



# Ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat

## Tartalomjegyzék

|    |                                  |   |
|----|----------------------------------|---|
| 1. | A szabályzat célja               | 2 |
| 2. | A szabályzat hatálya             | 2 |
| 3. | A szabályzat elérhetősége        | 2 |
| 4. | Alapelvek                        | 2 |
| 5. | Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei | 3 |
| 6. | Bejelentések kategóriái          | 3 |
| 7. | Az ügyfélszolgálati folyamat     | 4 |



## 1. A szabályzat célja

A Crosssec Solutions Kft. (7624, Pécs, Budai Nagy Antal u. 1. Tt. 319.) a tevékenységével kapcsolatos információk, bejelentések és panaszok hatékony kezelése érdekében hozta létre a jelen szabályzatot, melyben bemutatja az ügyfélszolgálathoz és panaszkezeléshez kapcsolódó folyamatokat.

## 2. A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya a Crosssec 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 Crosssec általános működését érintik, azaz nem a fogyasztói-szolgáltatói kapcsolatrendszerben merülnek fel.

## 3. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatot a Crosssec a honlapján ([www.crosssec.com](http://www.crosssec.com)) is közzéteszi.

## 4. 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 Crosssechez a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszünk, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.



## 5. Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei

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

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

### 1. A Normában elérhető kapcsolattételi űrlapon:

Az így beérkezett adatok a Crosssec 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@crosssec.com](mailto:support@crosssec.com) címre beérkező levelek a Crosssec 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.

## 6. Bejelentések kategóriái

- Hibabejelentés - Szoftverhez vagy weboldalhoz kapcsolódó működési probléma bejelentése
- Felhasználói támogatás - Szoftver vagy weboldal használatához kapcsolódó felhasználói irányítás 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 panasz, 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

## 7. 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 létrejöttkor 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 alapján<sup>1</sup>), megkezdí a bejelentés kivizsgálását, megoldását.
4. Az ügyféltámogató munkatárs értesíti az Ügyfelet a hibajegy megoldásáról
  1. Amennyiben az ügyféltámogató munkatárs saját hatáskörön belül meg tudja oldani a problémát, megoldja.
  2. 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://crosssec.link/adatkezelesi-tajekoztato-ugyfelszolgalait-tevekenyseg>

<sup>1</sup> Az SLA-kat a szolgáltatási szerződés tartalmazza.