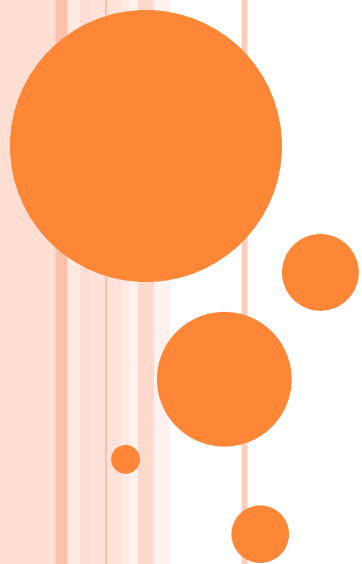


САМЫЕ ЧАСТЫЕ ВОПРОСЫ ENDLESS AISLE

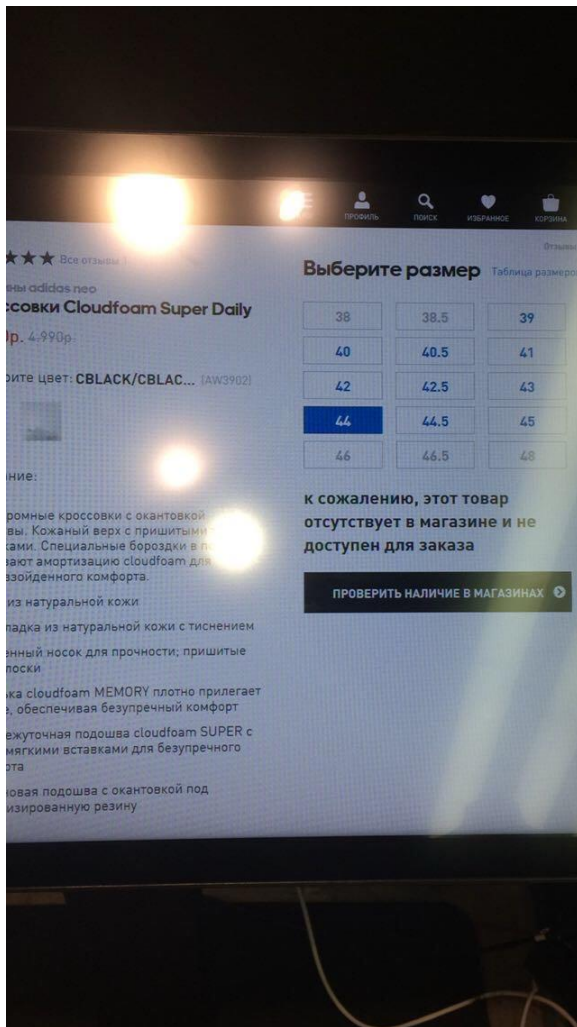


Памятка для магазинов

1. НЕСОВПАДЕНИЕ ФАКТИЧЕСКИХ ОСТАТКОВ С ДАННЫМИ В СКАВА/ОМНИБОКС

- ? Размер горит «синим»/»красным» цветом, но при попытке выбрать размер для заказа – оказывается недоступен
- ? Возникает главным образом в период активных распродаж - так как данные на Скаве/Омнибокс обновляются 1 раз в сутки по остаткам, доступным на ЦС.
- ? Вследствие этого данные на сайте и на Скаве/Омнибокс могут отличаться (на сайте товар уже закончился, на Скава/Омнибокс еще показывает как имеющийся в наличии)



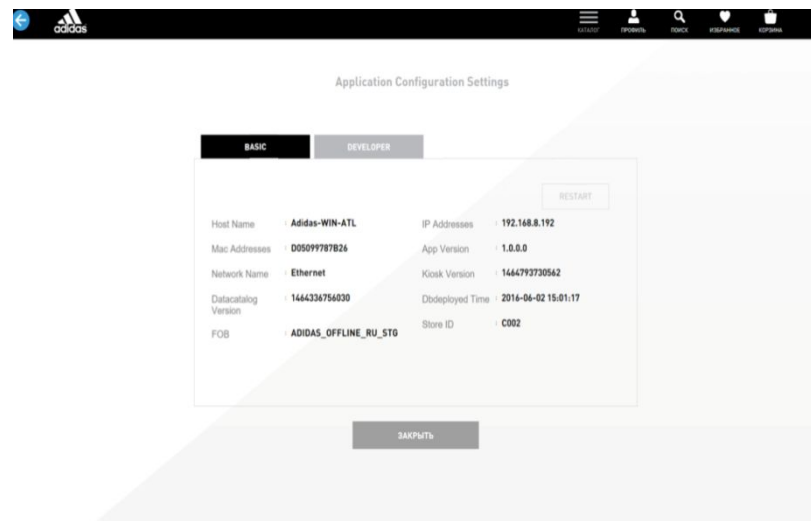
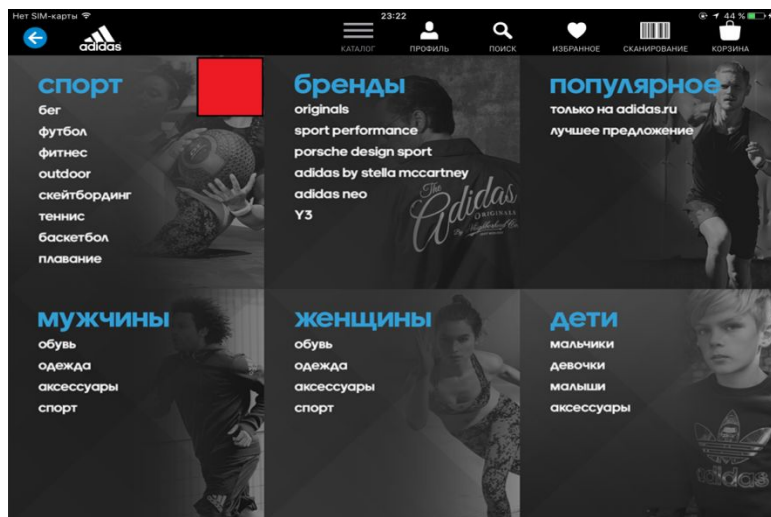


КАК МОЖЕМ ПРОРАБОТАТЬ:

- В ПЕРИОДЫ АКТИВНЫХ РАСПРОДАЖ ЗАРАНЕЕ, НА УТРЕННИХ СОБРАНИЯХ, А ТАКЖЕ В ТЕЧЕНИЕ ДНЯ, В СВОБОДНОЕ ВРЕМЯ, ПРОСМАТРИВАТЬ ОСТАТКИ ПО ОСНОВНЫМ КАТЕГОРИЯМ ТОВАРА, И ФИКСИРОВАТЬ АРТИКУЛА, КОТОРЫЕ ИМЕЮТСЯ В МАКСИМАЛЬНОЙ РАЗМЕРНОЙ ГОРКЕ/ХОДОВЫМ РАЗМЕРАМ, И ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ — ДЕМОНСТРИРОВАТЬ ПОКУПАТЕЛЯМ В КАЧЕСТВЕ АЛЬТЕРНАТИВЫ ПРИ ОТСУТСТВИИ НЕОБХОДИМОГО РАЗМЕРА
- КАК И В РАМКАХ ЛЮБОЙ РАСПРОДАЖИ ПРОРАБАТЫВАТЬ ВОЗРАЖЕНИЯ С ТЕМ, ЧТО ТОВАР БЫСТРО ЗАКАНЧИВАЕТСЯ, И БЫТЬ ГОТОВЫМ БЫСТРО ПРЕДЛОЖИТЬ АЛЬТЕРНАТИВУ ИЛИ НОВУЮ КОЛЛЕКЦИЮ.
- ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ДАННЫЕ С ССЫЛКИ КИОСКА — ТАМ ДАННЫЕ ПО НАЛИЧИЮ ТОВАРА НА ЦС ОБНОВЛЯЮТСЯ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ

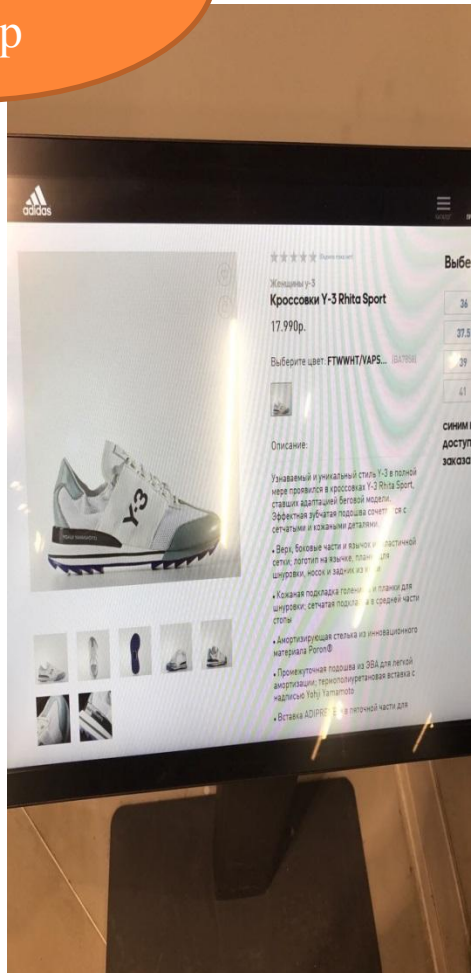
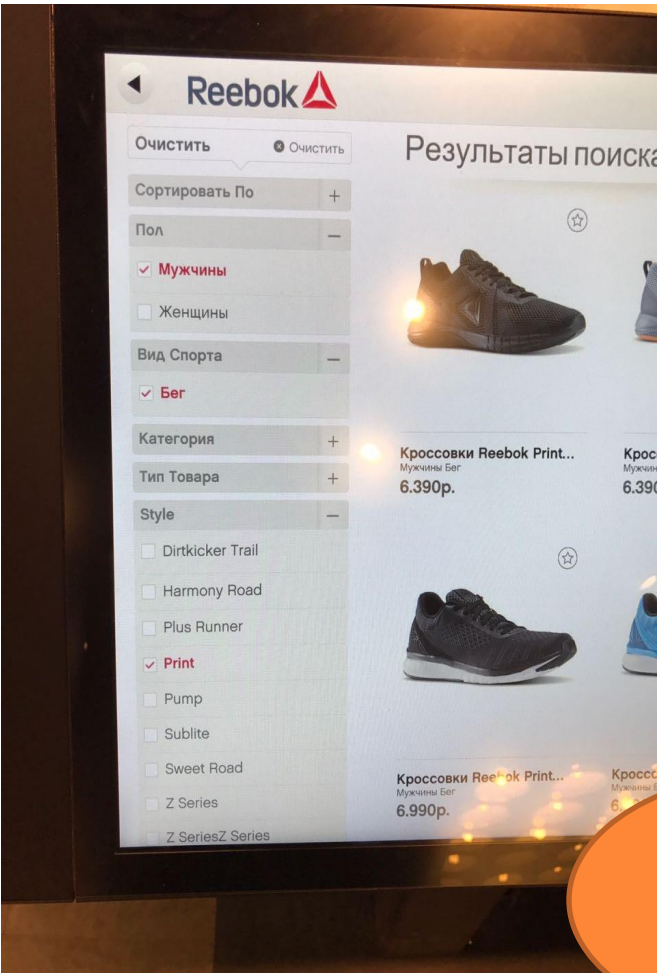
2. НЕ РАБОТАЮТ ФИЛЬТРЫ

- ? При выставлении нескольких фильтров одновременно, проваливаясь в описание одного из выбранных товаров, и затем возвращаясь обратно, фильтры «сбрасываются»
- ? Это ошибка – сохранение фильтров должно работать! При возникновении подобной ситуации просьба сделать заявку в ИТ, приложив фото меню Самодиагностики. Прикладывать фото меню необходимо при оформлении **всех** заявок, так как там содержится инфо о версии приложения, модели устройства и пр.



2. ТАК ДОЛЖНО БЫТЬ!

Провалился в
выбранный
товар



Вернулся
обратно —
фильтры
сохранены!

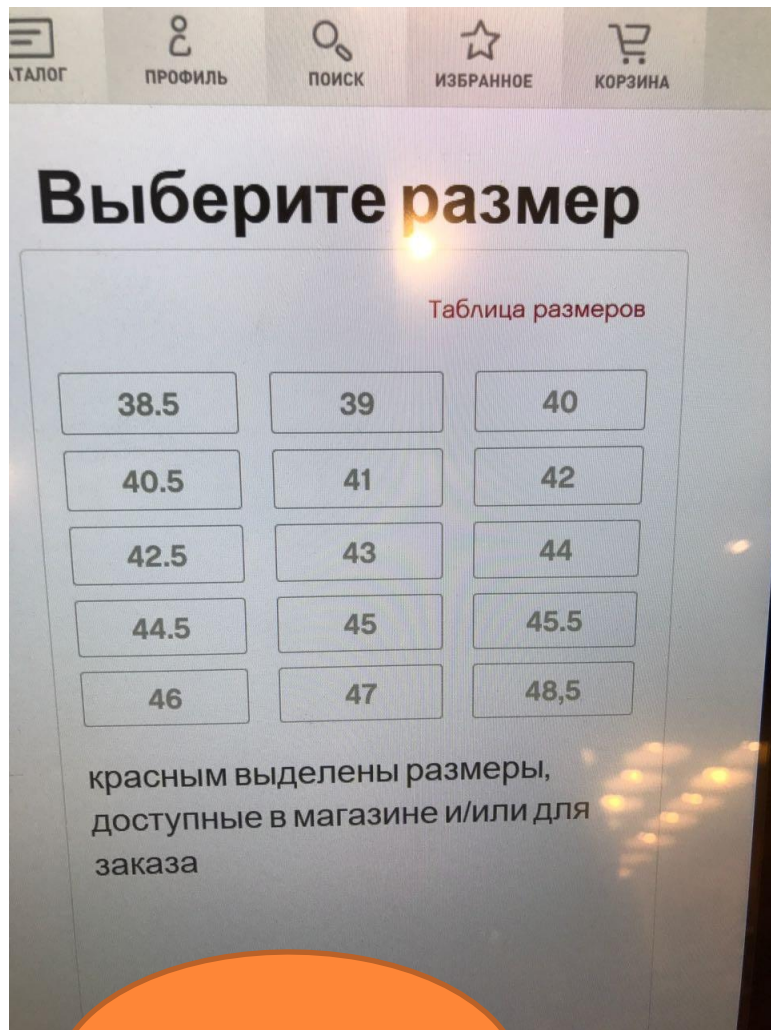


3. ТОВАР ЕСТЬ НА СКАВА/ОМНИБОКС, НО ЕГО НЕВОЗМОЖНО ЗАКАЗАТЬ (ВСЕ РАЗМЕРЫ ГОРЯТ СЕРЫМ)

Товар закончился на ЦС/в магазинах

- ? Возникает в периоды массовых распродаж, когда товар быстро заканчивается на ЦС/в магазинах.
- ? Полностью убрать товар нельзя, так как Скава/Омнибокс, в отличие от сайта, выполняют функцию просмотра остатков (показывают стоки магазинов)
- ? Основная проблема в том, что покупатель видит этот товар – и ему сложно объяснить, почему товар не доступен для заказа.
- ? Пока данная проблема не решена с точки зрения IT, как вариант ухода от проблемы может быть следующий:
НЕ ПРИМЕНЯТЬ фильтр по ЦЕНЕ дополнительно к основному фильтру РАСПРОДАЖА, тогда первые 20 артикулов **автоматически** **показываются** с максимальными стоками
- ? Также остается в качестве решение – заранее мониторить артикула, имеющиеся на начало рабочего дня на остатках, и предлагать их в альтернативу.

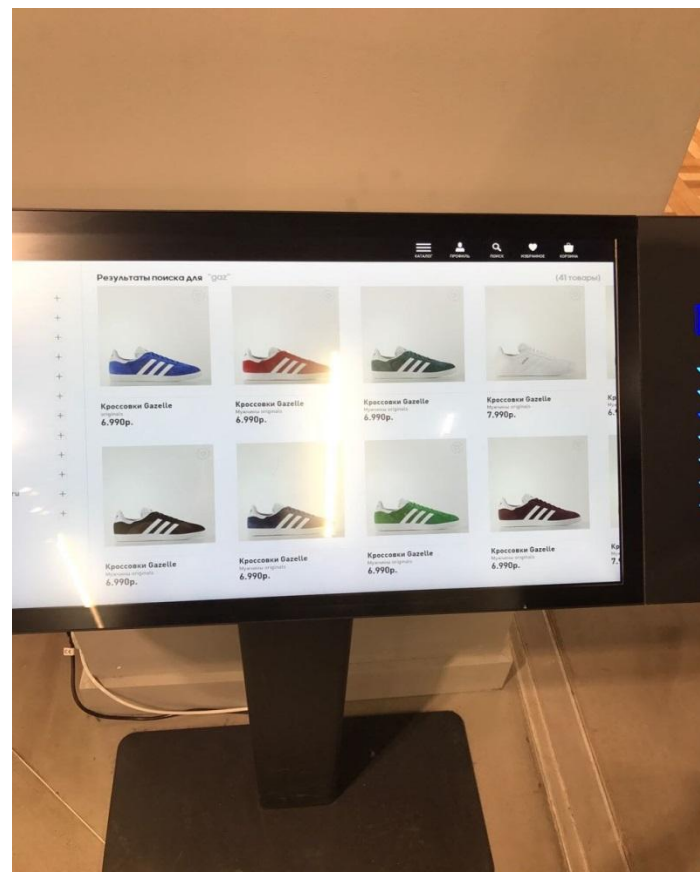




Проблема

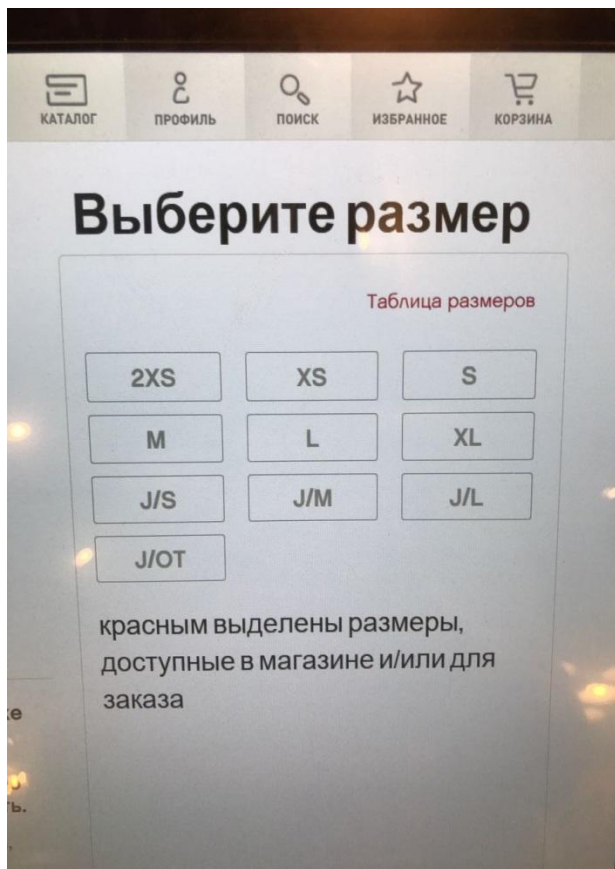
При просмотре артикулов распродажи — не применяем фильтр по размеру, тогда первые 20 артикулов автоматически показываются с максимальными стоками

Решение



ТОВАР ЕСТЬ НА СКАВА/ОМНИБОКС, НО ЕГО НЕВОЗМОЖНО ЗАКАЗАТЬ (ВСЕ РАЗМЕРЫ ГОРЯТ СЕРЫМ)

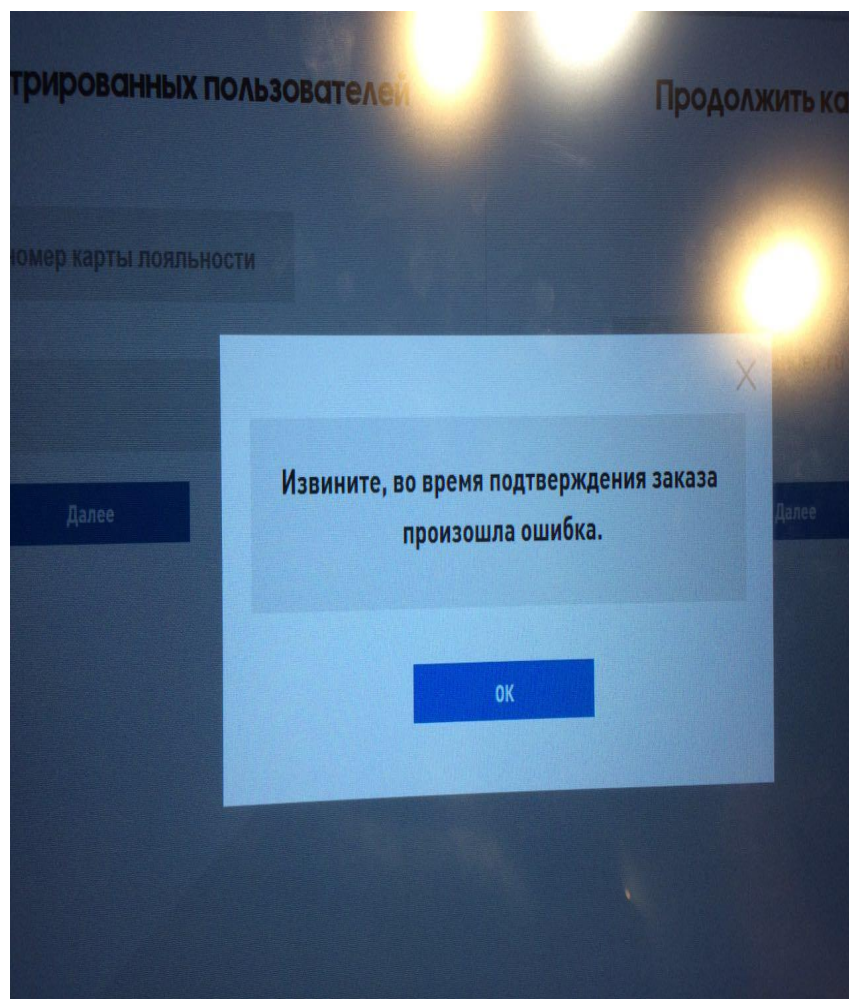
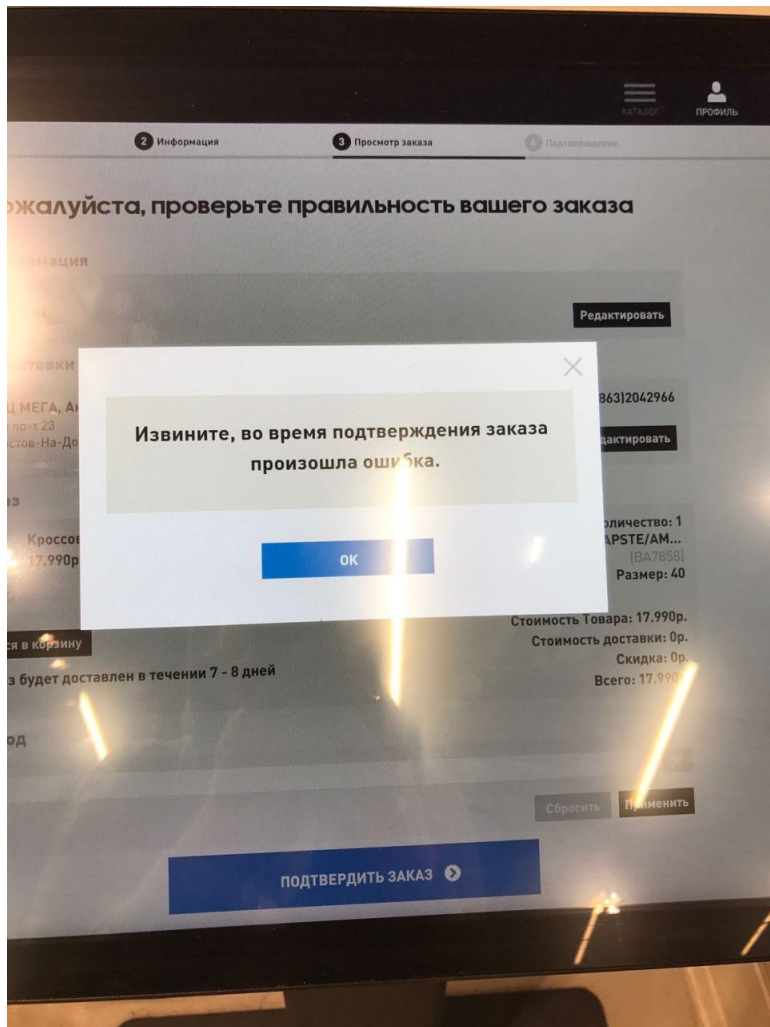
Товар еще не доступен в Скава /Омнибокс



- ? Возникает при заходе новой коллекции, когда товар уже есть в магазине, но еще не отражен на сайте
- ? Данная задача на проработке, совместно с ЕКОМ (возникает из-за расхождений в датах старта продаж на сайте и на Скаве/Омнибокс)
- ? Со стороны магазина - обязательно на все подобные артикула – заводить заявки в IT
- ? Заранее, сразу по факту прихода новой коллекции, мониторить наличие артикулов на Скаве, в случае отсутствия – заводить тикеты

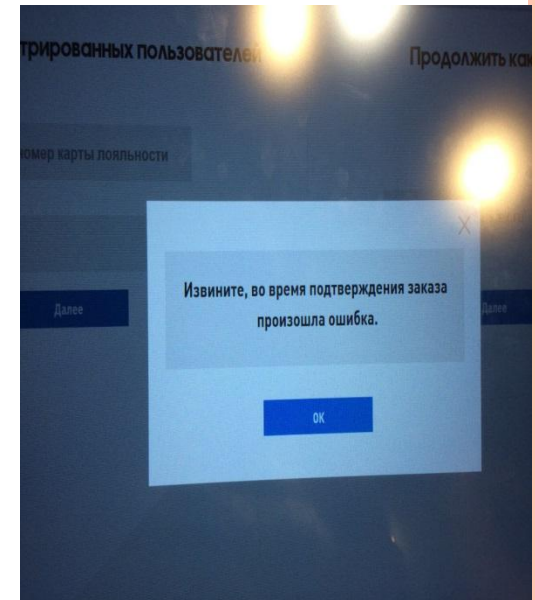
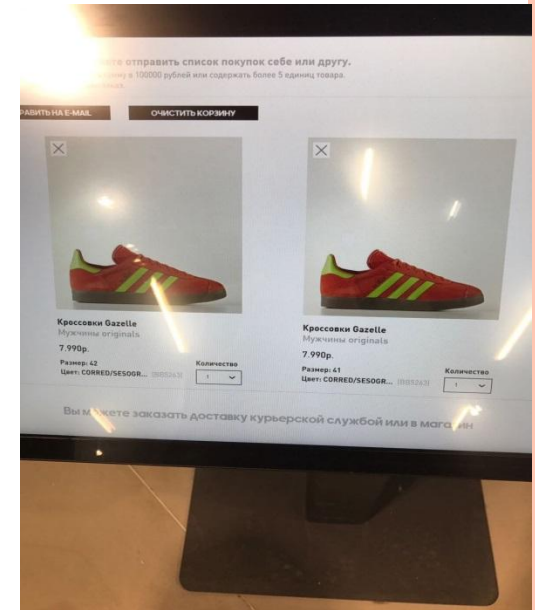


4. На этапе подтверждения заказа возникает надпись «Извините, во время подтверждения заказа произошла ошибка»

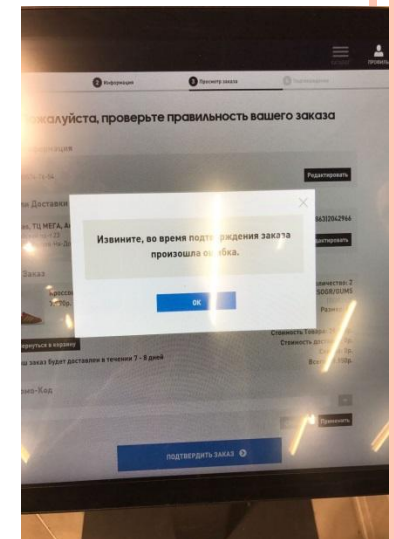
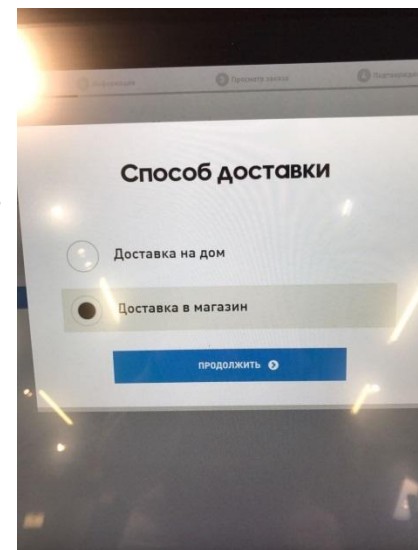
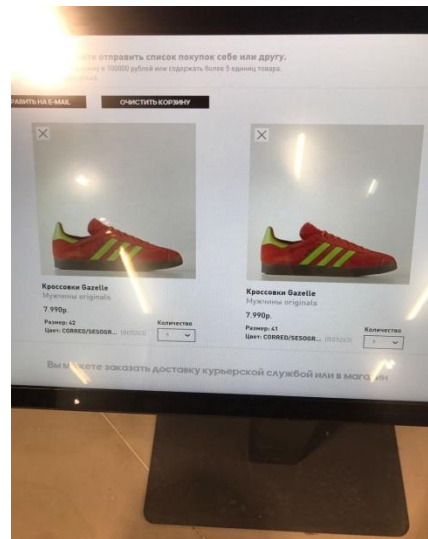
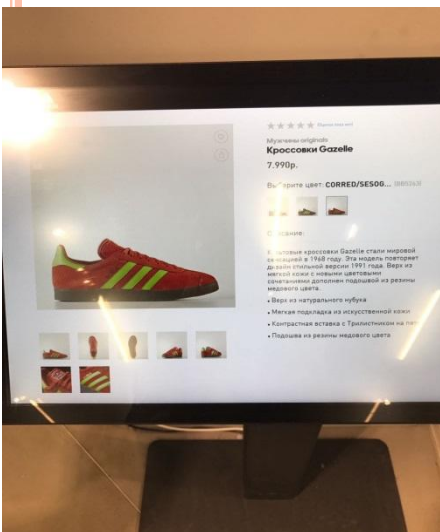


САМЫЙ РАСПРОСТРАНЕННЫЙ ТИП ОШИБКИ. МОЖЕТ ВОЗНИКАТЬ В СЛУЧАЯХ НИЖЕ:

- ? Скава/Омнибокс не распознает электронный адрес, на который происходит оформление заказа
- ? Возникает, как правило, на первом этапе оформления заказа, при переходе из корзины, и вводе электронного адреса клиента.
- ? При ее возникновении – попробуйте оформить заказ на свой личный Email или Email магазина. Если ошибка по-прежнему остается актуальной – можно осуществить заказ с ссылки-киоска, или записать пожелание клиента в Бланк учета заказов ЕА (дооформить заказ и связаться с клиентом после решения проблемы), и дать заявку в ИТ.



- ? Товар доступен только для заказа домой – а в пункте выдачи выбирается доставка в магазин – как правило, происходит, когда в корзине несколько единиц. Если из положенных в корзину единиц хотя бы 1 не доступна для доставки магазин – система не даст оформить заказ
- ? Как вариант решения – разбить корзину и осуществить несколько заказов, или подобрать альтернативный вариант.

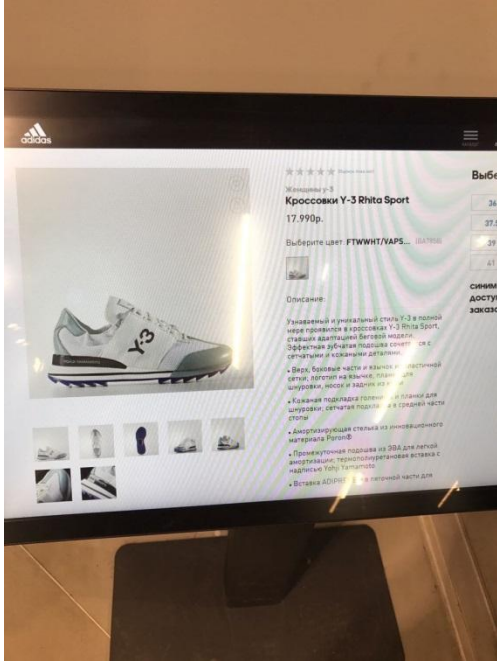


? Нарушение установленных ограничений.

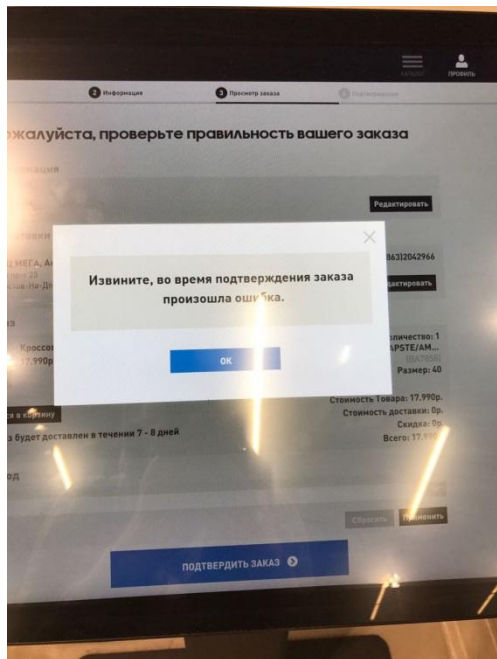
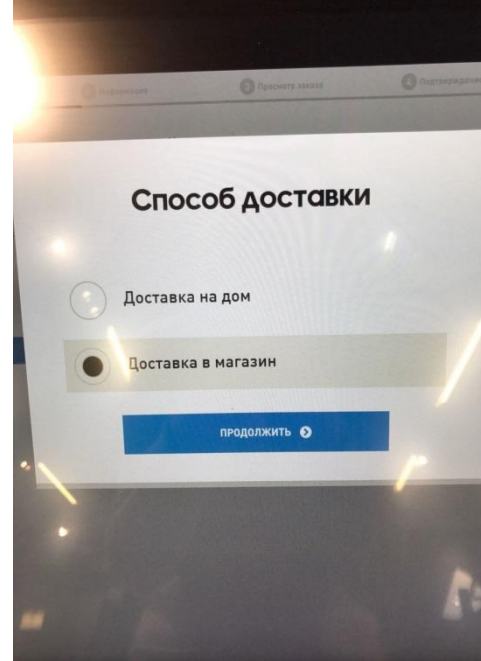
Ограничений может быть несколько:

1. По количеству единиц для заказа. Стандартное ограничение для обуви – не более 3 пар на 1 артикул. Также есть ограничения на лимитированные коллекции (к примеру, артикулы коллекции SPEZIAL – 1 пара доступна для 1 заказа – список артикулов в приложении)
2. Ограничения по пункту выдачи – ряд артикулов, к примеру, вся линейка Y-3, не доступны для заказа в магазин. Доставка возможна только на дом. Если на этапе оформления данных будет выбрано «Доставка в магазин» – система не даст оформить заказ. Полный список артикулов, на которые не действует доставка в магазин, в приложении.
3. Ограничения по цене – на ряд товаров не возможно применить купон/промо-код при оформлении заказа.

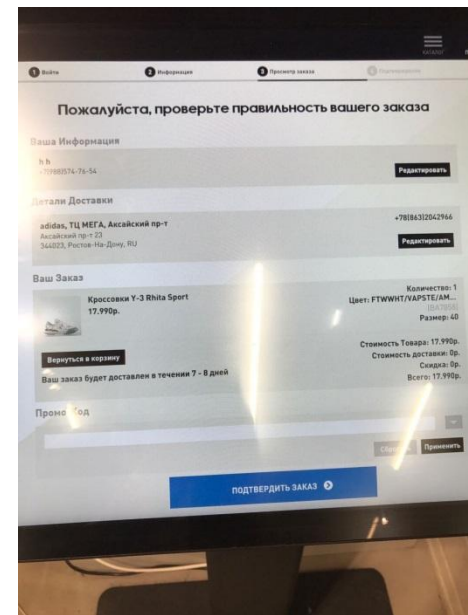




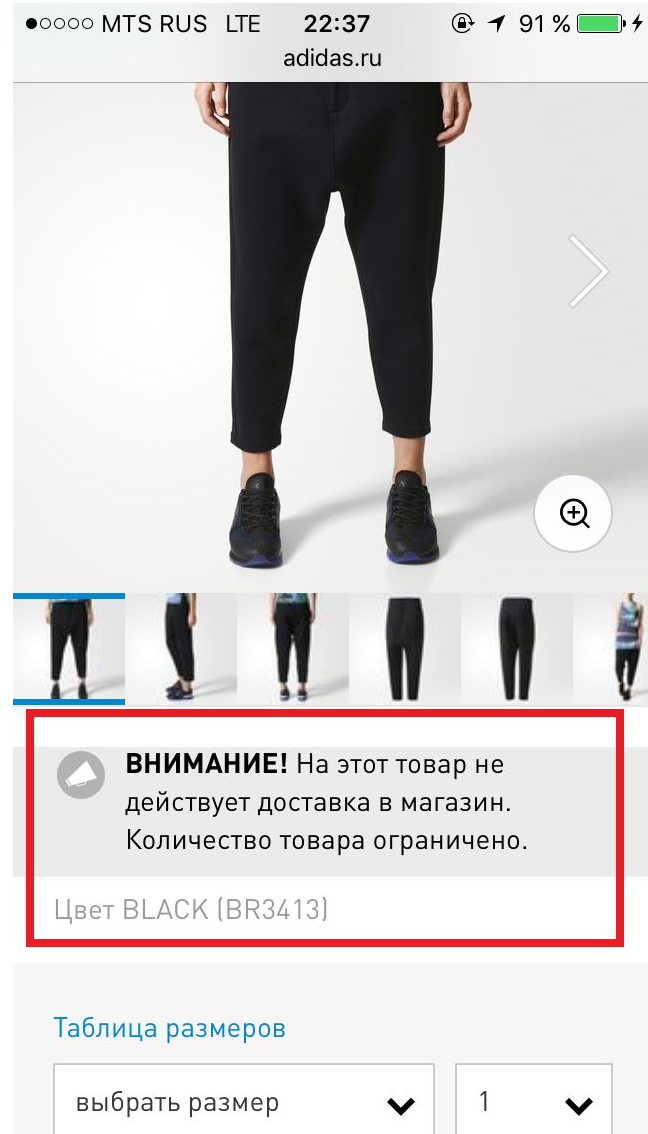
Не доступно для заказа в магазин



Сотрудник, не зная про ограничения, выбирает доставку в магазин



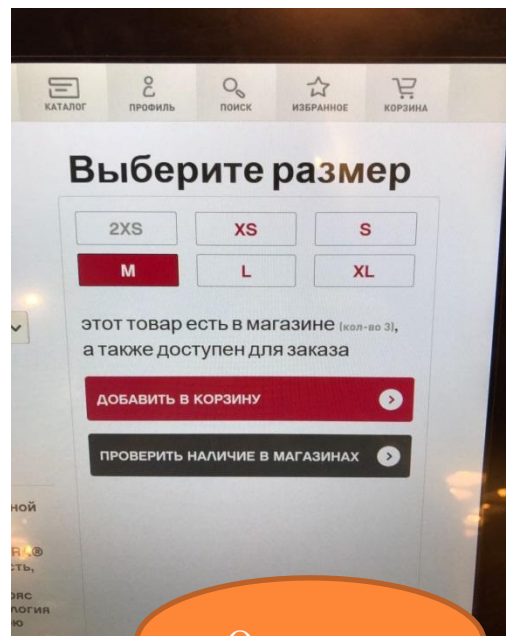
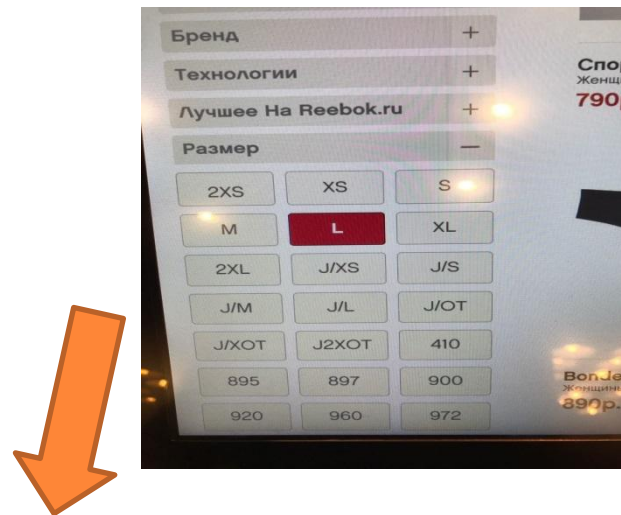
- ? Понять, где какие ограничения действуют, помимо приложенных списков артикулов, возможно – зайдя по ссылке-киоску. На просмотре артикула отражены все ограничения, которые действуют при оформлении на него заказа.
- ? Также не стоит забывать про бланк заказов ЕА – если клиент торопится – запишите туда его пожелания и контактные данные, и вернитесь к клиенту позже с обратной связью по заказу.



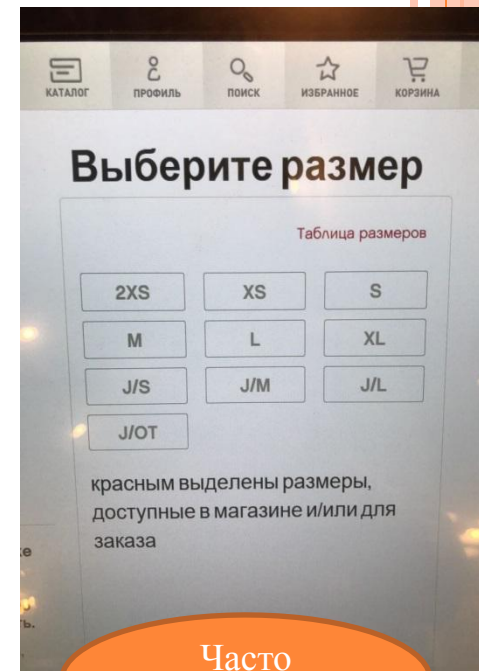
5. НЕ ВСЕГДА КОРРЕКТНО РАБОТАЕТ ФИЛЬТР ПО РАЗМЕРАМ

? На данный момент фильтр показывает не только товар, доступный для заказа, но и товар, в размерной сетке которого есть искомый размер. И не всегда этот товар доступен для заказа.

? К примеру, необходим L – выдает артикула, в котором он физически отсутствует.



Ожидаемо



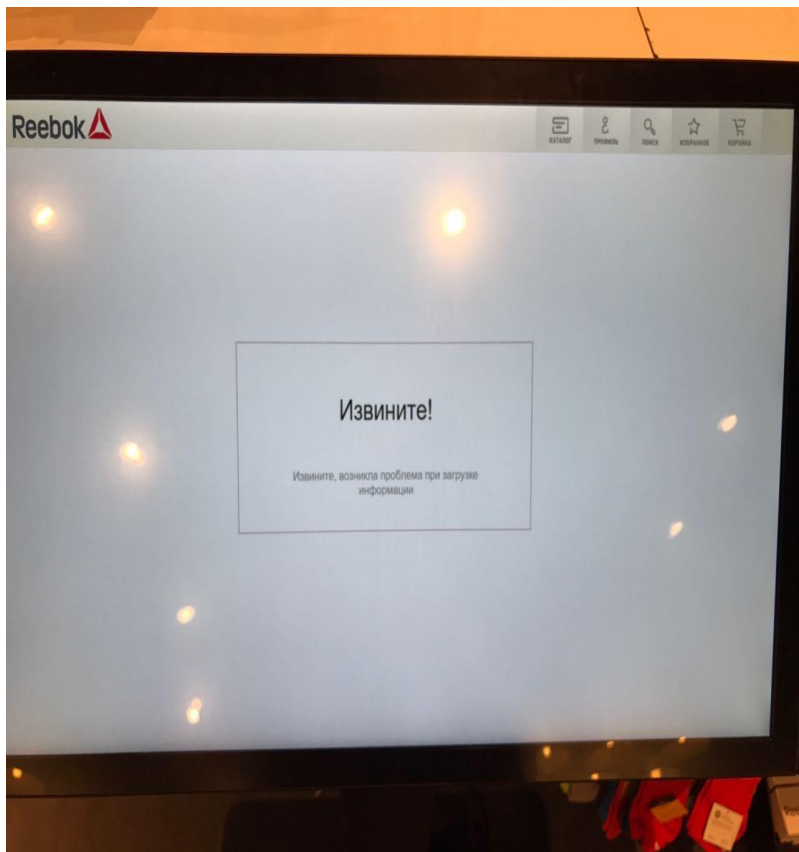
Часто встречаемо

КАК МОЖНО ПРОРАБОТАТЬ

- ? В основном, к фильтру по размерам прибегают для поиска редко встречающихся в рознице размеров. Рекомендую заранее, на утренних пятиминутках, мониторить наличие артикулов, в размерной сетке которых доступны крайние размеры. Фиксировать эти артикулы и хранить в рамках кассовой зоны, чтобы при необходимости всегда были под рукой.
- ? И снова – бланк заказов ЕА как никогда приемлем для данной ситуации.



6. ОШИБКА ПРИ ПРОСМОТРЕ АРТИКУЛОВ ПРЕДЫДУЩЕЙ КОЛЛЕКЦИИ

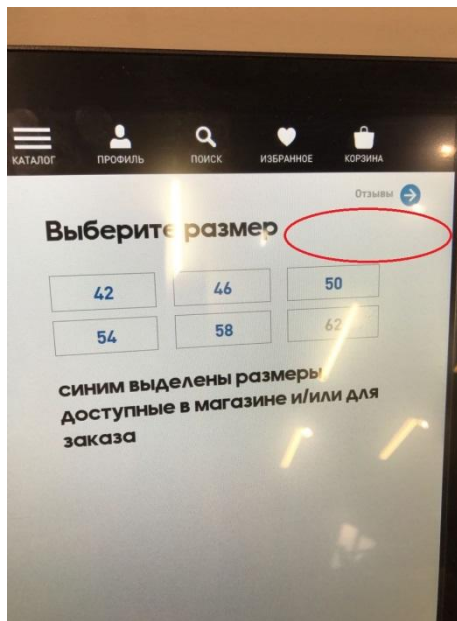


- При просмотре на Скава/Омнибокс артикулов предыдущих коллекций, устройство выдает надпись (см. фото)
- Объясняется это тем, что, как только у артикула наступает RED дата (финиш продаж), его убирают с сайта. Поэтому при попытке получить по нему информацию – на Омнибокс с сайта возвращается инфо, что артикул не доступен (то есть снят с сайта).
- В разработке – заменить эту надпись на более лояльную.
- Задача сотрудников – объяснить, что это не является технической ошибкой устройства, а именно причина в том, что артикул уже не доступен. И своевременно и быстро подобрать альтернативу.



7. Отсутствие «Таблицы размеров» в поле выбора размеров

Должно быть



Ошибка

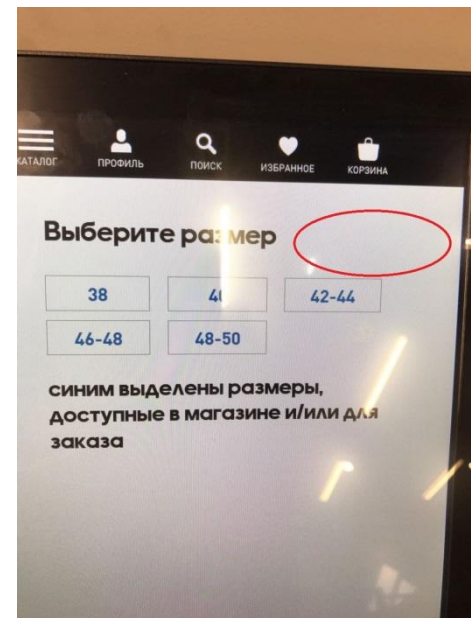


Таблица размеров, согласно Руководству пользователя, должна быть в следующих категориях:

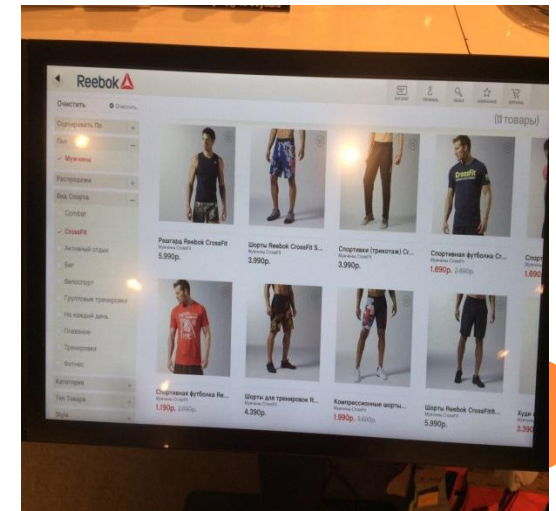
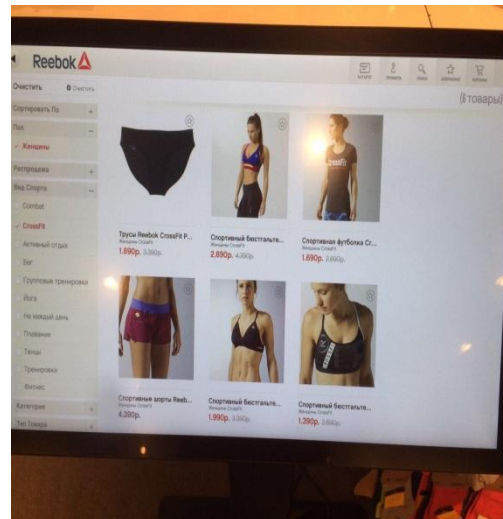
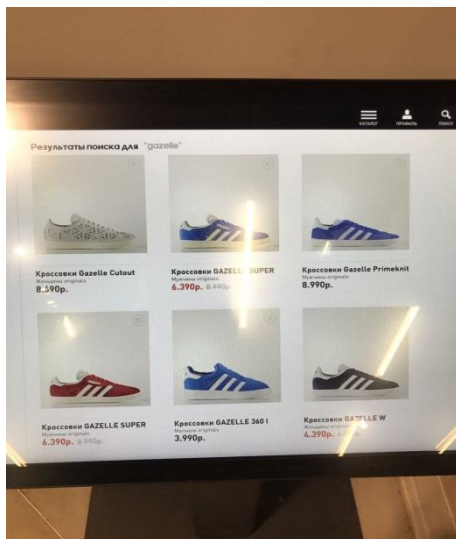
- ? Мужская и Женская обувь
- ? Женская Одежда (Верх)
- ? Женские брюки и шорты
- ? Мужские Брюки и Шорты
- ? Детская Обувь
- ? Одежда для девочек (5-16 лет)
- ? Одежда для мальчиков (5-16 лет)
- ? Обувь Малыши
- ? Одежда для малышей (0-4 лет)

Если таблица размеров отсутствует – просьба завести заявку в IT, с указанием артикула, размера и фото меню самодиагностики.



8. ФИЛЬТРЫ CROSSFIT И GAZELLE

- ? На данный момент есть ошибка при поиске товаров в категориях CrossFit и Gazelle
- ? При выборе данных фильтров не весь товар отображается в итогах поиска
- ? Gazelle – выводит 6 арт, CrossFit – 13 муж, 6 жен.



? Для поиска полного ассортимента по данным категориям, необходимо:

В Адидас – используем Контекстный Поиск (вводя в поле поиска «GAZELLE»)

В Рибок – поиск внутри основных категорий (обувь, текстиль и пр.)

ВАЖНО:

Контекстный поиск в Рибок (поиск по коллекциям, категориям через функцию «Поиск») не работает. К примеру, модель NANO через поиск нельзя найти, только через внутренние фильтры.



9. ЕКОМ ошибки

При обнаружении вами следующих проблем:

- ? Отсутствии изображения на товар;
- ? Несоответствие изображения фактическому внешнему виду товара (отличается цвет, фурнитура и пр.);
- ? Несоответствие изображения описанию (по описанию – брюки, на фото – сумка);
- ? Некорректные размеры (технические и пр.);
- ? Прочие проблемы (к примеру, в категории Женские носки – нет товара с размерами 3538, минимальные размеры – 3942)

НЕОБХОДИМО обязательно заводить заявку в IT, с указанием артикула, описанием проблемы и обязательным приложением фото.

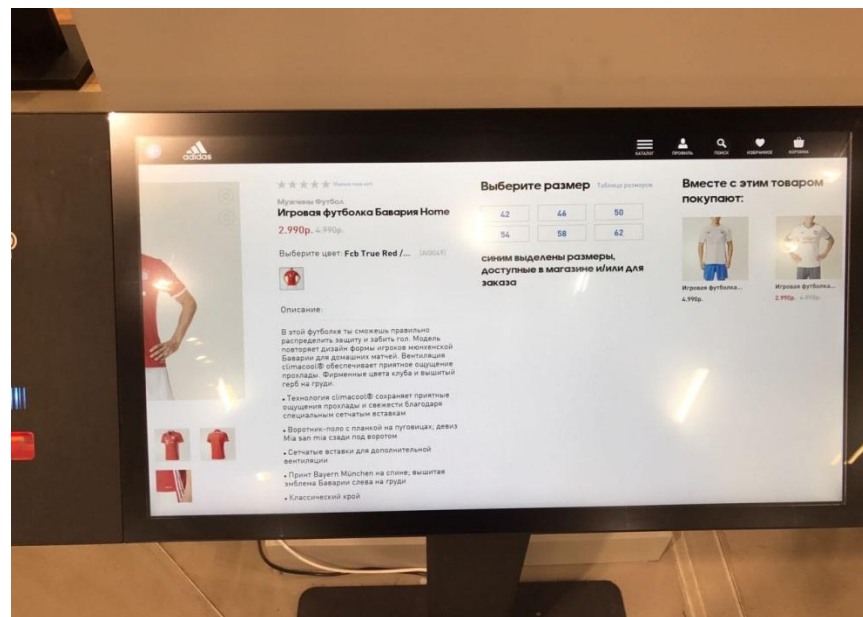
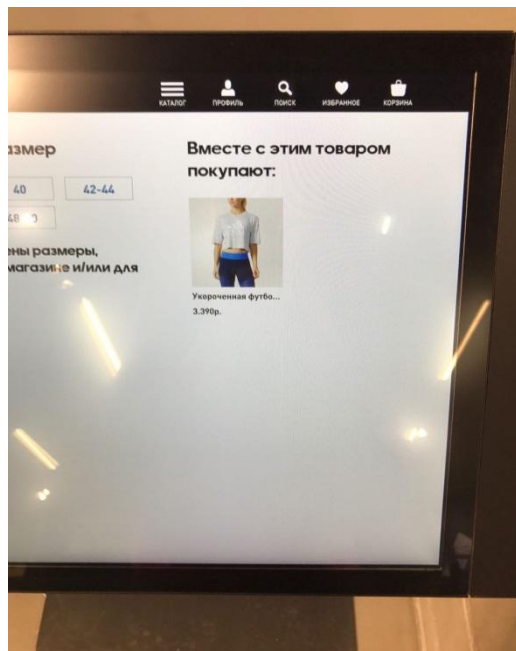
НИ В КОЕМ случае не игнорируем подобные ситуации – обязательно заводим заявки и ПРОВЕРЯЕМ – решена ли проблема по факту закрытия заявки.

Если заявка закрыта, но проблема осталась – писать напрямую на адрес Kseniya.Tosunova@adidas-group.com



10. НЕ КОРРЕКТНО РАБОТАЕТ СЕРВИС ПОДБОРА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ТОВАРА «ВМЕСТЕ С ЭТИМ ТОВАРОМ ВЫБИРАЮТ»

? При просмотре артикула на Скава/Омнибокс выпадают артикула, являющиеся **альтернативой** к выбранному товару, а не **дополнительным товаром**



? Для того, чтобы создать полный LOOK при обслуживании покупателя, вы можете заранее просматривать каталог, собирая полные образы. К примеру, если у вас в магазине есть джемпер от костюма, но нет брюк – вы можете заранее просмотреть наличия брюк, для более быстрого и качественного обслуживания покупателя.



11. НЕКОРРЕКТНО РАБОТАЕТ ФИЛЬТР ПО КОЛЛЕКЦИЯМ

- ? **SportSub/Популярные Коллекции** – это фильтр, который сейчас работает на сайте, под него попадают практически все самые популярные коллекции из нового сезона. Они перечислены в файле «**Как искать коллекции**» в столбце с этим названием. Пока данный фильтр не добавлен на Скаву/ОМНИБОКС, лучше всего продукты искать через поиск, пока через меню фильтрации – не найти. Данная задача находится в работе у группы Скава.
- ? **ProductLineSyle/Style** – это фильтр, который сейчас работает на Скаве/ОМНИБОКС, под него попадают другие коллекции, не все они актуальны. Перечислены во втором столбце. Все продукты по этим коллекциям можно найти, используя на Скаве/ОМНИБОКС фильтр Style. Т.е. эти продукты можно искать по фильтрам.



Правила оформления заявки в IT по проблемам сервиса Endless Aisle

1. САП номер магазина
2. Артикул и размер, при заказе которого была ошибка
3. Пункт выдачи – куда делался заказ (на дом – адрес клиента, или в магазин – адрес магазина)
4. Применялся или не применялся промо код
5. Время возникновения ошибки - по Москве
5. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** фото ошибки
6. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** фото меню самодиагностики