

Категории обращения и резолюции



- При выборе тематики по вопросу/ проблеме клиента, используете инструкцию: Правила выбора тем обращений.
- В таблице приведены основные настройки в WebCRM, каждая настройка важна для работы всех процессов.
- Обязательно привязывайте верный номер заказа/упаковки/ID товара (кроме вопросов, не связанных с конкретным заказом или из-за технического ограничения).

Разделение категорий обращения

1. Общие направления, категория и темы.
2. Направления, категории и темы Финтеха.

В подсказках это здесь:

https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=11729

Регистрация и авторизация	Условия, помощь и ошибки	Общие вопросы и помощь	Выбор номера заказа опционален	Выбор позиции в упаковке опционален	Выбор позиции в упаковке опционален	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Изменение регистрационных данных -Как зарегистрироваться. -Забыл логин/пароль -Как привязать/отвязать номер телефона/e-mail -Условия регистрации. -Как отвязать карту -Условия и правила использования нашего сайта. - Помощь в регистрации аккаунта на нашем сайте. -Информация по теме "какие данные Ozon собирает о клиентах при регистрации"? -Вопрос о сохранности и нераспространения данных при регистрации и последующем использовании нашего сайта -Восстановление аккаунта и сброс пароля -Как очистить историю заказов? -Удаление регистрации
		Ошибки	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Ошибки при регистрации -Заблокированный аккаунт -Ошибки при авторизации
Сайт/приложение	О товаре	Вопросы по товарам	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Вопросы про оригинальность товаров: что такое сертификат соответствия, как вы контролируете и т.д. -Вопросы по характеристикам, настройке и установке товаров (как до заказа, так и в уже оформленном), когда у клиента нет проблемы, а он просто уточняет что-то/не разобрался в описании -Вопросы по инструкциям к товарам, в т.ч. про отсутствие инструкции в полученном заказе -Вопрос про гарантию на товар/уточнение информации про –АСЦ (включая вопросы по гарантийному талону и его заполнению) -Вопросы про "Узнать о поступлении", "Товар закончился", "Скоро в продаже"
		Неточности описания товара	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке опционален	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Проблемы, связанные с неточностями описания товара на сайте, в том числе в уже оформленном и/или полученном заказе
		Отзывы о товарах (на сайте/ в мобильном приложении)	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	- Как оставить отзыв на товар. - Как отредактировать/удалить отзыв. - Почему не опубликован отзыв? -Клиент не может оставить отзыв на товар
		Предзаказ товара	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке опционален	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Что такое предзаказ товара? -Уточнение, точно ли товар придет, если оформить предзаказ -Можно ли изменить предзаказ товара? -Другие вопросы/проблемы по предзаказу товара

О цене	Вопросы и сервисы	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> - Вопросы по цене товара - Просьба снизить цену на товары - Просьба снизить цену после оформления заказа (товар стал дешевле/дороже) - Вопросы (не жалобы) по сервисам "Хочу скидку", "Лучшая цена", "Узнать о снижении цены"
Работа сайта/ приложения	Консультации и отзывы по работе с сайтом/приложением	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> - Вопросы про кнопки и разделы в личном кабинете - Помощь в навигации по сайту/в приложении - Общие вопросы про работу сайта / приложения (где находятся разделы, как найти, как перейти и т.д.) - Вопросы, связанные с функционалом различных отзывов: о доставке, о возврате (кроме отзывов о товаре) - Не нравится, как выглядит сайт/приложение - Не устраивает работа сайта/приложения: глючит, не грузится, сложность в настройках, другие ошибки - Не устраивает отображение информации на сайте (ошибки/сбоя нет) - Технические проблемы с работой чата: не загружается / не отправляется / прочитанное сообщение отображается как новое и т.д. - Обращение клиентов по ошибкам/багам/сбоям сайта/приложения - Иные негативные или положительные отзывы клиентов о работе сайта/приложения/чата - Техническая проблема/ошибка в карточке товара или при поиске товара - Фильтры поисковой выдачи, сервис "Добавить к сравнению" и другие инструменты подбора товара

Заказ	Оформление и повтор	Консультация по оформлению заказа	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> -Любые проблемы при оформлении заказа (технические / IT проблемы в работе корзины и чекаута/плашки на клиенте от СБ) -Оформление заказа за клиента. -Вопросы/консультирование по оформлению заказа. -Можно повторить заказ? -Клиент обращается до оформления заказа, т.к. видит разделение в чекауте -Почему так много отправлений? -Почему мой заказ разделяется? -Клиент хочет получить всё вместе, а не отдельно -Как восстановить отменённый заказ?
	Оплата	Как оплатить заказ?	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> -Как оплатить заказ? -Информация по всем имеющимся и действующим способам оплаты -Почему нет способа оплаты? (не связано с ошибкой/сбоем) -Как привязать карту? -Есть ли оплата при получении? -Как посмотреть доступные способы оплаты? -Что такое "Оплата сохранённой картой при получении"? -Вопрос по частичной оплате заказа -Выбираем эту категорию, если нет уверенности о каком способе рассрочки говорит клиент (кредит/лимит/рассрочка) и нет возможности это выяснить. -Вопросы по НДС -Заказ юр.лица ошибочно оплатило другое юр.лицо. Первые уточняют по самостоятельной оплате своего заказа -Уточнение юр.лицом/физ.лицом прошла ли оплата (проблемы нет) <p>Обязательно укажи номер заказа юр.лица, если он известен</p>
	Оплата баллами Ozon	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Где посмотреть, как использовать, сколько сейчас есть на счёте баллов Ozon	
	Вопросы физических лиц по отправке чеков / квитанций	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> -Просьба предоставить товарный/кассовый/электронный чек -Где я могу посмотреть чеки в личном кабинете? -Любые проблемы с чеками/квитанциями у физических лиц 	
	Проблемы с оплатой	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> -Любые проблемы, связанные с оплатой заказа. -Возникает ошибка при оплате или использовании баллов -Нет необходимого способа оплаты (из-за ошибки/сбоя) -Клиент жалуется, что списали деньги с карты, хотя заказ не был оформлен. -Моей картой оплатили чужой заказ -Деньги списались, срок зачисления вышел, но заказ в статусе "Ожидает оплаты" -Двойное списание за заказ 	

Редактирование	Изменение способа оплаты	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Как изменить способ оплаты/просьба изменить способ оплаты
	Добавление, замена товаров / объединение заказов	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Добавление товара в уже оформленный заказ -Замена товара в оформленном заказе -Объединить несколько заказов в один
	Дата/интервал доставки	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Изменение даты и/или интервала доставки -Уточнение, можно ли доставить заказ раньше указанного срока -Клиент уточняет, можно ли доставить раньше/позже срока заказ в ПВЗ
	Продление срока хранения	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Продление срока хранения
	Изменение способа доставки	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Изменение способа доставки -Изменение доставки с одного пункта выдачи на другой будет считаться сменой способа доставки (с постаматами идентично) -Просьба доставить заказ "До двери", когда отметка не была проставлена при оформлении, или наоборот: отметка "До двери" была проставлена, клиент просит отменить её
	Изменить получателя / адрес / номер тел.	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Изменение получателя, (адреса - при доставке курьером)/номера телефона для связи с курьером -Клиент хочет, чтобы заказ выдали другому человеку -Уточнение возможности получения заказа другим человеком
Документы для юридических лиц	Запрос сопроводительных документов	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Какие документы я получу? -Как скачать документы в личном кабинете/получить по почте/получить по ЭДО -Ошибка скачивания документов в личном кабинете -Запрос оригиналов документов -Задержка в получении оригиналов документов -Клиент уточняет почему в УПД код маркировки Честный знак выведен из оборота -Почему В УПД не указан код маркировки Честный знак
	Внесение изменений в документы	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Внесение изменений в счёт-договор -Внесение изменений в УПД УКД
	ЭДО	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Вопросы по подключению к ЭДО -Вопросы по статусу заявки на подключение к ЭДО -Ошибки получения документов по ЭДО (ЭДО подключен, документ не отправлен) -Передача кодов маркировки по ЭДО
	Акт сверки	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Запрос акта сверки/счёт-фактуры на аванс/выписки из книги продаж -Проблемы по акту сверки (расхождения и задолженности)

Доставка	Общие условия и вопросы	Условия доставки	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<p>Данная категория выбирается как при консультации перед заказом, так и при наличии оформленного заказа.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Есть ли доставка в город клиента? -Способ доставки не предлагается из-за условий доставки (ограничения по зоне доставки, доступности типа доставки, сезонным ограничениям, габаритам, сумме, весу, товару и т.д.) -Сроки/стоимость доставки -График работы службы доставки -Условия получения: примерка, частичный выкуп -Могу ли я забрать заказ позже указанной даты доставки? -Уточнить срок хранения заказа -По всем уточняющим вопросам по регулярной доставке -Вопросы, которые касаются упаковки Ozon (материал упаковки? как упаковывают? насколько надежно?) -Просьбы проследить за качеством упаковки товара, за тем, чтобы "положили нужный товар". -Клиент не разобрался в условиях доставки оформленного заказа (кроме уточнения адреса): <ul style="list-style-type: none"> · что нужно для получения · получение в постаменте или ПВЗ · до двери доставка или в руки и т.п. -Как узнать о том, что заказ готов к получению? -Клиент спрашивает из какого города доставляется товар -Общая консультация по вопросам доставки (условия, редактирование и т.д.) - заказ не оформлен// вопрос не относится к конкретному заказу// номер заказа неизвестен <p>Примечание: Если у клиента вопрос по ожидаемой дате доставки - см. тему "Ожидаемая дата доставки"</p>
		Где мой заказ? (доставка не просрочена)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<p>Выбирайте тему, если ожидаемая дата доставки совпадает с изначальной в WebCRM или перенос был по инициативе клиента</p> <ul style="list-style-type: none"> -Где заказ? -Передан ли заказ для доставки? -Заказ длительное время формируется и не меняет статуса до доставки (просрочки нет). - Не успел забрать заказ, что делать? <p>(Примечание:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Если произошёл автоперенос, но доставка произошла в первоначальный таймслот, считаем, что он не просрочен) -Если таймслот переносился клиентом или по его просьбе/вине и ожидаемая дата доставки не совпадает с изначальной в WCRM, то считаем, что таймслот не просрочен)

Ожидаемая дата доставки	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке опционален	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<p>Данная тема выбирается как при консультации перед заказом, так и при наличии оформленного заказа.</p> <p>-Вопросы и жалобы (не нравится/неудобно/верните как было и т.д.) по новому отображению даты доставки в чекаут и ЛК.</p> <p>-Жалобы на отсутствие коротких слотов доставки.</p> <p>-Как изменились условия доставки (вопросы про ожидаемую дату доставки)?</p>
Чужой заказ (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Клиент получил чужой заказ у курьера, в ПВЗ или постамате
Проблема с поиском ПВЗ/постамата (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<p>-Помощь в поиске местоположения ПВЗ/постамата (клиент сам не может найти ПВЗ/постамат)</p> <p>(Примечание: эту категорию выбираем, когда помогаем клиенту найти ПВЗ, уточняем местоположение, а не просто копируем и отправляем прописанный на сайте/в WebCRM адрес)</p>
Паспортные данные (Global)	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<p>-Клиент сообщает, что ему поступил звонок/письмо/смс с просьбой предоставить ПД (паспортные данные), я не хочу их передавать.</p> <p>-Клиент сообщает, что ему поступил звонок/письмо/смс с просьбой предоставить ПД (паспортные данные), не понимает, как передать паспортные данные.</p> <p>-Безопасно ли передавать паспортные данные (вопросы о мошенничестве, передача 3-м лицам).</p> <p>-Меня просят предоставить паспортные данные. Это мошенники?</p> <p>-Что будет если я не хочу предоставлять никаких паспортных данных.</p> <p>-Почему я должен им отправлять свои данные, а не вам?</p>
Таможенные пошлины (Global)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Выбор комментария опционален	Выбор ID акции отключен	<p>-Почему я должен оплачивать таможенную пошлину, а не продавец?</p> <p>-Почему мне сообщают о том, что надо оплатить таможенную пошлину?</p> <p>-Меня не предупредили о том, что нужно оплатить таможенную пошлину.</p> <p>-Я не хочу оплачивать таможенную пошлину.</p> <p>-Покупатель сообщает, что с него требуют оплату стоимости доставки (в чеке указано, что клиент оплатил таможенную пошлину).</p>

В постаMAT	Получение в постаMате	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<p>-Просьба предоставить код для получения в постаMате</p> <p>- Доставка в постаMат Озон бокс, в заказе несколько отправлений, клиент ввел один код и говорит о том, что заказ доставлен не полностью</p> <p>- Заказ в постаMате. Клиент спрашивает, что будет, если его не забирать</p> <p>-Клиент находится у постаMата и не может получить заказ, заказ оформлен в ПВЗ</p> <p>-Клиент просит предоставить код для получения в постаMате, заказ оформлен в ПВЗ</p> <p>-Клиент уточняет адрес постаMата (отправляем клиенту скопированный на сайте/в WebCRM адрес)</p> <p>(Если помогаем клиенту найти постаMат, уточняем местоположение, а не просто сообщаем прописанный на сайте адрес - см. категорию "Как найти пункт выдачи/постаMат (DR)")</p>
	Не работает постаMат/ не открывается ячейка (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<p>-Проблемы с работой интерфейса</p> <p>-Проблема при вводе кода</p> <p>-ПостаMат обесточен</p> <p>-Вводит код – ячейка не открывается</p> <p>-Не работает сканер штрихкода</p> <p>-Не работает сенсорный экран</p> <p>-У клиента закрылась ячейка постаMата, он не успел забрать заказ</p>
	Нет заказа в ячейке (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Заказа не оказалось в ячейке
	ПостаMат: жалоба на график работы помещения (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Магазин, в котором установлен постаMат, не работает по графику, который указан на сайте

В ПВЗ / Почтой	Получение в ПВЗ/на Почте	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Клиент спрашивает адрес ПВЗ/почтового отделения (нет проблемы, отправляем скопированный в WebCRM/на сайте адрес) -Запрос номера телефона ПВЗ, жалоба на некорректный номер телефона ПВЗ -Клиент спрашивает, как добраться до ПВЗ, а по факту он оформил заказ в постамат/почтовое отделение (Если помогаем клиенту найти ПВЗ, уточняем местоположение, а не просто сообщаем прописанный на сайте адрес - см. категорию "Как найти пункт выдачи/постамат (DR)")
	Получение по штрихкоду: вопросы и проблемы	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Вопросы, связанные с получением по новому штрихкоду/цифровому коду -Проблемы с получением заказа по новому штрихкоду/цифровому коду
	Не выдают заказ в ПВЗ/на Почте (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Заказ отказываются выдать клиенту -Заказ не могут найти в ПВЗ/отделении почты -Отказ почты России доставлять домой при оформленной курьерской доставке (по инициативе Почты, а не из-за ошибки продавца/клиента)
	Некорректное поведение / внешний вид сотрудника ПВЗ/ Почты (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Жалоба на поведение сотрудника: нагрубил, ведёт себя странно -Сотрудник грязный / плохо пахнет / не соблюдает правила личной гигиены -Сотрудник в неподобающей одежде -Сотрудник проявляет странный интерес к заказу или к самому получателю
	Жалоба на график работы ПВЗ/Почты (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-ПВЗ не работает по графику, который указан у нас на сайте -ПВЗ был закрыт в рабочий интервал
	Плохое состояние помещения ПВЗ/Почты (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Грязное помещение -Ветхое -В помещении проводится ремонт, что вызывает неудобства при получении заказа -Все жалобы на помещение (маленькое, неудобное, нет парковки и т. п.)
Курьером	Уточнение контактов курьера	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Уточнить номер телефона курьера -Курьер предупредил клиента о возможном опоздании, но таймслот ещё не нарушен/переноса нет, а клиент уже переживает -Номер телефона курьера недоступен/не берет трубку/нет телефона -В ЛК указан некорректный номер телефона курьера / номер не обновился после назначения нового курьера
	Курьер перенёс доставку/ отменил заказ без согласования клиента (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Клиенту не было прислано уведомление о переносе доставки (заказ у курьера) -Курьер привёз заказ раньше указанного тайм-слота. -Почему не позвонили/не написали о переносе доставки -Курьер отказался доставлять заказ, т.к. не выдали/не оказалось места в машине - У курьера закончился рабочий день, не успел доставить -Курьер сам отменил заказ без согласования с клиентом

Некорректное поведение / внешний вид курьера (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Жалоба на поведение сотрудника: нагрубил, ведёт себя странно -Сотрудник грязный / плохо пахнет / не соблюдает правила личной гигиены -Сотрудник в неподобающей одежде -Сотрудник проявляет странный интерес к заказу или к самому получателю
Курьер не позвонил заранее (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Не было предварительного звонка от курьера при доставке; -Не было предварительного звонка от курьера при возврате товара (укажите номер заказа, из которого совершается возврат, в комментариях)
Чаевые	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Клиент хочет вернуть чаевые -Уточняет информацию по возврату чаевых -Остальные вопросы по чаевым курьеру -Любые сбои связанные с оплатой чаевых курьеру
Жалоба на звонок курьера/его общение по телефону (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Позвонил в позднее время -Курьер позвонил после доставки по личной причине -Нагрубил при связи с клиентом по телефону -Курьер звонит до начала интервала (доставка вечером, а звонит утром)

Жалобы общие	Плохое обслуживание (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<p>-Очереди в ПВЗ/отделении почты</p> <p>-Сотрудники ПВЗ не принимают упаковку от заказа, просят утилизировать самостоятельно</p> <p>-Сотрудник отказал в частичной выдаче заказа / в предоставлении времени на примерку одежды / проверку товара при получении</p> <p>-Отказ курьера поднимать КГТ на этаж</p> <p>-Отказ курьера от доставки до двери / курьер оставил заказ не у той двери</p> <p>-Заказ доставлен не тем способом (не на тот ПВЗ, оформлен курьером, а доставлен в ПВЗ)</p> <p>-ПВЗ, выбранный при заказе, закрылся (временно/совсем), заказ перемещен в другой ПВЗ в пределах одного населенного пункта</p> <p>-Сотрудник ПВЗ принял возврат товара без заявки на возврат</p> <p>-Курьер не учёл комментарий клиента к оформленному заказу</p> <p>-Курьер повредил имущество клиента при доставке заказа</p>
	Нет коммуникаций по доставке	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<p>-Клиенту не было прислано уведомление о переносе доставки / перемещении заказа</p> <p>-Почему не позвонили/не написали о переносе доставки</p>
	Нет способа доставки / дорогая доставка	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<p>Данная тема выбирается при наличии технических проблем:</p> <p>-Хочу заказать товар, но нет доставки в мой город, хотя пункт выдачи есть</p> <p>-Жалоба на стоимость доставки при изменении заказа</p> <p>-Способ доставки отсутствует по причине ошибке тарификатора или других багов на сайте (оставьте комментарий)</p>
	Долгая доставка	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<p>-Жалоба на долгую, по мнению клиента, доставку уже оформленного заказа (заказ не просрочен)</p> <p>-Жалоба на долгую доставку не оформленного заказа (например, положил в корзину, увидел долгий срок доставки - не стал оформлять).</p> <p>-Жалоба не идентифицированного клиента на долгую доставку без привязки к какому-либо конкретному заказу</p>
	Нарушены сроки доставки	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<p>Выбирайте тему, если ожидаемая дата доставки не совпадает с изначальной (перенос с нашей стороны не по просьбе клиента)</p> <p>-Где заказ?</p> <p>-Почему задерживаете доставку?</p> <p>-Когда ожидать доставку?</p> <p>-Перенос доставки, если сегодня она не состоялась по любой причине (за исключением инициативы клиента)</p> <p>-Перенос доставки, если сегодня она не состоялась по нашей вине</p> <p>-Задержка предзаказа (если в WCRM есть новость о задержке поставок).</p> <p>-Верните стоимость доставки, тк не привезли заказ вовремя.</p>

Несоблюдение правил карантина (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> -Курьер/сотрудник ПВЗ без маски, без перчаток -Не соблюдается дистанция -При доставке до двери курьер всё равно звонит и вручает заказ в руки -Другие жалобы на нарушение правил карантина
Некорректная/отсутствует инфо о местоположении пункта выдачи/ постамата (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> -На сайте/ в приложении указан ошибочный адрес ПВЗ/постамата -Информация о расположении ПВЗ/постамата некорректная/неполная -Клиент пришел по адресу, ПВЗ нет/закрыт насовсем -Постамат демонтирован/отсутствует -ПВЗ переехал, но информация у нас не обновилась
Пакеты при доставке: вопросы и жалобы (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> - Жалобы клиента на отсутствие пакета при курьерской доставке - Клиенту не выдали пакет (красивый брендированный/"майку") - В ПВЗ клиенту не предложили пакет - Почему пакеты стали платными? - Вопросы по пакетам при оформлении и получении заказа (отказаться, увеличить количество) - Вопросы/жалобы, что платные пакеты действуют не во всех ПВЗ - например, в одном пункте надо платить, а в другом выдают такой же брендированный пакет бесплатно. - Платные пакеты в заказах Ozon Fresh: <ul style="list-style-type: none"> · вопросы про платность · жалобы, что клиент не увидел на чекауте платность пакета · жалобы на отсутствие возможности у клиента выбрать кол-во пакетов В случае жалоб на отсутствие в доставленном заказе одного/нескольких пакета/-ов Fresh - см. тему Нет одного/нескольких товаров в упаковке Ozon/селлера (DR) В случае жалоб на поврежденный пакет Ozon Fresh - см. тему Упаковка Ozon/селлера повреждена (DR) При жалобах на красящий пакет см. Не устраивает, как упаковали (DR)

Возврат товара	Вопрос по условиям / срокам	Вернул(-а) товар, что с деньгами/баллами?	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> - Как вернуть деньги? (по конкретному заказу/ оформленному возврату) - Срок и способ возврата денег (по конкретному заказу/ оформленному возврату) - Срок возврата баллов Ozon (по конкретному заказу/ оформленному возврату) - Не вернулись деньги (есть проводка на Баланс средств) - Уточнение срока возврата денег (срок проверки не вышел/не прошло 10 дней с момента поступления на склад) - Исходящий запрос клиенту с просьбой вернуть деньги или входящее обращение клиента по возврату денег в Ozon: <ul style="list-style-type: none"> · дважды вернули деньги за товар; · заказ выдан без оплаты; · у клиента и заказ на руках и вернули деньги
		Общие условия возврата денег/баллов в случае возврата товара	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	- Общая консультация по сроку и способам возврата денег (нет оформленного заказа (номер неизвестен)/возврата)
		Возврат товара (вопрос по конкретному возврату/заказу/ упаковке)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> -Консультации по возврату/обмену -Как оформить возврат? (известен номер заказа // вопросы по конкретному заказу/упаковке) -Когда придет курьер за возвратом? -Уточнить номер телефона курьера, который придет за возвратом/ попросить курьера позвонить перед возвратом -Не изменился статус заявки на возврат (возврат совершен, ДС были возвращены) -Клиент просит изменить способ возврата -Клиент интересуется экспертизой (кто проводит, оплачивает и т.д)
		Общие условия возврата товара	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Как оформить возврат? (общие вопросы не по конкретному заказу// номер заказа/упаковки неизвестен)
		Перенести дату забора возврата курьером	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> -Перенос даты забора возврата -Заявка на возврат создана, её необходимо по какой-то причине перенести на другой день -Отмена заявки на возврат

Ошибка / сбой	После ВОЗВРАТА деньги начислены на Баланс средств	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Почему деньги зачислены на Баланс средств? (клиент ожидал начисление на карту)
	Не смог вернуть товар/ Нарушен срок забора	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Курьер не приехал за возвратом -В заявке на возврат оформлено больше товаров, чем есть в задании у курьера, курьер не забрал все товары. -Не осуществился возврат в указанный день -Клиент превысил срок возврата -У клиента не принимают возврат на ПВЗ/курьером
	После ВОЗВРАТА ошибочно / не начислены деньги	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Жалоба на сроки возврата (сроки возврата ДС вышли = больше 10 дней с момента получения заказа на складе, нет проводки на Баланс средств) -Не изменился статус заявки на возврат (возврат совершен, ДС не возвращены) -Клиент вывел ДС с Баланса средств, деньги не вернулись, сроки возврата прошли.

Отмена заказа/ товара	Просьба отменить товар / заказ	Просьба отменить товар / заказ	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Помощь в отмене заказа/отправлении/удалении товара из заказа и консультация по возврату денег по проведённой аннуляции
	Вопрос по условиям / срокам	Отменил(-а) заказ/товар, что с деньгами/баллами?	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Срок и способ возврата денег после отмены (по конкретному заказу/постингу/экземпляру) -Срок возврата баллов Ozon после отмены (по конкретному заказу/постингу/экземпляру)
		Общие условия возврата денег/баллов при отмене заказа/товара	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Общая консультация по сроку и способам возврата денег в случае отмены (вопрос не по заказу (номер неизвестен)/не было аннуляции)
	Ошибка / сбой	После ОТМЕНИ деньги начислены на Баланс средств	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Почему деньги после отмены заказа/отправлении/экземпляра зачислены на Баланс средств? (клиент ожидал начисление на карту)
		Озон/Продавец отменил товар	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Если отмена заказа со стороны Озон/Продавца независимо от причины отмены: -Почему отменён товар/заказ - в том числе, если клиент отменил сам в ЛК -Товар был аннулирован без уведомления -Заказ клиента был отменён, т.к. не получены средства для оплаты
		После ОТМЕНИ ошибочно / не начислены деньги	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Клиент отменил заказ, а деньги вернулись не за все отправления -Не сработал автовозврат, не вернулись ДС в связи со сбоем/ошибкой (нет проводки на Баланс средств / нет плашки «Статус автоматического возврата денег – ошибка» по истечению 3-х дней. По рассрочке - нет плашки по истечению 10-и дней). -По истечению 3 дней нет плашки+истекло 72 часа+нет возврата денег на Баланс средств

Жалобы и отзывы	Жалобы	На цены и ассортимент	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	- Жалоба на высокие цены - Жалоба на повышение цен с 01.01.2022 (Казахстан). Обязательно в комментарии пишем слово Казахстан. - Жалоба на ассортимент: мало товаров, нет конкретного товара
		Сомнения в оригинальности товара/соблюдении авторских прав	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	Тема выбирается при необоснованной жалобе клиента и до подтверждения отсутствия/наличия сертификата - Клиент жалуется, что товар поддельный, но отсутствие сертификата еще не подтверждено - Наличие сертификата подтверждено, жалоба клиента не обоснована. - Наличие сертификата не подтверждено (нет конкретного заказа). -Обращения по авторским правам (в комментарии указать суть обращения клиента)
		Нарушение ПДД (DR)	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	- Машина с символикой Ozon нарушает ПДД, неправильно припаркована, курьер скрылся с места ДТП и т.д.
		На рассылку	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	- Прислали письмо/смс по чужому заказу - Не пришло смс по возврату денег, но мы отправили пуш в приложении - Жалоба на ночные смс - Не приходят письма/смс о доставке (независимо от того, должно быть уведомление или нет) - Жалоба по оповещению от Почты РФ Просьба отписать от рассылок по заказам - Отписка от рекламных рассылок - Жалоба на рекламные рассылки
		Жалоба на мошеннические действия	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке опционален	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Продавец просит сообщить логин/пароль от ЛК покупателя, email, № телефона для предоставления персональной скидки -Продавец предлагает уйти в переписку в другой мессенджер (WhatsApp, Telegram и т.д.) -Продавец пишет в сторонние мессенджеры (не чат Ozon) -Продавец написал клиенту в мессенджере или чате, что отменил заказ и предлагает оформить его напрямую у себя (с доставкой Яндекс или другой службой) -Продавец предлагает оплатить покупку по фишинговой ссылке или через банковские реквизиты (вне зависимости от того, каким способом он передал ссылку клиенту) -Если клиент жалуется, что оплатил заказ по мошеннической ссылке и просит компенсацию -У продавца экстремально низкие цены, отсутствуют отзывы на товары, отсутствуют комментарии на товары -Любые мошеннические рассылки/предложения Если вопрос касается работы продавца - см. тему "Жалобы на работу продавца"
		Жалобы на работу продавца (DR)	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке опционален	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	Была выбрана доставка курьером, но заказ Crossborder rFBS доставлен другим способом (адресные бланки со способом доставки заполняются продавцом)

Жалобы на общение с продавцом	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке опционален	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> - Продавец долго не отвечает в чате - Продавец хамит в чате - Продавец заблокировал клиента в чате <p>Если у клиента претензия к функционалу чата - см. тему "Консультации и отзывы по работе сайта приложения"</p> <p>Если вопрос касается сомнительного/подозрительного поведения продавца в чате - см. тему "Жалоба на мошеннические действия"</p>
Отправление получено, статус в ЛК не изменился/отличается (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> - Заказ получен, статус заказа "Не выполнен" - Статус заказа некорректно отображается в личном кабинете - Клиент отказался от товаров при получении, статус заказа не изменился на "Отменён"
Статус в ЛК "Получено", отправление не получено (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> - Заказ не получен, статус заказа "Доставлен" - Клиент отказался от товара/заказа при получении, статус заказа "Получен"
Не устраивает как упаковали (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	<ul style="list-style-type: none"> - При жалобе на упаковку (кроме заводской) вне зависимости от целостности товара - Товарное соседство -Количество наполнителя -Проблемы со штрихкодом -Жалобы на наклейки Scan it -Нет внешней/транспортировочной упаковки (товар в коробке производителя) вне зависимости от целостности товара -Плохая упаковка -Много/мало защитной пленки -Хрупкий товар не был упакован -Жалоба на красящий пакет, в том числе Ozon Fresh

Товар цел и...	Заводская упаковка повреждена (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Упаковка производителя (заводская, внутренняя) повреждена/грязная/мокрая/товар имеет следы эксплуатации, но упаковка Ozon/селлера (транспортнорочная, внешняя) цела. Заводской упаковкой также считается, например, бутылка если она больше не упакована производителем в дополнительную упаковку/коробку. -Из обращения клиента непонятно, какая упаковка повреждена
	Упаковка Ozon/Селлера повреждена (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Упаковка от Ozon/селлера (транспортнорочная, внешняя) повреждена/грязная/мокрая/вскрытая -Повреждены заводская и транспортнорочная упаковка, по фото можно определить, что повреждения получены в процессе доставки
	Пересорт / не тот товар (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Пришел лишний товар -Пришел тот товар, но другого цвета/вкуса/запаха (другой ID) -Клиенту доставили товар, которого у нас нет в продаже и на сайте -Пришел не тот товар (сюда не входят "Проблемы, связанные с очевидными неточностями описания товара на сайте", это категория Сайт/приложение - О товаре - Вопросы по товарам)
	Жалоба на срок годности товара (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Жалоба на истекший срок годности товара (Fresh и не Fresh) -Жалоба на приближающийся срок годности товара (не Fresh) Жалоба на приближающийся срок годности товара (Fresh) см. тему Фреш: маленький остаточный срок годности (DR) -Жалоба, что на индивидуальной упаковке товара нет существенной информации о товаре (наименовании, составе, количестве, дате изготовления, сроке годности, условиях хранения, наименовании и месте нахождения изготовителя, пищевой ценности).
	Фреш: маленький остаточный срок годности (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Клиент жалуется на маленький срок годности по товару (на его взгляд): · срок в норме (входит в таблицу с допустимыми для продажи сроками) · срок в норме (входит в таблицу с допустимыми для продажи сроками), но товар закуплен в большом кол-ве, которое клиент может не успеть употребить до истечения сроков -Клиент жалуется, что срок годности не истек, но уже считается недопустимым для продажи. Товар должны были снять с витрины, но по ошибке был продан (системные/чел.фактор) -Другие ситуации, когда срок годности не истек, но клиент обращается с претензией по нему
	Подделка / не оригинальный товар (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	- Обоснованные жалобы на поддельный товар -Клиент прислал доказательства (фото), что товар поддельный. -Продавец по запросу не смог предоставить сертификат на товар, товар будет скрыт (есть конкретный заказ, если заказа нет - см. Жалобы и отзывы - Жалобы - Сомнения в оригинальности товара).

Товар БУ / бракован / отсутствует и ...	Упаковки целы - брак/БУ (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Товар бракован/имеет следы эксплуатации (но не поврежден), в т.ч. заводская упаковка повреждена. -Не хватает части комплекта/товара, внешняя упаковка НЕ вскрыта (допустимы незначительные повреждения - помята, намочка, поцарапана и т.д) -Пришел товар нужного ID в упаковке верным описанием, но внутри товар другого цвета, вкуса, запаха. -Жалоба на ненормальный запах (например, запах плесени) -Жалоба на посторонние включения в продукции -Если состояние упаковок определить не удалось (например, клиент не ответил, нет фото), то по умолчанию считаем, что обе упаковки целы
	Упаковка Ozon/селлера имеет следы вскрытия (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Товар бракован/БУ/имеет следы эксплуатации/не хватает части комплекта, в т.ч. заводская упаковка повреждена. -Пустая упаковка Ozon/селлера и/или заводская
	Пустая заводская упаковка (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Пустая заводская упаковка, но упаковка Ozon/селлера без следов вскрытия -В заводскую упаковку вложен муляж товара, упаковка Ozon/селлера без следов вскрытия
	Нет одного/нескольких товаров в упаковке Ozon/селлера (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Заказ/упаковка клиентом получены, статус в ЛК "Выполнен"/"Получен", но внутри конкретной упаковки отсутствует товар/несколько товаров (в т.ч. пустая невскрытая внешняя упаковка Ozon, пустой конверт или картонка вместо товара, например с надписью "извините" и т.п.). -В заказе Ozon Fresh отсутствует один/несколько оплаченный/х клиентом пакет/-ов
Товар поврежден и...	Обе упаковки повреждены (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Упаковка Ozon/селлера и заводская упаковка товара повреждены/мокрые/имеют следы грязи/потертости. Заводской упаковкой также считается например бутылка, если она больше не упакована производителем в дополнительную упаковку/коробку. -Жалоба на ненормальный запах (например, запах плесени) от упаковки Ozon/селлера и заводской упаковки товара
	Упаковка Ozon/селлера повреждена (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Упаковка Ozon/селлера повреждена/мокрая/имеет следы грязи/потертости -Жалоба на ненормальный запах (например, запах плесени) от упаковки Ozon/селлера -Жалобы на поврежденный пакет в заказе Ozon Fresh
	Заводская упаковка повреждена (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	Заводская упаковка повреждена/мокрая/имеет следы грязи/потертости. (упаковкой также считается, например, бутылка если она больше не упакована производителем в дополнительную упаковку/коробку) -Жалоба на ненормальный запах (например, запах плесени) от заводской упаковки товара -Грязная упаковка и, например, вытек шампунь
	Упаковки целы/отсутствуют (DR)	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Упаковки Ozon/селлера/заводская целы, но товар внутри поврежден (сломан, разбит, поцарапан, имеются вмятины и т.д.) -Упаковки Ozon/селлера/заводская отсутствуют (товар без упаковки) и товар поврежден (например, порвана обложка книги, доставленной без внешней упаковки)

Цифровые товары	Проблемы с кодами	Выбор номера заказа обязателен	Выбор номера упаковки обязателен	Выбор позиции в упаковке обязателен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Проблема с активацией кода у цифрового товара: игры, игровые и онлайн-подписки, ПО, фильмы, музыка, эл.книги, облачные хранилища, подписки на онлайн-кинотеатры и прочие подписки, продление гарантии -Не пришёл код -Клиент не понял где код
Отзывы	Пожелания и отзывы о работе Ozon	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	- Обращения по несоответствию цены/качества/веса после покупки товара надлежащего качества (например, вес товара указан промежутком от 300 до 500 гр, полученный товар весит 350 гр, клиент обращается с тем, что, на его взгляд, это мало за такие деньги) - Пожелания и предложения клиентов по сервису Ozon, в том числе rFBS - Курьер в форме Ozon нахамил/вел себя не корректно с не клиентом (не нарушение ПДД) - Клиент доволен приобретенными товарами - Положительный общий отзыв о сервисе (поддержки, доставки, ПВЗ и т.п.) без упоминания конкретного сотрудника -Клиент доволен качеством посылки -Отзыв о работе Ozon, независимо от окраски (негативный/нейтральный). Примеры: "Нормальный магазин", "У вас всегда всё плохо" -Личное мнение клиента (положительное/отрицательное) о товаре надлежащего качества: нравится/не нравится запах, вкус, цвет, материал и т.п. -Жалоба клиента на аллергическую реакцию/отравление без подтверждения независимым медицинским заключением.
	Негативный отзыв на Службу поддержки	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Жалоба на специалистов или службу поддержки в целом -Жалоба на недоступность телефонной линии -Специалист обещал баллы, но не начислил -Специалист обещал передать информацию (Jira, Freshdesk, письмо), но не передал -Специалист обещал перезвонить и сообщить решение/инфо от курьера и тд., но не перезвонил -Иные очевидные ошибки в консультации предыдущего специалиста -Жалоба на сроки ответа/ решения вопроса службой поддержки
	Адресная благодарность сотруднику Ozon	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Благодарности сотрудникам службы поддержки, доставки, работникам ПВЗ/АПВЗ и т.п. Необязательно упоминание ФИО, но должен быть комментарий (в обращении, отзыве), что хотят отметить конкретного специалиста.

Прочее	Ozon Travel	Обращения клиентов Ozon Travel	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	- Клиент обращается по вопросу заказов Ozon Travel
	Ozon Моменты	Вопросы и проблемы по сервису Ozon Моменты	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	Клиент обращается с любыми вопросами/проблемами по сервису Ozon Моменты
	Исходящий	Информирование и уточнение	Выбор номера заказа опционален	Выбор номера упаковки опционален	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Запрос дополнительной информации у клиента в рамках задачи, когда нужно сделать исходящий звонок (в том числе, когда клиент не взял трубку) -Согласование доставки -Исходящая коммуникация по жалобе на АПВЗ -Исходящая коммуникация с информированием по заявке -Неудачная попытка перезвона в том же тикете при обрыве связи
	Нет подходящей темы	Дать комментарий с указанием сути вопроса клиента	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий обязателен	Выбор ID акции отключен	-Вопросы по заказам партнера IQOS. -Уточнение номера телефона/графика работы горячей линии. -Клиент уточняет юридический адрес и контакты Ozon. Клиент обращается на иностранном языке и его вопрос непонятен -Вопрос по вакансиям (в т.ч. если при устройстве на работу сотрудниками отдела кадров нагубили, невежливо общались) -Вопросы, которые находятся не в ведении Ozon. -Спам -Тестовые тикеты -Если недостаточно информации от клиента, нет возможности уточнить и при этом необходимо подтянуть заказ/ID товара (все каналы обращения клиента) -Что-то другое, не подходящее ни под одну из тем -Все вопросы по Автомобилям (комментарий по форме в инструкции) -При тех.сбое невозможно в WebCRM привязать к тикету номер заказа (комментарий по форме в инструкции , раздел "Наблюдается сбой в работе программ") -Юр.лицо обращается на почту help@ozon.ru

Темы Финтеха – не используем!

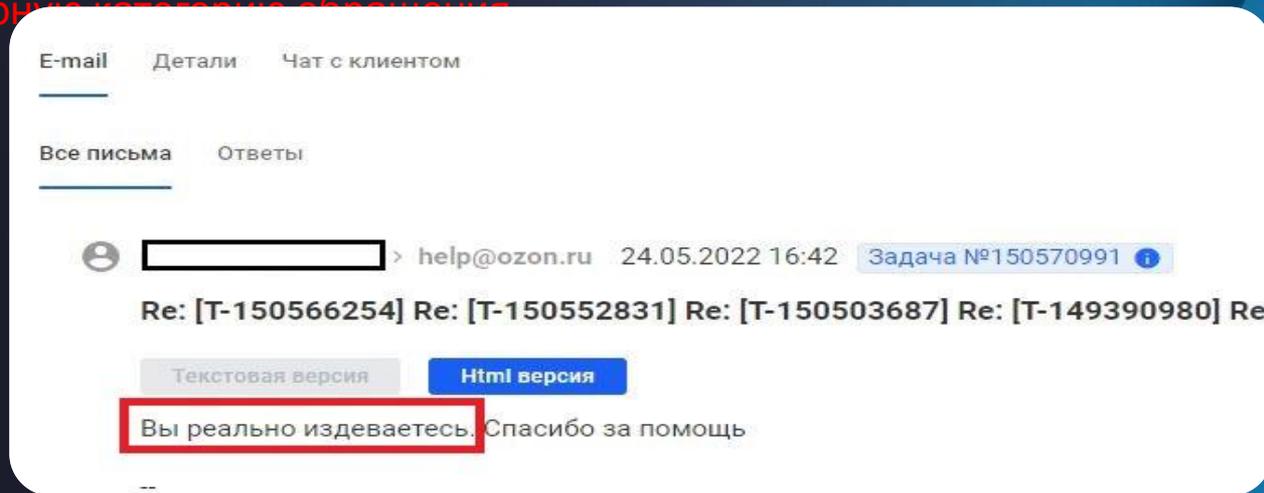
Исключение: «Финансовые сервисы, Ozon Карта, перевод обращения в банк»

✓ Направления, категории и темы Финтеха

Элементы дерева тем обращений			Настройки темы в WebCRM					
Направление	Категория	Тема	Выбор номера заказа	Выбор номера упаковки	Выбор позиции в упаковке	Внесение комментария к обращению	Выбор ID акции	Случаи, относящиеся к теме (не является исчерпывающим списком)
Премиум подписка	Условия Premium подписки (приобретение, использование и отключение)	Общие условия по Premium подписке	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Что такое подписка? -Как приобрести подписку? -Что даёт подписка? -Условия по тарифам -Как сменить тариф? -Подключил месячный тариф, на следующий день сменил. Вернут ли разницу? -Условия продления/автопродления -Сколько баллов я получу при оплате с Ozon Card? -Можно ли получить Premium баллы -при оплате с Ozon Card? -Как получить Premium баллы при оплате с Ozon Card? -Сколько баллов я получу при оплате с Ozon Счет? -Можно ли получить Premium баллы при оплате с Ozon Счет? -Как именно получить Premium баллы при оплате с Ozon Счет? -Проблемы с баллами при оплате Ozon Card/Ozon Счет
		Отключение Premium подписки	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Общие условия отключения подписки -Как отключить подписку/автопродление? -Вернут ли мне деньги, если я -отключу подписку? -Будет ли работать подписка при отключении автопродления? -Отключение подписки
		Доставка с Premium подпиской/ Доставка Premium	Выбор номера заказа отключен	Выбор номера упаковки отключен	Выбор позиции в упаковке отключен	Комментарий опционален	Выбор ID акции отключен	-Почему платная доставка с Premium подпиской? -С какой суммой можно оформить курьерскую доставку?

Резолюции

- В данном разделе описаны общие резолюции, применимые ко всем задачам: https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=9547
- Более детально с учетом всех особенностей резолюции расписаны в активностях.
- Выбрать категорию обращения для резолюций "Решено" и "Не решено".
- Указать № заказа и отправления.
- При необходимости - оставить комментарий к задаче.
- Запрещено отвечать на задачи, которые подходят под критерии для закрытия как НТО / Дубликат (за исключением случаев, когда чат-бот проинформировал клиента, что вернется сотрудник с ответом).
- **⚠ Запрещено закрывать тикет НТО, если:**
 1. У клиента есть вопросы или он высказывает своё недовольство (в любой форме). Решите вопросы. Оработайте возражения. Помните про Золотое правило.
 2. В обращении клиента содержится пожелание/отзыв/благодарность о работе сайта/компании/селлера/сотрудника/ПВЗ и т.д. (например, "Пусть продавец заранее проверяет наличие товаров", "Сотрудник выдающий заказы в ПВЗ на Энгельса, очень внимательный и аккуратный сотрудник"). Предоставьте ответ клиенту. Закройте задание, выбрав верную категорию обращения.



Резолюция «Решено»

- Предоставлена полная консультация по вопросу клиента, уточнения не требуются. В случае если на клиенте есть активное задание, но сотрудник решил вопрос сразу, не дожидаясь ответа исполнителя по заданию.
- Предоставлена полная консультация. Предложена помощь/предложен вариант решения клиент не отвечает в течение 1,5 минут.
- В том числе, если клиент просит нереального и фактически его требование не будет выполнено.
- Также выбираем "Решено" в ситуации, где уточнения возможны, но не обязательны.
- Пример: "У вас остались вопросы?", "Могу ещё чем-то помочь?" или когда мы предоставили всю информацию без уточняющих вопросов.
- Если создаётся задание с целью передачи информации (на склад, в службу доставки, отдел описания и т.д.), в рамках которого ответ клиенту не требуется (НТО). Кроме заданий созданных по юр. лицам по темам: "Запрос сопроводительных документов", "Внесение изменений в документы", "Эдо" и "Акт сверки".
- Поступило тестовое обращение от коллег, подробнее [тут](#).
- На момент обработки задачи, проблема, о которой сообщал клиент уже решена (видим это по программам), но клиент не написал нам об этом.
- Предоставлена полная консультация, но клиент дополнительно просит нереального и фактически его требование не будет выполнено.

Резолюция «Не решено»

- Если создаётся задание/заявка в IT/письмо в почте/открыт арбитраж/премодерация возврата/и т.д., по которому будет происходить последующая коммуникация с клиентом (в том числе, задание на возврат ДС).
- Если по проблеме клиента ранее создано задание/заявка в IT/письмо в почте/запрос через WebCRM/задание приостановлено/ открыт арбитраж/премодерация возврата, ответ еще не получен. Вопрос клиента без ответа решить невозможно.
- Если по проблеме юр. лица создается или уже есть активное задание по документам. Темы: "Запрос сопроводительных документов", "Внесение изменений в документы", "Эдо" и "Акт сверки", даже по заданиям с типом ответа НТО.
- Если есть информация и заявка в IT о массовом сбое в работе систем, то в этом случае резолюция также используется "Не решено".
- Если клиенту задан уточняющий вопрос, без которого невозможна дальнейшая консультация (не ответил в течение 1,5 минут в чате, клиент не ответил на звонок).
- Если у клиента запрашиваем необходимые данные (фото/акт о расхождении по количеству и качеству, адрес пункта выдачи/запрашиваем заявление на вывод денег) для вывода денег.
- Если клиент обращается более 2 раз, не сообщает никаких деталей, задаёт одинаковые вопросы или пишет одно и то же (не ответил в течение 1,5 минут в чате, клиент не ответил на звонок).
- Если для решения вопроса ориентируем клиента на обращение в банк Ozon.

Резолюция «НТО» (не требует ответа)

- Используем, когда не требуется связываться с клиентом или от клиента пришло только сообщение типа "Спасибо!", "Ок" и т.д.
- Когда вы создаёте служебную задачу для поиска клиента и действий по задаче не выполняете.
- Используйте, когда нужно закрыть письмо с резолюцией "Дубль", но нет возможности привязать клиента.
- Не используем, если в обращении клиента содержится пожелание/отзыв/благодарность о работе сайта/компании/селлера/сотрудника/ПВЗ и т.д. (например, "Сотрудник ПВЗ помог найти штрихкод для получения заказа, выдайте ему/ей премию").
-  Если тикет необходимо закрыть с резолюцией "НТО", допустимо не обращаться к клиенту по имени.

Резолюция «Дубликат»

Не используем в:

- чате;
 - отзывах Яндекс.Маркета
 - отзывах AppStore и Google Play;
 - неопубликованных отзывах с витрины;
 - анкетах NPS;
 - личных сообщениях VK;
 - опубликованных отзывах с витрины)
 - Наличие дублирующей коммуникации по этой же проблеме клиента в том же канале.
-
- **Важно: Если клиент обращался с одинаковым вопросом по разным каналам (чат/письмо/отзыв и т.д.), отвечайте на все обращения.**

Как закрыть задачу?

Закрытие задачи

Резолюция

1 Решена Не решена НТО Спам Дубликат

Темы обращения

2 Жалобы и отзывы • Товар БУ / бракован / отсутствует и ...
Упаковки целы - брак/БУ (DR) 

3  Добавить тему

Комментарий (необязательно)

4 Введите текст

Фотографии и файлы (необязательно)

5  Перетащите файлы в эту область или загрузите

 Screensho.png
155 Kb  

6 **Закреть задачу**

7 **Закреть задачу**

Резолюция

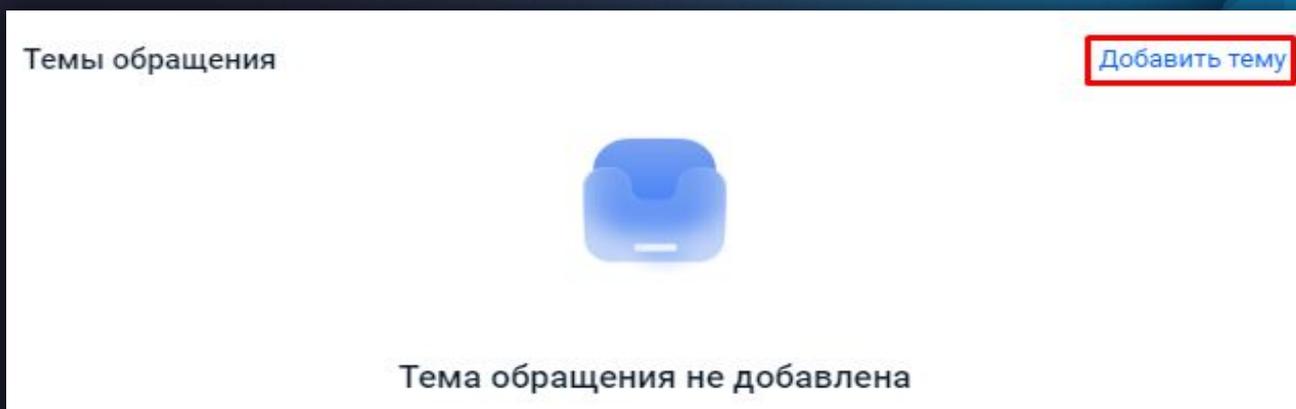
- Решено - вопрос с клиентом решен, новая коммуникация не требуется,
- Не решено - вопрос не решен, требуется новая коммуникация с клиентом,
- НТО - вопрос не требует ответа,
- Спам - используем только при поступлении спама.
- Дубликат - дубликат другого обращения,
- **Не решено - Эскалировать** - это перевод обращения на другого сотрудника.

Темы обращения

- Это актуальный список тем обращений, которые были выбраны к задаче.

Если тема ещё не выбрана, то будет написано "Тема обращения не добавлена".

Для добавления темы, нажмите на кнопку "Добавить тему".



Добавить тему

- Нажав на кнопку "Добавить тему", вас перебросит в раздел "Добавление темы обращения".

1  Добавление темы обращения

2

3

Добавленные темы

4 5 

6

The screenshot shows a web interface for adding a topic. It features a title bar with a refresh icon and the text 'Добавление темы обращения'. Below is a text input field containing 'Тема обращения'. A blue button labeled 'Добавить тему' is positioned below the input. Underneath, a section titled 'Добавленные темы' contains a list item with the text 'Новое направление111 • Новая категория11' and 'Новая тема11'. A close icon is visible to the right of the list item. At the bottom, there is a button labeled 'Перейти к закрытию задачи'.

Добавление темы обращения

Тема обращения



Добавить тему

Закрывать задачу

- Перед закрытием задачи убедитесь, что всё выбрали правильно, а затем нажмите кнопку "Закрывать задачу".
-  Если после обработки задачи вам нужно сменить активность или уйти на отдых, поменяйте её до закрытия задачи.

Спасибо за внимание!