

Рекламация/обращ

Передать брак, Доукомплектация, Сторонние сервисы, Недовоз

- [Недовоз - Создание новой заявки](#)
- [Передать брак](#)
- [Доукомплектация](#)

Недовоз - Создание новой заявки

?????

????????? -> ???? ???? ?????? <prenzii@tools.by>

???? ???? -> ???? ? ???? ? ???? ?????? ?? <Reclamation@tools.by>

??????

????????? -> ???? ???? ?????? ?????? <prenzii@stiooo.ru>

???? ???? -> ???? ? ???? ? ???? ?????? ?? <Reclamation@tools.by>

????? ?????? - ?? ?????? ?????? ?????? ???. ?? ?????? ??? ?????? ??? ?? ?????? ?????? ?????? ??????.

?? ?????? ?? ?????? ?????????????? ?????????? ??????;

Поиск:

(?????? ?????????? ?????? ??????)

????????? ?????? ??????

?? ????????? ??????, ?????? ?? ?????? “?????? ?????? ??????”.

????????? ??????, ?? ?? ?????????? ??????/????? ?????? ? ?????? ??????. ???? ?????????? ??? ??????

????????? ?????? ??????;

?????? ?? ??????

?? ????????? ?????????? ?? ?????? ?????? ?????????????????? ?????? (1,2,3,4...).

1. ??????? ????

?? ?????? ?????? ??? ?????? ?????, ???? ?????????? ??? ?? ?????? 10 ??? (?? ?????? ????

????????? ?? ?????????? ?????????????).

2. ??????? ??????;

?? ?????? ?????? ??? ?????, ???? ?????????? ?? ?????????? ??????.

3. ??????? ??????

Нет клиента в выпадающем меню "Клиент".

Решение: Проверьте, чтобы в вашем аккаунте был заполнен УНП. Если заполнен УНП, а клиента нет, то вероятнее всего клиента не существует на сайте или что-то пошло не так... (обратитесь к менеджеру).

Нет рейса - на сегодня

Решение: Рейсы "сегодня на сегодня" не выгружаются, Ищите этот рейс завтра

Нет рейса

Решение: Выгружаются рейсы за последние 14 дней. Если рейс входит в этот диапазон дней, то обращайтесь к вашему менеджеру или отделу складских претензий. Возможно, что в 1С еще не проведены ТТН - проверьте это. (иначе читайте ниже)


Нет документа

Решение: Документы выгружаются ежедневно, в 12:15. Если документа нет - Обращайтесь к вашему менеджеру или отделу складских претензий.




Передать брак

Для того чтобы создать новую заявку в модуле **Рекламация** необходимо:

Для клиентов

Перейдите в раздел  → **Основные** → **Рекламация**

В открывшейся странице выберите **Создать новую заявку** и переходим к заполнению заявки.

- Для дилеров

Акции со снижением цен

Маркетинг

Рекламации

Правила доставки и выгрузки товара

Правила
- Карта Доставки

GLN номера

Проспект эмиссии ТД Комплект

4

Передать брак

Доукомплектация

Сторонние сервисы

Создать новую заявку

№	Клиент	Торговая точка	Оценка	Дата добавления	Дата поступления	Дата проведения	Статус
- ▾	--- ▾	--- ▾					---
3987	ЧТУП "КИЯТОРГ" (Minsk)	Сенно Магазин ул.Комсомольская - Сенно - ул.Комсомольская, 23		17.03.2022			Создана
3986	ЧТУП "ЧижСервисГрупп" (Minsk)	Продстроймаркет(комарин) - Комарин - ул. К.Маркса, 40.		17.03.2022			Создана
3985	ЧТУП "ЧижСервисГрупп" (Minsk)	Продстроймаркет(комарин) - Комарин - ул. К.Маркса, 40.		17.03.2022			Создана
3984	ЧТУП "ЧижСервисГрупп" (Minsk)	Продстроймаркет(комарин) - Комарин - ул. К.Маркса, 40.		17.03.2022			Создана

Для менеджеров

Перейдите в раздел  → **Менеджерам** → **Рекламация**

В открывшейся странице выберите **Создать новую заявку** и переходим к заполнению заявки.

Оформление заявки

- **Подбираем товар, который необходимо заменить:**

После заполнения данных клиента выбираем товар и его количество и приступаем к описанию дефекта (причину передачи в брак).

Данные клиента

Клиент: *

Торговая точка: *

ИП Мазур Александр Григорьевич

Викинг - Лельч

Данные по товару

1. Выберите товар:

Дрель-шуруповерт WORTEX DR 1023 D в кор. (ар

2. Укажите кол-во товара:

1

3. Опишите деффект:

Описание дефекта



Добавить в список →

Товары в Заявке

Название

Если необходимо добавить позицию, нажимаем **Добавить в список**. При этом ранее введенные позиции будут отображаться справа, их можно удалить либо отредактировать.

Данные клиента

Компания: ИП Мазур Александр Григорьевич

Торговая точка: В

Данные по товару

1. Выберите товар:

Введите название или артикул товара

 Распечатать акт доставки

Товары в Заявке

Название

Дрель-шуруповерт WORTEX DR 1023 D в кор.

- Печатаем акт доставки "Распечатать акт доставки"

Если возможности распечатать нет, то сообщаем водителю номер заявки.



ООО «ТД Комплект»
Республика Беларусь, г. Минск, ул. Брикета, 31, 2-й этаж. Почтовый адрес: 220104, Минск, а/я 21.
VELCOM: +375 29 185-11-11, MTC: +375 29 285-11-11, LFE: +375 25 685-11-11
Тел.: +375 17 511-33-33; web: tools.by, dom.tools.by
e-mail: info@tools.by



Заявка № 102		19.05.2021	
Наименование организации:		ИП Мазур Александр Григорьевич	
Адрес торговой точки		Лельчицы, ул. Ленина, 44в	
Наименование изделия		Кол-во	Описание дефекта изделия
1.	Дрель WORTEX DS 1055 в кор.	1	треснут корпус
Фамилия и инициалы водителя		дата	подпись
Принял			
Гос.номер автомобиля			

заполняет водитель

При выходе из заявки можно увидеть ее в общем списке. Статус при этом "Создан". На этом этапе еще можно редактировать заявку.

Передать брак

Доукомплектация

Сторонние сервисы

Создать новую заявку

№	Клиент	Торговая точка	Оценка	Дата добавления	Дата поступления	Дата проведения	Статус
- ▼	---	---					---
3987	ИП «ХИТЛОГ» (Минск)	Сенно Магазин ул.Кансональская - Сенно ул.Кансональская, 23		17.03.2022			Создана

• Отправляем заявку

Нажимаем кнопку отправить. Статус при этом меняется на "в пути"

№	Клиент	Торговая точка	Оценка	Дата добавления	Дата поступления	Дата проведения	Статус
102	Лельчицы, ул. Ленина, 44в			19.05.2021			⌚ В пути
86	Лельчицы, ул. Ленина, 44в			04.05.2021	04.05.2021		✓ Обработан
48	Лельчицы, ул. Ленина, 44в			13.04.2021	13.04.2021	13.04.2021	✓ Обработан ПТЦБ-0105119

Далее можно отслеживать все свои заявки, при этом зайдя в заявку можно понять причины отказа.

Доукомплектация

Доукомплектация




Иногда клиенты сталкиваются с такой ситуацией, что приобретенный товар имеет не полную комплектацию. Для того чтобы доукомплектовать ваш товар, необходимо заполнить "заявку на доукомплектацию".

Для клиентов

Для того чтобы открыть список заявок на доукомплектацию, перейдите в раздел

 → Основные → Рекламация → **Доукомплектация:**

Главная | О компании | Бренды | Сервис | Скачать | Новости | Вакансии | Дилерам | Помощь | Доставка



Введите название, артикул или штрихкод

Рекламация. [Ваши заявки]

Передать брак

Доукомплектация 3

Внешние сервисы

Создать новую заявку

HELP

№	Торговая точка	Оценка	Дата добавления	Дата поступления	Дата проведения
Нет заявок					

Для менеджеров:

Для того чтобы открыть список заявок на доукомплектацию, перейдите в раздел

 → Менеджерам → Рекламация → **Доукомплектация:**

Описание полей:

- **№** - Номер заявки
- **Торговая точка** - Адрес торговой точки
- **Изделие** - Наименование изделия
- **Информация** - Доп. информация, указанная при оформлении заявки
- **Дата добавления** - Дата добавления заявки
- **Статус** - Статус в котором находится заявка
- **Рейс** - Название рейса (каким рейсом была отправлена запчасть)
- **Дата отправки** - Дата отправки рейсом
- **СЛР** - Сопроводительный лист
- **Ответственный сотрудник** - Сотрудник, который взял в работу вашу заявку

Для создания новой заявки, нажмите на кнопку **Создать новую заявку** откроется страница для заполнения новой заявки

Бланк заявки на Доукомплектацию

Список заявок

Данные клиента

Клиент: * ⓘ
Тестовая организация
Email менеджера ТД Комплект: * ⓘ
d.yanushkevich@tools.by
Торговая точка: * ⓘ
Выберите торговую точку
Телефон (моб.): *
1234567
Email клиента: ⓘ
test@example.com

Информация

Описание:
Укажите дополнительную информацию к заявке

Изделие ⓘ

Бренд *:
Выберите Бренд

Файлы ⓘ

Фотографии: **Добавить еще фото +**

Загрузить фотографию
+

Запчасти ⓘ

Артикул	Наименование	Кол-во
Запчасти не выбраны		

* Добавьте запчасти из списка или укажите в описании

Отправить заявку

Создание новой заявки на Доукомплектацию

Данные клиента:

1. **Email менеджера ТД Комплект** - Необходимо указать почту менеджера с кем вы работаете.
2. **Торговая точка** - Выберите или введите вашу торговую точку, где не хватает недостающей запчасти (и куда отправить запчасть)
3. **Телефон** - Укажите номер мобильного телефона, для уведомлений и связи с вами.
4. **Email клиента** - Укажите адрес вашей почты(Email), для уведомлений или связи с вами.

Изделие:

1. **Бренд** - Выберите бренд
2. **Тип** - Выберите тип изделия
3. **Модель** - Выберите модель изделия

Информация:

1. **Описание** - Укажите дополнительную информацию к заявке

Файлы:

1. **Фотографии** - загрузить фотографии. Не более 5 шт. Формат фото *jpg

После выбора изделия, автоматически подгрузится схема изделия.

При помощи схемы изделия вы можете указать необходимую запчасть, это позволит нам быстрее обработать вашу заявку.

Если схемы изделия нет или на схеме нет нужной запчасти, укажите какие запчасти необходимы и доп. информацию в поле "Информация".

Бланк заявки на Доукомплектацию

Список заявок

Данные клиента

Клиент: *
Тестовая организация
Email менеджера ТД Комплект: *
d.yanushkevich@tools.by
Торговая точка: *
Выберите торговую точку
Телефон (моб.): *
1234567
Email клиента: *
test@example.com

Изделие

Бренд: *
BULL
Тип: *
Перфоратор электрический
Модель: *
BH 2601

Запчасти

Артикул	Наименование	Кол-во
Запчасти не выбраны		

* Добавьте запчасти из схемы или укажите в описании

Отправить заявку


Информация

Описание:
Не хватает доп. рукоятки

Файлы


Фотографии:

Добавить еще фото +



Схема

BH 2601



Внимание! Указано наличие запчастей в г. Минске

№	Артикул	Наименование	Заказ
01.	TD2601-01	наконечник патрона BH2601	
02.	TD2601-02	кольцо пружинное 16 BH2601	
03.	TD2601-03	шайба 22*16*1,5 BH2601	
04.	TD2601-04	кольцо пружинное 121 BH2601	
05.	TD2601-05	корпус патрона BH2601	
06.	TD2601-06	шайба патрона BH2601	
07.	TD2601-07	шарик стальной ф7,1 BH2601	
08.	TD2601-08	шайба запирающая патрона SDS BH2601 Аналоги ▶	
09.	TD2601-09	пружина патрона BH2601	
10.	TD2601-10	ролик 6*10 BH2601	
11.	TD2601-11	держатель инструмента BH2601	
12.	TD2601-12	O-ring	

После того как вы выбрали запчасти, они отобразятся в блоке "Запчасти".

Запчасти

Артикул	Наименование	Кол-во
TD2601-86-91	рукоятка дополнительная в сб. BH2601	1

* Добавьте запчасти из схемы или укажите в описании

После оформления всех обязательных полей, проверьте еще раз все поля на правильность и нажмите кнопку **Отправить заявку**. Ваша заявка будет поставлена в очередь со статусом **В ожидании**.
После того как наш сотрудник возьмет вашу заявку в работу, вы получите уведомление в "Колокольчик" об изменении статуса заявки.

Редактирования заявки:

Редактирование заявки возможно только со статусом "В ожидании".

1. Откройте список ваших заявок
2. Выберите и откройте необходимую заявку
3. С правой стороны нажмите на кнопку "Редактировать заявку"
4. Внесите все необходимые данные и нажмите "Сохранить заявку".