

Дерево тематик

Пассажиры

Категории

Поездки

Платежи

Общие вопросы

Технические ошибки

Чрезвычайные ситуации

**Общая
категория**

Тема поездки

- Пересмотр стоимости поездки

Группа тематик

- Жалоба на водителя и автомобиль

- Качество
 - Профессионализм
 - Языковой барьер

- Курил

- Безопасность
 - Опасная манера вождения
 - Нарушение ПДД

- Резкое торможение/начало движения/манёвры

- Водитель сонный

**Тематика 1
уровня**

**Тематика 2
уровня**

Поездки

- Эта категория включает в себя вопросы, связанные непосредственно с **процессом совершения поездок** — с их оплатой, с качеством работы водителя и безопасностью пассажиров.

- Поездки
- Пересмотр стоимости
- Жалобы на водителя и автомобиль

Пересмотр стоимости

- *Технический сбой* (любое непривычное поведение приложения во время поездки – например, фикс сбился по неопознанной причине, расчет фиксы был некорректным, была ошибка GPS)
- *Фиксированная стоимость* (расчет, сброс, отсутствие)
- *Переплата наличными* (водитель не учел промокод, не дал сдачу или взял больше тарифа)
- *Плата за ожидание* (корректно/некорректно начисленное ожидание до поездки или в пути)

Пересмотр стоимости

- *Дорожные сборы* (плата за парковки и платные участки дороги)
- *Отмена* (как водителем, так и пассажиром)
- *Неоптимальный маршрут* (по вине водителя или по вине системы)
- *Чаевые* (оставил много, оставил мало, хочет докинуть или наоборот, вернуть)
- *Пиковый коэффициент* (Сурдж)

Пересмотр стоимости

- *Несвоевременное начало/завершение поездки* (как по вине водителя – проставил статус в пути поздно или завершил поездку позже, так и по вине пассажира – вышел на полпути)
- *Водитель совершил поездку без клиента* (либо один, либо с другим пассажиром)
- *Услуги и специальные тарифы* (детский тариф, перевозка животных и т.д)
- *Отчетность* (парк не выдал квитанцию)

Пересмотр стоимости

- *Ранее скорректированная стоимость* (корректировка поездки поддержкой водителей)
- *Промокоды и скидки* (промокод не применился)
- *Двойная оплата*
- *Опоздание на важное событие/рейс* (по вине пассажира либо по вине водителя)

- Жалобы на водителя и автомобиль
- Качество
- Безопасность

Качество

- *Авто не соответствовало выбранному классу*
- *Внутреннее и внешнее состояние авто (грязное/испорченное авто снаружи/внутри)*
- *Профессионализм (грубый водитель, курил, болел, заезжал на заправку, поездка вне системы)*
- *Без заказа (машина плохо припаркована, переплата от борта, отзыв о поездке от борта)*

Безопасность

- *Плохое техническое состояние авто (высокая и низкая степени опасности)*
- *Другой автомобиль (марка/номер)*
- *Ругался с другими участниками движения*
- *Другой водитель*

Безопасность

- *Посторонний человек в машине*
- *Водитель сонный (не заснул!)*
- *Опасная манера вождения (использование телефона, резкие торможения, нарушения ПДД)*
- *Без заказа (нарушения ПДД и конфликты на дороге)*

Платежи

- К категории «Платежи» относится тематика «Вопросы платежей». Она включает в себя информацию о **процессе оплаты поездок** — банковские карты, сами транзакции, задолженности по карте, отчёты и квитанции, а также инфо-вопросы и проблемы с использованием промокодов и Uber кредитов.

Вопросы платежей

- *Способ оплаты* (как сменить, почему изменился на наличные)
- *Транзакции* (предварительная авторизация и статус возврата средств)
- *Запросы Uber* (авторизации, неизвестные списания со стороны Uber)
- *Убер кредиты/промо* (замена кредитов на промо, кредиты в иностранной валюте)

Вопросы платежей

- *Отчётность* (запросы чеков, отчетов, квитанций)
- *Задолженность* (не согласен с задолженностью или она погашена)
- *Неизвестные списания* (скомпроментированная карта или правомерное списание)
- *Промокоды* (как получить, как активировать, почему не активируется)

Общие вопросы

- В этой категории расположена тематика **информационных вопросов и блокировок пользователей**. Обращения из тематики «Информация» не подразумевают под собой дополнительных действий со стороны саппорта, кроме ответа на вопрос клиента.

Общие
вопросы

```
graph TD; A[Общие вопросы] --> B[Информация]; A --> C[Блокировка пользователя];
```

Информация

Блокировка
пользователя

Информация

- *Юридические данные сервиса*
- *Как скачать приложение*
- *Обращение прессы/журналистов*
- *Безопасность (сохранность данных, страхование)*
- *Предложения и обратная связь (тарифы, услуги, качество)*
- *Сотрудничество (маркетинг, как стать корпоративным клиентом)*

Информация

- *Политика и условия сервиса* (программы лояльности, несовершеннолетние пассажиры, заказ поездки с определенными водителями, пассажиры/водители с ограниченными возможностями)
- *Опции для заказа* (тарифы, услуги перевозки, детские кресла и т.д.)
- *Спам*
- *Функции приложения* (переназначение заказа, предварительный заказ, история поездок и т.д.)

Информация

- *Недоступные функции приложения Uber* (заказ без смартфона, любимые адреса, промежуточные точки и т.д.)
- *Использование приложения* (вход в приложение, как отменить поездку, как рассчитать стоимость, зона покрытия и т.д.)
- *Запросы по аккаунтам Uber* (АТО, изменение персональных данных, удаление аккаунта, 2FA)

Блокировка пользователя

- *Без оснований*
- *Обоснованная* (создание фейковых заказов, чрезмерное количество отмен, мошенничество)

Технические ошибки

- Тематика, которая входит в эту категорию, содержит подтематика, связанные с **багами** сервиса (в том числе смежного сервиса «Яндекс.Плюс») и с багами приложений Яндекс.Такси и Uber.

Технические проблемы

- *Промокоды*
- *Банковская карта* (не добавляется, не удаляется, не отображается)
- *Яндекс.Плюс* (не работает, отсутствует скидка)
- *Сбой в работе сервиса* (массовые сбои)
- *Локализация* (неправильный перевод)
- *Баги интерфейса* (некорректная верстка)

Технические ошибки

- *Маршруты/адреса/карты* (нет проезда, нет дома, адрес неправильно отображается у нас в системе)
- *Уведомления* (не пришло смс или push-уведомление)
- *Приходят чужие СМС* (о назначении машины/код авторизации)
- *Вход в приложение* (не приходит смс с кодом, код не подходит, циклическая авторизация)

Технические проблемы

- *Проблемы с обновлением приложения (Android, iOS)*
- *Геолокация (Android, iOS)*
- *Невозможно заказать поездку (нет свободных машин, машина не найдена, подключение не установлено)*
- *WindowsPhone*
- *Оплата (задолженность/смена способа оплаты)*

Чрезвычайные ситуации

- Эта категория включает в себя обращения из тематик «Чрезвычайные ситуации» (они же **Ургент и IRT**) и «Забытые вещи». Ситуации из этих тематик требуют максимально тщательного и оперативного решения.

- Чрезвычайные ситуации
- Чрезвычайные ситуации
- Забытые вещи

Чрезвычайные ситуации

- *Дискриминация* (дискриминационные комментарии или отказ в поездке человеку с ограниченными возможностями)
- *Опасное вождение* (водитель уснул или есть подозрение на алкогольное/наркотическое опьянение)
- *Домогательства* (откровенные комментарии/поведение, эксгибиционизм, прикосновения без согласия)
- *Серьезный конфликт* (угрозы, попытки применения оружия, звонки/сообщения после поездки, преследование, похищение, физическое насилие и т.д.)

Чрезвычайные ситуации

- *Здоровье (водителю/пассажиру стало плохо)*
- *Смертельный случай*
- *Задержание водителя сотрудниками полиции*
- *Пропавший человек*
- *ДТП (страховое/не страховое)*
- *Юридические вопросы (запрос от полиции, претензия в таксопарк)*
- *Нужна срочная помощь (удалось или не удалось дозвониться)*

Забутые вещи

- *Ценные вещи* (телефон, ключи, ноутбук, паспорт и т.д.)
- *Не ценные вещи* (шапка, кепка, шарф, сыр-косичка в пакете и т.д.)
- Без заказа

Принцип приоритизации тематик

Если в обращении **две проблемы**, относящиеся к одной группе тематик, то необходимо остановиться на **более общей** тематике (не углублять ее).

Принцип приоритизации тематик

Если в обращении **несколько** вопросов разной тематики, то тематика проставляется по **последнему вопросу**.

Принцип приоритизации тематик

Если в обращении пассажира есть **IRT (Ургент)** или жалоба на водителя и автомобиль из подтематки **«Безопасность»** — это будет всегда приоритетом и тематика будет выставляться именно для IRT (Ургента)/Безопасности.

Принцип приоритизации тематик

Если в одном тикете-реопене клиент спрашивает уже другой вопрос, то тематику необходимо **изменить на новую**, которая соответствует новому запросу клиента.