Verzió: 9
Kiadva: 2026. 02. 03.
Publikus

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:	9
Az érvényes verzió hatályos:	2026. 02. 03.-tól

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
2024.04.10	Mátyus Lilla	v7
2025.04.08	Mátyus Lilla	v8

Tartalomjegyzék

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

Székhely 1052 Budapest, Deák Ferenc tér 3. Telephely 7629 Pécs, Hársfa u. 18. Adószám 13143635-2-41

1. A szabályzat célja

A Crosssec Solutions Kft. (7629, Pécs, Hársfa út 18.) 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) 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.

Székhely 1052 Budapest, Deák Ferenc tér 3. Telephely 7629 Pécs, Hársfa u. 18. Adószám 13143635-2-41

5. Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei

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

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

1. **A Normában elérhető kapcsolatfelvételi űrlapon:**
   Az így beérkezett adatok a Crosssec Solutions Kft. Ügyfélszolgálati és hibajegy kezelő rendszerében automatikusan hibajegyet hoznak létre, ahol a kijelölt munkatársak értesítést kapnak emailben és megkezdik a bejelentés feldolgozását. Amennyiben nem azonnal megválaszolható kérdésről van szó, a tanácsadó hibajegyet hoz létre a belső feladatkezelő megfelelő felületén, ami egyúttal a probléma jelzése is lehet az érintett munkatárs (pl. szoftverfejlesztés) felé. Az adatlapon kitöltendő mezők az alábbiak:

   - Név*
   - E-mail cím*
   - Tárgy*
   - Üzenet*
   - Csatolmány (opcionális)

   A bejelentés kezelését a tanácsadó e-mailben vagy telefonon bonyolítja a felhasználóval / bejelentővel. Amennyiben fejlesztés vagy egyéb módosítás szükséges a használt szoftverben, vagy a bejelentés tárgyához kapcsolódóan, a kérés teljesítésének várható időpontjáról és a fontosabb lépésekről a bejelentő tájékoztatást kap.

2. **Közvetlen e-mail-ben történő bejelentés**
   A support@crosssec.com címre közvetlenül beérkező levelek esetében is az 1. pontban leírtak szerint járunk el.

3. **Telefonon** (Tanácsadó munkatársak elérhetőségein)
   Amennyiben nem azonnal megválaszolható kérdésről van szó, a tanácsadó hibajegyet hoz létre a belső feladatkezelő megfelelő felületén, és ilyen esetben is az 1. pontban leírtak szerint járunk el.

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

Székhely 1052 Budapest, Deák Ferenc tér 3. Telephely 7629 Pécs, Hársfa u. 18. Adószám 13143635-2-41

2. 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

3. 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 munkatárs által manuálisan létrehozott új hibajegy létrejöttekor 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[1]), megkezdi a bejelentés kivizsgálását, megoldását.
4. Az ügyféltámogató munkatárs értesíti az Ügyfelet a hibajegy megoldásáról

    - Amennyiben a munkatárs saját hatáskörön belül meg tudja oldani a problémát, megoldja.
    - Amennyiben a munkatárs saját hatáskörön belül nem tudja megoldani a problémát, felveszi a kapcsolatot a szoftverfejlesztéssel, akik megkezdik a probléma elhárítását, a kapcsolattartó munkatárs értesíti a bejelentőt az ügyintézés kimenetéről.

5. Belső feladat esetén a feladatkártyán a lépések nyilvántartása, státuszok jelzése

[1] *Az SLA-kat a szolgáltatási szerződés tartalmazza.*

Székhely 1052 Budapest, Deák Ferenc tér 3. Telephely 7629 Pécs, Hársfa u. 18. Adószám 13143635-2-41

6. A munkatárs értesíti a bejelentőt a hibajegy megoldásáról: 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

Székhely 1052 Budapest, Deák Ferenc tér 3. Telephely 7629 Pécs, Hársfa u. 18. Adószám 13143635-2-41