




Курьер Сервис Экспресс

Инструкция по доставке техники Restore: по карточке РЕСТОР-ИМ

Дата ввода в действие: 13.03.2024
Ответственный за актуализацию: Департамент клиентского
отдела В2С / Проценкова
Елена.

 Курьер Сервис Экспресс	РИ-01-08-343	Инструкция по доставке техники Restore:	Версия: 1	Страница 1 из 7
---	--------------	---	-----------	-----------------

Оглавление

1. Наименование карточек клиента3

2. Основная информация.....3

3. Процесс доставки4

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ДОКУМЕНТА.....7


1. Наименование карточек клиента

1. РЕСТОР-ИМ

2. Основная информация

Вид работы: Проверка груза при доставке, в случае отказа или переноса.

Менеджер клиентского отдела: Прощенкова Елена, доб 4635, моб: +7 (926) 029-0464

	РИ-01-08-343	Инструкция по доставке техники Restore:	Версия: 1	Страница 3 из 7
---	--------------	---	-----------	-----------------


3. Процесс доставки

При доставке необходимо осмотреть товар на предмет оригинальности, далее, если получатель его не забрал (перенес доставку, отказался), требуется повторно перепроверить оригинальность товара. В большинстве случаев при подмене либо отказываются, либо говорят, что не хватает дс и просят перенести доставку на другой день или доставить по другому адресу. Чаще всего все поддельные устройства имеют одинаковые серийные номера, что значительно отличается от артикула и серийного номера доставляемого устройства, также, чаще всего не совпадает память/цвет.

На данный момент клиент на ВСЕ свои устройства клеит 2 наклейки на русском языке, что является отличительной чертой и доступно для понимания курьера, даже без проверки информации в базе.

Ниже фотографии как выглядят данные наклейки. Нам необходимо, чтобы курьеры СТРОГО отслеживали наличие наклеек:




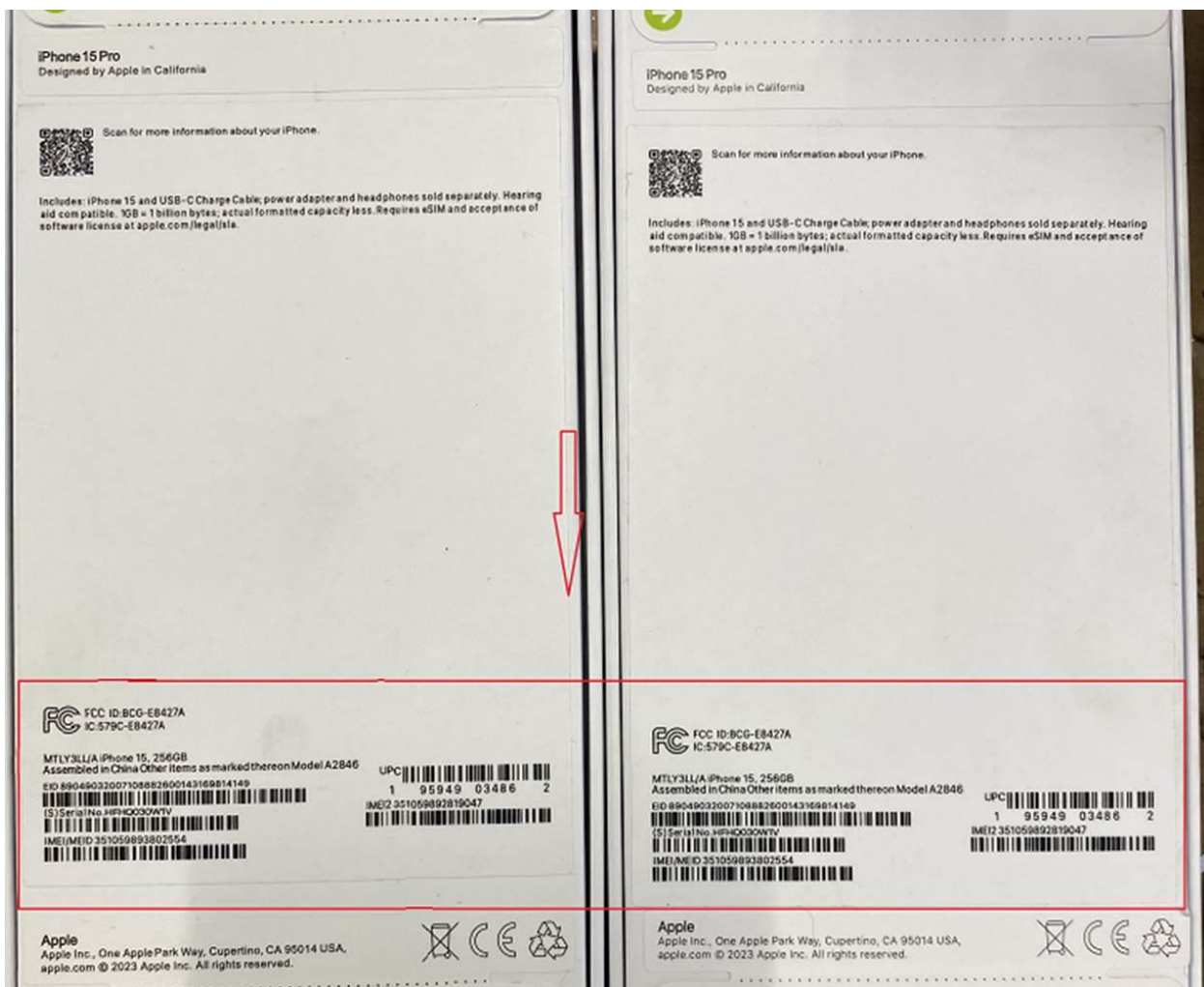
 Курьер Сервис Экспресс	ПИ-01-08-343	Инструкция по доставке техники Restore:	Версия: 1	Страница 4 из 7
---	--------------	---	-----------	-----------------


Также, требуется обращать внимание на совпадение артикула на коробке устройства и информации в базе. Фото ниже.



Ниже прикладываю пример двух подменных устройств. Согласно информации выше мы можем понять, что устройства не оригинальные. Наклейки рестора отсутствуют, данные на коробках идентичные, чего точно не может быть у оригинальных моделей.

 Курьер Сервис Экспресс	ПИ-01-08-343	Инструкция по доставке техники Restore:	Версия: 1	Страница 5 из 7
---	--------------	---	-----------	-----------------



 Курьер Сервис Экспресс	ПИ-01-08-343	Инструкция по доставке техники Restore:	Версия: 1	Страница 6 из 7
---	--------------	---	-----------	-----------------

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ДОКУМЕНТА

Должность

Подпись и Дата*

ФИО

* - или дата электронного согласования

УТВЕРЖДЕН:

Руководитель отдела
Клиентский отдел В2С

12.03.2024

Лапшин А.

СОГЛАСОВАН:

Руководитель группы
Группа клиентского отдела В2С 03
Департамент клиентского обслуживания

12.03.2024

Русакова Е.

РАЗРАБОТАН:

Ведущий менеджер
Группа клиентского отдела В2С 03
Клиентский отдел В2С

12.03.2024

Прощенкова Е.



ПИ-01-08-343

Инструкция по доставке тех-
ники Restore:

Версия: 1

Страница 7 из 7