



Ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat

Kiadva: 2020.04.29.

Verzió: v4

Jóváhagyta: Nagy Eszter, Ügyvezető igazgató

A szabályzat célja

A Crossec Solutions Kft. (7632 Pécs, Közraktár u. 5.) a tevékenységével kapcsolatos információk, bejelentések és panaszok hatékony kezelése érdekében hozta létre a jelen szabályzatot, melyben bemutatja az ügyfélszolgálathoz és panaszkezeléshez kapcsolódó folyamatokat.

A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a Crossec valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottjára, tárgyi hatálya a szolgáltatásainkhoz, szolgáltatásainkkal összefüggő tevékenységével kapcsolatban írásban tett észrevételekre, bejelentésekre terjed ki. Az ügyfélszolgálat alá tartozó szolgáltatási területeink:

- Adatvédelmi tanácsadás
- Norma
- Folyamatfejlesztési tanácsadás
- Egyéb

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki azon bejelentésekre, javaslatokra, információkérésekre, melyek a Crossec általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói-szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek fel.

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatot a Crossec telephelyén és honlapján (www.crossec.com) is közzéteszi.



Alapelvek

Kiemelt feladatként kezeljük Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálását és a feltárt hibák orvoslását. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. A Crossec-hez a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszünk, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei

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

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

1. A Normában elérhető kapcsolatfelvételi űrlapon:

Az így beérkezett adatok a Crossec Solutions Kft. Ügyfélszolgálati és hibajegy kezelő rendszerében automatikusan hibajegyet hoznak létre, ahol az ügyfélkapcsolati munkatársak értesítést kapnak emailben és megkezdik a bejelentés feldolgozását.

- Név*
- E-mail cím*
- Tárgy*
- Üzenet*
- Csatolmány

2. Közvetlen e-mail-ben történő bejelentés

A support@crossec.com címre beérkező levelek a Crossec Solutions Kft. Ügyfélszolgálati és hibajegy kezelő rendszerében automatikusan hibajegyet hoznak létre, ahol az ügyfélkapcsolati munkatársak értesítést kapnak emailben és megkezdik a bejelentés feldolgozását.

3. Telefonon (Központi vonalon, ügyféltámogató munkatárs és tanácsadó munkatársak elérhetőségein)



Az Ügyfélszolgálati és hibajegy kezelő rendszerben manuálisan kerül rögzítésre a bejelentés a panaszt fogadó munkatárs által, így létrehozva az esetleges további kapcsolattartás alapját képező hibajegyet.

4. Az **egyéb csatornákon** (Pl: postai út, közösségi média) beérkező megkereséseket jelenleg nem támogatjuk, de kezeljük.

Az Ügyfélszolgálati és hibajegy kezelő rendszerben manuálisan kerül rögzítésre a bejelentés a panaszt fogadó munkatárs által, így létrehozva az esetleges további kapcsolattartás alapját képező hibajegyet.

Bejelentések kategóriái

- Hibabejelentés - Szoftverhez vagy weboldalhoz kapcsolódó működési probléma bejelentése
- Felhasználói támogatás - Szoftver vagy weboldal használatához kapcsolódó felhasználói iránymutatás kérése
- Panasz - Szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységet vagy mulasztást érintő kifogás bejelentése. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, a termékekről, szolgáltatásokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.
- Információkérés - A Crosssec szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatás kérése
- Adatváltozás bejelentése - Felhasználói vagy szerződéses adatok változásának bejelentése

Az ügyfélszolgálati folyamat

1. A bejelentés bekerül az Ügyfélszolgálati és hibajegy kezelő rendszerbe. (HappyFox Help Desk & Ticketing rendszer), ahol létrejön egy azonosítóval rendelkező hibajegy.
2. Az Ügyfél megerősítő emailt kap a hibajegy létrehozásáról (Email vagy űrlap beküldésével az új hibajegy beérkezéskor, továbbá az ügyféltámogató munkatárs által manuálisan létrehozott új hibajegy létrejöttékor automatikus üzenetet küldünk megerősítendő, hogy a hibajegy rögzítésre került rendszerünkben.)



3. Az ügyféltámogató munkatárs azonosítja a bejelentést és felveszi a kapcsolatot a bejelentővel (SLA-k alapján¹), megkezdí a bejelentés kivizsgálását, megoldását.
4. Az ügyféltámogató munkatárs értesíti az Ügyfelet a hibajegy megoldásáról
 - Amennyiben az ügyféltámogató munkatárs saját hatáskörön belül meg tudja oldani a problémát, megoldja.
 - Amennyiben az ügyféltámogató munkatárs saját hatáskörön belül nem tudja megoldani a problémát, felveszi a kapcsolatot az illetékes divízió munkatársaival, akik megkezdik a probléma elhárítását, az az ügyféltámogató munkatárs értesíti a bejelentőt az ügyintézés kimenetéről.
5. Megoldás esetén a hibajegy lezárásra kerül. Ezzel egy időben kiküldésre kerül az "Ügyfélelégedettség-mérés"-email.

Az ügyfélszolgálati tevékenységhez kapcsolódó adatkezelési tájékoztató elérhetősége: <https://crossec.link/adatkezelesi-tajekoztato-ugyfelszolgalait-tevenyseg>

¹ Az SLA-kat a szolgáltatási szerződés tartalmazza.