

Szanowni Państwo

Firma Skassa.pl oferuje wysokie standardy w obsłudze Klienta. Wszelkie zgłoszenia staramy się rozpatrywać tak szybko jak jest to możliwe. Zapraszamy do zapoznania się z odpowiedziami na najczęściej pojawiające się pytania kierowane przez naszych Klientów.

### **1. Dlaczego jestem proszony o wysłanie maila skoro zgłaszam problem telefonicznie?**

- nasza firma nigdy nie ingeruje (chyba że to jest podyktowane istotnymi względami bezpieczeństwa) w Państwa system; aby dokonać sprawdzenia konieczne jest posiadanie przez nas pisemnego (mailowego) wyrażenia przez Państwa zgody - a więc zgłoszenie problemu
- zabezpiecza to Państwa przed działaniami na szkodę firmy np. przez zwolnionego pracownika

### **2. Dlaczego prosicie mnie o dane dostępowe do sklepu, dane do serwera, dane kontaktowe osoby zgłaszającej, nazwę i wersję przeglądarki i opis problemu - i wszystko w jednym mailu?**

#### Dane dostępowe

- dane dostępowe potwierdzają że osoba zgłaszająca ma dostęp do sklepu i jest jego administratorem
- dane dostępowe są przekazywane osobie testującej, która tych danych nie przechowuje z uwagi na fakt, że 90% zgłoszeń nie dotyczy błędów systemu, a jedynie nieprawidłowych ustawień konfiguracyjnych (czyli administrator sklepu popełnił błąd i prosi nas o pomoc)
- nasi Klienci bardzo często zmieniają dane dostępowe więc ich przechowywanie miało by się z celem

#### Dane do serwera

- nigdy nie prosimy o dane dostępowe do serwera jeżeli system jest na naszym serwerze
- duża część naszych Klientów trzyma swoje systemy na serwerach zewnętrznych więc brak danych dostępowych uniemożliwia nam dostęp (ewentualną naprawę problemu)
- w sytuacji kiedy rzeczywiście wstąpi błąd systemu, a mamy jedynie dane do panelu nie jesteśmy w stanie naprawić problemu przez co musimy prosić Klienta o ich dostanie. To znaczenie przedłuża cały proces (niepotrzebnie).

#### Dane kontaktowe

- nigdy nie prosimy o dane kontaktowe firmy jednoosobowe
- posiadamy w panelu Państwa dane kontaktowe ale bardzo często osoba zgłaszająca problem nie jest właścicielem sklepu. W takiej sytuacji dane są inne co utrudnia nam kontakt telefoniczny (który niekiedy jest konieczny)
- wiemy jaki pracownik zgłasza problem

#### Nazwa i wersja przeglądarki

- duża część zgłaszanych problemów ma związek z przeglądarką - ułatwia nam to zdiagnozowanie i usunięcie usterki (zazwyczaj chodzi o problem z wyświetlaniem)
- brak tej informacji często skutkuje prośbą o jej przesłanie co wydłuża cały proces

#### Opis problemu wszystko w jednym mailu

- sprawa może się wydawać oczywista ale zdarzają się Klienci którzy piszą "Sklep się popsuł"; mamy też takich którzy opisują problem, a trzy dni później przesyłają nam maila z danymi dostępowymi do serwera - utrudnia nam to pracę i przedłuża cały proces

### **3. Jak długo będę czekał na sprawdzenie/odповідź ?**

Firma Skassa.pl oferuje wysokie standardy w obsłudze Klienta. Wszelkie zgłoszenia staramy się rozpatrywać tak szybko jak jest to możliwe jednak nie jesteśmy w stanie wykonać wszystkiego natychmiast.

***Prosimy brać pod uwagę, że 99% naszych Klientów oczekuje rozwiązania problemu "od ręki".***

Błędy uniemożliwiające poprawną pracę systemu (czyli uniemożliwiające dokonywanie zakupów) są przez nas traktowane priorytetowo i załatwiane w pierwszej kolejności.

### **4. Dlaczego nie dostałem odpowiedzi ?**

- Zawsze po otrzymaniu zgłoszenia informujemy mailowo, że je otrzymaliśmy i przekazujemy do realizacji.  
Brak takiego maila (w ciągu 24h) oznacza że mail do nas nie dotarł - w takim wypadku prosimy o kontakt telefoniczny.
- Po otrzymaniu zgłoszenia jest ono przekazywane do sprawdzenia. Zawsze po zakończeniu prac otrzymują Państwo od nas maila informacyjnego.
- Odpowiedzi nie otrzymują osoby, które prześlą zgłoszenie bez kompletnych danych (maile typu: "Sklep wolno działa") czyli bez informacji jaki to sklep i jakichkolwiek danych dzięki którym możemy zidentyfikować Klienta i sprawdzić problem.

### **5. Dlaczego raz sprawę załatwiacie od ręki innym razem muszę czekać dwa dni?**

Ilość zgłoszeń jest różna każdego dnia dlatego nie jesteśmy w stanie jej przewidzieć.