





# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ «E-COMMERCE»

 **ПОКУПАЙТЕ  
НА САЙТЕ**

 **ЗАБИРАЙТЕ  
В «ЛЕНТЕ»**

[Купить](#)



# ВХОД В ПРОГРАММУ

1. Нажать

Вкл. Оффлайн режим

Добро пожаловать, - -. Сегодня 24 Ноябрь 2020 г.

Обработка текстовых обращений **Вкл. Оффлайн режим** Возможные клиенты

Звонки за сегодня Звонки за неделю Звонки за месяц Звонки за год

### Обращения клиентов

Все обращения Мои обращения

Номер обра...	Выполнение ...	ФИО клиента	Номер клиен...	Статус	Дата обраще...	Дата закрыт...	Канал обращ...	Ответственн...	Описание пр...	Описание ре...	Номер ак
1-18527190811		Герасименко Н...	10000268	В обработке	24.11.2020 11:...		Звонок в ЦИПК	0091			
1-18527236782	▼	? Ю.	71371615	В обработке	24.11.2020 11:...		Звонок в ЦИПК	0029	Клиент обратилс		1-1852723
1-18527737471		Гаркацева И.В.	61410032	В обработке	24.11.2020 11:...		Звонок в ЦИПК	ЦИПК	Клиент обратилс		
1-18527190783	▼	Гузев Н.В.	52707191	Выполнено	24.11.2020 11:...	24.11.2020 11:...	Звонок в ЦИПК	ЦИПК	Клиент обратилс ок		1-1852715
1-18527236599	▼	Мисюра Ю.П.	81189633	В обработке	24.11.2020 11:...		Звонок в ЦИПК	ЦИПК			1-1852723
1-18527111983	▼	Сухорукова Е.Н.	56874404	В обработке	24.11.2020 11:...		Звонок в ЦИПК	Ленточка	ок		1-1852711
1-18527737463	▼	Карпова Н.В.	71371606	В обработке	24.11.2020 11:...		Звонок в ЦИПК	ЦИПК			1-1852773
1-18527723140	▼	Рубцов К.В.	70845604	В обработке	24.11.2020 11:...		Звонок в ЦИПК	ЦИПК			1-1852772
1-18527609036	▼	? А.	71371599	В обработке	24.11.2020 11:...		Звонок в ЦИПК	ЦИПК			1-1852766
1-18527608871	▼	Кривоногова О...	51063497	В обработке	24.11.2020 11:...		Звонок в ЦИПК	ЦИПК			1-1852766

2. Вводим код сотрудника

3. Нажать

2020 г.

Обработка текстовых

### Оффлайн режим

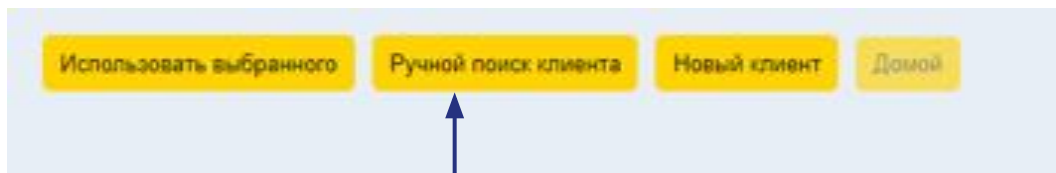
Внимание! Вы собираетесь перейти в оффлайн режим. В данном режиме вам будет доступен весь функционал без приёма входящих звонков

Введите код сотрудника

Отмена **OK**

Статус	Дата обраще...	Дата закрыт...	Канал обращ...	Ответственн...	Описание пр...	Описание ре...	Номер ак
Выполнено	24.11.2020 11:...	24.11.2020 11:...	Звонок в ЦИПК	0132	Клиент обратилс ок		1-1852795
В обработке	24.11.2020 11:...		Звонок в ЦИПК	0279			1-1852790
В обработке	24.11.2020 11:...		Звонок в ЦИПК	ЦИПК			1-1852794
Выполнено	24.11.2020 11:...	24.11.2020 11:...	Звонок в ЦИПК	0028	не слышно клиенток		1-1852794
Выполнено	24.11.2020 11:...	24.11.2020 11:...	Обращение на...	0277	Покупатель инте...	Дали ответ, что т...	

# ПЕРСОНФИКАЦИЯ ПОКУПАТЕЛЯ



1. Нажать

Поиск клиента: Поиск клиента

Пауза Назад Поиск Отмена

Номер клиента:  Область:  Контактный телефон 1:

Номер карты:  Муниципальное образование:  Контактный телефон 2:

Включая  Город:  Мобильный телефон 1: (911)220-22-61

переназначенные карты:  Населенный пункт:  Мобильный телефон 2:

Фамилия:  Район города:  Факс:

Имя:  Улица:  E-mail:

Отчество:  Дом:

Дата рождения:  Дом:

Флаг сотрудника:  Корпус и дополнение:

Организация:  Квартира:

Частный сектор:

Полный адрес:

Пауза Назад Поиск Отмена

2. Вводим номер телефона

3. Нажать

ОЛЕНТА

Файл Изменить Просмотр Перемещение Запрос Сервис Справка

01:16 79112202261

Очередь Введите номер

0000630- ID valentina.melehina

Возможные клиенты

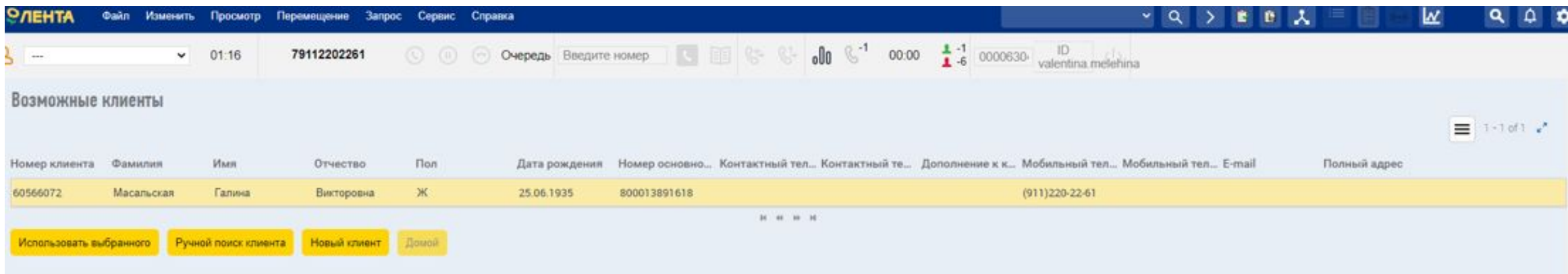
Номер клиента	Фамилия	Имя	Отчество	Пол	Дата рождения	Номер основно...	Контактный тел...	Контактный те...	Дополнение к к...	Мобильный тел...	Мобильный тел...	E-mail	Полный адрес
60566072	Масальская	Галина	Викторовна	Ж	25.06.1935	800013891618				(911)220-22-61			

Использовать выбранного Ручной поиск клиента Новый клиент Домой

4. Выбираем

# ПЕРСОНИФИКАЦИЯ ПОКУПАТЕЛЯ

Мне скоро забирать заказ, а смс не пришло. Что с моим заказом?



The screenshot shows the Lenta CRM interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Файл', 'Изменить', 'Просмотр', 'Перемещение', 'Запрос', 'Сервис', and 'Справка'. Below the menu, there is a header area with a search bar, a dropdown menu, and various status indicators. The main content area is titled 'Возможные клиенты' and displays a table of potential clients. The table has columns for 'Номер клиента', 'Фамилия', 'Имя', 'Отчество', 'Пол', 'Дата рождения', 'Номер основно...', 'Контактный тел...', 'Контактный те...', 'Дополнение к к...', 'Мобильный тел...', 'Мобильный тел...', 'E-mail', and 'Полный адрес'. A single client is listed: '60566072', 'Масальская', 'Галина', 'Викторовна', 'Ж', '25.06.1935', '800013891618', and '(911)220-22-61'. Below the table, there are four buttons: 'Использовать выбранного', 'Ручной поиск клиента', 'Новый клиент', and 'Домой'.

Номер клиента	Фамилия	Имя	Отчество	Пол	Дата рождения	Номер основно...	Контактный тел...	Контактный те...	Дополнение к к...	Мобильный тел...	Мобильный тел...	E-mail	Полный адрес
60566072	Масальская	Галина	Викторовна	Ж	25.06.1935	800013891618				(911)220-22-61			

1. Если мы понимаем, что обращается этот клиент, то нажимаем «Использовать выбранного».
2. Если клиент представился другим именем, нажимаем «Новый клиент».
3. Через «Ручной поиск клиента» можем найти покупателя по карте «Лента», номеру телефона или адресу электронной почты, в случае, (если клиент звонит с незарегистрированного номера телефона, но является покупателем и владельцем карты «Лента»)

# КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАПРОСА ПОКУПАТЕЛЯ

Уточняем город у покупателя и вносим информацию.

Имя, из какого города обращаетесь?

Адм. Работа 00:58 Входящих звонков нет Очередь Введите номер

Контакт:

Номер клиента 71357633 • 1-ВИА0W1T

## ? Марина Владимировна

• Подробнее

Следующий звонок Смена клиента Создать задачу

Код сотрудника: 5863

Дата обращения клиента: 23.11.2020 13:19:16

Номер обращения: 1-18519487917

Канал обращения: Звонки в ЦИПК

Вид обращения\*

Тип обращения\*

Подтип обращения\*

Источник обращения\* Другое

Прочее:

Статус обращения\* В обработке

Описание проблемы\*:

Приоритет: 3-Низкий

Город ТК\*: Москва

Ответственный ТК\* ЦИПК

Уведомить ТК при закрытии.

Ответственное подразделение\*: ЦИПК

Комментарий:

Акция:

Описание решения для клиента:

Необходима обратная связь для клиента

- Сообщение E-mail:
- Контактный телефон:
- Мобильный телефон 1:
- Мобильный телефон 2:
- Сообщение на почту:

Город  
ТК

# ВЫБИРАЕМ АДРЕС МАГАЗИНА

Имя, уточните, пожалуйста, адрес магазина

Изменение клиента

Организации

Имя

Доступно

Имя	Отделение	Адрес
0029	Москва	115612 Россия Москва г Братеево р-н Бор...
0103	Москва	105173 Россия Москва г Восточный р-н Заг...
0104	Москва	119027 Россия Москва г Киевское ш дом 8
0108	Москва	Россия п. Шолохово Дмитровское шоссе
0116	Москва	141441 Россия Московская обл Солнечног...
0124	Москва	115193 Россия Москва г Южнопортовый р-
0125	Москва	
0142	Москва	142191 Россия Москва г Троицк г Троицкий
0160	Москва	109472 Россия Москва г Москва г Волгогра
0182	Москва	Россия Московская обл г.Москва Ленински

Выбрано

Основной	Имя	Отделение	Адрес
<input checked="" type="checkbox"/>	0029	Москва	Борисовские П...
<input type="checkbox"/>	ЦИПК	Санкт-Петербу...	

Нажать для выбора ТК

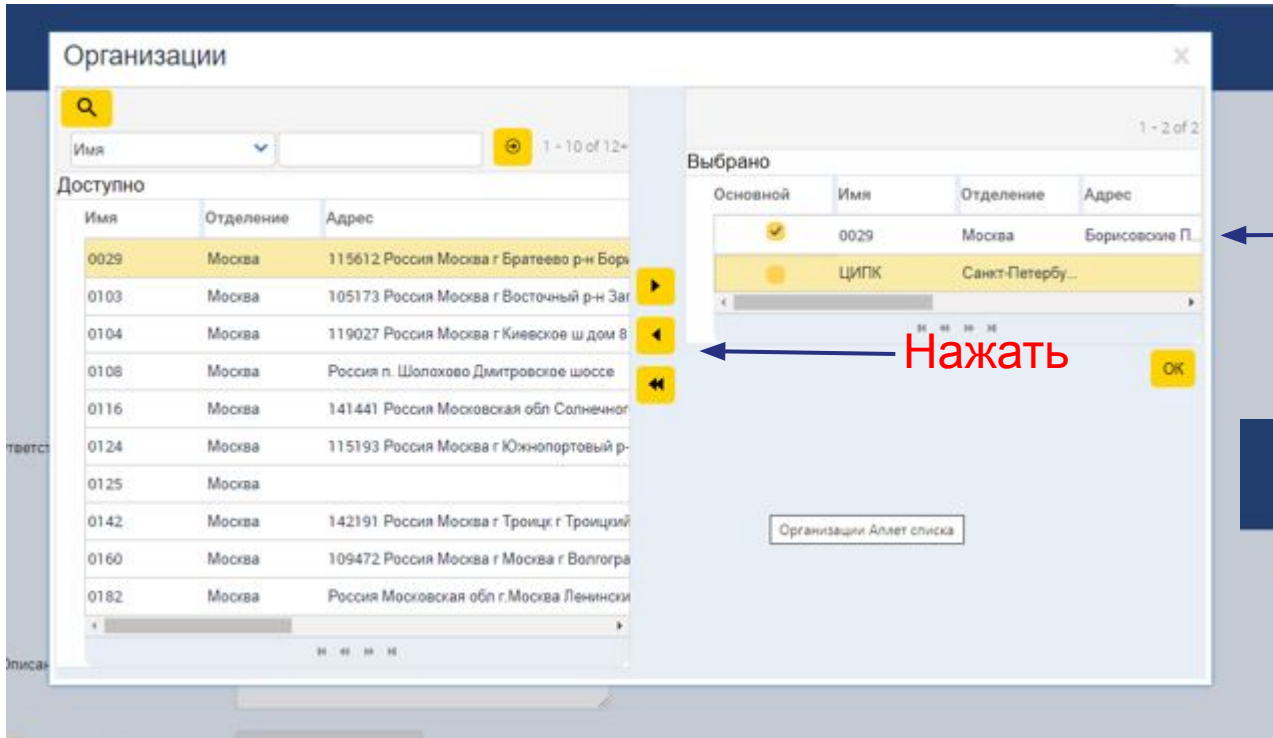
Сообщение E-mail:

Уточняем адрес магазина. И вносим информацию.

**ВАЖНО! Через поиск можно найти адрес только по номеру ТК!**

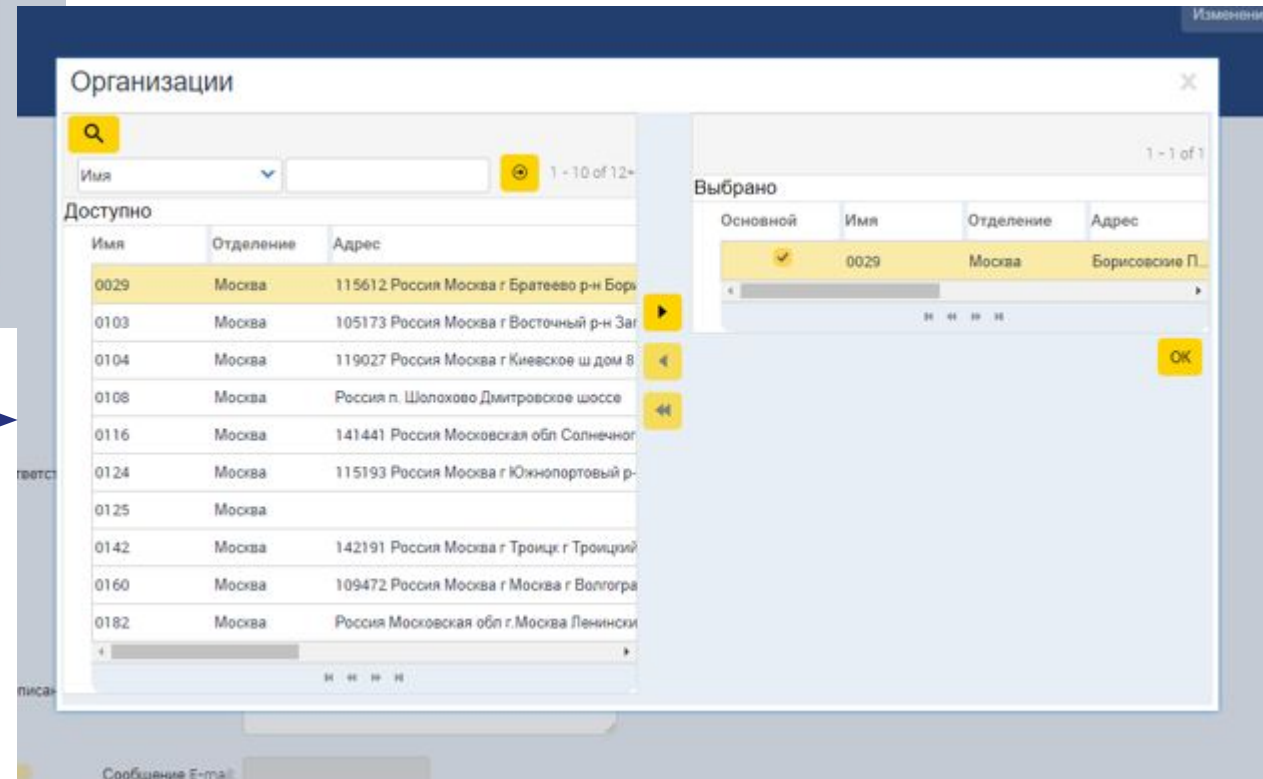
Данное поле можно заполнить после разговора с покупателем.

# ВАЖНО!!!



1. Необходимо поставить галочку у номера ТК. На ЦИПК нажать один раз, чтобы подсветился желтым цветом.

2. Нажав на стрелку, ЦИПК пропадет. В списке останется один ТК.



# ВИД ОБРАЩЕНИЯ

**Лосева Нина Иосифовна**  
(921)795-17-72 ◦ ◦ Подробнее ▾

Следующий звонок Смена клиента Создать задачу

Код сотрудника: 5863  
Дата обращения клиента: 27.11.2020 18:35:15  
Номер обращения: 1-18567049226  
Канал обращения: Звонок в ЦИПК  
Вид обращения\*: [выпадающий список]  
Тип обращения\*: [выпадающий список]  
Подтип обращения\*: [выпадающий список]  
Источник обращения\*: [выпадающий список]  
Прочее: [выпадающий список]  
Статус обращения: В обработке

Описание проблемы\*: [текстовое поле]

Приоритет: 3-Низкий  
Город ТК\*: Санкт-Петербург  
Ответственный ТК\*: 0001  
Уведомить ТК при закрытии: [иконка]

Ответственное подразделение\*: ЦИПК  
Комментарий: [текстовое поле]

Акция: [выпадающий список]

Описание решения для клиента: [текстовое поле]

Сообщение E-mail: [текстовое поле]  
Контактный телефон: [текстовое поле]  
Мобильный телефон 1: (921)795-17-72  
Мобильный телефон 2: [текстовое поле]

Необходима обратная связь для клиента [иконка]

1. Выбираем

# ТИП ОБРАЩЕНИЯ

**Лосева Нина Иосифовна**  
(921)795-17-72 ◦ ◦ Подробнее ▾

Следующий звонок Смена клиента Создать задачу

Код сотрудника: 5863  
Дата обращения клиента: 27.11.2020 18:35:15  
Номер обращения: 1-18567049226  
Канал обращения: Звонок в ЦИПК  
Вид обращения\*: Информационный заг  
Тип обращения\*: [выпадающий список]  
Подтип обращения\*: [выпадающий список]  
Источник обращения\*: [выпадающий список]  
Прочее: [выпадающий список]  
Статус обращения: [выпадающий список]

Описание проблемы\*: [текстовое поле]

Приоритет: 3-Низкий  
Город ТК\*: Санкт-Петербург  
Ответственный ТК\*: 0001  
Уведомить ТК при закрытии: [иконка]

Ответственное подразделение\*: ЦИПК  
Комментарий: [текстовое поле]

Акция: [выпадающий список]

Описание решения для клиента: [текстовое поле]

Сообщение E-mail: [текстовое поле]  
Контактный телефон: [текстовое поле]  
Мобильный телефон 1: (921)795-17-72  
Мобильный телефон 2: [текстовое поле]

Необходима обратная связь для клиента [иконка]

2. Выбираем



# ПОДТИП ОБРАЩЕНИЯ

Имя, уточните, пожалуйста, номер заказа.

Клиент...

Я сейчас уточню для Вас информацию. Оставайтесь, пожалуйста, на линии

Номер клиента 71428150 • 1-811 ZHВ7

**Лосева Нина Иосифовна**  
(921)795-17-72 • Подробнее ▾

Следующий звонок: Смена: Кобренд программа  
Мобильное приложение  
Лента-скан  
Оптовые закупки  
Касса самообслуживания  
Подарочная карта  
Прочее  
Сайт  
Социальная карта  
Личный кабинет/Сайт

Код сотрудника: \_\_\_\_\_  
Дата обращения клиента: \_\_\_\_\_  
Номер обращения: \_\_\_\_\_  
Канал обращения: \_\_\_\_\_  
Вид обращения\*: \_\_\_\_\_  
Тип обращения\*: \_\_\_\_\_  
Почта обращения\*: \_\_\_\_\_  
Источник обращения\*: Другое ▾  
Прочее: \_\_\_\_\_  
Статус обращения\*: В обработке ▾

Описание проблемы\*: \_\_\_\_\_  
Приоритет: 3-Низкий ▾  
Город ТК\*: Санкт-Петербург ▾  
Ответственный ТК\*: 0001  
Уведомить ТК при закрытии:


Ответственное подразделение\*: ЦИПК  
Комментарий: \_\_\_\_\_  
Акция: \_\_\_\_\_  
Описание решения для клиента: \_\_\_\_\_

Необходима обратная связь для клиента

Сообщение E-mail: \_\_\_\_\_  
Контактный телефон: \_\_\_\_\_  
Мобильный телефон 1: (921)795-17-72  
Мобильный телефон 2: \_\_\_\_\_

1. Выбираем

2. Открываем



Имя пользователя: valentina.melehina@lenta.com

Пароль: .....

Язык: русский ▾

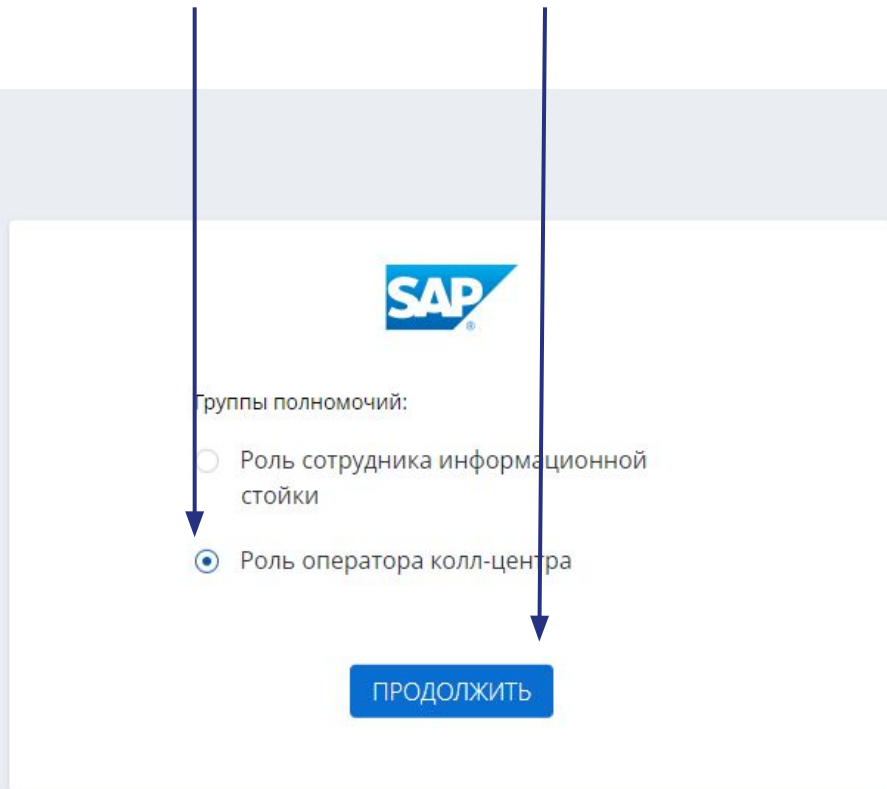
[Войти через Single Sign-On](#)  
**Вход в систему**

3. Заполняем

4. Производим вход

1. Выбираем

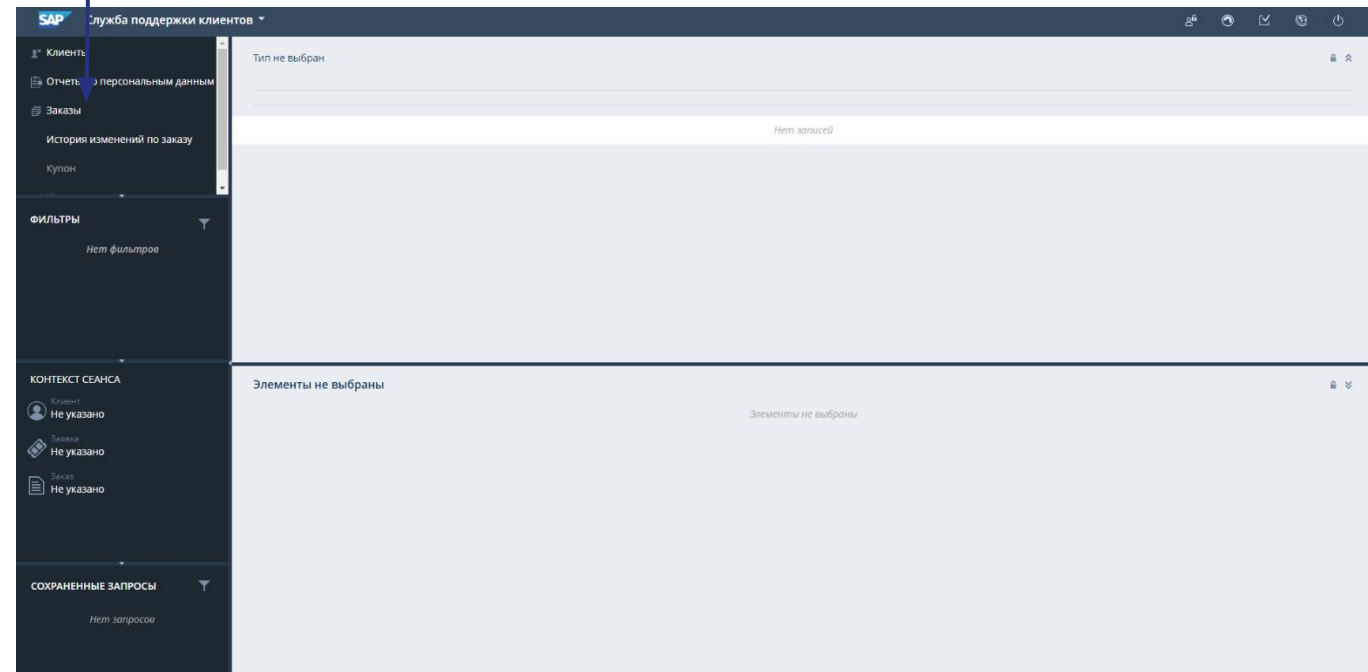
2. Нажимаем



The screenshot shows the SAP role selection interface. At the top center is the SAP logo. Below it, the text "Группы полномочий:" is followed by two radio button options: "Роль сотрудника информационной стойки" (unselected) and "Роль оператора колл-центра" (selected). At the bottom center is a blue button labeled "ПРОДОЛЖИТЬ".

3. Выбираем

Заказы



The screenshot shows the SAP 'Заказы' (Orders) screen. The top navigation bar includes the SAP logo and the text 'Служба поддержки клиентов'. The left sidebar contains a menu with items: 'Клиент', 'Отчет о персональном данным', 'Заказы', 'История изменений по заказу', and 'Купон'. The main content area is divided into sections: 'ФИЛЬТРЫ' (No filters), 'КОНТЕКСТ СЕАНСА' (Client: Not specified, Channel: Not specified, Order: Not specified), and 'СОХРАНЕННЫЕ ЗАПРОСЫ' (No requests). The main table area shows 'Тип не выбран' and 'Элементы не выбраны'.

1. Вводим номер заказа

2. Нажимаем

ПОИСК

SAP Служба поддержки клиентов

ПОИСК

- Клиенты
- Отчеты по персональным данным
- Заказы
- История изменений по заказу
- Купон

**ФИЛЬТРЫ**

- Ожидает подтверждения
- Ожидает комплектования
- В комплектовании
- На выдаче
- Завершен
- Раскомплектован

**КОНТЕКСТ СЕАНСА**

- Клиент: Не указано
- Заказ: Не указано
- Заказ: Не указано

Номер зака...	Клиент	Дата/время создания	Способ доставки	Статус	Дата получения	Название магазина	Группа магазинов
4600391687	Марина - 100004164	27 нояб. 2020 г., 18:07:34	Самовывоз[pickup]	На выдаче	27.11.2020, с 20:00 по 21:59	TK 12 - г. Санкт-Петербург	Санкт-Петербург (MSK)

**Результат поиска.**

3. Открываем заказ.

Номер зака...	Клиент	Дата/время создания	Способ доставки	Статус
4600391687	Марина - 100004164	27 нояб. 2020 г., 18:07:34	Самовывоз[pickup]	На выдаче

SAP Служба поддержки клиентов

ПОИСК

- Клиенты
- Отчеты по персональным данным
- Заказы
- История изменений по заказу
- Купон

**ФИЛЬТРЫ**

- Ожидает подтверждения
- Ожидает комплектования
- В комплектовании
- На выдаче
- Завершен
- Раскомплектован

**КОНТЕКСТ СЕАНСА**

- Клиент: Не указано
- Заказ: Не указано
- Заказ: Не указано

**СОХРАНЕННЫЕ ЗАПРОСЫ**

Нет запросов

Номер зака...	Клиент	Дата/время создан...	Способ доставки	Статус	Дата получения	Название магазина	Группа магазинов
4600392454	Дмитрий - 100032921	28 нояб. 2020 г., 3:21:59	Самовывоз[pickup]	Ожидает комплектования	28.11.2020, с 12:00 по 13:59	TK 0178 - г. Кемерово, пр-кт Кузнецкий, д. стр. 33	Кемерово (MSK+4)
4600392451	Мартин - 100049508	28 нояб. 2020 г., 3:19:45	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 12:00 по 13:59	TK 0052 - г. Тольятти, ш. Южное, д. 4	Тольятти (MSK+1)
4600392452	Анна - 100049506	28 нояб. 2020 г., 3:18:57	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 14:00 по 15:59	TK 142 - г. Троицк, ш. Калужское, д. 6	Московская область (M
4600392449	Александра - 100045779	28 нояб. 2020 г., 3:17:03	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 12:00 по 13:59	TK 267 - г. Санкт-Петербург, пр. Пискаревский,...	Санкт-Петербург (MSK)
4600392448	Анна - 100049506	28 нояб. 2020 г., 3:13:40	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	29.11.2020, с 14:00 по 15:59	TK 142 - г. Троицк, ш. Калужское, д. 6	Московская область (M
4600392446	Яна - 100019614	28 нояб. 2020 г., 3:05:25	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 20:00 по 21:59	TK 128 - г. Балашиха, ул. Пригородная, 90	Московская область (M
4600392435	Сергей - 100031802	28 нояб. 2020 г., 3:03:40	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 12:00 по 13:59	TK 0030 - г. Уфа, ул. Сипайловская, д. д. 1	Уфа (MSK+2)
4600392443	Валентина - 100049503	28 нояб. 2020 г., 3:00:53	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 12:00 по 13:59	TK 0145 - г. Тула, ул. Пролетарская, д. 2	Тула (MSK)
4600392442	Елена - 100049338	28 нояб. 2020 г., 2:59:13	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 12:00 по 13:59	TK 0166 - г. Саратов, ул. им. Блинкова Ф. А., д. ...	Саратов (MSK+1)
4600392441	Ольга - 100049502	28 нояб. 2020 г., 2:57:34	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 18:00 по 19:59	TK 17 - г. Санкт-Петербург, ш. Петрофское, д. ...	Санкт-Петербург (MSK)
4600392440	Леонид - 100049501	28 нояб. 2020 г., 2:56:38	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 12:00 по 13:59	TK 0056 - г. Чебоксары, пр-кт...	Чебоксары (MSK)
4600392437	Алена - 100049499	28 нояб. 2020 г., 2:55:24	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 12:00 по 13:59	TK 0208 - г. Нижний Новгород, ул. Ореховская, д. ...	Нижний Новгород (MSI
4600392433	Леонид - 100049497	28 нояб. 2020 г., 2:53:20	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 12:00 по 13:59	TK 16 - г. Петрозаводск, ул. Ленинградская, д. 13	Магазин Лента (MSK)
4600392434	Наталья - 100049498	28 нояб. 2020 г., 2:53:06	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 12:00 по 13:59	TK 6 - г. Санкт-Петербург, д. Старо-Паново, ш. ...	Санкт-Петербург (MSK)
4600392432	Яна - 100019614	28 нояб. 2020 г., 2:51:54	Самовывоз[pickup]	Ожидает подтверждения	28.11.2020, с 16:00 по 17:59	TK 292 - д. Говорово, МКАД 47-й км, д. 20	Москва (MSK)
4600392431	Станислав - 100005656	28 нояб. 2020 г., 2:51:31	Самовывоз[pickup]	Ожидает комплектования	28.11.2020, с 16:00 по 17:59	TK 19 - г. Санкт-Петербург, пр. Обуховской...	Санкт-Петербург (MSK)

Клиент Адрес магазина Дата получения Статус заказа

Служба поддержки клиентов

4600391687 ПОИСК

4600391687 - 27 нояб. 2020 г., 18:07:34 - 1 479 - На выдаче

Редактирование состава Подтверждение заказа Отмена заказа Поменять интервал

ОБНОВИТЬ СОХРАНИТЬ

СВЕДЕНИЯ О ЗАКАЗЕ ЧАСТИ КОМПЛЕКТАЦИИ ПЛАТЕЖНЫЕ ОПЕРАЦИИ ИСТОРИЯ ЗАКАЗА ОТЧЕТ О МОШЕННИЧЕСТВЕ ОПЛАТА И ДОСТАВКА

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ЗАКАЗА

Клиент	Дата/время создания	Статус заказа	Способ доставки
Марина - 100004164	27 нояб 20 г., 18:07:34	На выдаче	Самовывоз[pickup]
Адрес доставки	Имя получателя	Телефон получателя	Время отмены заказа
	Марина	79313092001	
Причина отмены	Комментарий отмены	Комментарий к заказу и доставке	Внутренний комментарий
Магазин	Дата получения	Способ коммуникации при заменах	
ТК 12 - г. Санкт-Петербург	27.11.2020, с 20:00 по 21:59	Предложить замену, позвонить для уточнения	

Телефон

79313092001 - Подтвержден

СВЕДЕНИЯ О СТРОКЕ

Клиент: Марина - 100004164  
Адрес магазина: ТК 12 - г. Санкт-Петербург  
Дата получения: 27.11.2020, с 20:00 по 21:59  
Статус заказа: На выдаче

Сап код товара

Наименование товаров

Служба поддержки клиентов

4600391687 - 27 нояб. 2020 г., 18:07:34 - 1 479 - На выдаче

СВЕДЕНИЯ О ЗАКАЗЕ ЧАСТИ КОМПЛЕКАЦИИ ПЛАТЕЖНЫЕ ОПЕРАЦИИ ИСТОРИЯ ЗАКАЗА ОТЧЕТ О МОШЕННИЧЕСТВЕ ОПЛАТА И ДОСТАВКА

СВЕДЕНИЯ О СТРОКЕ

Код про...	Наименование продукта	Цена тов...	КОЛИЧЕ...	Распред...	Ожидает	Возвра...	Отменено	Отправл...	Фактич. ...	Полная с...
463952	Пиво ЖИГУЛИ Барное светлое пастер. фильтр. алк.4,9% ж/б Р/73.69	73.69	4	4	0	0	0	4		148,06
384328	Пиво CARLSBERG светлое алк.4,6% ж/б Россия 0,45L	51.49	4	4	0	0	0	4		82,38
011189	Капуста белокочанная вес	23.19	3916	3916	0	0	0	3916		4,7
048972	Лак д/волос ПРЕЛЕСТЬ Сильной фиксации Россия 200мл	98.49	1	1	0	0	0	1		29,55
118887	Картофель белый мытый вес	52.69	4576	4576	0	0	0	4576		12,35

ИТОГОВАЯ СУММА Э

Сумма заказа: 1479

Нажимаем и выходим из заказа

Сумма заказа

# ЗАКРЫТИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Имя, Ваш заказ уже на выдаче. Вы уже можете обратиться в магазин и забрать заказ.

4. В конце нажимаем «следующий звонок»

Обращение станет «выполненным»

Контакт:

Номер клиента 71428150 ◦ 1-8J1ZHB7

## Лосева Нина Иосифовна

(921)795-17-72 ◦ ◦ Подробнее ▾

Следующий звонок ◻ Смена клиента ◻ Создать задачу ◻

Код сотрудника:	5863
Дата обращения клиента:	27.11.2020 18:35:15
Номер обращения:	1-18567049226
Канал обращения:	Звонок в ЦИПК
Вид обращения*:	Информационный заг
Тип обращения*:	Сервис
Подтип обращения*:	Прочее
Источник обращения*:	Другое
Прочее:	
Статус обращения*:	В обработке

Описание проблемы\*:

Клиент обратился с запросом информации

Приоритет: 3-Низкий

Город ТК\*: Санкт-Петербург

Ответственный ТК\*: 0001

Уведомить ТК при закрытии:

Ответственное подразделение\*: ЦИПК

Комментарий:

Акция: 2020-06 INFO00064 Запуск Ecom

Описание решения для клиента:

ок

Необходима обратная связь для клиента

- Сообщение E-mail:
- Контактный телефон:
- Мобильный телефон 1: (921)795-17-72
- Мобильный телефон 2:
- Сообщение на почту:

1. Указываем запрос клиента

2. Выставляем Акцию 2020-06 INFO00064 Запуск Ecom

3. В описание ставим «ок», иначе заказ останется в статусе «в обработке»

# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ E-COM

Мне не положили в заказ подгузники, что делать? Я за них заплатила!

Предварительно выбираем город и адрес магазина, где была совершена покупка.

**Лосева Нина Иосифовна**  
(921)795-17-72 ◦ ◦ Подробнее ▾

Следующий звонок | Смена клиента | Создать задачу

Код сотрудника: 5863  
Дата обращения клиента: 27.11.2020 18:35:15  
Номер обращения: 1-18567049226  
Канал обращения: Звонок в ЦИПК  
Вид обращения: Информационный запрос  
Тип обращения: **Жалоба** (1. Выбираем)  
Подтип обращения: Информационный  
Источник обращения: Предложение/обращение  
Прочее: Технический сбой  
Статус обращения: В обработке

Описание проблемы\*:  
Приоритет: 3-Низкий  
Город ТК\*: Санкт-Петербург  
Ответственный ТК\*: 0001  
Уведомить ТК при закрытии:   
Комментарий:  
Акция: 2020-06 INFO00064 Запуск Ecom

Описание решения для клиента:

Необходима обратная связь для клиента

Сообщение E-mail:  
Контактный телефон:  
Мобильный телефон 1: (921)795-17-72  
Мобильный телефон 2:

**Лосева Нина Иосифовна**  
(921)795-17-72 ◦ ◦ Подробнее ▾

Следующий звонок | Смена клиента | Создать задачу

Код сотрудника: 5863  
Дата обращения клиента: 27.11.2020 18:35:15  
Номер обращения: 1-18567049226  
Канал обращения: Звонок в ЦИПК  
Вид обращения: **Жалоба**  
Тип обращения: **Сервис** (2. Выбираем)  
Подтип обращения: Жалоба поставщика  
Источник обращения: Реклам/акции/каталог  
Прочее: Товары  
Статус обращения: Программа лояльности NFI  
Covid-19

Описание проблемы\*: Клиент обратился с жалобой  
Приоритет: 3-Низкий  
Город ТК\*: Санкт-Петербург  
Ответственный ТК\*: 0001  
Уведомить ТК при закрытии:   
Комментарий:  
Акция: 2020-06 INFO00064 Запуск Ecom

Описание решения для клиента:

Необходима обратная связь для клиента

Сообщение E-mail:  
Контактный телефон:  
Мобильный телефон 1: (921)795-17-72  
Мобильный телефон 2:

# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ Е-SОМ

Контакт:

Номер клиента 71428150 • 1-8J1ZNB7

**Лосева Нина Иосифовна**  
(921)795-17-72 • Подробнее ▾

Код сотрудника: 5863  
Дата обращения клиента: 27.11.2020 18:35:15  
Номер обращения: 1-18567049226  
Канал обращения: Звонок в ЦИПК  
Вид обращения\*: Жалоба  
Тип обращения\*: Сервис  
Подтип обращения\*:  
Источник обращения\*:  
Прочее:  
Статус обращения\*:  
Необходима обратная связь для клиента

Описание проблемы\*: Клиент обратился с жалобой

Приоритет: 3-Низкий  
Город ТК\*: Санкт-Петербург  
Ответственный ТК\*: 0001  
Уведомить ТК при закрытии:

Организационное подразделение\*: ЦИПК

Комментарий:

Решения для клиента:

Сообщение E-mail:

Контактный телефон:

Мобильный телефон 1: (921)795-17-72  
Мобильный телефон 2:

Сообщение на почту:

Примечание по обратной связи:

1. Выбираем

Приоритет: 3-Низкий ▾

Город ТК\*: Санкт-Петербург ▾

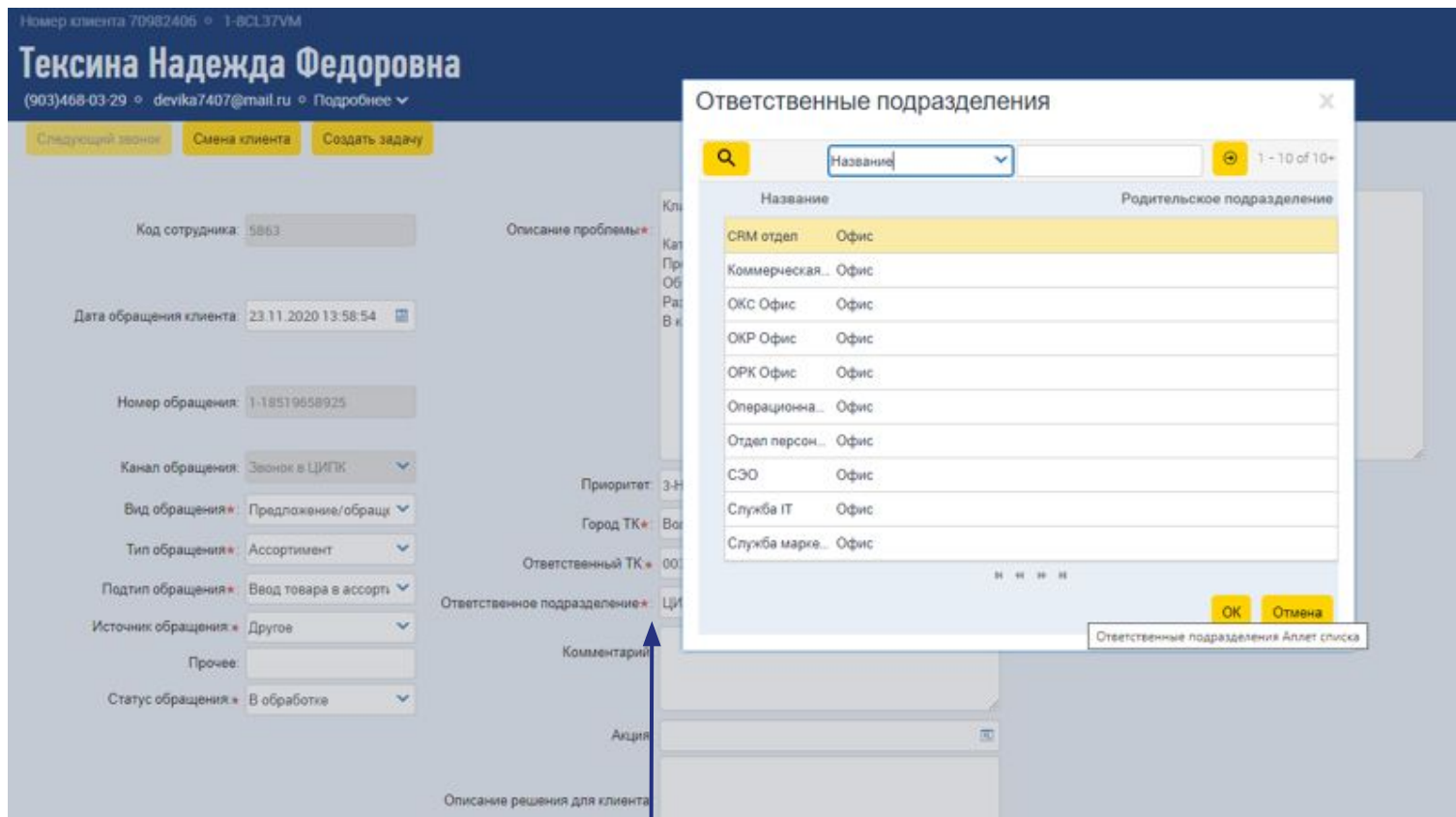
Ответственный ТК\*: 0001

Организационное подразделение\*: ОКС ТК

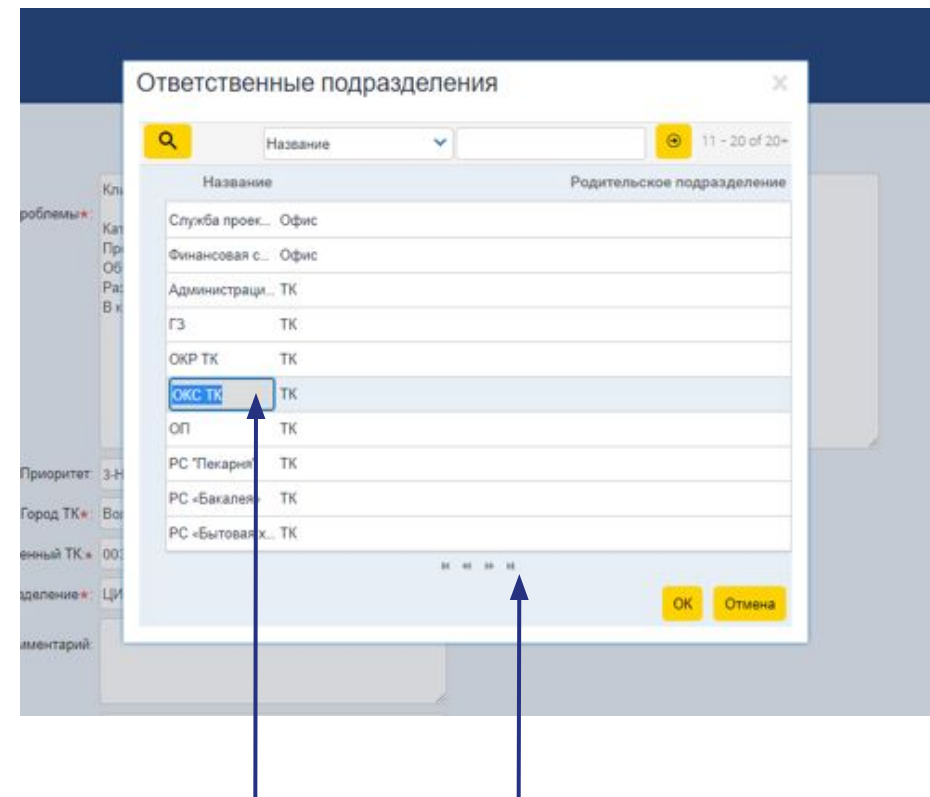
Комментарий:

2. Выбираем ответственное подразделение





1. Выбираем ответственное подразделение



2. Стрелочками листаем, находим нужное подразделение и выбираем.  
В данном случае, ответственное подразделение «ОКС ТК»

# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

## Е-COM ТК

Имя, мы приносим свои извинения. Мне необходимо зарегистрировать Ваше обращение. Назовите, пожалуйста:

1. адрес магазина...
2. Уточните пожалуйста номер вашей карты?
3. Уточните пожалуйста номер заказа?
4. Вам не положили...(наименование товара)?

Имя\* Клиент обратился с жалобой

Идет: 3-Низкий

Вносим информацию

# СОЗДАТЬ ЗАДАЧУ

Создание задачи

Описание задачи: Требуется ОС.

Параметр поиска: Все поля | ФИО | Должность | Отдел | Ответственный ТК

Ответственное лицо: Бобохонова Наталья

Бобохонова Наталья, Руководитель клиентского сервиса (Отдел клиентского сервиса) [Лента-1]

Сохранить | Отмена

Уведомить ТК при закрытии.

1. Нажимаем

2. Указываем действие по обратной связи

3. Создаем задачу на РКС

4. Сохраняем

# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ E-COM ТК

РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ    ОБРАЩЕНИЯ    ВСЕ ОБРАЩЕНИЯ    ЗВОНКИ КЛИЕНТА    КАРТЫ    АДРЕСА    ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИИ    ЗАП

Следующий звонок    Смена клиента    Создать задачу

Код сотрудника: 5863

Дата обращения клиента: 27.11.2020 18:35:15

Номер обращения: 1-18567049226

Канал обращения: Звонок в ЦИПК

Вид обращения\*: Жалоба

Тип обращения\*: Сервис

Подтип обращения\*: Некомпет-ть сотр. ТК

Источник обращения\*: Другое

Прочее:

Статус обращения\*: В обработке

Описание проблемы\*: Клиент обратился с жалобой

Приоритет: 3-Низкий

Город ТК\*: Санкт-Петербург

Ответственный ТК\*: 0001

Уведомить ТК при закрытии:

Ответственное подразделение\*: ОКС ТК

Комментарий:

Акция: 2020-06 INFO00064 Запуск Ecom

Описание решения для клиента:

1. Проставляем Акцию

Статус обращения\*: В обработке

Акция: 2020-06 INFO00064 Запуск Ecom

Описание решения для клиента:

**Необходима обратная связь для клиента**

Сообщение E-mail:

Контактный телефон:

Мобильный телефон 1: (921)795-17-72

Мобильный телефон 2:

2. Выбираем канал для обратной связи (если клиенту нужна ОС)

# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ E-COM CM

Обращение на CM →

Создаем задачу на директора CM

Создание задачи

Описание задачи: Требуется ОС.

Параметр поиска: **Все поля** | ФИО | Должность | Отдел | Ответственный ТК

Ответственное лицо: Павлов Илья Владимирович (Директор супермаркета), Директор супермаркета (Администрация супермаркета)

Павлов Илья Владимирович (Директор супермаркета), Директор супермаркета (Администрация супермаркета) [СуперМаркет-701]

Сохранить | Отмена

Приоритет: 3-Низкий

Это сообщение электронной почты будет отправлено примерно такому количеству получателей: 46.

Ячменева Ольга X: автоответ: " Коллеги, добрый день! С 16.11 по 01.12 буду находиться в очередном отпуске. По согласованию ответов и решений по обращениям

Копия...: **СуперМаркет701 Директор ТК**; **СуперМаркет701 Старший оператор клиент.сервиса**; **СуперМаркет701 Администраторы супермаркета**

Копия...: **СуперМаркет Региональные директора**; **Виноградова Марина**; **Копцев Вячеслав**; **Ячменева Ольга**; **Кальмбах Наталья**; **Махмадова Мунира**; **СуперМаркет Все Супервайзеры**; **Call-центр супермаркет**

Тема: 1-18520848165 Жалоба CM701 оператор\кассир

Обращения CM 301,302,303,304

Дата поступления обращения	21.11.2020
Дата, время посещения CM	21.11.2020 18-35
№ CM	701
Суть обращения	Со слов покупателя кассир нагрубил, когда клиент попросил пакет. В грубой форме было сказано "возьмите сами"
ФИО покупателя	Молодов Василий Евгеньевич
№ КПП	800055526748
Телефон	(908)352-66-15
Требование покупателя (нужна ли обратная связь, придет ли в CM)	Требуется ОС

Обязательно указать номер обращения **1-18520848165**  
И в копию выставить всех ответственных по CM

Обязательно дублируем информацию в письме.  
Таблицу вносим в «Описание проблемы в регистрации обращения»

3. Нажимаем



**Лосева Нина Иосифовна**  
(921)795-17-72 ◦ ◦ Подробнее ▾

РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ   ОБРАЩЕНИЯ   ВСЕ ОБРАЩЕНИЯ   ЗВОНКИ КЛИЕНТА   КАРТЫ   АДРЕСА   ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ   ЗАПРОС ЧЕКОВ

Следующий звонок   Смена клиента   Создать задачу

Код сотрудника: 5863  
Дата обращения клиента: 27.11.2020 18:35:15 📅  
Номер обращения: 1-18567049226  
Канал обращения: Звонок в ЦИПК ▾  
Вид обращения\*: Жалоба ▾  
Тип обращения\*: Сервис ▾  
Подтип обращения\*: Некомпет-ть сотр. ТК ▾  
Источник обращения\*: Другое ▾  
Прочее:   
Статус обращения\*: В обработке ▾

Описание проблемы\*: Клиент обратился с жалобой

Приоритет: 3-Низкий ▾  
Город ТК\*: Санкт-Петербург ▾  
Ответственный ТК\*: 0001 📧  
Уведомить ТК при закрытии:

Ответственное подразделение\*: ОКС ТК 📧  
Комментарий:   
Акция: 2020-06 INFO00064 Запуск Ecom 📅

Описание решения для клиента:

Необходима обратная связь для клиента

- Сообщение E-mail:
- Контактный телефон:
- Мобильный телефон 1: (921)795-17-72
- Мобильный телефон 2:

2. Предлагаем клиенту записать номер обращения



1. Оставляем поле «Описание решения» пустым «ОК» не ставим!



# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ НА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР

Мне положили форель, она испорчена! Пакет открыл только дома!

Предварительно выбираем город и адрес магазина, где был приобретен товар.

Номер клиента 42949332 • 1-2F1M20X

## Игнатъев Антон Викторович

(921)396-51-53 • ignatyevanton@gmail.com • Подробнее ▾

Следующий звонок • Смена клиента • Создать задачу

Код сотрудника: 5863

Дата обращения клиента: 23.11.2020 18:51:23

Номер обращения: 1-18521815473

Канал обращения: Звонок в ЦИГК

Вид обращения: \*  
Благодарность  
**Жалоба**  
Информационн  
Предложение/обращение  
Технический сбой

Приоритет: 3-Низкий

Город ТК: Санкт-Петербург

Тип обращения: \*  
Жалоба поставщика  
Реклама/акции/каталог  
Сервис  
Товары  
Программа лоя  
Covid-19

Подтип обращения: \*  
Жалоба поставщика  
Реклама/акции/каталог  
Сервис  
Товары  
Программа лоя  
Covid-19

Источник обращения: \*  
Жалоба поставщика  
Реклама/акции/каталог  
Сервис  
Товары  
Программа лоя  
Covid-19

Статус обращения: В обработке

Описание проблемы: \*

Ответственный ТК: 0001

Уведомить ТК при закрытии:

Комментарий:

Акция:

Описание решения для клиента:

Необходима обратная связь для клиента

Сообщение E-mail: ignatyevanton@gmail.com

1. Выбираем

2. Выбираем

Номер клиента 42949332 • 1-2F1M20X

## Игнатъев Антон Викторович

(921)396-51-53 • ignatyevanton@gmail.com • Подробнее ▾

Следующий звонок • Смена клиента • Создать задачу

Код сотрудника: 5863

Дата обращения клиента: 23.11.2020 18:51:23

Номер обращения: 1-18521815473

Канал обращения: Звонок в ЦИГК

Вид обращения: \*  
Жалоба поставщика  
Реклама/акции/каталог  
Сервис  
Товары  
Программа лоя  
Covid-19

Подтип обращения: \*  
Жалоба поставщика  
Реклама/акции/каталог  
Сервис  
Товары  
Программа лоя  
Covid-19

Источник обращения: \*  
Жалоба поставщика  
Реклама/акции/каталог  
Сервис  
Товары  
Программа лоя  
Covid-19

Статус обращения: \*  
Жалоба поставщика  
Реклама/акции/каталог  
Сервис  
Товары  
Программа лоя  
Covid-19

Описание проблемы: \*

Приоритет: 3-Низкий

Город ТК: Санкт-Петербург

Тип обращения: \*  
Жалоба поставщика  
Реклама/акции/каталог  
Сервис  
Товары  
Программа лоя  
Covid-19

Подтип обращения: \*  
Жалоба поставщика  
Реклама/акции/каталог  
Сервис  
Товары  
Программа лоя  
Covid-19

Источник обращения: \*  
Жалоба поставщика  
Реклама/акции/каталог  
Сервис  
Товары  
Программа лоя  
Covid-19

Статус обращения: \*  
Жалоба поставщика  
Реклама/акции/каталог  
Сервис  
Товары  
Программа лоя  
Covid-19

Описание решения для клиента:

Необходима обратная связь для клиента

Сообщение E-mail: ignatyevanton@gmail.com

Контактный телефон:

# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ НА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР

Контакт:

Номер клиента 42949332 • 1-2FM20X

**Игнатьев Антон Викторович**  
(921)396-51-53 • ignatyevanton@gmail.com • Подробнее ▾

Следующий звонок • Смена клиента • Создать задачу

Код сотрудника: 5863  
Дата обращения клиента: 23.11.2020 18:51:23  
Номер обращения: 1-18521815473  
Канал обращения: Звонок в ЦИПК  
Вид обращения\*: Жалоба  
Тип обращения\*: Товары  
Подтип обращения\*:  
Источник обращения\*:  
Прочее: **Высокая цена на товар**  
**Качество товара/упаковки**  
**Ценики на товар (отсут/неве**  
Статус обращения\*: В обработке

Описание проблемы\*:  
Приоритет: 3-Низкий  
Город ТК\*: Санкт-Петербург  
Ответственный ТК\*: 0001  
Уведомить ТК при закрытии:   
Ответственное подразделение\*: ЦИПК  
Комментарий: **1. Выбираем**  
Контакт: заказы на продажу  
Акция:  
Описание решения для клиента:  
Необходима обратная  
Сообщение E-mail: ignatyevanton@gmail.com

Приоритет: 3-Низкий ▾  
Город ТК\*: Санкт-Петербург ▾  
Ответственный ТК\*: 0001  
Подразделение\*: ОКС ТК  
Комментарий:

2. Выбираем ответственное подразделение



# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ НА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР

Добрый день! В Центр Информационной Поддержки Клиентов поступила жалоба на качества товара.

Дата поступления жалобы 21.11.2020  
Дата покупки 21.11.2020  
№ ТК 1  
Секция Гастроном 1  
Наименование товара Форель МИРАМАР филе-кусоч с/с (Россия) 200г  
Производитель/Изготовитель ОАО «Меридиан» Россия, город Москва, улица Смоленная, дом 24А  
SAP 300101518391  
Суть претензии Клиент обратился с жалобой: со слов покупателя, товар испорчен, имеет неприятный запах, желтоватый цвет. Употреблять не стали. Просит возврат ДС  
Дата изготовления продукции 15.09.2020  
срок годности 15.12.2020  
ФИО Громов Вячеслав  
№ КПП 780019512362  
телефон (931)973-36-39  
Действие покупателя требуется ОС

Приоритет: 3-Низкий  
Город ТК: Санкт-Петербург  
Ответственный ТК: 0001  
Ответственное подразделение: ОКК ТК  
Комментарий:

Уведомить ТК при закрытии

1. Заполняем таблицу и вносим в описании проблемы

Канал обращения: Звонок в ЦИПТК  
Вид обращения: Жалоба  
Тип обращения: Товары  
Подтип обращения: Качество товара/упак  
Источник обращения: Другое  
Прочее:  
Статус обращения: В обработке

Приоритет: 3-Низкий  
Город ТК: Санкт-Петербург  
Ответственный ТК: 0001  
Ответственное подразделение: ОКК ТК  
Комментарий:  
Акция:

Описание решения для клиента:

Необходима обратная связь для клиента

Сообщение E-mail: ignatyevanton@gmail.com  
Контактный телефон:  
Мобильный телефон 1: (921)396-51-53

2. Выбираем канал для обратной связи (если клиенту нужна ОС)

**ВАЖНО**

Обращение на СМ

Обращение на ТК

6 Это сообщение электронной почты будет отправлено примерно такому количеству получателей: 47.

Ячменева Ольга X : автоответ: " Коллеги, добрый день! С 16.11 по 01.12 буду находиться в очередном отпуске. По согласованию ответов и решений по обращениям покупателей прошу обращаться к СКС региона СПб Калымбах Наталье. По те

Отправить

Кому... [\\_СуперМаркет701 Директор ТК](#) [\\_СуперМаркет701 Администраторы супермаркета](#) [\\_СуперМаркет701 Старший оператор клиент.сервиса](#)

Копия... [\\_СуперМаркет Все Супервайзеры](#) [\\_СуперМаркет Региональные директора](#) [\\_Call-центр супермаркет](#) [Копцев Вячеслав](#) [Петрова Раиса](#) [Виноградова Марина](#) [Калымбах Наталья](#) [Махмадова Мунира](#) [Ячменева Ольга](#)

Тема 1-18521815473 Жалоба на качество СМ-701 (форель)

Добрый день! В Центр Информационной Поддержки Клиентов поступила жалоба на качества товара.

Дата поступления жалобы	21.11.2020
Дата покупки	21.11.2020
№ ТК	701
Секция	Гастроном 1
Наименование товара	Форель МИРАМАР филе-кусок с/с (Россия) 200г
Производитель/Изготовитель	ОАО «ПКП «Меридиан» Россия, город Москва, улица Смольная, дом 24А
SAP	300101518391
Суть претензии	Клиент обратился с жалобой: со слов покупателя, товар испорчен, имеет неприятный запах, желтоватый цвет. Употреблять не стали. Просят возврат ДС
Дата изготовления продукции	15.09.2020
срок годности	15.12.2020
ФИО	Громов Вячеслав
№ КПП	780019512362
телефон	(931)973-36-39
Действие покупателя	требуется ОС

1-18521815473

Обязательно указать номер обращения  
И в копию выставить всех  
ответственных по СМ

Отправить

Кому... [Лента1 Сотрудники стойки информации](#) [Лента1 Рук.Секций](#)

Копия... [\\_Call-центр руководитель](#)

Тема Жалоба на качество ТК-1 (Форель)

Добрый день! В Центр Информационной Поддержки Клиентов поступила жалоба на качества товара.

Дата поступления жалобы	21.11.2020
Дата покупки	21.11.2020
№ ТК	1
Секция	Гастроном 1
Наименование товара	Форель МИРАМАР филе-кусок с/с (Россия) 200г
Производитель/Изготовитель	ОАО «ПКП «Меридиан» Россия, город Москва, улица Смольная, дом 24А
SAP	300101518391
Суть претензии	Клиент обратился с жалобой: со слов покупателя, товар испорчен, имеет неприятный запах, желтоватый цвет. Употреблять не стали. Просят возврат ДС
Дата изготовления продукции	15.09.2020
срок годности	15.12.2020
ФИО	Громов Вячеслав
№ КПП	780019512362
телефон	(931)973-36-39
Действие покупателя	требуется ОС

Из всего списка нужно выбрать  
руководителя нужной секции

Обязательно дублируем информацию в письме.

# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ НА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР

РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ    ОБРАЩЕНИЯ    ВСЕ ОБРАЩЕНИЯ    ЗВОНКИ КЛИЕНТА    КАРТЫ    АДРЕСА    ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ    ЗАПРОС ЧЕКОВ

5. Нажимаем **Следующий звонок**    **Смена клиента**    **Создать задачу**    4. Создаем задачу на РКС или Директора СМ

2. Предлагаем клиенту записать номер обращения

3. Проставляем Акцию

1. Оставляем поле «Описание решения» пустым «ОК» не ставим!

Код сотрудника: 5863

Дата обращения клиента: 23.11.2020 18:51:23

Номер обращения: 1-18521815473

Канал обращения: Звонок в ЦИПК

Вид обращения\*: Жалоба

Тип обращения\*: Товары

Подтип обращения\*: Качество товара/упак

Источник обращения\*: Другое

Прочее:

Статус обращения\*: В обработке

Описание проблемы\*:  
Дата поступления жалобы 21.11.2020  
Дата покупки 21.11.2020  
№ ТК 1  
Секция Гастроном 1  
Наименование товара Форель МИРАМАР филе-кусоч с/с (Россия) 200g  
Производитель/Изготовитель ОАО «ПКП «Меридиан» Россия, город Москва, улица Смольная, дом 24А  
SAP 300101518391  
Суть претензии Клиент обратился с жалобой: со слов покупателя, товар испорчен, имеет неприятный запах, желтоватый цвет. Употреблять не стали. Просят возврат ДС  
Дата изготовления продукции 15.09.2020  
срок годности 15.12.2020  
ФИО Громов Вячеслав  
№ КПП 780019512362  
телефон (931)973-36-39  
Действие покупателя требуется ОС

Приоритет: 3-Низкий

Город ТК\*: Санкт-Петербург

Ответственный ТК\*: 0701

Ответственное подразделение\*: ОКС ТК

Комментарий:

Акция: 2020-06 INFO00064 Запуск Ecom

Регистрация обращения Апплет формы уведомить ТК при закрытии.



**ЖЕЛАЕМ ПРИЯТНОЙ  
РАБОТЫ  
И ДОБРЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ!**





**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

