



ИНСТРУКЦИЯ ПО РЕГИСТРАЦИИ ПРЕТЕНЗИЙ В СВЯЗИ В SAP CRM

Вход в SAP CRM

Вход в систему SAP CRM осуществляется по ссылке, размещенной на внутреннем сайте Эльдорадо, закладка [Техподдержка], далее SAP CRM.

Вход в SAP CRM

В появившемся окне вводим свой логин и пароль, который получаем через Service Desk в виде сводного файла, где вы находите свое ФИО, за которым будет закреплены логин и пароль.
Нажать кнопку «Вход в систему».



SAP NetWeaver

⚠ Не выполнено переключение на HTTPS. Отправка пароля небезопасна.

Система:

Мандант: *

Пользователь: *

Пароль: *

Язык:

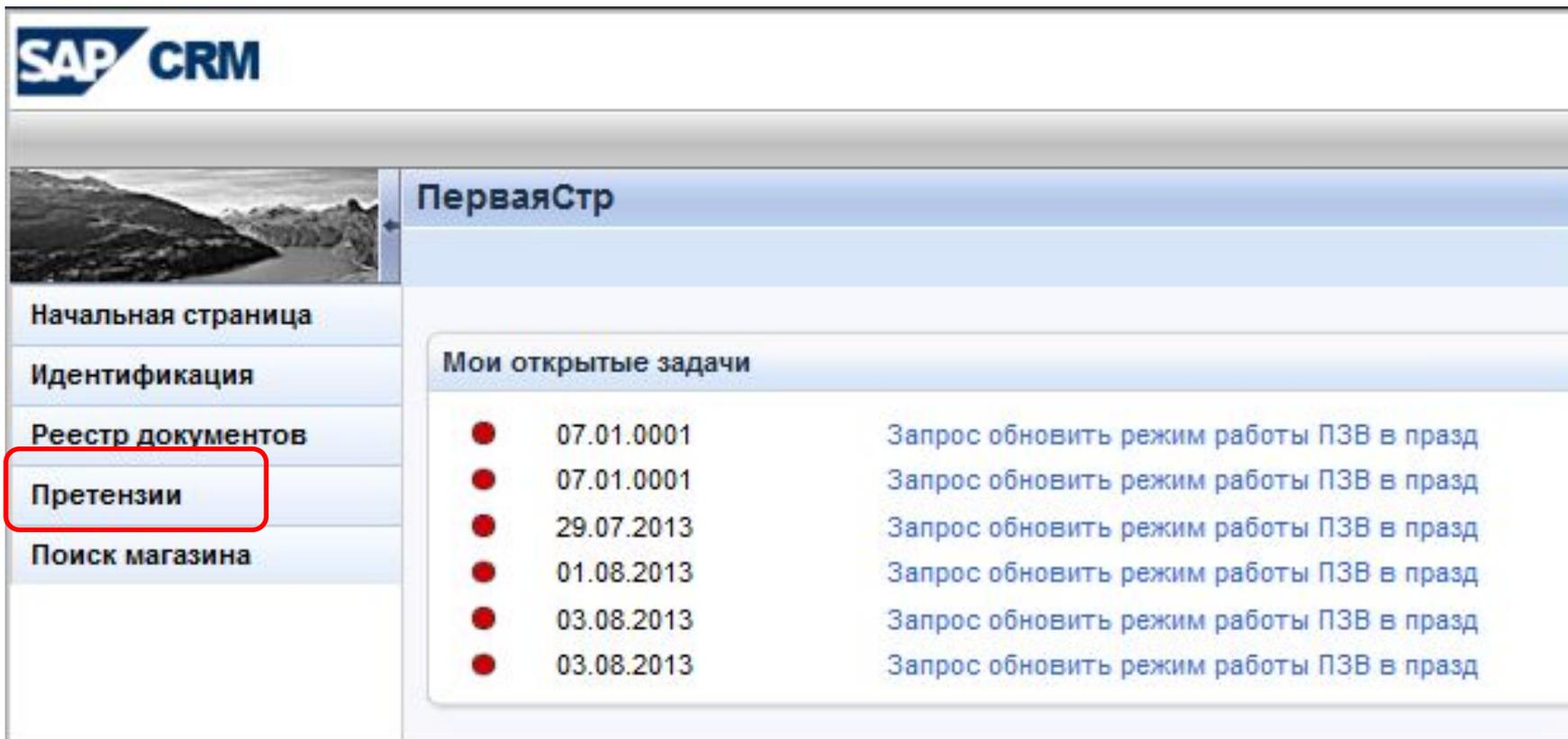
[Изменить пароль](#)

Copyright © 2011 SAP AG. All rights reserved. 

Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

Откроется стартовая страница CRM.

В случае, если тема обращения клиента связана с работой ПЗВ/Магазина, необходимо произвести поиск или создание Клиента в системе, выбрав в навигационной панели пункт «Претензии»:



The screenshot displays the SAP CRM interface. The top left corner features the SAP CRM logo. Below it is a navigation menu with the following items: "Начальная страница", "Идентификация", "Реестр документов", "Претензии" (highlighted with a red box), and "Поиск магазина". The main content area is titled "ПерваяСтр" and contains a section "Мои открытые задачи" with a list of tasks:

Идентификатор	Описание задачи
● 07.01.0001	Запрос обновить режим работы ПЗВ в празд
● 07.01.0001	Запрос обновить режим работы ПЗВ в празд
● 29.07.2013	Запрос обновить режим работы ПЗВ в празд
● 01.08.2013	Запрос обновить режим работы ПЗВ в празд
● 03.08.2013	Запрос обновить режим работы ПЗВ в празд
● 03.08.2013	Запрос обновить режим работы ПЗВ в празд

Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

Если Клиент уже существует в системе, то нужно произвести поиск по его ФИО и контактными данным (мобильный телефон, городской телефон или e-mail), нажав на кнопку «Поиск»:

Заполнение анкеты для претензии

Фамилия:	<input type="text" value="Фадеев"/>
Имя:	<input type="text" value="Игорь"/>
Отчество:	<input type="text" value="Владимирович"/>
Мобильный телефон:	<input type="text" value="+7(926)0937006"/>
Телефон:	<input type="text"/>
Адрес эл. почты:	<input type="text"/>
Согл. получать инф:	<input checked="" type="checkbox"/>
Согл. Обраб ПерсДанн:	<input checked="" type="checkbox"/>

Ид	Фамилия	Имя	Отчество	Мобильный телефон
❗ Результат не найден				

Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

В случае, если заданным критериям поиска отвечают сразу несколько клиентов в системе, необходимо выбрать нужного среди результатов поиска:

Найдено: 9 Клиенты

Фамилия:
Имя:
Отчество:
Мобильный телефон:
Телефон:
Адрес эл. почты:
Согласен на обработку ПДн:

Перед нажатием на кнопку «Подтвердить» довести до Клиента текст согласия на обработку ПДн

✓ Подтвердить

Нажимая кнопку «Подтвердить», я подтверждаю согласие на обработку ПДн в соответствии с указанным здесь [текстом](#)

Ид	Фамилия	Имя	Отчество	Мобильный телефон	Городской телефон	Электронная почта	Дата рождения	Пол
800343321	Фадеев	Игорь	Владимирович	+7(926)0937006		igor.fadeev@eldorad...	12.01.1979	Мужс...
800756074	Фадеев	Игорь	Владимирович		+7(381)2228400		15.02.1966	Мужс...
804896301	Фадеев	Игорь	Владимирович	+7(951)8789692	+7(473)2719620	vafiv@rambler.ru	05.05.1965	Мужс...
805156405	Фадеев	Игорь	Владимирович	+7(927)4897708		repka@repka.com	18.10.1978	Мужс...
801517814	Фадеев	Игорь	Владимирович	+7(926)9108385			01.10.1975	Мужс...
805191996	Фадеев	Игорь	Владимирович	+7(913)8249188			25.09.1961	Мужс...

«Назад 1 2 Дальше»

Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

Если по заданным критериям поиска в системе найден только один клиент, то после нажатия кнопки «Поиск» сразу откроется карточка клиента.

Если клиента в системе не существует, т.е. поиск не дал результатов, необходимо его создать на этом же экране. Для этого, также нужно заполнить ФИО и контактные данные в соответствии с заявлением клиента или из книги отзывов, далее нажать кнопку «Подтвердить». После нажатия проставится галка «Согласен на обработку ПДн». Без наличия данной галки создание клиента в системе будет невозможно. После этого нужно нажать на кнопку «Создать»:

Заполнение анкеты для претензии

1

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Мобильный телефон:

Телефон:

Адрес эл. почты:

2

Согласен на обработку ПДн:

3

✓ Подтвердить

Перед нажатием на кнопку «Подтвердить» довести до Клиента текст согласия на обработку ПДн

Нажимая кнопку «Подтвердить», я подтверждаю согласие на обработку ПДн в соответствии с указанным здесь [текстом](#)

Ид	Фамилия	Имя	Отчество	Мобильный телефон	Городской телефон
Результат не найден					

Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ: если Клиент в системе существует, то при нажатии на кнопку «Создать» откроется карточка клиента, новый клиент создан не будет. Если клиента в системе не существует, то по кнопке «Создать» откроется карточка клиента, в которой будет необходимо внести данные клиента, после чего нажать на кнопку «SAVE»:

Анкета клиента претензии Назад

Save Отменить

Соответствие адреса справочникам КЛАДР не установлено. Заполните вручную

Клиент Обработать

Фамилия:
Имя:
Отчество:

Контактная информация

Мобильный телефон:
Городской телефон:
Электронная почта:

Адрес фактического проживания

Почтовый индекс:
Регион:
Город:
Населенный пункт:
Улица:
Дом: Строение: Корпус: № помещения:
Примечания:

Прочее

Согл. получать инф:
Согл. Обраб ПередДанн:
Деловой партнер:

Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

После сохранения данных клиента переходим к созданию самой претензии. Находясь на том же экране карточки клиента, ниже нужно найти поле «Претензии» и нажать кнопку «Новое»:



Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

Откроется окно создания претензии. В первую очередь, необходимо заполнить категоризацию обращения. В нашем случае, первой категорией всегда будет «Розница», далее – в зависимости от темы обращения клиента. В зависимости от категории обращения сверху экрана появится уведомление о наборе документов, которые также необходимо приложить к претензии:

Требуется приложить следующие документы:
Заявление клиента или скан заявления из "Книги жалоб и предложений"

Подобно | Обработать

Общие данные

Номер претензии:
Описание:
Заказчик:
Контактное лицо:
Ответственный сотрудник:

Категоризация

Категория 1:*
Категория 2:*
Категория 3:*
Категория 4:*

Текст претензии

Данные обработки

Статус:
Ответ отпр. по e-mail:

Дополнительная информация

№ чека:
№ заказа:
№ бланка доставки:
№ карты:
Наличие НДС:
№ НДС:

Источник претензии

Телефон:
Сайт Компании:
Магазин - заявление:
Магазин-Книга отз.:
СЦ - заявление:
СЦ - книга отзывов:
Сторонний форум:
Традиционная почта:

Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

После заполнения категоризации необходимо внести текст обращения клиента в поле «Текст претензии», которое расположено ниже категоризации:

Текст претензии

Продавец-консультант неправильно проконсультировал по товару.

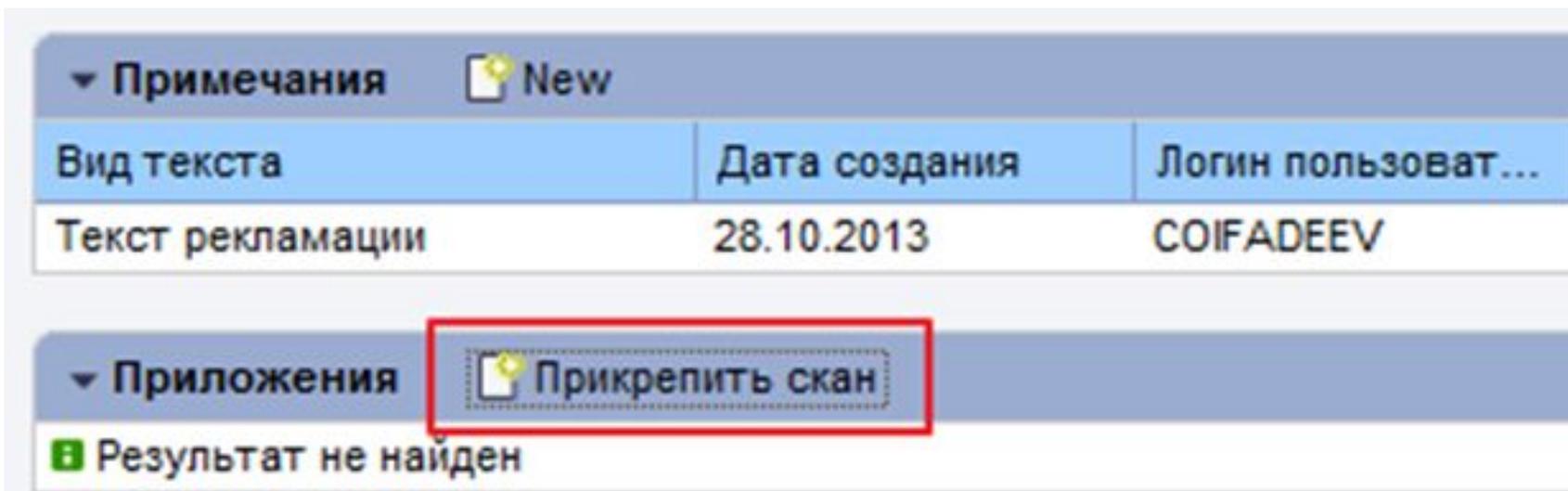
Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

Далее следует заполнить «Источник претензии». Таким образом, если это заявление в книге отзывов, необходимо отметить соответствующий признак галочкой:

Источник претензии	
Телефон:	<input type="checkbox"/>
Сайт Компании:	<input type="checkbox"/>
Магазин - заявление:	<input type="checkbox"/>
Магазин-Книга отз.:	<input checked="" type="checkbox"/>
СЦ - заявление:	<input type="checkbox"/>
СЦ - книга отзывов:	<input type="checkbox"/>
Сторонний форум:	<input type="checkbox"/>
Традиционная почта:	<input type="checkbox"/>

Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

В области «Приложения» необходимо приложить скан-копию заявления клиента или претензии из книги жалоб. Для этого необходимо на области «Приложения» нажать кнопку «Прикрепить скан»:



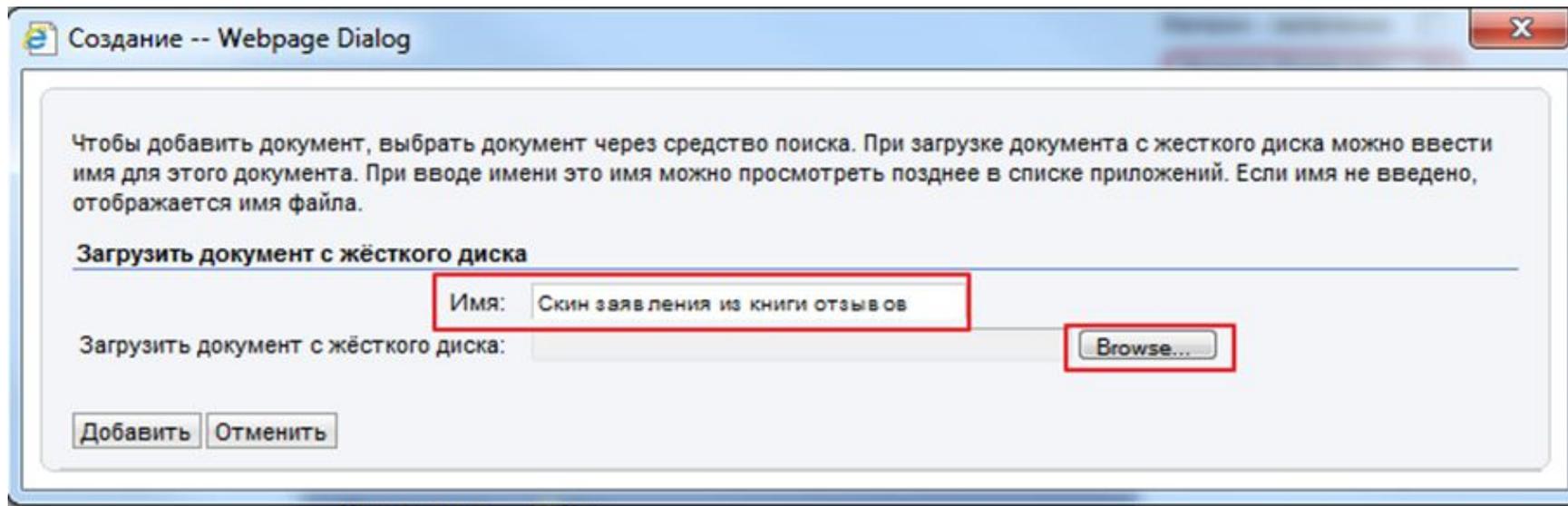
The screenshot displays a web interface with two main sections. The top section is a table with the following data:

Вид текста	Дата создания	Логин пользоват...
Текст рекламации	28.10.2013	COIFADEEV

Below the table, there is a section titled «Приложения» (Attachments). A button labeled «Прикрепить скан» (Attach scan) is highlighted with a red box. Below this button, a message reads «Результат не найден» (Result not found).

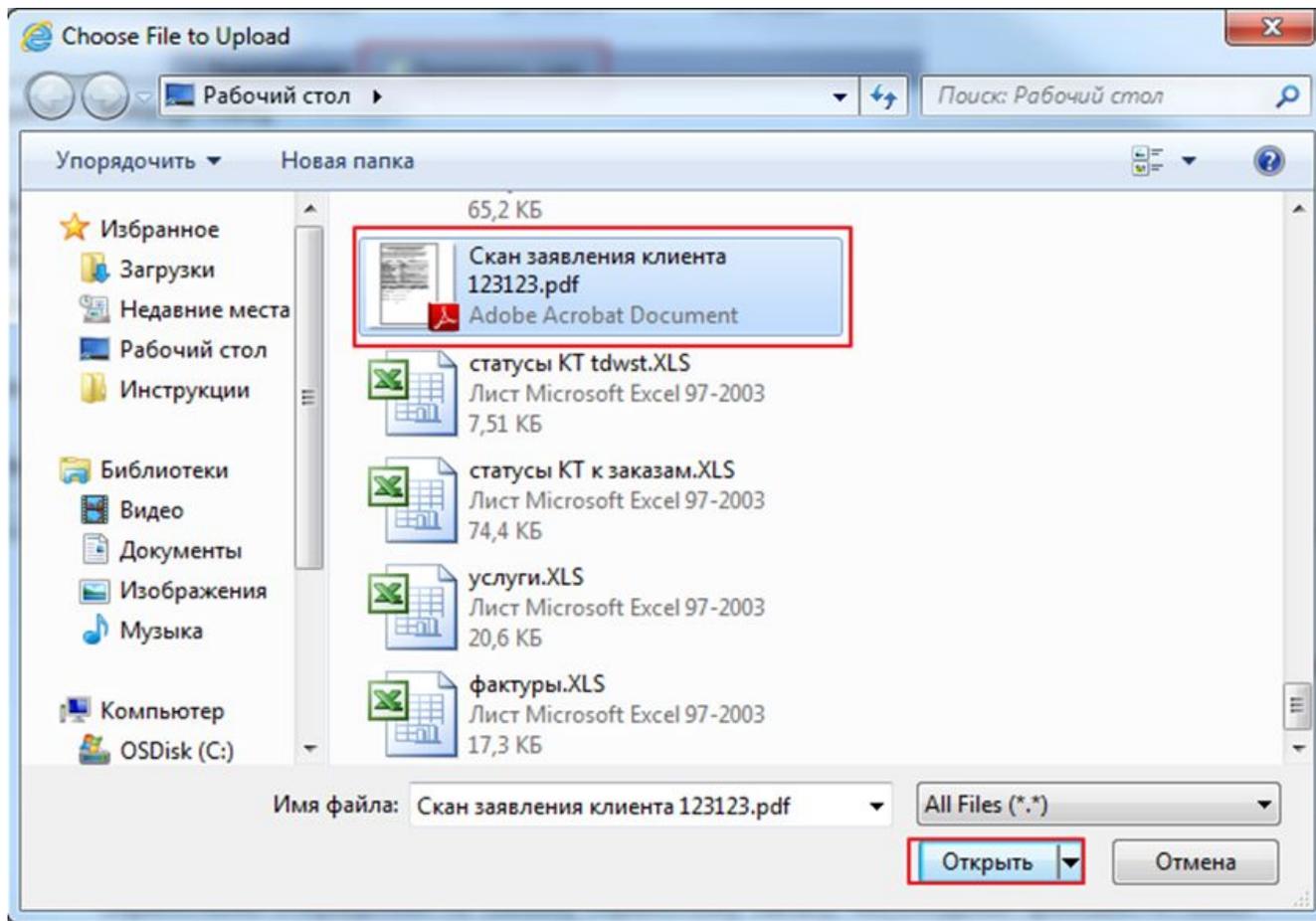
Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

В открывшемся окне в поле «Имя» следует внести название прикладываемого документа, например «Скан из книги отзывов», далее нужно нажать кнопку «Browse»:



Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

В открывшемся окне следует найти и выбрать необходимый файл и нажать кнопку «Открыть»:



Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

После того, как файл будет выбран, станет доступна кнопка «Добавить». После её нажатия документ будет загружен в систему и останется в данной претензии:

Чтобы добавить документ, выбрать документ через средство поиска. При загрузке документа с жесткого диска можно ввести имя для этого документа. При вводе имени это имя можно просмотреть позднее в списке приложений. Если имя не введено, отображается имя файла.

Загрузить документ с жёсткого диска

Имя:

Загрузить документ с жёсткого диска:

Регистрация претензий покупателей по работе Магазина (в т.ч. из Книги жалоб)

После заполнения всех полей претензии необходимо нажать на кнопку «Save» в левом верхнем углу экрана. В этот момент произойдет отправка клиенту уведомлений об открытии претензии в виде SMS и E-mail сообщений.

Претензия: 5019129, тест смс

Создать следующую операцию

▼ Подробно

Общие данные	Данные обработки
Номер претензии: 5019129	Статус: Открыто
Описание: тест смс	Ответ отпр.по e-mail: <input type="checkbox"/>
Заказчик: Фадеев Игорь Владимирович	Дополнительная информация
Контактное лицо: Уважаемый Игорь Фадеев	№ чека:
Ответственный сотрудник: Абулхайров Саиджон Бобомуллоевич	№ заказа:
Категоризация	№ бланка доставки:
Категория 1: Розница	№ карты:
Категория 2: Розничные магазины	Express Service: <input type="checkbox"/>
Категория 3: Благодарность	№ Express Service:
Категория 4: Благодарность	Источник претензии