

# Инструкция по работе с заявками в HelpDesk

# Инструкция по работе с заявками в HelpDesk

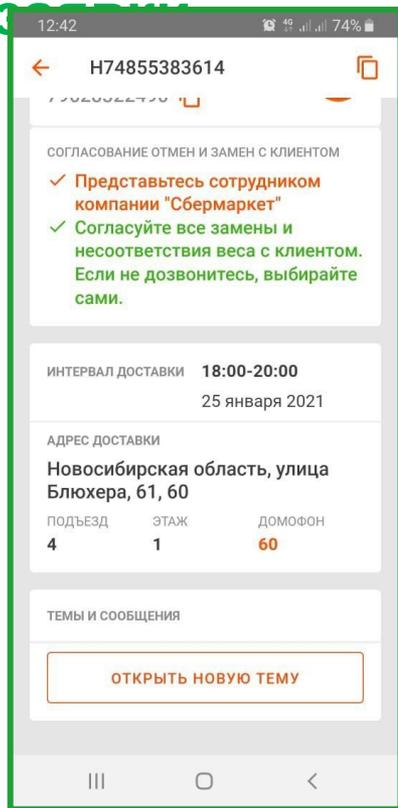
В приложении shopper мы добавили возможность общаться с операторами через систему HelpDeskEddy. Прямо из приложения можно создать запись в системе и получить ответ от оператора.

Правила работы с заявками:

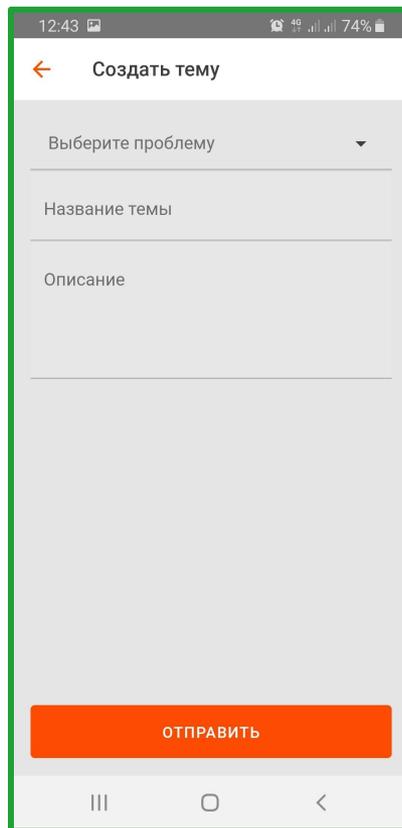
1. Не пишем в чат в Шоппер (не открываем новую тему), если с заказом все хорошо, и действия прошли успешно (Заказ доставлен, Оплата прошла, Заказ доставлен и оплачен...) Заявки создаются только по заказам, где требуются действия и уточнения.
2. После решения вопроса, когда Вы получили ответ, не нужно писать в ответ какие-то сообщения, например: "Спасибо...", "Беру в работу..."
3. Выбираем тематику правильно. Описание каждого типа заявок представлено ниже.
4. Не создаваем заявку в HD повторно по одному и тому же случаю. Если через 5 мин не поступило ответа, то пишем в этой же заявке еще один вопрос, но новую заявку по этому случаю не создаем. Все заявки обрабатываются в порядке очереди, а дубли заявок только увеличат время ожидания ответа.
5. Запрещается создание заявок в HDE на перенос заказа на другой временной слот по всем причинам, кроме “форс-мажорных” обстоятельств. К форс-мажорным обстоятельствам относятся только следующие ситуации:
  - отсутствие электроэнергии в ТЦ;
  - эвакуация;
  - в магазине не работают кассы
  - неработоспособность (блокировка) карты

Все заявки на перенос, создаваемые точкой, будут **автоматически закрываться.**

# Создание



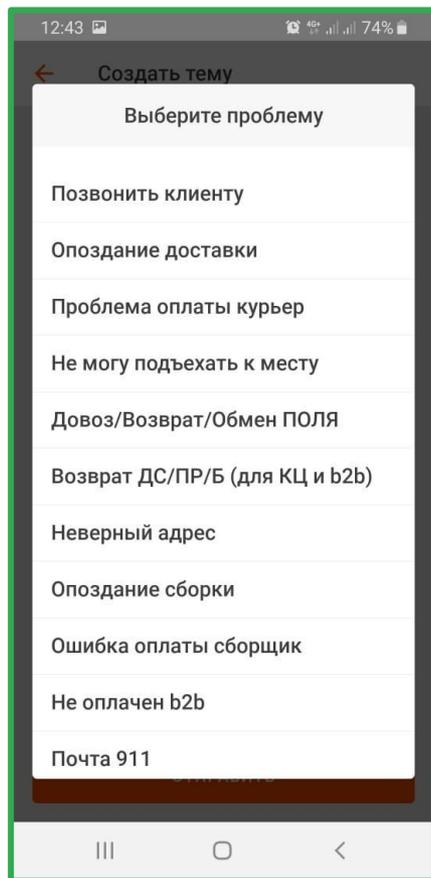
Для того, чтобы создать заявку в Shopper, необходимо на экране информации о заказе нажать "Открыть новую тему"



При нажатии на кнопку "Открыть новую тему" открывается форма создания темы, где обязательно нужно заполнить:

1. Типа проблемы (тип заявки)
2. Название темы (номер заказа)
3. Описание (сообщение, которое Вы хотите написать)

## Создание заявки:



В названии темы указывается только номер заказа

Другую информацию можно указать в описании

В поле “Выберите проблему” - список типов заявок, которые вам доступны

Тип заявки	Кто	Кому	Конечный департамент (ставит статус выполнено)	В каком случае	Что сделать
------------	-----	------	--	----------------	-------------

Позвонить клиенту	Курьер/Сборщик/Старший	Оператор	Служба заботы о кл.	Когда водитель едет на адрес, звонит клиенту предупредить или уточнить информацию, клиент не отвечает. Сборщик/курьер не может дозвониться клиенту, клиент не отвечает.	Оператор прозванивает клиентов, если дозвонился, сообщает водителю что клиент на связи. Если не дозвонился - направляет письмо. Информировать водителя.
Опоздание доставки	Курьер/логист/Старший	Оператор	Логистика	Когда водитель понимает, что опаздывает	Оператор прозванивает клиентов, предупреждает об опоздании. Делает отмены/переносы, если клиент не согласен с опозданием.
Информация об опоздании точка	Старший точки	Оператор	Логистика	Когда старший точки понимает, что у него опоздание по всему интервалу	Оператор прозванивает все заказы, по текущему и следующим слота
Проблема оплаты курьер	Курьер	Оператор	Служба заботы о клиентах	Водитель находится у клиента, оплата не проходит	Оператор предлагает клиенту изменить способ оплаты

Не могу подъехать к месту	Курьер	Оператор	Логистика	Водитель приехал по адресу, но не может заехать на территорию, или нести заказ очень далеко и он тяжелый	Связываются с клиентом, по решению логиста, пытаются решить вопрос с доступом или самостоятельным забором заказа. Если нет - перенос или отмена заказа. С конфликтными клиентами - инд. порядок (через логиста)
Довоз/Возврат/ Обмен ПОЛЯ	Старший точки	Оператору	Логист	Когда клиент позвонил водителю и сообщил, что чего-то не хватает, или на точке обнаружили забытый товар	Оператор связывается с клиентом, согласовывая довоз, обмен или возврат денежных средств
	Оператор	Старшему у точки		Когда курьер уехал, а клиент обнаружил, что чего-то не хватает или обнаружил некачественный товар	
	Курьер	Оператору		Клиент возвращает часть заказа или целый (предоплаченный заказ) при курьере	Оператор ставит денежные средства на возврат
	Сборщик	Оператору		Заказ закрыт, оплата картой онлайн, заказ оплачен, клиент отказался от части товара в разговоре со сборщиком	

Возврат ДС/ПР/Б	Менеджер b2b	Оператору	Служба заботы о клиентах	Необходимо поставить дс на возврат/направить промо/начислить баллы	Оператор ставит на возврат дс/направляет промокод/начисляет баллы
Неверный адрес	Курьер	Оператору	Логистика	Приехал на адрес, а там нет такой квартиры, указан частный дом, а там многоквартирный...	Оператор связывается с клиентом, уточняет информацию. Если нет - отмена заказа.
	Оператор	Логисту		Когда выбрался неверный город	
Грузовой заказ	Лидеры	Логисту	Лидеры	Уточнение информации по грузовому заказу	Уточнить информации по грузовому заказу и дать обратную связь
	Логисты	Лидеру		Уточнение информации по грузовому заказу	
Опоздание сборки	Сборщик	Логисту	Логистика	Сборщики не успевают собрать заказ в срок	Предупреждение о задержках рейса, чтобы логист мог перестроить дальнейшую работу
Ошибка оплаты сборщик	Сборщик	Оператору	Служба заботы о клиентах	Не получается списать деньги с карты клиента	Оператор связывается с клиентом, предлагает внести деньги на карту в течение 5-7 минут. Если клиент согласен, проводит платеж и информирует об этом сборку. Либо предлагает изменить способ оплаты на картой курьеру

Перенос оптимизации маршрута	Курьер	Логисту	Логистика	Адрес находится в удалении от основного маршрута	логист принимает решение о переносе заказа
	Старший точки	Логисту		Не вышел курьер, заказ попал в закрытый слот и тд.	
Статус по сборке и/или рейсу	Логисты	Лидеру	Лидеры	Уточняет информацию для построения следующих рейсов (сделан ли рейс, загружен ли рейс)	Логист правильно строит следующие рейсы
Статус по заказу рейса водителя	Логисты	Лидеру	Лидеры		
Где водитель	Оператор	Логисту	Лидеры	Клиент обращается на линию с вопросом где заказ, курьер не назначен или не берет трубку	Оператор информирует клиента исходя из полученного ответа
Добавить продукты	Оператор	Лидеры	Лидеры	Необходимо добавить товары, сборка началась, до сборщика не дозвонились	Сборщик добавляет товары в заказ

Изменение адреса доставки	Оператор	Логисту	Логистика	Клиент обратился на линию для изменения адреса доставки, магазин сборки тот же	Оператор меняет адрес доставки, выставляет координаты
	ВК/ЭПЗ/Старший	Оператору		Клиент просит курьера привезти не на тот адрес, который указан в админке	Оператор связывается с клиентом, уточняет адрес, смотрит зону доставки и предлагает перенести заказ или переоформить
Изменение суммы заказа	Курьер	Оператору	Служба заботы о клиентах	Клиент не согласен с суммой по заказу	Проверить информацию, скорректировать сумму, сообщить водителю
	Оператор	Лидер	Служба заботы о клиентах	Слетел промокод, изменилась сумма доставки и т.д	Водитель знает сколько взять с клиента
Жалоба на водителя	Оператор	Старшем у точки	Служба заботы о клиентах	Клиент обратился с жалобой на курьера	Принимает меры
	Оператор	Контролю качества	Контроль качества		о регламента
Пожелания от клиента	Оператор	Старшем у точки	Лидер	Комментарии для сборщика или курьера	Принимает во внимание при сборке или доставке заказа
	Оператор	Контролю качества	Контроль качества	Изменить неверно поставленную оценку	Сотрудник отдела контроля качества обрабатывает обращение согласно регламента
	Оператор	b2b	b2b	Клиент хочет работать как юр. лицо	Оператор передает информацию ответственному сотруднику. Приоритет заявки - срочно

Документы b2b	Оператор	b2b	b2b	Клиент просит оригиналы документов или нужен звонок менеджера	менеджер связывается с клиентом и направляет необходимые документы
	b2b	Старшему у точки	Лидеры	Нужны документы с заказом	Документы доставляются с заказом
Заказ с заморозкой	Курьер/лидер	Логисту	Логистика	Если в рейсе заказ с заморозкой стоит последний в списке и нужно его поставить первым в рейс	Логист изменяет последовательность заказов в рейсе
Добавление заказа в рейс	Курьер/лидер	Логисту	Логистика	С точки сообщают, что в городе пробки/ремонт дорог	Логист добавляет больше заказов в рейс
Горящий заказ	Курьер/лидер	Логисту	Логистика	Заказ с горящим интервалом стоит не первый в рейсе	Логист меняет последовательность заказов в рейсе
Качество товара	Оператор	Контролю качества	Контроль качества	Клиенту доставили испорченный, некачественный товар	Сотрудник отдела контроля качества обрабатывает обращение согласно регламента
Другой товар/перепутали позицию	Оператор	Контролю качества	Контроль качества	Перепутали позицию при сборке/перепутали пакеты при доставке	Сотрудник отдела контроля качества обрабатывает обращение согласно регламента

Жалоба на сборщика	Оператор	Старшем у точки	Лидеры	Клиент жалуется на поведение сборщика	Принимает необходимые меры
	Оператор	Контролю качества	Контроль качества	сборщика/сборщик не прозвонил клиента по отменам/заменам	Сотрудник отдела контроля качества обрабатывает обращение согласно регламента
Темы 911	Сотрудники	Оператор	Служба заботы о клиентах	Сообщение на <a href="mailto:911@sbermarket.ru">911@sbermarket.ru</a>	Оператор обрабатывает почту в соответствии с инструкцией
Абьюзер/Фрод	Старший точки	Оператору	Логистика	Подозрение на фрод/абьюзера	Оператор выясняет действительно ли клиент фрод/абьюзер и либо отменяет, либо объединяет заказ
	Оператор	ЛОГИСТУ			Принимает во внимание, действует в соответствии с инструкцией
	Логисты	Оператору			Оператор выясняет действительно ли клиент фрод/абьюзер и либо отменяет, либо объединяет заказ
	Оператор	Логисту			Принимает во внимание, действует в соответствии с инструкцией
Соц. сети	клиенты	оператору	Служба заботы о клиентах	Сообщения клиентов из соц. сетей	Оператор обрабатывает сообщение через функционал Омни

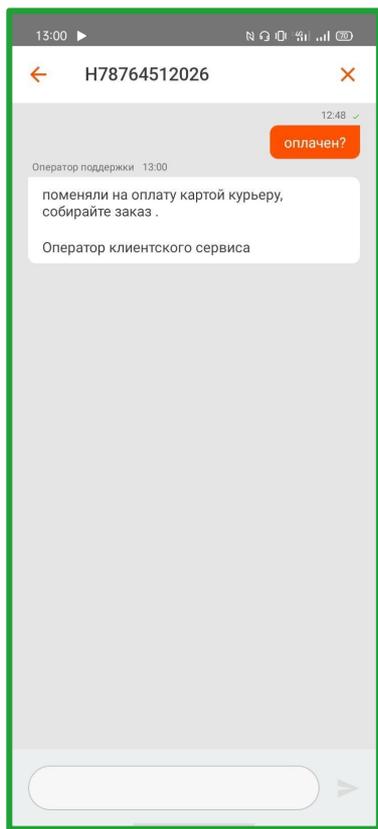
БД Отмена заказа	Оператор	Логисту	Логистика	Клиент не может получить заказ в выбранный интервал	Учитывает информацию при построении рейсов, убирает заказ из рейса
БД Проблема оплаты	Сборщик	оператору	Служба заботы о клиентах	Не получается списать деньги с карты клиента	Оператор связывается с клиентом, предлагает внести деньги на карту в течение 5-7 минут. Если клиент согласен, информирует об этом сборку
БД Позвонить клиенту	Курьер	Оператору	Служба заботы о клиентах	Когда водитель едет на адрес, звонит клиенту предупредить или уточнить информацию, клиент не отвечает	Оператор прозванивает клиентов, если дозвонился, сообщает водителю что клиент на связи. Если не дозвонился - направляет письмо. Информировывает водителя.
БД Опоздание доставки	курьер	Логисту	Логистика	Когда водитель понимает, что опаздывает	Логист учитывает информацию об опоздании при построении рейсов. Может принять решение о переносе следующих рейсов

БД Довоз/обмен/возврат	Старший точки	Оператору	Логистика	Когда клиент позвонил водителю и сообщил, что чего-то не хватает, или на точке обнаружили забытый товар	Оператор связывается с клиентом, согласовывая довоз, обмен или возврат денежных средств
	Оператор	Старшему точки		Когда курьер уехал, а клиент обнаружил, что чего-то не хватает или обнаружил некачественный товар	
	Курьер	Оператору		Клиент возвращает часть заказа или целый (предоплаченный заказ) при курьере	Оператор ставит денежные средства на возврат
	Сборщик	Оператору		Заказ закрыт, оплата картой онлайн, заказ оплачен, клиент отказался от части товара в разговоре со сборщиком	
ВВ Отмена мультиказа	Автоматически	Оператору	Оператор	ВкусВилл прислал отмену на часть мультиказа, оплата за оставшуюся часть уже прошла	Отменяем заказ, оформляем возврат ДС за оставшуюся часть мультиказа и возврат товаров на полки, если возможно. В админке оставляем коммент к заказу: "Отмена из ВВ".
				Технические неполадки	Отменяем заказ, даем промокод. В админке оставляем коммент к заказу: "Отмена из ВВ".
				Ошибка оплаты (не списались деньги)	
				ВкусВилл прислал отмену на часть мультиказа, оплата за оставшуюся часть еще не прошла	

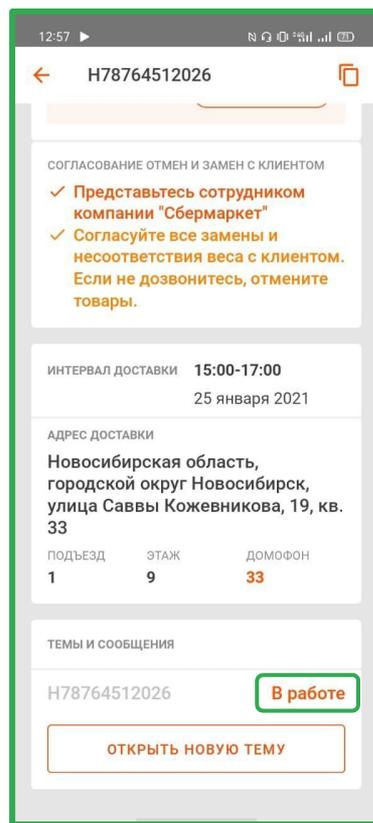
Корректировка b2b	оператор	b2b	b2b	Клиенту необходима корректировка УПД/закрывающих документов	Оператор передает информацию ответственному сотруднику
Акт сверки b2b	оператор	b2b	b2b	Клиент запрашивает акт сверки	Оператор передает информацию ответственному сотруднику
Промокоды	Оператор	Оператор	Служба заботы о клиентах	Используется в механике "Напоминание" при работе с почтой HDE	Оператор действует согласно инструкции
Баллы	Оператор	Оператор	Служба заботы о клиентах	Используется в механике "Напоминание" при работе с почтой HDE	Оператор действует согласно инструкции
Техническая ошибка	Оператор	Оператор	Служба заботы о клиентах	Используется в механике "Напоминание" при работе с почтой HDE	Оператор действует согласно инструкции

Контент	Оператор	Оператор	Служба заботы о клиентах	Используется в механике “Напоминание” при работе с почтой HDE	Оператор действует согласно инструкции
Поля	Оператор	Оператор	Служба заботы о клиентах	Используется в механике “Напоминание” при работе с почтой HDE	Оператор действует согласно инструкции
GP/AS	Клиент	Оператор	Почта	Когда клиент оставил отзыв в Google play или App Store	Оператор обрабатывает почту в соответствии с инструкцией
hello ДС/ПР/Б	Оператор	Оператор	Почта	Используется, в случае, когда клиенту предложено три варианта компенсации.	Оператор обрабатывает почту в соответствии с инструкцией
[ возврат ДС ]	Оператор	Возвраты	Возвраты	Когда клиенту необходимо вернуть ДС	Оператор действует согласно инструкции

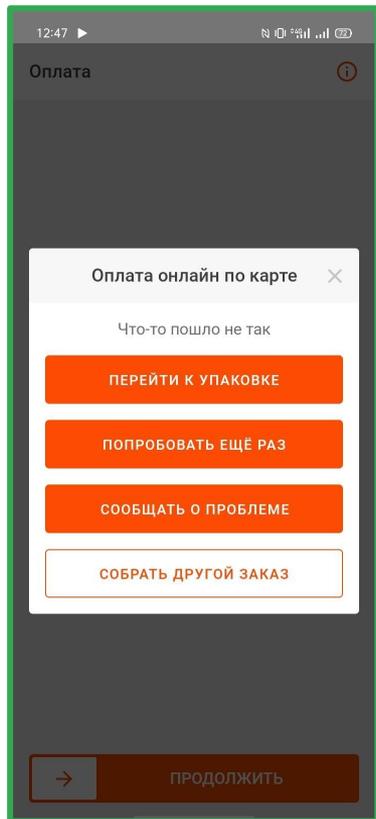
Не оплачен b2b	Сборщик	Оператору	Логистика	Сборщик уточняет оплачен ли заказ корпоративного клиента	Оператор проверяет информацию в админке и отвечает сборщику
Отмена заказа	Сборщик	Оператору	Логистика	Клиент отменил заказ в разговоре со сборщиком	Оператор отменяет заказ в админке, если заказ оплачен, ставит д/с на возврат
	Оператор	Логисту		Клиент отменил заказ в разговоре с оператором	
Почта 911	Партнеры	Оператору	Служба заботы о клиентах	Сообщение на <a href="mailto:911@sbermarket.ru">911@sbermarket.ru</a>	Операторы обрабатывают обращение согласно инструкции 911
Форс-мажор	Сборщик	Оператору	Служба заботы о клиентах	Отсутствие электроэнергии в ТЦ, эвакуация, в магазине не работают кассы	Оператор звонит клиенту и согласовывает с ним новый интервал доставки.



После создания заявки можно открыть тему и дополнительно что-то уточнить, оставить комментарий.



Когда ваша заявку будет взята в работу, ее статус изменится на **“В РАБОТЕ”**



### **ВАЖНО:**

- По заявкам с типом “Ошибка оплаты” перед тем, как создавать заявку на оператора, необходимо проверить платеж повторно через несколько минут
- Отправлять в работу заявку нужно только 1 раз. Если Вам никто не ответил, появились какие-либо дополнения и тд. - указываете комментарии в текущей заявке!
- ПУШ уведомления приходят, когда вы находитесь не в чате. Если нажать на него - откроется чат.

