

## Zásady starostlivosti o zákazníkov

### 1. Úvod

Spoločnosť Flowis považuje poskytovanie kvalitných služieb zákazníkom za svoju zásadu a zodpovednosť. Spätná väzba nám pomáha vyhodnocovať, či naše produkty a služby zodpovedajú potrebám a očakávaniam zákazníkov, identifikovať problémy a zlepšovať zákaznícku starostlivosť. Pozitívna spätná väzba je vždy vítaná, no z dlhodobého hľadiska je pre nás dôležitá najmä konštruktívna kritika. Cieľom tejto politiky je stanoviť jednotné štandardy pre prijímanie a vybavovanie podnetov, zabezpečiť včasné odpovede a predchádzať tomu, aby jednotlivé podnety zostali nepovšimnuté. Ku každej interakcii so zákazníkom pristupujeme ako k príležitosti dosiahnuť jeho spokojnosť alebo aspoň zabezpečiť, aby mal pocit, že bol vypočutý a jeho požiadavka bola braná vážne, aj keď jej nebolo možné vyhovieť.

### 2. Závažnosť požiadaviek na zákaznícku podporu a cieľový reakčný čas

Nasledujúca tabuľka opisuje jednotlivé úrovne závažnosti požiadaviek na zákaznícku podporu. Je dôležité, aby zákazník správne určil závažnosť požiadavky. Spoločnosť Flowis si vyhradzuje právo podľa vlastného uváženia zmeniť úroveň závažnosti požiadavky. Ku každej úrovni závažnosti je priradený cieľový reakčný čas, v rámci ktorého spoločnosť Flowis zareaguje na požiadavku. Čas potrebný na jej vyriešenie závisí od povahy a náročnosti konkrétnej požiadavky.

|   | Závažnosť  | Opis závažnosti                                                                                                          | Cieľový reakčný čas |
|---|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1 | Blokujúca  | Zastavuje všetky podnikové procesy a všetkých používateľov                                                               | 2 hodiny            |
| 2 | Kritická   | Zastavuje podstatnú časť procesov a výrazne ovplyvňuje veľký počet používateľov                                          | 6 hodín             |
| 3 | Naliehavá  | Jeden alebo viacerí používatelia nemôžu vykonávať kľúčové podnikové procesy alebo má významná časť podniku vážny problém | 12 hodín            |
| 4 | Vysoká     | Jeden alebo viacerí používatelia majú významný problém alebo časti podnikových procesov majú menšie problémy             | 48 hodín            |
| 5 | Štandardná | Jeden alebo viacerí používatelia majú menší problém                                                                      | 72 hodín            |

### 3. Kontaktovanie zákazníckej podpory Flowis

Existujú tieto spôsoby, ako kontaktovať zákaznícku starostlivosť:

Email pre zákaznícku podporu Digitálny poštár Flowis: [info@postarflowis.sk](mailto:info@postarflowis.sk)

Email pre zákaznícku podporu Flowis: [support@flowis.com](mailto:support@flowis.com)

Zákaznícky portál: <https://support.flowis.com/c/contact-support/>

**3.1 Email.** Pošlite svoju požiadavku e-mailom na adresu [support@flowis.com](mailto:support@flowis.com). Tým sa automaticky vytvorí tiket v našom zákazníckom portáli. Následne dostanete e-mailové potvrdenie o vytvorení vašej požiadavky a informáciu o čísle požiadavky. Predmet e-mailu by mal stručne vystihovať povahu vašej požiadavky a závažnosť problému. Text e-mailu by mal začínať názvom nástroja a prostredia, pre ktoré požiadavku zadávate. Uistite sa tiež, že uvediete čo najviac podrobností o svojej požiadavke vrátane ukážky obrazovky alebo príloh.

**3.2 Zákaznícky portál.** Naš zákaznícky portál <https://support.flowis.com/c/contact-support/> poskytuje prístup ku všetkým požiadavkám na zákaznícku starostlivosť, ktoré zadali všetci používatelia toho istého zákazníka. Vybraní používatelia každého zákazníka majú prístup do zákazníckeho portálu a môžu zadávať nové požiadavky, kontrolovať všetky požiadavky vytvorené ostatnými používateľmi toho istého zákazníka, posudzovať riešenia požiadaviek a potvrdzovať ich prijatie. Podrobnejší používateľský manuál je poskytovaný vybraným používateľom každého zákazníka.