

27 марта 2026

## «Бустрейд» добавил в b2b-портал модуль управления претензиями и рекламациями

*ГК «КОРУС Консалтинг» добавила новые функции в платформу «Бустрейд»: в личном кабинете контрагента появились инструменты для работы с претензиями и рекламациями. Оптовые клиенты получили возможность обращаться по вопросам качества товара напрямую производителю, отслеживать статус обработки запросов в режиме реального времени и прикреплять фото- и видеоматериалы, подтверждающие наличие брака.*

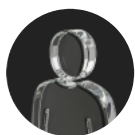
**Комплексная e-commerce платформа [«Бустрейд»](#) от ГК «КОРУС Консалтинг» включает в себя b2b-портал, портал поставщика, LMS-систему, чат-боты на базе ИИ, систему управления гейтами и другие сервисы для автоматизации продаж, закупок и сервиса. Теперь на b2b-портале появился раздел для работы с рекламациями.**

Раньше в большинстве торгово-производственных компаний работа с претензиями по качеству велась, в основном, с помощью переписки по электронной почте: клиент сообщал о проблеме менеджеру, тот передавал обращение в отдел клиентского обслуживания, а дальнейшее движение заявки для клиента оставалось непрозрачным. Новые инструменты платформы позволяют перевести этот процесс в **структурированный**

**онлайн-формат:** клиент создает претензию в личном кабинете контрагента, она автоматически поступает в учетную систему поставщика и запускается в работу. B2b-портал интегрируется с учетными системами, поэтому по мере обработки **статусы из ERP-системы транслируются обратно в личный кабинет.** Это позволяет клиенту видеть, на каком этапе находится работа с его обращением без звонков и уточняющих запросов.

При подаче претензии клиент указывает заказ, к которому она относится, описывает проблему и прикрепляет фото- или видеофайлы, на которых зафиксированы брак, недосорт или пересорт. Это исключает итерации запросов дополнительных материалов: поставщик сразу получает полный пакет данных и может приступить к обработке без дополнительных контактов с клиентом.

Для поставщика новый модуль сокращает операционную нагрузку на коммерческие команды: уменьшается количество входящих писем и объем «ручного» сбора информации. Для клиента инструмент становится дополнительным фактором лояльности. Контрагенты получают предсказуемый процесс взаимодействия с поставщиком и могут отслеживать сроки решения вопроса. Это особенно важно при регулярных поставках, где задержка работы с рекламациями напрямую влияет на скорость бизнес-процессов клиента.



Кристина Барзаковская  
Директор по продукту  
«Бустрейд» ГК «КОРУС  
Консалтинг»

Работа с претензиями по качеству товара — один из наиболее сложных аспектов в партнерских отношениях. Когда клиент не понимает, что происходит с его обращением, это может снижать уровень его лояльности сильнее, чем сам факт брака. Переводя этот процесс в онлайн-формат, и клиент, и поставщик получают возможность полностью контролировать процессы, связанные с рекламациями.