

**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 ознакомься с обращением клиента, определи тему обращения в соответствии с таблицей категорий обращений. И только потом, принимай решение об эскалации!**



**OZON** Банк



**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** - консультируйте согласно общим инструкциям.

**Нет** - перейдите к п. 2.

**2. Клиент обращается в чате?**

**Нет** - консультируйте 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** - консультируйте 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:**

1. Вы сотрудник АКЦ и у вас нет доступа к начислениям в WebCRM.
2. По инструкции необходимо выполнить начисление.

# Чат. Ozon Карта

Консультируйте самостоятельно	Эскалируйте обращение
<p><b>Пример, когда обращение <u>НЕ эскалируем</u>:</b></p> <p>1) Клиент обращается с вопросом: "Отмените заказ". Заказ был оплачен при помощи Ozon Счёт (Ozon Банк). Специалист отменяет заказ, после чего предоставляет консультацию по типу:</p> <p>"Добрый день, Имя! Заказ успешно отменён. В течение 2-3 дней возврат появится в вашем личном кабинете, во вкладке "Баланс средств". Деньги будут зачислены на Ozon Счёт сразу же после появления операции по возврату денег во вкладке "Баланс средств".</p>	<p>Эскалируем обращение если вопрос клиента непосредственно касается <b><u>только Ozon Банк (Ozon Карта)</u></b>! <b>Не путать с «Балансом средств»!</b></p> <p><b>Пример, когда обращение <u>эскалируем</u>:</b></p> <p>1) Клиент обращается с вопросом: "Оплачивал заказ при помощи Ozon Счёт (Ozon Банк), заказ отменил, но деньги не вернулись".</p> <p><b><u>В примере вопрос касается непосредственно Ozon Счёт (Ozon Банк), поэтому такое обращение эскалируйте.</u></b></p>

Если клиент обращается в любой коммуникации (**кроме чатов**), то уточните у клиента, является ли он уже пользователем Ozon Банк (Ozon Счёт):

**Да** - клиент может написать напрямую в чат банка в своём личном кабинете: <https://bank.ozon.ru/chat>, написать в чат Ozon, обратиться по номеру телефона: 8-499-455-01-42 или обратиться по адресу: [support@bank.ozon.ru](mailto:support@bank.ozon.ru).

**Нет** - клиент может написать в чат Ozon, обратиться по номеру телефона: 8-499-455-01-42 или обратиться по адресу: [support@bank.ozon.ru](mailto:support@bank.ozon.ru).

Обращение в любой коммуникации (**кроме чатов**) закройте с резолюцией "Решено", категория обращения: **Финансовые сервисы - Ozon Банк - Общие условия!**

# Чат. Финансовые сервисы

Консультируйте самостоятельно	Эскалируйте обращение
<ul style="list-style-type: none"><li>• по задержке в возврате денег,</li><li>• по срокам возврата денег</li><li>• по причине отмены заказа</li><li>• по оплате аннулированного заказа</li><li>• банковский перевод (создаём задание на банковский перевод, если потребуется по регламенту)</li><li>• юр.лица.</li></ul>	<p>Примеры, когда обращение эскалируем:</p> <p>1) Клиент обращается с вопросом: "Как вывести деньги с Баланса Средств?".</p> <p>2) Клиент обращается с вопросом: "Где мой заказ?", после консультации по заказу клиент сразу же задаёт вопрос: "А расскажите мне, почему у меня не списался платёж по Рассрочке от Ozon".</p> <p>В первом примере вопрос клиента сразу касается <b>Баланса Средств</b>, а во втором примере один из вопросов касается <b>Рассрочки от Ozon</b> - и хотя специалист проконсультировал клиента по вопросу: "Где мой заказ", следующий вопрос касается <b>списания платежей по Рассрочке от Ozon</b> (не связан с первым вопросом) и такое обращение <b>эскалируйте</b>.</p> <p>3) Если клиент обращается с вопросом по условиям страхования (например, как это работает, расскажите подробнее об условиях и т.д.).</p> <p>4) Если клиент обращается с вопросом по начислению (например, я оформил ОСАГО - как получить баллы/подписку и т.д.):</p> <p>5) При возникновении ошибок или вопросов до получения полиса.</p> <p><b><u>Если есть сомнения, относится ли вопрос клиента к одной из тем выше - проверьте по Таблице категорий обращений.</u></b></p> <p><b><u>Обращения клиентов необходимо эскалировать (Эскалация обращений - Эскалация "Чат. Финансовые сервисы 2Л")! При эскалации клиенту ничего НЕ отвечаем!</u></b></p> <p><b><u>Эскалация касается только чатов, при обращении клиентов в звонке, письме и т.д. - клиентов консультируем самостоятельно!</u></b></p>

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

Действие	Обращение клиента	Ответ	Пояснение
Эскалируйте	Оплачивал заказ при помощи Ozon Счёт, заказ отменил, но деньги не вернулись.	<b>При эскалации отвечать клиенту ничего НЕ нужно.</b>	В примере вопрос касается непосредственно Ozon Счёт, поэтому такое обращение эскалируйте.
Не эскалируйте	Клиент обращается с вопросом:  "Отмените заказ".  Заказ был оплачен при помощи Ozon Счёт.	Специалист отменяет заказ, после чего консультирует клиента по срокам возврата денег, <b>упомявая Ozon Счёт.</b>	В примере <b>упоминается Ozon Счёт, но неразрывно от основной темы обращения</b> , поэтому не эскалируйте такие обращения.

# 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.

**1. Клиенту не отвечайте!**  
**Перейдите к закрытию задачи.**

**2. Выберите резолюцию "Не решена"** (при выборе других резолюций эскалация не будет предложена) и укажите категорию обращения.

**3. Поставьте отметку «Эскалация»;**

**4. Выберите причину эскалации:**

Выберите причину "Чат. Express"/"Чат. 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":**