# Jogvita „emberi” és gépi kezelése

(“Human” and machine-based dispute management)

Pitlik László, MY-X team

# Bevezetés

Kiindulási helyzet:

Egy nagy nemzetközi cég alvállalkozókkal intézteti az ügyfelek feltárását/bevonását Magyarországon. Az alvállalkozók (pl. kulturálisan/szakmailag/etikailag mezítlábas möchtegern-tanácsadók) valahogy megszólítják a potenciális ügyfelet (eleve 2 fő: férj+feleség) és 30 perces online meeting-re hívják meg, mely időpontját hetekkel előre ŐK adják meg diktátumként.

Egy ilyen időpont kapcsán a „tanácsadó” bejelentkezett és jelezte, hogy sajnos nincs terem, ahol le tudna ülni és várni kell… Az ügyfél várt, majd 5 perc után kilépett. Ezek után az ügykezelő és közvetlen főnöke telefonon zaklatta az ügyfelet, hogy miért lépett ki és hogyan mert egyáltalán kilépni, miért nem akar visszalépni immár 20 perc késéssel, stb.!?

Az ügyfél jelezte a problémát írásban az alvállalkozó felé – lévén az anyacégről nem is tudhatott ekkor még, majd hosszas levélváltás indult. Az alvállalkozók semmire sem reagáltak – ahogy elvárható volt az etikai szintre vonatkozó tapasztalatok alapján, de a nemzetközi cég központja: igen. A levelezés részleteinek egy szakasza látható alább, mint valós példa az „emberi” problémakezelésre.

# Intuíciós szint

A dokumentumrészlet idézőjelek között szerepel – a levél aláírói a potenciális ügyfelek:

„Tisztelt Hölgyeim és Uraim, akik még nem voltak érintettek az eddigi „panaszkezelésnek” nevezett színjátékban!

A panaszkezelés jelen esetben min. az alábbi pontokon sérült durván és vélelmezhetően szakmaiatlan = megalázó, megtévesztő módon – az alaphibát[[1]](#footnote-1) egyre csak tetézve:

#1



#2

Remélhetőleg felismerik saját mondataikat, ha másként nem, hát a betűtípusok váltása okán:

A MENNYIT KELL VÁRNI EGY OLYAN NYELVI MEGFOGALMAZÁS, MELYRE VALAMILYEN IDŐTARTAM A VÁLASZ: PL. PERCBEN MÉRVE. AZ ÖNÖK „VÁLASZÁBAN” SEMMILYEN ADEKVÁT TARTALOM NEM SZEREPEL, MÉG UTALÁS JELLEGGEL SEM. EZ A MAGYAR ÉRTETTSÉGIN BUKÁST JELENT SZÖVEGÉRTÉSBŐL ÉS SZÖVEGALKOTÁSBÓL EGYSZERRE ÉS KÜLÖN-KÜLÖN. ÖNÖK TEHÁT NEM VÁLASZOLTAK A KÉTSZER IS MEGÉRTETTKÉNT BEAZONOSÍTOTT 3. KÉRDÉSRE = NEM TÖRTÉNT MEG A PANASZ ALAPOS, SZAKMAI, ADEKVÁT, ÉRDEMI KEZELÉSE.

Dicséretes azonban a hiba ismételt elismerése![[2]](#footnote-2) Tehát hiba van, következmény nincs!? Nem következmény a bocsánatkérés, hanem az Önök etikai szintjének minimuma. Az okozott kár = az életünkbe való önkényes durva, szakmaiatlan beavatkozás tehát megtörtént és az ellopott idő, az érintettek/elkövetők magatartása a felelősséghárítás kapcsán = áldozathibáztatás, ha nem akarunk együttműködni olyanokkal, akik hetek alatt nem tudtak felkészülni a potenciális ügyfél tiszteletét jelentő minimális módon = határidő-tartást garantálni tudva. A hetek óta folyó szerecsenmosdatással a belső ügyintézési idő és ennek költsége már többszörösen meghaladta a sérelemdíj mértékét! Tehát mindenki, aki eddig döntést hozott az ügyben vélhetően hűtlen kezelést jelentő módon viselkedés a vállalat vagyonához képest!



#3

Vélelmezhetően semmilyen vizsgálat nem folyt le a 3. kérdés kapcsán, lévén nem válaszolták meg, tehát félrevezető (vö. BTK okirat-hamisítás?) a most kiadott dokumentumok = áldozathibáztató, megalázó!



#4



#5



#6

+ előző levél, amiért is a formanyomtatvány jelensége egyáltalán előkerült:



#7

VAGYIS ELVÁRTAK EGY NYILATKOZATOT IDŐHÚZÓ, FÉLREVEZETŐ JELLEGGEL, MELYRŐL MOST BEVALLJÁK, HOGY NINCS ERRE FORMANYOMTATVÁNYUK, VAGYIS MINDEN KORÁBBI LEVELÜNK = NYILATKOZAT, AHOGY KÉRTÜK ÉS VÉGÜL IS ELFOGADÁSRA KERÜLT. EZ DURVA MEGALÁZÓ KÖVETKEZETLENSÉG, BEPRÓBÁLKOZÁS = ÁLDOZATHIBÁZTATÁS.

S végül:

Az ún. „válaszukban” nem térnek/tértek ki arra egyáltalán, hogy maga a sok-körös, egyre inkább eszkalálódó (hamis állítások, félrevezetési kísérlet, meghátrálások) „panaszkezelés” minden általunk tételesen feltárt és bizonyított szakmaiatlansága ÖNMAGÁBAN és EGYÜTT megalapozza a sérelemdíj Önök által pajzsként emlegetett fogalmai mentén azt, hogy az Önök felelősséghárító, egy meeting-et előkészíteni sem tudó munkatársai, majd mindenki, aki a panaszkezelésnek csúfolt színjátékhoz a nevét adta eddig nekünk permanensen kárt okoz minden leírt szóval!

**Az alaphiba elismerésre került, legyen hát következménye! Az eszkaláció (további hibák) bizonyításra kerültek (vö. fenti nyilvánvalóan igaz érvelés), legyen hát végre következménye ennek a megaláztatás-sorozatnak!**

**Kerestetik az az egy igaz ember az Önök cégénél, aki megtiszteli végre az ügyfelet. Önök (az alaphiba elismerésén túl) eddig csak olyan újabb és újabb, egyre súlyosabb hibákat vétettek, melyek méltatlanok Önökhöz is és megalázóak számunkra.**

**S cinikus üzleti szempontból nézve (vagyis, ha én lennék az Önök helyében): eddig is Önök a haszonélvezői saját károkozás-sorozatuknak, hiszen: ahogy utaltak is rá:**



#8

Önök tehát INGYEN kapják azon továbbképzésekhez a kiérlelt tananyagot, melyekért oldalanként sokat szokás fizetni ezen szakterületeken évtizedek óta… Nem elég tehát, hogy megaláznak, még a szerzői jogokat is csorbítják, hiszen hogyan másként lehet a munkatársak figyelmét felhívni, mint szerzői jogainktól megfosztás eredményeként, anonimizálás keretében. Ha pedig nem anonimizálnak = GDPR incidens… Érdemes elgondolkodni, hogy a becsület útját elhagyni és a szakmaiatlanság útvesztőjébe keveredni, megéri-e?

Ha ezen anyag így (a cég nevével) Internet-publikus lenne, vajon mennyi jogászi munkát áldoznának arra, hogy az Önök kárát (pl. „jóhírnév”) bebizonyítsák és érvényre juttassák? Önök abból élnek, hogy ügyfeleik vannak. Mi nem azért élünk, hogy Önök élhessenek, de mégis megpróbáltak levadászni minket. Aki csak megsebesíteni tudja a vadat, az nem vadász!”

A fenti idézetek tehát a következmények objektív létét elváró ügyfél művi felháborodását mutatják be. Ezen ügyfél-mondatok lényege a cég szembesítése a minőségbiztosítási hiányokkal. A cég önlejárató működése elvileg magáért beszél, de a következő fejezetben a Copilot kerül felkérésre Békéltető-Testület-Szimulátorként:

# Copilot-alapú békéltető-testület-szimuláció

A Copilot felé olyan alapvető kérdések kerülnek megfogalmazásra, melyekre lehet űrlapszerűen (igennel/nemmel + indoklással) válaszolni. Fel kell tételezni, hogy abban az esetben, ha létezik a független szakértői igen vagy nem, akkor ennek következménye kellene, hogy legyen a valós életben. Itt és most nem kerül minden aspektus konverzációkkal alátámasztásra, hiszen elegendő egyetlen egy repedés a völgyzáró gátként szimbolizálható panaszkezelésen a gátszakadáshoz:

Prompt:

Ügyfélpanasz megismétlése a panaszkezelő által: "Levelében jelezte, hogy nem válaszoltunk azon kérdésére, hogy mennyit kellett volna várniuk partnerünkre." Panaszkezelés keretében érkezett válasz:

"Megértjük, hogy egy megbeszélt időpont be nem tartása, még ha ez csak pár perc is, nem várt magatartás egy tanácsadó részéről és

csalódottság ügyfeleink számára.

Az Ön jelzése fontos nekünk, ezért tájékoztattuk érintett munkatársainkat arról, hogy nem csak ügyfeleink, de Társaságunk részéről is

elvárt a pontosság és a megbeszélteknek megfelelő egyeztetések lefolytatása.

Köszönjük véleményét, mely értékes információ számunkra. Munkatársunk figyelmét felhívtuk arra, hogy tartsák mindenkor tiszteletben

ügyfeleink időbeosztását." Kérem, válaszolj igennel, vagy nemmel: adott-e választ az ügyfélpanaszban megfogalmazódó konkrét kérdésre a panaszkezeléstől érkezett válasz? Indokold az igent vagy a nemet. Ha szerinted tartalmilag/nyelvileg adekvát a cég válasza, akkor mi is a konkrét válasz a panaszos panaszára? Ha nemleges az értékítéleted, akkor mit kellett volna például válaszolnia a cégnek, hogy nyelvileg korrekt legyen a kérdés-felelet logikai egység?

Copilot:

**Nem**, a panaszkezeléstől érkezett válasz nem adott konkrét választ az ügyfél kérdésére, hogy mennyit kellett volna várniuk partnerükre.

**Indoklás**: Az ügyfél konkrétan arra volt kíváncsi, hogy mennyi várakozási idő lett volna elfogadható vagy elvárt. A válaszban azonban csak általános megértést és sajnálkozást fejeztek ki, valamint a pontosság fontosságát hangsúlyozták, de nem adtak konkrét időkeretet.

**Mit kellett volna válaszolnia a cégnek**: A cégnek konkrétan meg kellett volna határoznia, hogy mi az elvárt várakozási idő. Például:

"Az Ön kérdésére válaszolva, az elvárt várakozási idő partnerünkre maximum 10 perc. Ezen időn túlmenően munkatársainknak kötelessége tájékoztatni az ügyfelet a késésről és annak okáról."

Ez a válasz egyértelműen megadta volna a szükséges információt, és nyelvileg is korrekt lett volna.

Prompt:

Hibás vagy logikus az alábbi gondolatmenet: Önök, mint elismerten hibázó cég tehát INGYEN kapják azon továbbképzésekhez a kiérlelt tananyagot tőlem, az áldozattól, melyekért oldalanként sokat szokás fizetni ezen szakterületeken évtizedek óta… Nem elég tehát, hogy megaláznak, még a szerzői jogokat is csorbítják, hiszen hogyan másként lehet a munkatársak figyelmét felhívni, mint szerzői jogainktól megfosztás eredményeként, pl. anonimizálás keretében. Ha pedig nem anonimizálnak = GDPR inciden. Kérem indokold válaszod!

Copilot:

A gondolatmenet több szempontból is logikus, de néhány pontot érdemes tisztázni:

1. **Szerzői jogok**: Ha az ügyfél által megosztott információk valóban szerzői jogvédelem alatt állnak, akkor a cégnek tiszteletben kell tartania ezeket a jogokat. Az ügyfél által készített anyagok felhasználása a szerző engedélye nélkül jogsértő lehet.
2. **Anonimizálás**: Az anonimizálás valóban egy lehetséges megoldás, hogy a szerzői jogokat és az adatvédelmi előírásokat (GDPR) betartsák. Azonban, ha az anonimizálás nem történik meg megfelelően, az adatvédelmi incidenshez vezethet.
3. **Továbbképzés**: Az ügyfél által megosztott tapasztalatok és visszajelzések felhasználása a cég belső továbbképzéseihez értékes lehet, de ezt etikus módon kell megtenni. Az ügyfél hozzájárulása nélkül ez visszaélésszerű lehet.

**Összefoglalva**: Az ügyfél aggodalmai jogosak lehetnek, különösen a szerzői jogok és az adatvédelem szempontjából. A cégnek biztosítania kell, hogy az ügyfél által megosztott információkat megfelelően kezelik, és tiszteletben tartják az ügyfél jogait. Az ügyfél hozzájárulása nélkül az ilyen anyagok felhasználása problémás lehet.

Prompt:

Ha egy cég hibázik az ügyfele felé és azt el is ismeri (vö. szükségtelen várakozási idő), majd a panaszkezelés keretében további hibákat vét (vö. ügyfélkérdés meg nem válaszolását hamis módon megválaszolásnak beállítva), milyen következményei illenének, hogy legyenek a cég számára annak, hogy képtelen minőségi munkát végző dolgozókat foglalkoztatni - sorozatosan?

Copilot:

Egy cég számára, amely sorozatosan hibázik és nem képes minőségi munkát végző dolgozókat foglalkoztatni, többféle következmény is indokolt lehet:

1. **Belső vizsgálat és felelősségre vonás**: A cégnek alaposan ki kell vizsgálnia az eseteket, és meg kell állapítania, hogy hol történt a hiba. Az érintett dolgozókat felelősségre kell vonni, és szükség esetén további képzéseket kell biztosítani számukra.
2. **Képzési programok fejlesztése**: A cégnek felül kell vizsgálnia és fejlesztenie kell a dolgozók képzési programjait, hogy biztosítsa a magas színvonalú ügyfélkezelést és a hibák minimalizálását.
3. **Ügyfélkártérítés**: Az ügyfelek számára megfelelő kompenzációt kell nyújtani a kellemetlenségekért. Ez lehet pénzbeli kártérítés, ingyenes szolgáltatások vagy egyéb kedvezmények.
4. **Folyamatok és rendszerek javítása**: A cégnek felül kell vizsgálnia a belső folyamatait és rendszereit, hogy azonosítsa és kijavítsa a hibák forrásait. Ez magában foglalhatja az ügyfélpanaszok kezelésének javítását is.
5. **Kommunikáció javítása**: A cégnek javítania kell a kommunikációját az ügyfelekkel, hogy biztosítsa a pontos és időben történő válaszadást. Az ügyfelek kérdéseire adott válaszoknak egyértelműnek és kielégítőnek kell lenniük.
6. **Reputációs kockázat kezelése**: A sorozatos hibák negatívan befolyásolhatják a cég hírnevét. A cégnek aktívan kell dolgoznia a reputációja helyreállításán, például nyilvános bocsánatkéréssel és a hibák kijavításának bemutatásával.

Ezek a lépések segíthetnek a cégnek helyreállítani az ügyfelek bizalmát és biztosítani, hogy a jövőben kevesebb hiba forduljon elő.

# Konklúziók

Ezen cikk legyen a szerzői jogok létét garantáló objektum. A békéltető-testület-szimulátor ismertette a felekkel a helyzetértékelést. Érdeklődéssel várjuk a cég válaszát.

A válasz megérkezett: a sérelemdíj megítélésre került!

A szokásos aljas?! megjegyzés most sem maradhatott el: vö. semmivel sem értünk egyet továbbra sem, de jószándékunk jeleként…

Vajon hogyan lehet egy valóban érdemi jószándékot (a hülye ügyfél leszerelésének legolcsóbb módjaként?!) a végletekig rosszhiszemű felelősséghárítástól megkülönböztetni? (vö. Hogyan lehet a sportban a szándékos szabálytalanságot objektíven felismerni?)

Ha valakinek tényleg igaza van, mikor és miért éri meg megvásárolni egy ügy lezárását?

Vajon mikor fog egy cég elsőként Copilot-választ küldeni – értelemszerű a beadvány komplexitását meghaladó érvrendszerrel?

1. Az alaphiba = a saját céges diktált időpont betartani nem tudása [↑](#footnote-ref-1)
2. Vö. #2 beismerő mondatai [↑](#footnote-ref-2)