

A person wearing a red beanie, a blue jacket, and a backpack is walking away from the viewer on a snowy path. The path is flanked by snow-covered evergreen trees. In the background, there are large, jagged mountains covered in snow under a blue sky with some clouds. The overall scene is a winter landscape.

Елизавета Мартемьянова

Системно -несистемный Ozon

Елизавета Мартемьянова

Системно -несистемный Ozon

«Автор»

2026

Мартемьянова Е.

Системно -несистемный Ozon / Е. Мартемьянова — «Автор»,
2026

Эта книга — не пособие по маркетплейсам и не учебник успеха. Это история о том, как система, призванная защищать, может стать ядом. Озон — газ с двойной природой: на высоте спасает, у земли заставляет задыхаться. Так и Ozon, на котором автор строила бизнес, оказался одновременно и защитой, и источником удушья. Здесь нет причёсанных советов. Есть живые люди с их страхами и ошибками. Есть ледяной язык претензий, недостатки, камеры-надзиратели и двенадцать тысяч рублей, ставшие точкой невозврата. И есть женщина, которая, несмотря на травлю и статус «персоны нон грата» в собственном пункте выдачи, продолжает искать ответы. Не ради себя — перед теми, кто верил. И перед теми, кто не верил, — тоже. Для тех, кто ищет себя, думает начать с Ozon сотрудничество или уже крутится в бизнесе. Для тех, кто относится к работе как к делу жизни и готов мыслить системно. Scio me nihil scire. Я знаю, что ничего не знаю. С этого начинается настоящий разговор.

© Мартемьянова Е., 2026

© Автор, 2026

Елизавета Мартемьянова

Системно -несистемный Ozon

Глава 1

Системно-несистемный Ozon. Ozon без N.

Благодарность.

Я бесконечно признательна Богу, который свёл меня с мужем. А также моим друзьям, которые поддерживали меня и стараются поддерживать, прощают мои недочёты. Все мы не идеальны. Scio me nihil scire. Я знаю, что я ничего не знаю.

Отдельная признательность Никите В. И Марии К. — старым друзьям мужа, с которыми я работала. Благодаря этой красивой и очень стойкой семейной паре эта книга получила свою идею, свой корень.

Помню, как я впервые села писать - меня просто захлестывали эмоции. Неприятие, недоумение и желание хоть кому-то рассказать о своей беде.

Арине Ю. — за то, что у меня была возможность продолжить над книгой работу. За доверие, длинные ночные переписки, совместные идеи, терпение.

Владимиру В., который первым после супруга прослушал черновик этой книги и сказал, что это очень сильная вещь, написанная очень живо и по-настоящему. Он не обязан был этого говорить — и именно поэтому я поверила.

И единственному человеку, который не устал повторять, что мне нужно писать и не закрывать свой талант, — моей половине, спутнику и наставнику по жизни.

А также... Особая благодарность и признательность тем, кто НЕ верил в меня. Шпынял, осмеивал и травил, и говорил, что я ни на что не способна. Вы — тоже часть этой книги. Ваши слова, плевки и унижения стали тем самым давлением, под которым рождаются алмазы. Вы — мои заклятые и дорогие враги, и я говорю вам это почти искренне. Спасибо. Вы не знали, что тренируете меня.

Посвящение:

Посвящается всем, кто ищет себя. Людям, которые думают начать с Ozonom сотрудничество. Всем, кто думает, как улучшить свое финансовое положение и, в принципе, свою жизнь. Кто думает, что пробиться в жизни — невозможно. Кто думает, что судьба — слишком жестока и «меня не понимают» и «не принимают». Людям, крутящимся в бизнесе. Людям, относящимся к своей работе как к делу жизни. Людям, думающим системно.

Каждому найдётся тема для размышления.

Laus, Dominus.

Вступление. Ab originibus. От истоков.

N — озон, один из основополагающих химических элементов в жизни человека. Обладает огромными окислительными свойствами, входит в состав многих жизненных систем.

Ирония в том, что O₃ — газ с двойной природой. На высоте он защищает всё живое от губительного ультрафиолета. У земли — ядовит, разъедает слизистые, заставляет задыхаться. Я покажу вам озон у земли — едкий, вызывающий спазмы, когда очередная недостача сжигает кислород вашей веры в себя.

И я покажу вам N на высоте — тот защитный слой, который спасёт ваш бизнес, если научиться мыслить системно и отслеживать именно свои поступки. Ради этого и писалась книга — моё горькое лекарство.

Это «пособие» я начну с того, что 1 сентября я решила начать писать эту книгу, а в результате продолжаю писать её до сих пор. Книгу моей жизни и успеха. Это лишь часть того опыта и тех знаний, что я хочу передать вам, читателям. Поскольку мне пришлось работать в десятках систем, к которым относятся не только маркетплейсы. И, частью, я коснусь этих тем. Поскольку экономику в стране поднимать-то надо!

Каждый плод нашей души и нашего ума и сердца оставляет следы в этом мире. Хотелось бы верить, что эта книга вторая книга — заставит многих задуматься и поменять свою жизнь. И ради этого я постараюсь говорить Максимально Правдиво.

В книге, честно признаюсь, будет не только рутина и рабочие конфликты, которые являются частью нашей повседневной жизни. Не только указание на системные ошибки со стороны управления. Нет! Здесь будут ещё достаточно сильные эмоции и чувства. Так что вы сможете увидеть не только «внешнюю» сторону работы на Ozon, его систему, но и внутренний мир некоторых его сотрудников. И мой собственный.

1 глава.

2024 год. 1 сентября. Недостачи.

«В случае отсутствия оплаты в указанный срок, ООО «...» будет вынуждено обратиться в Арбитражный суд за защитой своих прав и законных интересов, а также в соответствии с п. ... Договора Принципал вправе прекратить обязательства Агента по возмещению убытков зачётом встречных однородных требований, без отправки уведомления Агенту об этом.

Представитель ООО

По доверенности....»

Невероятно вежливый, ладный и выверенный язык юриста. Ни одного лишнего слова. Неожиданный удар под дых.

Почти смертельная угроза, от которой веет ледяной вежливостью и от которой не спастись.

Я, замедляясь, прочитала эти последние строки и... Что-то в груди сжалось. От тревоги? Паники? Нет. Паники не было. Ведь это не моя вина. Но почему? Почему я так переживаю?

А вот страх... Страх был. Громкая тишина внутри и пустота. Он не кричал — он молча сжал кирпичом внутри какой-то орган, и я даже не поняла, какой. Наверное, это было сердце. Потому что в какой-то момент стало тяжело дышать.

Это был просто реальный ужас. Как это могло произойти??? Как???

Что случилось? Что? Почему товара нет? Вроде бы все люди на ПВЗ обученные, все прошли этот интернет-кабинет, все смотрели одни и те же инструкции — и вот, пожалуйста. Где-то затерялось три товара. Но сумма — больше двенадцати тысяч. Двенадцать тысяч! Я не для того пришла на Ozon, чтобы у жены партнера мужа была такая недостача!

Конечно, кому-то это покажется маленьким. Пшик. Но мне-то что делать с этим? Двенадцать тысяч — это не просто цифра в акте. Двенадцать тысяч!

Это работа, когда ты улыбаешься вечерней толпе и слушаешь довольные и недовольные комментарии по поводу товара (как повезёт). Когда каждый звонкий “пик” сканера уже начинает действовать на нервы. Когда таскаешь тяжелый товар, не зная, как поднять и куда поставить. И когда от этого веса начинает болеть спина, а порой и подкашиваться здоровье, если человек в возрасте. Ведь не все могут перетаскивать по 50 кг!

Когда шуршит при приёмке толстая, а может и порванная при пересылке обёртка.

Конечно, была у меня и определённая доля «радости». Стыдного, подсознательного облегчения. Горькая сладость. Чувство справедливости. Но при этом немного стыдная. Потому что я же “хорошая”. Я не должна обижаться и злорадствовать.

Радость от того, что не одна я «косячу». Что система, которая меня почти списала, тоже даёт сбои — без моего участия.

Но больше было всё-таки недоумения. Куда? Ну куда это могло пропасть? Всё отправляли, камеры висят — мёртвые надзиратели с чёрными зрачками объективов, которые видят почти каждый твой чих и вздох.

И вот сейчас передо мной на деревянном столе — цвет кофе с молоком, тёплый, почти уютный, если бы не одно «но» — лежит напечатанная претензия. Бумага. Белая, ровная, с печатью.

Вежливая и паскудная гадость своим коллегам. Почти как этот юридический выстрел в сердце. Я оставляю её как напоминание об ошибках своим “дружественным” коллегам. “Держите. Смотрите, вот кто был прав!”

Но... На душе и в мозгу у меня куча невидимого, но многотонного груза — десяток вопросов и мыслей. О том, что произошло? Где искать и как найти? И что сделать, чтобы больше такой недостачи и моей истерики не повторялось?

Ну, и, конечно, небольшого сожаления о том, что я тоже — «косячица». Внутри — маленькое такое, едкое сожаление, которое подьедало и подкашивало, словно дерево выедают черви. Ребята ведь тоже были правы - я оставляла неубранные вещи, не замечала за собой, занятая мыслями о развитии точки. Я не могу сказать, что оказалась права полностью и нахожусь “в белом пальто”.

Честная ложь, которую я говорю сама себе - у них ошибок больше, и так что я тут права.

Но всё-таки...

У меня есть обещание и желание - помочь поднять ozon.

Первые мысли.:

Как найти потерянный товар, учитывая, что к камерам мне допуск не дают и то, что это было в мой выходной? В тот самый день, когда я пыталась не думать о пункте выдачи, а пункт выдачи, оказывается, обо мне и не вспоминал.

Когда я работала в одной из винных сетей, я помогала службе безопасности и искала недостатки по камерам. Но здесь мне допуск не дают. Кропотливая работа, но результативная.

Да и цена груза далеко не маленькая!!! Как найти его и сделать этот пункт выдачи лучшим, если меня не будут слушать, поскольку я здесь “почти что” не работаю?

Если каждое моё слово здесь — как драгоценный камень, брошенный в воду, от которого даже кругов не остаётся? Ведь сейчас, на своём пункте выдачи, я — «персона нон грата». Этакая «белая ворона», заноза, от которой поскорее хочется избавиться ради всеобщего спокойствия. Со мной неудобно. Со мной тревожно. Я требую порядка. Почему я так считаю? Я расскажу здесь чуть позже.

Почему? А не знаю. Потому что... Просто потому что. Моим коллегам кажется, что я — «лузер». Да! Всего лишь «лузер», не способный ни на что и занимающийся тем, что просто раскладываю и принимаю товары. А также разговариваю с людьми.

Знаете, насколько это бывает больно и обидно? Словно тебе передавливают кислород. Словно твою суть отвергают. Словно всё человеческое и доброе, что есть у вас - это грязь. Ненужная грязь. Ненужные эмоции. Ненужное рвение.

Привычная боль, к которой никогда не привыкнешь и от которой можно спастись только равнодушием.

Часто, когда ты хочешь лучшего... Реально лучшего... Тебя почему-то не понимают. А вот почему? Кто знает? Вот и приходится молчать и действовать, стиснув зубы. Вот и сейчас ты плюёшь на всё, грубо говоря, и просто действуешь. Моё одинокое «мы». Моё слабое упрямство. Плевать на всё — грубо, по-рабочему — и просто действовать. Как сейчас.