



## **Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών**

Εγκρίθηκε από το Δ.Σ. της EPSILON NET ΑΕ κατά τη συνεδρίαση την 21/02/2022.

Η άριστη εξυπηρέτηση των πελατών αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της αποστολής μας. Στο πλαίσιο αυτό έχουμε εφαρμόσει πρακτικές βάσει των οποίων προσπαθούμε να λάβουμε ανατροφοδότηση ώστε να παρεμβαίνουμε ουσιαστικά με διάθεση αυτοβελτίωσης όπου χρειαστεί.

Καθημερινά αποστέλλεται αυτόματα πρόσκληση συμμετοχής σε τυχαίο δείγμα επί του 30% των πελατών που επικοινωνήσαν με την εταιρία (στο πλαίσιο της υποστήριξής τους) και με βάση τις απαντήσεις εντοπίζουμε τυχόν περιπτώσεις που αντιμετώπισαν κάποιο πρόβλημα μέσα από κάποια υπηρεσία μας.

Η συγκεκριμένη διαδικασία δεν εξετάζεται από πλευράς μας μόνο σε βραχυπρόθεσμο στάδιο, κατά το οποίο περαιώνεται η επίλυση κάποιου ζητήματος. Τα αποτελέσματά της επισκοπούνται και αναλύονται συνολικά από στελέχη της εταιρίας, τα οποία εξάγουν συμπεράσματα σχετικά με τις τάσεις που διαμορφώνονται για τα προϊόντα μας και την εξυπηρέτηση των πελατών.