

Direct Servise - Сопровождение - Поддержка #8384

Тех. поддержка ДФ

21.12.2022 06:13 - Наталья Фролова

Статус:	Завершена	Дата начала:	21.12.2022
Приоритет:	Обычный	Дата завершения:	23.12.2022
Назначена:	Наталья Фролова	Готовность:	100%
Категория:	Тех.поддержка	Оценка трудозатрат:	0.00 час
		Трудозатраты:	0.00 час
Описание Привет, тут у клиента (Дагестан) пошли вопросы по нашему тех. сопровождению, а именно: Сулейман в задаче (8276) запросил найти номер клиента по данным чека, на что получил не тот номер (проверили чеки по номеру в кубе). Когда Сулейман сказал про это, ему ответили, что по заданным параметрам нет чека вообще. Прикладываю скрин из задачи (фото 1). Далее история развивалась так: Сулейман в другой задаче (8343) спросил еще раз про этот же чек и получил номер, но отличный от первого, также прикладываю скрин (фото 2). Меня просят разобраться в чем магия и что вообще происходит. Можешь уточнить у тех. сопровождения, как это с их стороны выглядит?			

История

#1 - 23.12.2022 05:58 - Иван Щесюк

- Параметр Назначена изменился с Иван Щесюк на Техническое Сопровождение2

#2 - 23.12.2022 07:03 - Техническое Сопровождение2

- Параметр Назначена изменился с Техническое Сопровождение2 на Наталья Фролова

Добрый день.

Поиск осуществляем через инструмент расширенный поиск, средствами ЦРМ. Так как суммы которые они указывают не совпадают с тем что у нас в ЦРМ, мы вбиваем только аптеку и дату (время в црм вбить нельзя), далее приходится искать чек вручную(визуально).

То что суммы которые они передают не совпадают, вот пример из этой же задачи 8276 по телефону 79285225005 просили найти чек на 1400, в то время как в ЦРМ чек на сумму 1450, поэтому сумму чека для поиска мы не указываем, а ищем только по дате и аптеке, чеков при этом выдается около 200-300 среди них и приходится искать уже визуально.

Возможно по задаче 8276 визуально сразу не удалось найти.

#3 - 23.12.2022 07:12 - Наталья Фролова

- Параметр Назначена изменился с Наталья Фролова на Техническое Сопровождение2

Добрый. А почему у нас не совпадают с ними суммы чека? Я просто переживаю, что раз у нас не совпадают суммы, то и итоговые данные, которые я вижу в кубе - некорректны

#4 - 23.12.2022 07:36 - Техническое Сопровождение2

- Параметр Назначена изменился с Техническое Сопровождение2 на Наталья Фролова

Нужно уточнять у них, почему не совпала сумма чека, но нам они передали 1450. Может быть он вообще для задачи примерную сумму называет.

#5 - 23.12.2022 07:46 - Наталья Фролова

- Параметр Дата завершения изменился на 23.12.2022
- Параметр Статус изменился с Новая на Завершена
- Параметр Готовность изменился с 0 на 100

Спасибо за уточнения

Файлы

Фото 1.png	64,3 КБ	21.12.2022	Наталья Фролова
Фото 2.png	15,8 КБ	21.12.2022	Наталья Фролова