

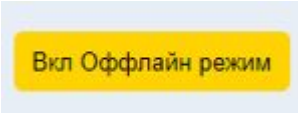


РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ «E-COMMERCE»



ВХОД В ПРОГРАММУ

1. Нажать



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

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

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

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		Гаркавцева 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

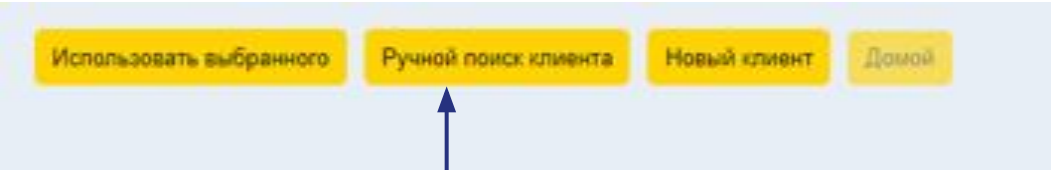
Внимание! Вы собираетесь перейти в оффлайн режим. В данном режиме вам будет доступен весь функционал без приёма входящих звонков

Введите код сотрудника 6514

Отмена **ОК**

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			1-1852796
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 клиенок		1-1852794
Выполнено	24.11.2020 11:...	24.11.2020 11:...	Обращение на...	0277	Попкупатель инте...	Дали ответ, что т...	

ПЕРСОНИФИКАЦИЯ ПОКУПАТЕЛЯ



1. Нажать

Поиск клиента: Поиск клиента

Пауза Назад Поиск Отмена

Номер клиента:	<input type="text"/>	Область:	<input type="text"/>	Контактный телефон 1:	<input type="text"/>
Номер карты:	<input type="text"/>	Муниципальное образование:	<input type="text"/>	Контактный телефон 2:	<input type="text"/>
Включая переназначенные карты:	<input type="checkbox"/>	Город:	<input type="text"/>	Мобильный телефон 1:	<input type="text" value="(911)220-22-61"/>
Фамилия:	<input type="text"/>	Населенный пункт:	<input type="text"/>	Мобильный телефон 2:	<input type="text"/>
Имя:	<input type="text"/>	Район города:	<input type="text"/>	Факс:	<input type="text"/>
Отчество:	<input type="text"/>	Улица:	<input type="text"/>	E-mail:	<input type="text"/>
Дата рождения:	<input type="text"/>	Дом:	<input type="text"/>		
Флаг сотрудника:	<input type="checkbox"/>	Корпус и дополнение:	<input type="text"/>		
Организация:	<input type="text"/>	Квартира:	<input type="text"/>		
		Частный сектор:	<input type="checkbox"/>		
		Полный адрес:	<input type="text"/>		

Пауза Назад Поиск Отмена

2. Вводим номер телефона

3. Нажать

ОЛЕНТА

Файл Изменить Просмотр Перемещение Запрос Сервис Справка

01:16 79112202261

Очередь Введите номер

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?

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-BIA0W1T

? 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: Звонок 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

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

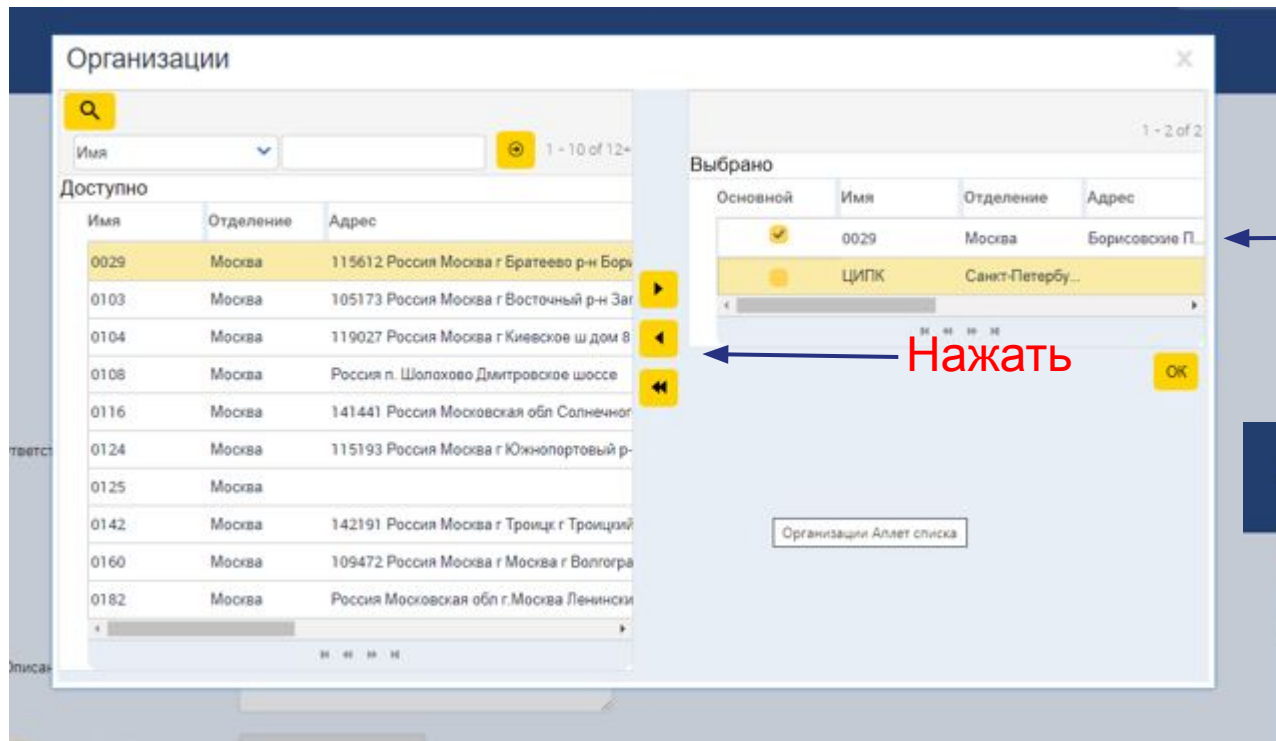
Сообщение E-mail:

Уточняем адрес магазина. И вносим информацию.

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

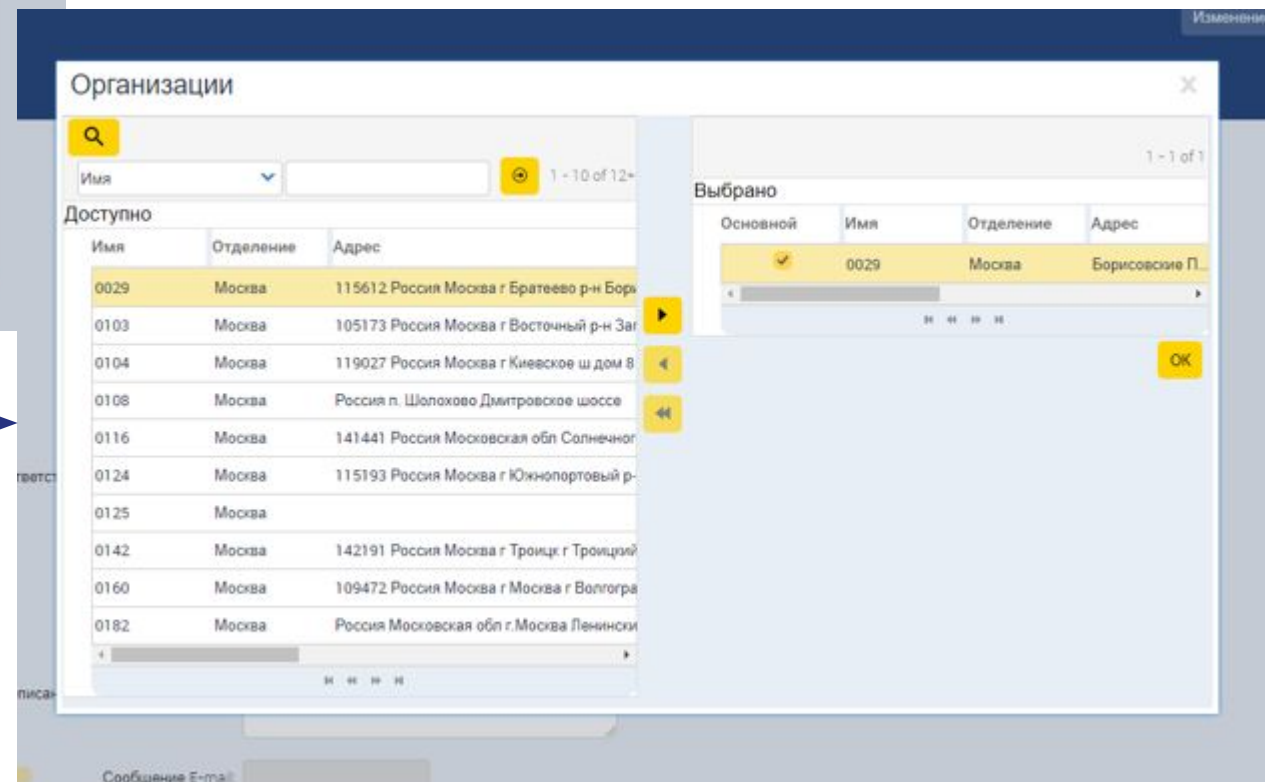
Данное поле можно заполнить после разговора с покупателем.

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*:
Тип обращения*:
Подтип обращения*:
Источник обращения*:
Статус обращения*: В обработке

Описание проблемы*:
Приоритет: 3-Низкий
Город ТК*: Санкт-Петербург
Ответственный ТК*: 0001
Уведомить ТК при закрытии: ☐
Основное подразделение*: ЦИПК
Комментарий:
Акция:
Описание решения для клиента:
Сообщение E-mail:
Контактный телефон:
Мобильный телефон 1: (921)795-17-72
Мобильный телефон 2:

Благодарность
Жалоба
Информационный запрос
Предложение/обращение
Технический сбой
Прочее: Контакт: заказы на продажу

Необходима обратная связь для клиента

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 запрос
Тип обращения*:
Подтип обращения*:
Источник обращения*:
Статус обращения*: В обработке

Описание проблемы*:
Приоритет: 3-Низкий
Город ТК*: Санкт-Петербург
Ответственный ТК*: 0001
Уведомить ТК при закрытии: ☐
Основное подразделение*: ЦИПК
Комментарий:
Акция:
Описание решения для клиента:
Сообщение E-mail:
Контактный телефон:
Мобильный телефон 1: (921)795-17-72
Мобильный телефон 2:

Акции
Ассортимент
Сервис
Информация по официальной информации
Информация по ТК
Рассылка
Реклама/акции/каталог
Чек
Программа лояльности №1
Covid-19

Необходима обратная связь для клиента

2. Выбираем

ПОДТИП ОБРАЩЕНИЯ

Имя, уточните, пожалуйста, номер заказа.

Клиент...

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

Номер клиента 71428150 • Т-8J1ZHB7

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

Следующий звонок: Смена 1

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*: _____
Почти 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

3. Заполняем

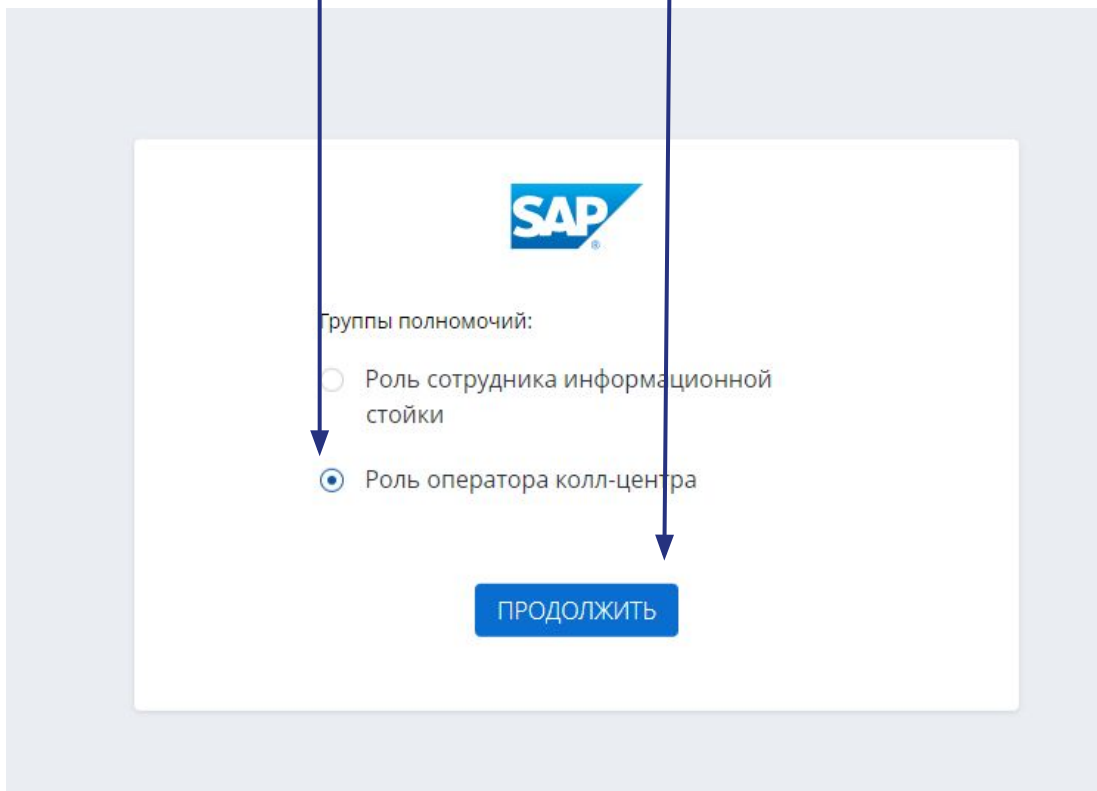
[Войти через Single Sign-On](#)

Вход в систему

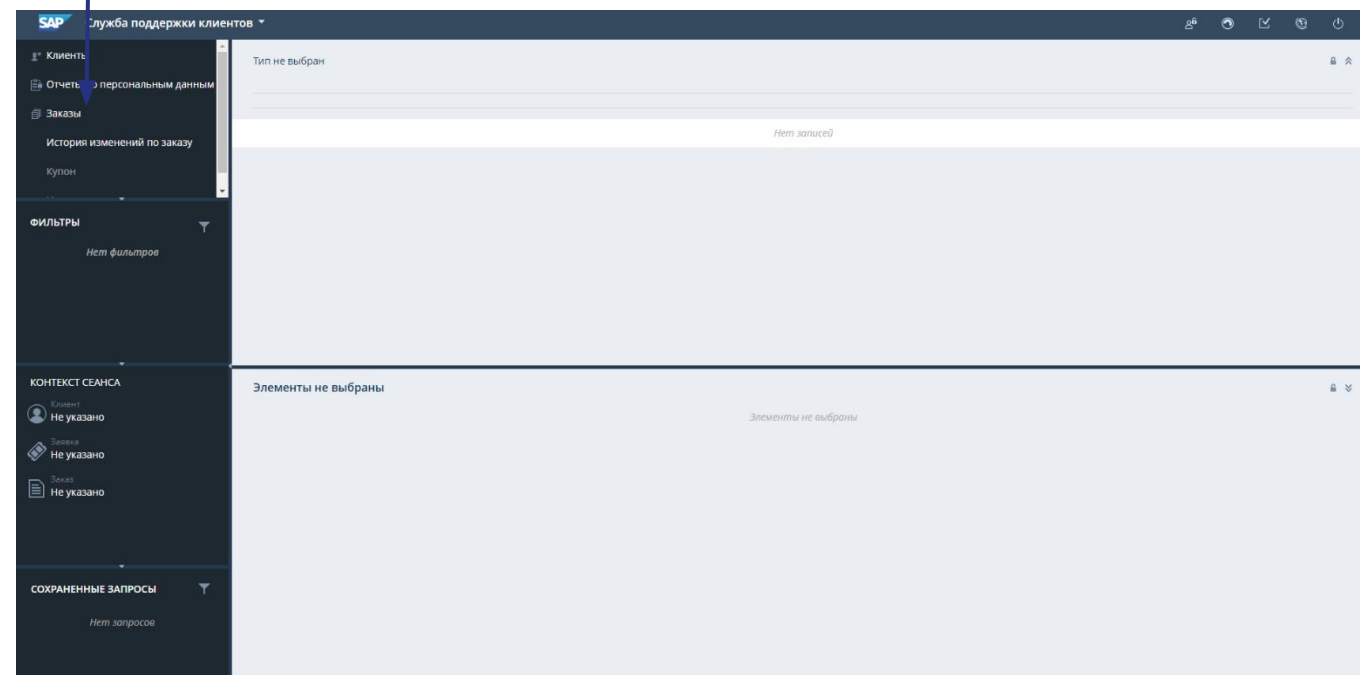
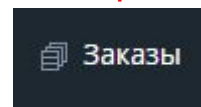
4. Производим вход

1. Выбираем

2. Нажимаем



3. Выбираем



1. Вводим номер заказа

2. Нажимаем

ПОИСК

Результат поиска.
3. Открываем заказ.

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

4600391687

ПОИСК

1 / 2361

Элементов: 47209

Номер зака...	Клиент	Дата/время создани...	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 комплектования	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. Петроградское, 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 (MS
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)

Служба поддержки клиентов

4600391687

ПОИСК

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)

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

Клиент

Адрес магазина

Дата получения

Статус заказа

SAP 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

Заявка: Не указано

Заказ: 4600391687

НАЧАТЬ ВЫЗОВ

00:21 ЗАВЕРШИТЬ СЕАНС

СОХРАНЕННЫЕ ЗАПРОСЫ

Нет запросов

Сап код товара

Наименование товаров

СAP

Служба поддержки клиентов

Клиенты

Отчеты по персональным данным

Заказы

История изменений по заказу

Купон

ФИЛЬТРЫ

Ожидает подтверждения

Ожидает комплектования

В комплектовании

На выдаче

Завершён

Раскомплектован

КОНТЕКСТ СЕАНСА

Клиент

Марина

Заявка

Не указано

Заказ

4600391687

НАЧАТЬ ВЫЗОВ

06:44

ЗАВЕРШИТЬ СЕАНС

СОХРАНЕННЫЕ ЗАПРОСЫ

Нет запросов

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

СВЕДЕНИЯ О СТРОКЕ

Записи

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 Р73.69		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

+

Создать объект "Входные данные заказа"

ИТОГОВАЯ СУММА Э

ЗАВЕРШИТЬ СЕАНС

Сумма заказа

1479

Нажимаем и выходим из заказа

Сумма заказа

ЛЕНТА

13

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

Ответственное подразделение*: ЦИПК

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:

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: Благодарность

Подтип обращения: Информационный

Источник обращения: Предложение/обращение

Прочее: Технический сбой

Статус обращения: В обработке

Описание проблемы:

Приоритет: 3-Низкий

Город ТК: Санкт-Петербург

Тип обращения: Жалоба

Подтип обращения: Информационный

Источник обращения: Предложение/обращение

Прочее: Технический сбой

Статус обращения: В обработке

Описание решения для клиента:

Необходима обратная связь для клиента

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: Жалоба поставщика

Подтип обращения: Реклам/акции/каталог

Источник обращения: Товары

Прочее: Программа лояльности MFT

Статус обращения: Covid-19

Описание проблемы: Клиент обратился с жалобой

Приоритет: 3-Низкий

Город ТК: Санкт-Петербург

Тип обращения: Жалоба

Подтип обращения: Реклам/акции/каталог

Источник обращения: Товары

Прочее: Программа лояльности MFT

Статус обращения: Covid-19

Описание решения для клиента:

Необходима обратная связь для клиента

РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ Е-SОМ

Контакт:

Номер клиента 71428150 • 1-8J1ZHB7

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*: ▾

Описание проблемы*: Клиент обратился с жалобой

Приоритет: 3-Низкий ▾

Город ТК*: Санкт-Петербург ▾

Ответственный ТК*: 0001

Уведомить ТК при закрытии: ☐

Службовое 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:

Необходима обратная связь для клиента: ☐

1. Выбираем

Приоритет: 3-Низкий ▾

Город ТК*: Санкт-Петербург ▾

Ответственный ТК*: 0001

Службовое подразделение*: ОКС ТК

Комментарий:

2. Выбираем ответственное подразделение

Номер клиента 70982406 • 1-8CL37VM

Тексина Надежда Федоровна
(903)468-03-29 • devika7407@mail.ru • Подробнее ▾

Следующий звонок Смена клиента Создать задачу

Код сотрудника: 5863

Дата обращения клиента: 23.11.2020 13:58:54

Номер обращения: 1-18519658925

Канал обращения: Звонок в ЦИПТК ▾

Вид обращения*: Предложение/обраще ▾

Тип обращения*: Ассортимент ▾

Подтип обращения*: Ввод товара в ассорти ▾

Источник обращения*: Другое ▾

Прочее:

Статус обращения*: В обработке ▾

Приоритет: 3-Н

Город ТК*: Во

Ответственный ТК*: 00

Ответственное подразделение*: ЦИ

Комментарий

Описание решения для клиента

Ответственные подразделения

Название Родительское подразделение

CRM отдел	Офис
Коммерческая..	Офис
ОКС Офис	Офис
ОКР Офис	Офис
ОРК Офис	Офис
Операционна..	Офис
Отдел персон..	Офис
СЭО	Офис
Служба ИТ	Офис
Служба марке..	Офис

OK Отмена

Ответственные подразделения Яллет списка

1. Выбираем ответственное подразделение

Ответственные подразделения

Название Родительское подразделение

Служба прое...	Офис
Финансовая с..	Офис
Администраци..	ТК
ГЗ	ТК
ОКР ТК	ТК
ОКС ТК	ТК
ОП	ТК
РС "Пекарня"	ТК
РС «Бакалея»	ТК
РС «Бытовая х..	ТК

OK Отмена

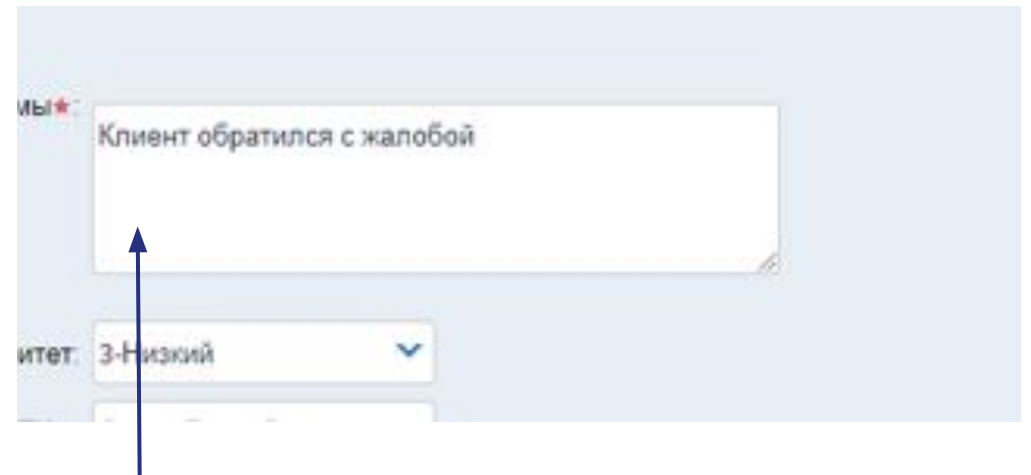
2. Стрелочками листаем, находим нужное подразделение и выбираем.
В данном случае, ответственное подразделение «ОКС ТК»

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)?



Клиент обратился с жалобой

итет: 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

1. Нажимаем

2. Указываем действие
по обратной связи

3. Создаем задачу
на РКС

4. Сохраняем

РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ E-COM ТК

РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ОБОЩЕНИЯ ВСЕ ОБРАЩЕНИЯ ЗВОНКИ КЛИЕНТА КАРТЫ АДРЕСА ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ 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

Отправить | Копия...

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

СуперМаркет Региональные директора <SMRegionalDirectors@lenta.com>; Виноградова Марина <Marina.Vinogradova@lenta.com>; Копцев Вячеслав <vyacheslav.koptsev@lenta.com>; Ячменева Ольга <olga.yachmeneva@lenta.com>; Кальмбах Наталья <Natalia.Kalmbakh@lenta.com>; Махмадова Мунира <munira.mahmadova@lenta.com>; СуперМаркет Все Супервайзеры <SuperMarketAllSupervisors@lenta.com>; Call-центр супермаркет <CallCenterSM@lenta.com>

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 набрала, 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»

РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

E-COM

3. Нажимаем

2. Предлагаем клиенту записать номер обращения

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

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:

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

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 ЦИПГК ▾

Вид обращения*: ▾

Тип обращения*: ▾

Подтип обращения*: ▾

Источник обращения*: ▾

Прочее: ▾

Статус обращения*: В обработке ▾

Описание проблемы*:

Приоритет: 3-Низкий ▾

Город ТК*: Санкт-Петербург ▾

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

Номер клиента 42949332 • 1-2F1M20X

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 ЦИПГК ▾

Вид обращения*: Жалоба ▾

Тип обращения*: ▾

Подтип обращения*: ▾

Источник обращения*: ▾

Прочее: ▾

Статус обращения*: ▾

Описание проблемы*:

Приоритет: 3-Низкий ▾

Город ТК*: Санкт-Петербург ▾

Ответственный ТК*: 0001

Уведомить ТК при закрытии: ☐

Комментарий:

Акция:

Описание решения для клиента:

Необходима обратная связь для клиента: ☐

Сообщение E-mail: ignatyevanton@gmail.com

Контактный телефон:

2. Выбираем

РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ НА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР

Контакт:

Номер клиента 42949332 • 1-2F1M20X

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: **Высокая цена на товар**
Источник обращения: **Качество товара/упаковки**
Прочее: **Ценник 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.

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) 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.
Простит 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: ОКС ТК
Комментарий:

Уведомить ТК при закрытии

1. Заполняем таблицу и вносим в описание 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: ОКС 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 ТК

Обращение на СМ

Отправить

Кому... Копия...

Тема

Лента1 Сотрудники стойки информации; Лента1 Рук.Секций

Call-центр руководитель;

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

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... Копия...

Тема

СуперМаркет701 Директор ТК; СуперМаркет701 Администраторы супермаркета; СуперМаркет701 Старший оператор клиент.сервиса

СуперМаркет Все Супервайзеры; СуперМаркет Региональные директора; Call-центр супермаркет; Копцев Вячеслав; Петрова Раиса; Виноградова Марина; Калымбах Наталья; Махмадова Мунира; Ячменева Ольга;

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

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** 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) 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

Приоритет: 3-Низкий

Город ТК*: Санкт-Петербург

Ответственный ТК*: 0701

Ответственное подразделение*: ОКС ТК

Комментарий:

Акция: 2020-06 INFO000064 Запуск Ecom

Регистрация обращения. Апплет формы уведомить ТК при закрытии.



**ЖЕЛАЕМ ПРИЯТНОЙ
РАБОТЫ
И ДОБРЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ!**





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

