

Приложение №4 к ОПЕРАЦИОННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ при доставке товара на РЦ ООО «ЛЕНТА»

Правила подачи обращений на HotlineSC@lenta.com

Адрес	Функционал
HotlineSC@lenta.com	<ul style="list-style-type: none"> ➤ оперативные вопросы и статус по приемке товара на РЦ ➤ опоздания к плановой дате и времени поставки ➤ задержка/проблемы при приемке ➤ вопросы корректности поступившего заказа ➤ добавления эл.адресов для контактов по логистике ➤ блокировки заказов/поставок, связи с нерабочими днями компании ➤ вопросы требований к поставкам ➤ вопросы по оборотной таре


➤ При написании обращений на HotlineSC@lenta.com

1. В **теме** необходимо указывать:

- SAP-номер поставщика в системе Ленты и наименование
- Номер РЦ



Поставщикам, продукция которых доставляется на РЦ транспортом покупателя, необходимо дополнительно указывать САМОВЫВОЗ


 Отправить

Кому...
 Копия...
 СК...

☐ HotlineSC

 Тема: 103023 ООО Ромашка РЦ 8023 САМОВЫВОЗ

2. В **теле** необходимо указывать:

- Номер заказа, номер РЦ по которому возник вопрос
- Уточнять суть запроса (подробно описывать вопрос/проблему)
- При необходимости приложить скрин/фото

➤ Каждое обращение, поступившее на почтовый ящик HotlineSC@lenta.com, регистрируется в системе и ему присваивается номер в формате **SC-0000000**. Если Вам не поступил номер зарегистрированного обращения, необходимо проверить корректность e-mail адреса отправки.

➤ По всем дополнительным вопросам, касаясь Вашего обращения, **необходимо вести переписку в рамках первого зарегистрированного обращения** (для этого необходимо указывать в теме письма зарегистрированный номер в формате **SC-0000000**).

Тема: RE: [SC-8675555] 103023 ООО Ромашка РЦ 8023 САМОВЫВОЗ

- Если Вы уже ведете переписку и у Вас есть номер обращения, обращайтесь внимание, чтобы после номера обращения перед другой информацией стоял пробел

Тема

FW: [SC-8729343] 103023 ООО Ромашка

- При указании почтового ящика HotlineSC@lenta.com не основным адресатом обращение не будет зарегистрировано.

The screenshot shows an email form with the following fields:

- Кому...**: ☐ anastasia.vasilieva@yandex.ru
- Копия...**: ☐ HotlineSC
- Тема**: RE: [SC-8675555] 103023 ООО Ромашка РЦ 8023 САМОВЫВОЗ

A large red 'X' is drawn across the entire form, indicating that this configuration is incorrect.

Важно:

Обращение, написанное одновременно на несколько Центров поддержки, в работу взято не будет.

Если в зарегистрированном ранее обращении, Вас просят обратиться в другие службы поддержки компании Лента, необходимо создать **новое** обращение без привязки к текущему номеру обращения, в противном случае, вся новая информация будет падать в старое обращение.

