



Ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat

A szabályzat célja

A Crossec Solutions Kft. a tevékenységével kapcsolatos információk, bejelentések és panaszok hatékony kezelése érdekében hozta létre a jelen szabályzatot, melyben bemutatja az ügyfélszolgálathoz és panaszkezeléshez kapcsolódó folyamatokat.

Bejelentési folyamat

Az ügyfelektől és érdeklődőktől több csatornán keresztül is érkezhetsz ügyfélszolgálati megkeresés, panasz vagy kapcsolatfelvétel.

A Crossec Solutions Kft. által támogatott ügyfélszolgálati és panaszkezelési csatornák:

- Űrlapon történő bejelentés (<https://crossec.com/kapcsolat/>)
- Közvetlen e-mail-ben történő bejelentés (support@crossec.com)

Az egyéb csatornákon (PI: Telefon, postai út, közösségi média, stb.) beérkező megkereséseket jelenleg nem támogatjuk, de kezeljük.

Űrlapon történő bejelentés

A bejelentőnek az elérhető űrlapon a következő információkat adhatja meg (A csillaggal jelöltek kötelezők):

- Vezetéknév*
- Keresztnév*
- E-mail*
- Kapcsolatfelvétel célja*
- Érintett termék vagy szolgáltatás*
- Probléma rövid leírása*
- Fájl csatolása
- Részletes leírás

Az így beérkezett adatok a Crossec Solutions Kft. CRM rendszerébe, a hibajegy automatikusan létrejön, és hozzárendelődik az ügyfélkapcsolati munkatárshoz, aki erről értesítést kap emailben és a rendszeren belül is.

Közvetlen e-mail-ben történő bejelentés

A support@crossec.com címre beérkező levelek alapján a bejelentés a Crossec Solutions Kft. CRM rendszerébe kerül, a hibajegy automatikusan létrejön, és hozzárendelődik az ügyfélkapcsolati munkatárshoz, aki erről értesítést kap emailben és a rendszeren belül is.

Egyéb csatornákon beérkező megkeresések

A CRM rendszerben lehetőség van manuális adatrögzítésre is, így ha ügyfélszolgálati vagy panaszkezelési ügy egyéb csatornán érkezik be, úgy az ügyfélkapcsolati munkatárs azt manuálisan rögzíti, és manuálisan hozza létre a hibajegyet.



Bejelentések kategóriái

- Általános kérdés
- Hibabejelentés
- Számlázással kapcsolatos kérdés
- Érdeklődés
- Egyéb

Érintett területek

- Crossec Norma
- GDPR Segédanyagok
- Üzleti tanácsadás
- Egyéb

Minden bejelentést és észrevételt rögzíteni kell, függetlenül attól, hogy szándékos vagy véletlen cselekedet, esetleg elkerülhetetlen esemény okozta.

Bejelentő értesítése

A CRM-be történő rögzítést követően az ügyfélkapcsolati munkatárs 2 munkanapon belül értesíti a bejelentőt a hibajegy felvételéről és annak azonosítójáról.

Az ügyfelek értesítése előre meghatározott, paraméterezett levélsablonok segítségével történik, melyeket az ügyfélkapcsolati munkatárs a CRM rendszerből küld ki.

Amennyiben egyéb csatornán történik az ügyintézés, úgy azt a CRM-ben az adott ügyfélhez és hibajegyhez manuálisan naplózni kell.

Ügyintézés menete

1. A bejelentés bekerül a CRM rendszerbe.
2. Létrejön a bejelentés azonosítóval rendelkező hibajegy.
3. Az ügyfélkapcsolati munkatárs felveszi a kapcsolatot a bejelentővel (2 munkanapon belül).
4. A Crossec Solutions megkezdi a bejelentés kivizsgálását.
5. A Crossec Solutions megkezdi a bejelentés megoldását.
 - a. Amennyiben az ügyfélkapcsolati munkatárs saját hatáskörön belül meg tudja oldani a problémát, megoldja.
 - b. Amennyiben az ügyfélkapcsolati munkatárs saját hatáskörön belül nem tudja megoldani a problémát, felveszi a kapcsolatot az illetékes divízió munkatársaival, akik megkezdik a probléma elhárítását.
6. A Crossec Solutions értesíti a bejelentőt az ügyintézés kimenetéről.