

# Web CRM

Обработка тикетов от партнёров

Чат (1ая ЛП)  
№23814352

Поиск

178

Выберите статус

- На линии**
- Отдых
- Помощь эксперта
- Тренинг

Соцсети

Входящие звонки

Почтовая корреспонденция

Заявки на коммуникацию

Закрытие Jira 911/Постаматы

Обработка Jira

Обработка Proozon

Обработка Marketplace

Обработка сертификатов Marketplace

QC. Веерная проверка

QC. Специальные задачи

Назначить тикет

- Чат - Обычный
- Чат - Вопрос по информации на сайте
- Входящий звонок - Обычный
- Входящий звонок - Help
- Входящий звонок - Курьер
- Входящий звонок - Доставка ВК
- Исходящий звонок - Согласование доставки
- Исходящий звонок - Курьерские проблемы
- Jira - Стандарт
- Jira - Соц. сети
- E-mail - Письмо
- E-mail - NPS
- E-mail - Отзыв о доставке
- E-mail - Внешние интернет-магазины
- Отзыв о доставке
- Анкета NPS
- Отзыв - Отзыв Яндекс.Маркет
- Отзыв - Отзыв App Store

Закрывать задачу

**Информация о продавце**

На OZON	Fandeco
Юр. лицо	000 000 "Территория Света"
E-mail	edgar_mikhailovskii@mail.ru
Активные схемы работы	FBO, FBS
Размер компании	D
Топовый селлер	Да

Смотреть все данные ▾

Показать историю обращений

**Данные по обращению**

Создано	15.12.2020 18:44
---------	------------------

## Начало работы

Перед началом работы в CRM необходимо выбрать статус «На линии».

## Важно!

- ▶ Обратите внимание, что в WCRM нельзя самостоятельно выбирать тикеты и брать их в работу.
- ▶ Все запросы автоматически назначаются сотрудникам после того, как они встают на линию. Также вы не сможете взять на себя в работу больше одного тикета в WCRM, новое обращение будет назначено на вас только после того как вы закроете или эскалируете назначенный на вас тикет.

# Шаг первый: проверка на дубли

В первую очередь необходимо проверить тикет на дубли. Делаем это следующим образом:

- ▶ Скопируйте значение в поле ID селлера
- ▶ Затем вставьте id селлера в поисковой строке и откройте карточку продавца.
- ▶ В результатах поиска вы увидите все обращения от продавца.

Если дубль найден:

- ▶ В статусе «В работе» - значит кто-то другой уже работает с вопросом партнёра. Нужно скопировать номер обращения, вернуться в свой тикет и отправить партнёру сообщение.

Здравствуйте!

Данная заявка была объединена с другим запросом. Пожалуйста, ожидайте ответ в обращении № (номер тикета).

В любом другом статусе:

- ▶ Возвращаемся в свой тикет и продолжаем работу с ним как обычно.

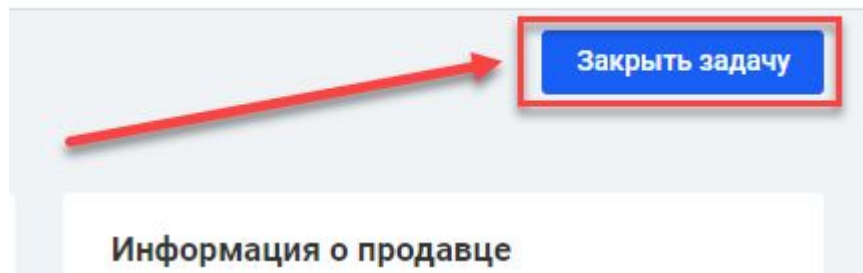
# Отправка сообщения или комментария

- ▶ Для того чтобы написать сообщение, введите текст письма в поле «Сообщение». Если нужно прикрепить файл, пользуемся скрепкой. **Обратите внимание!** Отправка сообщения осуществляется нажатием кнопки Enter. Чтобы перенести текст на новую строку воспользуйтесь сочетанием **Shift+Enter**.
- ▶ Чтобы отправить внутренний комментарий для коллег, переключите ползунок внизу «Комментарий для сотрудника» в положение «вкл». Поле для ввода станет оранжевым, в чате комментарий также будет выделен тем же цветом.

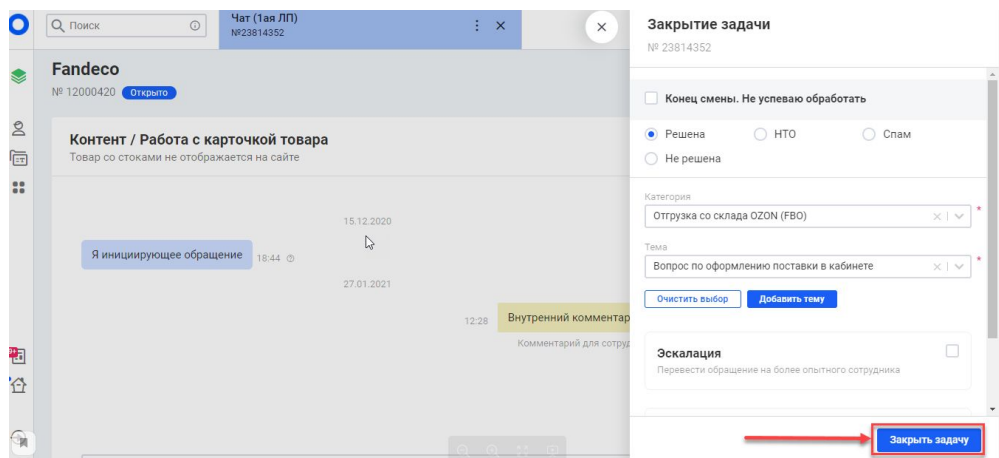


# Закрытие тикета в WCRM - Решено

Если вы полностью ответили на вопрос партнёра и ставите в статус «Решено», нажмите сверху «Заккрыть задачу»



В открывшемся окне выберите резолюцию «Решено» > укажите тип/подтип задачи > нажмите на кнопку «Добавить тему» > далее на кнопку «Заккрыть задачу».



Если вопрос не требует ответа, выбираем резолюцию **НТО** и нажимаем «Заккрыть задачу».

# Заккрытие тикета в WCRM - В ожидание

Если вы отправили партнеру уточняющий вопрос, на который вам нужен ответ для решения тикета (самостоятельно, не эскалируя его):

- ▶ Нажмите «Заккрыть задачу»
- ▶ Выберите резолюцию «Не решена» и укажите тип/подтип.
- ▶ Нажмите «Заккрыть задачу»

**Важно!** Этот сценарий применяется во всех запросах, кроме тикетов в категории: FBS: Возвраты, FBO: Вывоз остатков, Финансы: Изменить реквизиты и Вопрос по договору: Расторжение договора

# Заккрытие тикета в WCRM - Внутренняя эскалация

Эскалировать тикет внутри WCRM можно:

- ▶ если вопрос требует решения второй линии поддержки: T1, T2, T2:Crossborder, X:FBS, rFBS, T2C: T2 Контент.
- ▶ Если у вас отсутствует необходимый навык/скилл, который необходим для решения тикета, назначенного на вас.

Перед эскалацией, отписываемся партнёру, затем оставляем внутренний комментарий с пояснением для коллег.

Далее нажимаем кнопку «Заккрыть задачу» > резолюция «Не решено» > ставим тип/подтип обращения > после этого устанавливаем галочку в поле «Эскалация».

Для того чтобы тикет ушёл на нужную группу необходимо выбрать соответствующий Тип и Подтип эскалируемого вопроса в разделе **Выберите причину эскалации** - заполните поля **Выберите категорию (Тип)** и **Выберите причину (Подтип)**. Затем нажмите кнопку «Заккрыть задачу»



# Заккрытие тикета в WCRM - Эскалация через создание задачи в Jira

Если вопрос партнёра требует решения на стороне 3 линии поддержки

Тип	Подтип
Ozon.Invest	Условия займа
Ozon.Invest	Заполнение заявки
Ozon.Invest	Доступ в Личный кабинет
Ozon.Invest	Выплата займа
Ozon.Invest	Общие вопросы
Отгрузка со склада OZON (FBO)	Проверка/Изменение статуса поставки
Отгрузка со склада OZON (FBO)	Прибытие водителя на склад
Отгрузка со склада OZON (FBO)	Жалобы на действия сотрудников склада
Отгрузка со склада OZON (FBO)	Акты о расхождениях / ТОРГ2 (Брак, излишки, недостача)
Отгрузка со склада OZON (FBO)	Компенсация пустого прогона, простоя, потерянных товаров
Реклама	Услуга «Первая помощь»
Контроль качества	Запрос документов
Контроль качества	Скрытие товаров
Контроль качества	Документы на бренд
Контроль качества	Нарушение правил площадки другим продавцом
Контент / Работа с карточкой товара	Доступ к скрытой категории товаров
Блокировка продаж и поставок	По нарушению интеллектуальных прав
Блокировка продаж и поставок	По сертификатам качества

Помимо стандартной эскалации, необходимо создавать задачу Jira для следующих ситуаций, которые встречаются в текущих инструкциях и FAQ.

- ▶ Поставить тикет на удержание для создания задачи Jira (не в рамках WCRM, а по ссылке в инструкции)
- ▶ Если необходимо задать партнеру уточняющий вопрос в категории, в которой нельзя закрыть обращение, не получив ответа от продавца (**FBS: Возвраты, FBO: Вывоз остатков, Финансы: Смена реквизитов, Вопрос по договору: Расторжение договора**)
- ▶ Поставить тикет на удержание для того чтобы уточнить информацию в чате Slack или в письме Outlook
- ▶ Призвать конкретного сотрудника в

**Обратите внимание!** В случае эскалации по вопросам «Отгрузка со склада OZON (FBO)», необходимо открыть задачу Jira и установить в поле Components соответствующую складу группу - FF:Склад

# Эскалации тикета WCRM путем создания задачи Jira - Процесс

- ▶ Нажмите «Заккрыть задачу» и выберите резолюцию «Не решена»
- ▶ Затем проставьте соответствующий Тип и Подтип запроса в полях Категория (Тип) и Тема (Подтип). Далее нажмите на кнопку **Добавить тему**.
- ▶ После этого выберите пункт **Создать задачу Jira**, проставив галочку.
- ▶ Перейдите по ссылке, которая будет указана в появившемся окне с дополнительной информацией по созданию задачи Jira.
- ▶ В открывшемся окне будет указан перечень текущих категорий запросов. Вам необходимо выбрать категорию в соответствии с Типом и Подтипом вашего обращения.
- ▶ После того как вы выбрали необходимую категорию, откроется окно, в котором необходимо заполнить поле **Описание** и завершить создание задачи нажатием на кнопку **Create (Создать)**.
- ▶ В открывшемся окне, выделите и скопируйте номер задачи Jira и вставьте его в соответствующее поле задачи WCRM. Затем нажмите «Заккрыть задачу».

# Заккрытие тикета в WCRM - В удержание Ozon

- ▶ Создаём задачу в Jira по инструкции «[Эскалации тикета WCRM путем создания задачи Jira - Процесс](#)».
- ▶ Затем удалите компонент группы смежников в задаче Jira (если есть).
- ▶ Возьмите задачу Jira в работу
- ▶ После этого, выполните необходимые действия, которые указаны в действующих инструкциях и FAQ (запросите информацию, напишите письмо).
- ▶ Добавьте в задачу внутренний комментарий с информацией о том, какие действия были выполнены для решения тикета.
- ▶ Затем верните задачу в общую очередь, нажав на кнопку **Ожидает обработки**
- ▶ После этого вернитесь в WCRM, прикрепите задачу jira, закройте и начните обработку следующего тикета.

# Заккрытие тикета в WCRM - В удержание Seller

- ▶ Создаём задачу в Jira по инструкции «Эскалации тикета WCRM путем создания задачи Jira - Процесс».
- ▶ Затем удалите компонент группы смежников в задаче Jira (если есть).
- ▶ Возьмите задачу Jira в работу
- ▶ Уточните у продавца необходимую информацию, написав сообщение в задаче Jira.  
**ВАЖНО!** Обратите внимание, что задать вопрос партнеру необходимо именно в созданной задаче Jira. Уточнять информацию в WCRM и только после этого создавать задачу Jira запрещено!
- ▶ Затем вернитесь в WCRM и переходите к обработке следующего тикета.

Выполняется при обработке запросов в категории:

- *FBS: Возвраты*
- *FBO: Вывоз остатков*
- *Финансы: Изменить реквизиты*
- *Вопрос по договору: Расторжение договора*