

01_Διαδικασία Καταγραφή & Διαχείριση Εισερχομενων Αιτηματων Πελατων

Σκοπός

Να διασφαλίζεται ότι κανένα αίτημα πελάτη δεν μένει αναπάντητο, να υπάρχει ίχνος ενεργειών, σωστή προώθηση σε κατάλληλο πρόσωπο, και πλήρης καταγραφή στο Asana και στο CRM.

Εργαλεία που χρησιμοποιούνται

- **Asana** (Διαχείριση αιτημάτων & παρακολούθηση προόδου)
- **CRM-Appwise** (Τελική καταγραφή και αρχειοθέτηση για ιστορικό πελάτη)

Υπεύθυνοι Τηλεφωνικού Κέντρου

Τοποθεσία	Υπεύθυνος	Backup
Θεσσαλονίκη	Ντούσα Μαρία	Χριστίνα Δρακούλη
Σέρρες	Ευγενία Παπαδοπούλου	Γεωργία Μήτσιου

Διαδικασία Καταγραφής στο Asana

- ♦ **Project: "Αιτήματα Πελατών (Εισερχόμενα)" – προβολή Board**
- ♦ **Στήλες:**
 -  Νέα Αιτήματα
 -  Σε Εξέλιξη
 -  Ολοκληρώθηκε
 -  Καταχωρήθηκε CRM



Βήμα-Βήμα Ροή Εργασίας

1. Εισερχόμενο Αίτημα

Οποιαδήποτε επικοινωνία μέσω:

- Τηλεφώνου
- Email
- Live επικοινωνία

➡ Εξετάζεται αν μπορεί να απαντηθεί επιτόπου.

2. Μπορεί να απαντηθεί;

Ερώτηση Ενέργεια

✓ Ναι Απάντηση → Τέλος Επικοινωνίας (δεν καταγράφεται)

✗ Όχι Πάμε στο επόμενο βήμα: **Καταγραφή στο Asana**

3. Καταγραφή Task στο Asana

➡ Δημιουργείται νέο task στη στήλη 📌 **Νέα Αιτήματα**

➡ Χρήση του πρότυπου task:

📌 **ΠΡΟΤΥΠΟ Καταγραφής Αιτήματος**

Περιεχόμενο Task (copy-paste):

plaintext

ΑντιγραφήΕπεξεργασία

📅 **Ημερομηνία & Ώρα:**

📞 **Τρόπος επικοινωνίας:**

👤 **Όνομα Πελάτη:**

📝 **Περιγραφή αιτήματος:**

👤 **Ποιος απάντησε / Σε ποιον διαβιβάστηκε:**

🕒 **Προθεσμία για απάντηση (αν υπάρχει):**

📁 **Σχετίζεται με έργο / φάκελο:**

📌 **Σχόλια / Επόμενα βήματα:**



- ➡ Γίνεται **Assign** στον κατάλληλο χειριστή (βλ. πίνακα παρακάτω)
- ➡ Αν είναι "Παράπονο" → ορίζεται **ACCOUNT COORDINATOR**
- ➡ Αν είναι σημαντικό/νομικά κρίσιμο → περνάει στον **MD** πριν απαντηθεί

4. Ανάθεση Υπευθύνου ανά Κατηγορία Αιτήματος

Τύπος Αιτήματος	Χειριστής
Παράπονο	Account Coordinator
Οικονομικό	Υπεύθυνος Λογιστηρίου
Τεχνικό / Πρόγραμμα / Υπηρεσία	Βοηθός Προγράμματος ή Υπεύθυνος Προγράμματος/Υπηρεσίας

5. Παρακολούθηση & Ενέργεια

- Όταν ξεκινήσει η επεξεργασία → Μεταφορά στη στήλη  Σε Εξέλιξη
- Όταν ολοκληρωθεί → Μεταφορά στη  Ολοκληρώθηκε

6. Καταγραφή στο CRM

- Μόλις ολοκληρωθεί η εξυπηρέτηση και είναι σημαντική η επικοινωνία, ο υπεύθυνος:
 - Καταχωρεί τα στοιχεία της επικοινωνίας στο CRM του πελάτη
 - Σημειώνει λύση, τύπο, ημερομηνία
- Το task μεταφέρεται στη στήλη  Καταχωρήθηκε CRM

! Σημειώσεις Προσοχής

- Ποτέ μην παραλείπεται η καταγραφή αιτήματος που δεν απαντήθηκε
- Οποιαδήποτε έγγραφη απάντηση σε παράπονο ελέγχεται πρώτα από τον **MD**
- Αν υπάρχει αμφιβολία ποιος είναι ο υπεύθυνος, γράψτε στα σχόλια του task:
 Ανάγκη για ανάθεση



Υπενθύμιση

Η διαδικασία αυτή:

- Εξασφαλίζει επαγγελματική εικόνα
- Μειώνει χαμένες πληροφορίες
- Ελαχιστοποιεί παράπονα και παρεξηγήσεις
- Εισάγει ίχνος ευθύνης και διαφάνειας

Υπεύθυνος Διαδικασίας:

Operations Assistant ή MD
(ανάλογα με τον τύπο έργου)

Τελευταία αναθεώρηση:

03/08/2025

Αναθεώρηση v1.0 – Θ. Ορνιθάς

