

Obrada reklamacija

Prijavljene reklamacije se ručno i automatski obrađuju svakog radnog dana.

Ručna obrada reklamacija

U opštem slučaju, operater UT manuelno rešava reklamacije korisnika.

CRF podrška uključuje tim operatera koji u toku radnog vremena UT pokušavaju da reše registrovane reklamacije. Operateri dnevno proveravaju **aktivne** reklamacije uzimajući u obzir komentar korisnika koji se mora navesti prilikom prijave.

Operater može uspešno **rešiti** reklamaciju ili označiti da je **nerešena** uz komentar koji bliže opisuje razlog ovakvog ishoda.

Automatska obrada reklamacija

U posebnim slučajevima servis pokušava da automatski obradi reklamacije korisnika ukoliko su date precizne instrukcije za rešavanje problema.

AOR periodično u toku dana obrađuje sve aktivne reklamacije u određenoj kategoriji problema. Rezultat tih aktivnosti beleži u komentar operatera na posebno formatiran način.

Sledeće kategorije problema su automatizovane:

1. [Izmirenje fakture](#)
2. [Otkaz izmirenja](#)

Primeri AOR poruka:

- [AOR OK - Podatak za reklamaciju: 180426 UN012000016]
Znači da je reklamacija korisnika uspešno rešena.

- [AOR GRESKA - Iznos izmirenja prevazilazi dug]

Platni nalog je identifikovan na osnovu datih podaka ali iznos plaćanja je veći od preostalog zaduženja na fakturi.