



Энциклопедия вопросов





Супервизор Фёдоровский (07.00-01.00) Моб.тэл.: 8-921-020-05-77 доб.7118
Супервизор Слобода (08.00-20.00) Моб.тэл.: 8 9211902927 доб.4251

- Супервизоры следят за своевременным включением в Наумене, поэтому прежде всего вы должны им сообщать, опаздываете или заболели, не можете принимать звонки из за технической неполадки
- Если вы зашли в оплаченный заказ физического лица(по телефону или через сайт), то отправляем задачу в 1С супервизору для проставления галки «отгрузка разрешена»
- Если к заказу долго не прикрепляется оплата, супервизор может посмотреть по консоли действительно ли оплатил клиент заказ
- Супервизор может помочь по **СВЕРХСЛОЖНЫМ** вопросам оформления заказа
- Необходимо поменять проект на «Телефон оплата», когда водитель уже на адресе(после принятия оплаты необходимо предупредить об этом логистов базы)
- Поменялись цены в заказе с сайта и вам его не провести, также отправляем задачу супервизору в 1С

4455-служба спасения



- **Линия для нестандартных и сложных вопросов**
- **Если что-то забыли, например последний интервал доставки или длину вывозимого мусора, то смотрим в документы на СМК**

4400-консультант по ассортименту

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



The background features a repeating pattern of colorful gears (orange, green, blue, yellow) and stylized human figures in various colors (green, orange, blue, yellow) running or walking. The overall theme is related to time, productivity, and industry.

grafik.rcc@petrovich.ru

- **Обмен сменами**
- **Необходимо взять за свой счет**
- **Не верно поставили приоритеты по звездам (итогах геймификации)**
- **Обмен отпусками**

!Напоминаем! Приоритеты расставляют только операторы 2 категории (выходные не более 3х дней, суббота не учитывается, а воскресенье по возможности). У специалистов по продажам свой график и временные возможности они не предоставляют в МТ, а сообщают своим РГ во время сбора предпочтений.

fallure.rcc@petrovich.ru

89210236497-Синёв

Иван

89213171723-Павлов

Дмитрий

89210208361-Бабасина

Виктория

КЦ перешел на обработку заявок через единый ресурс технической поддержки.

Чтобы попасть на сайт технической поддержки:

- На ваших рабочих столах находится ярлык «Техническая поддержка» по аналогии с Муниципальным центром.
- На petlocal находится ссылка на сайт технической поддержки
- **В чём преимущества:**
- Заявки можно оформлять из любого места(даже вне офиса), с любого устройства.
- Вы будете знать какая информация требуется от вас по каждому типу проблемы – **в итоге получится корректная заявка которая решится быстрее.**
- Заявки будут попадать сразу специалисту ответственному за сервис, в котором у вас наблюдается проблема (Проблема 1С – сразу в ТП 1С, проблема НСС – в ТП КЦ, проблема на сайта – в ТП сайта) - **в итоге получится корректная заявка которая решится быстрее.**
- У ваших заявок будут номера и «время жизни» с учётом времени ответов.
- Вы будете знать ответственных за вашу заявку.
- Все заявки в ТП будут находиться в 1 месте(Как ИТ отдел так и ТП сайта)
- У вас и специалистов ИТ всегда будет доступ к «старым» заявкам.

**Настройка программ
Экстренные случаи по тех.
неполадкам**

4411-ЕГАИС

- Клиенту нужна консультация по ЕГАИС
- Перед переключением уточнить у клиента суть вопроса и прежде чем переключать, проинформировать коллегу о переводе

Менеджер отдела закупок

- Неверная информация в карточке товара
- Запросить дополнительную информацию у поставщика, если ее нет в описании и не может подсказать консультант по ассортименту

Менеджер отдела поставок

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

1231-Купцов Павел (Инженер по качеству ПО)

- не активна кнопка оплаты
- забыл пароль от личного кабинета
- не сохраняется смета
- другие проблемы с сайтом, личным кабинетом

1137- Ивонина Вероника Игоревна

- Если есть вопросы по бирже профессионалов

1126-Кириллина Нина (менеджер по программам лояльности)

- **Вопросы по призам (от какой турфирмы путешествия, есть ли иллюминатор на пароме, какого цвета Айфоны и т.д.)**
- **Если клиент просит вручную начислить баллы на незарегистрированную карту**

Например: карта на руках у клиента, но пока не зарегистрирована, при этом клиент делает новый заказ, необходимо выслать задачу в 1С Нине, чтобы за этот заказ клиенту начислили баллы на ККД (обязательно в комментариях к заказу указать номер карты)

rekvizit.rcc@petrovich.ru

**Малышова Евгения, Никитина Александра
Крылова Любовь**

- Если клиенту необходимы документы из архива
- Изменение информации в карточке контрагента
- Клиенту необходимо выслать документы больше чем по 5 счетам
- Данным операторам необходимо звонить через Наумен

6429-операторы отгрузки

- Проставляют галочку «отгрузка свыше договора»
- Если звонит оптовый менеджер для проставления галки, то переключаем на этот добавочный

Родченко Любава

- Если необходимо привезти для клиента товарные позиции, которые есть в нашей матрице, но нельзя сделать автоматическое перемещение
- Оператор оформляет заказ с ручным резервированием, оставляет в заказе комментарий: заказать после оплаты, информирует клиента, что материал закажут только после оплаты
- Звоним в Наумене

4275-Куценко Ангелина (бухгалтер)

- **Сложные** вопросы по взаиморасчетам
- Запрос счет-фактуры на аванс (заявку отправляем на почту)
- Высылая юр.лицу документы по возврату, указываем почту Ангелины a.kutcenko@petrovich.ru
- Не перечислили деньги на расчётный счёт после написания заявления юридическим лицом

a.shcherbakova@petrovich.ru-Щербакова Анна (1354)

- Запрос акта сверки (в письме указываем: за какой промежуток времени, ИНН организации, электронную почту)



4888-СУД

- Удаление реализаций:
 - Если в заказе есть распил/колеровка
 - Если в структуре есть поступление
- Вопросы по ТС
- Согласование экспресс-доставок ночью

Юридический отдел (см. на petlocal)

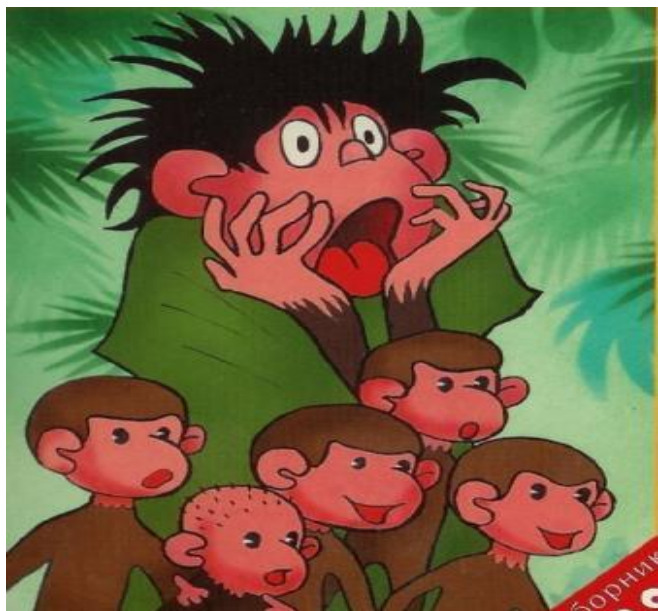
- Истек срок действия договора
- Не проставляется договор

Оптовые менеджеры

- Отгрузка клиента ОО осуществляется строго по условиям. Если нет условий в карточке – отгружаем на общих условиях (как обычное юр.лицо). Если клиент не согласен и хочет совершить отгрузку на условиях, которые не прописаны в карточке, то ему необходимо самостоятельно позвонить менеджеру ОО для согласования отгрузки.
- Всем коммуникации с менеджерами ОО специалисты КЦ осуществляют только по электронной почте, в копию письма ставят старшего менеджера ОО. В письме необходимо указать, до какого часа специалист КЦ находится на рабочем месте и ждет ответ.
- Заказы, созданные сотрудниками подразделений, не должны открепляться, все заказы должны быть в одной структуре. За исключением ситуаций, когда необходимо редактировать цены по заказу с сайта.
- Все довозы оформляются бесплатно (по ПЛ).
- Галку выше договора может ставить только менеджер ОО.
- При появлении предупреждения о возможности отгрузки в течении нескольких дней можно формировать заказ и отгружать клиента.
- Если клиент не может дозвониться до своего менеджера, клиент отказывается работать со своим менеджером, менеджер отправляет клиента в колл-центр или на почту zakaz.rcc в рабочие дни с 9 до 18 часов, менеджер ОО некорректно общается со специалистом КЦ - в этих случаях специалист КЦ передает информацию своему руководителю.

Руководитель группы

- Больничные листы отдавать лично в руки РГ (Новгород), отправлять сканы РГ, до того, как отправляете по почте (Питер)
- Запись на платные папки



вопросы / ... численных

Ляпина Анна Группа 501
Фёдорова Мария Группа 502
Авдеева Вера Группа 503