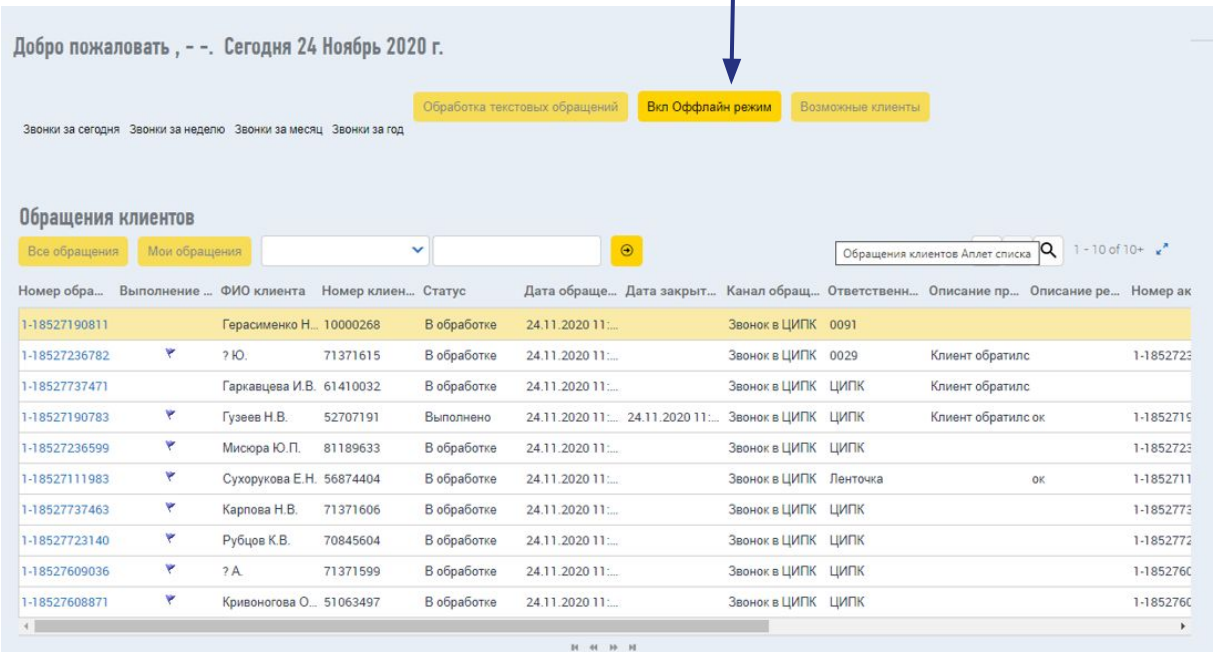
# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ «E-COMMERCE»

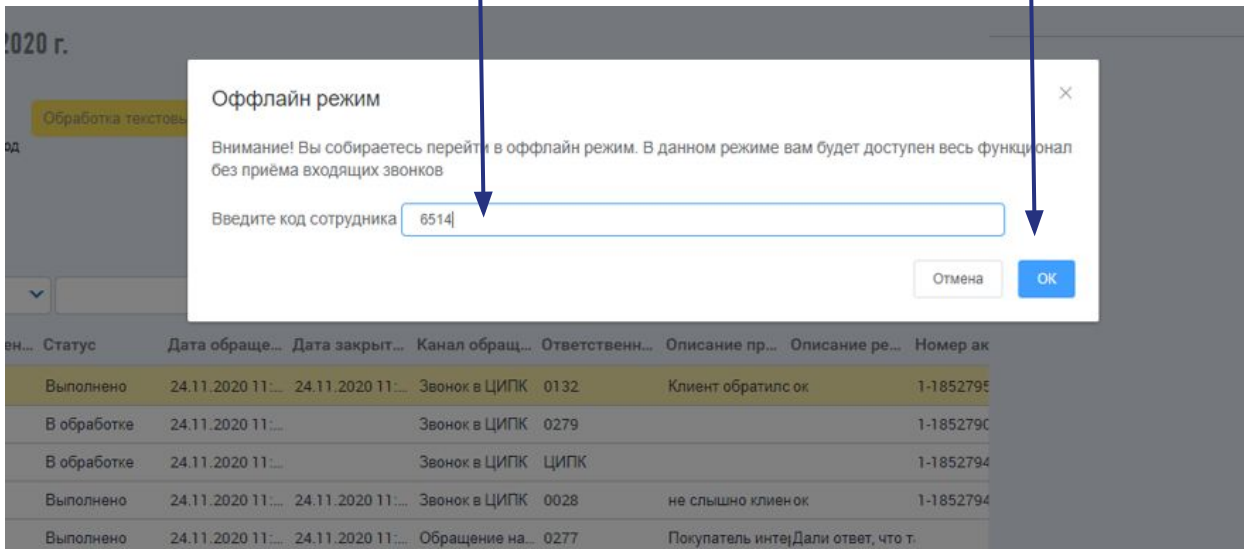
# ВХОД В ПРОГРАММУ

1. Нажать

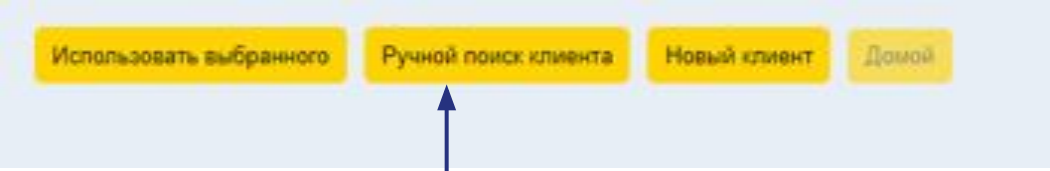



2. Вводим код сотрудника

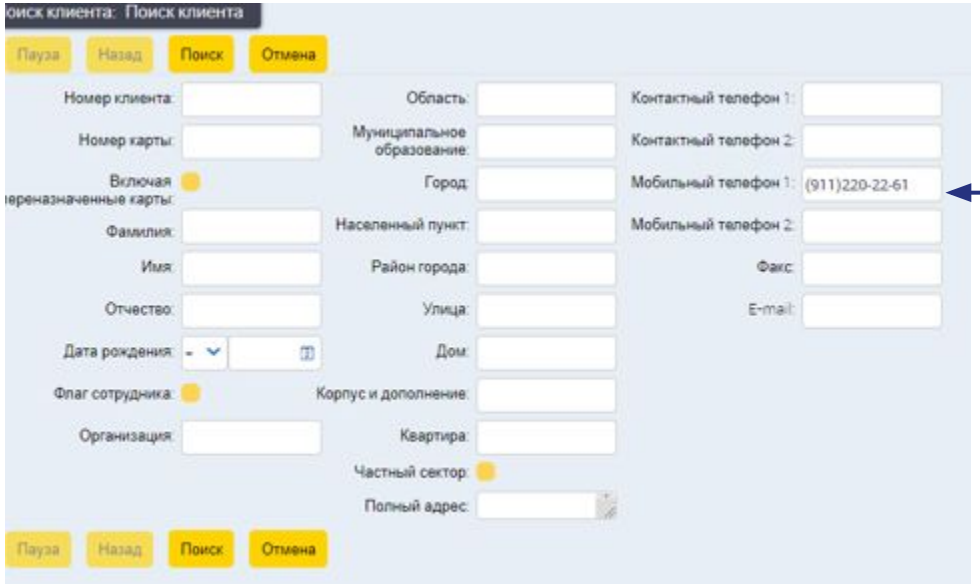
3. Нажать



# ПЕРСОНИФИКАЦИЯ ПОКУПАТЕЛЯ

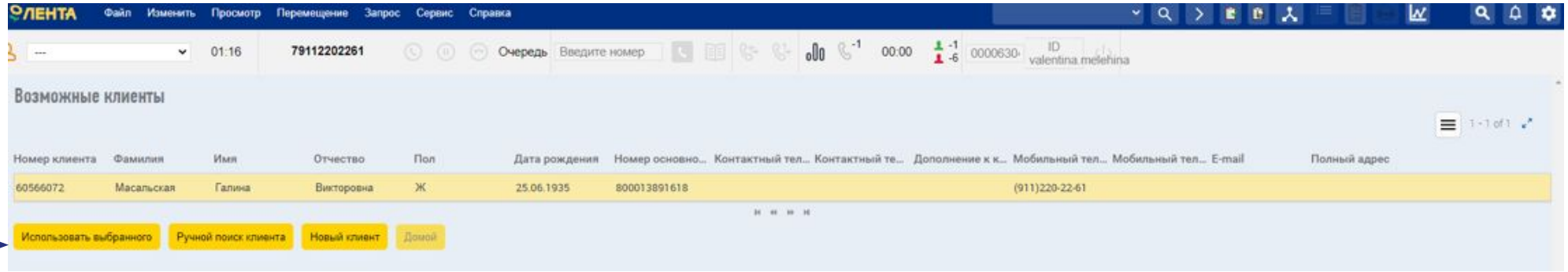



1. Нажать




2. Вводим номер телефона

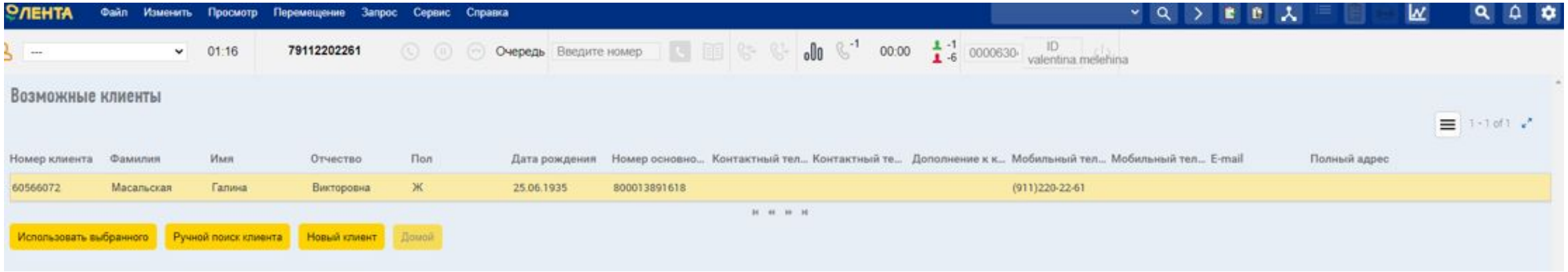
3. Нажать




4. Выбираем

# ПЕРСОНИФИКАЦИЯ ПОКУПАТЕЛЯ

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

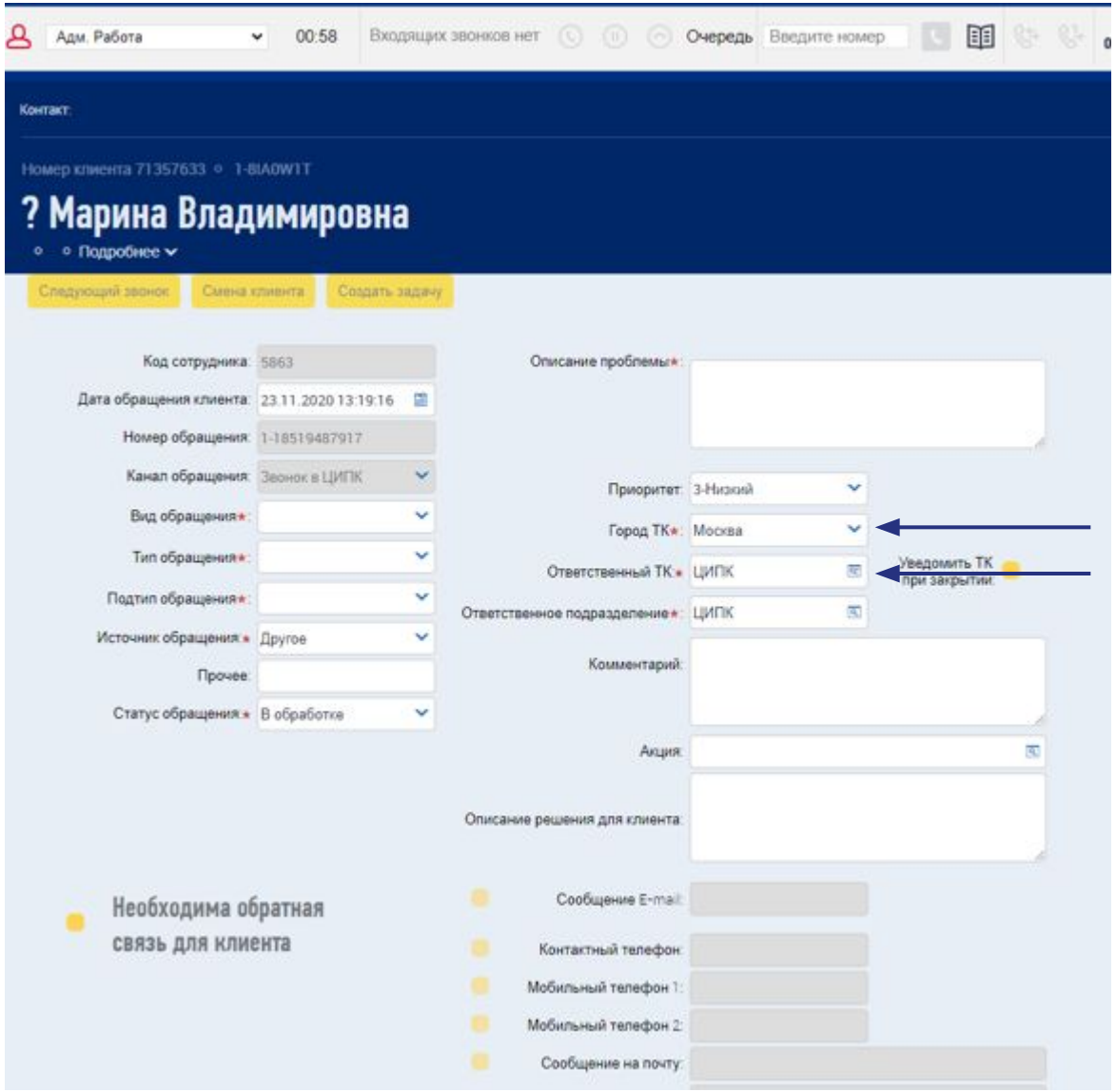



1. Если мы понимаем, что обращается этот клиент, то нажимаем «Использовать выбранного».
2. Если клиент представился другим именем, нажимаем «Новый клиент».
3. Через «Ручной поиск клиента» можем найти покупателя по карте «Лента», номеру телефона или адресу электронной почты, в случае, (если клиент звонит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

# КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАПРОСА ПОКУПАТЕЛЯ

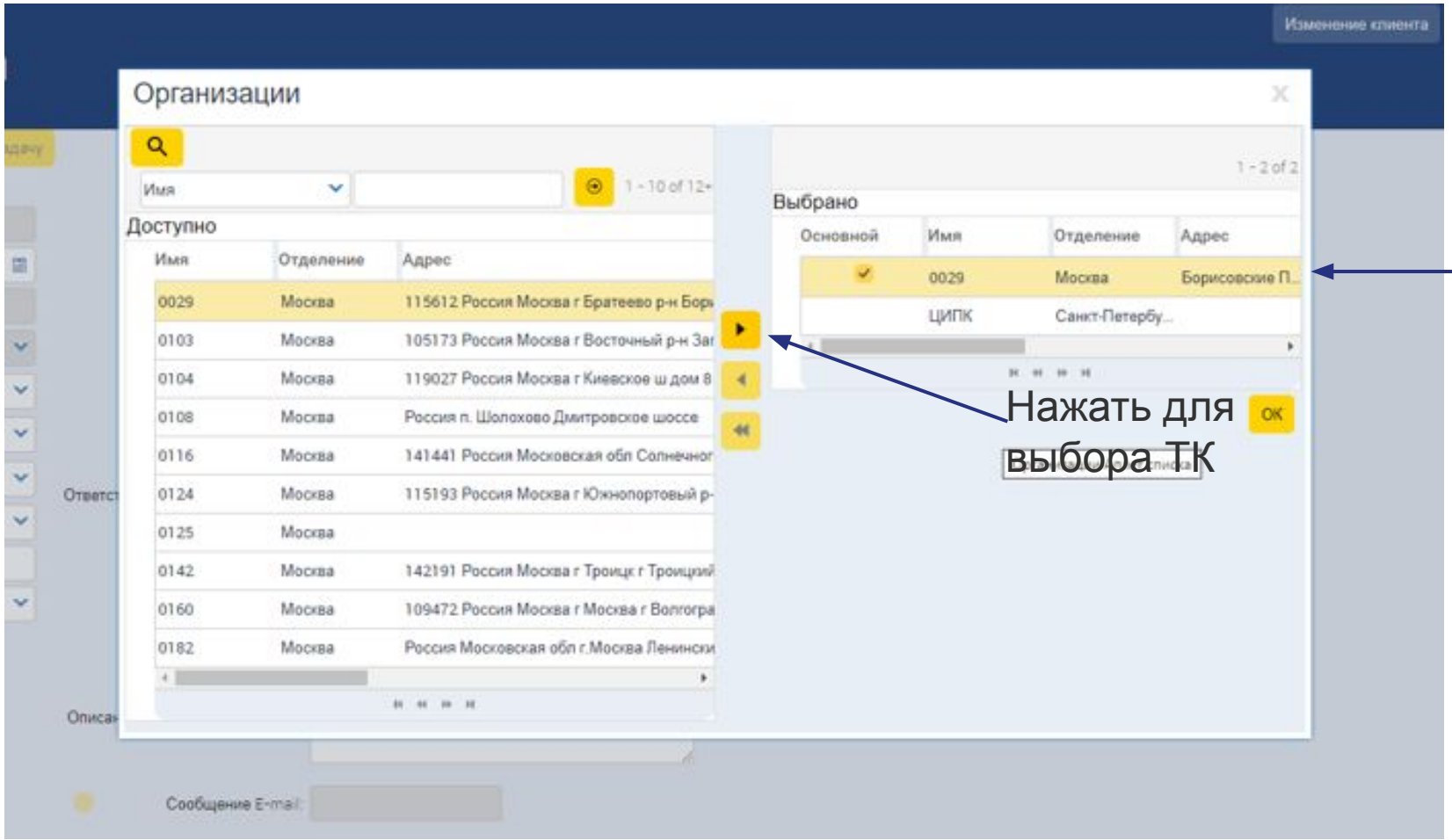
Уточняем город у покупателя и вносим информацию.

Имя, из какого города обращаетесь?



# ВЫБИРАЕМ АДРЕС МАГАЗИНА

Имя, уточните, пожалуйста, адрес магазина

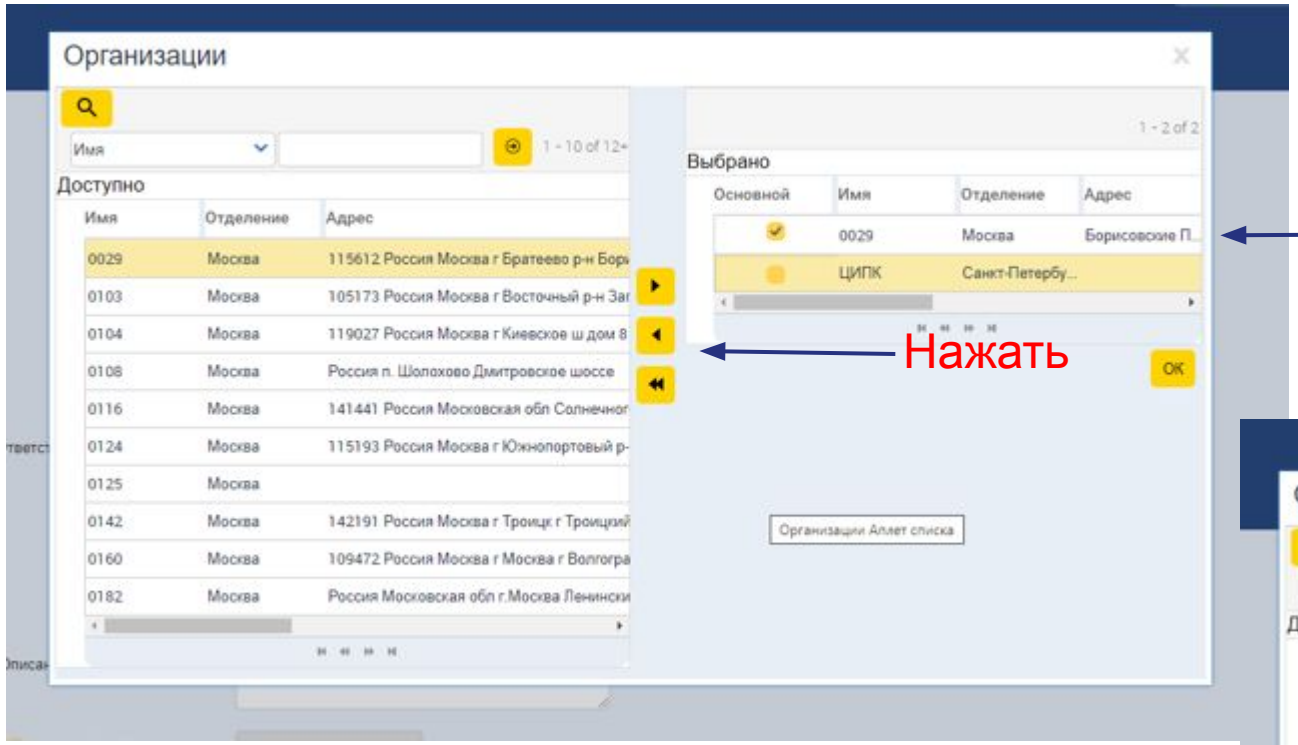



Уточняем адрес магазина. И вносим информацию.

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

Данное поле можно заполнить после разговора с покупателем.

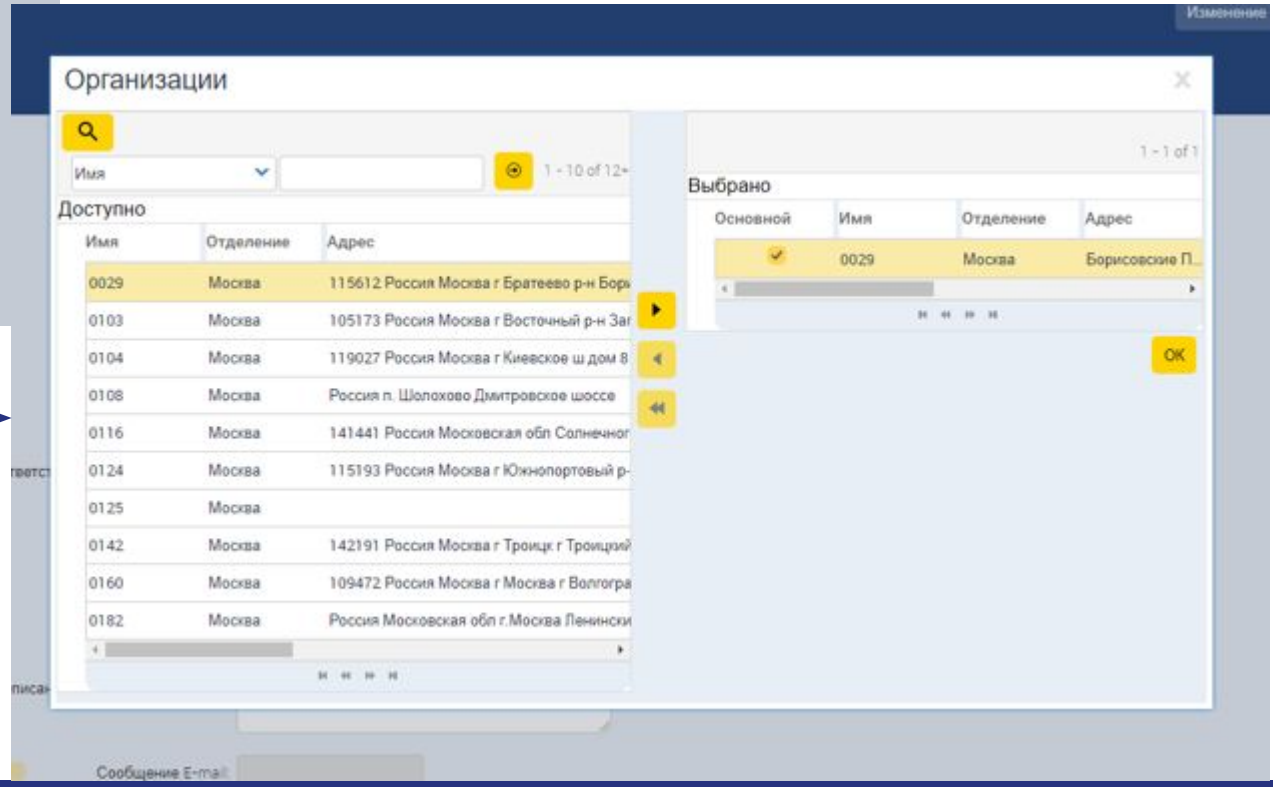
# ВАЖНО!!!



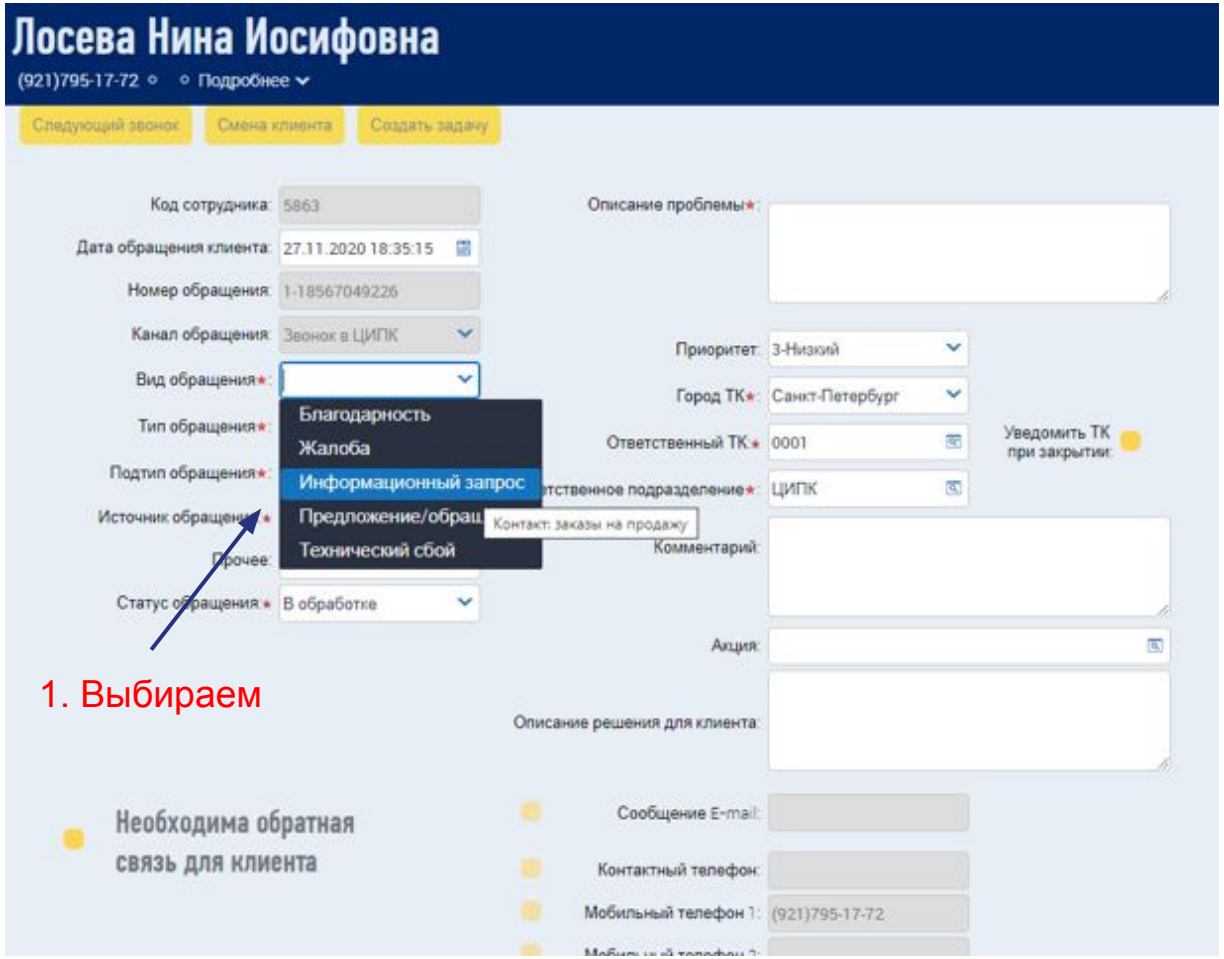

Нажать

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

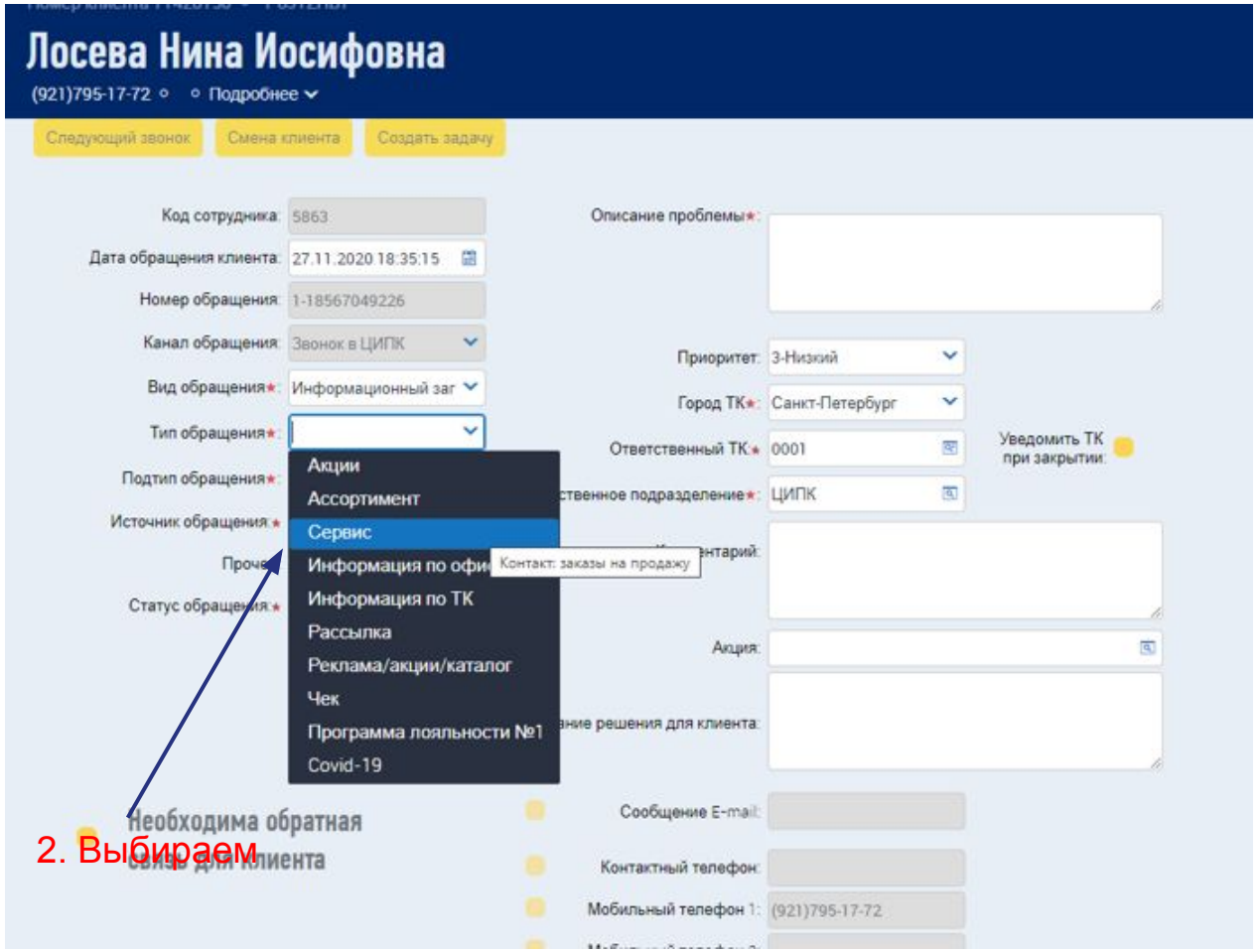
2. Нажав на стрелку, ЦИПК пропадет. В списке останется один ТК.



# ВИД ОБРАЩЕНИЯ

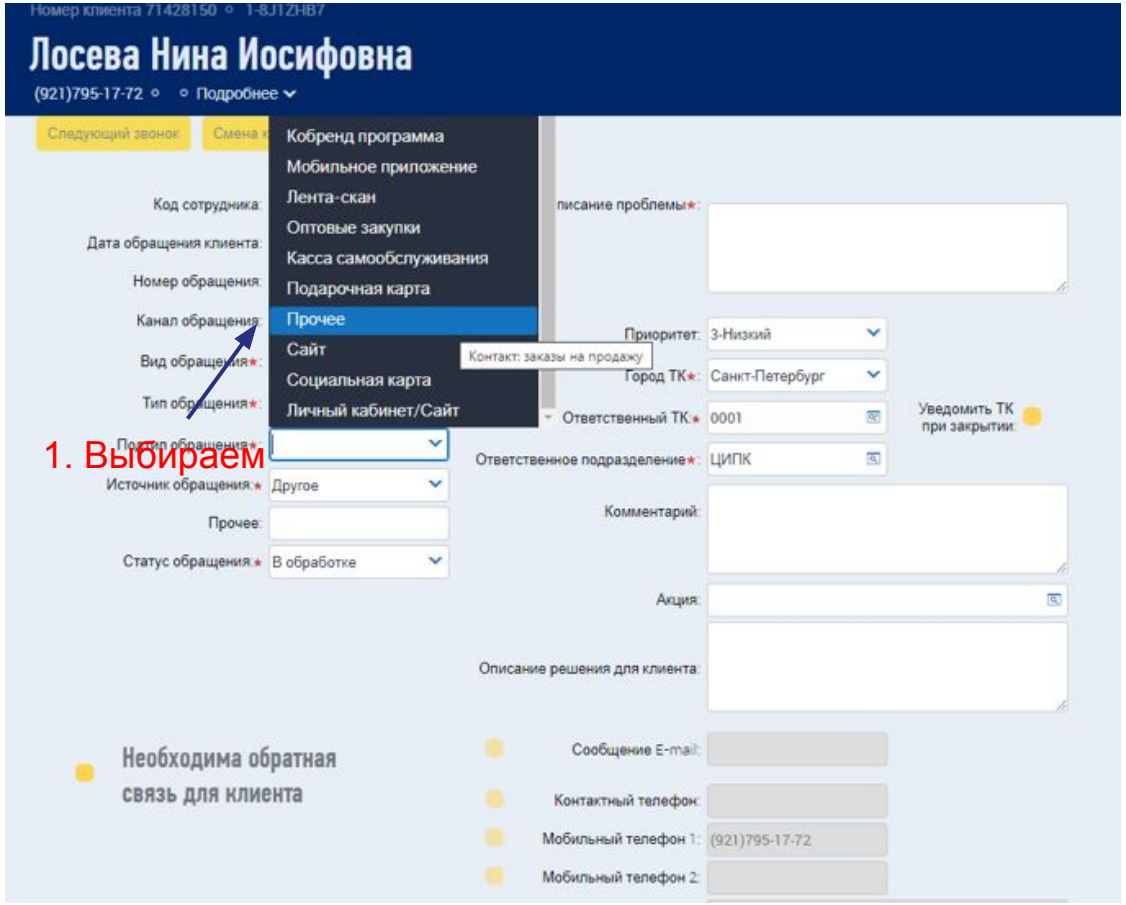



# ТИП ОБРАЩЕНИЯ



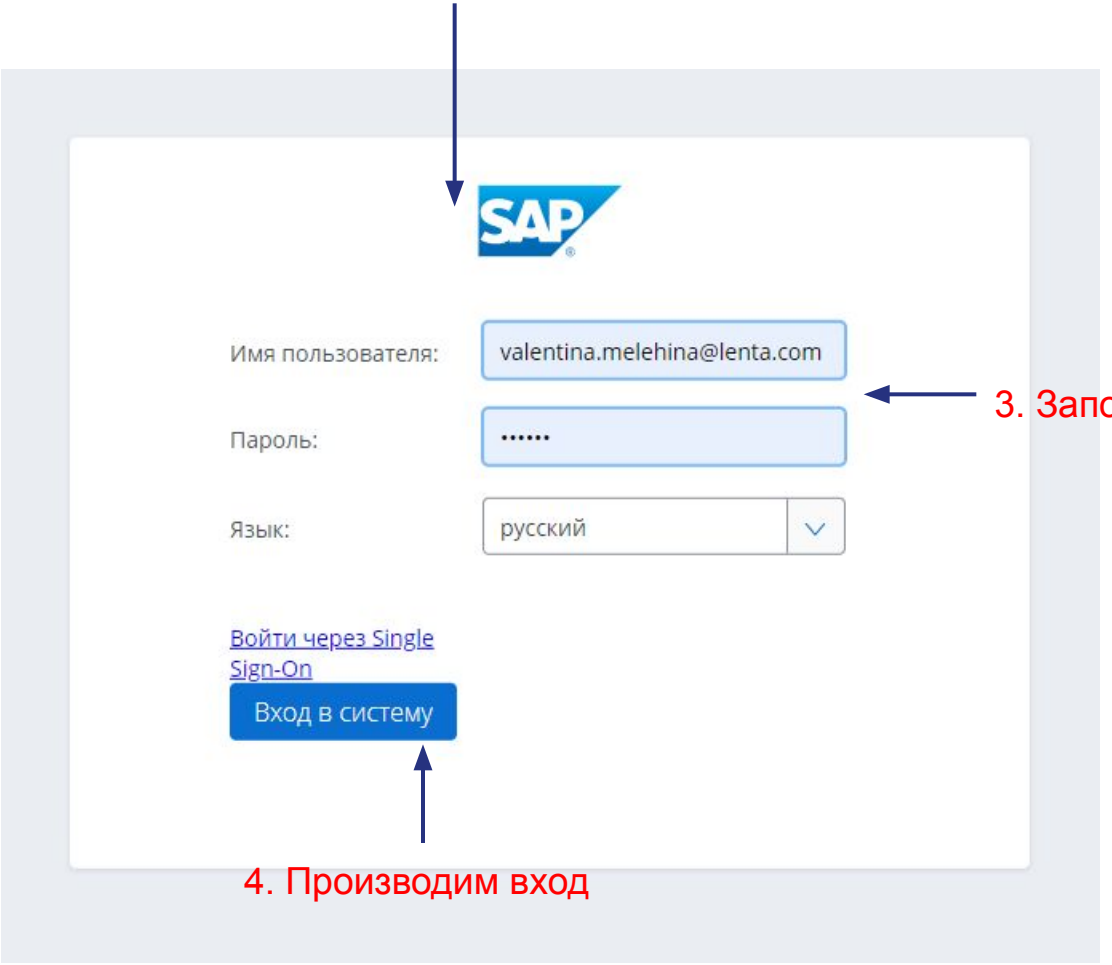
# ПОДТИП ОБРАЩЕНИЯ

Имя, уточните, пожалуйста, номер заказа.
Клиент…
Я сейчас уточню для Вас информацию. Оставайтесь, пожалуйста, на линии




1. Выбираем

2. Открываем



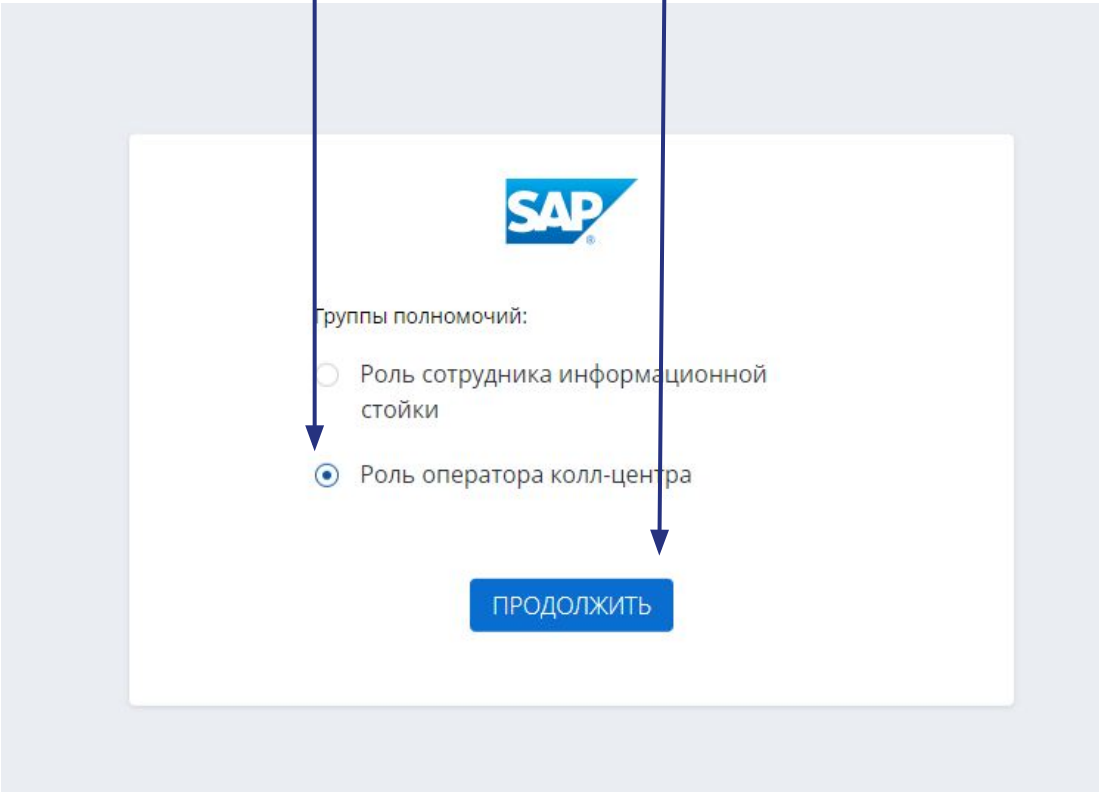

3. Заполняем

4. Производим вход

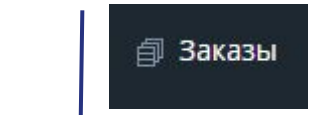
# E-COM

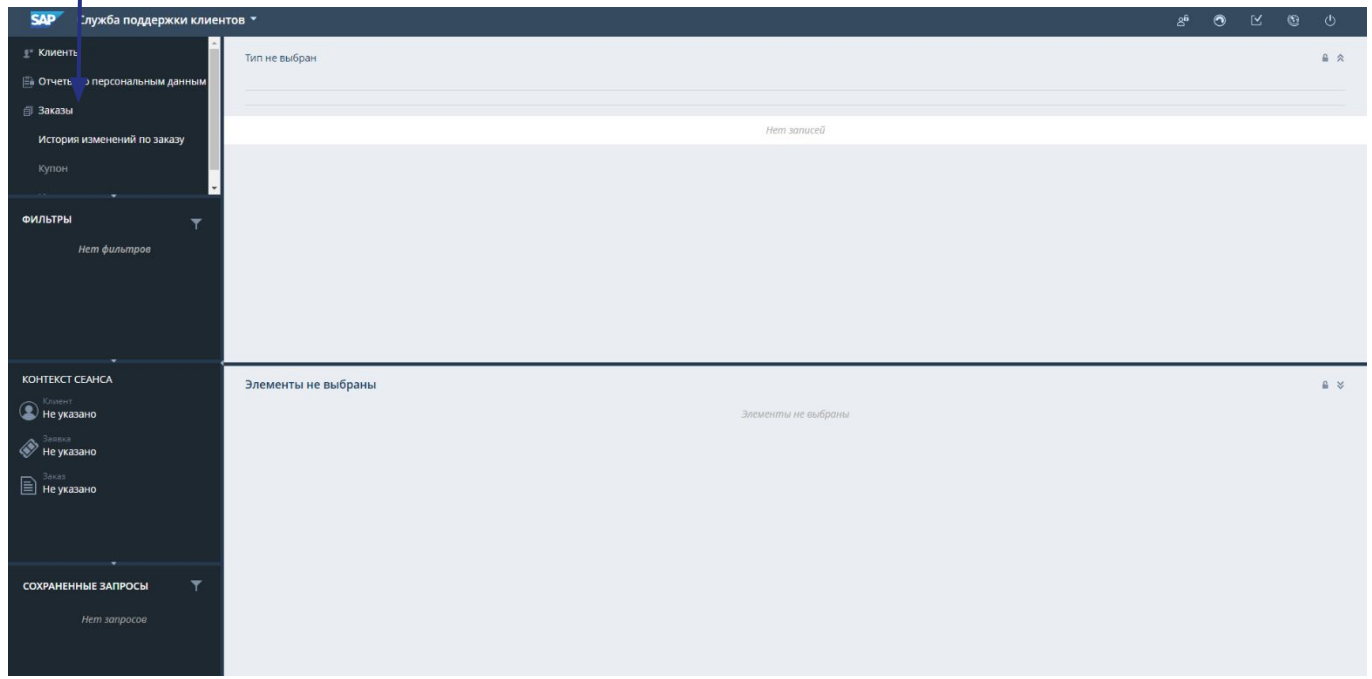
1. Выбираем

2. Нажимаем




3. Выбираем

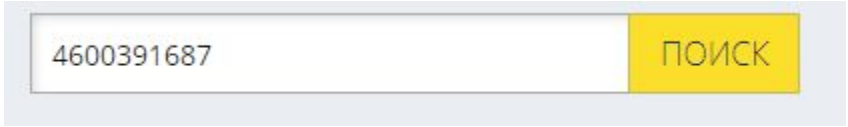


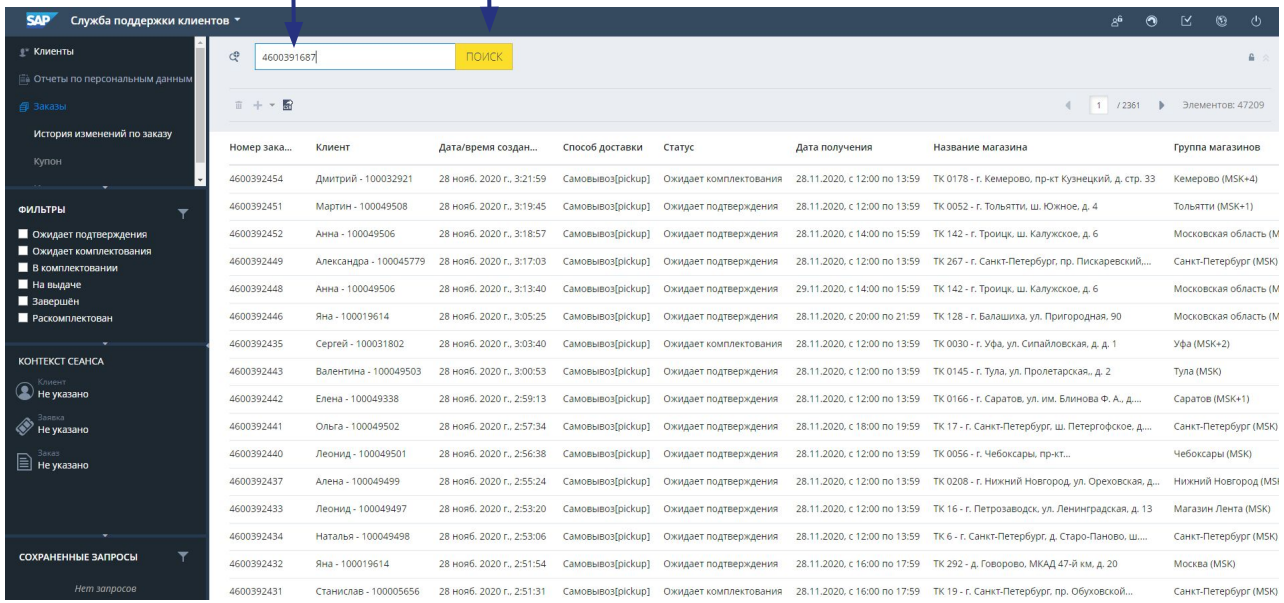



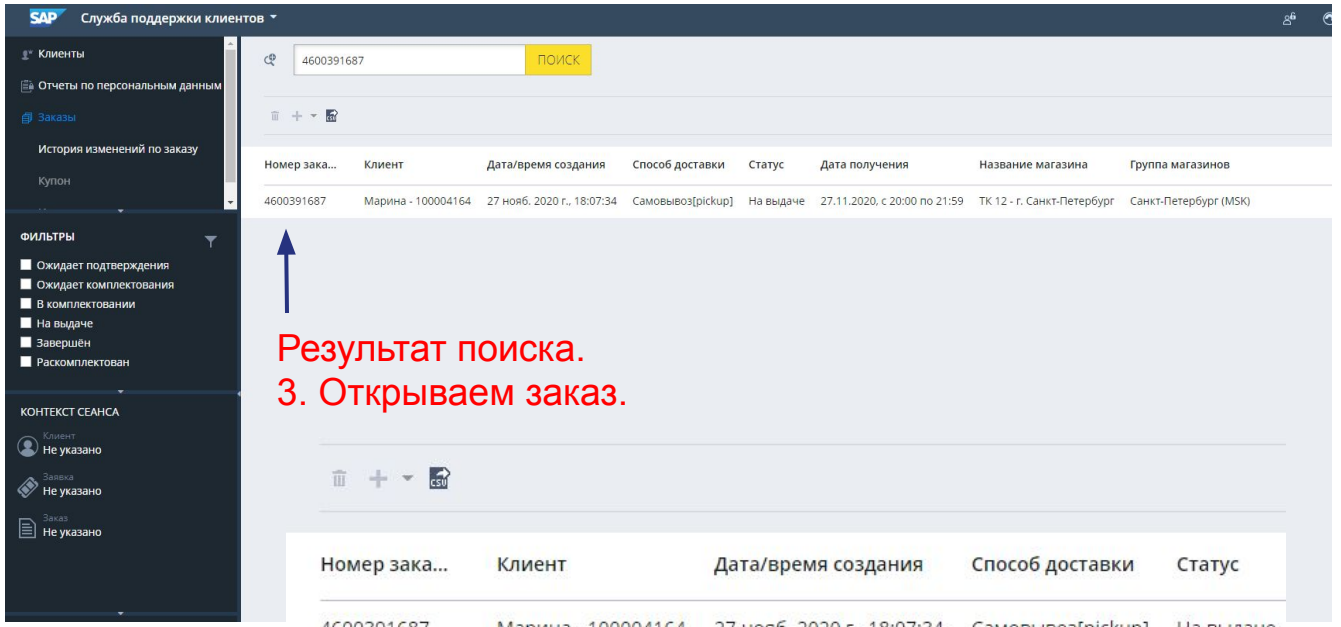
# E-COM

1. Вводим номер заказа

2. Нажимаем

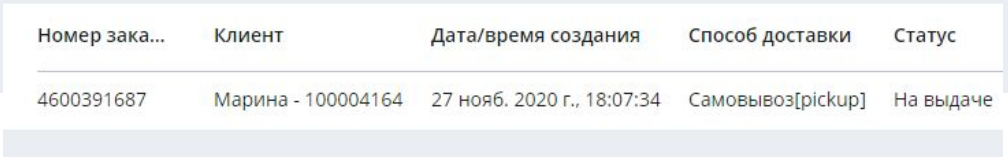



Результат поиска.

3. Открываем заказ.



E-COM

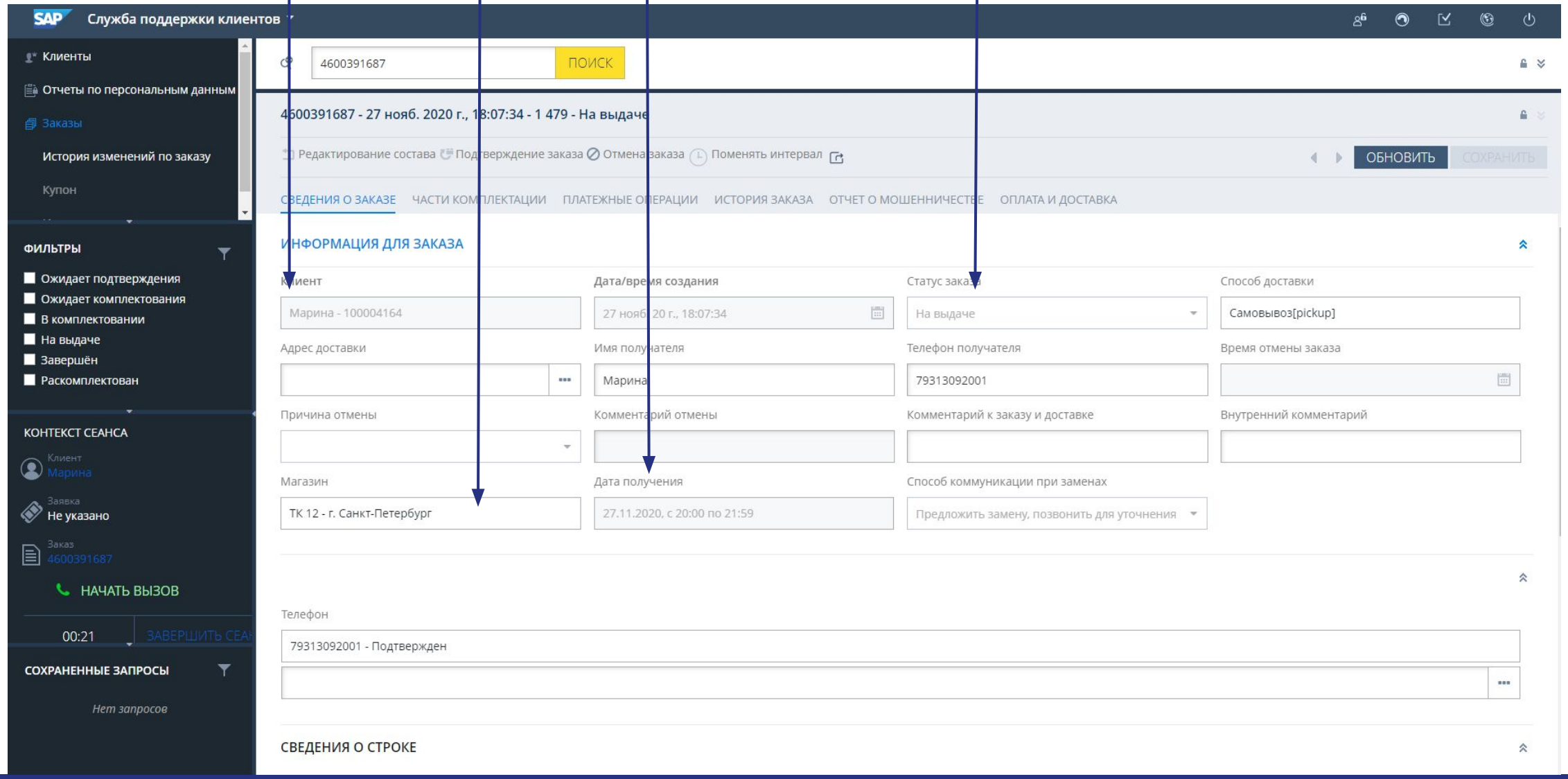
# Сверяем данные по клиенту

Клиент

Адрес магазина

Дата получения

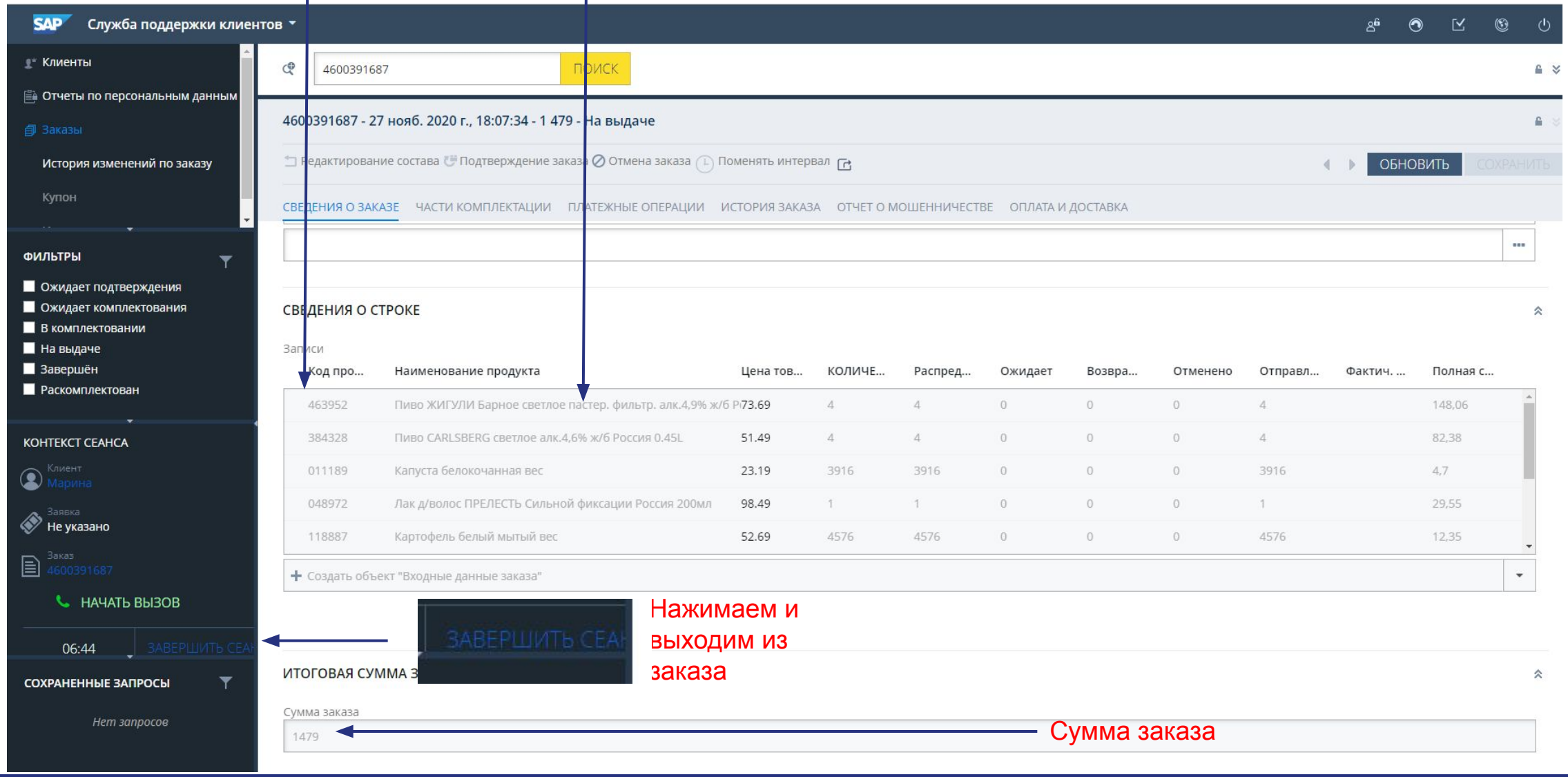
Статус заказа



# Сверяем данные по клиенту

Сап код товара

Наименование товаров




Нажимаем и выходим из заказа

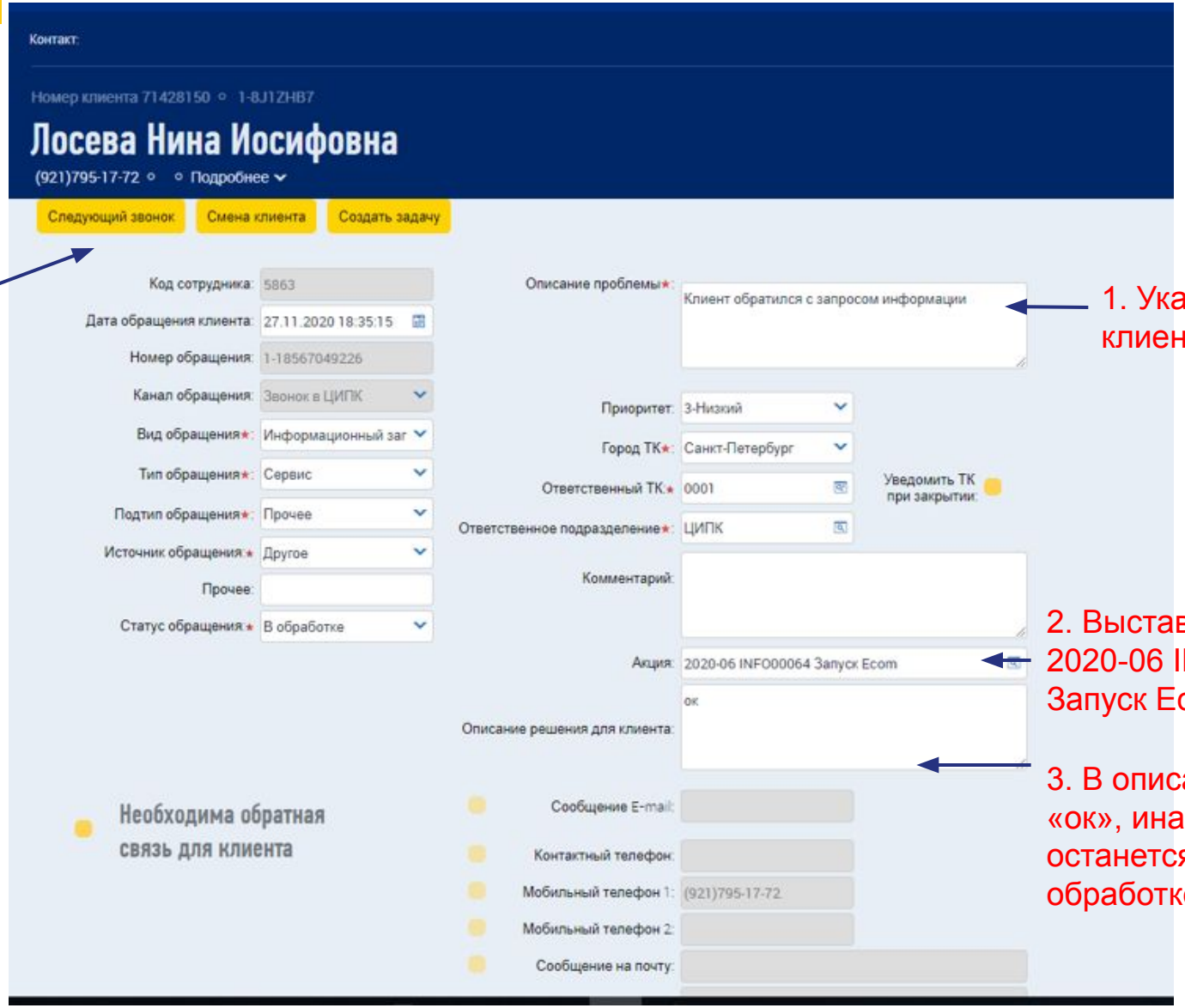
Сумма заказа

# 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»




1. Указываем запрос клиента

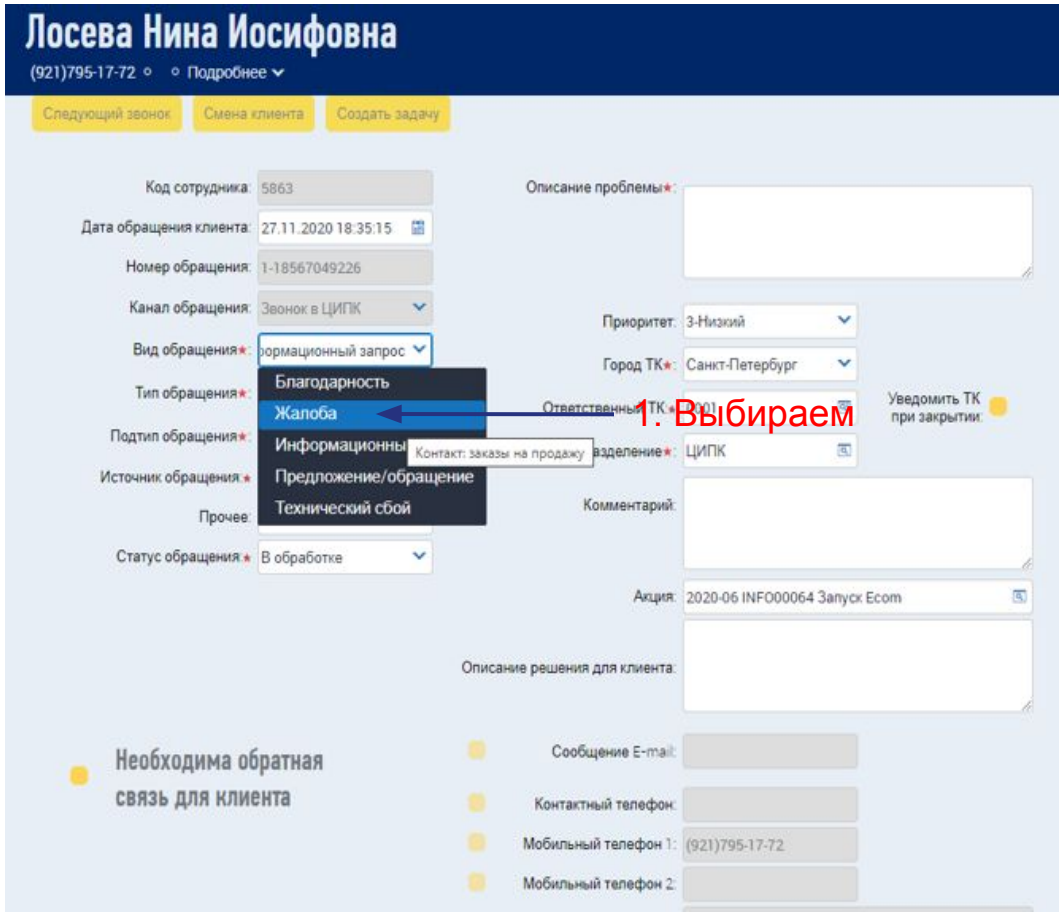
2. Выставляем Акцию 2020-06 INFO00064 Запуск Ecom

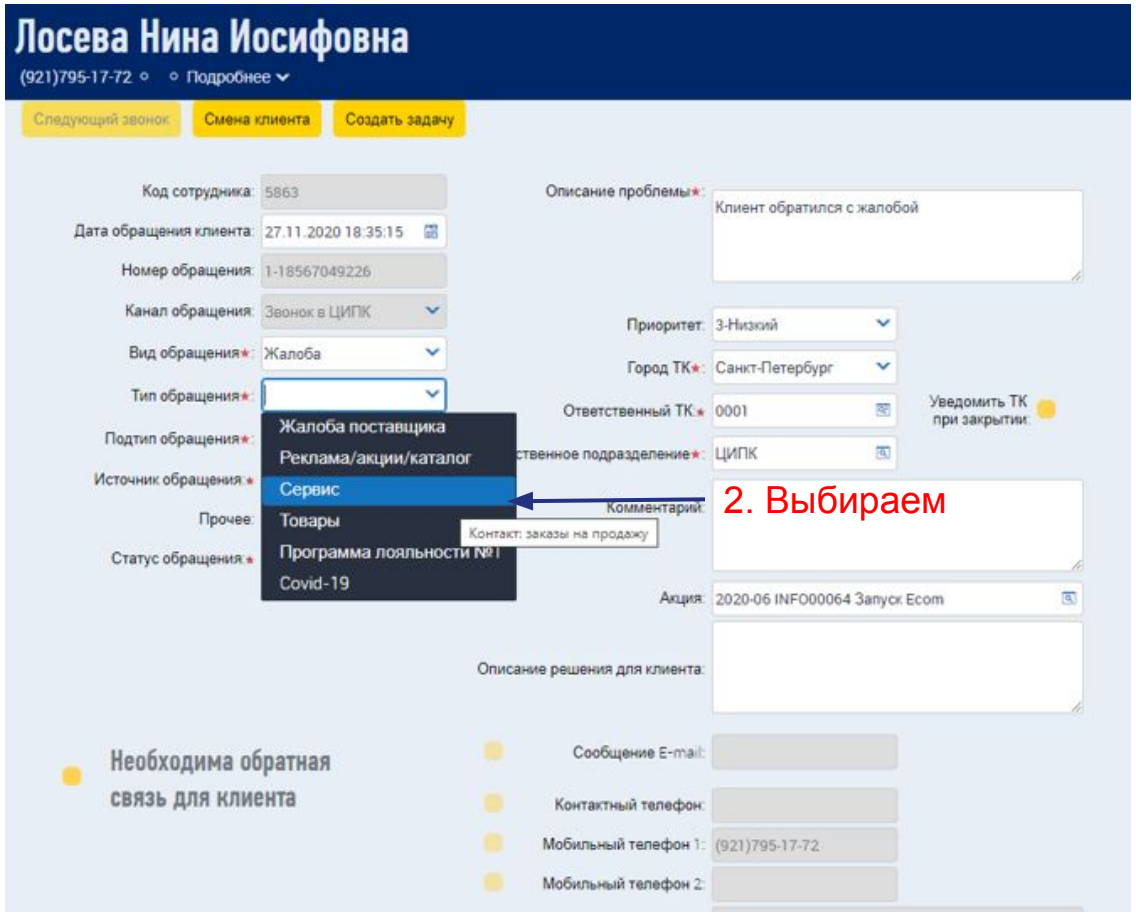
3. В описание ставим «ок», иначе заказ останется в статусе «в обработке»

# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ E-COM

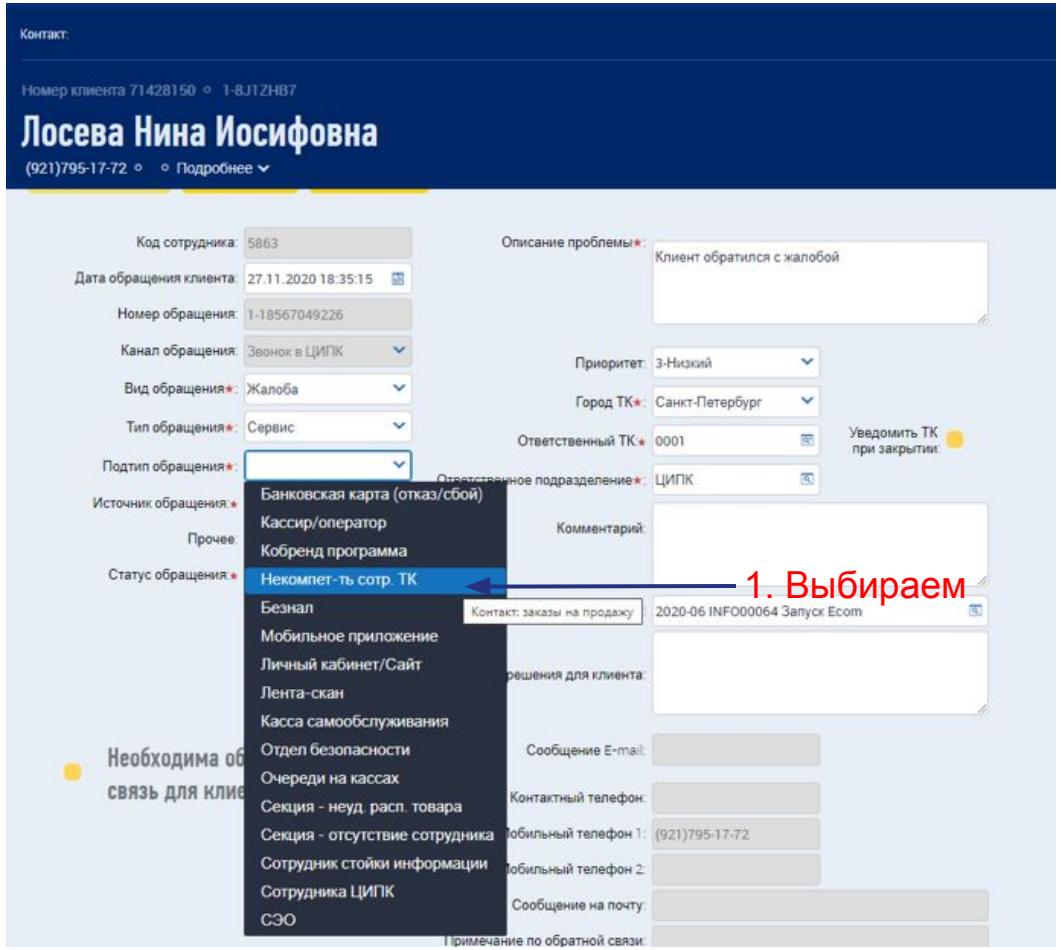
**Мне не положили в заказ подгузники, что делать? Я за них заплатила!**

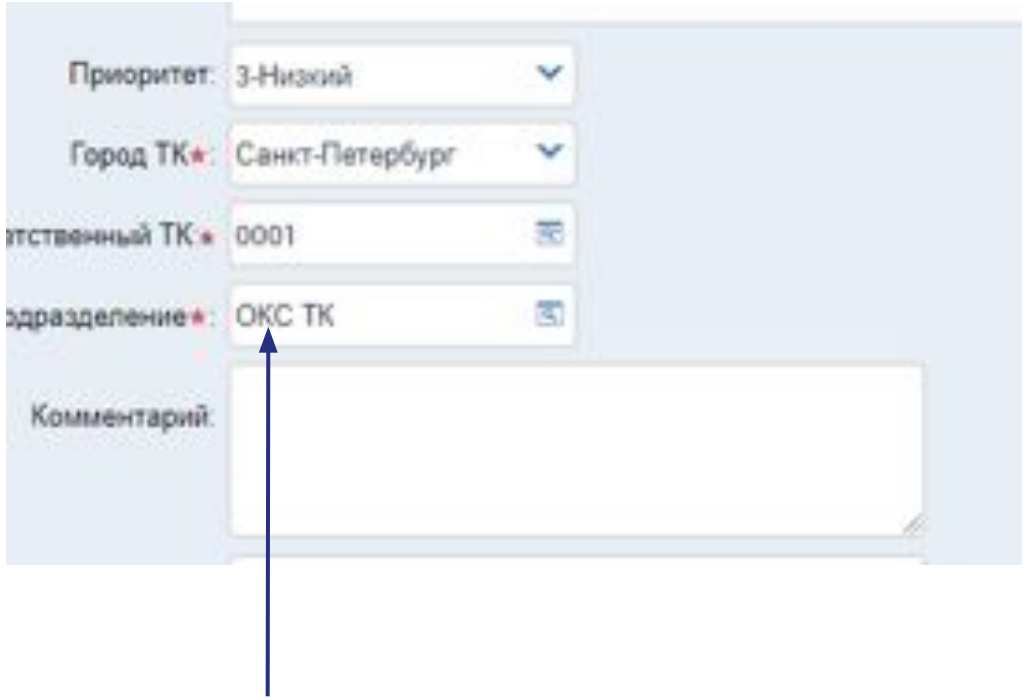
Предварительно выбираем город и адрес магазина, где была совершена покупка.



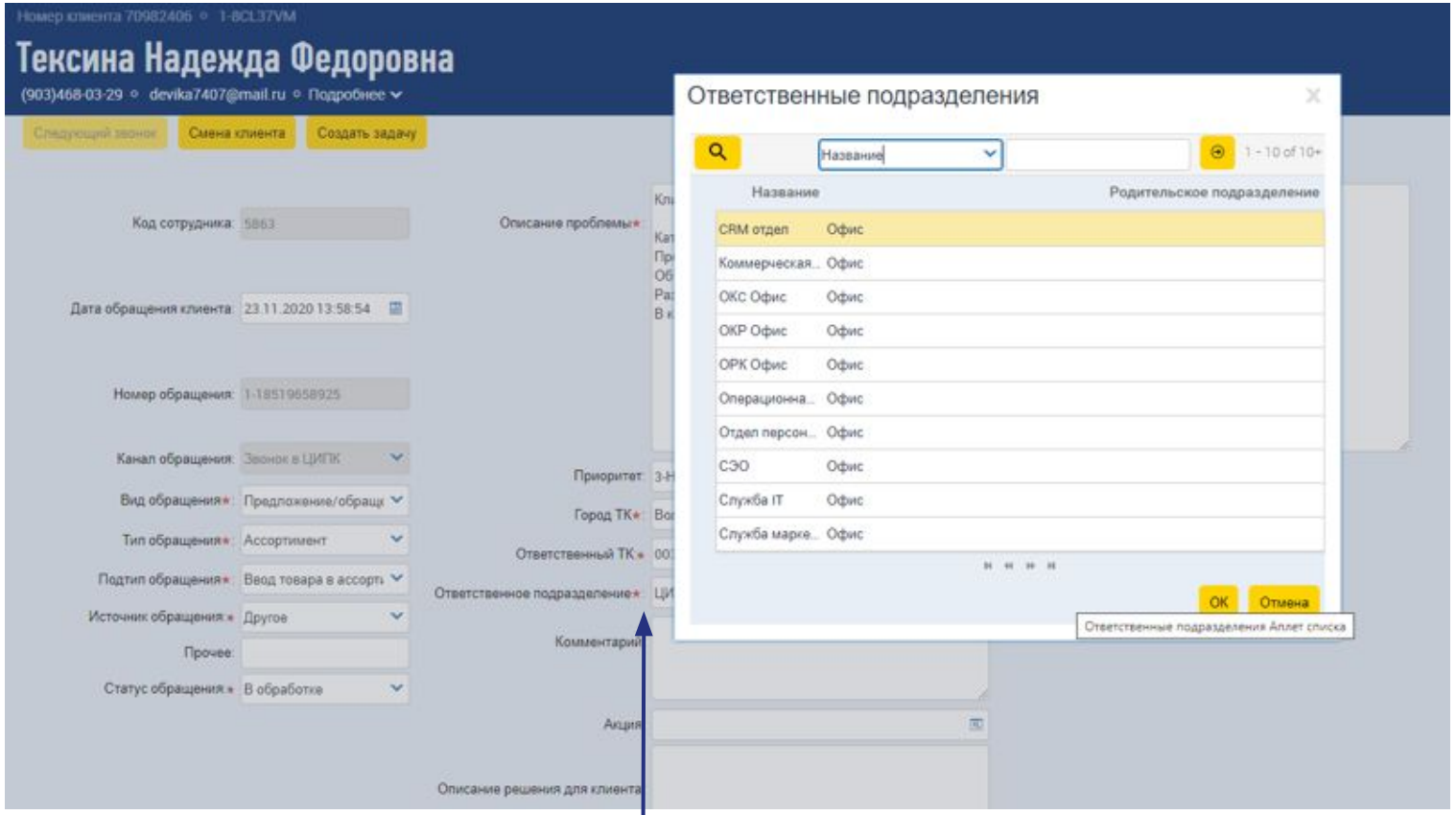
# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ E-COM



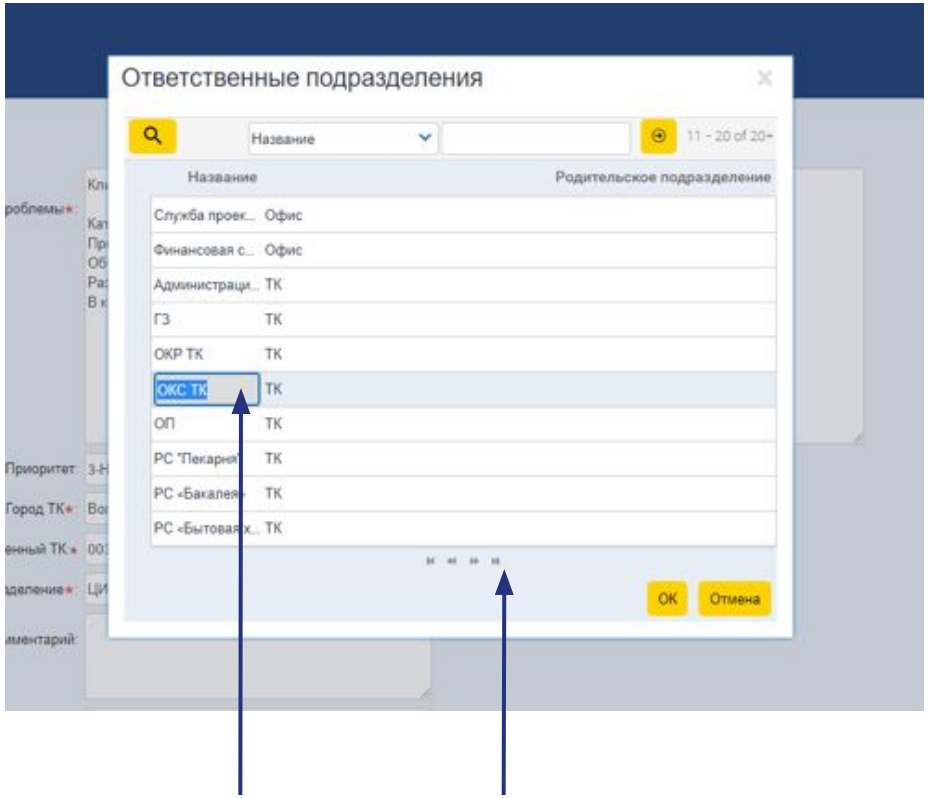




2. Выбираем ответственное подразделение

**ВАЖНО**



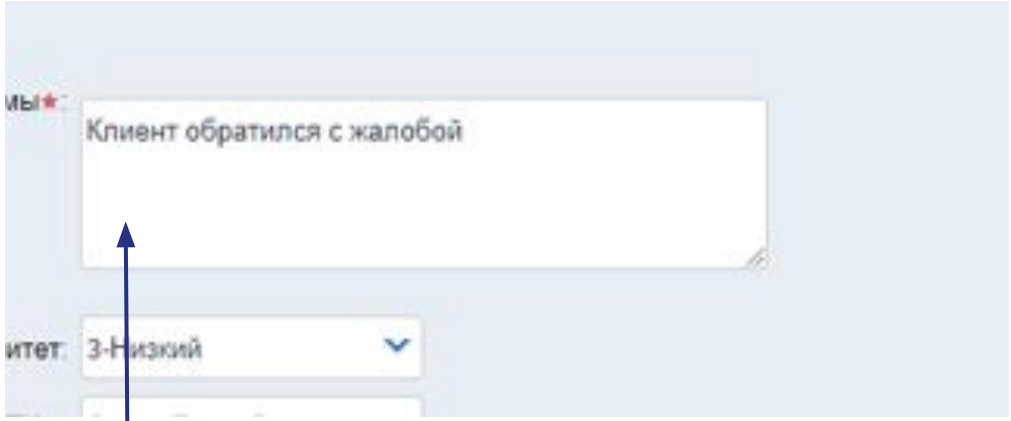

1. Выбираем ответственное подразделение




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

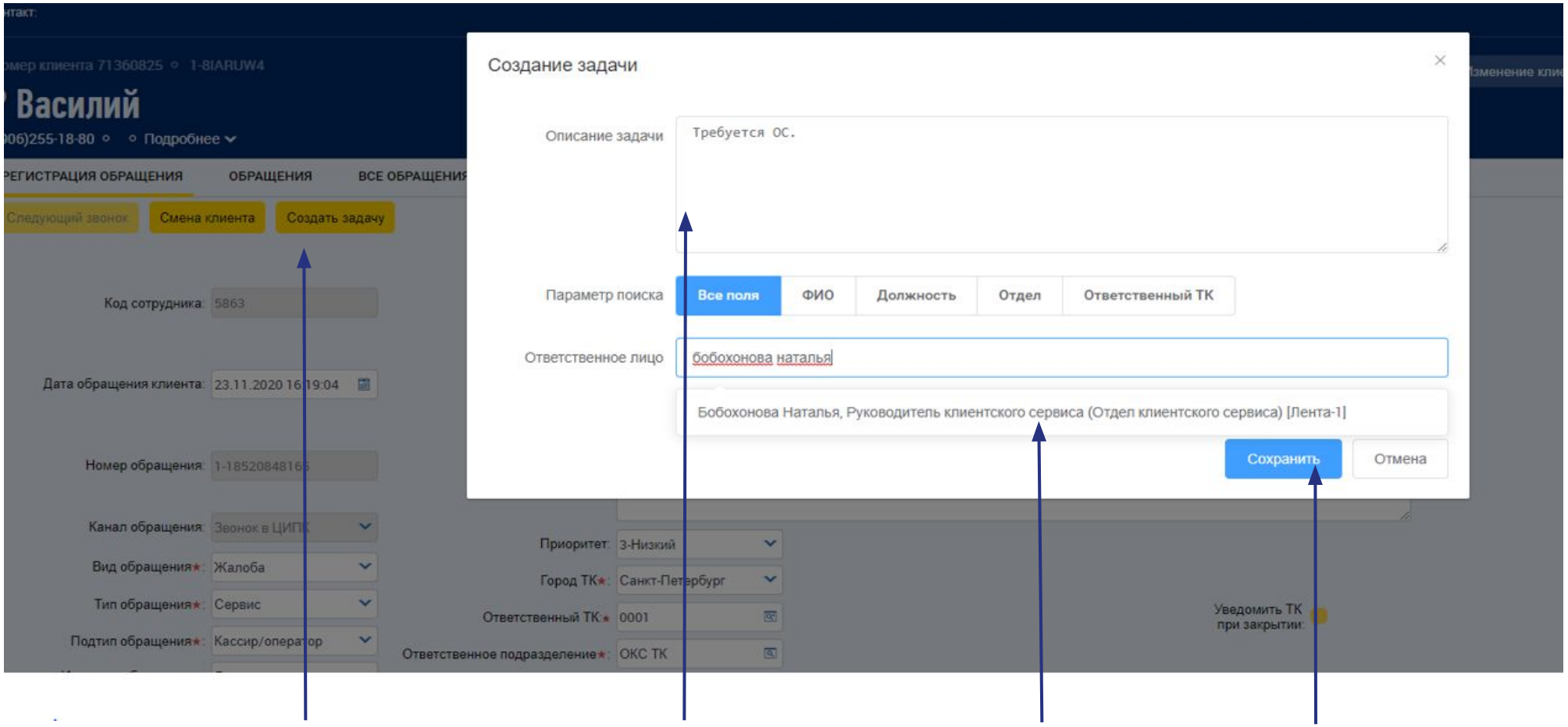
# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ E-COM ТК

**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)?**




Вносим информацию

# СОЗДАТЬ ЗАДАЧУ



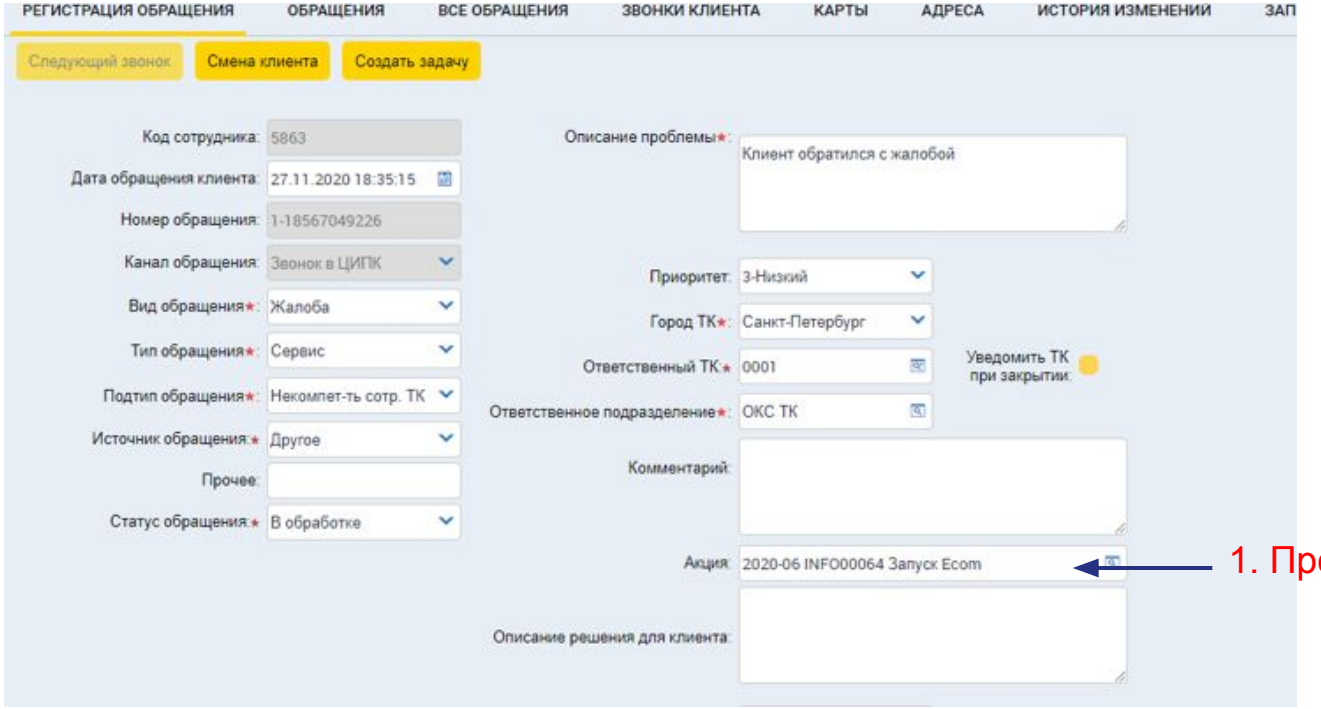

1. Нажимаем

2. Указываем действие по обратной связи

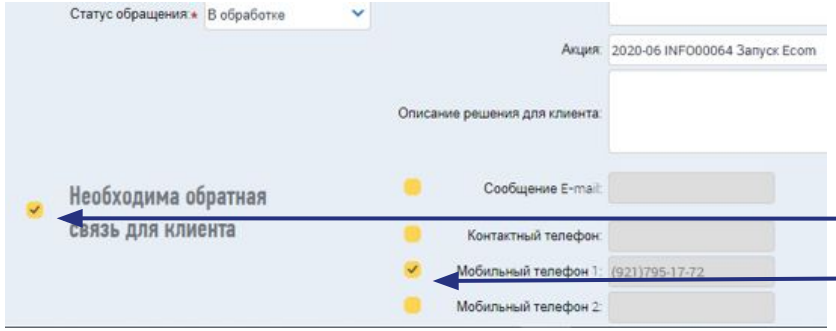
3. Создаем задачу на РКС

4. Сохраняем

# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ E-COM ТК




1. Проставляем Акцию




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

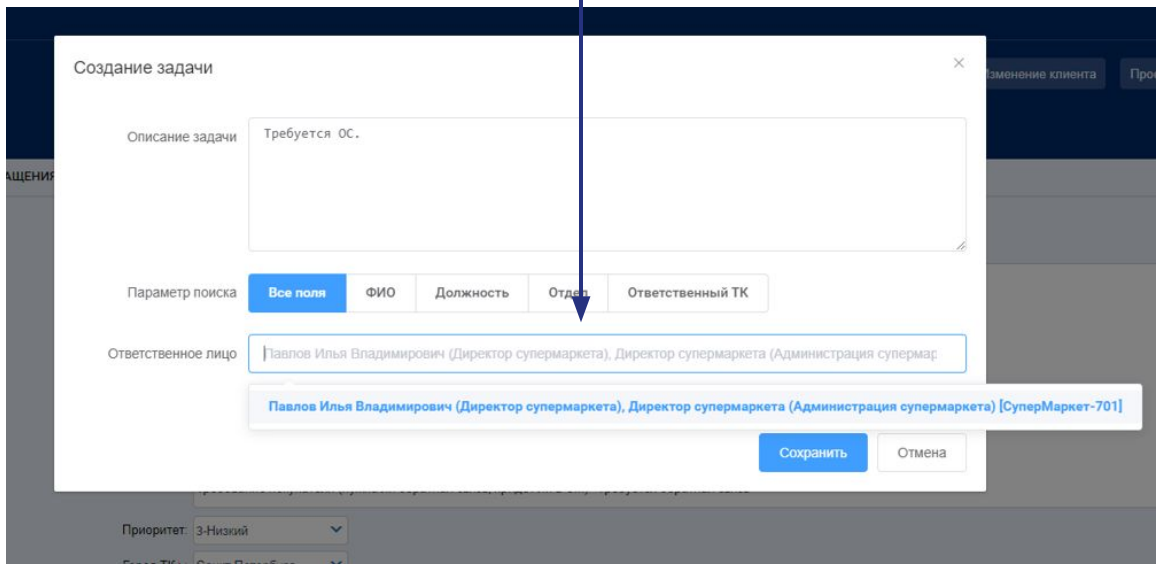
# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ E-COM СМ

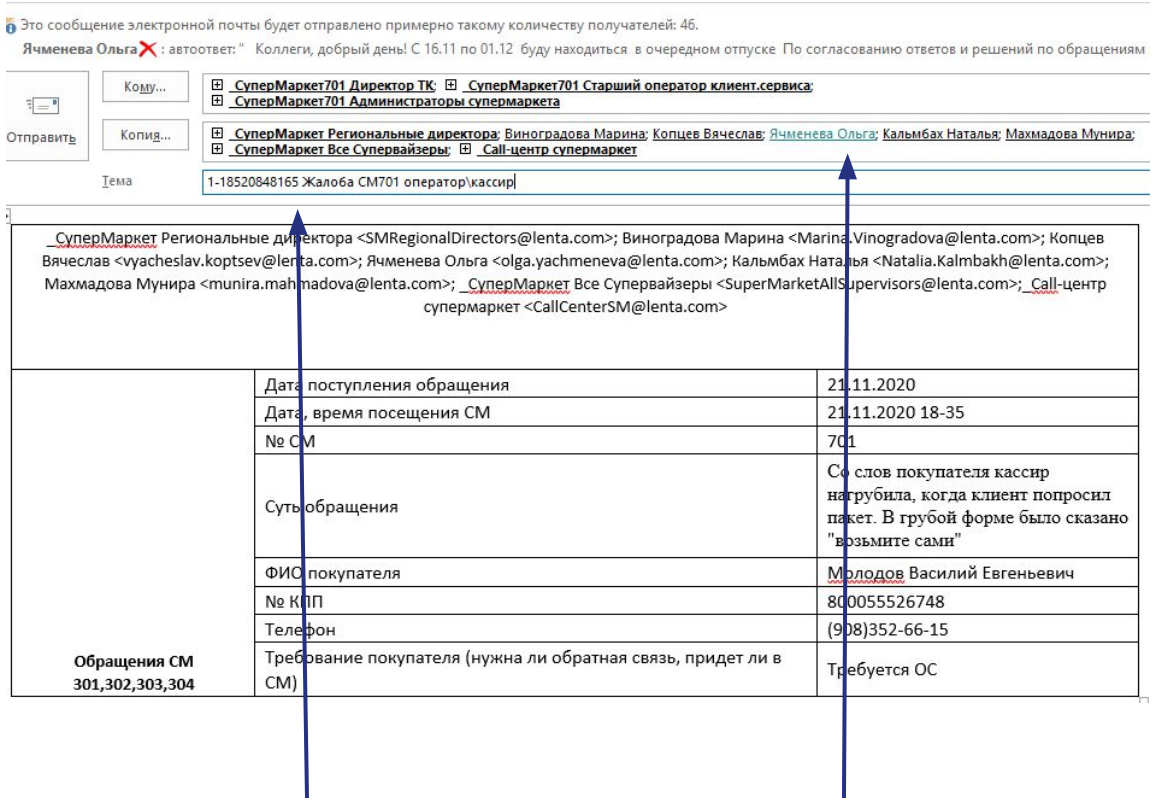
Обращение на СМ →

↓

Создаем задачу на директора СМ

↓




Обязательно указать номер обращения 1-18520848165

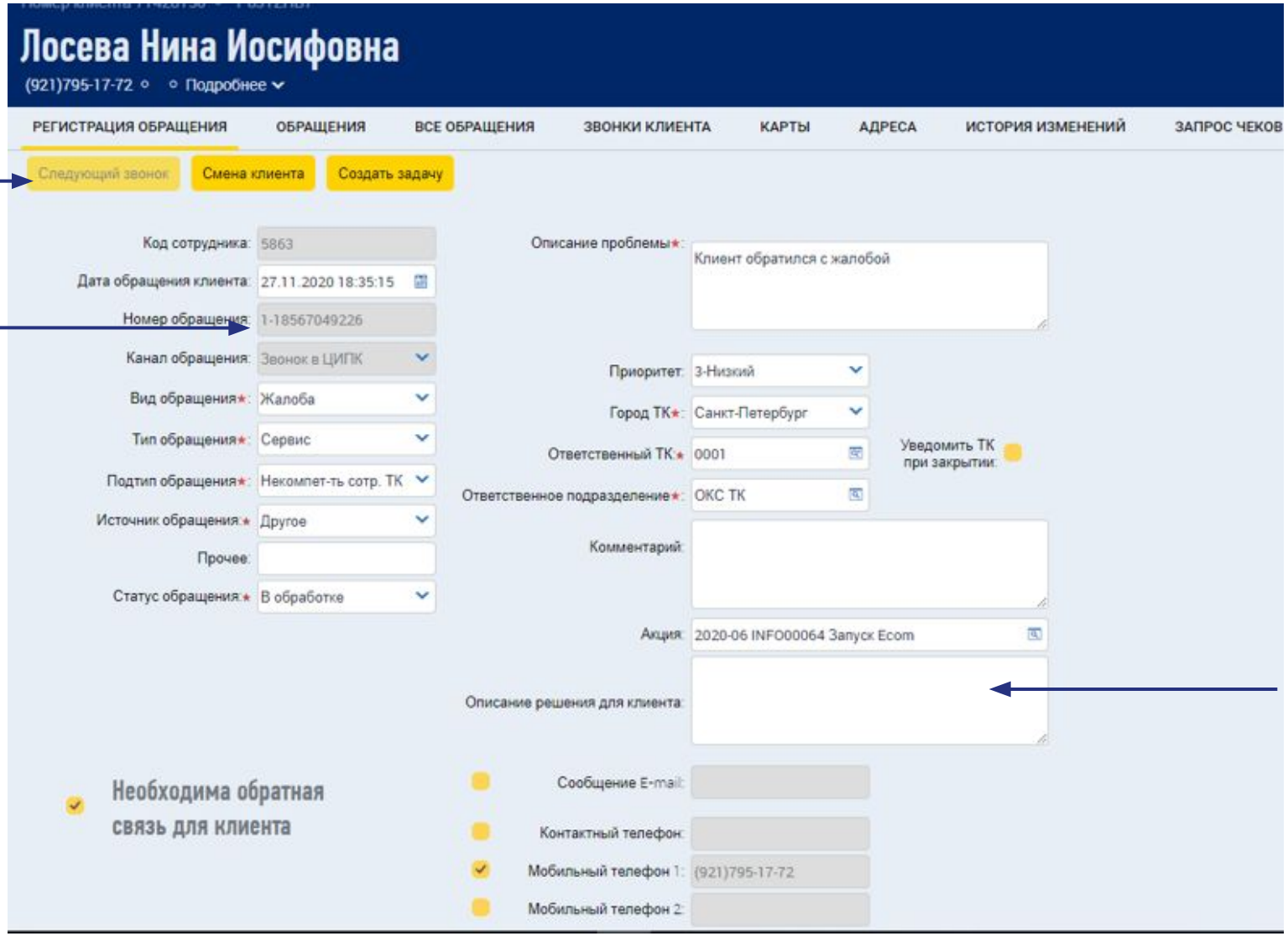
И в копию выставить всех ответственных по СМ

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

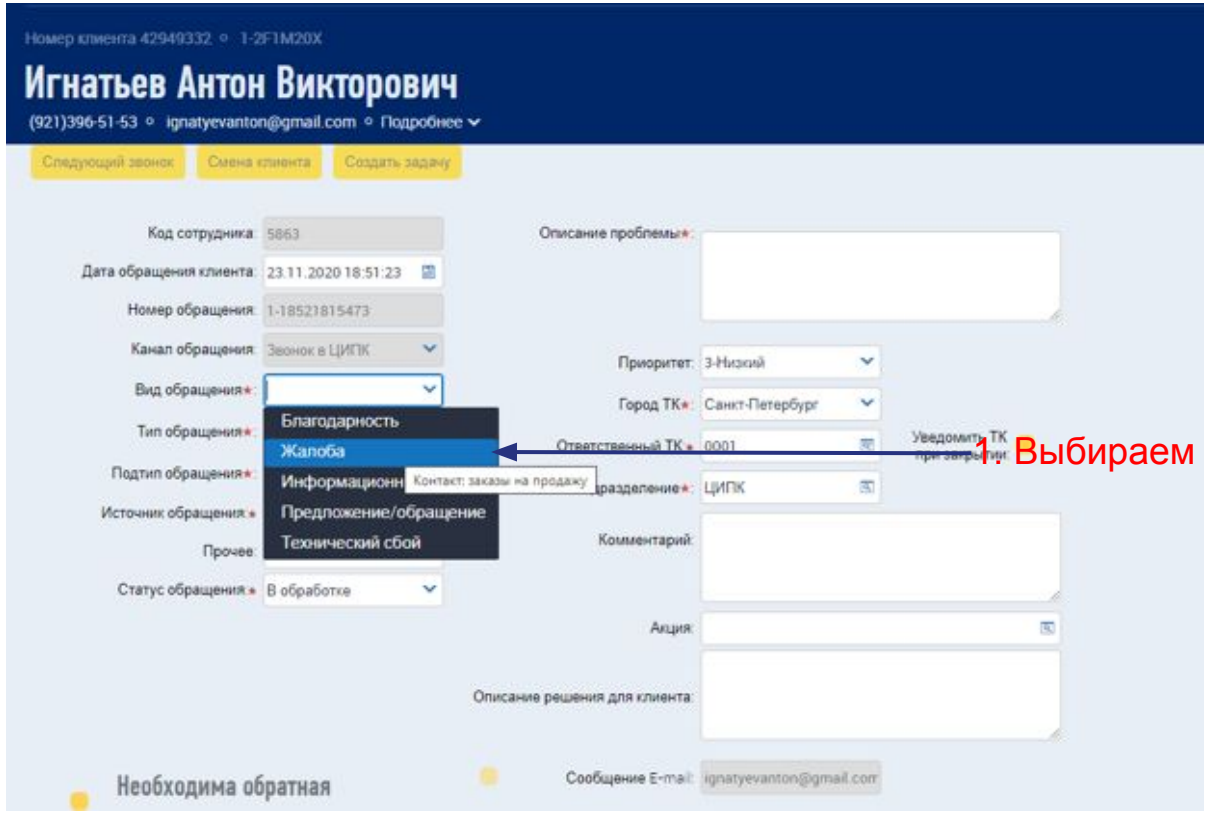


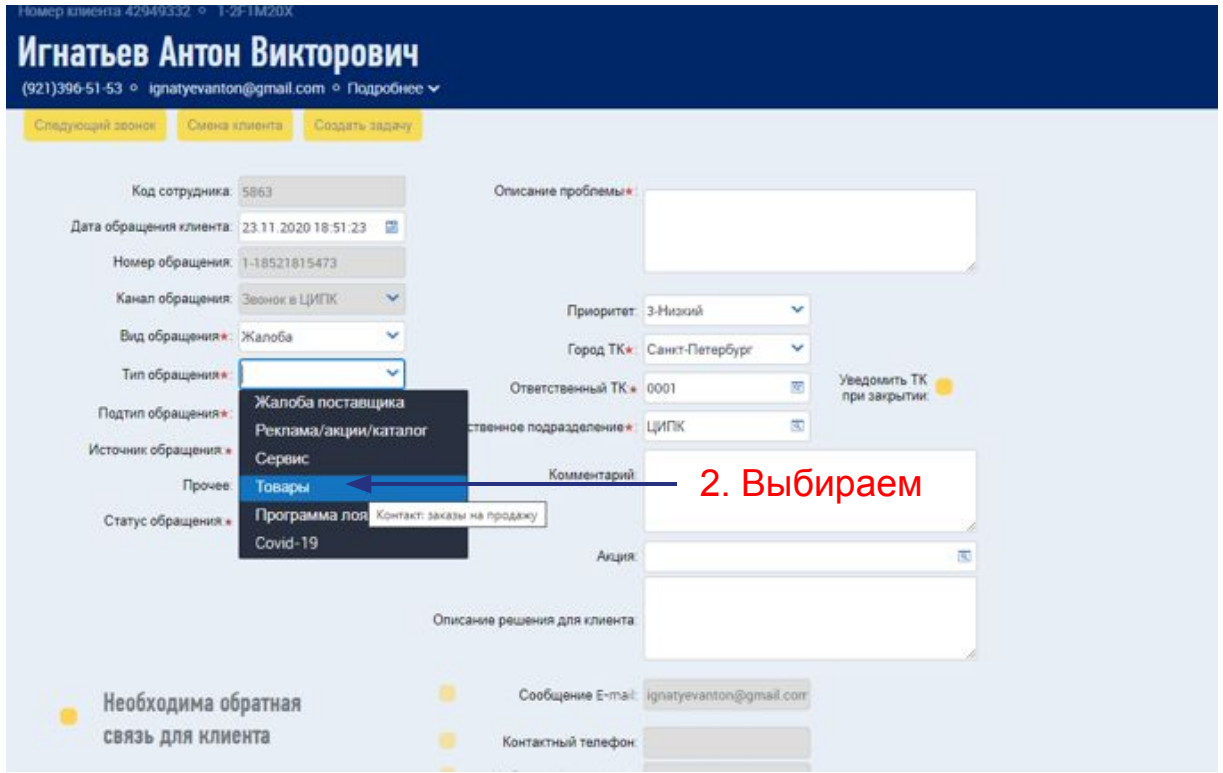

1. Оставляем поле «Описание решения» пустым «ОК» не ставим!

# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ НА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР

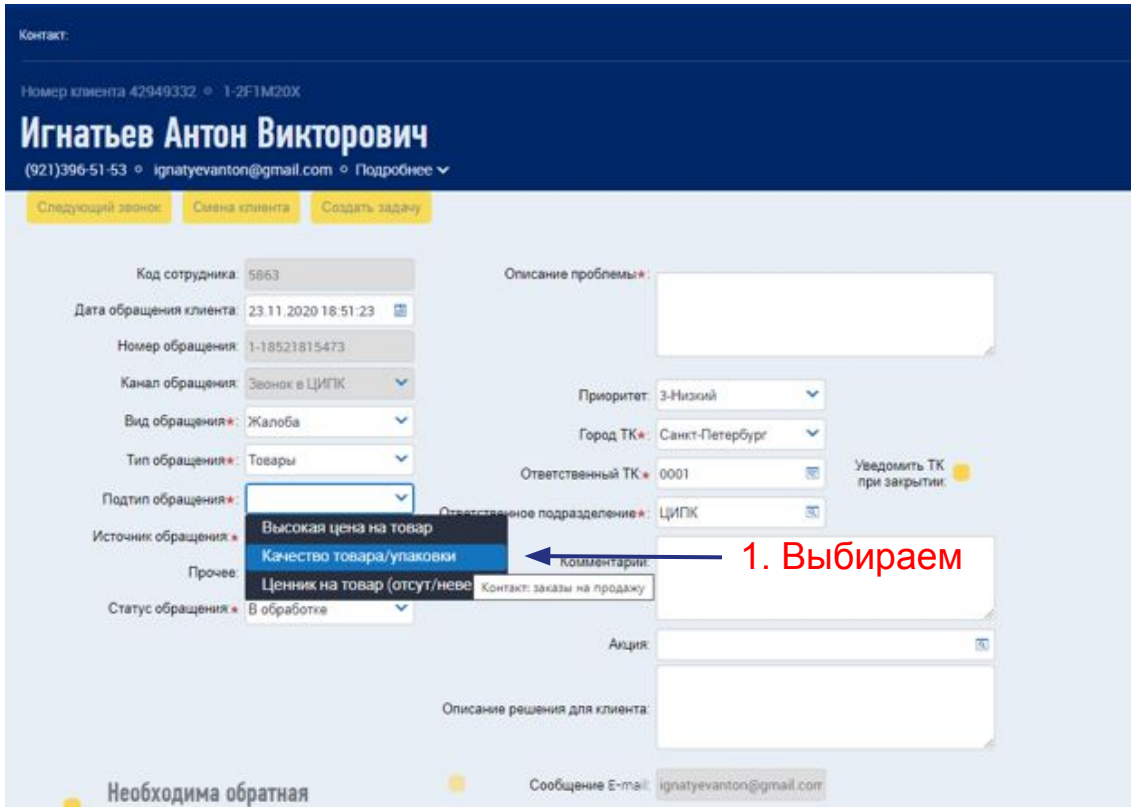
**Мне положили форель, она испорчена! Пакет открыл только дома!**

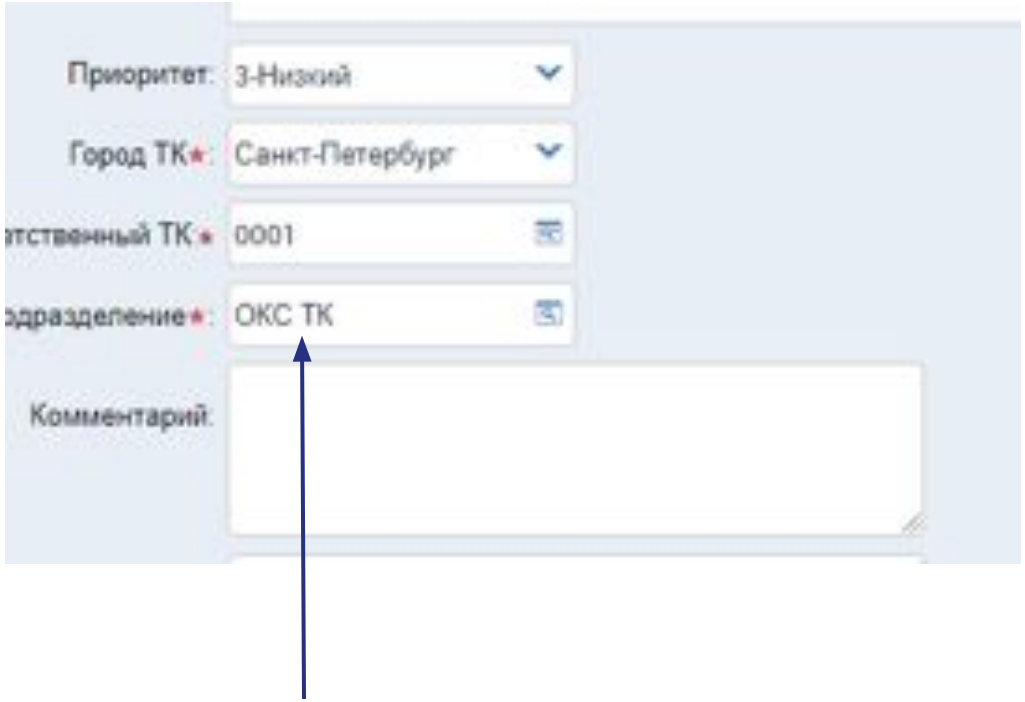
Предварительно выбираем город и адрес магазина, где был приобретен товар.



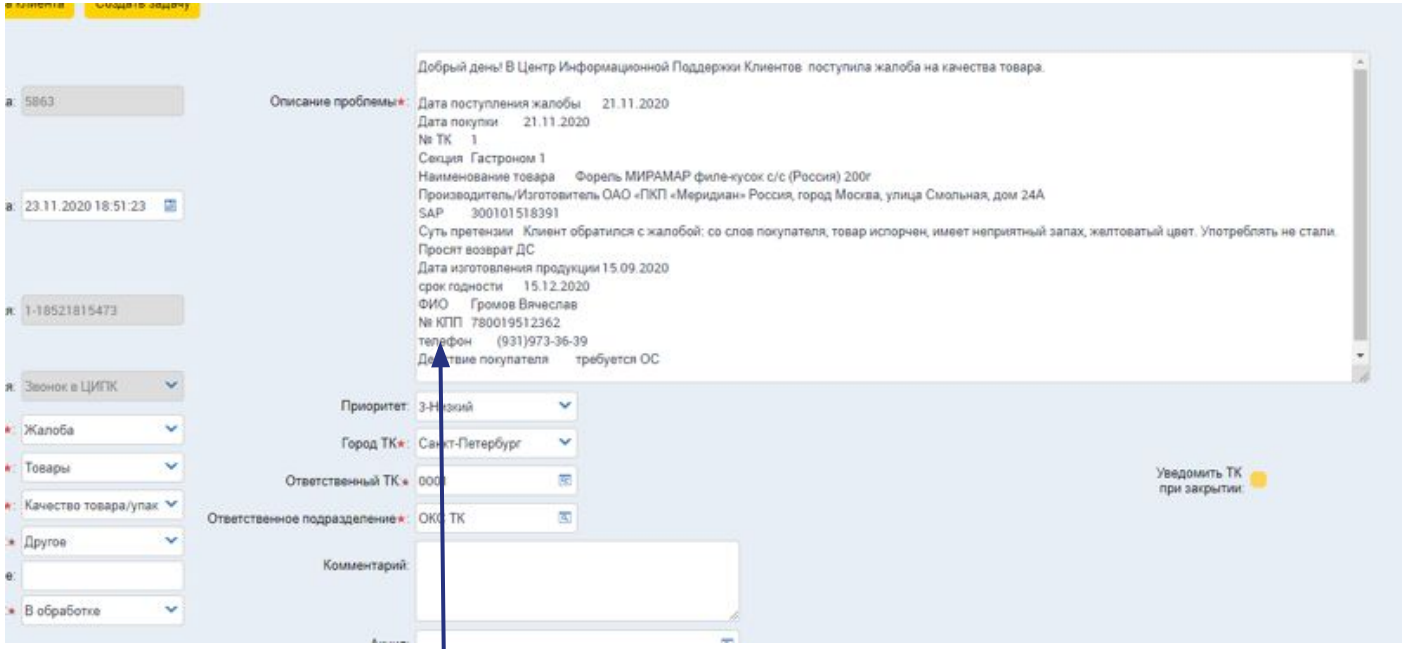



# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ НА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР

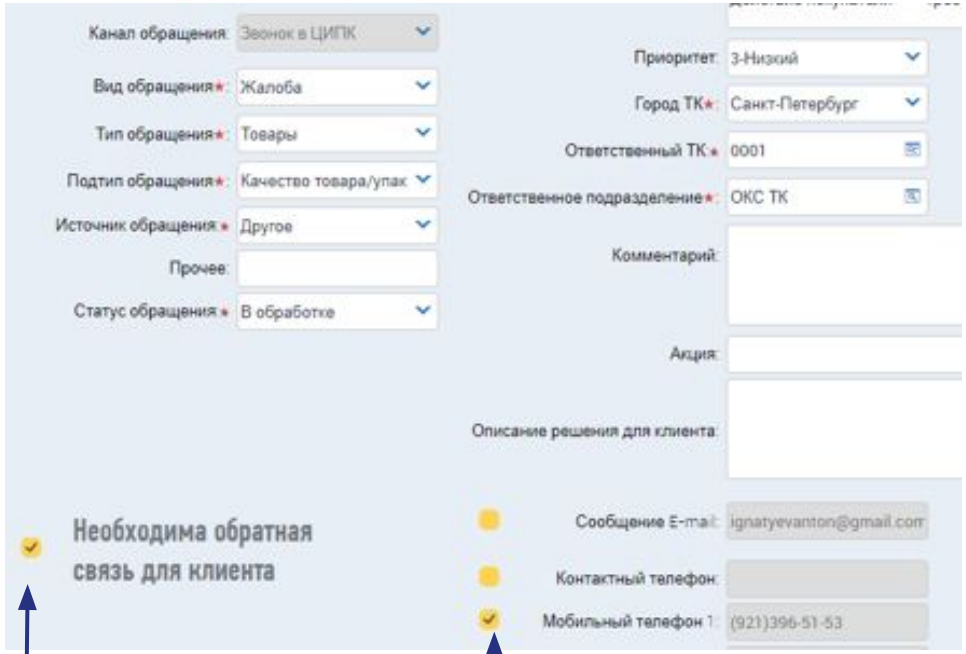


# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ НА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР




1. Заполняем таблицу и вносим в описании проблемы

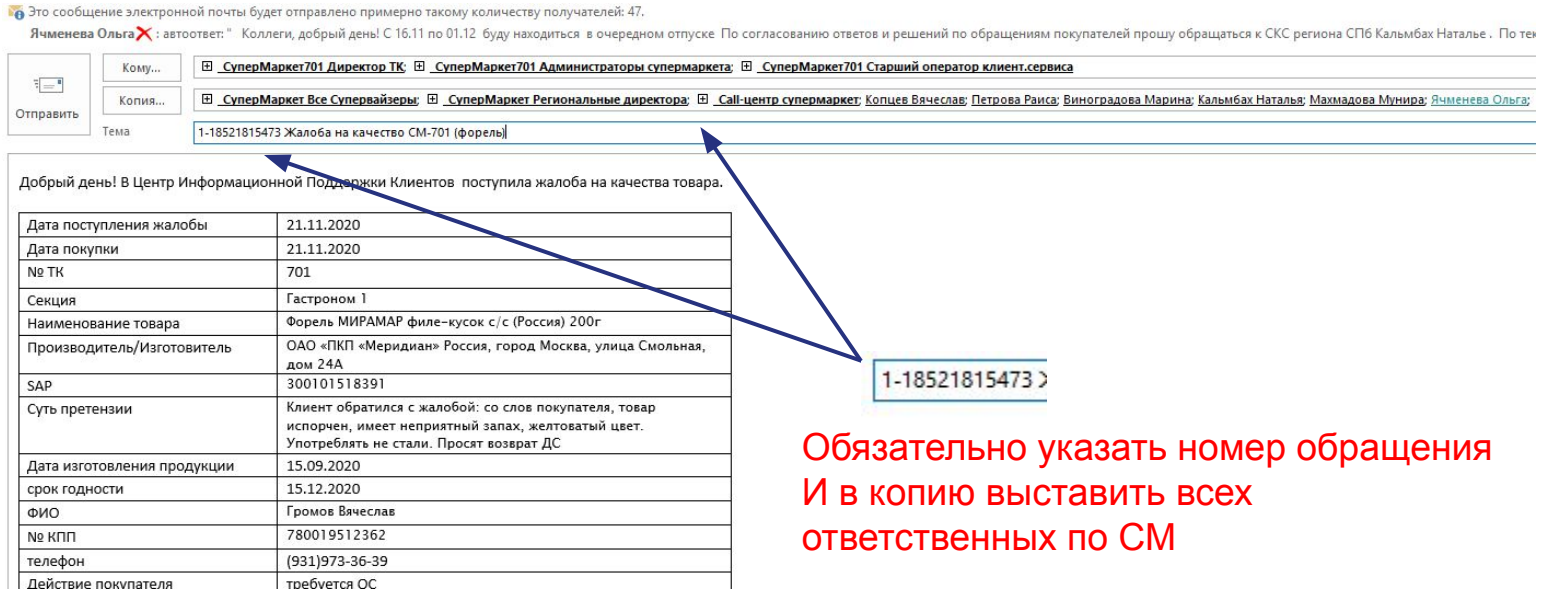



2. Выбираем канал для обратной связи (если клиенту нужна ОС)

**ВАЖНО**

Обращение на СМ

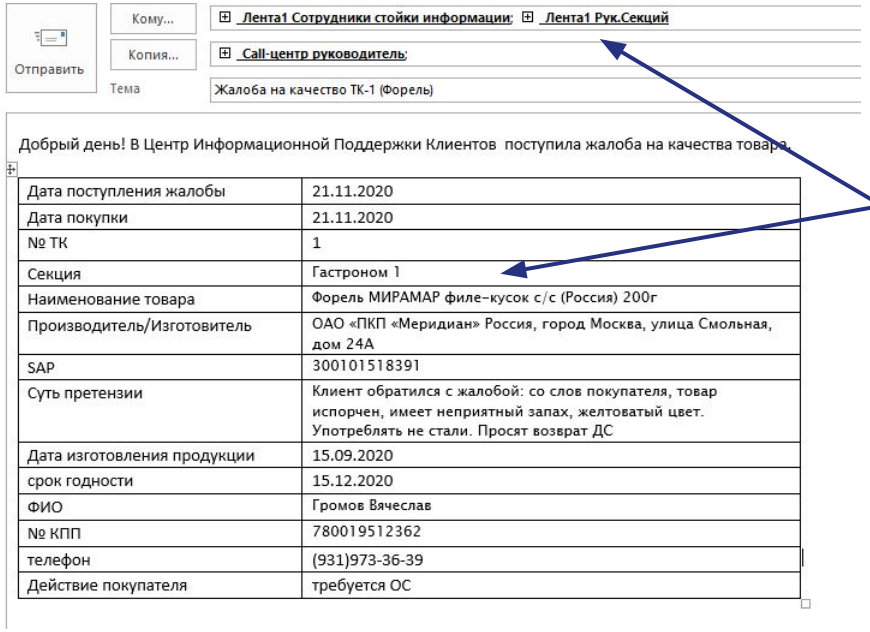
Обращение на ТК







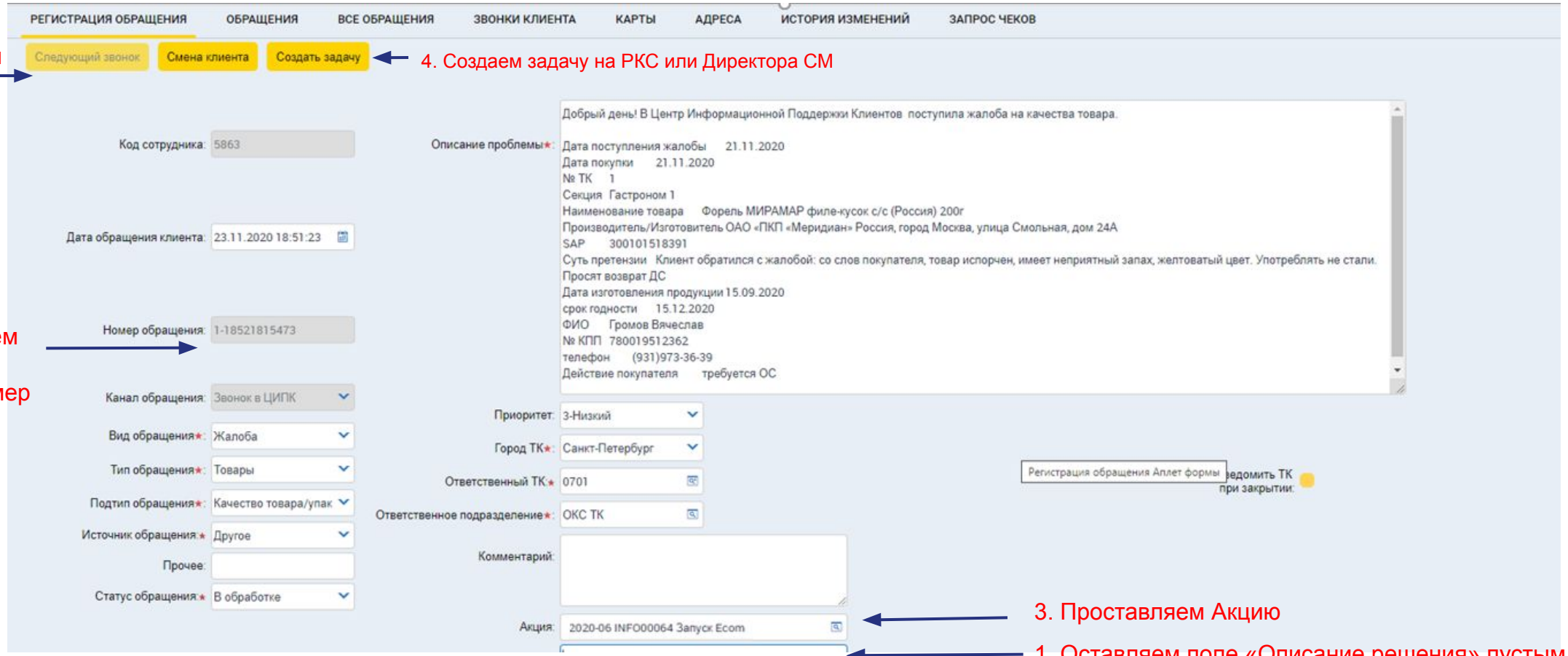
Обязательно указать номер обращения
И в копию выставить всех ответственных по СМ




Из всего списка нужно выбрать руководителя нужной секции

Обязательно дублируем информацию в письме.

# РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ НА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР




5. Нажимаем

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!

ЛЕНТА

# ЖЕЛАЕМ ПРИЯТНОЙ РАБОТЫ И ДОБРЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ!

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!