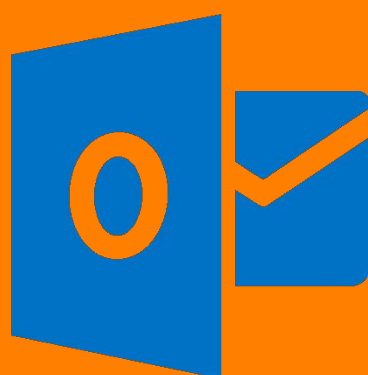




САНТЕХНИКА·  
ОНЛАЙН

Проект:

«Коммуникация с клиентом из 1С с  
помощью мессенджеров»



MS Outlook



WhatsApp



Viber

21 апреля 2021

# Проблема

:

Смещение сроков доставки товара клиенту из-за несвоевременно полученной/предоставленной обратной связи.



# Цели проекта

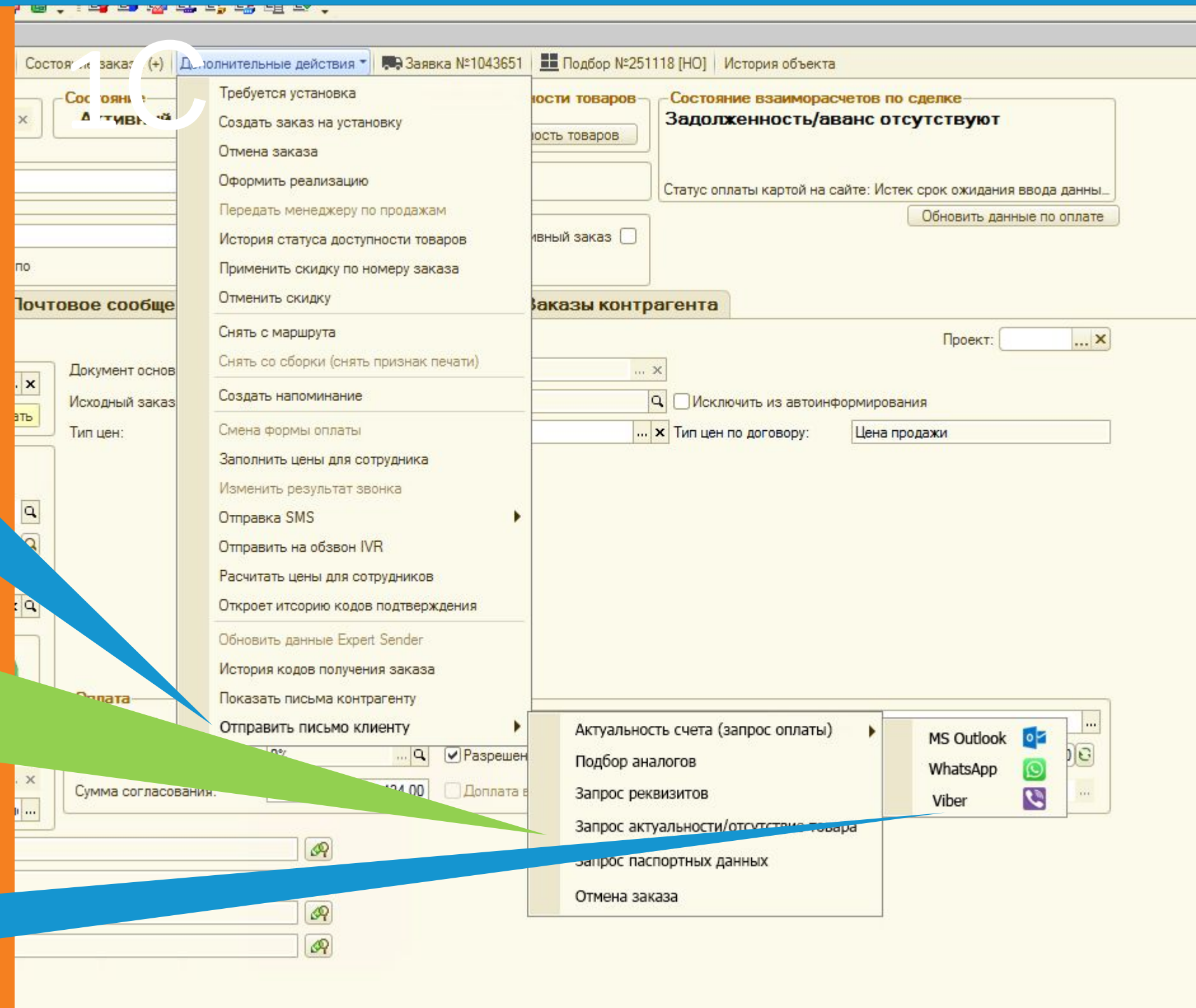
Увеличить скорость предоставления обратной связи клиенту.

Уменьшить вероятность переноса срока доставки по заказу.

Минимизировать вероятность нарушения менеджером  
Единых Стандартов Обслуживания (ЕСО) при письменной  
коммуникации.






# Изменения в



Отправить письмо клиенту

- Актуальность счета (запрос оплаты)
- Подбор аналогов
- Запрос реквизитов
- Запрос актуальности/отсутствие товара
- Запрос паспортных данных
- Отмена заказа

- MS Outlook 
- WhatsApp 
- Viber 

- Актуальность счета (запрос оплаты)
  - Подбор аналогов
  - Запрос реквизитов
  - Запрос актуальности/отсутствие товара
  - Запрос паспортных данных
  - Отмена заказа
- MS Outlook 
  - WhatsApp 
  - Viber 

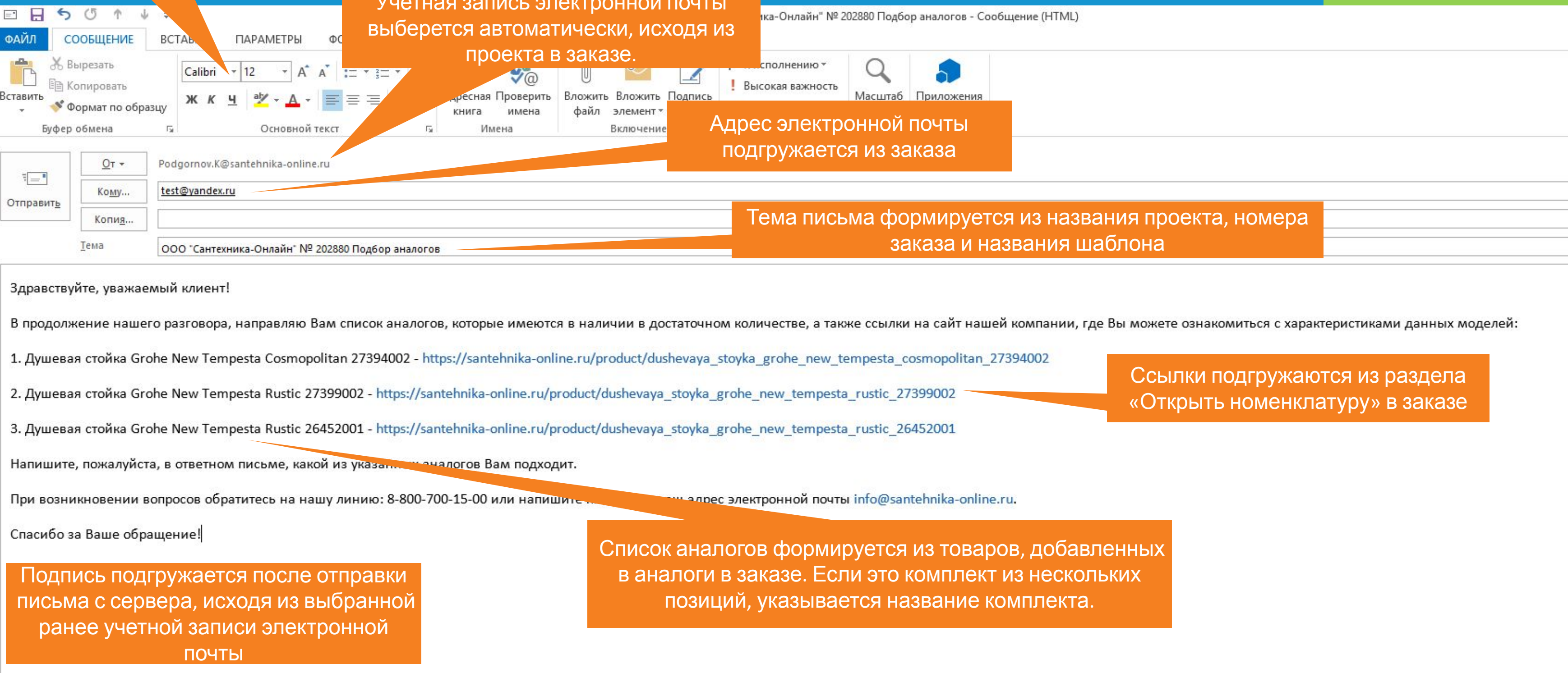
## примере

Шрифт и его размер  
выставляются  
автоматически

Учетная запись электронной почты  
выберется автоматически, исходя из  
проекта в заказе.

Адрес электронной почты  
подгружается из заказа

Тема письма формируется из названия проекта, номера  
заказа и названия шаблона



Здравствуйтесь, уважаемый клиент!

В продолжение нашего разговора, направляю Вам список аналогов, которые имеются в наличии в достаточном количестве, а также ссылки на сайт нашей компании, где Вы можете ознакомиться с характеристиками данных моделей:

1. Душевая стойка Grohe New Tempesta Cosmopolitan 27394002 - [https://santehnika-online.ru/product/dushevaya\\_stoyka\\_grohe\\_new\\_tempesta\\_cosmopolitan\\_27394002](https://santehnika-online.ru/product/dushevaya_stoyka_grohe_new_tempesta_cosmopolitan_27394002)
2. Душевая стойка Grohe New Tempesta Rustic 27399002 - [https://santehnika-online.ru/product/dushevaya\\_stoyka\\_grohe\\_new\\_tempesta\\_rustic\\_27399002](https://santehnika-online.ru/product/dushevaya_stoyka_grohe_new_tempesta_rustic_27399002)
3. Душевая стойка Grohe New Tempesta Rustic 26452001 - [https://santehnika-online.ru/product/dushevaya\\_stoyka\\_grohe\\_new\\_tempesta\\_rustic\\_26452001](https://santehnika-online.ru/product/dushevaya_stoyka_grohe_new_tempesta_rustic_26452001)

Напишите, пожалуйста, в ответном письме, какой из указанных аналогов Вам подходит.

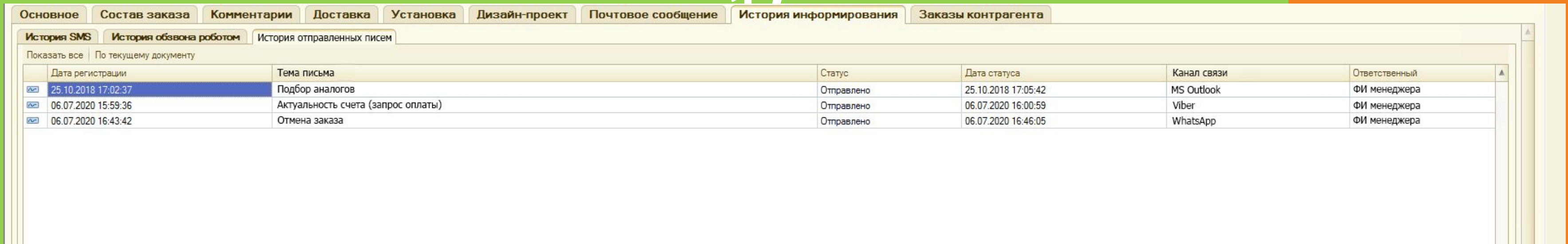
При возникновении вопросов обратитесь на нашу линию: 8-800-700-15-00 или напишите нам по адресу электронной почты [info@santehnika-online.ru](mailto:info@santehnika-online.ru).

Спасибо за Ваше обращение!

Ссылки подгружаются из раздела  
«Открыть номенклатуру» в заказе

Список аналогов формируется из товаров, добавленных  
в аналоги в заказе. Если это комплект из нескольких  
позиций, указывается название комплекта.

Подпись подгружается после отправки  
письма с сервера, исходя из выбранной  
ранее учетной записи электронной  
ПОЧТЫ



Дата регистрации	Тема письма	Статус	Дата статуса	Канал связи	Ответственный
25.10.2018 17:02:37	Подбор аналогов	Отправлено	25.10.2018 17:05:42	MS Outlook	ФИ менеджера
06.07.2020 15:59:36	Актуальность счета (запрос оплаты)	Отправлено	06.07.2020 16:00:59	Viber	ФИ менеджера
06.07.2020 16:43:42	Отмена заказа	Отправлено	06.07.2020 16:46:05	WhatsApp	ФИ менеджера

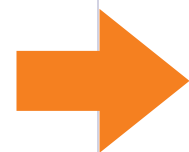
Показывает следующие данные:

1. Дата и время отправки письма.
2. Выбранный шаблон при отправке.
3. Статус (отправлено/не отправлено письмо).
4. Дата и время изменения статуса.
4. Канал связи, используемый при отправке.
5. Инициалы менеджера, отправившего письмо.

# Преимущества внедрения



Время на отправку сообщения клиенту сокращается с ~5 минут до 5 кликов мыши (5 секунд)



Уменьшится время, необходимое на обработку заказа клиента.  
Клиент вовремя получит обратную связь по отсутствующему товару.  
Сможет оперативно согласовать изменения и получить товар без смещения сроков поставки.



Довольный клиент вернется к нам снова и с высокой вероятностью порекомендует наш магазин другим.



Спасибо  
за  
внимание!



Ваши  
вопросы  
?



Ваши  
ОТЗЫВЫ  
?