



Энциклопедия вопросов



Руководитель группы

- Контролирует выход специалиста на работу после отпуска или больничного
- Выполняет задачи супервизора по устранению ошибок операторов
- Контролирует выполнение плана оборота
- Консультирует специалистов по сложным вопросам, отвечает на запросы на линию помощи (тел. 4455), в скайпе (чат)
- Ведет отчетность по группе. Отвечает перед вышестоящим руководством за каждый промах оператора своей группы
- Принимает заявления на отпуск, больничные и т.д. и отправляет в отдел кадров
- Создает и проводит мероприятия по улучшению показателей
- Собирает предпочтения по графику у специалистов по продажам
- Контролирует соблюдение графика, согласовывает часы за свой счет
- Ведет индивидуальный план развития сотрудников
- Проводит собрания и коллаборации, обучения и прочие мероприятия в отделе
- Может проставить галочку «Отгрузка разрешена» при входе на основании в оплаченный заказ и проставить интервал доставки, который уже начался (если прошло не более 5 минут от его начала).



Супервизор Фёдоровский
(07.00-01.00): 8-921-020-05-77, доб.7118

Супервизор Слобода
(08.00-20.00): 8 9211902927, доб.4251

- Супервизоры следят за своевременным включением в Наумене, поэтому прежде всего вы должны им сообщать, опаздываете или заболели, не можете принимать звонки из за технической неполадки
- Вне рабочее время руководителя: если вы зашли в оплаченный заказ физического лица(по телефону или через сайт), то отправляем задачу в 1С супервизору для проставления галки «отгрузка разрешена». Строку Исполнитель необходимо оставлять пустой, в строке Должность выбираем «Супервизор колл-центра Новгород».
- Если к заказу долго не прикрепляется оплата (более 30 минут), супервизор может посмотреть по консоли действительно ли оплатил клиент заказ. Для этого нужно сообщить номер заказа и сумму.

4455 - служба спасения

Линия для нестандартных и сложных вопросов.

Обращаемся в службу спасения только после того как испробовали все способы поиска информации :



- Самостоятельный поиск в База знаний
- Самостоятельный поиск в СМК
- Самостоятельный поиск на сайте Петрович
- Самостоятельный поиск в 1С8

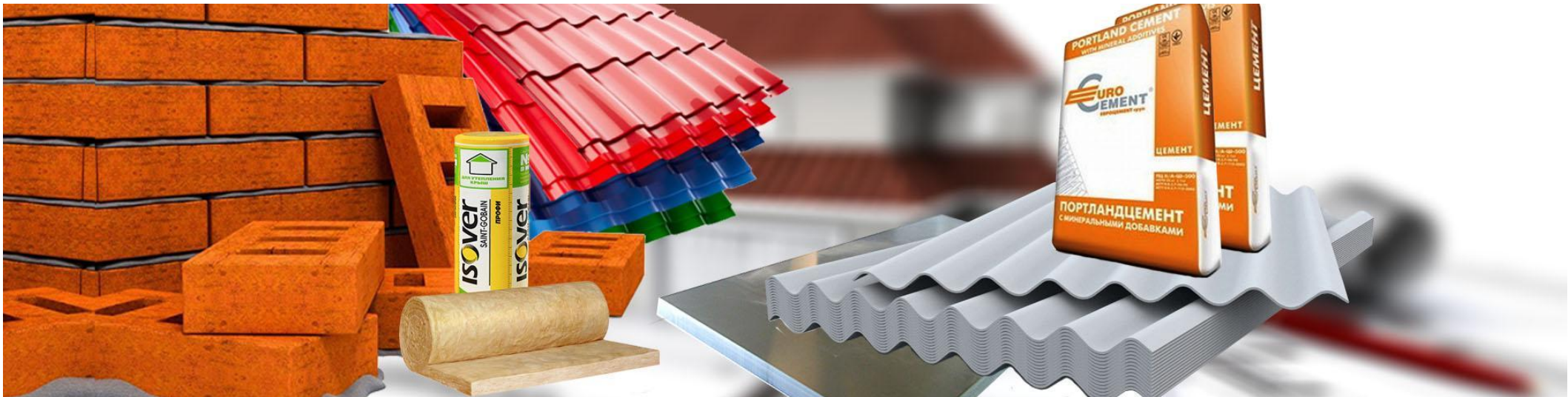
При обращении в службу спасения необходимо:

- Представиться (имя и должность)
- Рассказать причину обращения
- Рассказать, как и где самостоятельно искали информацию



4400 - консультант по ассортименту

- Предоставляет консультации по товарным позициям в нашем ассортименте по тем характеристикам, которые не указаны в описании товара в 1С
- Если вы сами не представляете что это за товар, необходимо уточнить для чего и где будет использоваться, как выглядит и т.д., чтобы понятно объяснить консультанту и получить ответ на вопрос.



grafik.rcc@petrovich.ru

- Обмен сменами
- Необходимо взять за свой счет (предварительно требуется согласование РГ)
- Неверно поставили приоритеты по «звездам»
- Обмен отпусками (предварительно требуется согласование РГ)
- Выбрали себе дополнительное время из «допов» на почте

Менеджер отдела закупок

- ✓ Изменение неверной/неполной информации в карточке товара
- ✓ Может запросить дополнительную информацию у поставщика, если ее нет в описании и не может подсказать консультант по ассортименту/продавец в торговом зале/работник склада
- ✓ Может заказать паспорт качества/сертификаты у поставщика

Менеджер отдела поставок

- ✓ Заказать отсутствующий материал, если невозможно автоматическое перемещение (для этого необходимо позвонить данному менеджеру и согласовать с ним перемещение, указав количество материала, базу доставки/самовывоза)
- ✓ Уточнить сроки ближайшей поставки материала (уточнив у клиента адрес доставки или базу самовывоза, количество)



Режим работы с 8-17(9-18),

ФИО и добавочные номера менеджеров указаны в карточке товара в 1С8

1231-Инженеры по качеству ПО

- не активна кнопка оплаты
- клиент забыл пароль от личного кабинета (в случаях, когда у клиента нет доступа к почте, на которую зарегистрирован личный кабинет)
- не сохраняется смета
- другие проблемы с сайтом, личным кабинетом

Приоритетнее составлять заявку через портал тех.поддержки.

rekvizit.rcc@petrovich.ru

- Если клиенту необходимы документы из архива
- Изменение информации в карточке контрагента ЮРИДИЧЕСКОГО лица.
- Клиенту необходимо выслать документы от 5 до 10 счетов. Если клиенту необходимо большее количество, то предложить приехать на любую базу, или получить их при последующем заказе.

РЕКВИЗИТЫ

oper.snab@petrovich.ru

- Если необходимо изменить информацию в карточке контрагента ФИЗИЧЕСКОГО лица

6464, ведущие специалисты – цена ниже порогового значения

- Если при проведении заказа выходит служебное сообщение, что «цена ниже порогового значения».

Юридический отдел (см. на petlocal), 1022

- Истек срок действия договора (основной договор)
- Не проставляется договор

4888-ЦУД

- Звонки в ЦУД круглосуточно
- Машина мешает проезду, создает аварийную ситуацию. В ЦУД за определением принадлежности ТС к СТЦ.
- Согласование интервала доставки за пределами ЗЕСД-9/ЗЕСД-7

Только в ночное время, по базам, работающим не круглосуточно:

- Интервал закончился, машины нет. Клиента об опоздании не предупредили.
- Связаться с водителем, уточнить его местоположение, передать информацию по выполняемому заказу от клиента.
- Отмена заказа при статусе "сопровождении рейса" через полный возврат.

Оптовые менеджеры

- Отгрузка клиента ОО осуществляется строго по условиям. Если нет условий в карточке – отгружаем на общих условиях (как обычное юр. лицо). Если клиент не согласен, то отгрузка по условиям, не прописанным в карточке, производится только после согласования менеджера ОО.
- Способ коммуникации с менеджером ОО выбирает оператор (допускается и телефонный звонок, и письмо по электронной почте). Звонить можно с 8-00 до 22-00. В электронном письме необходимо указать, до какого часа специалист КЦ находится на рабочем месте. Обратная связь на электронные письма дается на усмотрение менеджера ОО.
- Заказы, созданные сотрудниками подразделений, не должны открепляться, все заказы должны быть в одной структуре. За исключением ситуаций, когда необходимо редактировать цены по заказу с сайта.
- Все довозы оформляются бесплатно (по ПЛ).
- Галку выше договора может ставить только менеджер ОО.
- При появлении предупреждения о возможности отгрузки в течении нескольких дней можно формировать заказ и отгружать клиента.
- Если клиент не может дозвониться до своего менеджера, клиент отказывается работать со своим менеджером, менеджер отправляет клиента в колл-центр или на почту zakaz.rsc в рабочие дни с 9 до 18 часов, менеджер ОО некорректно общается со специалистом КЦ - в этих случаях специалист КЦ передает информацию своему руководителю.

Техническая поддержка

КЦ перешел на обработку заявок через единый ресурс технической поддержки.

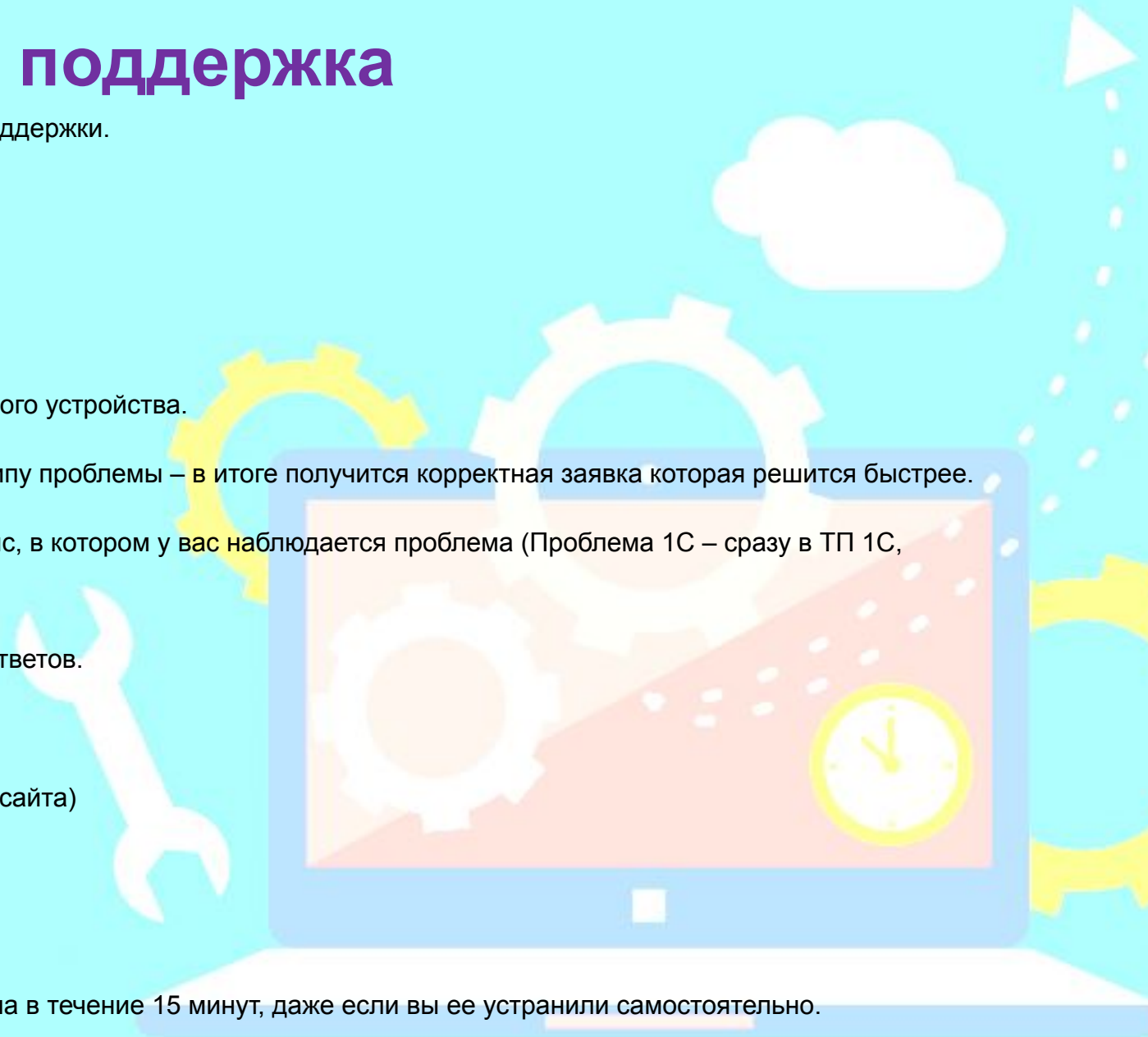
Чтобы попасть на сайт технической поддержки:

- На petlocal находится ссылка на сайт технической поддержки

В чём преимущества:

- Заявки можно оформлять из любого места(даже вне офиса), с любого устройства.
- Вы будете знать какая информация требуется от вас по каждому типу проблемы – в итоге получится корректная заявка которая решится быстрее.
- Заявки будут попадать сразу специалисту ответственному за сервис, в котором у вас наблюдается проблема (Проблема 1С – сразу в ТП 1С, проблема NCC – в ТП КЦ, проблема на сайта – в ТП сайта) .
- У ваших заявок будут номера и «время жизни» с учётом времени ответов.
- Вы будете знать ответственных за вашу заявку.
- Все заявки в ТП будут находиться в 1 месте(Как ИТ отдел так и ТП сайта)
- У вас и специалистов ИТ всегда будет доступ к «старым» заявкам.

P.S. После обнаружения тех неполадки заявка должна быть отправлена в течение 15 минут, даже если вы ее устранили самостоятельно.



Переключение на руководителей

Вы можете переключить клиента в том случае, если он крайне недоволен и не желает общаться по своему вопросу ни с вами, ни с СПК, а требует именно руководителя.

Переключаем через консультативный звонок. При этом соблюдая следующую очередность:

1. Старший Менеджер СПК (89218881229)
2. Старший Менеджер СПК 2 (89218885098)
3. Лисенкова Наталья (89218881552)
4. Сидорова Ольга (1870)
5. Возов Сергей (5555)
6. Супервизоры КЦ (7118 и 4251)

Мобильные номера клиентам
не говорим.

В интервале с 20:00 до 08:00 начинаем с Лисенковой Натальи (Старший менеджер работает с 8 до 20).

Срочность вопроса клиента не является основанием для переключения на руководителя!

Если клиент настаивает на срочном решении своего вопроса, вы в обычном порядке отправляете ЗСО на Лисенкову Н. с пометкой «срочно».

Качмар Екатерина -

старший менеджер Колл-центра

6475 (пн-пт с 8.00 до 17.00)

- Если клиенту необходим электронный кассовый чек. Отправляем запрос на e.chek@petrovich.ru . Указываем № и дату заказа, контактный телефон клиента, эл. почту клиента. Выдаются на заказы, оформленные после 1 июля 2017 г.
- Если возникли вопросы по договорам с отсрочкой платежа
- Взаиморасчеты клиентов со статусом карты Эксперт, Супер Эксперт (входит в СТОП-ЛИСТ, какие счета не оплачены и пр.)
- Обращайте внимание на статус Екатерины в Наумене перед звонком.

Галочка «Отгрузка свыше договора»

- Запросы на проставлении галки принимаются **по электронной почте** «ЦО КАО» spbco.kao@petrovich.ru в свободной форме с 8.00 до 20.00.
- Перед проставлением «галочки», ответственный оператор должен **позвонить супервизору** своей площадки и согласовать ее постановку.
- Далее в письме указываем номер заказа и причину простановки.
- Также, **в обязательном порядке в копию письма необходимо поставить супервизора** площадки, с которой согласовали проставление галочки.

