

UAB "MIT-SOFT"	VEIKLOS TOBULINIMAS	Leidimas Nr. 1	P7
		2014.02.05	Lapas 1 iš 1

MITSOFT SKUNDŲ IR GINČŲ SPRENDIMO PROCEDŪRA

1. PASKIRTIS, TAIKYMO SRITIS

UAB MitSoft sukūrė ir įgyvendino klientų ir naudotojų skundų, ginčų, pasiūlymų ir klausimų valdymo procedūrą kaip ISO 9001 sertifikuotos kokybės valdymo sistemos sudėtinę dalį. Klientų ir naudotojų skundų, ginčų, pasiūlymų ir klausimų valdymo procedūros evoliucijos rezultate esama procedūra remiasi FreeScout programine įranga, integruota su elektroninio pašto programine įranga. Ši procedūra yra taikoma visoms MitSoft veikloms.

Daugiau kaip 10 metų procedūros taikymo patirtis leidžia teigti, paslaugų teikimo sėkmės kritinis faktorius yra paslaugų klientams ir naudotojams profesionalus palaikymas.

Klientams ir naudotojams tikri klausimai kyla tik tada, kai jie pradeda naudotis paslaugomis, kai jiems reikalinga neatidėliotina pagalba. Klientų ir naudotojų daugumos problemų priežastis yra susijusi su jų pačių kompiuterinės darbo vietos konfigūracija skirtingoms operacinėms sistemoms ir skirtingoms interneto naršyklėms.

2. APRAŠAS

1. MitSoft savo interneto svetainėje skelbia bendravimui su klientais ir naudotojais skundų, ginčų, pasiūlymų, neaiškumų ir pasitenkinimo vertinimo klausimais skirtą elektroninio pašto adresą: signa-support@mitsoft.lt.
2. Skambutis telefonu +370 5 2333922 pirminiam pasiaiškinimui yra taip pat galimas.
3. Gautas elektroniniu paštu klientų ir naudotojų pranešimas yra išsaugomas FreeScout sistemoje.
4. MitSoft administratorius peržiūri gautą pranešimą, klasifikuoja pranešimo tematiką ir jį priskiria tinkamiausiam asmeniui, kuris rūpinasi pranešimo problemos išsprendimu
5. Problemos sprendimui gali reikėti pakartotinai susisiekti su klientu ar naudotoju, kol bus išreikštas pasitenkinimas pateiktu sprendimu ar bus išaiškinta priežastis, kodėl paslaugų teikėjas negali išspręsti kilusios problemos.