

Эскалация - это перевод обращения на более опытного сотрудника, который обучен всем темам, необходимым для консультации клиентов.

- На эскалацию даётся не более 3-х минут!

- Писать клиенту о том, что вы переводите обращение не нужно. Чат переводится на другого специалиста без ответа первого оператора.

- Обязательно оставляем подробный комментарий по теме!

- Обрати внимание! Наличие той или иной плашки на клиенте, это не показатель того, что тикет нужно эскалировать. Внимательно ознакомьтесь с обращением клиента, определи тему обращения в соответствии с таблицей категорий обращений. И только потом, принимай решение об эскалации!



Чат. Финансовые сервисы 2Л

При поступлении обращений в чате по темам **Рассрочка от Ozon (Лимит), Баланс Средств, Ozon Страхование** - эскалируйте тикет на **Финансовые сервисы 2Л**.

Нельзя эскалировать вопрос по Рассрочке на линию поддержки Ozon Банк и наоборот.

Чат. Ozon Карта

При поступлении обращений в чате по **любым вопросам Ozon Карты (Ozon Банк)** - эскалируйте обращение.

Не путать Ozon Карту и «Баланс средств»!

Чат. Ozon Объявления

При поступлении любых обращений в чате по **теме Ozon Объявления** - эскалируйте тикет на обученных сотрудников.

Ozon Premium 2Л

При поступлении обращений в чате, если вопрос клиента относится к темам из категории **Премиум подписка** по [Таблице категорий обращений](#) - эскалируйте тикет на **Чат. Премиум подписка 2Л**

Чат. Акции, сертификаты 2Л

При поступлении обращений в чате по **темам акции, сертификаты и реферальная программа** - эскалируйте тикет на **Чат. Акции, сертификаты 2Л**



1. Проверьте, по этим темам поступило обращение клиента?

- Действия с регистрацией (кроме изменения регистрационных данных, удаление и восстановление аккаунта);
- Оформление заказа;
- Доставка/Изменение заказа (кроме Статусов заказа);
- Вопросы по товарам;
- Уведомления и рассылки.

Да - проконсультируйте согласно общим инструкциям.

Нет - перейдите к п. 2.

2. Клиент обращается в чате?

Нет - проконсультируйте клиента самостоятельно - перейдите в соответствующий раздел ниже, в зависимости от вопроса клиента;

Да - перейдите к п. 3.

3. Проверьте в WebCRM, есть ли у вас навык "B2B":

Навык есть - проконсультируйте клиента самостоятельно - перейдите в соответствующий раздел ниже, в зависимости от вопроса клиента;

Навыка нет - эскалируйте обращение (Эскалация обращений - Эскалация "Чат. B2B")! При эскалации клиенту ничего НЕ отвечаем!



Монетизация. Ozon Моменты.

Эскалация возможна только если **2 условия выполняются одновременно**:

1. на клиенте есть плашка Монетизация;
2. клиент обращается по теме Монетизация



Express/DS mini

При поступлении обращений в чате по теме **Express/DS mini** (независимо от наличия заказа) - эскалируйте обращение на линию Express/DS mini. Обратите внимание на упаковку заказа перед эскалацией, так как заказ может состоять из нескольких упаковок с обычной доставкой и доставкой Express/DS mini.

Эскалируем любой вопрос, что касается Express/DS mini!



Flex

При поступлении любых обращений в чате по теме **Flex** - эскалируйте тикет на выделенную группу Flex.

Flex Доставка - это курьерская экспресс-доставка для rFBS-товаров в течение 2-х часов с момента оформления заказа.



Начисления АКЦ

Эскалация возможна только если 2 условия выполняются одновременно:

Вы сотрудник АКЦ и у вас нет доступа к начислениям в WebCRM.

По инструкции необходимо выполнить начисление.

Чат. Ozon Карта

Консультируйте самостоятельно	Эскалируйте обращение
<p>Пример, когда обращение <u>НЕ эскалируем</u>:</p> <p>1) Клиент обращается с вопросом: "Отмените заказ". Заказ был оплачен при помощи Ozon Карта (Ozon Банк). Специалист отменяет заказ, после чего предоставляет консультацию по типу:</p> <p>"Добрый день, Имя, в течение 2-3 дней XXX рублей появятся в вашем личном кабинете, во вкладке "Баланс средств". Деньги будут зачислены на Ozon Карту в течение 2-3 минут после появления операции по возврату во вкладке "Баланс средств".</p>	<p>Эскалируем обращение если вопрос клиента непосредственно касается <u>только Ozon Банк (Ozon Карта)!</u> Не путать с «Балансом средств»!</p> <p>Пример, когда обращение <u>эскалируем</u>:</p> <p>1) Клиент обращается с вопросом: «Пополнил Ozon Карту, но передумал ей пользоваться. Как вывести с нее деньги?».</p> <p><u>В примере вопрос касается непосредственно Ozon Карта (Ozon Банк), поэтому такое обращение эскалируйте.</u></p>

Если клиент обращается в любой коммуникации (**кроме чатов**), Уточните (если из обращения непонятно), у клиента уже открыта Ozon Карта?

Да - сообщите клиенту, куда можно обратиться, и после закройте обращение с резолюцией "Не решено«

ИМЯ, по вопросам Ozon Карты рекомендую написать в чат на странице банка: <http://finance.ozon.ru/chat/>.

Мои коллеги обязательно вам помогут. Если будут вопросы по другим продуктам и услугам Ozon, напишите нам.

Если у клиента нет открытой Ozon Карты или нет доступа в ЛК Ozon Карты - можно предоставить номер телефона: +7(495)215-24-08 (звонок по России) или адрес help@finance.ozon.ru.

Если у клиента нет открытой Ozon Карты или нет доступа в ЛК Ozon Карты, вы предоставили ему номер телефона, а он спрашивает, платный ли номер, сообщите:

© ИМЯ, стоимость зависит от тарифа вашего оператора на звонки на московские стационарные номера.

Примеры, когда нужно и не нужно эскалировать обращения по Ozon Карте

Действие	Обращение клиента	Ответ	Пояснение
Эскалируйте	Клиент спрашивает стоимость и тарифы по Ozon Карте	При эскалации отвечать клиенту ничего НЕ нужно.	В примере вопрос касается непосредственно Ozon Карта поэтому такое обращение эскалируйте.
Не эскалируйте	<p>Клиент обращается с вопросом: «Отменил заказ, но прошло 2 дня деньги не вернулись».</p> <p>Заказ был оплачен при помощи Ozon Карта.</p>	<p>При оплате на сайте Ozon.ru - холдирования нет. Срок возврата денег обратно на карту: 2-3 минуты после появления проводки по возврату денег в WebCRM в разделе "Баланс".</p> <p>При оплате вне Ozon - холдирование идёт по аналогии с банковской картой.</p>	<p>Если в WebCRM в разделе "Баланс" есть проводка по возврату денег - рекомендуем клиенту проверить, вернулись ли деньги на Ozon Карту: <i>ИМЯ</i>, в личном кабинете Ozon Карты в разделе "Финансы" - "История" проверьте, возврат уже должен был поступить.</p> <p>Если клиент сообщает, что в ЛК Ozon Карты денег нет - сообщите клиенту, куда можно обратиться, и после закройте обращение с резолюцией "Не решено". <i>ИМЯ</i>, по вопросам Ozon Карты рекомендую написать в чат на странице банка: http://finance.ozon.ru/chat/. Мои коллеги обязательно вам помогут. Если будут вопросы по другим продуктам и услугам Ozon, напишите нам.</p> <p>Если клиент сообщает, что у него нет доступа в ЛК Ozon Карты - можно предоставить номер телефона: +7(495)215-24-08 (звонок по России) или адрес help@finance.ozon.ru. Если клиент сообщает, что у него нет доступа в ЛК Ozon Карты, вы предоставили ему номер телефона, а он спрашивает, платный ли номер, сообщите: <i>ИМЯ</i>, стоимость зависит от тарифа</p>

Чат. Финансовые сервисы

Критерии эскалации

При поступлении обращений в чате по темам:

- Рассрочка от Ozon (Лимит)
- Баланс Средств
- Ozon Страхование

- эскалируйте тикет на Финансовые сервисы

2Л.

Баланс Средств

Клиент обращается в чате.

Вопрос клиента относится к категории **Баланс средств (физ. лицо)** - эскалируйте

обращение (Эскалация обращений - Эскалация "Чат. Финансовые сервисы 2Л")

Вопрос по Балансу средств юридического лица –

Навык Чат. В2В есть - консультируйте клиента

Навык Чат. В2В нет - эскалируйте обращение (Эскалация обращений – Эскалация "Чат. В2В")

Клиент обращается в письме/звонке.

Консультируйте клиента самостоятельно

Примеры. Когда эскалировать нужно

- 1) Клиент обращается с вопросом: "Как вывести деньги с Баланса Средств?".
- 2) Клиент обращается с вопросом: "Где мой заказ?", после консультации по заказу клиент сразу же задаёт вопрос: "А расскажите мне, что значит последняя операция у меня на Балансе Средств?".
- 3) Клиент обращается с несколькими вопросами в одном сообщении: "Подскажите, где мой заказ? И уточните, на Балансе Средств я могу увидеть операцию по возврату денег за прошлый заказ" (в таком случае мы отвечаем на первый вопрос клиента и уже после этого эскалируем обращение).

Пояснение:

В первом примере вопрос клиента сразу касается Баланса Средств, а во втором примере один из вопросов касается Баланса Средств - и хотя специалист проконсультировал клиента по вопросу: "Где мой заказ", следующий вопрос касается проводки на Балансе Средств (не связан с первым вопросом) - такие обращения эскалируйте.

Примеры. Когда эскалировать НЕ нужно

Клиент обращается с вопросом: "Отмените заказ". Специалист отменяет заказ, после чего предоставляет консультацию по типу: "Добрый день, Имя! Заказ успешно отменён. В течение 2-3 дней возврат появится в вашем личном кабинете, во вкладке "Баланс средств". Срок зачисления денег на карту будет зависеть от вашего банка. Но практика показывает, что это не более 1-3 дней."

Пояснение:

В примере выше специалист упоминает Баланс Средств, но неразрывно от основной темы обращения, поэтому не эскалируйте такие обращения.

Ozon Рассрочка, Рассрочка от МКК Ozon Credit

Клиент обращается в чате.

Вопрос клиента относится к категории **Рассрочка от Ozon –** эскалируйте обращение (Эскалация обращений - Эскалация "Чат. Финансовые сервисы 2Л")

Клиент обращается в письме/звонке.

Консультируйте клиента самостоятельно

Express/DS mini

DS Mini

- DS Mini - это сервис экспресс доставки по Москве за 15 минут. На сайте и в WebCRM эти заказы практически не отличаются от привычных Express/Fresh. Отличить можно только по интервалу доставки - после оформления заказ собирают и привозят в течение 15 минут или складу комплектации (в начале будет указано FRESH_MINI_). Также есть возможность переключить доставку с DS Mini на Ozon Express доставку или на стандартную доставку, если товар имеется на соответствующих складах, доступных для адреса клиента.

Express

- Сервис быстрой доставки продуктов питания, бакалеи, бытовой техники, электроники и товаров других категорий.
- Полный список категорий доступен на сайте Ozon в разделе [Ozon Express](#). Поиск товаров также доступен через общий поиск.

Эскалация

- При поступлении обращений в чате по заказам Express/DS mini - эскалируйте обращение на линию Express/DS mini.

Эскалируем обращение по **любому вопросу, что касается экспресс!** В том числе:

- по условиям доставки;
- по возврату денег;
- по возврату товара;
- аннуляция заказа/перенос.

Клиенту не отвечайте!

Перейдите к закрытию задачи.

- 1. Нажмите "**Завершить задачу**":

2. Выберите резолюцию "Не решена - Эскалировать":

3. Необходимость указания категории обращения зависит от наличия консультации с вашей стороны.

4. Оставьте комментарий к задаче (при необходимости)::

Выберите причину **Чат -> Express / DS mini** - в зависимости от типа заказа.

5. Ниже в поле "Комментарий для сотрудника" можно будет оставить комментарий для сотрудника, которому будет передан этот тикет.

- 6. Нажмите "**Закрыть задачу**"