Ügyfélszolgálat

Non-stop ügyfélszolgálatunk az év 365 napján, 24 órában, a társaságunk központjában és szolgáltató központjainkban egyaránt operatív felügyeleti tevékenységet végeznek és fogadják ügyfeleink, felhasználóink megkereséseit.

Munkájukat társaságunk szakértői segítik, a minőségi munkakörnyezetet korszerű technikai háttér biztosítja. Ügyfélszolgálati, incidens- és probléma menedzsment folyamatainkat az ITIL [1]legjobb gyakorlata és a ISO/IEC 20000 IT [2] szolgáltatás menedzsment szabvány előírásai alapján alakítottuk, valamint az MSZ EN ISO [3] 9001:2009 szabvány szerint is sikeresen tanúsíttatjuk, minősíttetjük. Alkalmazott rendszerünk

- a feladatkövetést a regisztrációtól a végleges megoldásig elektronikusan, munkafolyamat-jelleggel valósítja meg;
- az intézkedések, változások operatív és történeti adatait egyaránt rögzíti;
- regisztrálja a bejelentő ügyfelek adatait, problémáit;
- a feladatokat automatikusan továbbítja a felelős szervezetek, megoldásra kijelölt személyek számára;
- rögzíti a kért és vállalt teljesítési határidőket, átfutási időket, azokat folyamatosan ellenőrzi és értékeli;
- lehetőséget ad a megoldások, intézkedések rögzítésére és utólagos visszakeresésére, a tudásbázis növelésére;
- statisztikai elemzések, értékelések révén információt nyújt a vezetés számára a folyamatok, trendek alakulásáról;
- az eljárások betartása és követése révén szolgáltatásaink hozzáadott értékét növeli;
- széleskörű személyi adattár, partner és szolgáltatás katalógus, eszköz és szerződés nyilvántartás adatbázisa révén naprakész adatokat szolgáltat az ügyfélszolgálati munkatársaink számára a hatékony és gyors információ átadáshoz megkeresések, érdeklődések alkalmával.

Utazási ügyekben kérjük keresse a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatát [4] az alábbi elérhetőségeken:

MÁVDIREKT telefonos ügyfélszolgálat

+36 (1) 3 49 49 49

Mobilhálózatról:

+36 (20/30/70) 499 4999

Küldjön üzenetet! [5]

Informatikai ügyekben az alábbi elérhetőségeken állunk ügyfeleink rendelkezésére:

MÁV Szolgáltató Központ Zrt. IT ügyfélszolgálat

E-mail: helpdesk [KUKAC] mavcsoport.hu

Forrás:https://www.mavcsoport.hu/mav-szk/ugyfelszolgalat%20MAV%20Szolgaltato%20Kozpont

Hivatkozások

[1] http://www.mav-szk.hu/technologia/glosszarium.php?letter=I&word=ITIL [2] http://www.mav-szk.hu/technologia/glosszarium.php?letter=I&word=IT [3] http://www.mav-szk.hu/technologia/glosszarium.php?letter=I&word=ISO [4] https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-ugyfelszolgalat [5] https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/uzenetkuldes