

ITINER DIGITAL PANASZKEZELÉS MODUL



A gyors, átlátható és dokumentált panaszkezelés elengedhetetlen az ügyfelek bizalma és a jogszabályi megfelelés érdekében. Egyetlen negatív visszajelzés is gyorsan eszkalálódhat, jelentős károkat okozva.

Az Itiner Digital NO-CODE platform teljeskörű digitális panaszkezelési megoldást nyújt. Így a szervezet egységesen, szabályozottan és transzparensen kezelheti az ügyfelektől érkező panaszokat – minden beérkezési csatorna esetében.

A cél átfogó, valós idejű képet adni a vezetőknek arról, hogy:

- mely területeken merültek fel problémák,
- milyen gyakorisággal fordulnak elő, és
- ezek milyen üzleti, működési vagy ügyfél-elégedettségi következményekkel járnak.

Az Itiner Digital rendszere így nemcsak a panaszkezelés hatékonyságát növeli, hanem hozzájárul a folyamatos minőségfejlesztéshez és a szervezeti tanulóshoz is.



KIEMELT FUNKCIÓK

- ✓ **Automatikus határidőkezelés és emlékeztetők** – a rendszer figyeli a jogszabályban előírt válaszadási határidőket, és automatikus értesítéseket küld a felelősöknek.
- ✓ **Társterületek közötti együttműködés összehangolása** – támogatja a komplex, több szervezeti egységet érintő panaszok egységes kezelését.
- ✓ **Valós idejű státusz- és előrehaladás-követés** – minden panasz aktuális állapota, felelőse és határideje átláthatóan nyomon követhető.
- ✓ **Gyors válaszadás és döntési jóváhagyás** – sablonizált és AI által támogatott válaszlevél-generálás, vezetői jóváhagyási folyamatokkal.
- ✓ **Egységes panaszkezelési felület** – minden csatornáról érkező panasz egy központi rendszerben kerül feldolgozásra.
- ✓ **Digitális aláírás és papírmentes működés** – a válaszlevelek és jegyzőkönyvek eIDAS-szabvány szerinti hiteles aláírással küldhetők ki.
- ✓ **Rugalmas riportkészítés és adatvizualizáció** – valós idejű dashboardok a panaszok számáról, átfutási idejéről és megoldási arányairól.
- ✓ **Automatizált értesítések** – e-mailes és felületen megjelenő figyelmeztetések a határidőkről és státuszváltozásokról.
- ✓ **Integrált dokumentumkezelés** – minden panaszhoz kapcsolódó fájl (dokumentum, fénykép, hanganyag) biztonságosan, verziózottan tárolható.
- ✓ **GDPR-, NIS2- és fogyasztóvédelmi megfelelés** – a rendszer teljes mértékben megfelel az adatkezelési és jogszabályi előírásoknak.
- ✓ **Széleskörű integrációs képesség** – összekapcsolható CRM-, ERP-, contact center- és postai digitalizációs rendszerekkel (pl. SAP, Oracle, Microsoft Dynamics, Odoo).

Tóth Béla

+36 20 492 9292

bela.toth@itiner.digital



Care All Kft.

1121 Budapest

Törökbálinti út 15/A

KÖZPONTI PANASZKEZELÉS

Az Itiner Digital rendszere lehetővé teszi, hogy a különböző csatornákon beérkező panaszok egy egységes, központi platformon kerüljenek feldolgozásra és nyomon követésre.

A megoldás támogatja az automatikus érkeztetést, AI-alapú iktatást és kategorizálást, valamint az adattárházra épülő előzménykeresést, így minden ügy gyorsan, pontosan és visszakereshetően kezelhető. A panaszok a kategóriájuknak megfelelően kerülnek iktatásra, és minden bejelentéshez automatikusan csatolásra kerülnek a beküldött dokumentumok, fényképek, hangfelvételek vagy egyéb mellékletek, biztosítva a teljes ügyiratkép kialakítását.

A rendszer a következő csatornákon keresztül képes panaszokat fogadni és integráltan kezelni:

- **E-mail:** automatikus iktatás levelezőszerverről (pl. Microsoft Exchange)
- **Postai úton:** papíralapú beadványok tömeges, vonalkódos szkennelése és digitalizálása
- **Ügyfélkapu / e-kormányzati rendszerek:** automatikus érkeztetés és azonosítás
- **Contact Center:** panaszok integrációja ügyfélszolgálati rendszerekkel, hangfájlok automatikus átvételével
- **Online portál:** ügyfél által benyújtott panaszok valós idejű feldolgozása és iktatása

ELŐZMÉNYEZÉS, KIVIZSGÁLÁS ÉS DÖNTÉSTÁMOGATÁS

Itiner Digital panaszkezelő modulja a folyamatokat strukturált, folyamatszempléletű megközelítéssel kezeli, biztosítva, hogy a kivizsgálás minden lépése átlátható, mérhető és nyomon követhető legyen.

A kijelölt ügykezelő a panasz feldolgozása során:

- bevonhat társterületeket a vizsgálatba,
- lefolytathat belső vizsgálatokat,
- iktathatja és feldolgozhatja a társterületek válaszait,
- valamint kiegészítő információkat kérhet be az ügyféltől – akár e-mail sablonok használatával, akár online portálon keresztül.

A rendszer automatikusan méri és naplózza a társterületek válaszadási idejét, a partnerektől érkező pontosítások átfutási idejét, valamint az ügyintézők tevékenységét.

Az ügyelőzmény-funkció lehetővé teszi a korábban kezelt panaszok, döntések és kártérítések gyors visszakeresését, ezzel támogatva a konzisztens, jogilag megalapozott döntéshozatalt.

A modulban tudásbázis is kialakítható, amely a leggyakrabban előforduló esetek, válaszsablonok és jó gyakorlatok rögzítésével segíti az ügyintézők munkáját.

SABLONIZÁLT VÁLASZADÁS ÉS AI ÁLTAL TÁMOGATOTT VÁLASZLEVÉL-GENERÁLÁS

A panasz kivizsgálását követően az ügyintéző elkészíti a válaszlevelet, amely tartalmazhat pozitív elbírálást (pl. kártérítés, jóvátétel), vagy elutasítást a jogszabályoknak és belső szabályzatoknak megfelelően. Az Itiner Digital rendszere támogatja a válaszlevelek sablonalapú és mesterséges intelligencia által támogatott előállítását, így az ügyintézők gyorsabban, egységes formában és magas minőségben tudnak reagálni az ügyfelek megkereséseire.

A sablonizálás révén a levelek tudásbázisra épülnek, biztosítva, hogy azok formailag és tartalmilag is megfeleljenek a szervezet kommunikációs és jogi előírásainak. A levelek AI-támogatással automatikusan kiegészíthetők a panasz tartalmának, előzményének és kategóriájának megfelelő szövegrészekkel, így jelentősen csökken a manuális szerkesztési igény.

Folyamatba építve a válaszlevelek vezetői jóváhagyási folyamaton is átfuthatnak, mielőtt azokat az ügyfél részére kiküldik.

Amennyiben a panasz kártérítést vagy jóvátételt igényel, a rendszer képes:

- a kártérítési összeg meghatározását és indoklását dokumentálni,
- a szükséges vezetői jóváhagyásokat több szinten kezelni, valamint
- a pénzügyi területekkel integrált módon támogatni a kifizetések ellenőrzését és jóváhagyását.

Az Itiner Digital rendszere így biztosítja, hogy minden válasz gyorsan, átláthatóan és jogszabályi megfeleléssel kerüljön az ügyfélhez, miközben a folyamat minimalizálja az adminisztratív terheket és hibalehetőségeket.

INTEGRÁLT DOKUMENTUMKEZELÉS A BELÉPTETÉSI ÉS KILÉPTETÉSI FOLYAMATOKBAN

Az Itiner Digital rendszere beépített dokumentumkezelő modullal rendelkezik, amely a folyamatokhoz kapcsolódó összes dokumentumot biztonságosan és strukturáltan tárolja.

A folyamat során a rendszer aláírva tárolja többek között a következőket:

- Panaszleveleket, emaileket, hangfájlokat
- Kapcsolódó evidencia dokumentumokat (fényképeket, videókat)
- Válaszleveleket
- Sablonokat

Minden dokumentum a digitális rekordokhoz kapcsolódva, verziózott formában kerül tárolásra, így a rendszer minden korábbi változatot megőrzi, és ezek egy gombnyomással előhívhatóak.

VEZETŐI ÁTLÁTHATÓSÁG, ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉG ÉS FOLYAMATOS SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉS

Az Itiner Digital rendszere fejlett, adatvezérelt elemzési és riportkészítési funkciókat biztosít, amelyek támogatják a vezetői döntéshozatalt, a jogszabályi és belső szabályzati megfelelést, valamint a szolgáltatások folyamatos fejlesztését.

A valós idejű statisztikák és dashboardok átfogó képet adnak a szervezet panaszkezelési teljesítményéről és ügyfélelégedettségéről, megjelenítve többek között:

- a panaszok számát, típusát és kategóriáit,
- az átfutási és válaszadási idők alakulását,
- az érintett termékeket, szolgáltatásokat és szervezeti egységeket,
- valamint a megoldási arányokat és az ügyfélelégedettségi mutatókat.

A rendszerben tárolt adatok lehetővé teszik, hogy a vezetők:

- adatvezérelt módon azonosítsák a visszatérő problémákat és fejlesztendő területeket,
- priorizálják a fejlesztési erőforrásokat, és
- proaktívan javítsák a szolgáltatási színvonalat az ügyfélművelés érdekében.

Az Itiner Digital rendszere így nemcsak a panaszkezelési folyamatokat teszi átláthatóvá és ellenőrizhetővé, hanem egyben stratégiai eszközzé válik a szervezeti minőségfejlesztés és az ügyfélelégedettség-növelés támogatásában.



AZ ITINER DIGITAL PLATFORM ELŐNYEI

NO-CODE KÖRNYEZETBEN



Az Itiner Workspace no-code platform előre elkészített „Lego-kockák” segítségével teszi lehetővé a rendkívül gyors és rugalmas alkalmazásfejlesztést.

A rendszer egyik legfontosabb előnye, hogy informatikai fejlesztői tudás nélkül is használható: az üzleti területek saját igényeiknek megfelelően önállóan hozhatnak létre alkalmazásokat a saját folyamataik támogatására. Ezek beilleszthetők a nagyvállalati architektúrába, ezáltal biztosított a megfelelő adatbiztonság, üzemeltetési stabilitás és integrációs megfelelés.

AZ ITINER WORKSPACE NEM CSUPÁN DIGITÁLIS ESZKÖZ, HANEM STRATÉGIAI PLATFORM, AMELY NÖVELI A VÁLLALAT ÁTLÁTHATÓSÁGÁT, HATÉKONYSÁGÁT ÉS RUGALMASSÁGÁT.



LEGFŐBB ELŐNYÖK

- **VILLÁMGYORS BEVEZETÉS:** 2–15 nap alatt elkészíthető alkalmazások, fejlesztési költség nélkül,
- **INTUITÍV FELÜLETEK:** oktatás nélkül használható, akár mobilon is,
- **EGYSZERŰ RENDSZERADMINISZTRÁCIÓ:** mindössze 4×3 óra képzés szükséges,
- **VIZUÁLIS FEJLESZTŐI FELÜLET:** az IT és az üzleti oldal közösen készíthet új alkalmazásokat.

ÜZLETI ELŐNYÖK

- **Gyorsabb panaszkezelés** – az adatok, dokumentumok és jóváhagyások digitális összehangolásával a panaszok kivizsgálása és megválaszolása jelentősen felgyorsítható, miközben csökken az adminisztrációs teher és javul az ügyfélelégedettség.
- **Átláthatóság és nyomon követhetőség** – minden panasz, dokumentum, vizsgálati lépés és döntés teljeskörűen dokumentált és visszakereshető, biztosítva a folyamatok ellenőrizhetőségét és jogszabályi megfelelését.
- **Kockázatsökkentés és megfelelés** – az automatizált határidő-kezelés, jóváhagyási szabályok és beépített jogszabályi kontrollok minimalizálják a hibák, határidő-mulasztások és adatkezelési kockázatok lehetőségét.
- **Mobilitás és rugalmasság** – a panaszok kivizsgálása, státuszkövetése és jóváhagyása mobileszközről is kezelhető, így a vezetők és ügyintézők bárhol is reagálhatnak az ügyfelek megkereséseire, biztosítva a gyors válaszadást.
- **Integráció vállalati rendszerekkel** – a jóváhagyott válaszok és döntések automatikusan továbbíthatók más rendszerek (pl. CRM-, ERP-, contact center vagy dokumentumkezelő rendszerek) felé, biztosítva az adatfolytonosságot, az egységes ügyfélkommunikációt és a szervezeti átláthatóságot.