



Ügyfélszolgálati és panaszkezelési szabályzat

Az aktuális verziót készítette:	Mátyus Lilla, Minőségirányítási vezető
Jóváhagyta:	Nagy-Németh Eszter, Ügyvezető Igazgató
Első verzió kiadása:	2018.03.13.
Érvényes verziószám:	7
Az érvényes verzió hatályos:	2024.04.10-től

Verzióelőzmények:		
Dátum	Személy	Verzió száma
2018.04.26.	Mátyus Lilla	v1
2018.07.18.	Mátyus Lilla	v2
2019.03.19.	Mátyus Lilla	v3
2020.04.29.	Mátyus Lilla	v4
2021.04.19.	Mátyus Lilla	v4
2022.01.10.	Mátyus Lilla	v5
2023.03.18.	Mátyus Lilla	v6

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.crossec.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 kapcsolatfelvétel.

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

1. A Normában elérhető kapcsolatfelvételi úrlapon:

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@crossec.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 (PI: 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 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

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 a tanácsadó munkatársak által manuálisan létrehozott új hibajegy létrejöttkor automatikus üzenetet küldünk megerősítendő, hogy a hibajegy rögzítésre került rendszerünkben.)
3. A munkatárs azonosítja a bejelentést és felveszi a kapcsolatot a bejelentővel (SLA-k alapján¹), megkezdi a bejelentés kivizsgálását, megoldását.
4. A munkatárs értesíti az Ügyfelet a hibajegy megoldásáról
 1. Amennyiben a munkatárs saját hatáskörön belül meg tudja oldani a problémát, megoldja.
 2. Amennyiben a munkatárs saját hatáskörön belül nem tudja megoldani a problémát, felveszi a kapcsolatot az illetékes divízió munkatársaival, akik megkezdik a probléma elhárítását, a 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-tevekenyseg>

¹ Az SLA-kat a szolgáltatási szerződés tartalmazza.