

Статусы в CRM которые ЗАПРЕЩЕНО трогать!!!!

Отменён	Проставляется в том случае, если оператор не виноват в том, что заказ не можем отправить. Операторам запрещено самим проставлять этот статус и сотрудникам СКС(служба клиентского сервиса). Можно предложить переоформить на другой цвет	<u>НЕ ТРОГАЕМ!!!</u> ЕСЛИ СОГЛАСЕН, ОФОРМЛЯЕМ НОВЫЙ ЗАКАЗ
Почтовый возврат или ВОЗВРАТ	Посылку клиент не выкупил, она вернулась к нам назад.	<u>НЕ ТРОГАЕМ!!!</u> ЕСЛИ СОГЛАСЕН, ОФОРМЛЯЕМ НОВЫЙ ЗАКАЗ
Клиентский возврат	Клиент сделал возврат, но когда посылка пришла к нам, что с возвратом по данному заказу, какую сумму отправят клиенту мы не видим, и это не обозначает, что посылка лежит у нас.	<u>НЕ ТРОГАЕМ!!!</u>
Корзина	Неподтвержденный заказ оператором.	<u>НЕ ТРОГАЕМ!!!</u> ЕСЛИ СОГЛАСЕН, ОФОРМЛЯЕМ НОВЫЙ ЗАКАЗ
Новый	Неподтвержденный заказ оператором, если заказ текущего месяца, можно подтвердить!	<u>ПРЕДЫДУЩИЙ МЕСЯЦ НЕ ТРОГАЕМ!!!</u> ЕСЛИ СОГЛАСЕН, ОФОРМЛЯЕМ НОВЫЙ ЗАКАЗ
Отменён через WebUtils	Автоматическая аннуляция заказов, это происходит, когда товара нет и не будет.	<u>НЕ ТРОГАЕМ!!!</u>
Запрос на аннуляцию	Пытались аннулировать заказ, но он уже был ЭКСПОРТИРОВАН , поэтому появляется этот статус, в таком заказе ничего менять нельзя и аннулировать его тоже нельзя, заказ клиенту отправится!	<u>НЕ ТРОГАЕМ!!!</u> Если ошибка в заказе, то оформляем НОВЫЙ ЗАКАЗ, этот заказ не трогаем!!!
Обрыв связи Выгружено ...	Заказы как правило всегда выгружены на склад и некоторые Заказ выгрузили нашим партнерам ЭКСПОРТИРОВАННЫЕ , но криво отображается статус (эти заказы	<u>НЕ ТРОГАЕМ!!!</u> <u>НЕ ТРОГАЕМ!!!</u> Если ошибка в заказе, то оформляем
Экспортирована есть ШПИ	Заказ отправлен клиенту, отменить заказ не можем, находится в пути!	<u>НЕ ТРОГАЕМ!!!</u> Если ошибка в заказе, то оформляем НОВЫЙ ЗАКАЗ, этот заказ не трогаем!!!

ЗАКАЗЫ С ПОЛНОЙ ПРЕДОПЛАТОЙ НЕ ТРОГАЕМ – ПРИ ДОБАВЛЕНИИ / ИЗМЕНИИ / АННУЛИРОВАНИЕ СОЗДАЕМ -

Статусы в CRM которые МОЖНО редактировать!!!

Экспортирован нет ШПИ	Заказ собран и готовится к отправке клиенту.	<u>В этом заказе нажимаем кнопку “АННУЛИРОВАН”, если заказ аннулировался – можем редактировать заказ.</u>
Буфер	Оформленный заказ, но пока не отправленный, ожидаем поставку товара на склад.	<u>Можем редактировать заказ.</u>
Ручная сверка	Проверка заказов по ряду критерий.	<u>Можем редактировать заказ.</u>
Аннулирован	Отказ клиента от заказа.	<u>Можем редактировать заказ если ТЕКУЩИЙ МЕСЯЦ.</u> <u>Предыдущий месяц – оформляем новый, этот заказ не трогаем!</u>
Проверка супервайзером	Из-за кривого адреса или надписи в “примечании” заказы падают в этот статус, нужно <u>ИСПРАВИТЬ АДРЕС!</u>	<u>Можем редактировать заказ.</u>
Отложен	Как правило проставляется в том случае, когда оператор не может подтвердить заказ из-за адреса, задвоенности заказа, нет расчета доставки.	<u>Можем редактировать заказ.</u> <u>Оператором ОПК ЗАПРЕЩЕНО ОСТАВЛЯТЬ В ЭТОМ СТАТУСЕ!</u>
Подтвержден	Как правило это заказы новых сотрудников, которые падают на проверку и прослушку супервайзерам	<u>Можем редактировать заказ.</u> <u>Обязательно сверить полностью данные и корзину!</u>
Аннулирован ФФ проверен	Заказ аннулирует склад по ряду причин, такие заказы не переоформляются, а корректируются нами <small>Заказы криво ввезены в CRM</small>	<u>Можем редактировать заказ.</u> <u>Рассчитать доставку и выбрать другой способ доставки.</u> Обязательно сверить полностью данные и корзину!
Закрытый регион	В определенное время года ряд определённых регион закрывают. Посылки мы не можем отправлять туда.	<u>Можем редактировать заказ.</u>
Happy-Call и Отказ Happy-Call	Этот статус ставиться в исключительных случаях нами (операторам запрещено его проставлять), как правило если заказ не можем	<u>Можем редактировать заказ.</u>

Инструкция

1 Слайд

В 1-ой колонке название статуса в CRM

Во 2-ой колонке что он обозначает

В 3-ей колонке что можно сделать с заказом

Если в 3-ей колонке написано **НЕ ТРОГАЕМ!!!** Значит в этом заказе мы ничего не трогаем, не аннулируем не добавляем, не редактируем! Оформляем новый заказ, нажимаем кнопку добавить в строку телефон вставляем телефон и нажимаем поиск по телефону, выбираем клиента.

Результат – Заказ

Источник – смотрим в наумене(в звонилке)

Тип обращения – входящий звонок

2 Слайд

В 1-ой колонке название статуса в CRM

Во 2-ой колонке что он обозначает

В 3-ей колонке что можно сделать с заказом

Если в 3-ей колонке написано Можем редактировать заказ. Значит в данный заказ мы можем добавить, удалить, изменить! Нажимаем кнопку “Аннулирован”, заходим обратно в этот же заказ редактируем его, сверяем данные клиента ФИО, Адрес, Корзину. Нажимаем кнопку “Рассчитать доставку”, выбираем доступный вид доставки. Озвучиваем итоговую стоимость и получаем подтверждение от клиента. Нажимаем кнопку “Подтвержден”