

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>Пример, когда обращение <u>НЕ эскалируем</u>:</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 <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: "Оплачивал заказ при помощи Ozon Счёт (Ozon Банк), заказ отменил, но деньги не вернулись".</p> <p><u>В примере вопрос касается непосредственно Ozon Счёт (Ozon Банк), поэтому такое обращение эскалируйте.</u></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.

Нет - клиент может написать в чат Ozon, обратиться по номеру телефона: 8-499-455-01-42 или обратиться по адресу: 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">• по задержке в возврате денег,• по срокам возврата денег• по причине отмены заказа• по оплате аннулированного заказа• банковский перевод (создаём задание на банковский перевод, если потребуется по регламенту)• юр.лица.	<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 Баланса Средств, а во втором примере один из вопросов касается Рассрочки от Ozon - и хотя специалист проконсультировал клиента по вопросу: "Где мой заказ", следующий вопрос касается списания платежей по Рассрочке от Ozon (не связан с первым вопросом) и такое обращение эскалируйте.</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><u>Если есть сомнения, относится ли вопрос клиента к одной из тем выше - проверьте по Таблице категорий обращений.</u></p> <p><u>Обращения клиентов необходимо эскалировать (Эскалация обращений - Эскалация "Чат. Финансовые сервисы 2Л")! При эскалации клиенту ничего НЕ отвечаем!</u></p> <p><u>Эскалация касается только чатов, при обращении клиентов в звонке, письме и т.д. - клиентов консультируем самостоятельно!</u></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.	При эскалации отвечать клиенту ничего НЕ нужно.	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, упомявая Ozon Счёт.	В примере упоминается Ozon Счёт, но неразрывно от основной темы обращения , 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":