

Инструкция ОИ по работе с обращениями

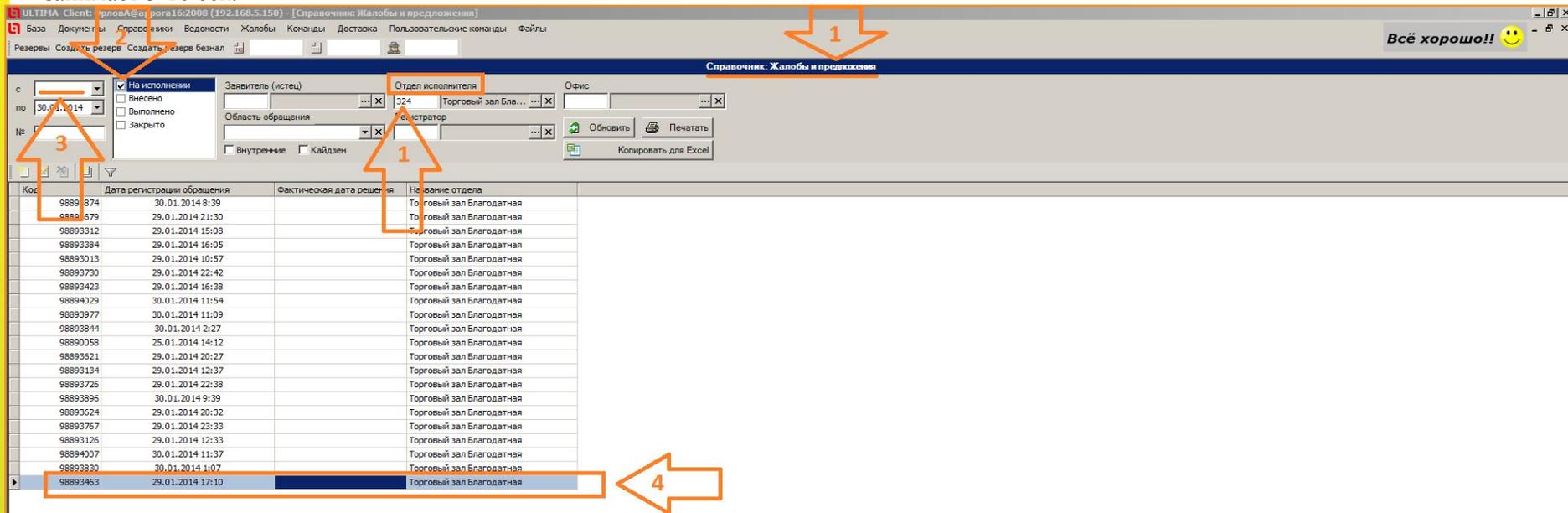


1. Открыть справочник: Жалобы и предложения.
 2. Выбрать поле «Отдел исполнителя» нажав на три точки.
 3. Из открывшегося справочника: Отделы, обрабатывающие обращения, найти в ступенях иерархии свою папку (отдел), в котором Вы назначены ответственным исполнителем. Пример: Торговый зал Благодатная с номером папки 324.
 4. Чтобы понять свою причастность к папке (отделу), как ответственного исполнителя в ступенях иерархии Справочника: Отделы, обрабатывающие обращения, необходимо выбрать кнопку «редактировать».
- При нажатии этой кнопки на монитор будет выведена дополнительная карточка этой папки, в которой будет прописана Ваш логин в Ultima, код ответственности и вышестоящий руководитель, и папка в иерархии Справочника: Отделы, обрабатывающие обращения.

The screenshot shows the Ultima software interface. The main window is titled 'Справочник: Жалобы и предложения'. It contains a form with fields for 'Заявитель (истец)', 'Отдел исполнителя', and 'Офис'. Below the form is a table with columns: 'Код', 'Дата регистрации обращения', 'Фактическая дата решения', 'Название отдела', 'Код подразделения', 'Цена', 'Цена конкуре...', 'Домен', 'Цена закупки'. A secondary window titled 'Справочник: Отделы, обрабатывающие обращения' is open, showing a tree view of departments. The 'Торговый зал Благодатная (324)' folder is selected. A third window titled 'Отделы, обрабатывающие обращения: Торговый зал Благодатная, Кибермаркет СПб...' is open, showing details for the selected department, including 'Название отдела: Торговый зал Благодатная', 'Ответственный сотрудник: 12642 12642 КибермаркетСПБЖП Коланев Александр Владимирович', and 'Вышестоящий отдел: 170 Директор Благодатная, Щелокова'.

Что необходимо сделать, чтобы не было просроченных обращений от клиентов?

1. В Справочнике: Жалобы и предложения, в поле «Отдел исполнителя» вписать номер своей папки(отдела).
 2. В поле «статус документа» поставить галочку «На исполнении».
 3. Удалить поле даты «С ...», нажать клавишу «Enter» на клавиатуре.
 4. Ниже появятся строки электронных документов. Фактически это и есть обращение клиентов, числящиеся на Вашей папке (отделе) на данный момент времени и они являются пока открытыми.
- Эти этапы процесса достаточно выполнять 1-2 раза в свой рабочий день. Поиск обращений по своему номеру папки занимает 5-10 сек.



The screenshot shows the 'Справочник: Жалобы и предложения' application. The interface includes a menu bar, a search bar, and a main data table. Four orange callouts with numbers 1, 2, 3, and 4 point to specific elements:

- 1:** Points to the 'Отдел исполнителя' field in the form, which contains the value '324'.
- 2:** Points to the 'На исполнении' checkbox in the 'Статус документа' section, which is checked.
- 3:** Points to the 'С' (date) field in the search criteria, which is empty.
- 4:** Points to a row in the table with ID '98893463'.

Код	Дата регистрации обращения	Фактическая дата решения	Название отдела
9889 874	30.01.2014 8:39		Торговый зал Благодатная
9889 679	29.01.2014 21:30		Торговый зал Благодатная
98893312	29.01.2014 15:08		Торговый зал Благодатная
98893384	29.01.2014 16:05		Торговый зал Благодатная
98893013	29.01.2014 10:57		Торговый зал Благодатная
98893730	29.01.2014 22:42		Торговый зал Благодатная
98893423	29.01.2014 16:38		Торговый зал Благодатная
98894029	30.01.2014 11:54		Торговый зал Благодатная
98893977	30.01.2014 11:09		Торговый зал Благодатная
98893844	30.01.2014 2:27		Торговый зал Благодатная
98890058	25.01.2014 14:12		Торговый зал Благодатная
98893621	29.01.2014 20:27		Торговый зал Благодатная
98893134	29.01.2014 12:37		Торговый зал Благодатная
98893726	29.01.2014 22:38		Торговый зал Благодатная
98893896	30.01.2014 9:39		Торговый зал Благодатная
98893624	29.01.2014 20:32		Торговый зал Благодатная
98893767	29.01.2014 23:33		Торговый зал Благодатная
98893126	29.01.2014 12:33		Торговый зал Благодатная
98894007	30.01.2014 11:37		Торговый зал Благодатная
98893830	30.01.2014 1:07		Торговый зал Благодатная
98893463	29.01.2014 17:10		Торговый зал Благодатная

Чтобы закрыть обращение, необходимо:

1. Выбрать вкладку «Первый ответ», а в поле «Первый ответ» вписываем текст решения по клиентскому обращению.
2. Поставить галочку в поле «решена локально».
3. Нажать кнопку «Закрыто», после нажать на ОК, тем самым полностью закрыв это обращение.



База Документы Справочники Ведомости Жалобы Команды Доставка Пользовательские команды Файлы

Резервы Создать резерв Создать резерв безнал

Всё хорошо!! 😊

Жалобы и предложения: 98981365... Предложение клиента об улучшении, Антон Владимирович, Я Не использовать! Описание товара

Канал	Фирма	№ обращения	Тип
157 Другое / Не знаю кто конкретно	Юлмарт ЗАО, Открыта, Б	98981365	Предложение к...
Причина появления отзыва	Отдел ответственного исполнителя	Состояние	На исполнении
Я Не использовать! Описание товара	121 Другое / Не знаю кто конкретно (веб), Автоответ	<input checked="" type="checkbox"/> Закрыто	<input checked="" type="checkbox"/> решена локально
Истец (заявитель)	Офис	Внесено	Оценка
4035110 Антон Владимирович	761 Спб, Благодатная, 196105, г. Санкт-Петербург, ул. Сыранская, д. 23а, Санкт-Петербург, Питер	Оценка ОК	Кайдзен
E-mail заявителя	Ответственный исполнитель		
9354565@oknattan.ru	13063 13063, Автоответ, автоответ		
Пред. обращение	Оригинальная заявка		
	Город Склад		
Предельная дата ответа	Санкт-Пе...		
29.05.2014 14:47:04	Товар		
<input type="checkbox"/> Упрощенный алгоритм обработки	Типовой вопрос клиента		
<input type="checkbox"/> внутренняя <input type="checkbox"/> автозакрывтие			

Обращение Комментарии Вложения Список товаров История состояний Причина проблемы История логина

Текст обращения

прошу отправить заказ 0008358557 по месту получения, оплата наличными при получении
Имя: Антон Владимирович
Телефон: +7 9219354565
Номер заказа: 0008358557

Сервисное решение:

Уважаемый ОИ!
У Вас есть только 24 часа на обработку обращения с момента публикации (даты регистрации) клиентом этого обращения.

Первый ответ:

Дата регистрации: 28.05.2014 14:47
Регистратор: WebService

Жалобы и предложения: 98981365... | Справочник: Жалобы и предложен...

OK Отмена

Виды и назначения автоматических уведомлений, приходящие в корпоративную почту ответственным исполнителям (далее ОИ).

Вам поступило новое обращение под номером # (noreply)

Вам поступило новое обращение под номером #

(приходит новому ОИ, если кто-либо перевел на вашу папку обращение)

Добавлен комментарий в обращение # (noreply)

10/05/2014 13:17:52, ИвановИ >

(придёт только действующему ОИ, ОК оставит комментарий в графе «причина перевода»)

Уведомление о просрочке ответа в ЖП (ULMART noreply@subscriptions.ru)

Уважаемый(ая)Иванов Иван Иванович, Вы должны были ответить на код заявки ... в ЖП до xx.xx.xx xx.xx

(приходит действующему ОИ, предупреждая о том, что в полночь ЖП перейдет на рук-ля)

Уведомление о автосмене исполнителя в ЖП! (ULMART noreply@subscriptions.ru)

Уважаемый(ая)Иванов Иван Иванович, Вы должны были ответить на заявку #в ЖП до xxx Заявка перенесена: Петрова Петра Петровича

(приходит второй раз действующему ОИ, предупреждая о том, что ЖП перешла на рук-ля)

Уведомление о автосмене исполнителя в ЖП! (ULMART noreply@subscriptions.ru)

Уважаемый(ая)Петров Петр Петрович, вы являетесь новым исполнителем по заявке #в ЖП.

Заявка перенесена вам, в связи с тем, что ваш подчинённый Иванов Иван Иванович, не ответил на заявку в срок до xxxx

(приходит только вышестоящему ОИ)

Инструкция по смене ответственного исполнителя справочника жалоб и предложений.

ШАГ 1. ОИ

- 1. Составить заявку в СПП на смену ОИ;
- 2. Указать номер папки и фамилию нового ОИ;
- 3. Согласовать с новым ОИ обработку входящих обращений.

ШАГ 2. СПП

- 1. Получить одобрение руководителя инициатора заявки и нового ОИ;
- 2. Передать заявку в ОК.

ШАГ 3. ОК

- 1. В указанной папке поменять ОИ на нового ОИ;
- 2. Перевести находящиеся на исполнении обращения, на нового ОИ;
- 3. В рассылке «Группа ответственных исполнителей жалоб и предложений» актуализировать информацию;
- 4. Закрыть заявку.

- 1. Создание заявки в СПП;
- 2. В заявке указать номер(а) папки(ок) ОИ, для которой будет включен единый логин;
- 3. Указать email, личный сотрудника или общий (пример) Jp.km.msk@ulmart.ru, для автоматических уведомлений. Если, необходима общая почта, то указать к какому (им) сотруднику(ам) её назначить.

- 1. Одобрение руководителя инициатора заявки;
- 2. Передача заявки в ОК.

- 1. Создание нового КА (название, email, тип КА);
- 2. Указать КА (11877644) с которого буду копироваться роли доступа полномочий;
- 3. Передача в заявки в отдел администрирования (Силкова Елена), для создания логина и пароля к новому КА;
- 4. Указать администратору, что заявку необходимо вернуть обратно, после выполнения.

- 1. Создание учетной записи в Ultima, для нового КА;
- 2. Выслать логин и пароль инициатору заявки;
- 3. Передать заявку обратно в ОК.

- 1. Привязать логин к указанной папке ОИ;
- 2. Напомнить в ответе заявки о необходимости разослать логин и пароль всем сотрудникам, занимающимся обработкой обращений указанной папки(ок).