



## 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 [II](#) [2] szolgáltatás menedzsment szabvány előírásai alapján alakítottuk, valamint az MSZ EN [ISO](#) [3] 9001:2009 szabvány szerint is sikeresen tanúsítottuk, minősítettjük. 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-START 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. Helpdesk ügyfélszolgálat**

Tel.: +36-1-511-9393



Fax: +36-1-457-9510, +36-1-457-9520

E-mail: helpdesk [KUKAC] mav-szk.hu

---

**Forrás:**<https://www.mavcsoport.hu/mav-szk/ugyfelszolgalat%20MAV%20Szolgáltato%20Kozpont>

#### **Hivatkozások**

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