товар у продавца (постмодерация)

- Клиент открывает спор в случае, когда продавец получил возврат и отказал после осмотра - клиент вложил не соответствующий возврату товар/предмет или товар имеет не заявленное повреждение/недостаток.
- Инструкция по работе с первоначальным тикетом в WCRM находится здесь
- В момент создания тикета на клиента вешается соответствующий лейбл "JIRA", в котором будет указано, что по нему открыт спор и будет ссылка на тикет спора.



- **Если достаточно информации в тикете, то сотрудник принимает решение в моменте и выбирает действие:** Отклонить или Вернуть деньги.
- **Если нужно уточнение и причина отказа продавцом указана в чате с клиентом:** клиент вернул не тот товар/товар имеет не заявленные повреждения/товар не бракованный, запросить у продавца подтверждающую информацию (видео фиксацию распаковки возврата либо экспертное заключение в случае брака) письмом через Freshdesk по шаблону. При запросе видео предупредить, что необходимо прислать ссылку на видео файлы (нет технической возможности подгружать видео файлы в чат заявки).
- Сотрудник в этом случае в тикете выбирает в тикете WCRM "Решение отложено", создает задание JIRA в **очередь Арбитраж - Арбитраж - rFBS**, кратко описывает ситуацию и устанавливает у него статус "Работы приостановлены". Задание на себя не назначаем.
- **Продавец предоставил фото/видео фиксацию распаковки возврата, указал на обнаруженные недостатки, предоставил заключение, где описано почему случай не гарантийный - в возврате денег отказываем**, нажав на соответствующую кнопку в заявке на возврат.
- **Продавец ничего не предоставил, либо предоставленная информация не подтверждает решение продавца - возвращаем деньги клиенту**, нажав на кнопку в заявке на возврат.

Важно! Если клиенту было отказано в возврате ДС, то клиенту необходимо самостоятельно связаться с продавцом по возврату товара.

Продавец самостоятельно по договоренности с клиентом возвращает клиенту товар. Мы в этом процессе не участвуем.

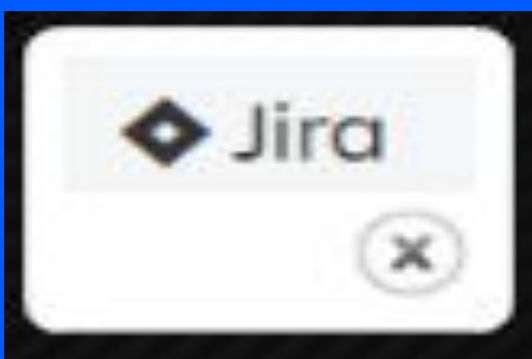
Подробнее

Постмодерация



Арбитраж при доставке заказа (арбитраж статуса упаковки)

- Инструкция по работе с первоначальным тикетом в WCRM находится [здесь](#).
- Клиент открывает спор в ЛК в случае, если заказ в статусе "Условно доставлен", но клиент заказ не получил.
- Это возможно сделать в течение 3-х дней с момента присвоения статуса (клиента оповещаем СМС).
- Важно! Если клиент обратился по истечении 3-х дней, действуем по стандартной инструкции.
- Далее формируется тикет в WCRM.
- В момент создания тикета на клиента вешается соответствующий лейбл "JIRA", в котором будет указано, что по нему открыт спор и будет ссылка на тикет спора



□ **Работа с первоначальным тикетом арбитража**

- Нужно запросить уточнение от клиента/селлера/доставки:
- Если необходима информация от селлера, пишем письмо через Freshdesk по шаблону.
- Если необходимо уточнить информацию в службе доставки, используем инструкцию.
- После отправки запроса сотрудник создает задание JIRA в **очередь Арбитраж - Арбитраж - rFBS**, кратко описывает ситуацию (например, написано письмо селлеру для уточнения статуса заказа) и устанавливает у него статус "Работы приостановлены", выбирает в тикете WCRM "Решение отложено".

□ **Задание на себя не назначаем.**

- После совершения необходимых действий сотрудник закрывает тикет.

□ **Ответ от клиента поступит как обычный чат. Далее ориентируемся на наличие лейбла.**

- При поступлении ответа от селлера, сотрудники добавят комментарий в задание JIRA. Далее задание закрывает выделенный сотрудник.
- Если запрос был в службу доставки, то с ответом работает выделенный сотрудник.

□ **Если спор еще открыт, то в упаковке заказа будет кнопка Арбитраж.**

□ Далее нужно выбрать соответствующий статус:

- Товар потерялся или уничтожен при доставке - нажать "Отменить упаковку". ДС будут возвращены клиенту автоматически.
- Перевозчик предоставил информацию, подтверждающую факт вручения заказа покупателю - нажать «Подтвердить получение».

- При этом в ЛК клиента также меняется статус. Уведомления клиенту пока не уходят (в ближайшее время будет доработана система отправки уведомлений).

- Закрывать задание JIRA с резолюцией "Решено" и подробно описать ситуацию о принятом решении.

[Подробнее](#)

Постмодерация



Остальные новости по проектной информации



Перенос денег с одной регистрации на другую

<https://crm.ozon.ru/news/2702>

Добавлена информацию в блок: **Перенос денег с одной регистрации на другую.**

- ❑ Перенос денег самостоятельно НЕ ПРОИЗВОДИМ → создать задание **Фрод-мониторинг - Перенос денег с аккаунта - Возврат/перенос денег** с подробным описанием ситуации. Дождаться ответа.
- ❑ Сообщите клиенту, что срок обработки задания составит 24 часа (при обращении в выходные, необходимо учитывать, что ответ будет только в будние дни).

[Подробнее](#)

Задержка в возврате денег

<https://crm.ozon.ru/news/2736>

В блоке "Сроки вышли, деньги не вернулись" для способа "На банковскую карту/ApplePay/GooglePay " добавлен пункт с отправкой скриншота:

- ❑ Если ответ клиента не устраивает, и он настаивает на подтверждении, сообщаем:
 - Деньги были отправлены вам на карту. Ознакомиться с информацией о движении денег вы можете в личном кабинете.
 - При необходимости отправить скриншот из ЛК.
- ❑ Если клиент уже обращался в банк, но банк не помог клиенту и отправил обратно к нам:
 - Предлагаем выслать скриншот с операцией отмены из платежной системы.

Далее инструкция остаётся прежней.

[Подробнее](#)

Возврат денег и баллов

<https://crm.ozon.ru/news/2786>

Скорректирована инструкция: Возврат денег и баллов.

Если отмена произошла в моменте, то проводка появится не сразу же, поэтому необходимо прописать сумму возврата.

[Подробнее](#)

Возврат денег



Отмена банком операции оплаты

<https://crm.ozon.ru/news/2777>

- 19.11 был сбой в команде Payments и по 6496 возвратам на банковскую карты произошёл и возврат на карту, и начисление денег обратно на ПС с причиной "Возврат на ПС, после неуспешной попытки возврата на карту".
- Все лишние начисленные деньги с ПС были списаны с причиной "Отмена банком операции оплаты", при этом 627 клиентов ушли в минус.

- Клиентам нужно рекомендовать пополнить ПС на недостающую сумму.

- При обращении клиентов используем скрипт:

"Добрый день, (имя). По техническим причинам, при возврате денег в ваш личный кабинет, мы начислили их дважды.
Хотели бы исправить ситуацию и просим пополнить счёт в личном кабинете на потраченную сумму, которая поступила ошибочно. Пополнить можно в разделе <https://www.ozon.ru/my/account>. Это необходимо для того, чтобы при следующих покупках у вас не было отрицательной суммы на счёте.
Простите нас, мы исправимся и больше так не будем!"

Возврат денег и баллов

<https://crm.ozon.ru/news/2779>

Скорректирована инструкция: Возврат денег и баллов.

В момент консультации по возврату денег необходимо проверить, есть ли проводка на ПС:

- Если деньги уже возвращены, есть проводка на ПС: прописываем полностью сумму возврата.
- Если деньги ещё не возвращены, проводки нет - сумму прописывать не нужно. Предоставляем стандартную консультацию по инструкции. Ориентируем на проверку зачисления денег в личном кабинете онлайн-банка.

[Подробнее](#)

Возврат денег



Запросы селлерам



Работа с Freshdesk

<https://crm.ozon.ru/news/2755>

Важные моменты

Если, в результате работы с тикетом нам нужно отправить запрос продавцу, работаем по алгоритму:

- **Найти название или ID продавца.** Лучше искать по ID, названий похожих много, а ID уникальны.
- Найти адрес электронной почты продавца.
- **Отправить запрос продавцу.**
- **Верно заполнить комментарий** в запросе и **поставить верный статус.**
- **При отправке письма в тикете во внутреннем комментарии необходимо указать свой логин (ранее нужно было указывать ФИО).**
- Темы, по которым отправляем запрос:
 - Брак
 - Пересорт
 - Не хватает товара/Другой товар
 - Возврат товара НЕнадлежащего качества Crossborder
 - Возврат товара надлежащего качества Crossborder
 - Трек-номер не отслеживается Crossborder
 - Отмена заказа до получения Crossborder
 - Заказ Выполнен, но не получен Crossborder
- **Статус письма во Freshdesk** выбираем только "Закрито" или "В ожидании". Запрещено выбирать другие статусы.
 - **Если просто информируем продавца** - "Закрито".
 - **Если создаем задание, и требуется ответ от продавца** - "В ожидании". Подробнее
- **Тип запроса** → "Скрытые категории" и **Подтип запроса** "Эскалация TASK".
- **Если письмо селлеру отправляли по арбитражу**, то будет **Тип запроса:** "Скрытые категории"; и **Подтип запроса:** "rFBS. Арбитраж по инициативе клиента"
- Запрещено выбирать другие категории.

Подробнее

Контроль возврата с курьером

<https://crm.ozon.ru/news/2703>

Добавлен пункт ПВЗ:

- ❑ Возврат курьером невозможен.
- ❑ Если оформилась заявка на возврат в с курьером, произошла ошибка.
- ❑ Необходимо отменить заявку и оформить новую в ПВЗ.

[Подробнее](#)

Возврат товара

<https://crm.ozon.ru/news/2757>

Скорректирована инструкция: Хочу вернуть товар/Претензии к заказу- Остальные способы.

- ❑ **Перед тем, как предлагать возврат, внимательно проанализируйте, каким способом был доставлен заказ.**
- ❑ Кратко сообщите клиенту, что выбрать способ возврата он может из доступных опций при оформлении заявки.

Примеры:

- **Если заказ был оформлен в пункт выдачи:** Иван, вы можете оформить возврат в пункт выдачи. Для этого нужно зайти в раздел с заказом, выбрать пункт «Вернуть товары» и следовать дальнейшим указаниям.
- **Если заказ был оформлен курьером:** Иван, вы можете оформить возврат удобным для вас способом в пункт выдачи или курьером. Для этого нужно зайти в раздел с заказом, выбрать пункт «Вернуть товары» и следовать дальнейшим указаниям.

[Подробнее](#)

Возврат товара



Ozon. Счёт



Возврат Ozon.Бонусов (раннее назывались Ozon.Рубли)

<https://crm.ozon.ru/news/2739>

Если клиенту не вернулись Ozon.Бонусы:

- Необходимо сделать задание в очередь: **Оплата - Вопросы по оплате - Ozon.Счёт.**
- Сообщите клиенту, что срок обработки задания (клиенту можно написать срок ответа) составит 24 часа (при обращении в выходные, необходимо учитывать, что ответ будет только в будние дни).

[Подробнее](#)

Пополнение Ozon.Счёт

<https://crm.ozon.ru/news/2705>

Пополнение по реквизитам более недоступно.

Запустили пополнение через Систему Быстрых Платежей (СБП).

[Подробнее](#)

Скорректирована инструкция: Общая информация. Вопросы ответы.

- **Вопрос:** Какую максимальную сумму возможно внести на Ozon.Счёт в рамках одной транзакции?

Ответ: В рамках одной транзакции максимально можно внести 14 000 рублей. Важно! Если пополнение будет сертификатом, то сумма не ограничена.

- **Вопрос:** Что делать, если баланс моего Ozon. Счёта превышает 14 000 рублей?

Ответ: Максимальный баланс на Ozon. Счёте может быть 14 000 рублей. Если у вас сумма денежных средств превышает данную сумму, то вы все равно можете совершить покупки в Ozon и получить Ozon. Бонусы или можете вывести ваш авансовый платеж по реквизитам счета.

[Подробнее](#)

Изменить/отменить заказ - Объединение заказов

<https://crm.ozon.ru/news/2782>

Дополнена инструкция Изменить/отменить заказ - Объединение заказов.

- Нет технической возможности объединить несколько заказов в один.
- Можно только аннулировать их и оформить новый заказ с общим составом.
- Сразу, в первичной консультации сообщаем о возможных потерях (в цене, в наличии, в дате доставки) при переоформлении заказа.
- Перед аннуляцией:
 - Проверить, чтобы товары были в наличии, проверить не изменились ли цены. Если что-то поменялось – сообщить клиенту.
 - Проверить, были ли использованы клиентские скидки/бесплатные доставки.
- Если клиент согласен на аннуляцию и оформление нового заказа, аннулировать заказ.
- Если заказ оплачен, то обязательно предоставляем полную консультацию по возврату денег.

[Подробнее](#)

Изменить/ отменить заказ



Доставка



Заказ/упаковка выдан(а), но клиент не получал

<https://crm.ozon.ru/news/2722>

После получения подтверждения от агента о невыдаче, оформляем возврат денег с типом начисления: **Прочие товарные начисления.**

[Подробнее](#)

Проблемные упаковки

<https://crm.ozon.ru/news/2753>

Если в WCRM на заказе надпись **"Заказ на контроле"**:

- **Актуальная дата доставки не просрочена** - доставка будет проконтролирована.
- **Если не получится доставить** - заказ будет отменён.
- **Категорически запрещено менять дату/время доставки.**
- Если клиенту неудобно получить заказ в указанный день, ориентируем на отмену и переоформление заказа на удобную дату.

[Подробнее](#)

Ozon Express/Fresh

<https://crm.ozon.ru/news/2766>

Скорректирована инструкция: Если нужно срочно проконтролировать курьерскую доставку (статус отправления "Доставляется").

Отправление содержит скоропортящийся товар (молоко, творог, овощи, фрукты и т.д)

- Заказ просрочен и WCRM дал возможность перенести - Заказ необходимо переоформить.
 - **Примечание:** Мы должны сами понимать, что заказ будет проще переоформить, чем доставить на последние слоты некачественный товар.
- **Обращение клиента в день доставки - доставка не просрочена - делаем задание: Доставка/ Жалоба на Курьерскую доставку/Ускорить выполнение заказа (день рождение, клиент требует руководство, клиент уезжает).**

Отправление НЕ содержит скоропортящийся товар

- Обращение клиента в день доставки - WCRM дал возможность перенести - делаем задание: **Доставка/ Жалоба на Курьерскую доставку/Ускорить выполнение заказа (день рождение, клиент требует руководство, клиент уезжает).**

[Подробнее](#)

Чаевые курьеру

<https://crm.ozon.ru/news/2783>

- **Важно!** Если клиент отправил чаевые, а потом передумал, отказываем в возврате денег, ссылаясь на оферту.
- Сумма чаевых является дарением и невозвратным платежом. (Не облагается налогом)

[Подробнее](#)

Точно всё повторил?

Тогда теперь пройди тест.

Желаю успехов!

