



*TELESALE И УДАЛЕННАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ
СИЛАМИ КОУЧЕЙ И СОТРУДНИКОВ
ФИРМЕННОЙ РОЗНИЦЫ*

IQOS
SIMPLY AMAZING

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

- Помочь курильщику приобрести устройство и начать использовать IQOS
- Убедиться, что клиенты могут использовать IQOS, знают где купить стики и оформить замену
- Помочь клиенту приобрести IQOS в подарок курящему другу или родственнику
- Укрепить эмоциональную связь с брендом

ЗАДАЧИ: ЧТО СДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ ПРИЙТИ К ЦЕЛИ

Надо идти **вместе с клиентом до конца**, и он будет искренне рад пройти этот путь с вами

Чем занять клиента по пути:

1. Установить человеческий эмоциональный контакт:

понять, что беспокоит клиента, поделиться своими ощущениями от сложившейся ситуации.
Вы – лицо бренда IQOS

2. Рассказать о доступных сервисах:

покупка, бесплатная доставка Esom, бесплатная доставка замен, возможность обратиться в Live Chat на сайте, использование Wallet, применение ваучеров online, IQOS в подарок с бесплатной доставкой курящему другу или родственнику

3. Быть честным:

время ожидания увеличено, доставка занимает больше времени, чем раньше, и мы пытаемся это исправить

СТРУКТУРА ЗВОНКА И ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

Структура звонка и задачи

1. **Поприветствовать** клиента;
2. **Уточнить, использует ли IQOS;**
3. **Узнать, есть ли проблемы** с использованием IQOS, миксует ли с сигаретами, проконсультировать по использованию;
4. **Решить проблему:**
 1. Во время звонка: Есom заказ, консультация по дистрибуции, оформление продажи, QURE диагностики и дистанционной замены;
 2. Перенаправить в Live Chat: статус заказа, прочие вопросы.
5. **Рассказать о сервисах:**
 1. Бесплатная доставка стиков / девайсов / аксессуаров;
 2. Замена с бесплатной доставкой;
 3. Live-chat на сайте - самый быстрый канал связи с IQOS;
 4. Ваучеры можно использовать при заказе online - отправить email с ваучерами;
 5. Установить Wallet;
 6. Сбор и верификация email.
6. **Проявить заботу:** время ответа в Клиентской службе увеличено, доставка занимает больше времени, чем обычно, но мы работаем над улучшением сервисов;
7. **Попрощаться.**



Обновление базы данных по использованию IQOS: верифицировать email, уточнить марку сигарет и предпочтительный канал связи

Количество заказов, кейсов QURE, замену



Информирование проспектов о цене 1990: навигация в магазин или оформление заказа, отработка барьеров, если они есть

Реактивация лидов, направленных на точку или не осуществивших покупку после саморегистрации



Привязка устройства клиенту



Отправить ваучеры

Установить Wallet

СТРАТЕГИЯ ОБЗВОНА

Среднее время обработки 1 контакта: от 7 минут

Обзвон совершается **с 9:00 до 21:00** по местному времени клиента - все клиенты будут распределяться ежедневно по временным зонам между группами SE

Время ожидания (гудки) – не более 30 секунд

Рекомендуема стратегия - **3 попытки дозвона:**

- 1я попытка - в день поступления задачи
- При неуспешной 1й попытке, 2я попытка через 1 час в этот же день
- При неуспешной 2й попытке, 3я попытка на следующий день

При неуспешной 3й попытке задачу закрываем со статусом «Недозвон»*.

Если ситуация на звонке требует уточнения или длительного поиска информации (более 10 секунд), SE использует стандартную фразу постановки на удержание: **"одну минуту, пожалуйста, сейчас я уточню для вас эту информацию"**. При возвращении к клиенту благодарит за ожидание. Поиск информации менее 30 сек. Если SE требуется больше времени на поиск информации, он возвращается к клиенту и просит подождать еще одну минуту.

**Подробное описание работы с задачами рассмотрено в разделе «Работа с панелью мониторинга»*

РОЛИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

IQOS
SIMPLY AMAZING

РОЛИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

SE

Планирует рабочий день:

- Выбирает задачи на обзвон из панели мониторинга - Call list tasks for FE – **XX** задач

Подготовка к звонку

- Определяет сценарий из брифа для разговора с клиентом на основании данных о клиенте из Call List Tasks

Совершает звонки

- Совершает звонки в соответствии с брифом и структурой WDAE с использованием Виртуальной АТС - **XX** звонков
- Подбирает решение для клиента в соответствии с выявленными потребностями клиента

Отчетность

- Фиксирует результат каждого звонка в Sales Force и отмечает выбранное решение для клиента в поле «Комментарий»

SM / TM

Коммуникация:

- Обеспечивает знание и понимание актуальных брифов у команды экспертов
- Проводит online встречи с командой (утро/вечер)

Формирует графики работы экспертов

- Контролирует и при необходимости корректирует планы на день
- Распределяет базы для назначения задач между SE

Контролирует количественные результаты:

- Выполнение плана по количеству звонков/день
- Выполнение планов по конверсии (при наличии KPI и отчетности)
- Сверяет результаты по назначенным задачам в SF с фактом звонков в ВАТС

Контролирует качество звонков:

- Проводит аудит звонков **каждому эксперту 1 раз в неделю** (10% звонков SE за день) – **3** аудита в день в соответствии с рекомендациями, предоставляет обратную связь SE

RE/SPV PMSM

Операционная деятельность:

- Распределяет SE, SM, TM на приоритетные активности (acquisition, retention, hypercare, CC)
- Распределяет базы для назначения задач между командами с поддержкой Back Office

Коммуникация:

- Каскадирует цели и задачи на команды
- Брифинг, разъяснения, сбор ОС
- Участвует в собраниях команд (опц.)

Контроль результатов

- KPI мониторинг
- Аудит процесса (лиды назначаются, звонки и аудиты осуществляются)

Повышение качества звонков:

- Калибровка аудитов SM, Обучение SM/TM – **1 раз в неделю (не менее 5 звонков)**

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ RE/SPV/SM

приложение MS TEAMS

Для участия в брифинг-сессиях и командных собраниях используем удобную платформу для удаленной работы – приложение MS TEAMS

Приложение возможно установить как на компьютер так и на мобильное устройство.

Инструкции по установке и базовым функциям TEAMS:



Microsoft
PowerPoint Presentat



Adobe Acrobat
Document

Как провести калибровку аудита SM + обучение

Определите SM для проверки и обучения

Откройте заполненный SM файл аудита в чате подразделения в разделе файлы.

Прослушайте звонки, оцените каждый по всем параметрам – определите расхождения в оценке

Если SM уже провел сессию ОС по результатам аудита с SE - ознакомьтесь с комментариями к форме – обсудите с SM, заполните форму.

Если планируете совместную с SM сессию ОС по результатам аудита с SE - присоединитесь к звонку, слушайте обсуждение, фиксируйте факты, - после обсудите с SM , заполните форму.

Фокус обсуждения – корректность оценки, выбор областей для развития, корректность ОС, мотивация, поощрение эффективного поведения.

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ SM/TM

Online встречи с командой

- Используйте приложение TEAMS для проведения собраний. (Обратитесь к СПВ за поддержкой). Желательно использовать видео-звонок группы.
 - Отправляйте ссылку на встречу заранее.
 - Составляйте план встречи - Так совещание будет более организованным и результативным
 - Используйте возможности TEAMS для эффективных встреч – видео звонки, презентация слайдов, отправка файлов в чат своей группы
 - Организуйте утренние 15-минутки, чтобы обсудить, над чем мы работали вчера, какие у нас планы на сегодня, донести ключевые фокусы а также все те вещи, которые могут усложнить наши задачи. Так же можно обсудить общие успехи или общие ошибки (без указания имен)
- Коммуникация – очень важна при удаленной работе, и такие встречи помогут всем держать один темп.

Аудит звонков

- Определите 2-3 сотрудников, кому будете проводить Аудит. Аудит - это инструмент контроля и развития. Необходимо поощрять примеры эффективного поведения и корректировать причины низких результатов. Первый приоритет – сотрудники с низкими результатами – необходимо понять причины и принять меры для исправления ситуации.
- Прослушайте звонки проверяемого сотрудника –
 - ✓ 10% состоявшихся звонков используя записи звонков из Виртуальной АТС (длительность звонков более 30 сек.)
 - ✓ Выбирайте звонки из начала, середины и конца рабочего дня в равных пропорциях
 - ✓ Внимательно слушайте каждый звонок – определяйте что помогает, а что мешает сотруднику достигать целей, отмечайте прогресс в применении навыков определенных для развития на предыдущих сессиях ,
 - ✓ Определите тренды (примеры повторяющегося поведения) в демонстрируемом поведении эксперта во время звонков – как успешные так и требующие развития. Например: «эксперт связывает предлагаемое решение с ситуацией клиента и выявленными потребностями/ценностями», «эксперт долго ищет информацию о том как оформить заказ», «эксперт строит свои вопросы следуя скрипту но при этом его фразы не связаны с тем что говорит клиент»
 - ✓ Опишите сильные стороны сотрудника и навыки требующие развития. Согласуйте с экспертом мероприятия по развитию. Зафиксируйте в чек – листе и организуйте передачу обратной связи через TEAMS – персональный чат с экспертом.
 - ✓ Сохраните форму аудита в папке «Аудиты» в приложении TEAMS в канале (чате) вашего подразделения для доступа сотрудника ФМСМ. (доп. инструкции у сотрудника ФМСМ)

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ЭКСПЕРТОВ

Во время звонка

Психологический настрой. подготовьтесь к звонку. Откройте карточку клиента и пройдитесь по всем ключевым точкам: что клиент знает об услугах компании, что не знает, что ему предложить. Общение пойдёт легче, если у вас в голове есть план разговора.

Усталость. Клиент всегда слышит, когда вы устали. Хорошо, если он отнесётся к этому с пониманием. Но скорее всего он не сможет отделаться от неприятного ощущения, что отвлекает вас от чего-то важного.

Улыбка. Во время разговора клиент не видит вашего лица, поэтому он не знает, спокойное оно или раздосадованное. Зато он безошибочно почувствует, улыбаетесь или нет. Прежде чем начать разговор, улыбнитесь. Улыбка располагает к себе.

Подстройтесь под клиента по темпу речи, тембру голоса и манере разговора. Клиент может почувствовать себя некомфортно, если вы с ним не совпадаете эмоционально.

Не перебивайте. Перебивать невежливо, особенно когда клиент звонит с какой-то проблемой. У него наболело — дайте ему высказаться. Когда он выплеснет свой негатив, оператору будет легче разобраться в проблеме в спокойной обстановке.

Уберите посторонние звуки. Во время разговора клиент отлично слышит всё, что у вас происходит. Вы жуёте пирожок — это слышно. Вы тарабаните пальцами по столу — тоже слышно. Ваши коллеги матерятся на фоне — и это тоже слышно. Все эти звуки раздражают.

Ведите себя вежливо. Не панибратствуйте с клиентом. Вы ему не друг, не хороший знакомый и не близкий родственник. Вы — эксперт, который может грамотно помочь. Будьте вежливы и корректны. Используйте деловой язык

Подведите итог разговора. Клиент должен чётко понимать, что случится после того, как он повесит трубку. Это формирует его ожидания от работы с компанией. Если ожидания правильные, он останется доволен

Задавайте уточняющие вопросы. Если вы вроде бы обо всём договорились, а клиент не вешает трубку, спросите, что ещё вы можете для его сделать или насколько он доволен обслуживанием. Это поможет мягко закончить разговор или же вскрыть какую-то боль, о которой клиент забыл рассказать

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ЭКСПЕРТОВ

приложение MS TEAMS

Для участия в брифинг-сессиях и командных собраниях используем удобную платформу для удаленной работы – приложение MS TEAMS

Приложение возможно установить как на компьютер так и на мобильное устройство.

Инструкции по установке и базовым функциям TEAMS:



Microsoft
PowerPoint Presentat



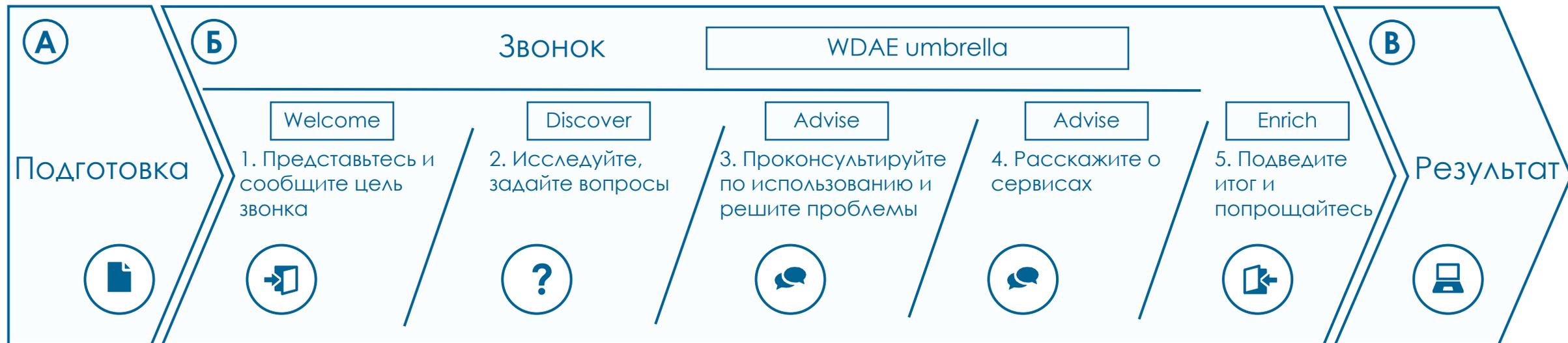
Adobe Acrobat
Document

ДИАЛОГ ПО WDAE

КАК ПРОВЕСТИ УСПЕШНЫЙ
ДИАЛОГ С КЛИЕНТОМ?

IQOS
SIMPLY AMAZING

ДИАЛОГ С КЛИЕНТОМ



А. ПОДГОТОВКА К ЗВОНКУ

- Выбрать задачу в очереди
- Назначить на себя
- Проверить:
 - Временную зону клиента
 - Статус клиента в SF: AV0/AV1
 - Есть ли у клиента купоны и ваучеры в SF
- Посмотреть:
 - историю обращений
 - девайсы у клиента
 - историю замен
- Настроиться на продуктивный диалог
- Набрать номер через ВТС Мегафон

В. ДЕЙСТВИЯ В СИСТЕМАХ И ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ

- Работа с Панелью мониторинга и Call List
- ВАС
- Оформление Еcom заказа OZON / Fast Delivery
- Подбор ближайшей торговой точки
- Отправка кода рекомендаций и ваучеров
- Отправка Wallet-карты
- Добавление и верификация Email, уточнение марки сигарет, предпочтительные канал связи
- Отключение клиента от коммуникации бренда
- Диагностика QURE и замена со стока агентства День в день
- Рекомендация обратиться в Live Chat:
 - Adverse Event
 - Удаление учетной записи
 - Другие вопросы
- Завершение звонка
 - Проставить статус задачи «Завершен»
 - Выбрать из выпадающего списка релевантный итог разговора

РАБОТА С КЛИЕНТОМ

1. Выбрать задачу на звонок и перевести в статус «В работе»

2. Подготовиться к звонку

3. Набрать номер через ВАТС

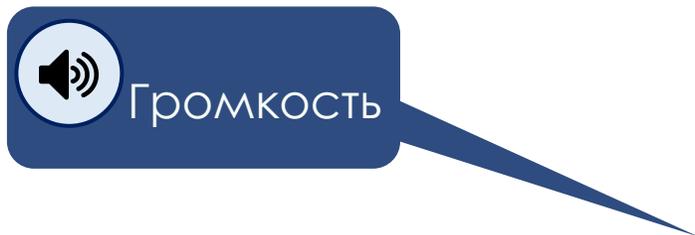
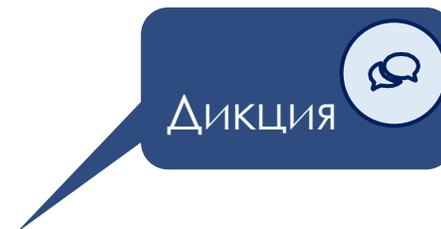
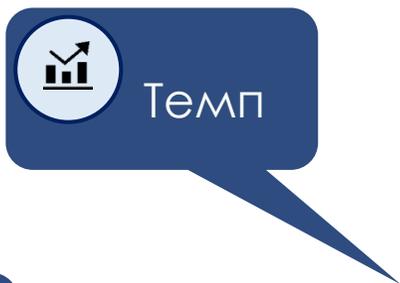
4. Провести диалог по WDAE

5. Сделать то, о чем договорились с клиентом

6. Оставить комментарий в задаче/Проставить итог разговора

7. Завершить задачу Call List

ХАРАКТЕРИСТИКИ ГОЛОСА



ОТРАБОТКА БАРЬЕРОВ

ЧТО ГОВОРИТЬ?

IQOS
SIMPLY AMAZING

ПРИМЕРЫ ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ

Возражения	Уточняющие вопросы	Присоединения/Примеры отработок
Дорого	Какие сигареты Вы курите? Сколько стоит пачка Ваших сигарет? С чем Вы сравниваете?	<p>1. Приобретая устройство вы обеспечите свой комфорт, сможете насладиться насыщенным вкусом табака без процессов горения.</p> <p>2. Вкладывая в устройство средства вы приобретаете еще и качественный и своевременный сервис, возможность участвовать в программе лояльности IQOS: гарантию на устройство и бесплатную замену в случае поломки, комплименты от бренда и ваучеры на покупки за участие в программе рекомендаций.</p> <p>3. Сейчас IQOS можно приобрести по специальной цене, согласитесь, гораздо выгоднее купить устройство пока действует такое предложение</p>
Привычнее обычные сигареты	Какие сигареты Вы курите? Сколько стоит пачка Ваших сигарет? Как давно Вы курите сигареты? (Имя), расскажите, как Вы пришли именно к тем сигаретам, которые сейчас курите? Когда-то и они были для Вас новинкой, верно?	Согласна с Вами, привычка как правило как вторая натура. Но не всегда новинки воспринимаются сразу и зачастую необходимо некоторое время для адаптации. В данном случае вы можете не отказываться от своей привычки, но потреблять табак в более комфортной форме. (рассказ о преимуществах)
Подумать/Посоветоваться	Над чем Вы хотели бы подумать? С кем хотите посоветоваться? Что поможет принять Вам положительное решение? Вы для себя рассматривали приобретение устройства? Возможно вас что-то смущает или есть вопросы на которые я могла бы сейчас ответить? У Вас есть в окружении не курящие люди? Как они относятся к запаху?	Приятно общаться с человеком, который принимает взвешенные решения. При использовании IQOS выделяется своего рода табачный пар, это не сигаретный дым, он рассеивается гораздо быстрее, имеет меньше запаха, это будет причинять меньше беспокойства окружающим. К тому же, запах не оседает на одежде, и вам не придется задумываться о том, пахнет ли от вас сигаретами, наверняка вам это важно?

Вкус и насыщение

Какие вкусы heets удалось попробовать?

Каковы ваши впечатления?

Смотрите, у нас есть 11 вкусов – каждый из них по-своему особенный. Пробуйте и вы обязательно найдете свое. Есть классическая и ароматическая линейка.

Все зависит от ваших предпочтений.

Вкус табачных стиков действительно отличается от вкуса обычных сигарет, так как с IQOS вы чувствуете вкус и аромат настоящего табака без горения, пепла, сигаретного дыма.

Конечно, изменить привычку иногда сложно, поэтому мы рекомендуем на период тест-драйва полностью отказаться от сигарет, чтобы оценить все преимущества IQOS и получить полноценные вкусовые ощущения. Уверен(а), отказавшись от курения, вы поймете, что IQOS гораздо приятнее сигарет. Стики Heets содержат примерно столько же никотина, что и стандартная сигарета. При этом вы можете почувствовать разницу в насыщении, попробовать разные вкусы стиков. К примеру, вкусы Amber и Bronze признаются более насыщенными.

Использование (актуально, если не был проведен тестовый сеанс)

Хочу с вами поделиться некоторыми рекомендациями, которые помогут получить большее насыщение от сеанса:

1. **Разминайте табачную часть стика перед использованием.**

Так вы сможете получить больше пара и насыщения во время сеанса.

2. Затяжки делайте равномерно, не слишком глубоко и часто

Полного заряда IQOS хватает примерно на 20 сеансов. Следите за индикацией на 3У и не забывайте вовремя заряжать устройство, чтобы оно всегда было под рукой! Заряжайте только оригинальными аксессуарами.

В холодное время года рекомендуем держать IQOS в руке, и не оставлять его на длительное время на холоде

Чистка

На ваше восприятие вкуса табака при использовании IQOS может влиять то, как вы чистите устройство. Подскажите, уже удалось хотя бы 1 раз провести чистку самостоятельно? (если нет и не был проведен тестовый сеанс, кратко рассказать про процесс чистки) Рекомендуем проводить регулярную чистку после использования каждой пачки или чаще при необходимости. ВАЖНО чистить устройство, когда оно плотностью остынет и не сразу же после использования.

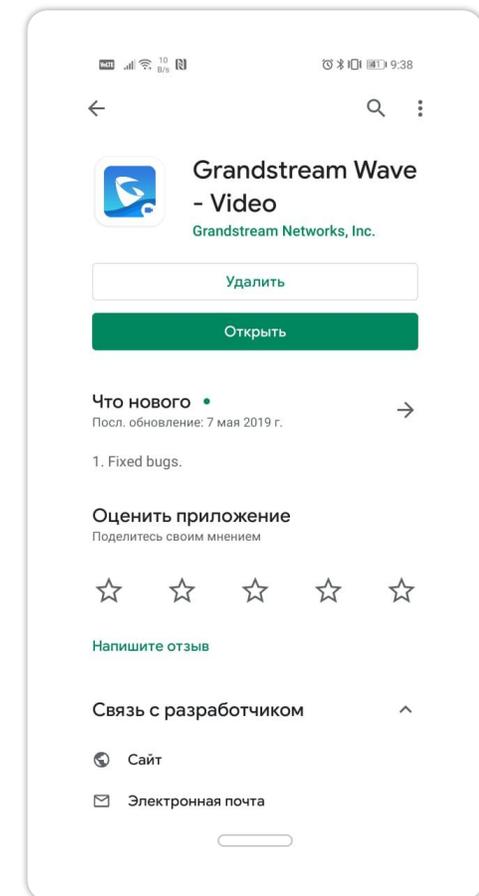
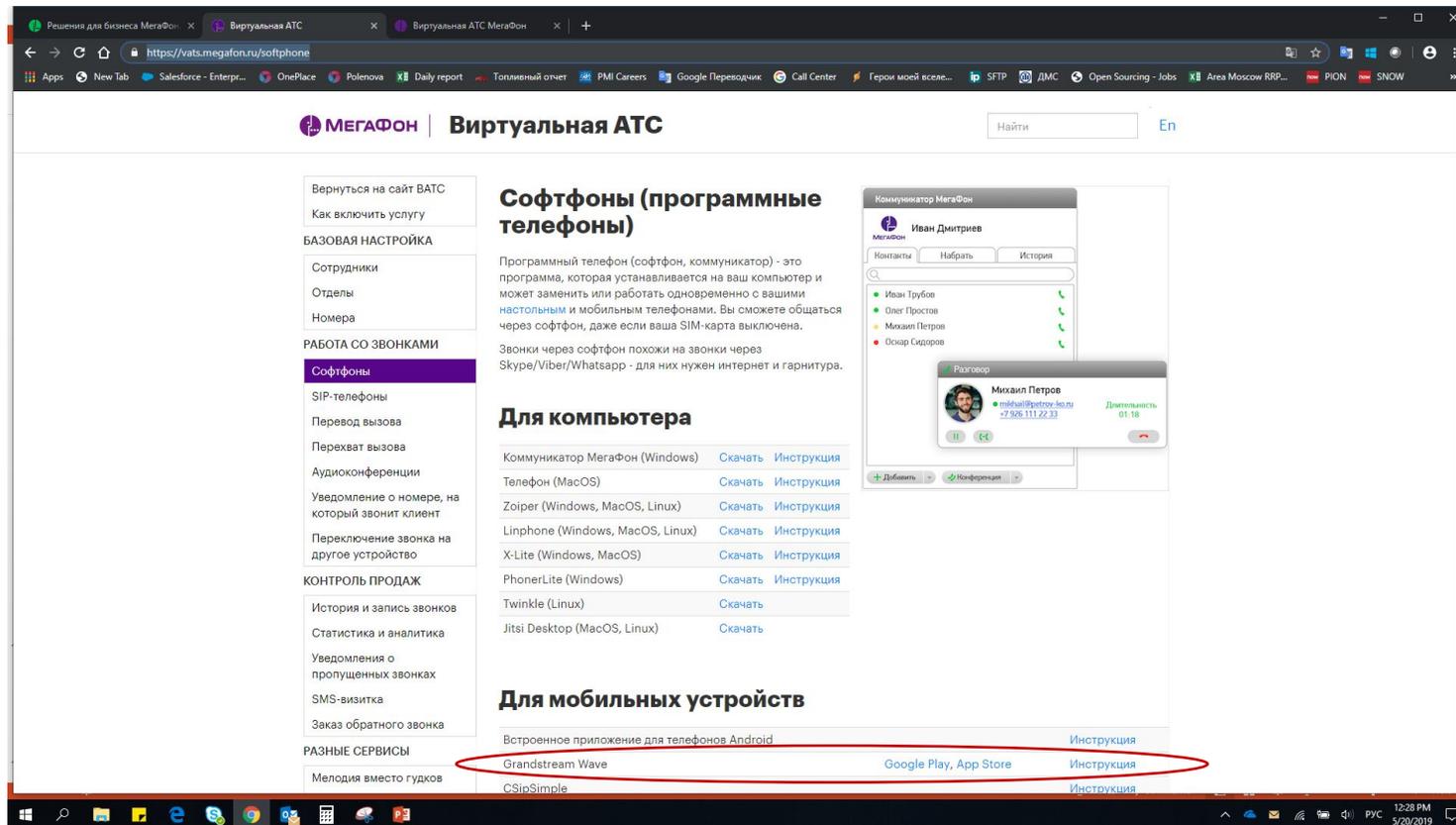
Самое главное, попробуйте полностью отказаться от сигарет, чтобы прочувствовать реальную разницу.

РАБОТА В ВАТС

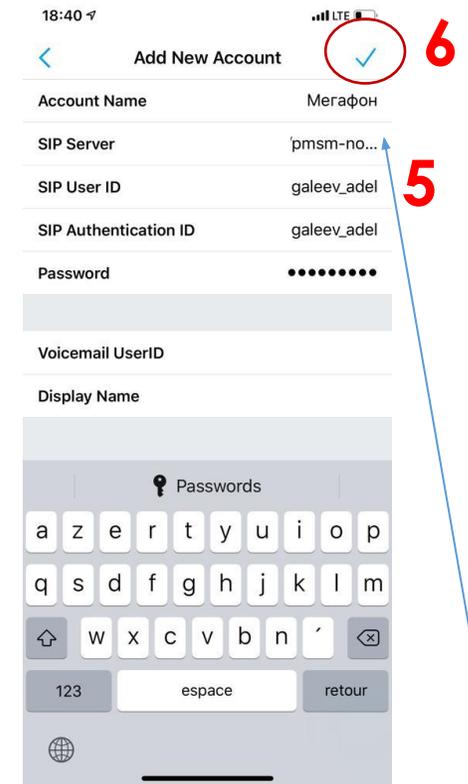
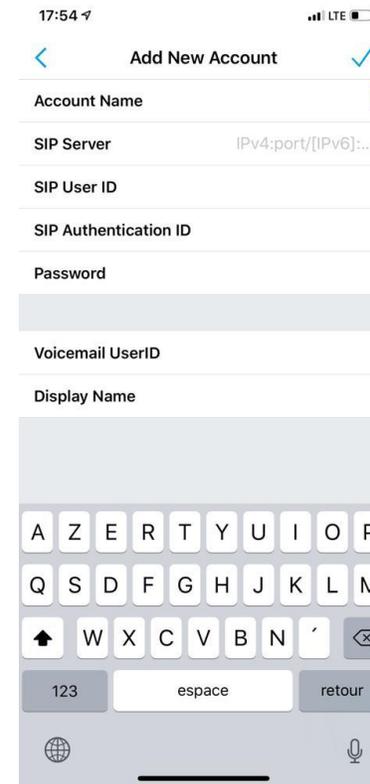
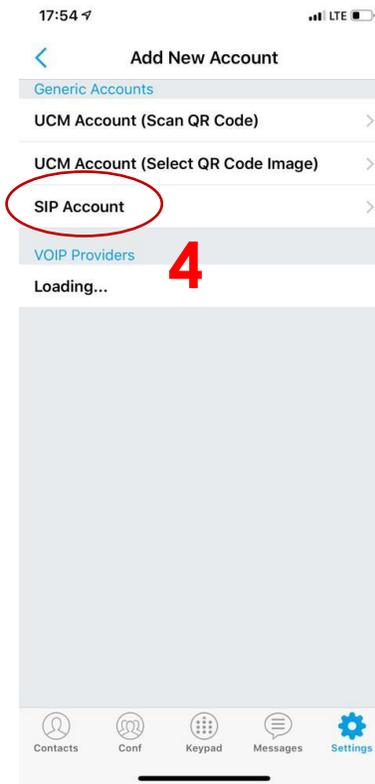
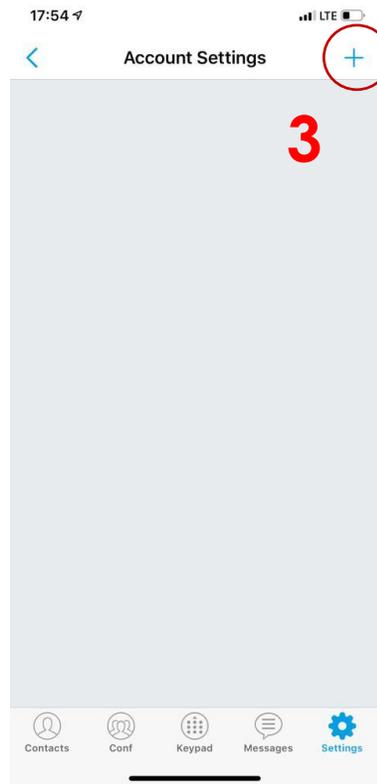
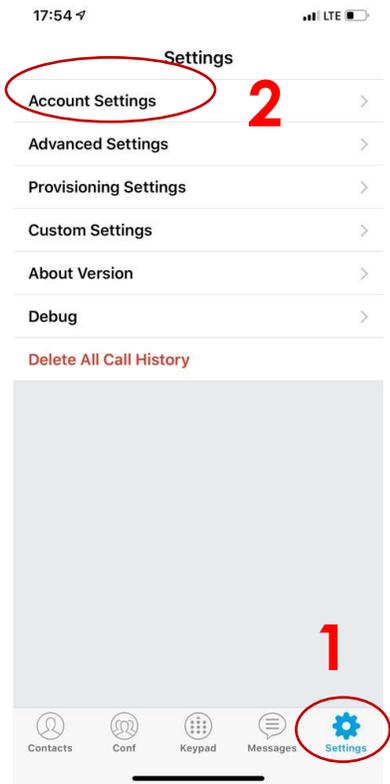
IQOS
SIMPLY AMAZING

УСТАНОВКА ПРИЛОЖЕНИЯ НА МОБИЛЬНЫЙ

- 1) Перейдите по ссылке <https://vats.megaфон.ru/softphone> (либо откройте AppStore/Google Play)
- 2) Скачайте «Grandstream Wave» для мобильных устройств



НАСТРОЙКА ПРИЛОЖЕНИЯ

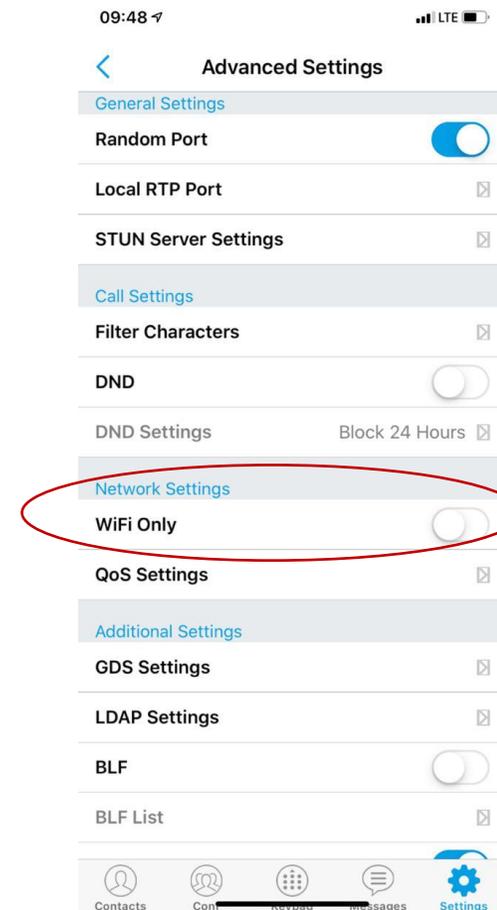
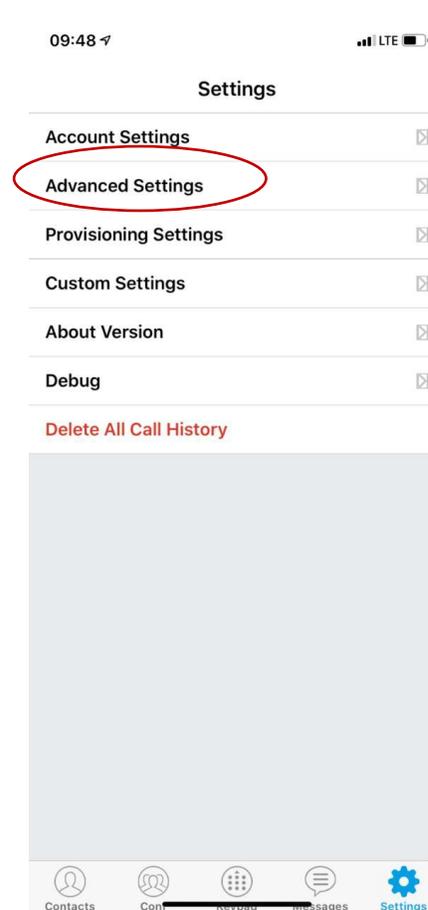


SIP сервер pmsm-north.megapbx.ru

SIP User ID/Authentication ID – с маленькой буквы, точно так же, как он указан в системе

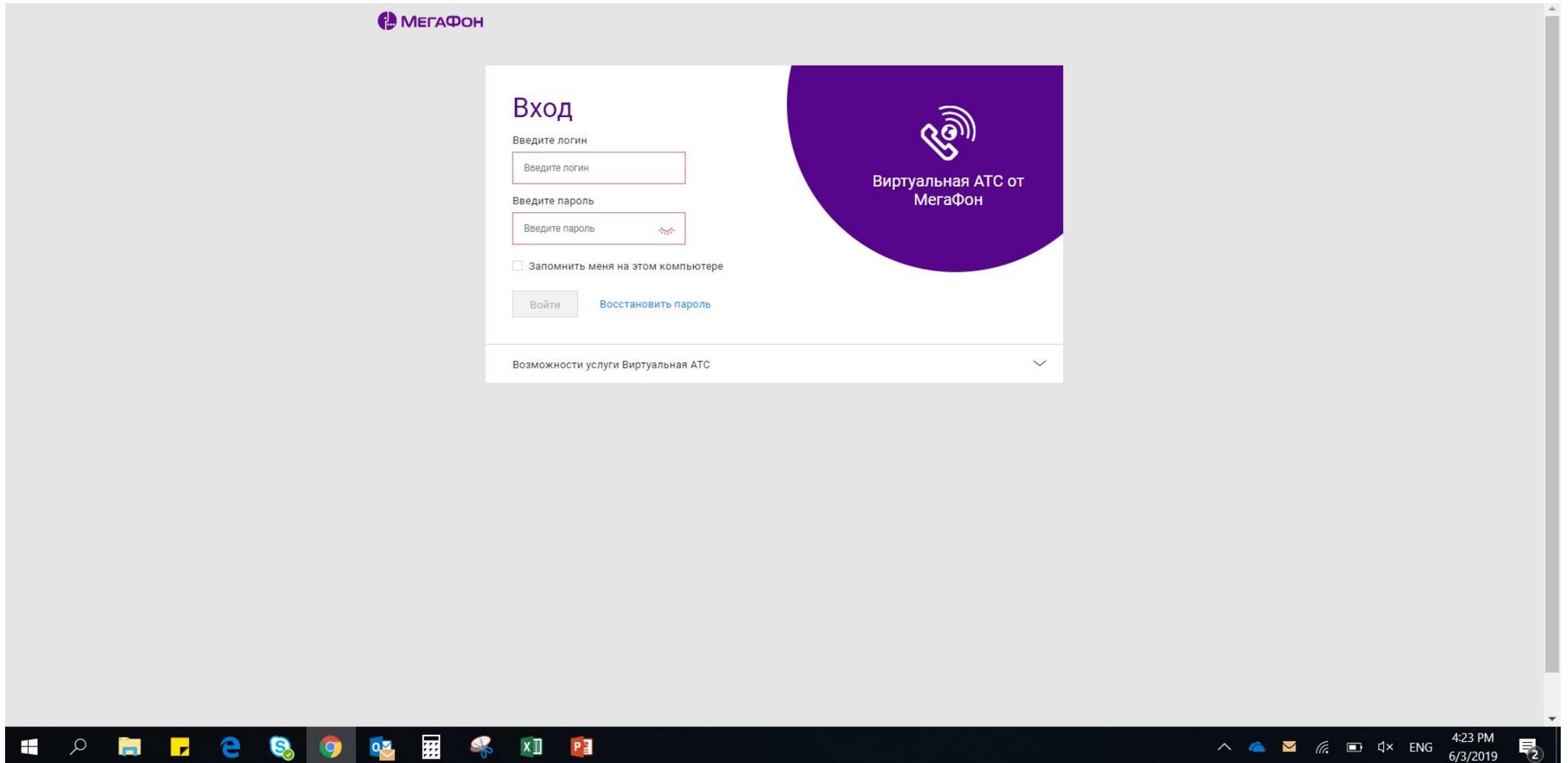
НАСТРОЙКА ПРИЛОЖЕНИЯ

На iPhone по умолчанию стоит галочка «Только Wi-fi» – если ее не снять, приложение не будет работать без подключения к Wi-Fi



ПРОСМОТР ОТЧЕТОВ

Адрес для входа в ВАС: <https://pmsm-north.megapbx.ru>



The screenshot shows a web browser window displaying the login page for the Megafon Virtual PBX service. The page features the Megafon logo in the top left corner. The main content area is titled "Вход" (Login) and contains two input fields: "Введите логин" (Enter login) and "Введите пароль" (Enter password). Below the password field is a checkbox labeled "Запомнить меня на этом компьютере" (Remember me on this computer). There are two buttons: "Войти" (Login) and "Восстановить пароль" (Reset password). To the right of the login form is a purple graphic with a white telephone handset icon and the text "Виртуальная АТС от МегаФон" (Virtual PBX from Megafon). At the bottom of the page, there is a link for "Возможности услуги Виртуальная АТС" (Virtual PBX service capabilities). The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen, showing various application icons and the system tray with the date and time (4:23 PM, 6/3/2019).

КОНТРОЛЬ: ИСТОРИЯ, СТАТИСТИКА, ЗАПИСИ ЗВОНКОВ

Клиент	Сотрудник	Через	Начало	Ожидание	Длительность	Запись
+7 (926) 232-42-73	Виктор Кольшев	+7 (926) 443-09-37	17 авг. 14:17		00:00:32	
Воскресенье, 16 августа						
+7 (926) 503-38-50	Несвижский Евгений	+7 (926) 443-09-37	16 авг. 13:39	00:13	Ждал на линии	
+7 (926) 503-38-50	Виктор Кольшев		16 авг. 13:39		00:00:09	
Четверг, 13 августа						
+7 (926) 503-38-50	Виктор Кольшев	+7 (926) 443-09-37	13 авг. 12:30		00:00:26	
Среда, 12 августа						
+7 (915) 412-83-00	Алексей Иванов	+7 (926) 531-58-84	12 авг. 12:36	00:01	Ждал на линии	
+7 (915) 412-83-00	Алексей Иванов	+7 (926) 531-58-84	12 авг. 12:32	00:36	Ждал на линии	
Суббота, 8 августа						
+7 (812) 405-16-31	Сообщение о нерабочем времени	+7 (926) 531-58-84	08 авг. 22:22	00:05	Ждал на линии	
+7 (812) 405-16-31	Сообщение о нерабочем времени	+7 (926) 531-58-84	08 авг. 22:21	00:06	Ждал на линии	

Раздел истории - самый важный раздел нашей АТС.

Возможности:

- Фильтровать звонки за любой период, по клиентам, сотрудникам, типам ЗВОНКОВ.
- Видеть базовые статистические данные в соответствии с фильтрами
- Видеть звонки всей компании или только свои.
- Прослушать записи разговоров и скачивать их себе на компьютер
- Распечатать детализацию звонков
- Выгрузить историю в Excel для построения индивидуальных отчетов.

<http://oneplace.pmiapps.biz/collab/generic17/NfA/Documents/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fcollab%2Fgeneric17%2FNfA%2FDocuments%2FMegafon%20%D0%92%D0%90%D0%A2%D0%A1&FolderCTID=0x01200078EEE21F93E7D348ABF0BE3CDFDEA1E8&View=%7BC0DCFC1B%2DF806%2D4980%2DBEB6%2D45A08B8652E5%7D>

РАБОТА С ПАНЕЛЬЮ МОНИТОРИНГА

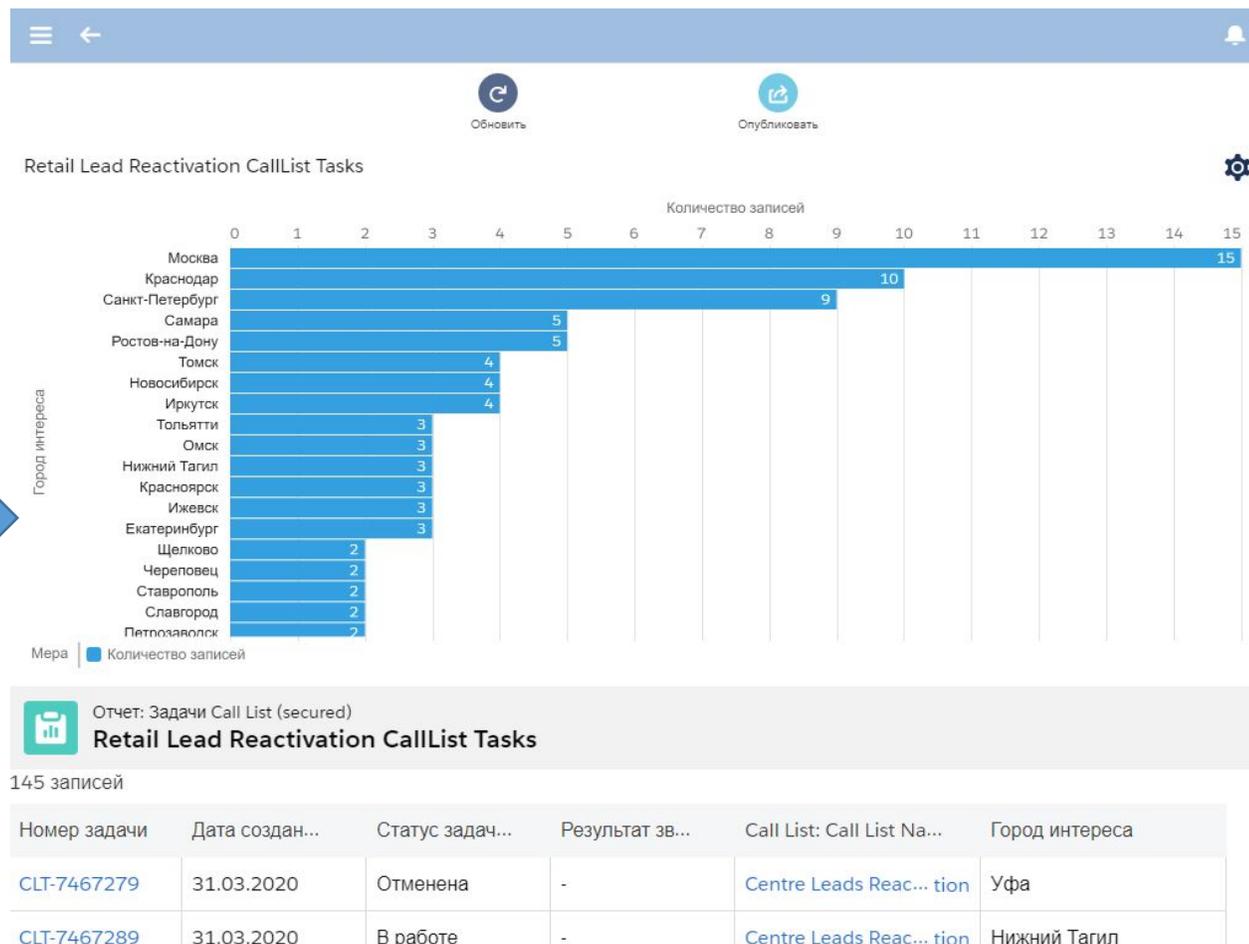
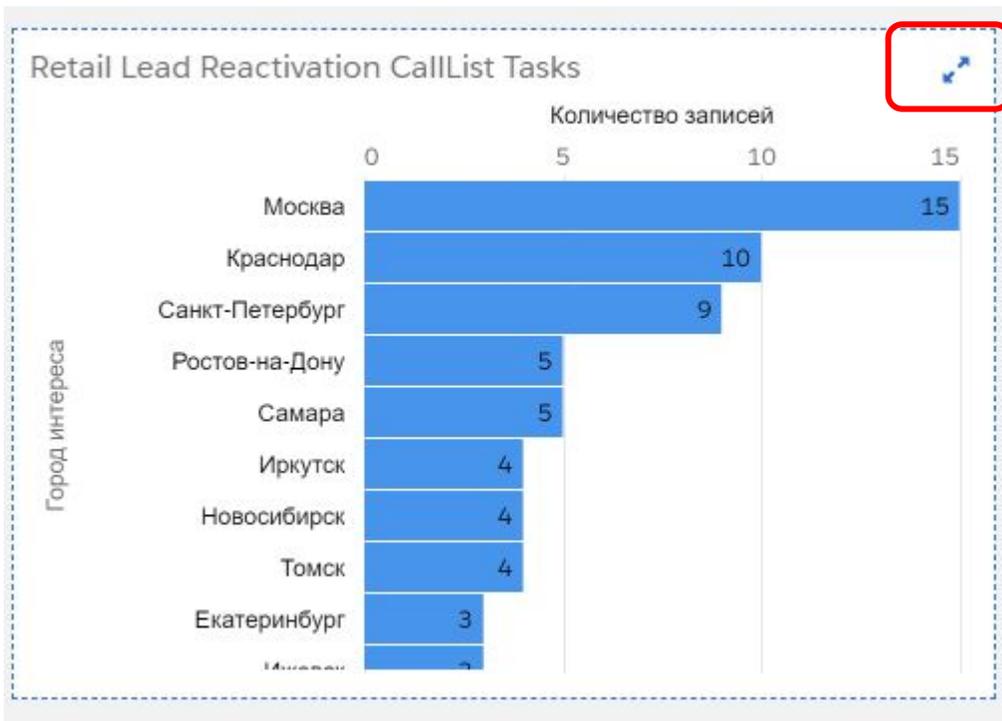
На примере реактивации

ЛИДОВ

IQOS
SIMPLY AMAZING

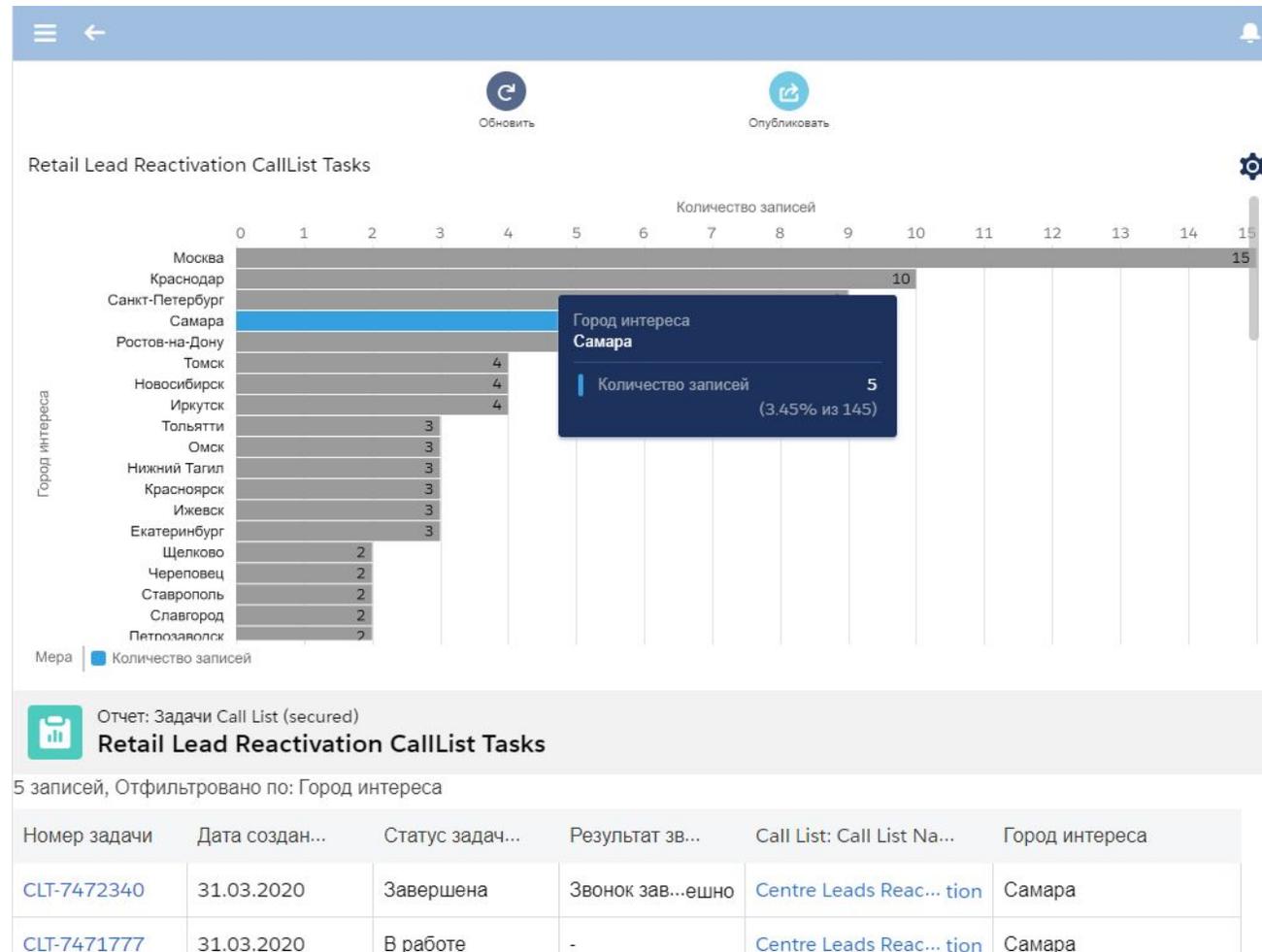
ПАНЕЛЬ МОНИТОРИНГА ДЛЯ ЗАДАЧ ЭКСПЕРТОВ

- Выберите отчет, с которым вы будете сегодня работать (нажать на правый верхний угол компонента).
- Ниже пример работы с отчетом по **Лидам, направленный в точку FSP и BR, +1 день к дате посещения (Retail Lead Reactivation CallList Tasks)**



НАСТРОЙКА ФИЛЬТРА ОТЧЕТА ПО СВОЕМУ ГОРОДУ

Для продолжения работы с задачами по своему городу, нажмите на сегмент своего города в общем отчете – > задачи будут отфильтрованы по выбранному городу



РАБОТА С ОБЪЕКТОМ «ЗАДАЧА НА ОБЗВОН»

- Кликните на выбранную задачу из списка на поле **Номер задачи** – > откроется карточка Задачи Call List.
- Далее задачу нужно забрать в работу. Нажимаем кнопку **Правка** и меняем в поле **Статус задачи** значение на «В работе». Сохраняем изменения.
- Это важно, чтобы другой SE случайно не взял в работу эту же задачу!

Отчет: Задачи Call List (secured)
Retail Lead Reactivation CallList Tasks

5 записей, Отфильтровано по: Город интереса

Номер задачи	Дата создан...	Статус задач...	Результат зв...	Call List: Call List Na...	Город интереса
CLT-7472340	31.03.2020	Завершена	Звонок зав...ешно	Centre Leads Reac... tion	Самара
CLT-7471777	31.03.2020	В работе	-	Centre Leads Reac... tion	Самара
CLT-7467478	31.03.2020	В работе	-	Centre Leads Reac... tion	Самара
CLT-7467471	31.03.2020	Новая	-	Centre Leads Reac... tion	Самара
CLT-7467463	31.03.2020	В работе	-	Centre Leads Reac... tion	Самара

CLT-7468497
Елена Грехова · 9231418645 · hcc_day2

СВЕДЕНИЯ СВЯЗАННЫЕ

Номер задачи
CLT-7468497

Телефон Клиента
9231418645

Call List
HCC_Day2

Статус задачи
Новая = В работе

Клиент
Елена Грехова

Результат звонка

Предполагаемая дата звонка
31.03.2020

Перезвонить в

Последнее изменение сделано
MarketingCloud Integration, 31.03.2020 9:23

Дата/время создания
31.03.2020 9:23

Комментарий

Open URL
https://iqos.my.salesforce.com/apex/OpenFlow?flowname=CC_HCC_2d_New&CallListTaskId=a064H00002FZBSUQA5

Ответственный
MarketingCloud Integration

Правка Создать обращение

РАБОТА С ОБЪЕКТОМ «ЗАДАЧА НА ОБЗВОН»

После того, как вы внесете это изменение, в поле **Последнее изменение сделано** отобразится ваше имя пользователя. В дальнейшем во всех списках Вы можете фильтровать по этому полю свои задачи в работе.

Предполагаемая дата звонка	Перезвонить в
Последнее изменение сделано Generic Account Test Field Expert, 31.03.2020 17:36	Комментарий Test!
Дата/время создания 31.03.2020 0:20	Ответственный Avaya
Open URL	

РАБОТА С ОБЪЕКТОМ «ЗАДАЧА НА ОБЗВОН»

Все задачи в статусе «В работе» можно будет найти в разделе Задачи Call List

- Results by Supervisor
- Быстрый Возврат
- Devices management
- Чек-листы
- Быстрая замена
- Подтверждение замен
- Подтверждение рее...
- Задачи Call List**
- Темы
- Задачи
- Generic Account Test...
mbotu.force.com

ЗАДАЧИ CALL LIST

Недавно просмотренные

Недавно просмотренные

Реактивация лидов: Задачи в работе

задачи сегодня В РАБОТЕ

задачи сегодня НОВЫЕ

В работе

Все задачи

CLT-74621 Задачи CallList BCE

CLT-73682 Задачи сегодня НОВЫЕ

CLT-74996 В работе

CLT-75046 Prospect. Первый день

CLT-74706 Convince общие задачи. СЕГОДНЯ

CLT-74776 Объединенные задачи

CLT-74717 Объединенные задачи (Заказы)

CLT-74723 Ошибки

CLT-74705 Подвисшие задачи

CLT-74669 Подвисшие задачи HCC

CLT-01038 Подвисшие задачи LEADS

CLT-01040 Подвисшие задачи LEADS недозвон

Подвисшие задачи TS

Подписки

Подтверждение заказа

ЗАДАЧИ CALL LIST

Реактивация лидов: Задачи в работе

Элементов: 0, отсортировано по: Номер задачи

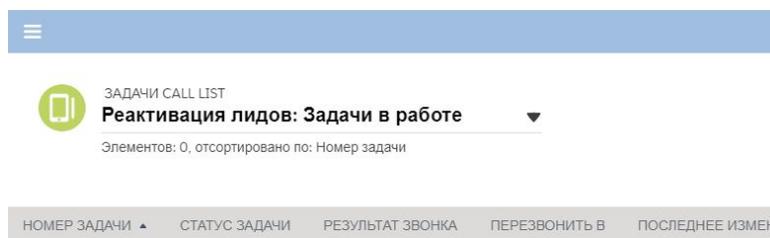
НОМЕР ЗАДАЧИ СТАТУС ЗАДАЧИ РЕЗУЛЬТАТ ЗВОНКА ПЕРЕЗВОНИТЬ В ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕН

Фильтр Сортировать

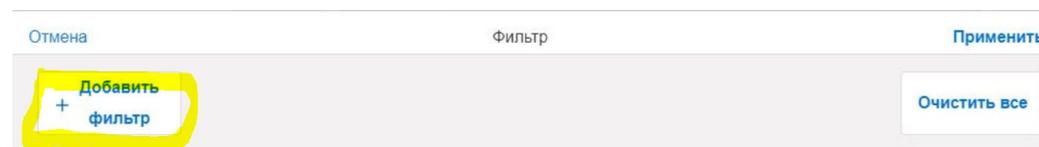
КАК ОТФИЛЬТРОВАТЬ МОИ ЗАДАЧИ «В РАБОТЕ»

Для этого нужно в списке внизу выбрать кнопку **Фильтр**, далее выбрать поле, по которому нужно фильтровать (Последнее изменение сделано), и внести значение (свою фамилию - как она значится в УЗ SF):

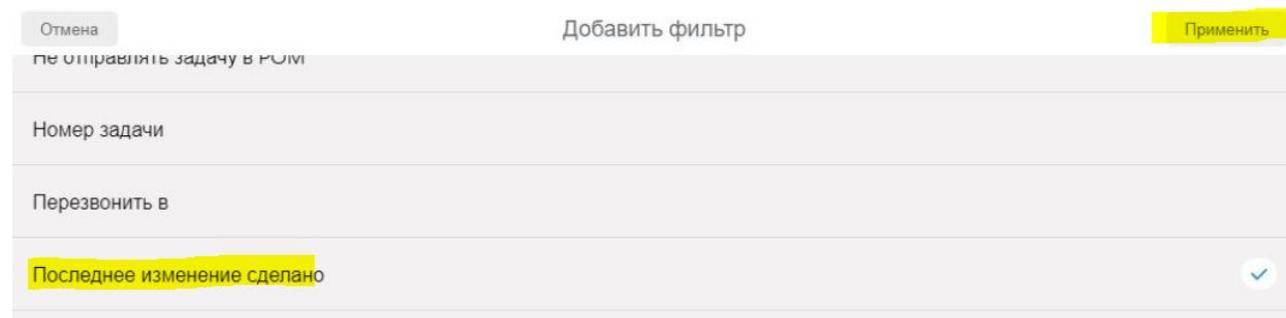
1



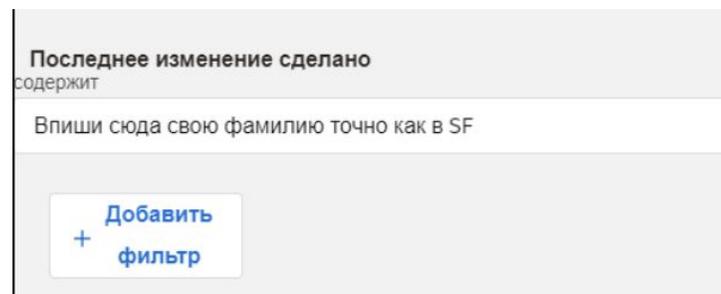
2



3



4



РАБОТА С ЗАДАЧЕЙ CALL LIST

- Вспомните стратегию обзвона
- Проверьте часовой пояс абонента. Если текущее время в пределах допустимого времени звонка (**9-21 по местному времени клиента**), то набираем номер, если нет, то ставим в поле «Перезвонить в» нужную дату и время звонка с учетом местного времени клиента (в SF указывается время по МСК).

Отмена	Редактировать CLT-7468497	Сохранить
Сведения		
Номер задачи CLT-7468497	Статус задачи В работе	
Call List HCC_Day2	Результат звонка Перезвон	
Клиент Елена Грехова	Перезвонить в 03/31/2020 07:00 PM	
Предполагаемая дата звонка 31.03.2020	Комментарий	
	Ответственный MarketingCloud Integration	

ЗАПОЛНЕНИЕ КАРТОЧКИ ЗАДАЧИ НА ОБЗВОН

Отмена Редактировать CLT-7504623 Сохранить

Сведения

Номер задачи
CLT-7504623

Call List
South Leads Reactivation

Клиент

Предполагаемая дата звонка
04.04.2020

Статус задачи
Новая

Результат звонка
-- Нет --

Перезвонить в
mm / dd / yyyy --:-- --

Комментарий

Ответственный
Daria Safonova

После совершения попытки дозвона в зависимости от результата звонка заполняем поля **Статус задачи**, **Результат звонка**, **Перезвонить в** и **Комментарий**.

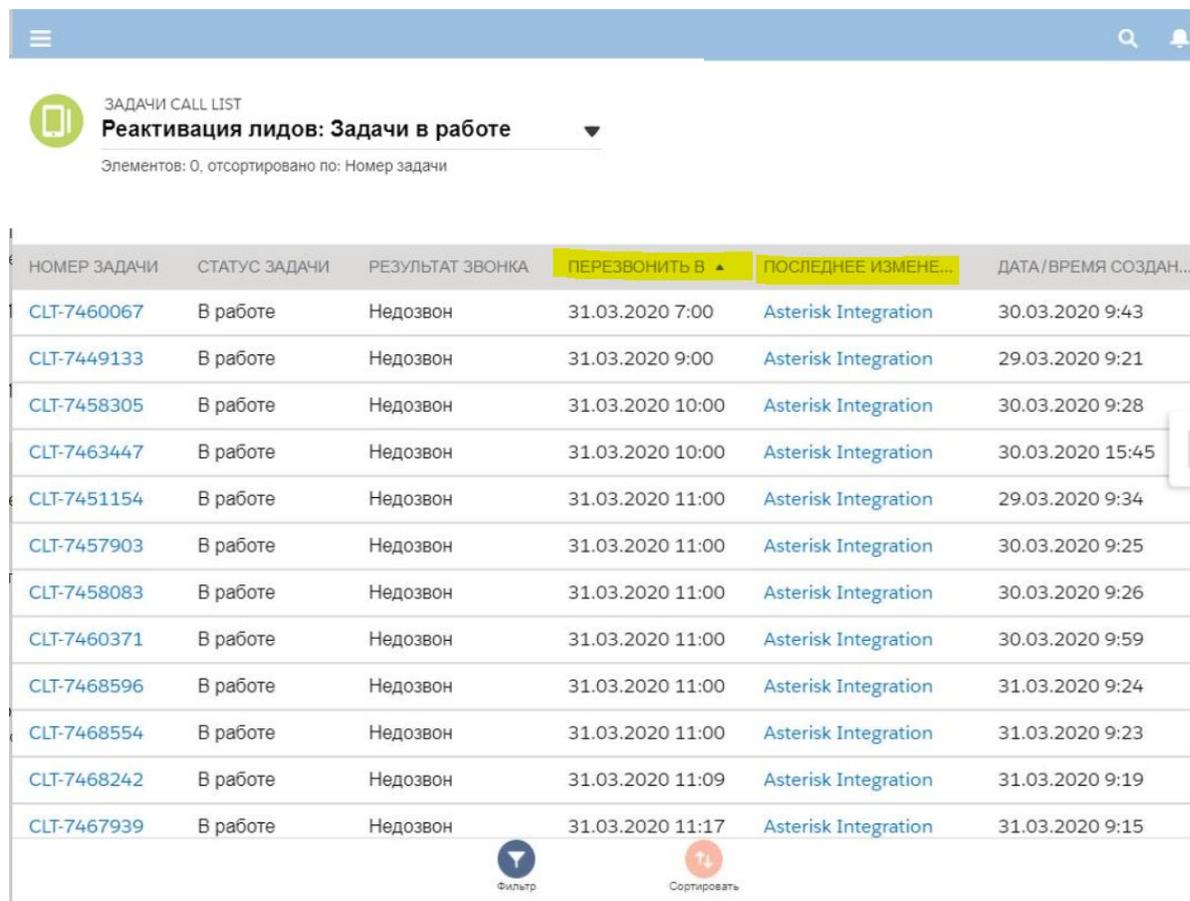
- Если был дозвон, то SE должен провести диалог, описанный в разделе «Диалог по WDAE»
- После успешного разговора ставим **Статус задачи** – «Завершена», **Результат** - «Звонок завершен успешно». Также фиксируем необходимое в поле **Комментарий** на основе ответа клиента – см. следующий слайд.
- Если мы дозвонились до клиента, но он отказывается от разговора, то **Статус задачи** – «Завершена», **Результат** - «Отказ от интервью».

- Если мы не дозвонились и это не Зя (не последняя попытка), то оставляем **Статус задачи** – «В работе», **Результат звонка** – «Перезвон». В поле **Перезвонить в** – указываем дату и время следующего звонка и в поле **Комментарий** пишем, например «1я попытка: Перезвон».
- Если мы не дозвонились до клиента и это была Зя (последняя попытка), то проставляем **Статус задачи** – «Завершена», **Результат звонка** – «Недозвон» и оставить комментарий для удобства – «Зя попытка: Клиент не взял трубку».

! Поле **Результат звонка** может принимать **ТОЛЬКО ТРИ** значения: «Звонок завершен успешно»; «Отказ от интервью»; «Недозвон»

ЕЖЕДНЕВНЫЙ МОНИТОРИНГ СВОИХ ЗАДАЧ «В РАБОТЕ»

Помимо новых задач необходимо ежедневно мониторить задачи в работе, для этого создан список **Задачи сегодня В РАБОТЕ**, по которому можно отфильтровать свои задачи и обрабатывать ориентируясь на время звонка в поле **Перезвонить в**.



The screenshot shows a mobile application interface for task management. At the top, there is a blue header with a menu icon, a search icon, and a notification icon. Below the header, there is a green circular icon with a document symbol, followed by the text 'ЗАДАЧИ CALL LIST' and 'Реактивация лидов: Задачи в работе'. Below this, it says 'Элементов: 0, отсортировано по: Номер задачи'. The main part of the screen is a table with the following columns: 'НОМЕР ЗАДАЧИ', 'СТАТУС ЗАДАЧИ', 'РЕЗУЛЬТАТ ЗВОНКА', 'ПЕРЕЗВОНИТЬ В', 'ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕ...', and 'ДАТА/ВРЕМЯ СОЗДА...'. The table contains 13 rows of task data. At the bottom of the table, there are two icons: a blue circle with a white 'Y' for 'Фильтр' and a red circle with a white 'T' for 'Сортировать'.

НОМЕР ЗАДАЧИ	СТАТУС ЗАДАЧИ	РЕЗУЛЬТАТ ЗВОНКА	ПЕРЕЗВОНИТЬ В	ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕ...	ДАТА/ВРЕМЯ СОЗДА...
CLT-7460067	В работе	Недозвон	31.03.2020 7:00	Asterisk Integration	30.03.2020 9:43
CLT-7449133	В работе	Недозвон	31.03.2020 9:00	Asterisk Integration	29.03.2020 9:21
CLT-7458305	В работе	Недозвон	31.03.2020 10:00	Asterisk Integration	30.03.2020 9:28
CLT-7463447	В работе	Недозвон	31.03.2020 10:00	Asterisk Integration	30.03.2020 15:45
CLT-7451154	В работе	Недозвон	31.03.2020 11:00	Asterisk Integration	29.03.2020 9:34
CLT-7457903	В работе	Недозвон	31.03.2020 11:00	Asterisk Integration	30.03.2020 9:25
CLT-7458083	В работе	Недозвон	31.03.2020 11:00	Asterisk Integration	30.03.2020 9:26
CLT-7460371	В работе	Недозвон	31.03.2020 11:00	Asterisk Integration	30.03.2020 9:59
CLT-7468596	В работе	Недозвон	31.03.2020 11:00	Asterisk Integration	31.03.2020 9:24
CLT-7468554	В работе	Недозвон	31.03.2020 11:00	Asterisk Integration	31.03.2020 9:23
CLT-7468242	В работе	Недозвон	31.03.2020 11:09	Asterisk Integration	31.03.2020 9:19
CLT-7467939	В работе	Недозвон	31.03.2020 11:17	Asterisk Integration	31.03.2020 9:15

ЗАВЕРШЕНИЕ ЗВОНКА

Проставление статуса по итогам разговора из выпадающего списка

IQOS
SIMPLY AMAZING

ПРОСТАВЛЕНИЕ СТАТУСА ИТОГОВ РАЗГОВОРА

К каждому успешному звонку (разговор состоялся) проставляем итог разговора.

В первые дни работы, статус проставляем в поле комментария. Пожалуйста, используйте именно формулировки ниже, чтобы мы могли легко группировать одинаковые статусы.

После релиза на стороне IT в задаче будет пик-лист, в котором необходимо выбрать один из статусов и вам не придется писать их вручную в комментариях.

Статус итогов разговора:

- **Adverse (жалобы на здоровье)** – проставляется в случае, если собеседник сообщает, что из-за IQOS имеет жалобы на здоровье
- **Не употребляет никотин (деперсон.)** – проставляем, если собеседник не использовал или отказался от любой никотиносодержащей продукции
- **Покупка в магазине** – проставляем, если собеседник согласился совершить покупку, но в удобном для него магазине, например, Красное и Белое
- **Покупка онлайн** – проставляем, если собеседнику оформлен онлайн заказ
- **LAS - нет покупки** – проставляется только для LAS, в случае, если после разговора проспект отказался от покупки (для LAU продажа не является основной целью звонка)
- **LAS – это LAU (привязка)** – проставляем, если в результате звонка оказалось, что у LAS есть устройство, то есть он на самом деле клиент
- **LAU – это курящий LAS (в подарок)** – проставляем в случае, если собеседник на самом деле никогда не использовал IQOS, покупал его в подарок, но сам является потребителем никотина, т.е. должен быть переведен в LAS. Если покупал в подарок, но сам не использует никотин, то правильный статус «Не употребляет никотин (деперсон.)»
- **LAU ушел на другое** – клиент являлся пользователем IQOS, но сейчас перешел на другой никотиносодержащий продукт
- **Оформлена замена** – по итогам звонка клиенту оформлена замена
- **Не контактировать** – клиент попросил отключить его от маркетинговой коммуникации
- **Другое** – ничего из вышеперечисленного, полезная информация может быть оставлена в комментариях

ИЗМЕНЕНИЕ КОНТАКТНЫХ ДАННЫХ И ОТКЛЮЧЕНИЕ ОТ КОММУНИКАЦИИ БРЕНДА

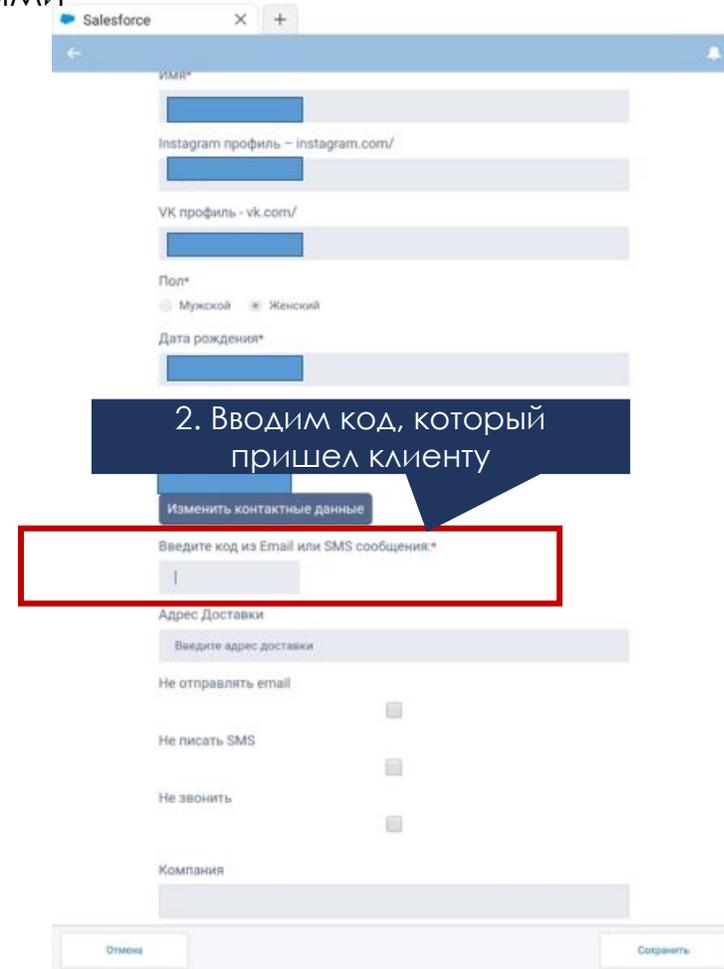
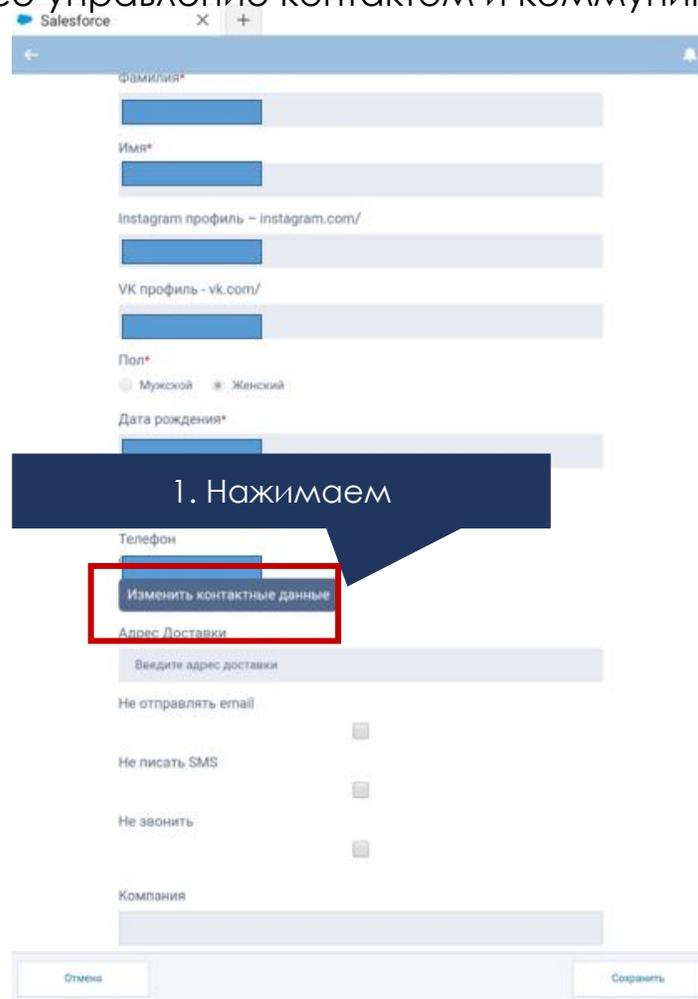
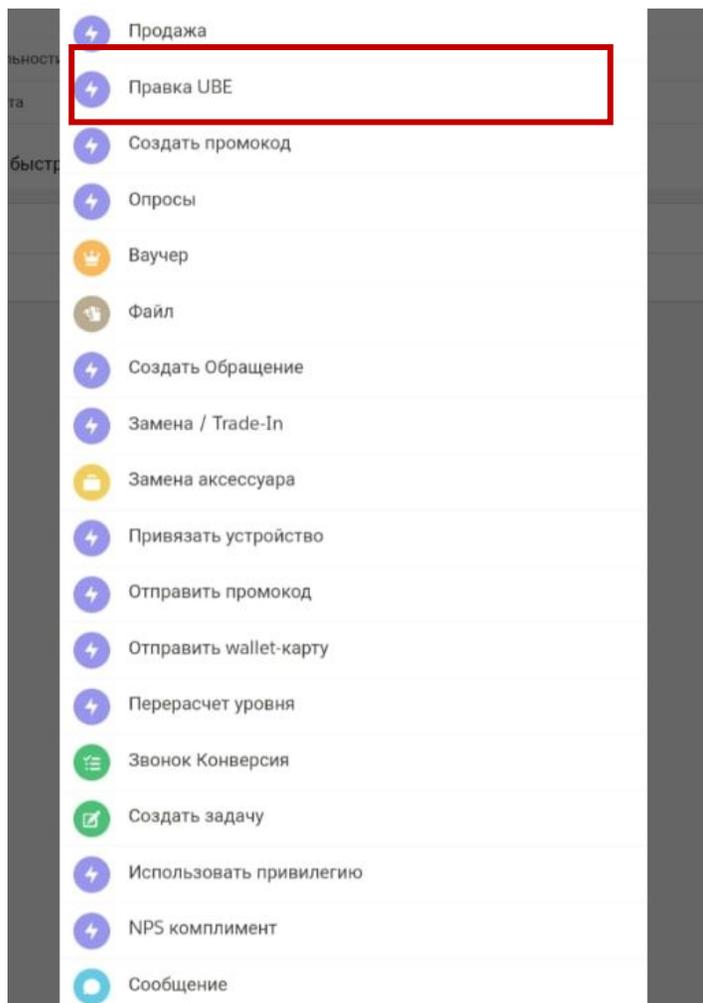
КАК ДОБАВИТЬ EMAIL?

КАК ОТКЛЮЧИТЬ ОТ
КОММУНИКАЦИЙ?

IQOS
SIMPLY AMAZING

ЗАПОЛНЕНИЕ EMAIL И ВЕРИФИКАЦИЯ

Выбираем "Правка UBE" в меню – здесь все управление контактом и коммуникациями



ЗАПОЛНЕНИЕ EMAIL И ВЕРИФИКАЦИЯ

Мужской Женский

Дата рождения*

Эл. почта

Телефон

Изменить контактные данные

Введите код из Email сообщения.*

Отправить

Телефон +7*

Отправить

Адрес Доставки

Введите адрес доставки

Не отправлять email

Не писать SMS

Не звонить

Компания

Отмена Сохранить

Мужской Женский

Дата рождения*

Эл. почта

Телефон

Изменить контактные данные

Введите код из Email или SMS сообщения.*

Отправить

Введите код из Email сообщения.*

Отправить

Спасибо! Ваша эл. почта подтверждена

Телефон +7*

Отправить

Адрес Доставки

Введите адрес доставки

Не отправлять email

Не писать SMS

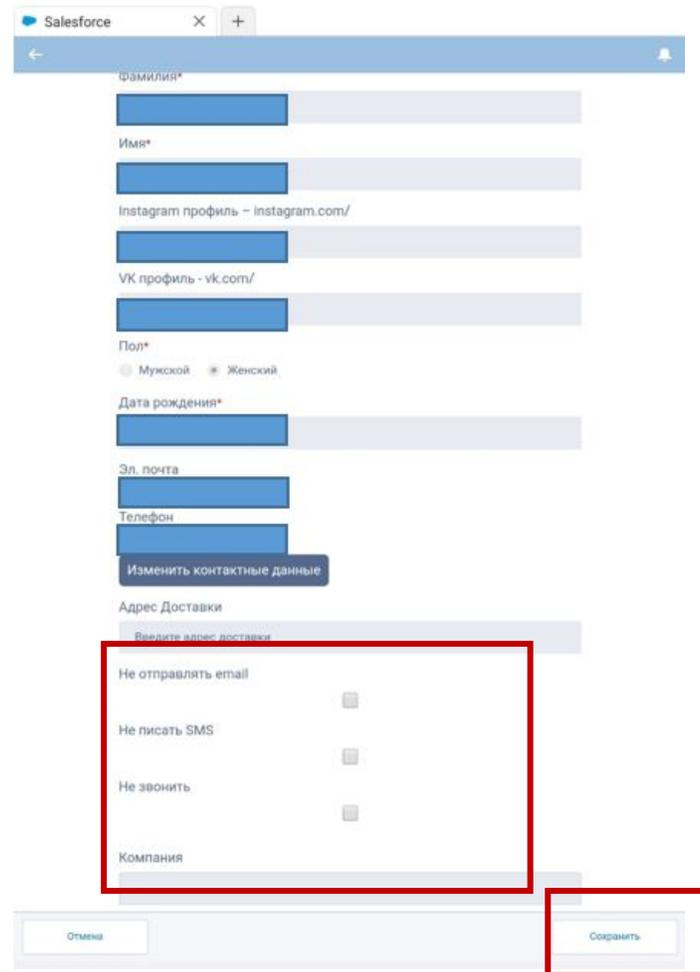
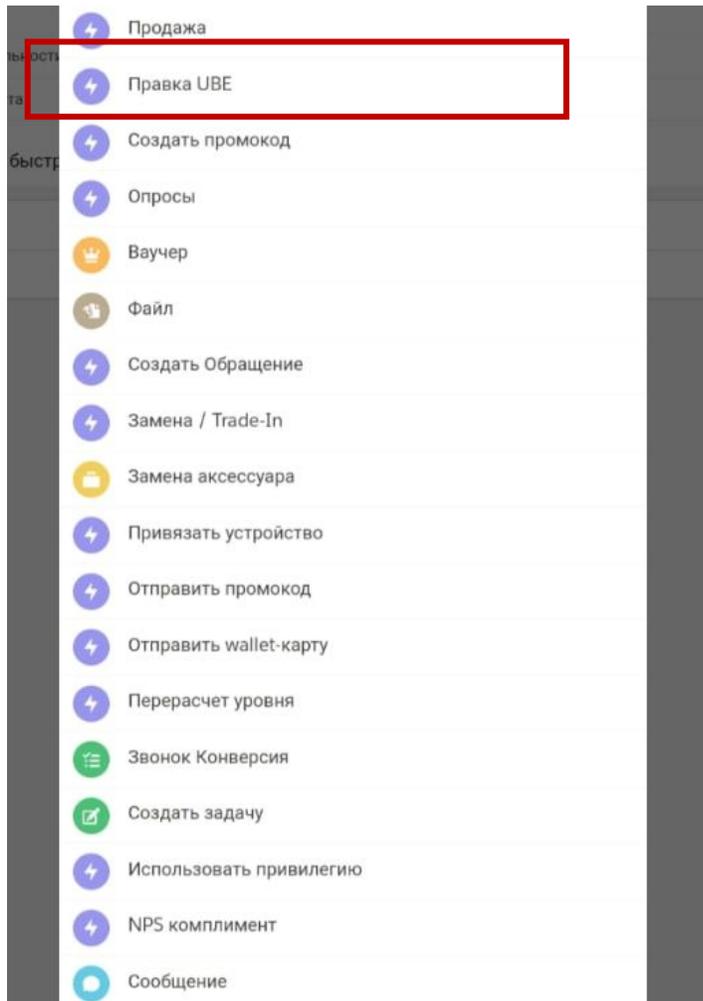
Не звонить

Компания

Отмена Сохранить

ОТКЛЮЧЕНИЕ ОТ КОММУНИКАЦИЙ

Поставьте галочки напротив того канала, по которому клиент просит его не беспокоить, и сохраните



- При проставлении галочки клиенту не приходит никаких кодов с подтверждением
- Потом можно будет снять галочки, если клиент об этом попросит

ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ КЛИЕНТА В LIVE CHAT

В КАКИХ СЛУЧАЯХ
РЕКОМЕНДОВАТЬ КЛИЕНТУ
ОБРАТИТЬСЯ В LIVE CHAT?

IQOS
SIMPLY AMAZING

ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ В LIVE CHAT НА САЙТЕ – ДЕПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

Если клиент не курит / бросил курить (даже если приобретал в подарок)

ИМЯ, по политикам нашей компании и в соответствии с законодательством мы не можем продавать никотиносодержащую продукцию и консультировать по использованию тех, кто не является потребителем такой продукции. К сожалению, вам нужно будет удалить вашу учетную запись.

Если приобретал в подарок:

Чтобы тот, кому вы подарили IQOS, мог пользоваться всеми доступными привилегиями и сервисами, нужно зарегистрировать устройство за ним. Для этого, пожалуйста, пусть он обратится в LIVE CHAT на сайте и опишет ситуацию. Коллеги в Клиентской службе оперативно помогут.

Если утверждает, что не хотел бы терять купоны и ваучеры:

Да, к сожалению, при удалении все купоны и ваучеры у вас сгорят. Это очень неприятно, согласен. Я очень хотел бы сохранить их за вами, но к сожалению, должен поступить правильно, в соответствии с политиками компании и законодательством. Надеюсь на ваше понимание и поддержку наших ценностей. Я рекомендую вам обратиться в LIVE CHAT на сайте и попросить коллег удалить вашу учетную запись.

ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ В LIVE CHAT НА САЙТЕ – ADVERSE EVENT

Если клиент утверждает, что из-за IQOS начались проблемы со здоровьем

ИМЯ, расскажите, пожалуйста, что случилось?

(после рассказа клиента, если использует правильно и действительно есть проблемы со здоровьем)

Очень жаль, что вы столкнулись с такой ситуацией. Однако точно диагностировать причину в любом случае может только врач. Рекомендую вам обратиться за квалифицированной помощью, и конечно откажитесь от употребления никотина и курения в любом виде.

Наша компания заинтересована в том, чтобы сделать использование IQOS максимально безопасным для своих клиентов. Мы собираем информацию о таких случаях, как ваш. Вы готовы поделиться своей историей с нами? Если готовы, могу вас попросить зайти к нам на сайт, написать коллегам в LIVE CHAT и рассказать о вашей ситуации?

ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ В LIVE CHAT НА САЙТЕ – ПРОЧЕЕ

Если не можем сами решить вопрос (например, узнать статус заказа)

ИМЯ, к сожалению, для решения вашего вопроса потребуется немного больше времени и помощь моих коллег. Я подскажу вам оптимальный путь. Сейчас, в условиях сложившейся ситуации, самый оперативный способ – если вы напрямую напишете нам в LIVE CHAT на сайте. Мои коллеги сделают все возможное, чтобы помочь вам. Честно признаюсь, у меня сейчас нет доступа к тем данным, которые вы запрашиваете.

Спасибо за ваше понимание, и что тоже идете нам навстречу. Кстати, когда карантин закончится, приходите к нам в НАЗВАНИЕ МАГАЗИНА, буду рад лично с вами познакомиться.



ACQUISITION

IQOS
SIMPLY AMAZING

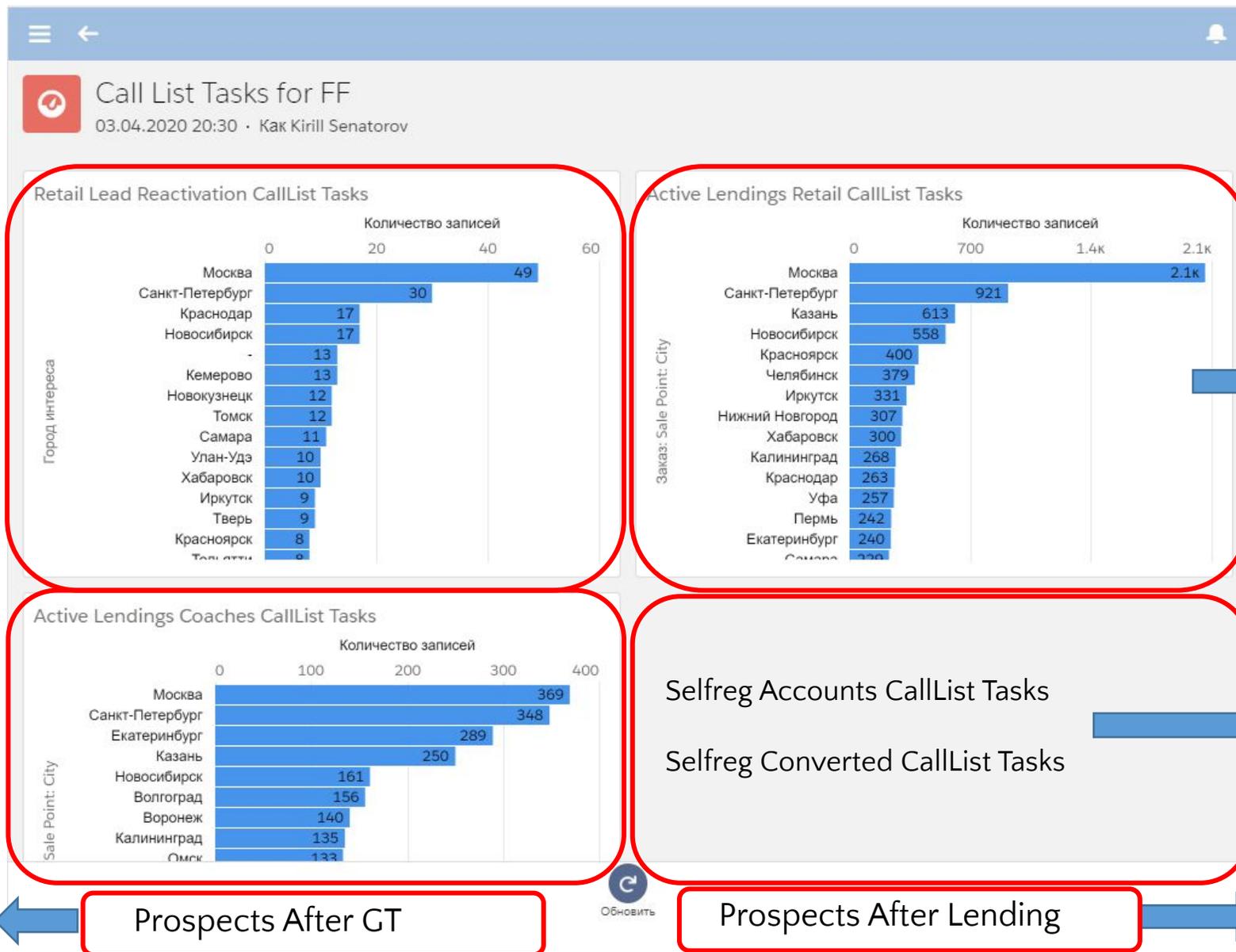
РАБОТА С ПАНЕЛЬЮ МОНИТОРИНГА

ГДЕ ПОСМОТРЕТЬ ЗАДАЧИ НА
ОБЗВОН?

КАК ВЫБРАТЬ СЕГМЕНТ?

IQOS
SIMPLY AMAZING

ПАНЕЛЬ МОНИТОРИНГА ДЛЯ ЗАДАЧ ЭКСПЕРТОВ



Реактивация
ЛИДОВ,
назначенных
на точку

Прозвон открытых
аренд в каналах:
• Ритейл

Прозвон открытых
аренд в каналах:
• Коучи

Прозвон проспектов
и ЛИДОВ с
незавершенной
продажей по
саморегистрации

Прозвон
проспектов после
GT

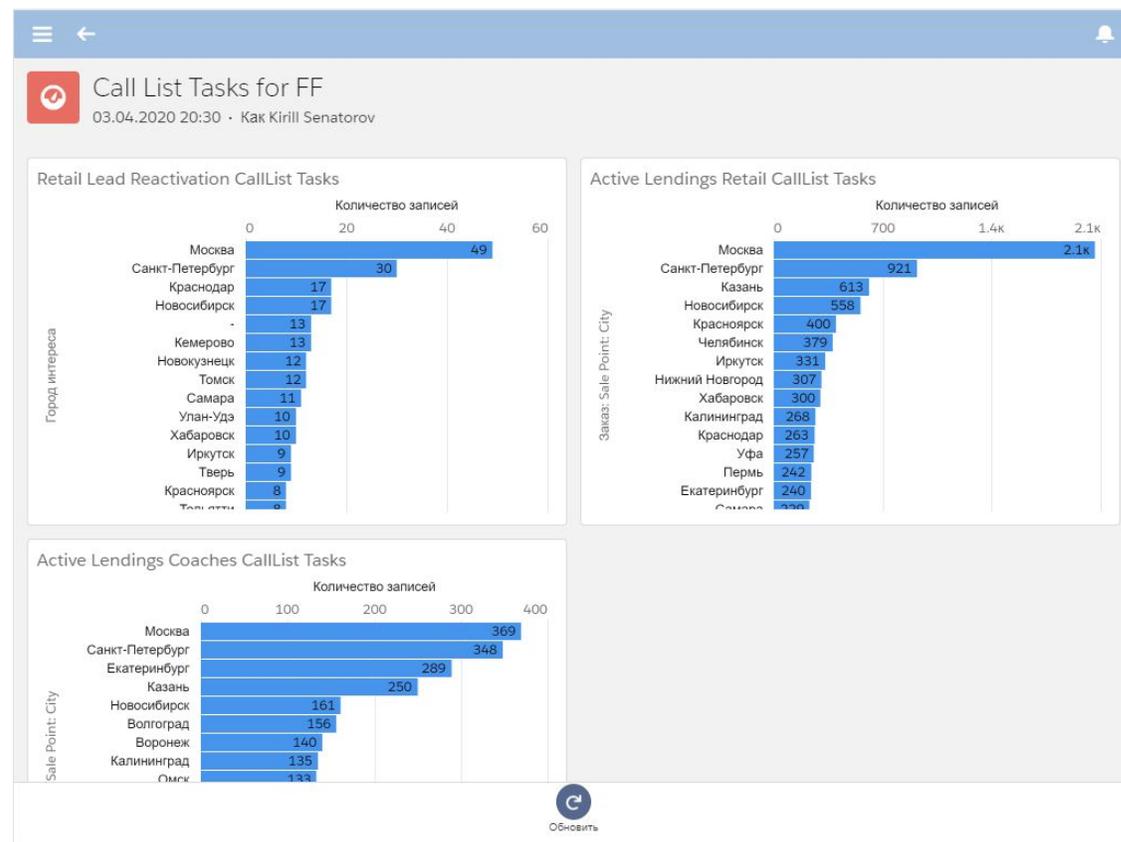
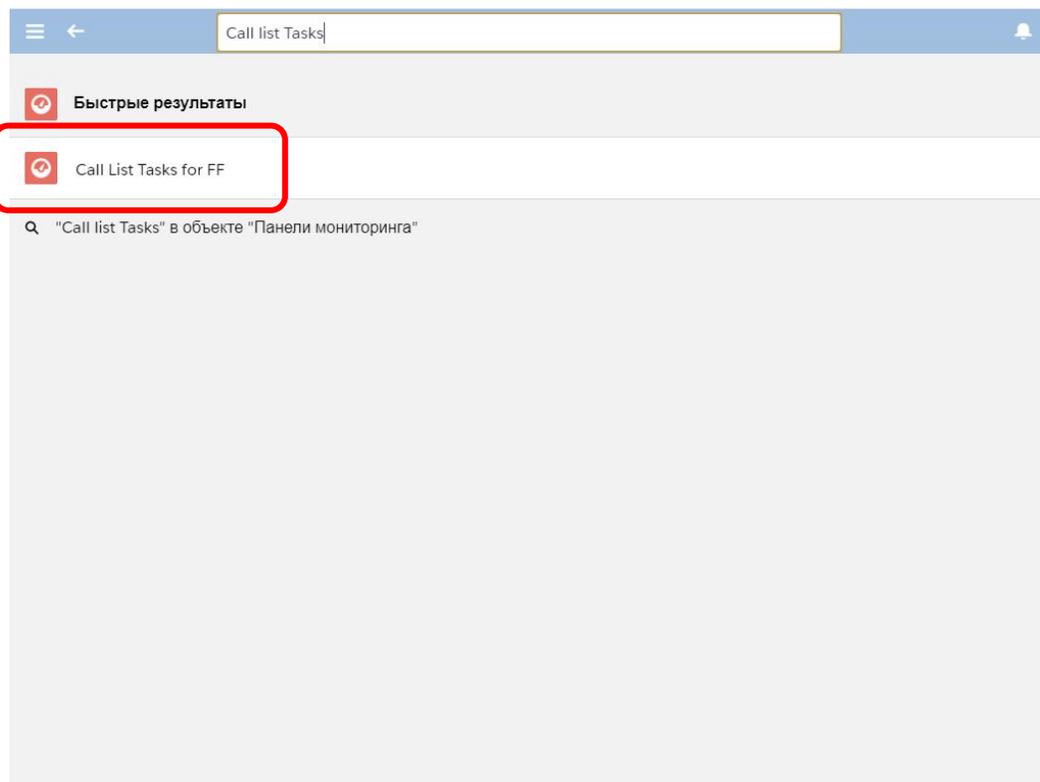
Прозвон проспектов
после аренды

Prospects After GT

Prospects After Lending

ПАНЕЛЬ МОНИТОРИНГА ДЛЯ ЗАДАЧ ЭКСПЕРТОВ

- Введите строку поиска название панели мониторинга **Call list tasks for FF**
- Зайдите в указанную панель мониторинга



РЕАКТИВАЦИЯ ЛИДОВ

КОМУ ЗВОНИМ?

КАКАЯ ЗАДАЧА?

ЧТО ГОВОРИТЬ?

IQOS
SIMPLY AMAZING

КОМУ ЗВОНИМ:

РЕАКТИВАЦИЯ ЛИДОВ, НАЗНАЧЕННЫХ НА ТОРГОВУЮ ТОЧКУ

ПАНЕЛЬ: RETAIL LEAD REACTIVATION CALL LIST TASKS

Описание группы потребителей: с лидом ранее связался агент КЦ и направил его за покупкой устройства по супер цене в торговую точку партнера. Лид не дошел до торговой точки и не купил устройство.

Задача: уточнить у клиента, что повлияло на его решение:

1. Лиду не удобно забрать в данной точке – рекомендуем альтернативную ближайшую точку.
2. Лиду не удобно забрать в точке/не выходит из дома – предлагаем помочь с оформлением онлайн заказа
3. Лид был в точке, но в данной точке не оказалось стока – предлагаем две опции: 1. онлайн заказ 2. точки с бронированием стока под клиента
4. У лида возникли возражения – проводим отработку возражений.

ЧТО ГОВОРИМ:

Добрый день, [Имя]! Меня зовут [Имя], эксперт IQOS – система бережного нагревания табака. Вам сейчас удобно говорить? Обращаю Ваше внимание, что, в целях улучшения качества обслуживания клиентов, звонок может быть записан.

Лид хотел купить устройство, но не дошел до точки

Неудобно говорить

В какое время я могу вам перезвонить?

Ответ

Спасибо за уделенное время!
Мы обязательно свяжемся с вами в указанную дату/время!

Недавно Вы планировали купить IQOS по супер.цене 1990р. Скажите, Вам ещё актуально это предложение?

Неактуально

Уточните, пожалуйста, что именно повлияло на Ваше решение?
[Отрабатываем возражение, если лид отказывается обязательно пишем причину в комментариях]

Да

Будет ли Вам удобно посетить точку [Называет ту точку, где лид хотел приобрести устройство]?

Нет

Я могу помочь оформить для вас заказ с бесплатной доставкой по вашему адресу или подобрать для вас другую точку продаж.
Предлагаю оформить заказ с доставкой, Вам будет так удобно?

Да

Согласовываем дату посещения. Если это сеть с бронированием стока, бронируем устройство.

Отлично! В таком случае будем ждать вас [называем дату] в магазине [называем адрес и название магазина]

Да

Лид соглашается на доставку?

Нет

1. Переходим к назначению встречи с коучем (если есть)

Отлично, давайте уточним некоторые детали.

2. Переходим к оформлению заказа (если нет коуча)

Чтобы оформить заказ, мне нужно задать Вам несколько вопросов

Переходим к назначению на ПТ

Сейчас Я найду магазин, где Вы сможете купить Ваш IQOS

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПРОСПЕКТОВ
С ОТКРЫТОЙ АРЕНДОЙ

IQOS
SIMPLY AMAZING

КОМУ ЗВОНИМ:

ПРОСПЕКТЫ С ОТКРЫТОЙ АРЕНДОЙ В РИТЕЙЛЕ

ПАНЕЛЬ: ACTIVE LENDINGS RETAIL CALL LIST TASKS

Описание группы потребителей: проспекты, аренда которых была продлена до 18 апреля (и будет продлена далее до конца карантина), у данных проспектов на руках арендное устройство

Задача:

1. Уточнить у клиента, пользуется ли он устройством
2. Какие впечатления от использования, если использует – выстроить эмоциональную связь
3. Если не использует, то почему – отработка барьеров
4. Планирует ли клиент покупку - информировать о специальном предложении, направить в торговую точку или оформить онлайн заказ
5. Информировать о дальнейшем продлении аренды и возможности вернуть устройства только после окончания карантинных мероприятий

ЧТО ГОВОРИМ:

Добрый день, (имя клиента). Меня зовут (имя эксперта), менеджер IQOS.

Вам сейчас удобно разговаривать?

[Если "нет"] Когда Вам можно будет перезвонить? [эксперт заканчивает звонок и назначает перезвон]

Спасибо за уделенное мне время, хорошего Вам дня!

[Если "да"] Отлично! Хочу сообщить вам, что в целях повышения качества обслуживания наш разговор может быть записан. Ранее вы взяли IQOS в тестовый период в одном из наших магазинов и получили коммуникацию о продлении аренды на месяц. Поделитесь, пожалуйста, своими впечатлениями от использования.



Эскалация: Если клиент задаёт вопрос, ответ на который SE не знает и не может найти в течение минуты, он рекомендует клиенту обратиться к нам в чат на сайте iqos.com

КОМУ ЗВОНИМ:

ПРОСПЕКТЫ С ОТКРЫТОЙ АРЕНДОЙ, КЛИЕНТЫ КОУЧЕЙ

ПАНЕЛЬ: ACTIVE LENDINGS COACHES CALL LIST TASKS

Описание группы потребителей: клиенты коучей в аренде, которые получили коммуникацию о том, что могут оставить себе устройство в бессрочное пользование.

Задача:

1. Уточнить у клиента, пользуется ли он устройством
2. Какие впечатления от использования, если использует – выстроить эмоциональную связь
3. Если не использует, то почему – отработка барьеров
4. Планирует ли клиент покупку - информировать о специальном предложении, направить в торговую точку или оформить онлайн заказ
5. Мотивировать клиента привязать устройство на себя – рассказать о возможных привилегиях

ЧТО ГОВОРИМ:

Добрый день, (имя клиента). Меня зовут (имя эксперта), менеджер IQOS.

Вам сейчас удобно разговаривать?

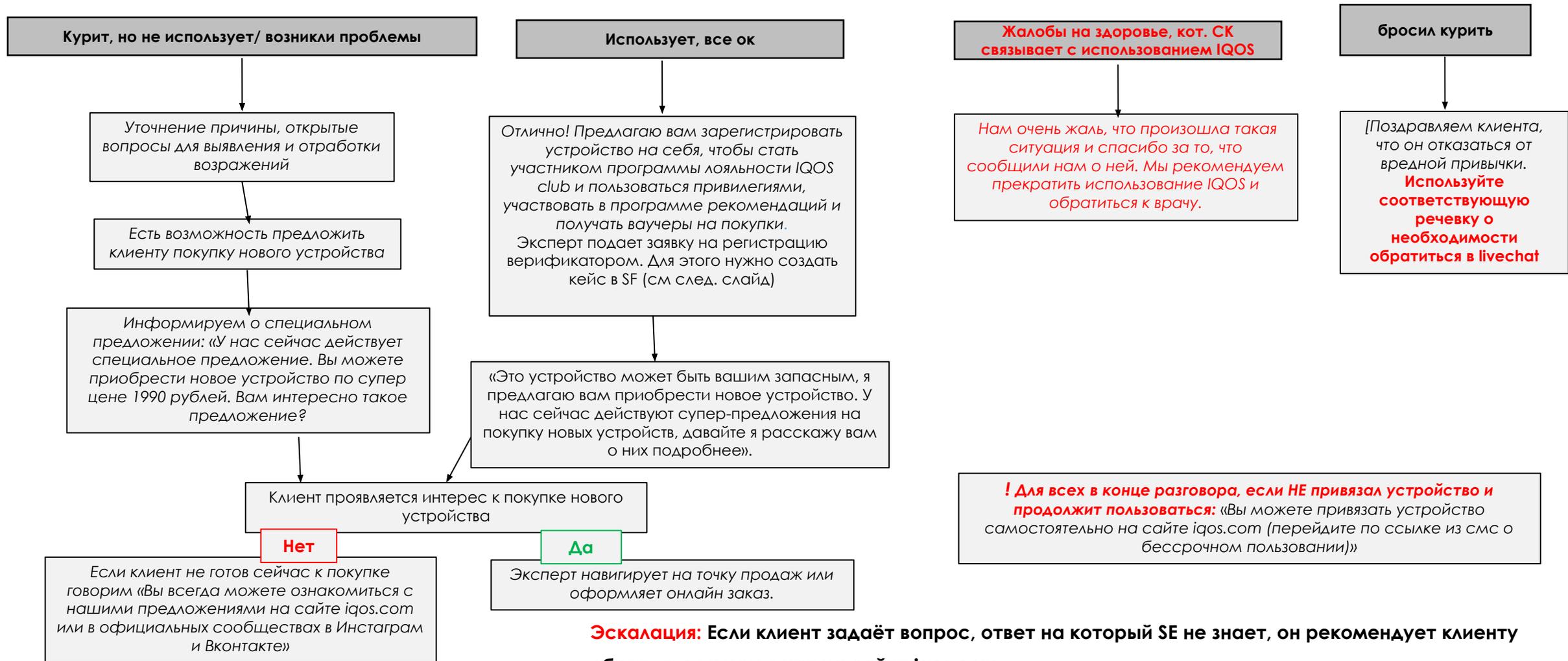
[Если "нет"] Когда Вам можно будет перезвонить? [эксперт заканчивает звонок и назначает перезвон]

Спасибо за уделенное мне время, хорошего Вам дня!

[Если "да"] Отлично! Хочу сообщить вам, что в целях повышения качества обслуживания наш разговор может быть записан.

Ранее вы получали IQOS в тестовый период у персонального менеджера и получили коммуникацию о том, что можете оставить устройство себе в бессрочное пользование.

Поделитесь, пожалуйста, своими впечатлениями от использования.



Эскалация: Если клиент задаёт вопрос, ответ на который SE не знает, он рекомендует клиенту обратиться к нам в чат на сайте iqos.com

КАК СОЗДАТЬ КЕЙС НА ПРИВЯЗКУ УСТРОЙСТВА ТОЛЬКО ДЛЯ КЛИЕНТОВ КОУЧЕЙ С АРЕНДНЫМ УСТРОЙСТВОМ

Полезный совет! Запиши идентификаторы элементов, номер и имя клиента.

Клиент не должен ждать на линии – оформление кейса займет у тебя время.

1. Зайди в учетную запись клиента – только отсюда можно создать обращение (case)
2. Измени статус на «В работе»
3. Заполни поля:
 1. Тип **Consultation**
 2. Тема **привязка аренды канал Coach**
 3. Описание **здесь введи оба идентификатора и опиши свою просьбу – «Привязать к клиенту»**
 4. Тип контакта **лично**
 5. Приоритет: **Medium**
 6. Тип ответа **нет ответа**
4. Сохрани все изменения
5. В окне обращения нажми **Показать больше > Изменить ответственного**
6. Введи ответственного, выбрав **Группа** и заполнив поле этим значением: **RU Services: Coaches**
7. Снова сохрани все изменения.

РЕАКТИВАЦИЯ ПРОСПЕКТОВ С
НЕЗАВЕРШЕННОЙ ПРОДАЖЕЙ ПО МЕХАНИКЕ
САМОРЕГИСТРАЦИИ

КОМУ ЗВОНИМ:

ПРОСПЕКТЫ С НЕЗАВЕРШЕННОЙ ПРОДАЖЕЙ ПО САМОРЕГИСТРАЦИИ

ПАНЕЛИ: SELFREG ACCOUNTS CALL LIST TASKS + SELFREG CONVERTED CALL LIST TASKS

Описание группы потребителей: клиенты, которые оформили купон по механике саморегистрации самостоятельно или через горячую линию для покупки в магазине торговой сети, но продажу не совершили

Задача: уточнить у клиента, что повлияло на его решение:

1. Клиенту не удобно забрать в данной точке – рекомендуем альтернативную ближайшую точку.
2. Клиенту не удобно забрать в точке/не выходит из дома – предлагаем помочь с оформлением онлайн заказа
3. Клиент был в точке, но в данной точке не оказалось стока – предлагаем две опции: 1. онлайн заказ 2. точки с бронированием стока под клиента
4. У клиента возникли возражения – проводим отработку возражений.
5. У клиента уже есть устройство, но этого не видно в SF – привязываем устройство, проводим Hyper care

ЧТО ГОВОРИМ:

Добрый день, (имя клиента). Меня зовут (имя эксперта), менеджер IQOS.
Вам сейчас удобно разговаривать?

[Если "нет"] Когда Вам можно будет перезвонить? [Эксперт заканчивает звонок и назначает перезвон]

Спасибо за уделенное мне время, хорошего Вам дня!

[Если "да"] Отлично! Хочу сообщить вам, что в целях повышения качества обслуживания наш разговор может быть записан.

Вижу, что ранее вы планировали покупку IQOS, прошли регистрацию и получили специальный код на покупку по супер-цене. Могу я уточнить, вы уже приобрели для себя систему IQOS?

Да, Купил для себя

- [Эксперт уточняет у клиента, возникли ли сложности при использовании IQOS, получилось ли полностью переключиться на IQOS, какие стики использует, рассказываем про новые стики. В зависимости от ответов клиента эксперт дает рекомендации, отрабатывает возражения]
- [Эксперт напоминает о важности своевременной и регулярной чистки устройства. Рассказываем, как чистить, также можно посоветовать клиенту посмотреть процесс чистки на сайте в разделе FAQ]. Рассказываем о важности дезинфекции устройства.
- Необходимо привязать устройство на клиента. «Давайте я помогу привязать устройство на Вас, чтобы вы получали все привилегии IQOS CLUB (гарантия, ваучеры на покупки за участие в программе рекомендаций)
- [Проверяем в УЗ статус клиента, если «AVO», то сообщаем о том, как подтвердить возраст в ЛК на сайте]
- В течение первых 30 дней Вы получите от нас 9 писем, которые объяснят вам все важные нюансы: наши сервисы, научные исследования, бонусы программы лояльности и программы рекомендаций, которая предоставляет комплимент 750 рублей и вам, и -500 руб. на устройство для друга [Если клиент заинтересуется рассказываем подробнее].
- Информируем, как сейчас осуществить замену в случае поломки.
- [Проверяем в УЗ наличие email, если email не указан, то уточняем email у клиента. Чтобы добавить email, необходимо зайти в карточку клиента и нажать на кнопку "Правка UBE".]
- [Если клиент не получал код рекомендаций, то эксперт отправляет смс с кодом из карты клиента]
- [Уточняем у клиента остались ли у него вопросы, если есть – отвечаем и прощаемся]

Купил для себя, но бросил курить

[Поздравляем клиента, что он отказался от вредной привычки.
[Используйте соответствующую речевку о необходимости обратиться в livechat]

Купил в подарок, НЕ использую IQOS

[Эксперт рекомендует зарегистрировать устройство на друга и объясняет как это сделать]
[Клиент курит?]

ДА

[Рассматриваем те ли клиент покупку?если клиент спрашивает про тест-драйв, сообщаем что временно недоступен, но у нас есть отличные предложения на покупку]

НЕТ

[Используйте соответствующую речевку о необходимости обратиться в livechat .Эксперт прощается]

Не купил

Могу ли я уточнить, что произошло? Могу ли я помочь оформить заказ онлайн?
Если клиент сообщает, что не является СК, то идем по пути деперсонализации УЗ. В остальных случаях: отработка возражений, навигация на альтернативную точку, оформление онлайн заказа.

Эскалация: Если клиент задаёт вопрос, ответ на который SE не знает, он рекомендует клиенту обратиться к нам в чат на сайте iqos.com

*ПРОСПЕКТЫ ПРОХОДИЛИ АРЕНДУ ИЛИ
ПЕРСОНАЛЬНУЮ ПРЕЗЕНТАЦИЮ В ТОРГОВОЙ
ТОЧКЕ, НО НЕ КУПИЛИ*

IQOS
SIMPLY AMAZING

КОМУ ЗВОНИМ:

ПРОСПЕКТЫ РАНЕЕ ПРОХОДИЛИ АРЕНДУ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНУЮ ПРЕЗЕНТАЦИЮ

ПАНЕЛИ: PROSPECTS AFTER GT + PROSPECTS AFTER LENDING

Описание группы потребителей: проспекты ранее проходили персональную презентацию или брали устройство в тест-драйв, но не приобрели устройство

Задача:

1. Уточнить у клиента, пользуется ли он устройством
2. Какие впечатления от использования, если использует – выстроить эмоциональную связь
3. Если не использует, то почему – отработка барьеров
4. Планирует ли клиент покупку - информировать о специальном предложении, направить в торговую точку или оформить онлайн заказ
5. Если оказалось, что клиент уже LAU и у него есть устройство, но оно не привязано, необходимо мотивировать клиента привязать устройство на себя – рассказать о возможных привилегиях

ЧТО ГОВОРИМ:

Добрый день, (имя клиента). Меня зовут (имя эксперта), менеджер IQOS.

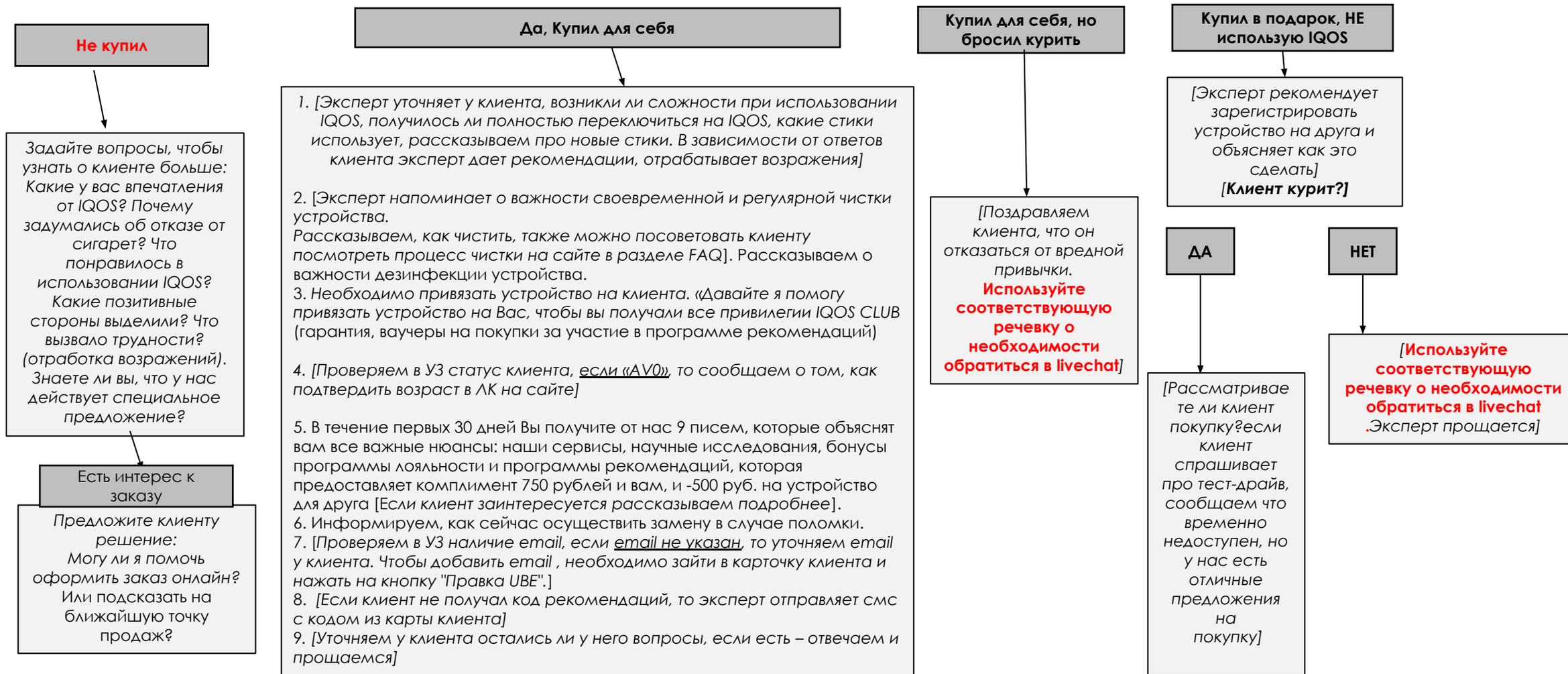
Вам сейчас удобно разговаривать?

[Если "нет"] Когда Вам можно будет перезвонить? [Эксперт заканчивает звонок и назначает перезвон]

Спасибо за уделенное мне время, хорошего Вам дня!

[Если "да"] Отлично! Хочу сообщить вам, что в целях повышения качества обслуживания наш разговор может быть записан.

Вижу, что ранее вы проходили персональную презентацию/ брали тест-драйв IQOS. Могу я уточнить, вы уже приобрели для себя систему IQOS?



Эскалация: Если клиент задаёт вопрос, ответ на который SE не знает, он рекомендует клиенту обратиться к нам в чат на сайте iqos.com

ОФОРМЛЕНИЕ ОНЛАЙН ЗАКАЗА

КАК ОФОРМИТЬ ОНЛАЙН
ЗАКАЗ?

IQOS
SIMPLY AMAZING

A close-up, profile view of a woman's face, looking towards the left. The lighting is dramatic, with a strong blue light on the left side of her face and a strong pink light on the right side. The background is dark and out of focus.

АВТОРИЗАЦИЯ

IQOS
SIMPLY AMAZING

1. Переходим на страницу <https://www.ozon.ru/>

The screenshot shows a browser window with the address bar containing <https://www.ozon.ru/>. The website header includes the Ozon logo, a navigation menu with categories like 'Хочу Premium', '8 марта', 'Акции', 'Супермаркет', 'Бренды', 'Магазины', 'Книги', 'Электроника', 'Одежда и обувь', 'Детские товары', 'Дом и сад', 'Ozon Card', and 'Авиа и ж/д билеты'. A search bar is present with the text 'Искать на Ozon'. The main banner features a promotion for 'до -60% на аппаратную косметологию' with an image of epilators and a button 'Готовьтесь к весне'. A sidebar on the right contains a 'Вход' section with a 'Вход или регистрация' button. Below the banner is a 'WOW!' message: 'Порадуйте близких даже на расстоянии с новым сервисом!' and a button 'Отправить подарок'. A large red and yellow banner at the bottom announces 'ФИНАЛЬНАЯ РАСПРОДАЖА до -80%' with a button 'Открыть акцию'. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 17:45 on 09/03/2020 and several open applications.

2. Авторизуемся в личном кабинете – нажимая на кнопку «Войти»

The screenshot shows the Ozon website homepage in a browser window. The browser's address bar displays <https://www.ozon.ru/>. The page header includes the Ozon logo, a navigation menu with items like "Каталог", "Везде", and "Искать на Ozon", and a search bar. A red box highlights the "Войти" (Login) button, which features a smiley face icon. Other navigation elements include "Заказы", "Избранное", and "Корзина". The main content area features a large promotional banner for a 60% discount on beauty appliances, with a "Готовьтесь к весне" button. To the right, there is a section for "Есть промокод?" (Do you have a promo code?) and a "Вход" (Login) section with a "Вход или регистрация" button. At the bottom, there is a "WOW!" banner for a "ФИНАЛЬНАЯ РАСПРОДАЖА" (Final Sale) with up to 80% off, and an "Открыть акцию" button. The Windows taskbar at the bottom shows various open applications and the system clock indicating 17:48 on 09/03/2020.

3. В появившемся окне вводим номер мобильного телефона и нажимаем кнопку «Получить код»

The screenshot shows the OZON website interface. A modal window titled "Вход или регистрация" is centered on the screen. Inside the modal, there is a text input field labeled "Телефон" containing the number "+7 985 338 66 39". Below the input field is a prominent blue button labeled "Получить код". Underneath the button, there are two links: "Войти по почте" and "Создать аккаунт как юрлицо". The background of the page is dimmed, showing the OZON logo, a search bar, and various navigation elements. At the bottom of the page, there is a large promotional banner for a "ФИНАЛЬНАЯ РАСПРОДАЖА" with a "-80%" discount.

4. Вводим код из полученного SMS – авторизация закончена

The screenshot shows the OZON website interface with a modal window for SMS verification. The browser's address bar shows <https://www.ozon.ru/>. The modal window, titled "Введите код" (Enter code), displays the received code [+7 985 338 66 39](#) and a link to "Изменить" (Change). Below the code are four empty input boxes for digit entry. A timer indicates that a new code can be received in 00:52. At the bottom of the modal, there are links for "Войти по почте" (Login by email) and "Не приходит СМС?" (SMS not coming?). The background website features a navigation bar with the OZON logo, a search bar, and various utility icons. A main banner advertises a 60% discount on cosmetic devices. A bottom banner promotes a final sale with up to 80% off on clothing.

Москва

Мобильное приложение | Реферальная программа | Зарабатывай с Ozon | Подарочные сертификаты | Пункты выдачи | Постаматы | Бесплатная доставка | Помощь

OZON Каталог

Везде ▾ Искать на Ozon

Войти | Заказы | Избранное | Корзина

Хочу Premium | 8 марта | Акции | Супермаркет | Бренды

Детские товары | Дом и сад | Ozon Card | Авиа и ж/д билеты

Введите код

Мы отправили код на [+7 985 338 66 39](#)
[Изменить](#)

Получить новый код можно через 00:52

[Войти по почте](#)
[Не приходит СМС?](#)

Есть промокод?

Введите промокод →

[Все акции и купоны](#)

Вход

Войдите, чтобы использовать персональные скидки и баллы

[Вход или регистрация](#)

Реклама ⓘ

[Отправить подарок](#)

WOW! Порадуйте близких даже на расстоянии с новым сервисом!

ФИНАЛЬНАЯ РАСПРОДАЖА до -80%

[Открыть акцию](#)

17:56 09/03/2020

A close-up profile of a woman's face, illuminated with vibrant blue and pink neon lights. The lighting creates a dramatic, ethereal atmosphere. The woman's features are softly defined by the light, and her expression is contemplative.

ВЫБОР ТОВАРА

IQOS
SIMPLY AMAZING

5. В поисковой строке пишем IQOS, нажимаем «Enter»

The screenshot shows the OZON website interface. At the top, there is a navigation bar with the OZON logo, a 'Каталог' button, and a search bar containing the text 'IQOS'. The search bar is highlighted with a red rectangle. To the right of the search bar are icons for user profile (Алексей), orders (Заказы), favorites (Избранное), and cart (Корзина). Below the navigation bar, there are several promotional banners. The first banner is yellow and red, featuring the text 'ФИНАЛЬНАЯ РАСПРОДАЖА' and '-80%' with a button 'Открыть акцию'. The second banner is blue and red, also featuring 'ФИНАЛЬНАЯ РАСПРОДАЖА' and '-80%' with a button 'Открыть акцию'. At the bottom of the page, there is a Windows taskbar with various application icons and the system clock showing 18:01 on 09/03/2020.

Москва

Мобильное приложение Реферальная программа Зарабатывай с Ozon Подарочные сертификаты Пункты выдачи Постаматы Бесплатная доставка Помощь

OZON Каталог

Везде IQOS

Алексей Заказы Избранное Корзина

Хочу Premium 8 марта Акции Супермаркет Бренды Магазины Книги Электроника Одежда и обувь Детские товары Дом и сад Ozon Card Авиа и ж/д билеты

ФИНАЛЬНАЯ РАСПРОДАЖА

Открыть акцию

до -80%

Реклама

WOW! Порадуйте близких даже на расстоянии с новым сервисом!

Отправить подарок

ФИНАЛЬНАЯ РАСПРОДАЖА

Открыть акцию

до -80%

https://www.ozon.ru/highlight/42057/?advert=RPerrfFxmhdUSWka1vXgppLL3pUz5_oi2re2jpWfv4CMa2rtAx6j5HuX13livOUdzOxiEpwG6IISFM26l

OZON — интер... для подготовки ... Inbox - PMINTL ... Skype for Busine... Схема обработ... Untitled - Paint

18:01 09/03/2020

6. Подтверждаем возраст

The screenshot shows a web browser window with the URL https://www.ozon.ru/category/elektronnyye-sigarety-i-sistemy-nagrevaniya-31917/?text=IQOS&from_global=true. The page displays a search result for "IQOS" in the category "Электронные сигареты и системы нагревания". A modal dialog box is overlaid on the page with the title "Подтвердите возраст" (Confirm age). The dialog text reads: "Этот товар категории «для взрослых». Подтвердите, что вы старше 18 лет, чтобы перейти к товару" (This product is in the "for adults" category. Confirm that you are over 18 years old to proceed to the product). The dialog has two buttons: "Отмена" (Cancel) and "Подтвердить" (Confirm). The background page shows a sidebar with navigation options, a search bar with "IQOS" entered, and a product card for an IQOS device with a price of 3,090 P (discounted from 3,590 P) and a quantity of 1.

7. В левом углу выбираем «Системы нагревания»

The screenshot shows the Ozon website interface. At the top, there's a search bar with 'IQOS' entered. Below the search bar, a horizontal menu lists various categories like 'Электроника', 'Одежда и обувь', etc. The search results section shows 'По запросу iqos в категории Электронные сигареты и системы нагревания найдено 99 товаров'. Below this, a row of product categories is displayed, with the first one, 'Системы нагревания', highlighted by a red box. Below the categories, there's a list of products. The first product is 'Силиконовый защитный чехол Cobox Soft-Touch для IQOS 3' with a price of 689 P (discounted from 970 P). The second product is 'Система нагревания IQOS 2.4 plus, Black' with a price of 3 090 P (discounted from 3 590 P). The third product is 'Комплект IQOS 3 Duos, черный' with a price of 6 090 P (discounted from 7 290 P). Below these, there's a 'Популярные' dropdown menu and another product listing for 'Система нагревания IQOS 2.4 plus, Black' with a price of 3 090 P (discounted from 3 590 P). The bottom of the page shows the Windows taskbar with various open applications and the system clock showing 18:06 on 09/03/2020.

Москва

Мобильное приложение Реферальная программа Зарабатывай с Ozon Подарочные сертификаты Пункты выдачи Постаматы Бесплатная доставка Помощь

OZON Каталог Везде IQOS

Алексей Заказы Избранное Корзина

Хочу Premium 8 марта Акции Супермаркет Бренды Магазины Книги Электроника Одежда и обувь Детские товары Дом и сад Ozon Card Авиа и ж/д билеты

По запросу **iqos** в категории **Электронные сигареты и системы нагревания** найдено 99 товаров Искать везде

Системы нагревания
Электронные сигареты и системы нагревания

Палочки для чистки электронных сигарет
Аксессуары для систем

Колпачки для электронных сигарет
Аксессуары для систем

Чехлы для электронных сигарет
Аксессуары для систем

Стичницы
Аксессуары для систем нагревания

Категория

Все категории

Электроника

Электронные сигареты и системы нагревания

Системы нагревания

Палочки для чистки электронных сигарет

Колпачки для электронных сигарет

Чехлы для электронных сигарет

Стичницы

Табачные стики

Зарядные устройства

Силиконовый защитный чехол Cobox Soft-Touch для IQOS 3
689 P ~~970 P~~
-28% В корзину

Бestseller
Система нагревания IQOS 2.4 plus, Black
3 090 P ~~3 590 P~~
-13% В корзину

Бestseller
Комплект IQOS 3 Duos, черный
6 090 P ~~7 290 P~~
-16% В корзину

Спонсорские товары

Популярные

Рассрочка 0-0-12

Бestseller
Система нагревания IQOS 2.4 plus, Black
Максимальная мощность, Вт: 10
Количество батарей, шт: 1
3 090 P ~~3 590 P~~
-13%

8. Уточняем у клиента тип устройства, находим его в появившемся списке и кликаем на карточку нужного товара.

OnePlace x Системы нагрева купить в и x Комплект IQOS 3 Duos, терракот x Система нагрева IQOS 2.4 plus x +

ozon.ru/category/sistemy-nagrevaniya-15970/?text=iqos&from_global=true

Apps OnePlace fastdelivery Использование фу... Доставка продукто...

Хочу Premium 8 марта Акции Супермаркет Бренды Магазины Книги Электроника Одежда и обувь Детские товары Дом и сад Ozon Card Авиа и ж/д билеты

По запросу **iqos** в категории **Системы нагрева** найдено 24 товара 🔍 Искать везде

Категория
◀ Все категории
◀ Электроника
◀ Электронные сигареты и системы нагрева
Системы нагрева

Со склада OZON

Цена
от 797 до 6090

Доступно в рассрочку

Бестселлеры

Высокий рейтинг
4 и 5 звезд

Товары со скидкой

Популярные

Рассрочка 0-0-12

Бестселлер
Система нагрева IQOS 2.4 plus, Black
Максимальная мощность, Вт: 10
Количество батарей, шт: 1
Форм-фактор батареи: Оригинальный
Емкость аккумулятора, мАч: 2900
Размер упаковки (Длина x Ширина x Высота), см: 14 x 11 x 7
★★★★★ 824 отзыва
● ○
OZON, доставка со склада **OZON**

-13%
3 090 P 3 590 P

1 шт

Рассрочка 0-0-12

Бестселлер
Комплект IQOS 3 Duos, терракотовый
Емкость аккумулятора, мАч: 2900
Гарантия: 1 год
Страна-изготовитель: Китай
★★★★★ 62 отзыва
● ○ ● ● ● ●
OZON, доставка со склада **OZON**

-16%
6 090 P 7 290 P

В корзину

-13%

18:20 09/03/2020

9. Далее предлагаем выбрать цвет устройства и нажимаем «Добавить в корзину»

OnePlace | Системы нагрева купить в и | Комплект IQOS 3 Duos, террако | Система нагрева IQOS 2.4 plus

ozon.ru/context/detail/id/142263107/

Москва | Мобильное приложение | Реферальная программа | Зарабатывай с Ozon | Подарочные сертификаты | Пункты выдачи | Постаматы | Бесплатная доставка | Помощь

OZON Каталог | Везде | Искать на Ozon

Алексей | Заказы | Избранное | Корзина

Хочу Premium | 8 марта | Акции | Супермаркет | Бренды | Электроника | Одежда и обувь | Детские товары | Дом и сад | Ozon Card | Авиа и ж/д билеты

Электроника > Электронные сигареты и системы нагрева > Системы

Код товара: 142263107

Расрочка -13%

3 090 Р ~~3 590 Р~~

Система нагрева IQOS 2.4 plus, Black

Позвоните | В избранное | Поделиться

белый

Максимальная мощность, Вт 10
Количество батарей, шт 1
Форм-фактор батареи Оригинальный
Емкость аккумулятора, мАч 2900
Гарантия 1 год
Время полной зарядки, ч 1.5
Признак 18+ Да

3 090 Р ~~3 590 Р~~

Примененные скидки (1)

Узнать о снижении цены

Б 155 баллов при оплате Ozon.Card

Добавить в корзину

Подарить

https://www.ozon.ru/context/detail/id/142263108/

18:30 09/03/2020

10. После выбора устройства и цвета отправляемся в корзину нажав на кнопку «Перейти»

OnePlace x | Системы нагрева купить в и x | Комплект IQOS 3 Duos, террако x | Система нагрева IQOS 2.4 plus x

ozon.ru/context/detail/id/142263107/

Москва

Мобильное приложение | Реферальная программа | Зарабатывай с Ozon | Подарочные сертификаты | Пункты выдачи | Постаматы | Бесплатная доставка | Помощь

OZON Каталог

Везде ▾ Искать на Ozon

Алексей | Заказы | Избранное | Корзина

Хочу Premium | 8 марта | Акции | Супермаркет | Бренды | Магазины | Книги | Электроника | Одежда и обувь | Детские товары | Дом и сад | Ozon Card | Авиа и ж/д билеты

Электроника > Электронные сигареты и системы нагрева > Системы нагрева > IQOS

Код товара: 142263107

Рассрочка 0-0-12

+скидки

-13% Бестселлер

Система нагрева IQOS 2.4 plus, Black

★★★★★ 824 отзыва | В избранное | Поделиться

Цвет: черный

Максимальная мощность, Вт: 10

Количество батарей, шт: 1

Форм-фактор батареи: Оригинальный

Емкость аккумулятора, мАч: 2900

Гарантия: 1 год

Время полной зарядки, ч: 1.5

Признак 18+: Да

3 090 Р ~~3 590 Р~~

Примененные скидки (1)

Узнать о снижении цены

155 баллов при оплате Ozon.Card

В корзине 1 шт. Перейти +1 шт.

Подарить

11. В корзине кликаем «Перейти к оформлению»

OnePlace x Системы нагрева купить в и x Комплект IQOS 3 Duos, терракс x OZON.ru - Моя корзина x +

ozon.ru/cart/#cartItem=142263107

Москва Мобильное приложение Реферальная программа Зарабатывай с Ozon Подарочные сертификаты Пункты выдачи Постаматы Бесплатная доставка Помощь

OZON Каталог Везде Искать на Ozon Алексей Заказы Избранное Корзина

Хочу Premium 8 марта Акции Супермаркет Бренды Магазины Книги Электроника Одежда и обувь Детские товары Дом и сад Ozon Card Авиа и ж/д билеты

4 способа получить бесплатную доставку

Оформить подписку Ozon Premium Сделай заказ на сумму свыше 3500 ₽ Заказать в пункт выдачи или постамат через приложение Заказать в пункт выдачи или постамат и оплатить онлайн

Корзина¹

Выбрать все [Удалить выбранные](#)

Товары Ozon.ru

<input checked="" type="checkbox"/>		Система нагрева IQOS 2.4 plus, Black цвет черный, 120 гр	3 090 ₽ 3 590 ₽ Скидка 500 ₽	1
-------------------------------------	--	--	--	---

В избранное | Удалить

Перейти к оформлению

Доступные способы и время доставки можно выбрать при оформлении заказа

Ваша корзина 1 товар • 120 гр

Товары (1)	3 590 ₽
Скидка	- 500 ₽
Общая стоимость	3 090 ₽

для подготов... Inbox - PMINT... Skype for Busi... Электронные ... OZON.ru - Мо... Схема обраб... Untitled - Paint 18:34 09/03/2020

A close-up, profile view of a woman's face, looking towards the left. The lighting is dramatic, with a strong blue light on the left side of her face and a strong pink light on the right side. The background is dark and out of focus.

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

IQOS
SIMPLY AMAZING

12. В появившемся окне выбираем «Добавить получателя» и заполняем контактные данные клиента

The screenshot shows the OZON.ru checkout page. The browser address bar displays 'ozon.ru/checkout'. The page header includes the OZON logo, navigation links for mobile app, referral program, earning with Ozon, gift certificates, pickup points, postboxes, free delivery, and help. Below the header, there are promotional banners for 'Гарантия легкого возврата' (Easy return guarantee) and 'Безопасные способы оплаты' (Safe payment methods). The main content area is titled 'Оформление заказа' (Order placement) and is divided into two main sections: 'Ваши данные' (Your data) and 'Способ получения' (Delivery method). In the 'Ваши данные' section, the recipient's name and phone number are listed as 'Алексей Черкасов' and '+7 985 338 66 39, cheaa@inbox.ru'. A red rectangular box highlights the 'Добавить получателя' (Add recipient) button, which is accompanied by the text: 'Добавьте получателя, если вы покупаете не для себя, или хотите, чтобы товар забрал другой человек.' (Add a recipient if you are buying for someone else, or if you want someone else to pick up the item). The 'Способ получения' section shows 'Курьерская доставка' (Courier delivery) starting from 249 rubles and 'Пункты выдачи' (Pickup points) with the option 'Бесплатно при оплате онлайн' (Free on online payment). A blue button 'Выбрать место получения' (Select pickup location) is visible. On the right side, a summary table shows: 'Товары' (Goods) for 3 590 P, 'Скидка' (Discount) of - 500 P, and 'Итого' (Total) of 3 090 P. A grey button 'Оформить заказ' (Place order) is located below the summary. At the bottom of the page, there is a disclaimer: 'Нажимая на кнопку, вы подтверждаете своё совершеннолетие, соглашаетесь на обработку персональных данных в соответствии с Условиями, а также с Условиями продажи' (By clicking the button, you confirm your age of majority, agree to the processing of personal data in accordance with the Terms, as well as the Terms of sale).

Оформление заказа

1 Ваши данные

Алексей Черкасов
+7 985 338 66 39, cheaa@inbox.ru

Добавить получателя
Добавьте получателя, если вы покупаете не для себя, или хотите, чтобы товар забрал другой человек.

2 Способ получения

Курьерская доставка
от 249 рублей

Пункты выдачи
Бесплатно при оплате онлайн

Выбрать место получения

Товары 3 590 P
1 товар + 120 гр.

Скидка - 500 P
[Подробнее](#)

Доставка Не выбрана

Итого 3 090 P

Оформить заказ

Нажимая на кнопку, вы подтверждаете своё совершеннолетие, соглашаетесь на обработку персональных данных в соответствии с [Условиями](#), а также с [Условиями продажи](#)

13. Проверяем адрес на возможность отправки заказа через – «Курьерскую доставку»

Важно – если курьерская доставка не возможна, передаём заявку в Fastdelivery.

The screenshot shows the OZON.ru checkout page. The browser tabs include 'OnePlace', 'Системы нагрева...', 'Комплект IQOS 3 Duo...', and 'OZON.ru - Оформление заказа'. The address bar shows 'ozon.ru/checkout'. The page title is 'Оформление заказа'. The first step is 'Ваши данные', which includes fields for the buyer's name (Алексей Черкасов), phone number (+7 985 338 66 39), and the recipient's name (Иванова Ирина). The second step, 'Способ получения', is highlighted with a red box and shows 'Курьерская доставка' (courier delivery) as an option. Below it, there is a field for 'Пункты выдачи' (pickup points) with the text 'Бесплатно при оплате онлайн' (free with online payment) and a button 'Выбрать место получения' (select pickup location). To the right of the delivery options, there is a summary table:

Товары	3 590 Р
1 товар • 120 гр.	
Скидка	- 500 Р
Подробнее	
Доставка	Не выбрана
Итого	3 090 Р

Below the summary table is a button 'Оформить заказ' (place order). A disclaimer at the bottom right states: 'Нажимая на кнопку, вы подтверждаете своё совершеннолетие, соглашаетесь на обработку персональных данных в соответствии с [Условиями](#), а также с [Условиями продажи](#)'.

КУРЬЕРСКАЯ ДОСТАВКА

IQOS
SIMPLY AMAZING

14а. Указав «**Курьерскую доставку**», в всплывающем окне выбираем «Добавить новый адрес доставки»

Оформление заказа

1 Ваши данные

Покупатель Алексей Черкасов	Товары 1 товар • 120 гр.	3 590 ₽
--------------------------------	-----------------------------	---------

Выберите адрес доставки

+ Добавить новый адрес доставки

ул. Ремизова, д. 4, г. Москва, Россия, 117186

Доставить сюда

2 Способ получения

Нажимая на кнопку, вы подтверждаете своё совершеннолетие, соглашаетесь на обработку

146. Вводим адрес доставки и нажимаем «Привезти сюда»

The screenshot shows a web browser window with the URL `ozon.ru/checkout`. The page displays a form for adding a new delivery address, titled "Добавление нового адреса". The form includes the following fields:

- АДРЕС ДОСТАВКИ: Россия, Москва, Симферопольский проезд, 7
- КВАРТИРА/ОФИС: 15
- ИНДЕКС: 117638

Below the form, there is a link: "Добавить подъезд, этаж, домофон, комментарий для курьера". At the bottom of the form is a blue button labeled "Привезти сюда".

To the right of the form is a map showing the location of the address. A red pin is placed on the map at the intersection of Симферопольский пр-д and Варшавское ш. The map includes various landmarks and street names such as Криворожская ул., Нахимовский просп., and ОГА денг групп.

At the bottom of the browser window, the Windows taskbar is visible, showing the system tray with the time 19:07 and date 09/03/2020. The taskbar includes icons for OnePlace, fastdelivery, and OZON.ru.

14в. Снова попадаем на страницу оформления заказа, где в нижней части выбираем **тип курьерской доставки** (к точному времени или в интервал), дату, время, способ оплаты «Наличными или картой при получении».

The screenshot shows the OZON.ru checkout page. The browser tabs include 'OnePlace', 'Системы нагрева...', 'Комплект IQOS 3 Duo...', and 'OZON.ru - Оформление заказа'. The address bar shows 'ozon.ru/checkout'. The page content is divided into several sections:

- СПУСЛУБА ДОСТАВКИ**:
 - Курьерская доставка** (Доставим завтра от 249₽)
 - Курьерская в нужный час (Доставим 14 марта от 249₽)
- Calendar**: Shows days from Wednesday (10 mar) to Monday (16 mar).
- Time Slot**: Selected slot is 'с 13:00 до 18:00' for 249 Р.
- Summary**:
 - Товары: 1 товар • 120 гр. (3 590 Р)
 - Скидка: -500 Р
 - Доставка: 249 Р
 - Итого: 3 339 Р**
- Оформить заказ**: A green button to proceed.
- 3 Оплата**:
 - Field for 'Кодовое слово или сертификат' with an 'Активировать' button.
 - Наличными или картой при получении** (Selected)
 - Новая картой онлайн

At the bottom, there is a disclaimer: 'Нажимая на кнопку, вы подтверждаете свое совершеннолетие, соглашаетесь на обработку персональных данных в соответствии с [Условиями](#), а также с [Условиями продажи](#)'.

14г. Применяем промокоды **IQOSAGENCYZ** для скидки на устройство и промокод **IQOSDEL** для бесплатной доставки*. Коды нужно внести только один раз, далее они будут срабатывать сами.

После применения кода, цена на устройства должна быть следующей: 2.4 – 1990 руб, Duos – 4990, Multi – 4490, 3 - 2990

Приложения OnePlace IQOS WIM Power BI fastdelivery IQOS купить getfaster ShopStat Кабинет Trello RU PMI JIRA Digital Acquisition ... Tableau Server Баннеры Maximum

доставки 5 апреля от 0ч

Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб
5 апр	6 апр	7 апр	8 апр	9 апр	10 апр	11 апр

с 13:00 до 18:00
0 Р

Доставим 5 апреля

Стоимость доставки 0 Р 249 Р

Бесплатная доставка IQOS

3 Оплата

Кодовое слово или сертификат

Новый картой онлайн

Бесплатная доставка IQOS

Все способы оплаты

Товары 1 товар • 120 гр. 3 590 Р

Скидка -1 600 Р

Доставка 249 Р Бесплатно

Итого 1 990 Р

Нажимая на кнопку, вы подтверждаете своё совершеннолетие, соглашаетесь на обработку персональных данных в соответствии с [Условиями](#), а также с [Условиями продажи](#)

ожидание ams.creativecdn.co...

vk f t i

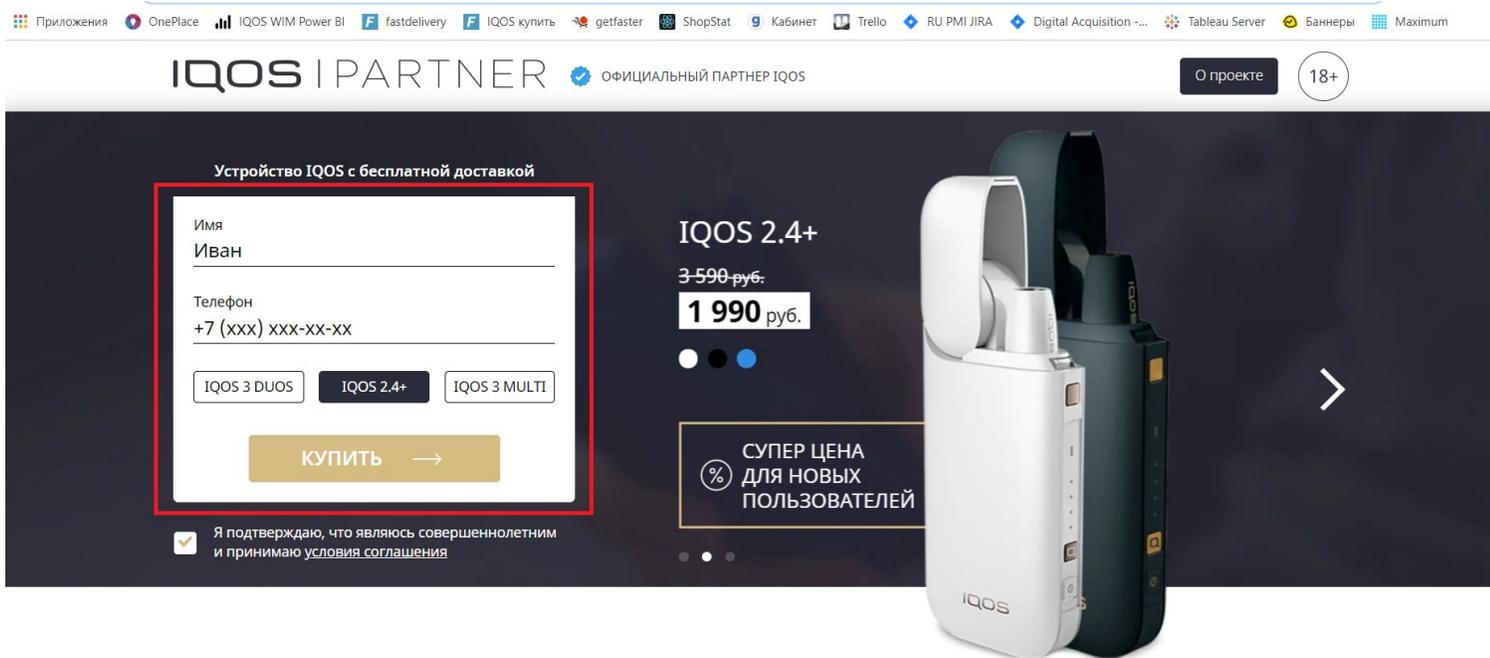
***на данный момент код действует только при покупке устройства**

A close-up profile of a woman's face, illuminated with vibrant blue and pink lighting. The lighting creates a dramatic, high-contrast effect, highlighting her features. The background is dark with soft, out-of-focus light streaks in the same color palette.

ПРЕВОД ЗАЯВКИ В
FASTDELIVERY

IQOS
SIMPLY AMAZING

1. В случае отсутствия возможности доставки курьером через Озон, сообщаем клиенту, что в течение 10 минут с ним свяжутся для оформления доставки в ПВЗ.
2. Переходим по ссылке fastdelivery.store/?utm_source=IQOS_callcenter
3. Заполняем данные клиента в полях имя, телефон, выбираем устройство и нажимаем КУПИТЬ.



Оформите доставку и получите заказ в ближайшие 24 часа

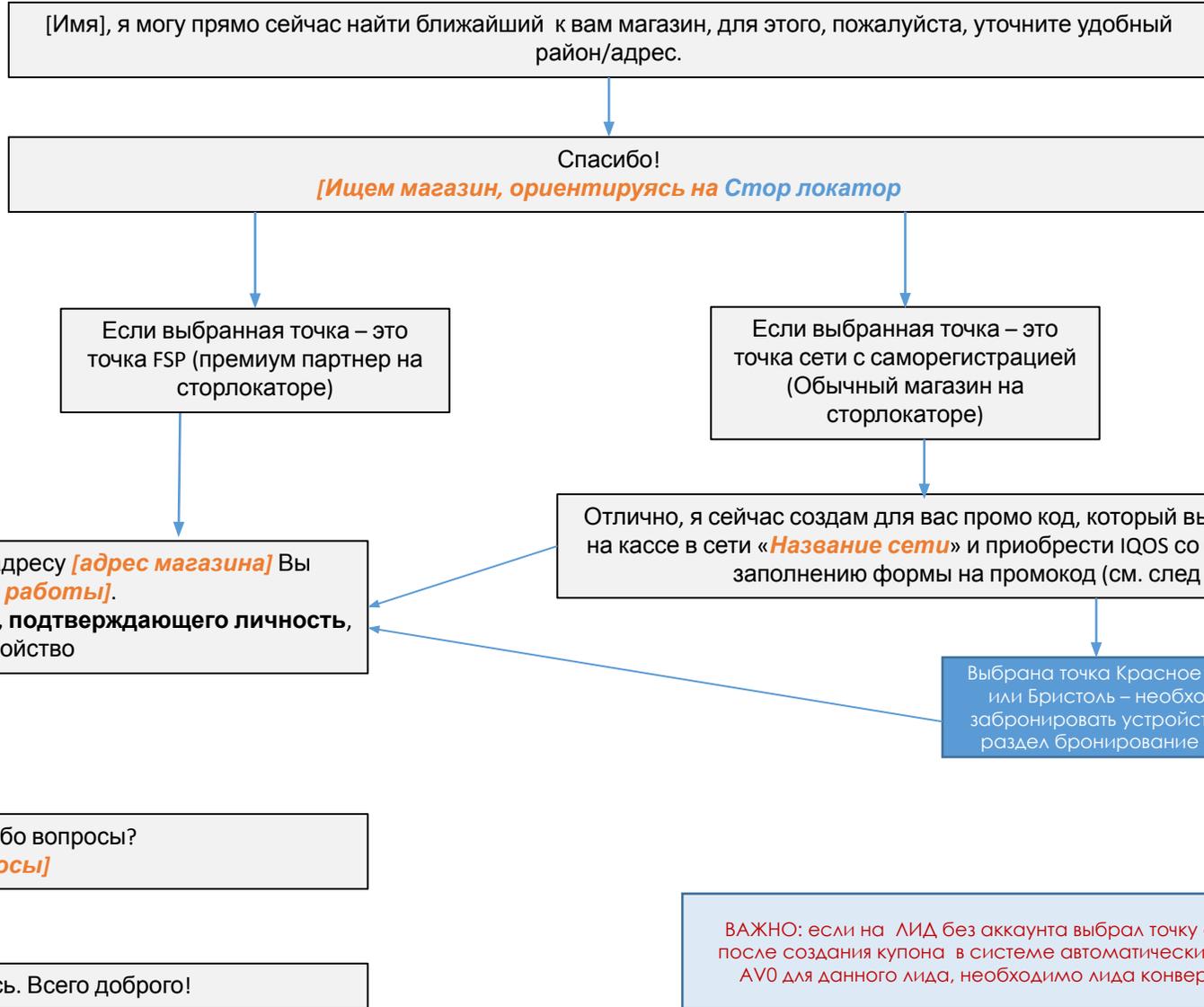
ПОДБОР БЛИЖАЙШЕЙ ТОРГОВОЙ ТОЧКИ

КАК ПОДОБРАТЬ ТОРГОВУЮ ТОЧКУ,
БЛИЖАЙШУЮ К КЛИЕНТУ?

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ КЛИЕНТ ВЫБРАЛ
ТОЧКУ С САМОРЕГИСТРАЦИЕЙ?

IQOS
SIMPLY AMAZING

НАЗНАЧЕНИЕ ВСТРЕЧИ | МАГАЗИН



ВАЖНО: если на ЛИД без аккаунта выбрал точку с саморегистрацией, то после создания купона в системе автоматически создается также аккаунт AV0 для данного лида, необходимо лида конвертировать в этот аккаунт

ПОИСК ТОЧКИ НА СТОРЛОКАТОРЕ

IQOS

ОБ IQOS

IQOS ОТ 1990P.

КУПИТЬ

ПОДДЕРЖКА

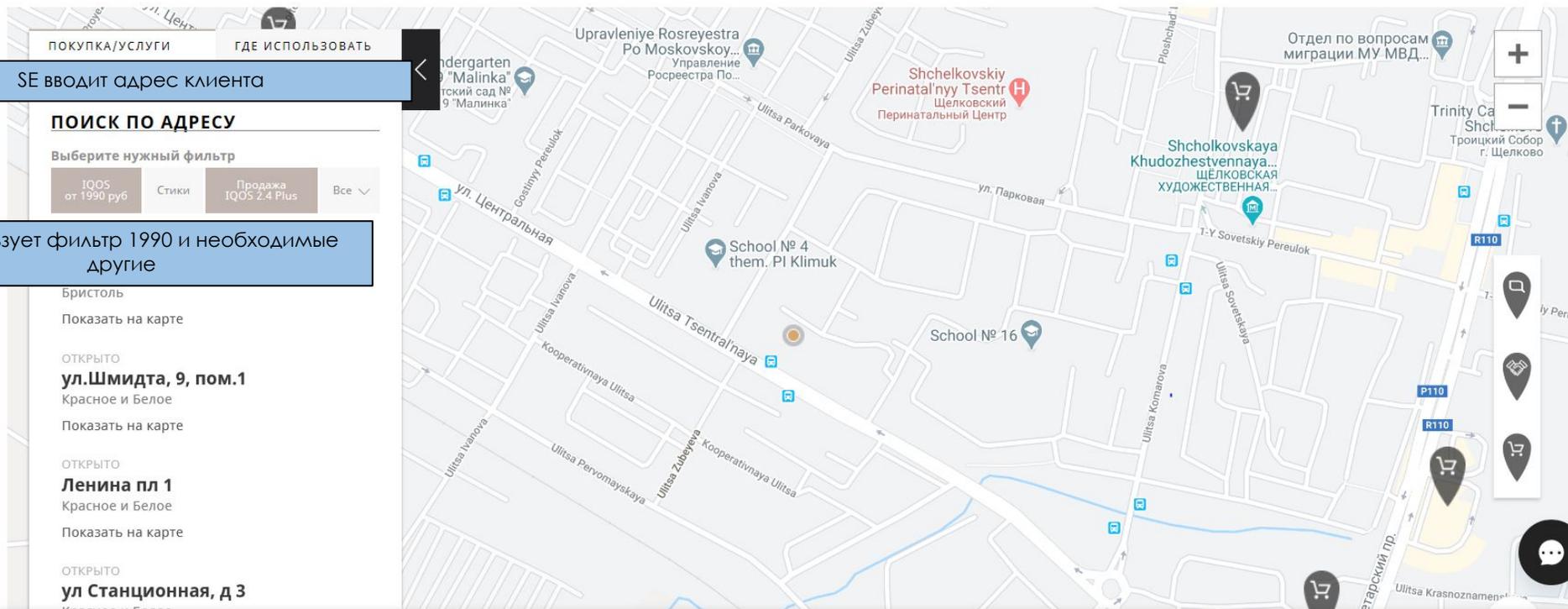
НОВОСТИ

IQOS CLUB

АДРЕСА



IQOS с заботой о вас. Последние новости и предложения. [УЗНАТЬ](#)



SE вводит адрес клиента

ПОИСК ПО АДРЕСУ

Выберите нужный фильтр

IQOS от 1990 руб Стихи Продажа IQOS 2.4 Plus Все

SE использует фильтр 1990 и необходимые другие

Бристоль

Показать на карте

ОТКРЫТО

ул. Шмидта, 9, пом. 1

Красное и Белое

Показать на карте

ОТКРЫТО

Ленина пл 1

Красное и Белое

Показать на карте

ОТКРЫТО

ул Станционная, д 3

Красное и Белое

ЭТОТ ПРОДУКТ НЕ ИСКЛЮЧАЕТ РИСКИ ДЛЯ ЗДОРОВЬЯ И ВЫЗЫВАЕТ ЗАВИСИМОСТЬ

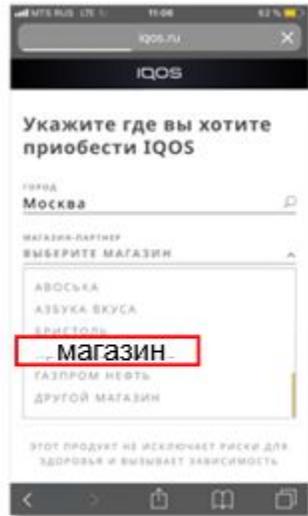
ЕСЛИ КЛИЕНТ ВЫБРАЛ ТОЧКУ ОДНОЙ ИЗ СЕТЕЙ С МЕХАНИКОЙ САМОРЕГИСТРАЦИЯ

Необходимо создать для клиента купон, заполнив форму на сайте <https://self-reg.iqos.ru/>

Агент заходит на **self-reg.iqos.ru** и нажимает да, чтобы получить доступ к форме



Агент выбирает город, затем торговую сеть



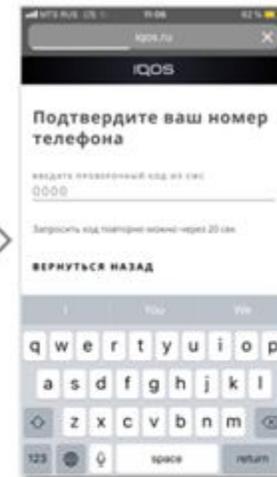
Агент нажимает «получить скидку»



Агент заполняет короткую форму данными клиента



Агент просит клиента подтвердить номер телефона, чтобы купон ушел именно ему. Агент вводит номер лида в форму



Агент видит купон на экране



Номер телефона должен совпадать с тем, на который регистрировался лид

Что говорим:

«Чтобы смс сообщение с промокодом пришло именно на ваш номер, подтвердите его, пожалуйста, – назовите 4 цифры из смс, которое пришло вам прямо сейчас»

«Отлично, на ваш номер сейчас придет смс сообщение с номером промокода. Назовите его на кассе при покупке».

БРОНИРОВАНИЕ СТОКА

Доступно в сетях:
в Красное и Белое
и Бристоль

IQOS
SIMPLY AMAZING

КРАСНОЕ И БЕЛОЕ

SE выбирает тип и цвет девайса на сайте

<https://krasnoibeloe.ru/catalog/?q=iqos>

SE выбирает город и адрес магазина в левом верхнем углу сайта

Москва ул. 1-я Владимирская, 12/1

Аренда О компании Работа у нас Партнерам Пресс-центр Контакты Личный кабинет

Каталог Магазины Дисконтная карта Промокод Калькулятор

Поиск по товарам

Список товаров пуст

Как зарезервировать товар? Корпоративные заказы

Устройство IQOS 2.4 Plus черный

999 руб.

Заказать

SE выбирает дату и время самовывоза, вводит данные клиента.

Email является обязательным полем, поэтому необходимо ввести электронный адрес клиента или адрес оператора

Выберите дату и время: 19:00 31.03.2020

Мы подготовим ваш заказ к указанной дате. Срок хранения - 1 сутки. Затем резерв аннулируется.

Имя: Илья Иванов

Контактный телефон: +7 (917) 252-69-36

E-mail: ilyaivanov@gsm.com

Сделать заказ

Товар успешно зарезервирован

Введен на Ваш выбор

Ваш резерв №256986 от 31.03.2020 19:42 (ИОС) успешно создан.

При заказе в магазине Вы можете воспользоваться нашей доставкой по адресу. Оплата производится по цене, действующей на момент совершения покупки.

Пожалуйста, информация о заказе товара предоставлена на сайте для ознакомления.

Закрыть

SE выбирает для брони устройство, уточняет цвет, модель (IQOS 2.4+ или Duo) устройство и местонахождение клиента. Выбирает адреса Т.Т, выбранный клиентом



Клиент получает sms оповещение

о бронировании устройства

18:47

Резерв №256986 по ул. 1-я Владимирская, 12/1. Тел. +79255869019

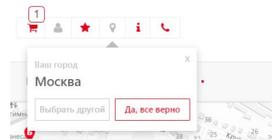
6 мин.

После SMS оповещения КЦ сети подтверждает бронирование звонком

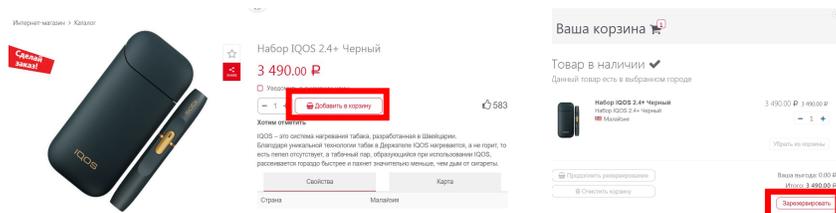
Срок брони – 24 часа

БРИСТОЛЬ

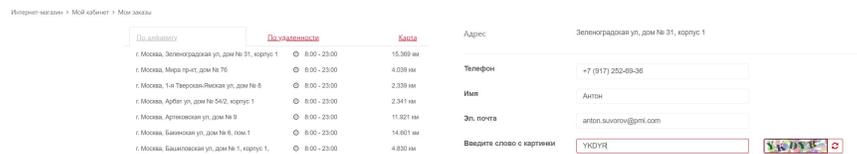
Оператор выбирает тип и цвет девайса на сайте
<https://bristol.ru/catalog/?q=iqos&s=>
Оператор выбирает локацию клиента в верхнем правом углу сайта



Оператор бронирует устройство в карточке товара



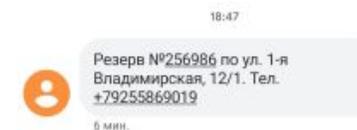
Оператор выбирает удобный для клиента адрес магазина
И указывает данные клиента



SE выбирает для брони устройство,
уточняет цвет, модель (IQOS 2.4+ или Duos)
устройства и местонахождение клиента
Выбирает адреса Т.Т, выбранный
клиентом



Клиент получает sms оповещение
о бронировании устройства



После SMS оповещения КЦ сети
подтверждает бронирование звонком

Срок брони – 24 часа



RETENTION

IQOS
SIMPLY AMAZING

РАБОТА С ПАНЕЛЬЮ МОНИТОРИНГА

ГДЕ ПОСМОТРЕТЬ ЗАДАЧИ НА
ОБЗВОИ **RETENTION?**

КАК ВЫБРАТЬ СЕГМЕНТ?

IQOS
SIMPLY AMAZING

ПАНЕЛЬ МОНИТОРИНГА ДЛЯ ЗАДАЧ RETENTION

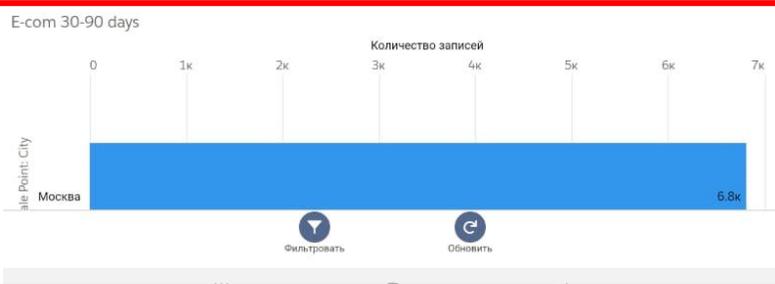
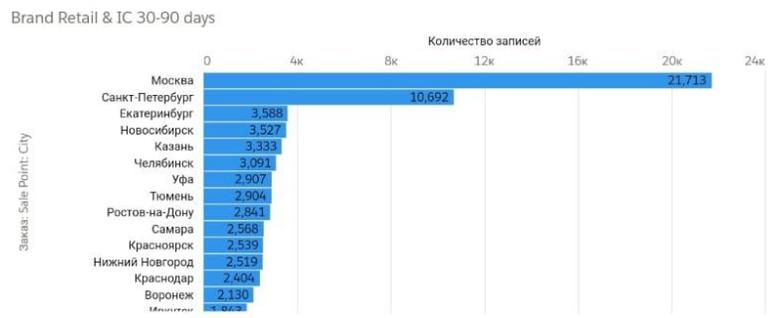
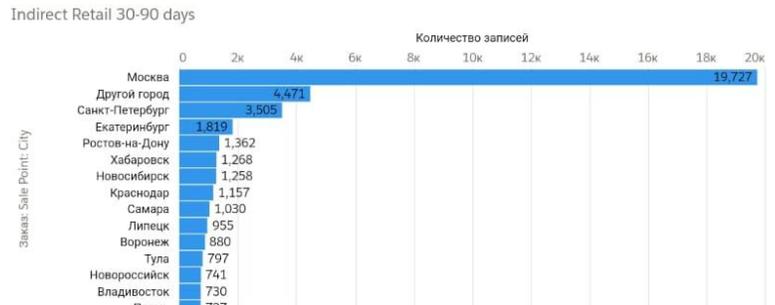
21:14

49%

mbotu.force.com

Salesforce

Call List Tasks for FF Retention
07.04.2020 21:18 · Как Kirill Senatorov



Приоритет 1А: Indirect Retail 30-90 days
LAU, зарегистрировавшие устройство от 30 до 90 дней назад, приобрели в Indirect

ЗАДАЧИ CALL LIST

Задачи Indirect Retail 30-90 - В РАБОТЕ

Элементов: 0, отсортировано по: Номер задачи

НОМЕР ЗАДАЧИ | СТАТУС ЗАДАЧИ | РЕЗУЛЬТАТ ЗВОНКА | ПЕРЕЗВОНИТЬ В | ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕ... | ДАТА ПОСЛЕДНЕГО И...

Приоритет 1В: Brand Retail & IC 30-90 days
LAU, зарегистрировавшие устройство от 30 до 90 дней назад, приобрели в Brand Retail или у IC

ЗАДАЧИ CALL LIST

Задачи BrandRetail & IC 30-90 - В РАБОТЕ

Элементов: 0, отсортировано по: Номер задачи

НОМЕР ЗАДАЧИ | СТАТУС ЗАДАЧИ | РЕЗУЛЬТАТ ЗВОНКА | ПЕРЕЗВОНИТЬ В | ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕ... | ДАТА ПОСЛЕДНЕГО И...

Приоритет 1С: E-Com 30-90 days
LAU, зарегистрировавшие устройство от 30 до 90 дней назад, приобрели через E-Com

ЗАДАЧИ CALL LIST

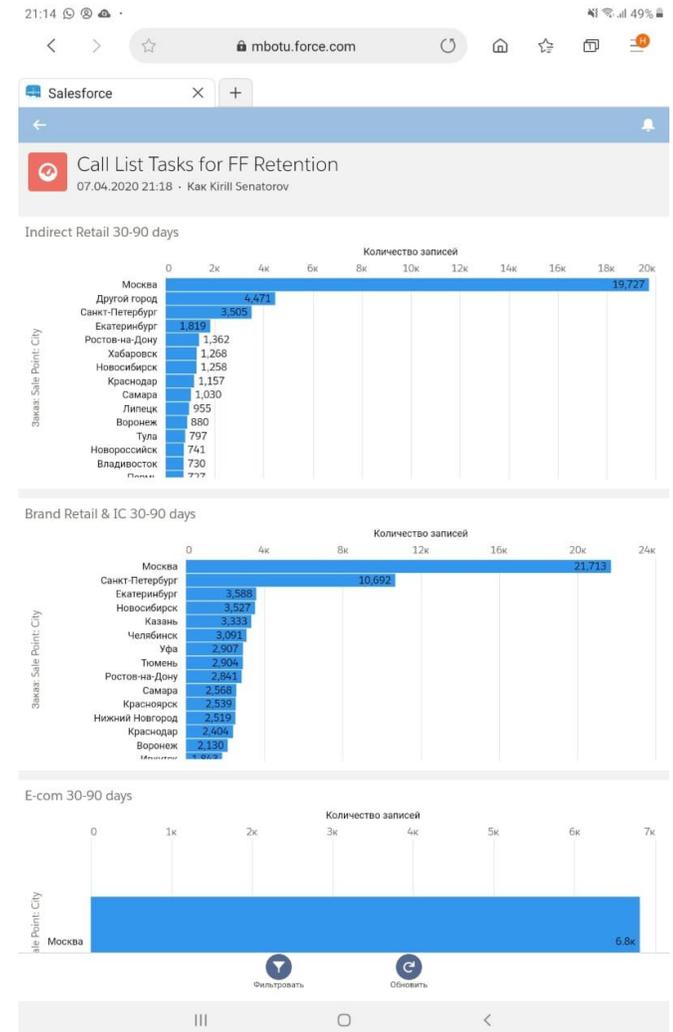
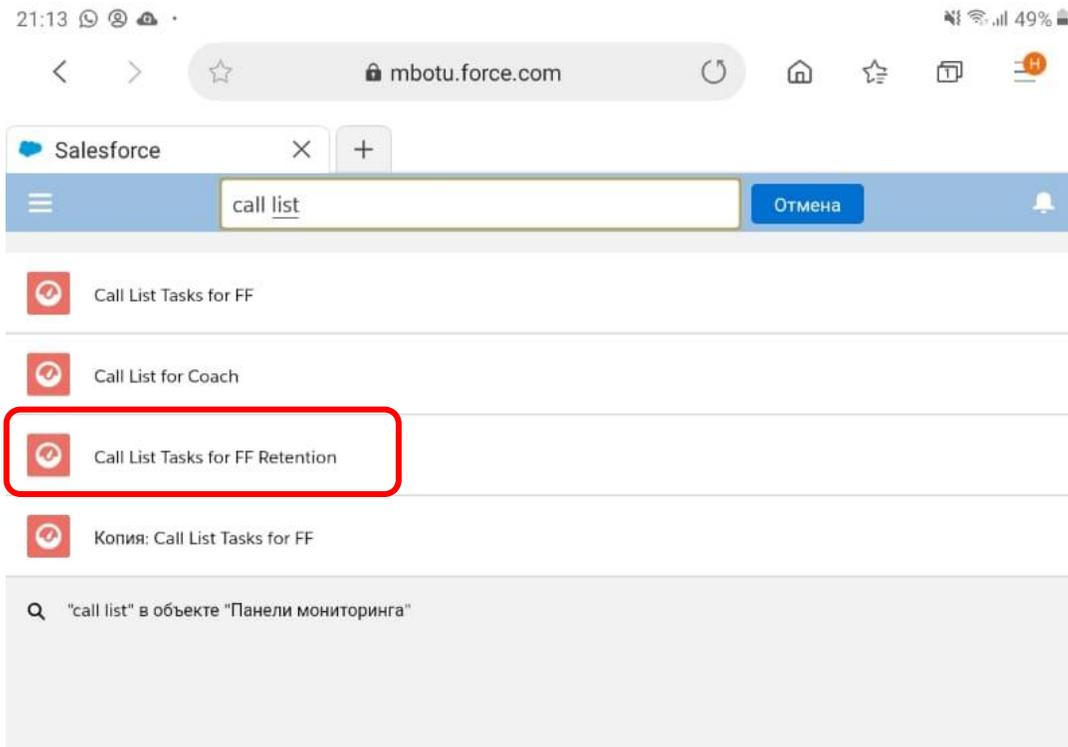
Задачи E-com 30-90 - В РАБОТЕ

Элементов: 0, отсортировано по: Номер задачи

НОМЕР ЗАДАЧИ | СТАТУС ЗАДАЧИ | РЕЗУЛЬТАТ ЗВОНКА | ПЕРЕЗВОНИТЬ В | ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕ... | ДАТА ПОСЛЕДНЕГО И...

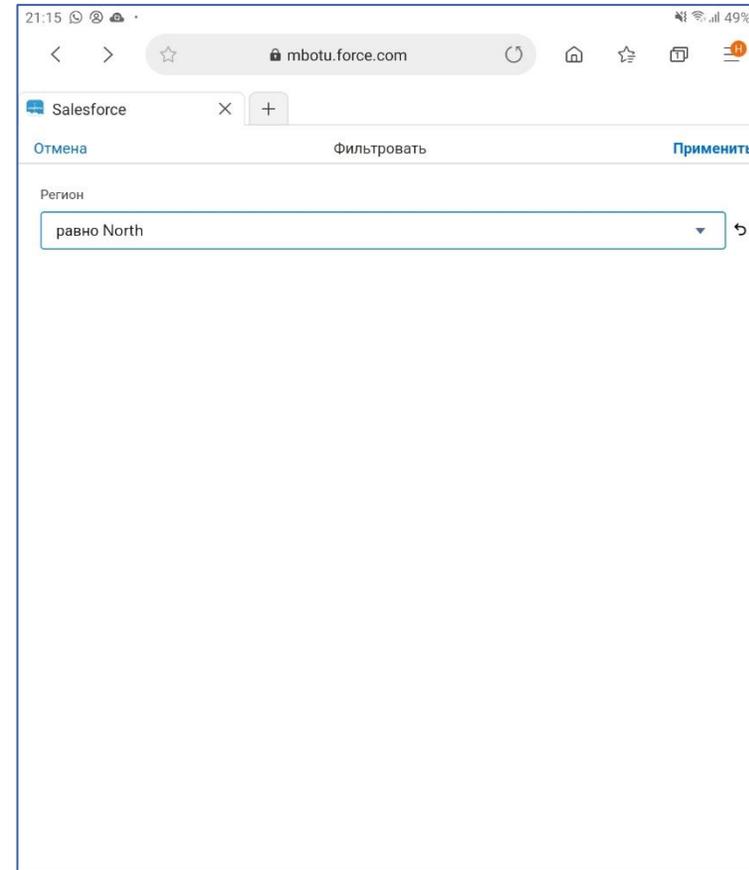
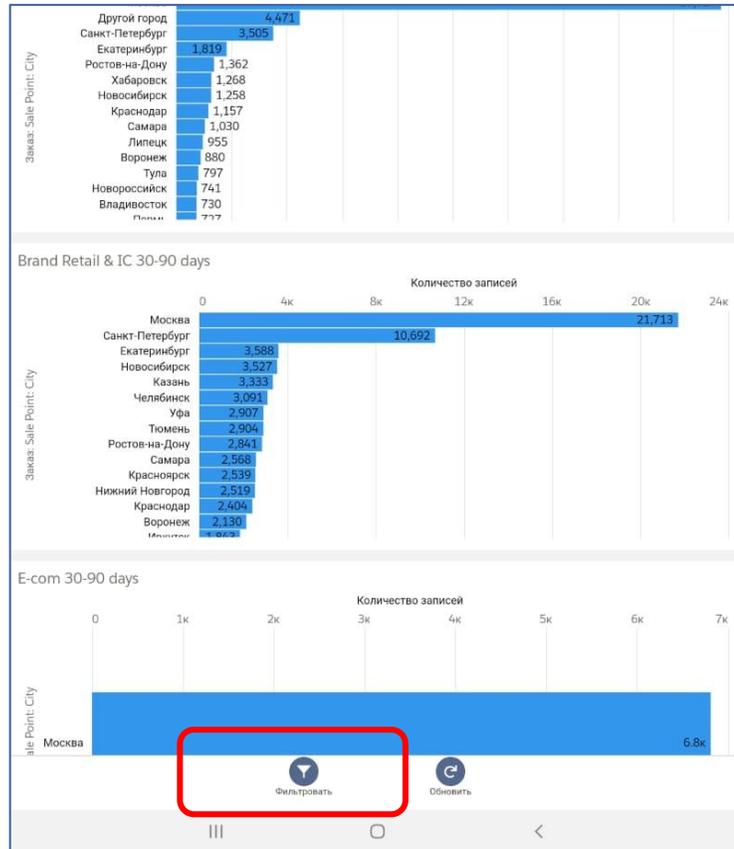
ПАНЕЛЬ МОНИТОРИНГА ДЛЯ ЗАДАЧ RETENTION

- Введите строку поиска название панели мониторинга **Call list tasks for FF Retention**
- Зайдите в указанную панель мониторинга



ПАНЕЛЬ МОНИТОРИНГА – ФИЛЬТР ПО РЕГИОНУ

- Нажмите на значок фильтра внизу панели
- Выберите регион и нажмите Применить. В панели останутся задачи только вашего Региона.



СТРУКТУРА ЗВОНКА И ОСНОВНЫЕ СООБЩЕНИЯ

1. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ И ЦЕЛЬ ЗВОНКА

Здравствуйте, это Анна?

Да.

Меня зовут Ольга менеджер IQOS. Вам удобно сейчас разговаривать?

Да, удобно.

Замечу, что в **целях улучшения качества обслуживания разговор может быть записан.**

(ПАУЗА)

Анна, я вижу, что вы являетесь нашим клиентом, сейчас я звоню узнать, как у вас дела в такое непростое время. И, если что – помогу вам разобраться во всем, что связано с IQOS.

Хорошо, а что вас интересует?

Вы используете сейчас IQOS?

2-3. ИССЛЕДОВАНИЕ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ



4. ПРЕЗЕНТАЦИЯ СЕРВИСОВ

Мы кое-что придумали, чтобы вы могли, несмотря на сложившуюся ситуацию, продолжать использовать IQOS максимально комфортно. Давайте расскажу.

Доставка любых заказов с сайта IQOS.ru сейчас бесплатна. На сайте вы можете приобрести девайсы, стики, аксессуары. Если хотите, могу сейчас оформить заказ для вас.

Если устройство перестанет работать, то **замену тоже можно оформить с доставкой.** Самый быстрый способ - обратиться в Live Chat. Для этого на главной странице сайта в правом нижнем углу кликните на картинку диалога, а затем – на изображение оператора.

[если у клиента 2 и более ваучеров]. **У вас есть ваучеры на приобретение продукции IQOS, кстати, их можно потратить и при заказе online.** Я могу вам их сейчас отправить по email, давайте проверим адрес.

[если у клиента 1 ваучер]. **У вас есть личный код рекомендаций. Ваш друг получит скидку 500 руб, если использует его при покупке своего первого IQOS, а вам придет ваучер на 750 руб.** Давайте отправлю вам ваш код по email. Также код рекомендаций всегда будет у вас под рукой в Wallet (предлагаем установить)

Кстати, вы сами всегда можете проверить доступные вам сертификаты в личном кабинете. Знаете как зайти туда? Давайте помогу.

Wallet – очень удобная вещь, это ваша личная шпаргалка по сервисам IQOS. Почему личная – тут есть ваш персональный код рекомендаций. **Ваш друг получит скидку 500 руб, если использует его при покупке своего первого IQOS, а вам придет ваучер на 750 руб.** А шпаргалка, потому тут есть вся информация о том, как купить, где заказать и как поменять ваш IQOS, если он вдруг сломается. Также через Wallet мы оповестим вас о том, когда откроются наши магазины и станут доступны привычные сервисы. Сейчас отправлю вам SMS со ссылкой на вашу Wallet-карту [устанавливаем вместе с клиентом]

Давайте проверим ваши контактные данные. Мы информируем наших клиентов обо всех изменениях и высылаем самую актуальную информацию по email. [верифицируем]

Если у вас возникнут вопросы, можете обращаться в **Live Chat на главной странице сайта – это самый оперативный канал связи с нами.** [если не знает, где найти] Давайте зайдём на сайт, и я покажу, где его можно найти. [находим чат вместе с клиентом]

5. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ И ПРОЩАНИЕ

В завершение звонка я хотел бы сказать, что сложившаяся ситуация повлияла и на нас, поэтому я хотел бы вас предупредить:

Время ожидания ответа при звонке к нам сейчас больше обычного. Быстрее всего мы можем ответить через Live Chat на сайте. Пишите сразу туда.

Доставка стиков, девайсов и аксессуаров сейчас тоже занимает чуть больше времени, чем раньше. По возможности планируйте покупки чуть-чуть заранее.

Мы каждый день стараемся сократить время ответа и доставки. Для этого выводим больше операторов на линию, улучшаем процессы логистики. Кстати, и я вам сейчас звоню тоже для того, чтобы хоть как-то компенсировать отсутствие возможности прийти к нам и во всем разобраться лично. Я сам, кстати, работаю в [назвать магазин IQOS]. Надеюсь, когда обстановка станет спокойнее, мы увидимся с вами там или в другой удобной для вас точке продаж.

Уверен, теперь, после нашего разговора, вы все знаете об IQOS. Пожалуйста, используйте мои рекомендации, пользуйтесь Live Chat'ом на сайте, Wallet'ом и другими дистанционными сервисами.

Может быть у вас остались вопросы? Давайте ответу на них, сейчас отличная возможность.

Нет, спасибо, вопросов нет.

Большое спасибо вам за общение. Желаю вам отличного настроения! И поскорее бы все уже вернулось на свои места). До свидания.

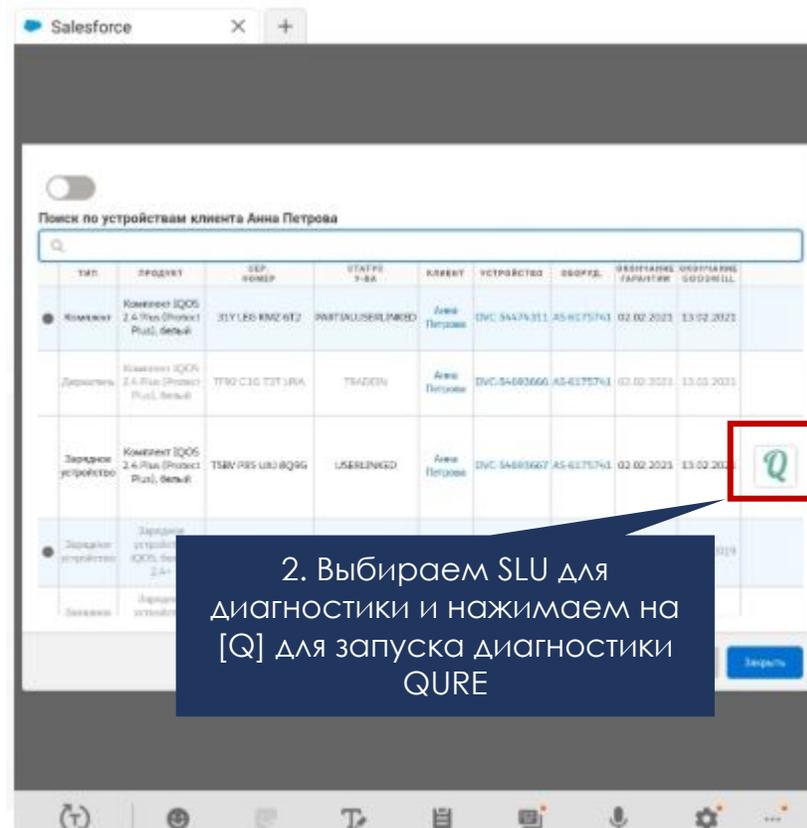
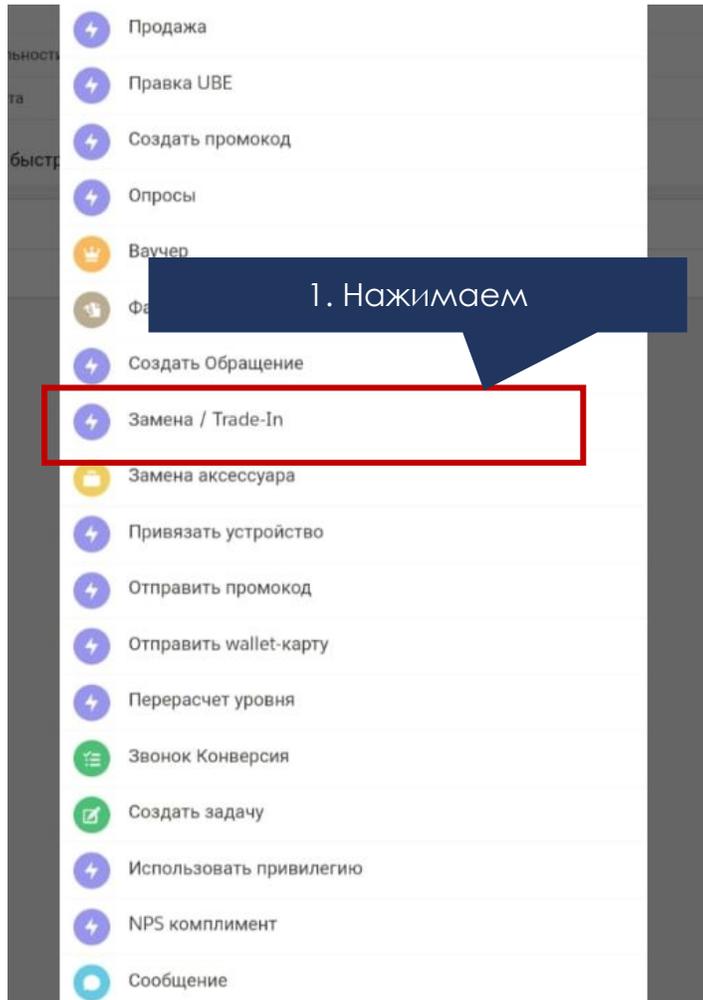
ДИАГНОСТИКА QURE

КАК НАЧАТЬ ДИАГНОСТИКУ
QURE?

IQOS
SIMPLY AMAZING

НАЧАЛО ДИАГНОСТИКИ QURE

НА СЛАЙДЕ ТОЛЬКО ЗАПУСК ДИАГНОСТИКИ, ОБЯЗАТЕЛЬНО ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СООТВЕТСТВУЮЩИМ БРИФОМ



4. и далее – см. бриф по диагностике и замене

ЗАМЕНА СО СТОКА АГЕНТСТВА В ДЕНЬ
ОБРАЩЕНИЯ

IQOS
SIMPLY AMAZING

СХЕМА РАБОТЫ

SE/IC

- Во время звонка клиенту выясняет, что устройство сломалось
- Проверяет статус клиента AV1/AV0
- В случае AV0 предлагает предоставить паспорт в личном кабинете на IQOS.RU, чтобы осуществить быструю дистанционную замену сломанного устройства
- Проводит стандартный QURE кейс
- Переводит статус **в работе** и назначает ответственным СТМ
- В кейсе QURE точкой открытия выбирается точка Агентства, со стока которого осуществляется замена

Сток Менеджер Агентства СТМ

- Сотрудник Агентства с Ipad и SF УЗ pop-up expert/external pop-up expert/аналогичные доступы
- Работает с вьюшкой «Мои открытие обращения», куда автоматически поступают обращения QURE, в которых он выбран ответственным
- Выбирает «Быстрая замена», вписывает код обращения, сканирует SLU/KIT на замену и закрывает обращение
- Высылает электронный акт клиенту*
- Связывается с клиентом, уточняет адрес и время доставки с интервалом 30 минут, вызывает такси
- Звонит/Отправляет смс из CRM по прибытию такси с номером машины и телефоном водителя

Сервис Такси

- Личный кабинет агрегатора такси: Call2visit/Яндекс.Такси/Гет.Тэкси
- Корпоративный тариф
- Отчет о доставке

СХЕМА ЗАМЕНЫ СО СТОКА АГЕНТСТВА ДЕНЬ В ДЕНЬ

.... если ваше устройство работает не корректно я могу прямо сейчас продиагностировать его. Даже если выяснится, что ваша гарантия закончилась, мы все равно обменяем сломанный элемент совершенно бесплатно и доставим его по удобному для вас адресу.

- Спасибо!

Открываем карточку клиента, проверяем статус AV0/AV1

Если AV0 Для того, чтобы оформить замену дистанционно вам необходимо загрузить данные в личном кабинете на сайте iqos.com Вам удобно сделать это прямо сейчас? *Помогает загрузить паспорт на сайт, договаривается о перезвоне, если требуется*

Зачем вам мои паспортные данные?

Система нагревания табака IQOS предназначена только для совершеннолетних курильщиков, для того, чтобы оформить дистанционную замену и доставку устройства я обязана убедиться, что вам исполнилось 18 лет

Если клиент AV1 переходим к диагностике QURE

Спасибо за уделенное время, мы сможем привезти ваш новый держатель/зарядное устройство/IQOS сегодня. В ближайшее время с вашими свяжется наш координатор и уточнит время и адрес доставки. Для доставки мы используем сервис такси, вам ничего не нужно подписывать или заполнять, вы просто заберете ваше устройство у водителя.

- Спасибо!

Открываем карточку клиента, проверяем статус AV0/AV1

Одна из самых частых причин поломки нагревательного элемента скопление частичек табака у основания лезвия. Этого можно избежать, если регулярно чистить IQOS щеточкой, которая есть в комплекте и палочками для чистки

Вы всегда можете заказать стики и все необходимое для вашего IQOS на нашем сайте iqos.com. Сейчас доставка любых заказов осуществляется бесплатно

У вас остались еще какие-нибудь вопросы?/Я могу вам еще чем-нибудь помочь?

- Нет, спасибо
- Всего доброго

КАК НАЗНАЧИТЬ ОБРАЩЕНИЕ НА СТУ

В созданном QURE обращении заходим в СВЕДЕНИЯ и меняем статус с открыто на В РАБОТЕ

Показать больше

Отмена Редактировать 08564696

Сведения об обращении

Номер обращения: 08564696
Ответственный за обращение: Generic Account Test Field Expert
Механика: 1-2-1

Статус: **Открыто** (circled in green)
-- Нет --
Новое
Открыто
В работе

Причина Override: -- Нет --
Причина отмены: -- Нет --
Подтверждено агентством:

Клиент: Наталья Ярошевская

После изменения статуса нажимаем Показать больше

КАК НАЗНАЧИТЬ ОБРАЩЕНИЕ НА СТУ

The screenshot shows a mobile application interface for a ticket management system. The ticket ID is B006, with a status of 'Открыто' (Open) and priority 'Low'. The responsible person is 'Generic Account Test Field Expert'. The ticket was opened on 06.04.2020 at 11:57. A context menu is open over the 'Изменить ответственного' (Change responsible) option, which is circled in green. The menu includes options like 'Правка' (Edit), 'Отмена замены устройства' (Cancel device replacement), 'Закреть обращение' (Close ticket), 'Создать событие' (Create event), 'Сообщение' (Message), 'Файл' (File), 'Старое устройство' (Old device), and 'Изменить ответственного' (Change responsible). A 'Закреть' (Close) button is at the bottom.

Field	Value
Номер обращения	08564696
Ответственный за обращение	Generic Account Test Field Expert
Статус	Открыто
Дата/время открытия	06.04.2020 11:57
Причина закрытия кейса	
Причина поломки лезвия	
Причина Override	
Причина отмены	
Подтверждено агентством	<input type="checkbox"/>
Клиент	
Имя клиента	

- Правка
- Отмена замены устройства
- Закреть обращение
- Создать событие
- Сообщение
- Файл
- Старое устройство
- Изменить ответственного

Закреть

← При нажатии ПОКАЗАТЬ больше в появившемся списке выбрать ИЗМЕНИТЬ ОТВЕСТВЕННОГО

КАК НАЗНАЧИТЬ ОБРАЩЕНИЕ НА СТМ

Отмена Изменить ответственного за обращение Отправить

* Введите имя нового ответственного

Generic Account Test Field Expert x

Отправить электронное уведомление

Новый ответственный будет также нести ответственность за записи, связанные с "08564696", ответственность за которые несет вы.

- Примечания и вложения
- Открытые действия

← в появившемся окне введите фамилию СТМ латинскими буквами и нажмите **ОТПРАВИТЬ**

ПРОСМОТР ВЬЮШКИ СТМ

- Инфо-контакты
- Подпись сотрудника
- Интересы
- Статьи
- Активности
- Обращения
- Оборудования
- Устройства
- Календарь событий
- Results by Supervisor
- Быстрый Возврат

ОБРАЩЕНИЯ
Недавно просмотренные
Элементов: 67+

заходим в ОБРАЩЕНИЯ и выбираем МОИ ОТКРЫТЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

НОМЕР ОБРАЩЕНИЯ	ТЕМА	СТАТУС	ДАТА/ВРЕМЯ ОТКРЫТИЯ
08564696	B006	Открыто	06.04.2020 11:57
08562352	B006	Закрыто	06.04.2020 10:17
08425393	MSK - Aviapark - отв...	Закрыто	27.03.2020 13:04
08076853	Коуч не связался	Закрыто	03.03.2020 12:41
08412114	B006	Открыто	26.03.2020 13:16
08322956	B006	Открыто	19.03.2020 15:57
07445639	B103	Отменен	23.01.2020 14:52
08279386	B038	Закрыто	16.03.2020 15:43
08279154	B006	Открыто	16.03.2020 15:32
08275918		Отменен	16.03.2020 12:57
08275893		Открыто	16.03.2020 12:56
08275876	B006	Закрыто	16.03.2020 12:55

Создать Сортировать

ОБРАЩЕНИЯ
Мои открытые обращения
Элементов: 50+, отсортировано по: Дата последнего изменения

НОМЕР ОБРАЩЕНИЯ	ТЕМА	СТАТУС	ПРИОРИТЕТ	ДАТА ПОСЛЕДНЕГО ...	ДАТА/ВРЕМЯ ОТКРЫТ...	ПСЕВД
08564696	B006	Открыто	Low	06.04.2020 11:57	06.04.2020 11:57	ttest
08432333		Открыто	Low	27.03.2020 19:51	27.03.2020 19:51	ttest
08412114	B006	Открыто	Low	26.03.2020 13:16	26.03.2020 13:16	ttest
08322956	B006	Открыто	Low	19.03.2020 15:57	19.03.2020 15:57	ttest
08279154	B006	Открыто	Low	16.03.2020 15:32	16.03.2020 15:32	ttest
08275893		Открыто	Low	16.03.2020 12:56	16.03.2020 12:56	ttest
08274727	B103	Открыто	Low	16.03.2020 11:59	16.03.2020 11:59	ttest
06743688	B101	Открыто	Medium	04.03.2020 10:07	06.12.2019 14:24	ttest
07874902		Открыто	Medium	19.02.2020 14:45	19.02.2020 14:45	ttest
07843259	B038	Открыто	Low	17.02.2020 16:23	17.02.2020 16:23	ttest
07840488	B038	Открыто	Low	17.02.2020 14:15	17.02.2020 14:15	ttest
07840211		Открыто	Low	17.02.2020 14:06	17.02.2020 14:06	ttest

Фильтр Сортировать Создать

ЧТО НУЖНО СДЕЛАТЬ

1. Определить Агентство/Агентства в городе со стока которого будет осуществляться замена
2. Определить сотрудников в агентстве (СТМ), которые будут иметь доступ к стоку и осуществлять доставку – должна быть УЗ в SF pop-up expert/external pop-up expert, либо с аналогичными доступами
3. Определить точки выбранного Агентства/Агентств на которые будет открываться и закрываться кейс QURE – это важно для отчетности и последующей компенсации Агентству
4. Агентству заключить договор и сделать личный кабинет для заказа такси. Рекомендуем сервис Call2visit <https://www.calltovisit.com/>
5. Проверить наличие стока SLU для замен, пополнить запасы

ОТПРАВКА КОДА РЕКОМЕНДАЦИЙ И ВАУЧЕРОВ

КАК ОТПРАВИТЬ КЛИЕНТУ
ДОСТУПНЫЕ КОДЫ И ВАУЧЕРЫ?

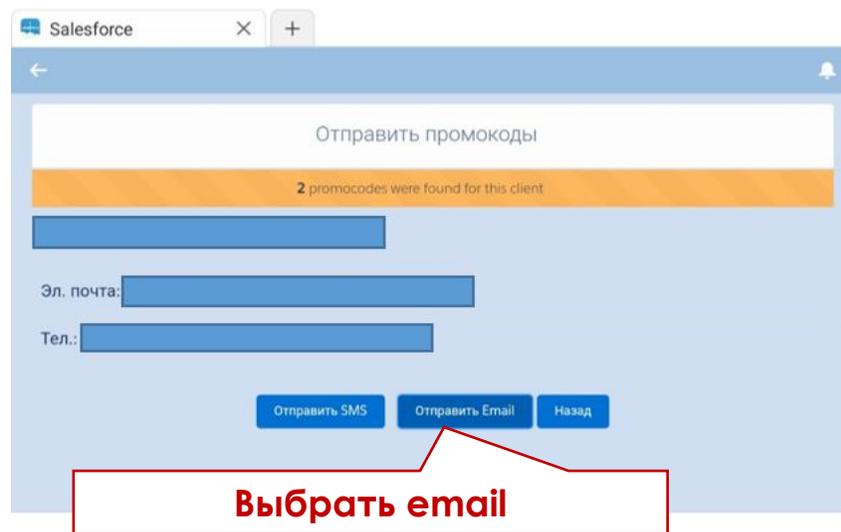
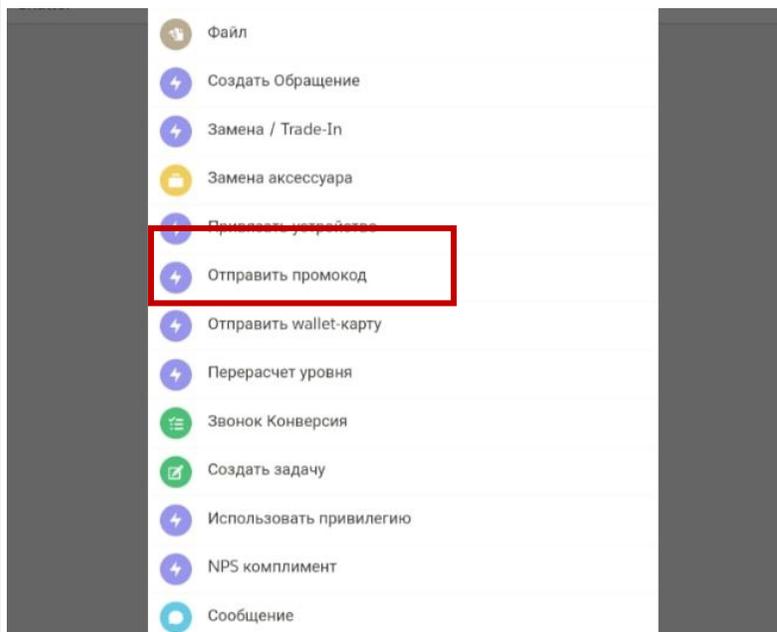
ГДЕ КЛИЕНТ МОЖЕТ УВИДЕТЬ
СВОИ КОДЫ И ВАУЧЕРЫ?

IQOS
SIMPLY AMAZING

КАК ОТПРАВИТЬ КЛИЕНТУ КОДЫ И ВАУЧЕРЫ

В карточке клиента нажмите кнопку «Отправить промокоды» – далее выберите канал отправки (**email**):

КЛИЕНТУ УЙДЕТ ИНФОРМАЦИЯ ОБО ВСЕХ АКТИВНЫХ КОДАХ И КОМПЛИМЕНТАХ НА МОМЕНТ ОТПРАВКИ

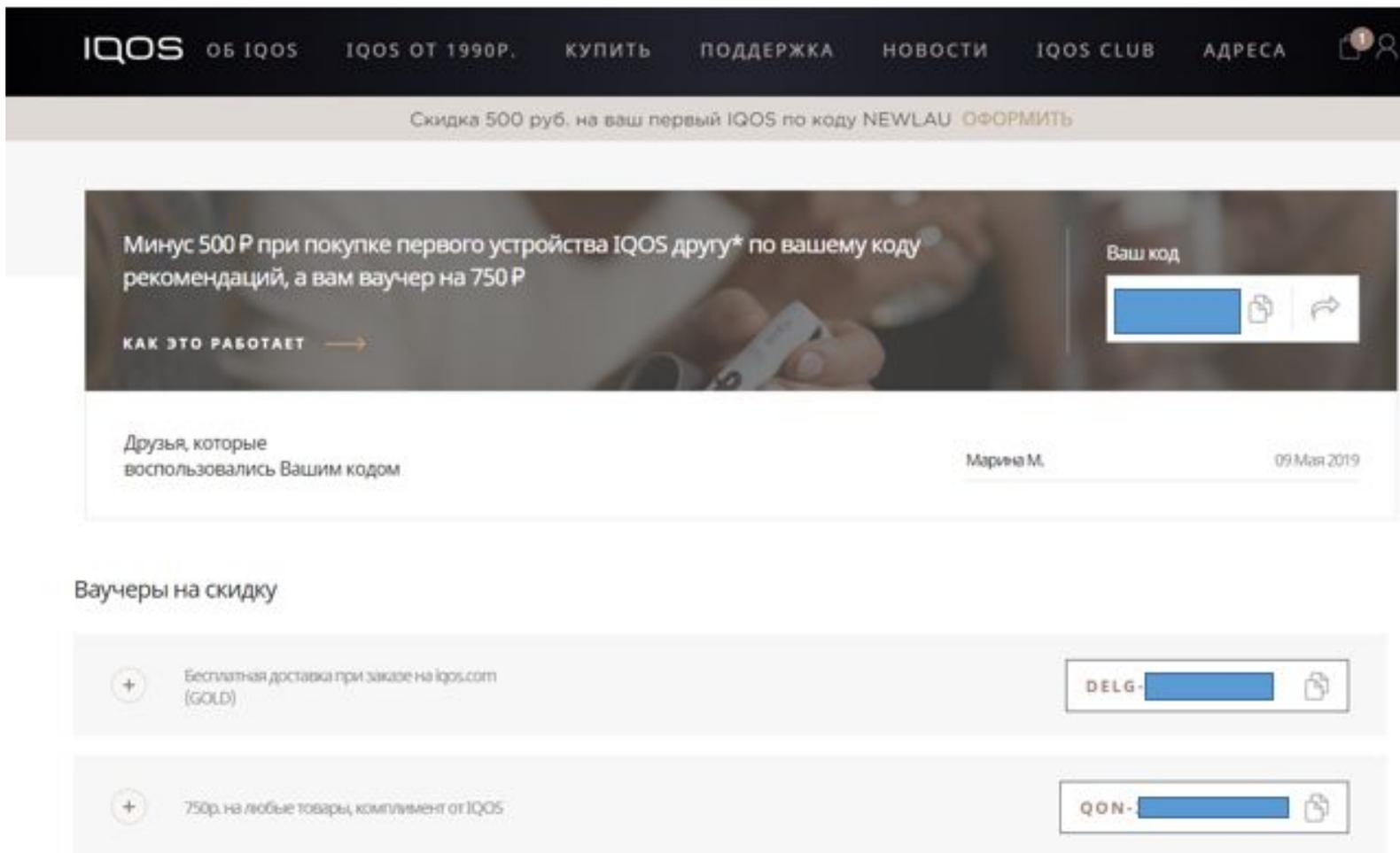


ВАЖНО

- Если **email** недоступен или указан некорректный email – попросить у клиента актуальный email и верифицировать на звонке, затем повторить отправку на email.
- Если клиент отказывается предоставлять email – отправить по SMS.

КАК КЛИЕНТ МОЖЕТ САМОСТОЯТЕЛЬНО ПРОВЕРИТЬ ДОСТУПНЫЕ ВАУЧЕРЫ

Зайти в личный кабинет, проверить в списке доступных комплиментов:



The screenshot shows the IQOS website interface. At the top, there is a navigation bar with the IQOS logo and links for 'ОБ IQOS', 'IQOS ОТ 1990P.', 'КУПИТЬ', 'ПОДДЕРЖКА', 'НОВОСТИ', 'IQOS CLUB', and 'АДРЕСА'. A notification banner below the navigation bar offers a 'Скидка 500 руб. на ваш первый IQOS по коду NEWLAU' with a button to 'ОФОРМИТЬ'. The main content area features a promotional banner for a referral code, stating a 500 R discount on the first device and a 750 R voucher for the referrer. It includes a 'Ваш код' field with a copy icon and a 'КАК ЭТО РАБОТАЕТ' link. Below the banner, a testimonial from 'Марина М.' dated '09 Мая 2019' mentions that friends used her code. The 'Ваучеры на скидку' section lists two vouchers: 'Бесплатная доставка при заказе на iqos.com (GOLD)' with code 'DELG-' and '750p. на любые товары, комплимент от IQOS' with code 'QON-'. Each voucher has a copy icon.

IQOS ОБ IQOS IQOS ОТ 1990P. КУПИТЬ ПОДДЕРЖКА НОВОСТИ IQOS CLUB АДРЕСА

Скидка 500 руб. на ваш первый IQOS по коду NEWLAU ОФОРМИТЬ

Минус 500 Р при покупке первого устройства IQOS другу* по вашему коду рекомендаций, а вам ваучер на 750 Р

КАК ЭТО РАБОТАЕТ →

Ваш код

Друзья, которые воспользовались Вашим кодом

Марина М. 09 Мая 2019

Ваучеры на скидку

- Бесплатная доставка при заказе на iqos.com (GOLD) DELG-
- 750p. на любые товары, комплимент от IQOS QON-

ОТПРАВКА WALLET-КАРТЫ

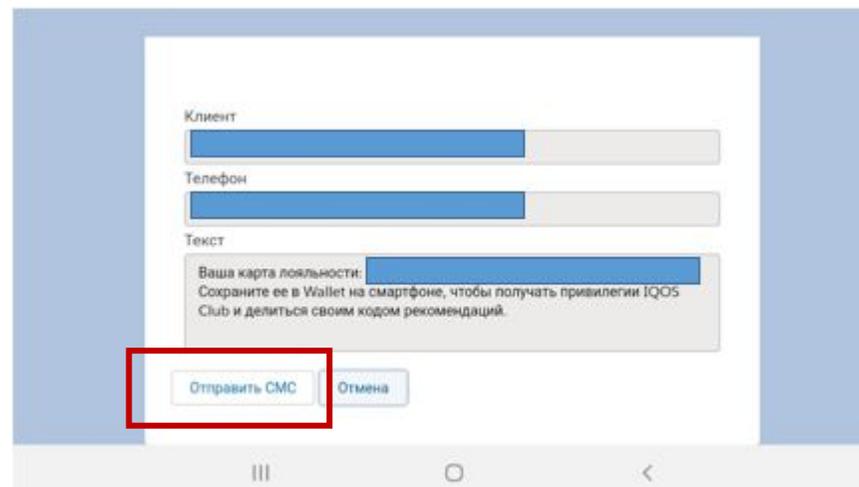
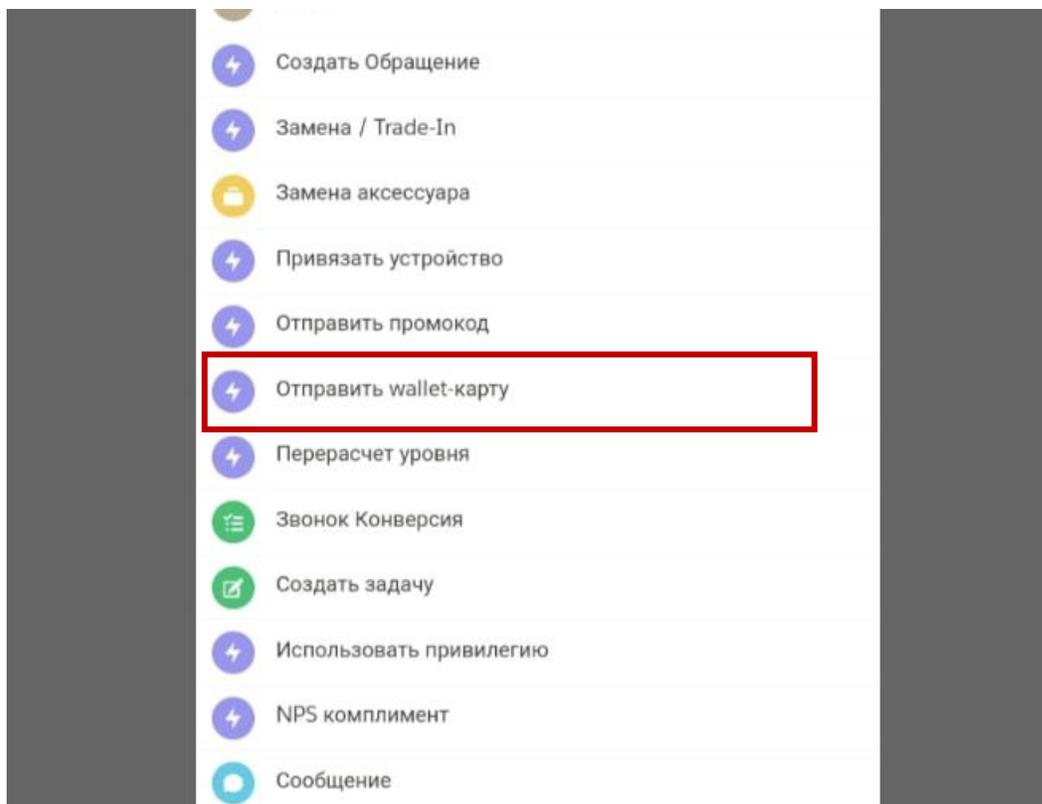
КАК ОТПРАВИТЬ КЛИЕНТУ
WALLET-КАРТУ?

КАК ДОБАВИТЬ КАРТУ IQOS В
WALLET?

IQOS
SIMPLY AMAZING

ОТПРАВКА WALLET-КАРТЫ

В карточке клиента нажмите кнопку «Отправить wallet-карту» – далее «Отправить СМС».

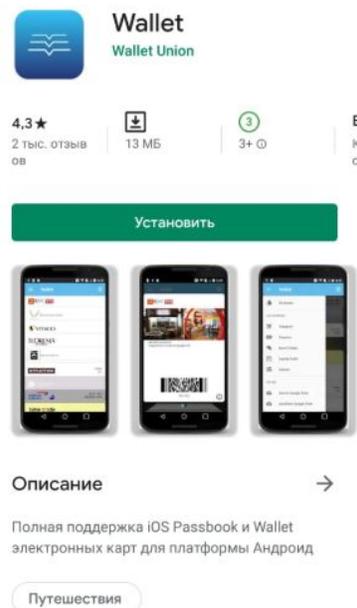
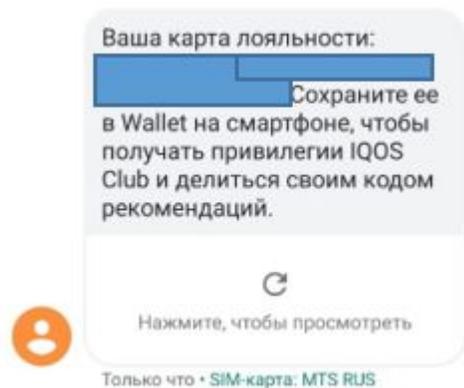


УСТАНОВКА WALLET

Попросите клиента нажать на ссылку в SMS и добавить карту в Wallet. По ссылке откроется страница с инструкцией

Если у клиента iOS, то приложение Wallet уже есть на телефоне.

Если у клиента ОС Android, нужно убедиться, что установлено приложение Wallet от Wallet Union (голубое с волной). Если не установлено – попросить клиента установить его. После установки нужно будет заново нажать на ссылку в SMS, и тогда можно будет добавить карту IQOS.



СПАСИБО

IQOS
SIMPLY AMAZING