

ΜΑΡΤΙΟΣ 2025

ALL HOTELS & RESORTS

STANDARD OPERATING PROCEDURES

GRECOTEL HOTELS & RESORTS

GRECOTEL HOTELS & RESORTS

Τμήμα / Department:	Quality, Health, Safety & Sustainability	Αρ. SOP / SOP No:	17.44
Τίτλος Λειτουργίας / Function:	Case Management — CRM Salesforce	Έκδοση / Version:	1.0
Τίτλος SOP / SOP Title:	Case Entry, Management, Escalation & Incident Reporting — Guest 360 Console	Ημ/νία Έκδοσης / Issue Date:	Μάρτιος 2026 / March 2026
Υπεύθυνος / Owner:	Παναγιώτης Κούρεντας	Ημ/νία Αναθ. / Review Date:	Ετήσια / Annually
Εγκρίθηκε από / Approved by:	Operations Department	Εμπλεκόμενοι / Stakeholders:	Hotel Manager, Operations Manager, HODs, QHSS Director

Ιστορικό Τροποποιήσεων / Revision History

A/A	Περιγραφή Τροποποίησης / Description of Change	Υπεύθυνος / Owner	Ημ/νία / Date
1	Αρχική Έκδοση / Initial Issue	Π. Κούρεντας	01/03/2026

Πίνακας Περιεχομένων | Table of Contents

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ & ΣΚΟΠΟΣ INTRODUCTION & PURPOSE	3
2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ SCOPE	3
3. ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ CASE CASE ENTRY	4
3.1 Καταχώρηση μέσω Web Form Case Entry via Web Form	4
3.2 Χειροκίνητη Καταχώρηση μέσω Κράτησης Manual Entry via Booking.....	6
4. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ & ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ CASE CASE MANAGEMENT & COMPLETION	9
4.1 Ενότητες Φόρμας Case Case Form Sections.....	9
4.2 Αλλαγή Status Status Change	10
4.3 Activity Tabs — Επικοινωνία & Εργασίες Communication & Tasks	12
Email Tab	12
Log a Call Tab	13
New Task Tab	14
New Event Tab.....	15
4.4 Related Field — Notes & Files.....	16
5. PARENT CASE & CHILD CASES — ΠΟΛΛΑΠΛΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ MULTIPLE COMPLAINTS	17
5.1 Βήματα Δημιουργίας Creation Steps	17
6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ COMPENSATION PROCESS.....	20
6.1 Αποζημίωση με Προκαθορισμένο Ποσό Pre-defined Amount.....	20
6.2 Αποζημίωση χωρίς Προκαθορισμένο Ποσό Without Pre-defined Amount (Refund).....	21
6.3 Κανόνες Πεδίου PAX PAX Field Rules	23
7. ΚΛΙΜΑΚΩΣΗ CASES ESCALATION LIFECYCLE.....	24
7.1 Αυτόματη Κλιμάκωση Auto-Escalation Rules	24
7.2 Πρακτικό Παράδειγμα Κλιμάκωσης Escalation Practical Example	25
8. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ INCIDENT REPORT ENTRY	29
8.1 Χρόνοι Απόκρισης Response & Resolution Standards	30
9. ΑΙΤΗΣΗ ΔΙΑΓΡΑΦΗΣ CASE CASE DELETION REQUEST	31
10. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΔΗΓΙΩΝ ΕΠΙΛΥΣΗΣ RESOLUTION GUIDANCE MANAGEMENT	33
11. ΑΡΧΕΣ & ΚΑΝΟΝΕΣ KEY PRINCIPLES & RULES.....	35
12. ΣΥΝΤΟΜΟΣ ΟΔΗΓΟΣ QUICK REFERENCE GUIDE	36
12.1 Καταχώρηση Case Case Entry	36
12.2 Διαχείριση Case & Activity Tabs Case Management & Tabs	36
12.3 Parent & Child Cases Parent & Child Cases	36
12.4 Αποζημιώσεις Compensations.....	37
12.5 Escalation.....	37
12.6 Incident Report & Λοιπά Incident & Other	37

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ & ΣΚΟΠΟΣ | INTRODUCTION & PURPOSE

Το παρόν SOP (Standard Operating Procedure) καθορίζει τη συνολική διαδικασία διαχείρισης cases (complaint, request, incident) στο σύστημα CRM (Guest 360 Console / Salesforce) της Greccotel Hotels & Resorts. Καλύπτει κάθε στάδιο του κύκλου ζωής ενός case — από την αρχική καταχώρηση έως την τελική επίλυση, κλιμάκωση και καταγραφή περιστατικών. / This SOP defines the complete case management procedure (complaint, request, incident) in Greccotel's CRM system (Guest 360 Console / Salesforce). It covers every stage of the case lifecycle — from initial entry to final resolution, escalation and incident reporting.

Στόχος είναι η συστηματική, πλήρης και συνεπής καταγραφή όλων των παραπόνων, αιτημάτων, ατυχημάτων και σχολίων επισκεπτών, καθώς και η παρακολούθηση της επίλυσής τους σε όλα τα επίπεδα διοίκησης, εξασφαλίζοντας διαφάνεια, ακρίβεια και αποτελεσματικότητα. / The goal is the systematic, complete and consistent recording of all guest complaints, requests, incidents and feedback, ensuring transparency, accuracy and efficiency at every management level.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ | SCOPE

Το παρόν SOP εφαρμόζεται σε όλες τις ιδιοκτησίες του ομίλου Greccotel Hotels & Resorts και αφορά κάθε μέλος προσωπικού με πρόσβαση στο σύστημα CRM Salesforce / Guest 360 Console. / This SOP applies to all Greccotel Hotels & Resorts properties and covers every staff member with access to the Salesforce / Guest 360 Console CRM system.

Καλύπτει τις ακόλουθες διαδικασίες: / Covers the following procedures:

- Δημιουργία & καταχώρηση νέων cases (Web Form & Booking) / Creating & logging new cases (Web Form & Booking)
- Συμπλήρωση λεπτομερειών case και διαχείριση status / Completing case details and managing status
- Χρήση Activity Tabs (Email, Log a Call, New Task, New Event) / Using Activity Tabs
- Διαχείριση Related field (Notes & Files) / Managing Related field (Notes & Files)
- Δημιουργία Parent & Child Cases για πολλαπλά παράπονα / Creating Parent & Child Cases for multiple complaints
- Διαδικασία αποζημιώσεων (με ή χωρίς προκαθορισμένο ποσό) / Compensation process (with or without pre-defined amount)
- Κλιμάκωση cases (Escalation L1–L4) και auto-escalation κανόνες / Case escalation (L1–L4) and auto-escalation rules
- Καταγραφή Incident Reports για νομική & ασφαλιστική τεκμηρίωση / Incident Report recording for legal & insurance documentation
- Διαδικασία αίτησης διαγραφής case / Case deletion request procedure
- Διαχείριση Resolution Guidance από Quality Manager / Resolution Guidance management from Quality Manager

3. ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ CASE | CASE ENTRY

Υπάρχουν δύο (2) τρόποι δημιουργίας cases: / There are two (2) ways to create cases:

1. Αυτόματα μέσω Web Form / Automatically via the Web Form
2. Χειροκίνητα μέσω κράτησης (Booking) / Manually via Booking

3.1 Καταχώρηση μέσω Web Form | Case Entry via Web Form

Κατά την καταχώρηση μέσω Web Form, ανοίγει η φόρμα καταγραφής και πρέπει να συμπληρωθούν όλα τα πεδία σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. Η συγκεκριμένη φόρμα μπορεί να συμπληρωθεί από οποιονδήποτε συνάδελφο, σε οποιοδήποτε τμήμα, εφόσον διαθέτει το link της φόρμας. / When registering via the Web Form, the registration form opens and all fields must be completed according to the table below. This form can be filled out by any colleague from any department, provided they have access to the form's link.

Ομάδα / Group	Πεδίο / Field	Οδηγία / Instruction
Recipient & Hotel	Recipient Name	Όνομα υπεύθυνου χειρισμού / Name of person handling the case
	Recipient Department	Τμήμα παραλήπτη από dropdown / Recipient dept from dropdown (e.g. Front Office)
	Responsible Hotel	Επιλογή ξενοδοχείου / Select the property (e.g. Amirandes)
Guest & Room	Room No.	Αριθμός δωματίου επισκέπτη / Guest room number
	Guest Name	Πλήρες όνομα επισκέπτη / Full name of the guest
Case Categorization	Responsible Department	Τμήμα που αναλαμβάνει δράση / Dept to take action (e.g. Maintenance)
	Type	Φύση καταχώρησης / Nature of entry (e.g. Complaint)
	Case Category & Subcategory	Ειδική κατηγορία / Specific category (e.g. Maintenance / A/C)
Logistics & Severity	Means of Receiving Data	Τρόπος λήψης πληροφορίας / How info was received (e.g. Personal)
	Classification	Επίπεδο σπουδαιότητας / Severity level (e.g. High Level)
	Priority	Επείγον χαρακτήρας / Urgency level (e.g. High)
Subject & Description	Subject	Σύντομος τίτλος / Brief headline (e.g. The A/C is not working)
	Description	Αναλυτική περιγραφή / Detailed account of the situation

Recipient Name	<input type="text" value="Vajchas"/>
Recipient Department	<input type="text" value="Front Office"/>
Responsible Hotel	<input type="text" value="Amirandes"/>
Room No.	<input type="text" value="305"/>
Guest Name	<input type="text" value="PKourentas"/>
Responsible Department	<input type="text" value="Maintenance"/>
Type	<input type="text" value="Complaint"/>
Case Category	<input type="text" value="Maintenance"/>
Case Subcategory	<input type="text" value="A/C"/>
Means of Receiving Data	<input type="text" value="Personal"/>
Classification	<input type="text" value="High Level"/>
Priority	<input type="text" value="High"/>
Subject	<input type="text" value="The A/C is not working"/>
Description	<input type="text" value="The guest arrived upset and reported that the heat was unbearable all night and that the A/C was not functioning."/>
	<input type="button" value="Submit"/>

⚠ Εάν ο επισκέπτης δεν θυμάται τον αριθμό δωματίου, καταχωρείται τουλάχιστον το όνομα κράτησης. / If the guest doesn't remember their room number, at least the booking name must be provided.

⚠ Εάν δεν είναι διαθέσιμο ούτε δωμάτιο ούτε κράτηση, εισάγεται το όνομα επισκέπτη και στη συνέχεια γίνεται σύνδεση με κράτηση εντός Salesforce. / If neither room nor booking is available, enter guest name and link to booking inside Salesforce.

⚠ Χωρίς σύνδεση κράτησης το κουμπί Submit δεν ενεργοποιείται. / Without a booking link, the Submit button will not activate.

Βήματα υποβολής / Submission steps:

1. Άνοιξε τη Web Form καταγραφής. / Open the Web Form.
2. Συμπλήρωσε όλα τα πεδία σύμφωνα με τον πίνακα. / Complete all fields per the table above.
3. Επαλήθευσε την ακρίβεια δεδομένων. / Verify data accuracy.
4. Κλικ Submit (μπλε κουμπί) → ειδοποίηση στο αρμόδιο τμήμα. / Click Submit (blue button) → notification sent to the relevant department.
5. Επιβεβαίωση: εμφανίζεται «Form submitted successfully!» / Confirmation: "Form submitted successfully!" appears.

3.2 Χειροκίνητη Καταχώρηση μέσω Κράτησης | Manual Entry via Booking

Για καταχώρηση case μέσω κράτησης, ακολουθούμε τα παρακάτω βήματα: / To log a case via Booking, follow these steps:

1. Αναζήτησε τον Account επισκέπτη μέσω Search. / Search for the guest Account using the Search function.

The screenshot displays the Salesforce CRM interface. At the top, a search bar contains the text 'KOURENTAS'. Below the search bar, a list of search results is shown, with 'Panagiotis Kourentas Account' highlighted and circled in red. To the right of the search results, the account details for 'Panagiotis Kourentas' are displayed. The account type is 'Guest', and the PMS Member ID is visible. The 'Complainer' field shows a red flag icon. The 'Open Cases' section is empty. On the right side, there is a 'Related List Quick Links' section with various links and counts: Contacts (10+), Opportunities (0), Contracts (0), Orders (0), Partners (0), Cases (4), Campaigns (0), Notes (0), Files (0), Bookings (Guest A... (10+), Bookings (0), Preferences (1), and Companions (0).

- Επίλεξε Account → Inhouse Bookings/Upcoming Booking/ Past Bookings (ανάλογα την περίπτωση) → κλικ στον αριθμό κράτησης. / Select Account → Inhouse Bookings / Upcoming Bookings / Past Bookings (depending on the case) → click on the booking number.

The screenshot displays a sidebar menu with the following sections:

- In-house Bookings (0)**
- Upcoming Bookings (0)**
- Open Cases (1)**
 - Case ID: [00027122](#)
 - Status: Escalated
 - Type: Complaint
 - Date Opened: 28/1/2026, 1:20 PM
 - [View All](#)
- Closed Cases (1)**
 - Case ID: [00027123](#)
 - Status: Resolved
 - Date Opened: 28/1/2026, 1:51 PM
 - Subject: [Mr kourentas had an accident in the gym](#)
 - [View All](#)
- Past Bookings (10+)**
 - Booking ID: [PL5163597092525P15](#)
 - Hotel: [Grecotel Amirandes](#)
 - Check In Date: 2/10/2025
 - Check Out Date: 4/10/2025
 - Booking ID: [PL5166328692530P38](#)
 - Hotel: [Plaza Spa Suite](#)
 - Check In Date: 1/10/2025

- Κλικ «New Case» (πάνω δεξιά γωνία). / Click "New Case" (top right corner).

The screenshot shows the booking details for **PL5148010052517P26**. The interface includes the following elements:

- Booking ID: **PL5148010052517P26**
- Buttons: [Edit](#), [New Case](#) (circled in red), [New Incident](#)
- Guest Name: [Panagiotis Kourentas](#)
- Reservation Status: ●
- Check In Date: 17/5/2025
- Check Out Date: 18/5/2025
- Open Cases: 0

- Συμπλήρωσε τα πεδία σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. / Complete fields according to the table below.
- Κλικ Save — κόκκινο εικονίδιο σημαίας δίπλα σε Open Cases = επιτυχής καταγραφή. / Click Save — red flag icon next to Open Cases = successful logging.

Πεδίο / Field	Παράδειγμα / Example	Σημείωση / Note
Recipient Name	Vajia Chasioti	Υπεύθυνος παρακολούθησης / Case handler
Recipient / Responsible Department	Food & Beverage	Τμήμα παραλήπτη & δράσης / Recipient & action dept
Means of Receiving Data	Personal	Τρόπος λήψης / How received
Type	Complaint	Φύση περιστατικού / Nature
Case Category / Subcategory	A la Carte Restaurant / Dinner Taste	Κύρια κατηγορία & υποκατηγορία / Category & subcategory
Case Origin	Reception	Σημείο καταγραφής / Origin point
Classification / Priority	Medium Level / Medium	Βαθμός & προτεραιότητα / Severity & priority
Subject / Description	Dinner Taste / The guest reported tasteless food.	Τίτλος & αναλυτική περιγραφή / Headline & detail
Booking	PL5148010052517P26	Αριθμός κράτησης / Booking number

New Case

* = Required Information

Recipient Name

Recipient Department

Responsible Department

* Type

* Case Category

Case Subcategory

Case Origin

Classification

* Subject

Description

Booking
 PL5152145262516P11

4. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ & ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ CASE | CASE MANAGEMENT & COMPLETION

4.1 Ενότητες Φόρμας Case | Case Form Sections

Ο χρήστης μπαίνει στο προφίλ του επισκέπτη και μέσω του αριθμού κράτησης (reservation number) → εμφανίζεται η επιλογή Cases για εύκολη πρόσβαση σε όλα τα cases του επισκέπτη. / User accesses guest profile using reservation number → Cases option visible → easy navigation to all guest-related cases.

The screenshot shows the 'Guest 360 Console' interface for a guest named Panagiotis Kourentas. The booking ID is PL5148010052517P26. The reservation status is 'Open Cases', indicated by a red flag icon. The 'Cases' tab in the navigation bar is circled in red.

1. Cases → άνοιξε → εμφανίζονται Open Cases & Closed Cases του επισκέπτη. / Cases → open → both Open Cases & Closed Cases displayed.
2. Δυνατότητα πλήρους παρακολούθησης και διαχείρισης cases → εύκολη επισκόπηση τρεχουσών και παρελθόντων περιστατικών. / Enables thorough case management → clear overview of ongoing and past guest incidents.

The screenshot shows the 'Cases' tab selected in the navigation bar. It displays a table of 'Open Cases (1)'. The table has columns for Case Number, Subject, Date/Time Opened, and Case Classification. One case is listed with Case Number 00027132, Subject Dinner Taste, and Date/Time Opened 12/2/2026, 1:49 PM. Below the table is a 'View All' link. There is also a section for 'Closed Cases (0)'.

Κατά την επιλογή αριθμού case, αναπτύσσεται η φόρμα λεπτομερειών (Details). Οι ακόλουθες ενότητες πρέπει να συμπληρωθούν πλήρως: / When selecting a case number, the Details form expands. The following sections must be fully completed:

Ενότητα / Section	Περιεχόμενο / Content
Case Information	Βασικά στοιχεία — κατηγορία, τύπος, προτεραιότητα / Basic data — category, type, priority
Description Information	Λεπτομερής περιγραφή περιστατικού / Detailed incident description
Additional Information	Συμπληρωματικές λεπτομέρειες/ Additional details

Guest Feedback	Σχόλια μετά επίλυση + επίπεδο ικανοποίησης (High/Medium/Low) / Post-resolution comments + satisfaction level
Compensation Information	Συμπληρώνεται μόνο αν παρασχέθηκε αποζημίωση / Only if compensation was provided
System Information	Αυτόματο: δημιουργός, ημερομηνία, τελευταία τροποποίηση / Auto: creator, date, last modification

Guest 360 Console Home Panagiotis Kourenta... x

Panagiotis Kour... PL514801... x 0002713... x

Case 00027132

Status Open Case Classification Parent Case Case Origin

Booking PL5148010052517P26

Details Related

- > Case Information
- > Description Information
- > Additional Information
- > Guest Feedback
- Case Compensation Configurations (0)
- > System Information

- ✓ Βασικά στοιχεία επισκέπτη (όνομα, δωμάτιο) & δεδομένα από το αρχικό pop-up συμπληρώνονται αυτόματα. / Guest basic info & initial pop-up data auto-populate.
- ✓ Αν δεν υπάρχει travel agency στην κράτηση, το πεδίο συμπληρώνεται χειροκίνητα με «N/a». / If no travel agency in booking, manually enter "N/a".
- ⚠ Όλα τα υπόλοιπα κενά πεδία συμπληρώνονται χειροκίνητα — ελλιπής φόρμα δεν επιτρέπει αλλαγή status. / All remaining empty fields completed manually — incomplete form blocks status change.

4.2 Αλλαγή Status | Status Change

Μετά τη συμπλήρωση Guest Feedback (σχόλια + επίπεδο ικανοποίησης High/Medium/Low) και Save, μεταβαίνουμε στην κορυφή και επιλέγουμε Change Status. / After completing Guest Feedback (comments + satisfaction High/Medium/Low) and saving, go to the top and select Change Status.

Status	Πότε / When	Ενέργεια / Action
In-Progress	Κατά τη διάρκεια επεξεργασίας / During processing	Συμπλήρωσε όλα τα πεδία & Guest Feedback → Save / Complete all fields & Guest Feedback → Save
Resolved	Μετά από πλήρη επίλυση / After full resolution	Change Status → Resolved → Save / Change Status → Resolved → Save

Case 00027132

Status: In Progress

Case Classification: ●

Booking: PL5148010052517P26

Parent Case:

Case Origin:

Buttons: + Follow, Edit, Escalate, Add Compensation, **Change Status**, New Child Case

Details | Related

Case Information

Case Number	00027132	Parent Case	
Account Name	Panagiotis Kourentas	Recipient Name	Vajia Chasioti
Booking	PL5148010052517P26	Status	In Progress
Hotel	Voulaqmeni Suites	Type	Complaint

Log a Call, New Task, New Event

Recap your call... **Add**

Most Recent Activity

Search this feed...

Vajia Chasioti

Change Status

* Status

In Progress

--None--

Escalated

Open

In Progress

Resolved

Guest Satisfaction Level

High Level

* Case Handler

Vajia Chasioti

Cancel **Save**

⚠ Αν προσπαθήσετε να αλλάξετε την κατάσταση σε Resolved ενώ δεν έχουν συμπληρωθεί τα υποχρεωτικά πεδία, το σύστημα δεν θα σας επιτρέψει να κάνετε αποθήκευση ή να κλείσετε το case. Θα εμφανιστεί pop-up μήνυμα που σας ενημερώνει ότι τα πεδία "Case Resolution" και "Guest Feedback" είναι υποχρεωτικά και πρέπει να συμπληρωθούν πριν το case χαρακτηριστεί ως Resolved. / If you attempt to change the status to Resolved while required fields are incomplete, the system will not allow you to save or close the case. A pop-up message will inform you that the fields "Case Resolution" and "Guest Feedback" are mandatory and must be completed before the case can be marked as Resolved..

✓ Μετά Save: ο αριθμός case εμφανίζει «Resolved» αντί «In-Progress». Στο Guest Profile: Open Cases (0), Closed Cases (1). / After Save: case shows "Resolved" instead of "In-Progress". In Guest Profile: Open Cases (0), Closed Cases (1).

4.3 Activity Tabs — Επικοινωνία & Εργασίες | Communication & Tasks

Το σύστημα παρέχει τέσσερις (4) Activity Tabs για τη διαχείριση επικοινωνιών και εργασιών κάθε case: / The system provides four (4) Activity Tabs for managing communications and tasks per case:

Email Tab

Χρησιμοποιείται για γραπτή αλληλογραφία απευθείας από το case. Το μήνυμα μπορεί να σταλεί είτε σε συναδέλφους είτε απευθείας στον φιλοξενούμενο. / It is used for written correspondence directly from the case. The message can be sent either to colleagues or directly to the guest.

Πεδίο / Field	Περιγραφή / Description	Σημείωση / Note
From	Dropdown επιλογή διεύθυνσης αποστολέα / Select sender email	Από λίστα εγκεκριμένων διευθύνσεων / From approved list
To / Bcc	Κύριοι & κρυφοί παραλήπτες / Primary & blind copy recipients	Το: υποχρεωτικό / Mandatory
Subject	Αυτόματη αναφορά αριθμού case / Auto-references case number	π.χ. Case 00001338: FOOD POISONING
{ } Icon — Templates	Εισαγωγή προκαθορισμένων templates / Insert pre-defined templates	Πάντα χρησιμοποίησε template για ομοιομορφία / Always use for consistency
Eye Icon — Preview	Προεπισκόπηση πριν αποστολή / Preview before sending	Υποχρεωτική προεπισκόπηση / Mandatory preview
Send Button	Αποστολή τελικού email / Dispatch final email	Μη αναστρέψιμη ενέργεια / Irreversible action

The screenshot shows the Salesforce Email composer interface. At the top, there are tabs for 'Email', 'Log a Call', 'New Task', and 'New Event'. The 'Email' tab is selected. Below the tabs, there are input fields for 'From', 'To', 'Bcc', and 'Subject'. The 'From' field contains 'Vajia Chasioti <vajia.chasioti@grecotel.com>'. The 'To' field contains 'alnikolaou@sds.gr'. The 'Bcc' field contains 'vajia.chasioti@grecotel.com'. The 'Subject' field contains 'RE: Escalation on Case 00001338: FOOD POISONING'. Below the input fields is a rich text editor with various formatting options like bold, italic, underline, strikethrough, link, unlink, and insert. At the bottom right, the 'Send' button is circled in red.

----- Original Message -----
 From: Vajia Chasioti [vajia.chasioti@grecotel.com]
 Sent: 25/2/2026, 12:54 PM
 To: alnikolaou@sds.gr; kpoulis@deloitte.gr; alnikolaou@deloitte.gr
 Subject: Escalation on Case 00001338: FOOD POISONING

Hello,

We wanted to provide you with the latest information on Escalated Case 00001338.]

Log a Call Tab

Για τεκμηρίωση προφορικών αλληλεπιδράσεων και τηλεφωνικών κλήσεων. Συμπλήρωσε: Subject (υποχρεωτικό), Comments (αναλυτικές σημειώσεις) → Save. To Related To συμπληρώνεται αυτόματα. / For documenting verbal interactions and phone calls. Complete: Subject (mandatory), Comments (detailed notes) → Save. Related To auto-populated.

The screenshot shows the 'Log a Call' tab in a Salesforce interface. At the top, there are four tabs: 'Email', 'Log a Call' (which is active), 'New Task', and 'New Event'. Below the tabs, the form is divided into three main sections:

- * Subject:** A text input field containing the word 'Call' and a search icon on the right.
- Comments:** A text area with a tip: 'Tip: Type Control + period to insert quick text.' The text area is currently empty.
- Related To:** A dropdown menu showing a selected item '00001338' with a red icon on the left and a close 'X' button on the right.

In the bottom right corner of the form, there is a blue 'Save' button, which is circled in red.

New Task Tab

Για ανάθεση και παρακολούθηση εκκρεμών ενεργειών. Υποχρεωτικά πεδία: Subject, Assigned To (συγκεκριμένο άτομο — όχι τμήμα), Due Date. Προαιρετικά: Comments, Reminder Set. / For assigning and tracking pending actions. Mandatory: Subject, Assigned To (specific person — not department), Due Date. Optional: Comments, Reminder Set.

Email
Log a Call
New Task
New Event

*** Subject**

Task Subtype

--None--
▼

Due Date

*** Assigned To**

Vajia Chasioti

×

Comments

Tip: Type Control + period to insert quick text.

Related To

00001338

×

Reminder Set

Date

27/2/2026

Time

12:00 PM

New Event Tab

Για προγραμματισμό συγκεκριμένων συναντήσεων. Υποχρεωτικά πεδία: Subject, Start/End Date & Time. Προαιρετικά: Description, Location. Related To αυτόματο. / For scheduling specific meetings. Mandatory: Subject, Start/End Date & Time. Optional: Description, Location. Related To auto-populated.

Email
Log a Call
New Task
New Event

*** Subject**

Description

Tip: Type Control + period to insert quick text.

Start

*** Date**

27 Feb 2026
📅

*** Time**

12:00 PM
🕒

End

*** Date**

27 Feb 2026
📅

*** Time**

1:00 PM
🕒

Location

Related To

📅
00001338
✕

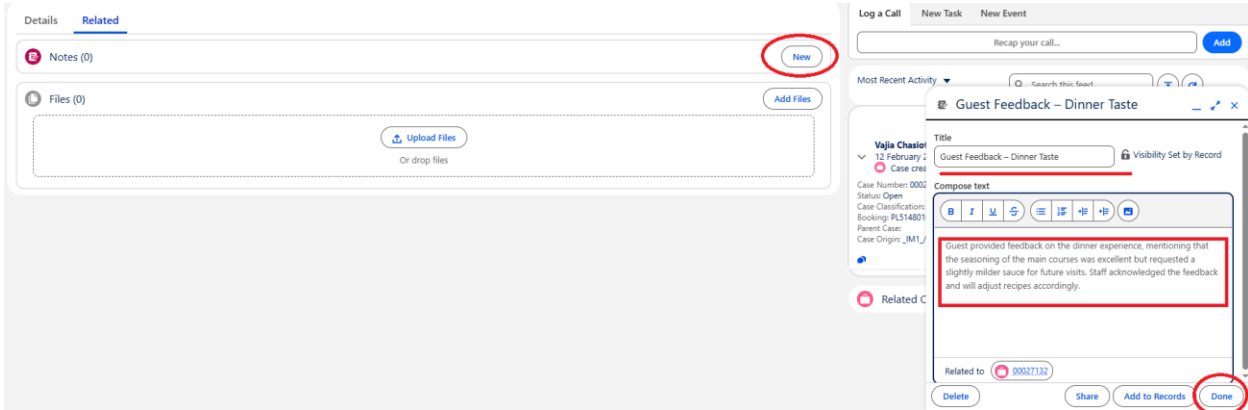
Save

	New Task	New Event
Χρήση / Use	Εκκρεμείς ενέργειες (To-Do) / Pending actions to complete yourself	Προγραμματισμένες συναντήσεις / Scheduled meetings requiring presence
Χρόνος / Time	Due Date — προθεσμία / completion deadline	Start & End Date/Time — δεσμεύει ημερολόγιο / blocks calendar
Παράδειγμα / Example	«Prepare report» / «Reminder to call»	«Client meeting» / «Zoom call with HQ»

4.4 Related Field — Notes & Files

Επιλέγοντας Related εμφανίζονται δύο υποενότητες: / Selecting Related reveals two subsections:

- Notes: New → εισήγαγε τίτλο & περιεχόμενο → Done. / Notes: New → enter title & content → Done.



- Files: Upload αρχεία/εικόνες (π.χ. φωτογραφίες βλάβης) → Add files. / Files: Upload files/images (e.g. damage photos) → Add files.

5. PARENT CASE & CHILD CASES — ΠΟΛΛΑΠΛΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ | MULTIPLE COMPLAINTS

Όταν επισκέπτης αναφέρει πολλαπλά παράπονα σε μία συζήτηση, δημιουργείται ένα Parent Case και ξεχωριστά Child Cases ανά παράπονο. / When a guest reports multiple complaints in one discussion, one Parent Case is created with separate Child Cases per complaint.

Τύπος / Type	Περιγραφή / Description
Parent Case	Αρχικό case — περιέχει ΟΛΑ τα παράπονα στην περιγραφή. Δεν κλείνει αν υπάρχουν ανοικτά Child Cases. / Initial case — contains ALL complaints in description. Cannot close if Child Cases remain open.
Child Case	Ξεχωριστό case ανά παράπονο. Δημιουργείται από «New Child Case» στο Parent. Βασικά πεδία αυτόματα από Parent. / Separate case per complaint. Created via "New Child Case" in Parent. Basic fields auto-populate.

5.1 Βήματα Δημιουργίας | Creation Steps

Παράδειγμα: Ο κ. Κούρεντας (Corfu Imperial) αναφέρει 3 παράπονα: A/C, κρύο νερό πισίνας, ανεπαρκής καθαριότητα. / Example: Mr. Kourentas (Corfu Imperial) reports 3 complaints: A/C, cold pool water, inadequate cleanliness.

1. Δημιούργησε Parent Case → Κατέγραψε ΟΛΑ τα παράπονα στο πεδίο Description. Στα πεδία Responsible Department, Category & Subcategory καταχώρησε αφορά Maintenance / Maintenance / A/C → Save. → Create a Parent Case → Record ALL complaints in the Description field. In the fields Responsible Department, Category & Subcategory, related to Maintenance / Maintenance / A/C → Save.

Account Name	Panagiotis Kourentas	Recipient Name	Vajia chasioti
Booking	PL5145782442528P18	Status	Resolved
Hotel	Grecotel Corfu Imperial	Type	Complaint
Actual Room Type	DLS	Case Origin	Reception
Booked Room Type	DLS	Responsible Department	Maintenance
Room	341	Case Category	Maintenance
Classification	Medium Level	Case Subcategory	A/C
Recipient Department	Front Office	Service Level	L1
Priority	Low	Case Owner	Corfu Imperial
Means of Receiving Data	Personal	Travel Agency	N/a

▼ Description Information

Subject	A/C
Description	Mr. Kourentas expressed during his stay that the air conditioning in his room was not working, that the water in the pool was very cold, and that the cleanliness of his room was insufficient, with shortcomings in linen changes and general cleaning.
Internal Comments	Although the information recorded so far is considered sufficient for monitoring the actions, it is recommended to continue tracking any additional comments or observations from the departments to ensure full coverage and accurate documentation of all actions.

▼ Additional Information

Case Source	Panagiotis Kourentas	Responsible Hotel	Corfu Imperial
Case Handler	Vajia Chasioti	Escalated	<input type="checkbox"/>
Case Resolution	The Maintenance team visited the room and repaired the air conditioning. The equipment is now fully operational, and a test was conducted to confirm the temperature. Additionally, the guest was provided with a spa treatment as compensation for the inconvenience. The issue is considered resolved.		

2. Κάνε scroll πάνω → New Child Case (πάνω δεξιά) → συμπλήρωσε κίτρινα πεδία (1ο παράπονο: Pool//Water temperature) → Save Case. / Scroll up → New Child Case (top right) → complete highlighted fields (1st complaint: Pool//Water temperature) → Save Case.

Case 00027133

Status: In Progress | Case Classification: ● | Booking: PL5145782442528P18 | Parent Case: | Case Origin:

+ Follow | Edit | Escalate | Add Compensation | Change Status | **New Child Case**

New Child Case

Booking PL5145782442528P18	Actual room type DLS
Hotel Grecotel Corfu Imperial	Booked room type DLS
Means of receiving data Personal	Room 341
Classification Medium Level	Type Complaint
Case origin Reception	Service Level L1
Travel agency N/a	Description Mr. Kourentas expressed during his stay that the air conditioning in his room was not working, that the water in the pool was very cold, and that the cleanliness of his room was insufficient, with shortcomings in linen changes and general cleaning.

Receptient Department Front Office	Receptient Name Vajia Chasioti
Responsible Department Pool	Case Category Pool
Case Subcategory Water Temperature	
Subject Water temperature/Pool	

Save Case

3. Σύστημα: «Create another child case?» → Yes → 2η Child Case (Housekeeping) → Save Case. / System: "Create another child case?" → Yes → 2nd Child Case (Housekeeping) → Save Case.

New Child Case

Do you want to create another child case? Yes

Next

New Child Case

Booking PL5145782442528P18	Αριθμός τύπου DLS
Hotel Grecotel Corfu Imperial	Booked room type DLS
Means of receiving data Personal	Room 341
Classification Medium Level	Type Complaint
Case origin Reception	Service Level L1
Travel agency N/a	Description Mr. Kourentas expressed during his stay that the air conditioning in his room was not working, that the water in the pool was very cold, and that the cleanliness of his room was insufficient, with shortcomings in linen changes and general cleaning.

Receptient Department Front Office	Receptient Name Vajia Chasioti
Responsible Department Housekeeping	Case Category Rooms
Case Subcategory Room Cleanliness	
Subject Room cleanliness	

[Save Case](#)

4. Σύστημα: «Create another child case?» → No + Next. / System «Create another child case?» → No + Next.

New Child Case

Do you want to create another child case? No

[Next](#)

5. Επίλυσε & κλείσε κάθε Child Case ξεχωριστά (Resolved). / Resolve & close each Child Case individually (Resolved).
6. Αφού κλείσουν ΟΛΕΣ οι Child Cases → κλείσε το Parent Case (Resolved). / After ALL Child Cases close → close the Parent Case (Resolved).

⚠ ΚΡΙΣΙΜΟ / CRITICAL: Για να κλείσει το Parent Case, ΟΛΕΣ οι Child Cases πρέπει πρώτα να είναι Resolved. Ανοικτή Child Case = σφάλμα συστήματος & αποκλεισμός κλεισίματος. / ALL Child Cases must be Resolved first. Open Child Case = system error & closure blocked.

✓ Βασικά πεδία Child Cases αυτόματα από Parent — συμπληρώνονται μόνο τα επισημασμένα πεδία. / Basic fields auto-populate from Parent — only highlighted fields need completion.

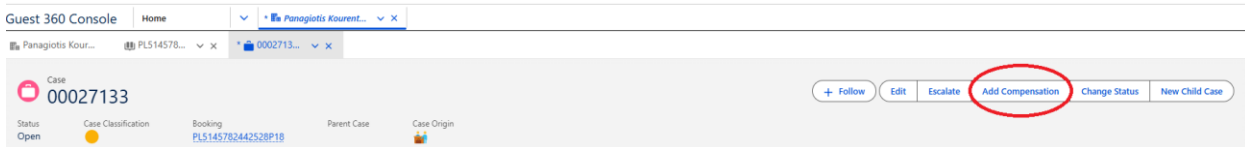
6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ | COMPENSATION PROCESS

Η αποζημίωση εφαρμόζεται όταν, παρά τις άμεσες ενέργειες, ο επισκέπτης δεν είναι πλήρως ικανοποιημένος. Υπάρχουν δύο τύποι: / Compensation applies when, despite immediate actions, the guest remains unsatisfied. Two types exist:

1. Αποζημίωση με προκαθορισμένο ποσό (από λίστα ξενοδοχείου — αυτόματος υπολογισμός ποσού). / Compensation with pre-defined amount (from hotel list — auto-calculation).
2. Αποζημίωση χωρίς προκαθορισμένο ποσό, π.χ. Night Refund (χειροκίνητη εισαγωγή ποσού). / Compensation without pre-defined amount, e.g. Night Refund (manual amount entry).

6.1 Αποζημίωση με Προκαθορισμένο Ποσό | Pre-defined Amount

1. Συμπλήρωσε case → Save → Add Compensation (πάνω αριστερά). / Complete case → Save → Add Compensation (top left).



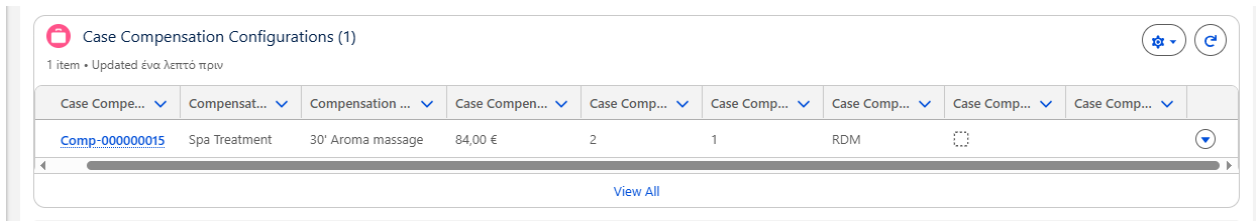
2. Pop-up: επέλεξε Compensation Type από λίστα ξενοδοχείου → Next.

The screenshot shows the 'Add Compensation' pop-up form. The title is 'Add Compensation'. Below the title, there is a dropdown menu labeled 'Compensation Type' with the value 'Spa Treatment' selected. The dropdown arrow is highlighted with a red circle. At the bottom right of the form, there is a blue 'Next' button, which is also highlighted with a red circle.

3. Συμπλήρωσε: Compensation Subcategory, PAX, Days, Compensation authorized by → Next.

The screenshot shows the 'Add Compensation' pop-up form with the following fields filled out: 'Compensation Subtype' is '30' Aroma massage' (dropdown arrow highlighted with a red circle), 'PAX' is '2', 'Days' is '1', and 'Compensation Authorized By' is 'RDM' (dropdown arrow highlighted with a red circle). At the bottom right, there are two buttons: 'Previous' and 'Next' (highlighted with a red circle).

4. Σύστημα εμφανίζει αυτόματα το ποσό → Next. / System auto-displays amount → Next
5. Η αποζημίωση καταγράφεται στο case / Compensation recorded in case



Case Compe...	Compensat...	Compensation ...	Case Comp...	Case Comp...	Case Comp...	Case Comp...	Case Comp...	Case Comp...
Comp-000000015	Spa Treatment	30' Aroma massage	84,00 €	2	1	RDM		

6.2 Αποζημίωση χωρίς Προκαθορισμένο Ποσό | Without Pre-defined Amount (Refund)

1. Συμπλήρωσε case → Save → Add Compensation → επέλεξε Type: Refund → Next. / Complete case → Save → Add Compensation → select Type: Refund → Next.
2. Συμπλήρωσε: Compensation Subcategory, PAX, Days, Compensation authorized by → Next.

Add Compensation

* Compensation Subtype

PAX

* Days

* Compensation Authorized By

3. Εισήγαγε χειροκίνητα το Compensation Amount → Next.


Add Compensation

* Compensation Amount

4. Αν το ποσό >500 EUR: σύστημα ζητά Approval → κλικ Approval → Next. / If >500 EUR: system requests Approval → click Approval → Next → record who authorized.

Add Compensation

The maximum compensation amount is **500 €**.
Do you have approval to proceed with this amount : **1.000,00 € €**

Approval 

Previous Next

5. Κατέγραψε από ποιον εγκρίθηκε το ποσό./ Record who approved the amount.

Add Compensation

The maximum compensation amount is **500 €**.
Do you have approval to proceed with this amount : **1.000,00 € €**

Approval

* Approved By

Previous Next

6. Next → αποζημίωση καταγράφεται στο case. Στο Case Compensation Configurations εμφανίζεται αριθμός αποζημιώσεων. / Next → compensation recorded. Case Compensation Configurations shows total count.

Case Compensation Configurations (2)

2 items • Sorted by Case Compensation Configuration: Case Compensation Configuration Name • Updated λιγα δευτερόλεπτα πριν

Case Com...	Compensat...	Compensation ...	Case Compen...	Case Comp...	Case Comp...	Case Comp...	Case Comp...	Case Comp...	Case Comp...
1	Comp-000000015	Spa Treatment	30' Aroma massage	84,00 €	2	1	RDM	✓	vchas
2	Comp-000000016	Refund	Nights refund	1.000,00 €	1	1	RDM	✓	Vajia Chasioti

[View All](#)

6.3 Κανόνες Πεδίου PAX | PAX Field Rules

Για υπηρεσίες που παρέχονται ανά ζεύγος ή οικογένεια (όχι ανά άτομο), το PAX καταχωρείται πάντα ως 1. / For services provided per couple or family (not per individual), PAX is always entered as 1.

Τύπος Υπηρεσίας / Service Type	PAX	Αιτιολόγηση / Reason
Room upgrade (για ζεύγος / for couple)	1	1 δωμάτιο για το ζεύγος / 1 room for the couple
Transfer (για οικογένεια 4 ατόμων / for family of 4)	1	1 όχημα για την οικογένεια / 1 vehicle for the family
Complimentary bottle of wine (για ζεύγος / for couple)	1	1 μπουκάλι για το ζεύγος / 1 bottle for the couple
Επιστροφή χρημάτων ανά άτομο / Refund per individual	Αρ. ατόμων / No. of individuals	Ατομική αποζημίωση / Individual compensation

⚠ Λανθασμένο PAX (π.χ. PAX=4 για οικογένεια) → αυτόματος υπολογισμός 4πλάσιου κόστους (π.χ. 4 room upgrades αντί 1). / Incorrect PAX (e.g. PAX=4 for family) → auto-calculation of 4x cost (e.g. 4 room upgrades instead of 1).

⚠ Αποζημίωση >500 EUR απαιτεί πάντα Approval + καταγραφή εγκρίνοντα. / Compensation >500 EUR always requires Approval + recording of authorizer.

7. ΚΛΙΜΑΚΩΣΗ CASES | ESCALATION LIFECYCLE

Το σύστημα κλιμάκωσης περιλαμβάνει 4 επίπεδα (L1–L4) με ξεκάθαρα χρονικά πλαίσια, αρμοδιότητες και CRM ενέργειες. Κάθε επίπεδο ενεργοποιείται αν το προηγούμενο δεν επιλύσει το πρόβλημα εντός του καθορισμένου χρόνου. / The escalation system includes 4 levels (L1–L4) with clear timeframes, responsibilities and CRM actions. Each level activates if the previous fails to resolve within the specified time.

Level	Αρμόδιος / Responsible	Χρόνος / Time	CRM Ενέργεια / CRM Action	Trigger → Επόμενο / Next
L1	Front-Line Staff	0–2 ώρες / hours	Καταχώρηση (L1), Case Resolution, Guest Feedback, Satisfaction: Low → Save. / Log (L1), resolution, feedback, Low satisfaction → Save.	Άλυτο σε 2 ώρες → L2 / Unresolved in 2 hours → L2.
L2	Department Head	2–24 ώρες / hours	Escalate → Finish (L2). Επικοινωνία εντός 4 ωρών. Ενημέρωση πεδίων. / Escalate → Finish (L2). Contact within 4 hours. Update fields.	Δυσανεστημένος μετά 24 ώρες → L3 / Dissatisfied after 24 hours → L3.
L3	Hotel Manager	24–72 ώρες / hours	Escalate → Finish (L3). Επίσημη απολογία, αποζημίωση. Satisfaction: Medium. / Formal apology, compensation. Medium satisfaction.	Εταιρική παρέμβαση ή >72 ώρες → L4 / Corporate needed or >72 hours → L4.
L4	Corporate / HQ	3–10 εργάσιμες / business days	Escalate → Finish. Status → «Escalated» αυτόματα. Νομική κάλυψη, αξιώσεις >€500. / Legal coverage, claims >€500.	Κλείνει μετά εφαρμογή λύσης L4. / Closes after L4 solution implemented.

7.1 Αυτόματη Κλιμάκωση | Auto-Escalation Rules

Το CRM διαθέτει ενσωματωμένα χρονόμετρα ασφαλείας. Εάν ένα case παραμένει αναπάντητο εντός του καθορισμένου χρόνου, κλιμακώνεται αυτόματα. / The CRM has built-in safety timers. If a case remains unresolved within the timeframe, it auto-escalates:

Μετάβαση / Transition	Υψηλή / High	Μέτρια / Medium	Χαμηλή / Low
L1 → L2	2 ώρες / hours	6 ώρες / hours	12 ώρες / hours
L2 → L3	12 ώρες / hours	12 ώρες / hours	12 ώρες / hours
L3 → L4	72 ώρες / hours	72 ώρες / hours	72 ώρες / hours

⚠ Η αυτόματη κλιμάκωση είναι μηχανισμός ασφαλείας — δεν αντικαθιστά την ενεργή διαχείριση (χειροκίνητη κλιμάκωση).. / Auto-escalation is a safety net — it does not replace active management (manual escalation).

✓ Χειροκίνητη κλιμάκωση (Escalate → Finish): πάντα Save πρώτα, μετά Escalate → Finish στο pop-up. / Manual escalation: always Save first, then Escalate → Finish in pop-up.

7.2 Πρακτικό Παράδειγμα Κλιμάκωσης | Escalation Practical Example

Σενάριο: Επισκέπτης αναφέρει σοβαρή δυσαρέσκεια για καθαριότητα δωματίου — κλιμάκωση από L1 έως L4. / Scenario: Guest reports serious room cleanliness dissatisfaction — escalation from L1 to L4.

Βήμα 1 — L1 (Front-Line Staff):

Case Resolution: «Housekeeping team dispatched immediately for deep clean» | Guest Feedback: «Very upset and dissatisfied» | Satisfaction: Low → Save. Αν δεν επιλυθεί εντός 2 ωρών → L2. / If unresolved within 2 hours → L2.

The screenshot displays the Salesforce Case Management interface for Case 00027137. The case is in 'In Progress' status. The 'Escalate' button is circled in red. Below the case details, the 'Escalate' button is also circled in red. The 'Service Level' is set to 'L1'. The 'Finish' button is circled in red at the bottom right.

Case Information	
Case Number	00027137
Account Name	Panagiotis Kourentas
Booking	PL5148010052517P26
Hotel	Vouliagmeni Suites
Actual Room Type	DXS
Booked Room Type	DXS
Room	027
Classification	High Level
Recipient	Front Office
Parent Case	
Recipient Name	vchasioti
Status	In Progress
Type	Complaint
Case Origin	Reception
Responsible Department	Housekeeping
Case Category	Rooms
Case Subcategory	Room Cleanliness
Service Level	L1

Escalate

Escalation Completed

Finish

Βήμα 2 — L2 (Department Head):

Βεβαιώσου ότι L1 πεδία αποθηκεύτηκαν → Escalate → Finish. Service Level αυτόματα L2. Επικοινωνία με επισκέπτη εντός 4 ωρών. / Verify L1 fields saved → Escalate → Finish. Service Level auto-updates to L2. Contact guest within 4 hours.

Case **00027139**

Status: ● In Progress

[+ Follow](#) [Edit](#) [Escalate](#)

Case Classification

Booking: [PL5148010052517P26](#)

Parent Case

Case Origin

Details | Related

▼ Case Information

Case Number	00027139	Parent Case	
Account Name	Panagiotis Kourentas	Recipient Name	vchas
Booking	PL5148010052517P26	Status	In Progress
Hotel	Vouliagmeni Suites	Type	Complaint
Actual Room Type	DXS	Case Origin	Reception
Booked Room Type	DXS	Responsible Department	Housekeeping
Room	027	Case Category	Rooms
Classification	High Level	Case Subcategory	Room Cleanliness
Recipient Department	Front Office	Service Level	L2
		Case Owner	The Roc Club

▼ Additional Information

Case Source		Responsible Hotel	The Roc Club
Case Handler	Vchas	Escalated	<input checked="" type="checkbox"/>
<u>Case Resolution</u>	The Department Head conducts a full inspection of all rooms on the floor to identify any systemic cleanliness issues, communicates with the guest within four hours to acknowledge the situation and discuss possible solutions, and offers either an upgraded room or additional cleaning services to ensure the guest's comfort and satisfaction.		

▼ Guest Feedback

<u>Guest Feedback</u>	Guest remains concerned	Guest Satisfaction Level	Low Level
-----------------------	-------------------------	--------------------------	-----------

Βήμα 3 — L3 (Hotel Manager):

Escalate → Finish (L3). Case Resolution: «Hotel Manager contacted guest personally and offered dining voucher» | Satisfaction: Medium → Save. / Escalate → Finish (L3). Update resolution & medium satisfaction → Save.

Case **00027139**

Status: In Progress

[+ Follow](#) [Edit](#) [Escalate](#) [Add](#)

Case Classification: ●

Booking: [PL5148010052517P26](#)

Parent Case

Case Origin:

Details | Related

Case Information

Case Number	00027139	Parent Case	
Account Name	Panagiotis Kourentas	Recipient Name	vchas
Booking	PL5148010052517P26	Status	In Progress
Hotel	Vouliagmeni Suites	Type	Complaint
Actual Room Type	DXS	Case Origin	Reception
Booked Room Type	DXS	Responsible Department	Housekeeping
Room	027	Case Category	Rooms
Classification	High Level	Case Subcategory	Room Cleanliness
Recipient Department	Front Office	Service Level	L3
		Case Owner	The Roc Club

Case Handler:

Escalated:

Case Resolution

The Hotel Manager contacts the guest personally to apologize and assess their level of satisfaction, and offers compensation, such as

Guest Feedback

Guest Feedback:

Guest Satisfaction Level:

Case Compensation Configurations (0)

System Information

Created By: Vajia Chasioti, 20/2/2026, 2:04 PM

Last Modified By: Vajia Chasioti, 20/2/2026, 2:16 PM

[Cancel](#) [Save](#)

Βήμα 4 — L4 (Corporate/HQ):

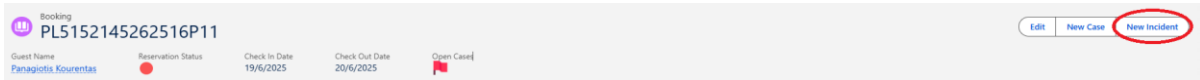
Escalate → Finish. Status αλλάζει αυτόματα σε «Escalated». Παραμένει μέχρι τελικό έλεγχο και επίσημο κλείσιμο. / Status auto-changes to "Escalated". Remains until final review and official closure.

Σημείωσε ότι σε αυτό το level, η καθοδήγηση της λύσης γίνεται από τους αρμόδιους μέσω μιας συγκεκριμένης διαδικασίας, η οποία εξηγείται αναλυτικά παρακάτω. (βλ. 10. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΔΗΓΙΩΝ ΕΠΙΛΥΣΗΣ) / Please note that at this level, the guidance of the resolution is provided by the responsible parties through a specific process, which is explained in detail below (10.RESOLUTION GUIDANCE MANAGEMENT)

⚠ Η κλιμάκωση δεν μπορεί να ακυρωθεί ή να διαγραφεί μετά την καταχώρησή της. Για τον λόγο αυτό, απαιτείται προσεκτικός έλεγχος πριν ένα case χαρακτηριστεί ως κλιμάκωση./ Once an escalation is registered, it cannot be cancelled or deleted. For this reason, careful review is required before marking a case as escalated.

8. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ | INCIDENT REPORT ENTRY

Η διαδικασία Incident Report εφαρμόζεται για νομική και ασφαλιστική τεκμηρίωση σοβαρών συμβάντων (π.χ. τροφική δηλητηρίαση, τραυματισμός). Καταγραφή μέσω κουμπιού «New Incident» στο Booking Profile. / The Incident Report procedure applies for legal and insurance documentation of serious incidents (e.g. food poisoning, injury). Record via "New Incident" button in the Booking Profile.



⚠ ΚΡΙΣΙΜΟ / CRITICAL: Κάθε νέο Incident Report κλιμακώνεται αυτόματα σε Level 5 (Sales Director, Finance, Legal Department, QHSS Director) για άμεση εποπτεία. / Every new Incident Report auto-escalates to Level 5 for immediate oversight.

Μέρος / Part	Πεδίο / Field	Περιγραφή / Description	Σημείωση / Note
A — Βασικά / Basic	Recipient / Responsible Department	Τμήμα που έλαβε & χειρίζεται το περιστατικό / Dept that received & handles the incident	Δύο ξεχωριστά πεδία / Two separate fields
	Case Origin & Handler	Πηγή αναφοράς & ονόματα χειριστών / Report source & handler names	Υποχρεωτικό / Mandatory
	Means of Receiving Data	Τρόπος λήψης πληροφορίας / How info was received	π.χ. Personal, Phone
	Incident Date & Time	Ακριβής ημερομηνία & ώρα / Exact date and time	Κρίσιμο για νομική τεκμηρίωση / Critical for legal documentation
	Subject	Τίτλος/φύση περιστατικού / Title/nature of incident	Σύντομος & περιγραφικός / Brief & descriptive
	→ Next		
B — Ταξινόμηση / Classification	Case Category (*)	Γενική κατηγορία / General category (e.g. Emergency Medical Service)	Υποχρεωτικό (*) / Mandatory (*)
	Case Subcategory	Εξειδικευμένη περιγραφή / Specific description (e.g. Food Poisoning)	Dropdown λίστα / Dropdown list
	Classification / Priority (*)	Επίπεδο & επείγον / Level & urgency (e.g. High Level / Critical)	Επηρεάζει χρόνους απόκρισης / Impacts response times
	→ Next		
C — Περιγραφή / Description	Description	Αντικειμενική καταγραφή / Objective account of what happened	π.χ. «Guest claims food poisoning after dining at a la carte restaurant»
	→ Next		

D — Τοποθεσία / Location & Conditions	Exact Location	Αναλυτική τοποθεσία / Detailed location	π.χ. A la carte restaurant
	Weather / Surface / Lighting	Καιρός, δάπεδο, ορατότητα / Weather, floor, visibility	Dropdown επιλογές / Dropdown selections
	Area Condition	Κατάσταση περιβάλλοντος / Environment state	π.χ. Clean, Wet Floor
	Warning Signs Exist	Υπήρχαν προειδοποιητικές πινακίδες; / Were warning signs present?	Checkbox — σημαντικό για νομική προστασία / Important for legal protection
	→ Next		
E — Επισκέπτης / Guest Info	Guest's version of event	Αυτολεξεί δήλωση επισκέπτη / Guest's exact words as reported	Παραθέτουμε αυτούσια / Quote verbatim — never paraphrase
	Guest Reaction	Ψυχολογική κατάσταση / Psychological state	π.χ. Upset, Calm, Distressed
	Medical Assistance Needed	Απαιτήθηκε ιατρός; / Was a doctor required?	Dropdown επιλογή / Dropdown
	Visible Injuries	Ορατοί τραυματισμοί; / Visible injuries?	Yes / No
	→ Next (F: Witnesses, G&K: Actions, I: Documentation, Upload Files → Next)		

8.1 Χρόνοι Απόκρισης | Response & Resolution Standards

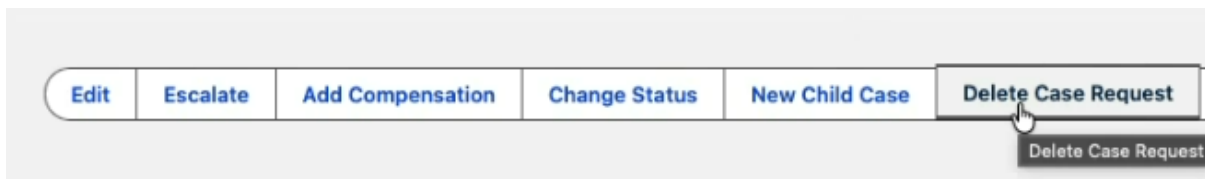
Επείγουσα / Urgency	Απόκριση / Response	Επίλυση / Resolution	Περιεχόμενο / Scope
High — Υψηλή	5–10 λεπτά / minutes	2–10 εργάσιμες / business days	Σοβαρά ατυχήματα, κλοπές, νομικά / Serious accidents, thefts, legal
Medium — Μέτρια	10–20 λεπτά / minutes	—	Ελαφρά τραύματα, υλικές ζημιές / Minor injuries, property damage
Low — Χαμηλή	20–40 λεπτά / minutes	—	Χωρίς άμεσο κίνδυνο ή αξιώσεις / No immediate danger or claims

✓ Μετά από Save/Finalize, το περιστατικό εμφανίζεται στο Guest Account (Incidents/Cases). Επεξεργασία ανά πάσα στιγμή κάνοντας κλικ στον αριθμό Incident. / After Save/Finalize, incident appears in Guest Account. Edit anytime by clicking the Incident Number.

9. ΑΙΤΗΣΗ ΔΙΑΓΡΑΦΗΣ CASE | CASE DELETION REQUEST

Η διαγραφή case είναι μόνιμη και μη αναστρέψιμη ενέργεια. Απαιτεί αιτιολόγηση και έγκριση εποπτεύοντα. Χρησιμοποιείται αποκλειστικά σε κατάλληλα αιτιολογημένες περιπτώσεις (π.χ. διπλή καταχώρηση). / Case deletion is permanent and irreversible. Requires justification and supervisor approval. Used exclusively in appropriately justified cases (e.g. double entry).

Βήμα / Step	Ενέργεια / Action	Λεπτομέρεια / Detail
1	Έναρξη / Initiate	Στο case file → Delete Case Request (toolbar). / In case file → Delete Case Request (toolbar).
2	Συμπλήρωση / Complete form	Reason for deletion (π.χ. «Double Entry») + Deletion Requested by + Case Handler → Next.
3	Παρακολούθηση / Monitor	Bell icon → κόκκινο indicator → «Archive Request» εμφανίζεται στις ειδοποιήσεις. / Bell icon → red indicator → "Archive Request" in notifications.
4a	Απόρριψη / Rejection	Status → Reject. Εμφανίζεται αιτιολόγηση. Case παραμένει ενεργό. / Status → Reject. Reason displayed. Case remains active.
4b	Έγκριση / Approval	ΜΟΝΙΜΗ αφαίρεση — δεν εμφανίζεται ούτε αναζητείται. / PERMANENT removal — no longer visible or searchable.



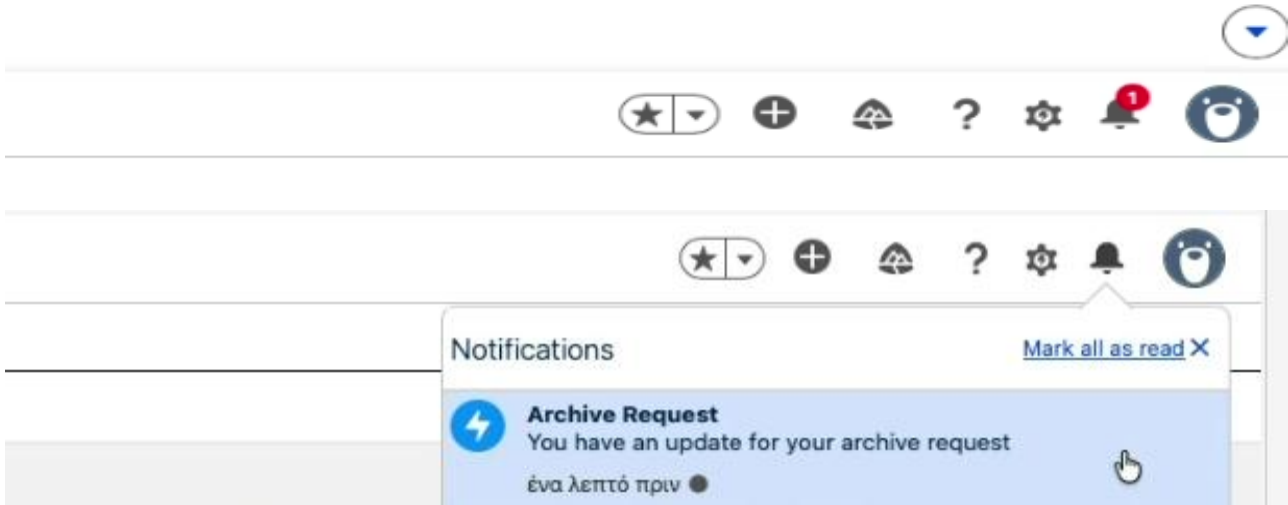
Delete Case Request

Reason for deletion ↻	
Double Entry	
Deletion Requested by ↻	Case Handler ↻
VCHAS	NIKALEX

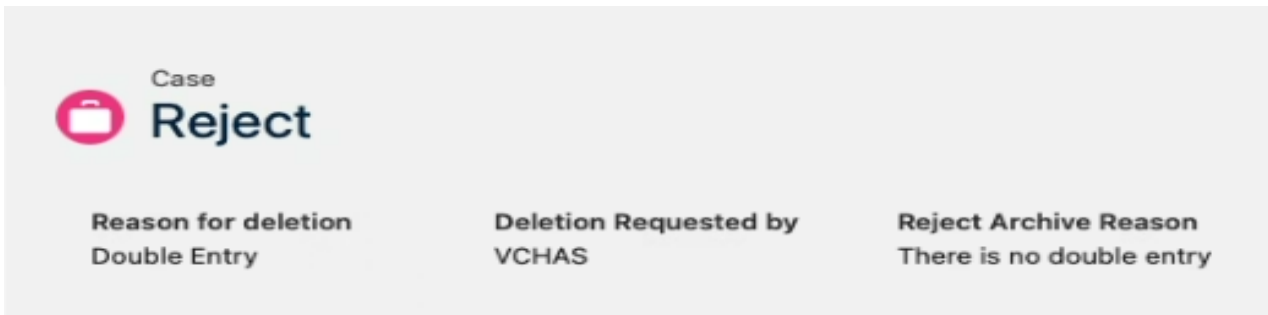
Next

Στη συνέχεια υπάρχουν ειδοποιήσεις για την πρόοδο του αιτήματος: Ο χρήστης λαμβάνει ειδοποίηση μέσω του εικονιδίου κουδουνιού (bell icon) όταν υπάρχει ενημέρωση για την υποβολή. / The system tracks request progress: The user receives a bell icon notification when there is an update regarding the submission.

1. Bell icon → άνοιξε notifications list → δες «Archive Request» entry → ενημέρωση για υποβολή. / Bell icon → open notifications list → check “Archive Request” entry → submission update.



2. Αν απόφαση Supervisor = Απόρριψη (Reject): Status → Reject → δες λόγο απόρριψης (π.χ., «Δεν υπάρχει διπλή καταχώριση») → case παραμένει ενεργό. / If Supervisor decision = Reject: Status → Reject → view reason (e.g., “No double entry”) → case remains active.



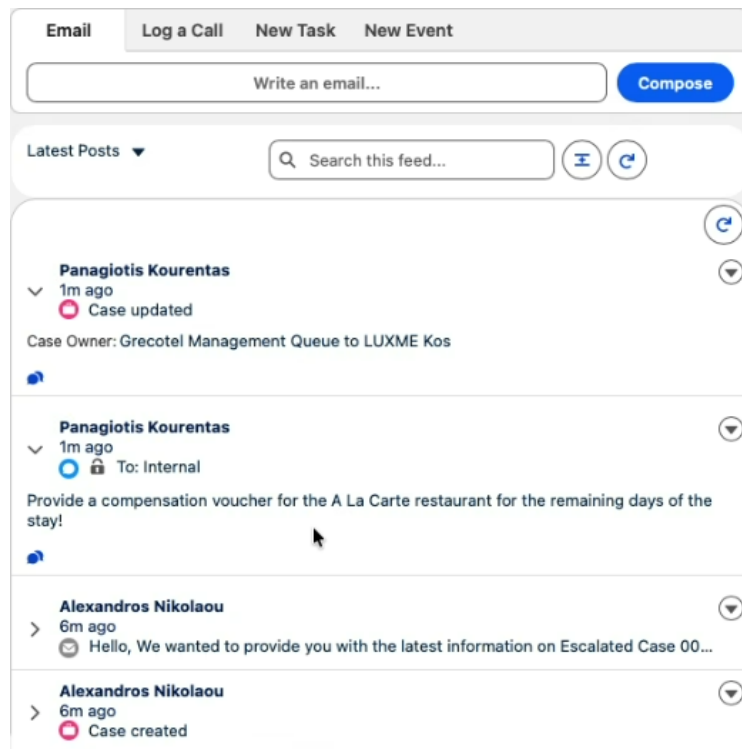
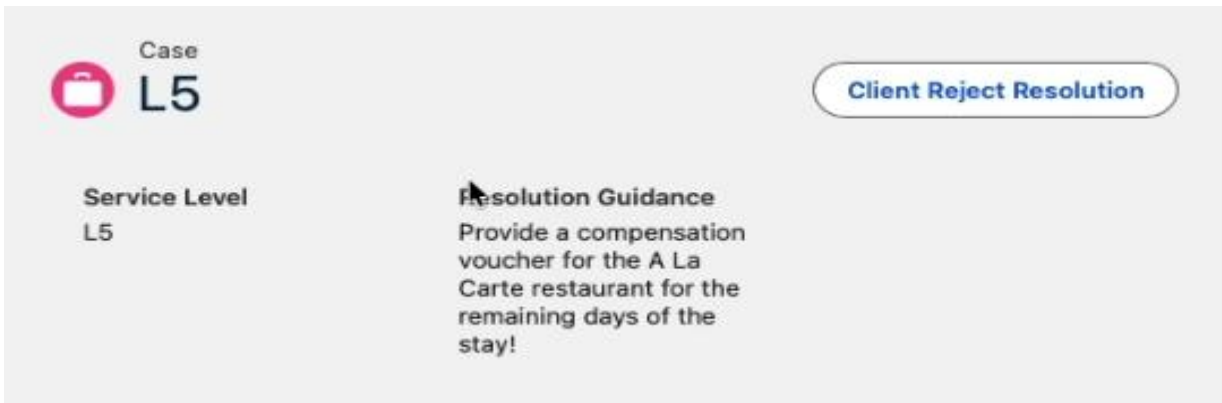
3. Αν απόφαση Supervisor = Έγκριση (Accept): Λήψη ειδοποίησης επιβεβαίωσης → Case Number αφαιρείται οριστικά από περιβάλλον χρήστη → δεν εμφανίζεται/αναζητείται. / If Supervisor decision = Accept: Receive confirmation notification → Case Number permanently removed from user environment → no longer visible/searchable.



10. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΔΗΓΙΩΝ ΕΠΙΛΥΣΗΣ | RESOLUTION GUIDANCE MANAGEMENT

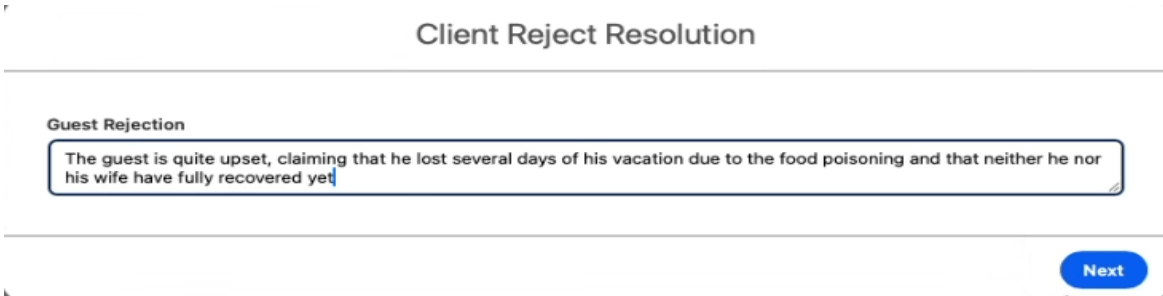
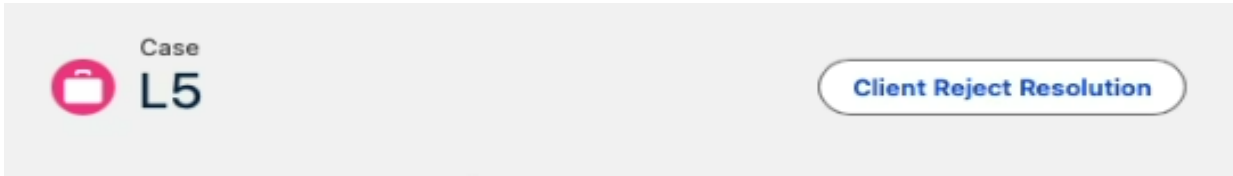
Όταν Quality Manager ή ανώτερη αρχή παρέχει οδηγίες επίλυσης για κλιμακωμένο case, ο χρήστης λαμβάνει ειδοποίηση μέσω εικονιδίου κουδουνιού (bell icon) με τίτλο «Resolution Guidance» και αριθμό case. / When a Quality Manager or higher authority provides resolution instructions, the user receives a bell icon notification titled "Resolution Guidance" with the case number.

1. Bell icon → άνοιξε case → Resolution Guidance section → διάβασε προτεινόμενη λύση/αποζημίωση. Καταγράφεται αυτόματα ως Internal Note στο Case Feed. / Open case → Resolution Guidance → read proposed solution. Auto-logged as Internal Note in Case Feed.

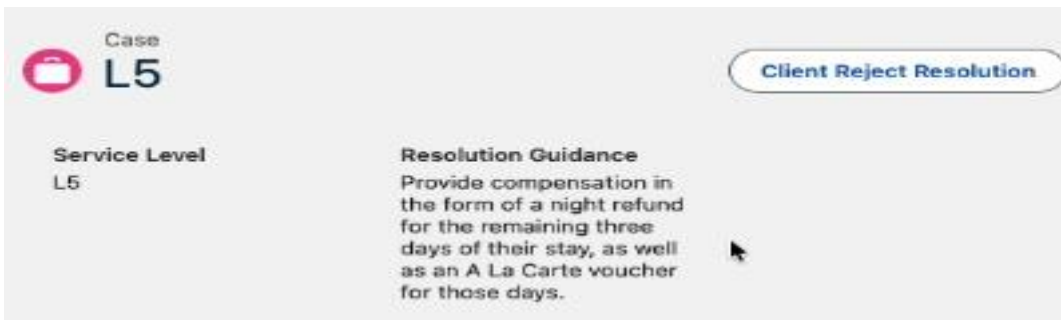


2. Επικοινωνήσε με επισκέπτη → ενημέρωσε: New Case Resolution, Guest Feedback (αποδοχή/απόρριψη), Guest Satisfaction Level. / Communicate with guest → update: Resolution, Feedback (acceptance/rejection), Satisfaction Level.

3. Αν ικανοποιημένος: Change Status → Resolved. / If satisfied: Change Status → Resolved.
4. Αν απορρίπτει: «Client Reject Resolution» → Guest Rejection window → αναλυτική αιτιολόγηση → Submit. Απόρριψη καταγράφεται στο ιστορικό. / If rejects: "Client Reject Resolution" → detailed reasons → Submit. Rejection logged.



5. Νέα οδηγία ακολουθεί / New guidance follows.



⚠ Αν εκδοθεί αποζημίωση βάσει οδηγίας: ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ χρήση Add Compensation ΕΠΙΠΛΕΟΝ της περιγραφής στο Case Resolution. / If compensation issued via guidance: MANDATORY use of Add Compensation IN ADDITION TO Case Resolution description.

✓ Κάθε νέα οδηγία καταγράφεται αυτόματα στο Case Feed — πλήρης ιχνηλασιμότητα αποφάσεων. / Every new guidance auto-logs in Case Feed — full decision traceability.

11. ΑΡΧΕΣ & ΚΑΝΟΝΕΣ | KEY PRINCIPLES & RULES

✓ Να Γίνεται / DO	✗ Να Αποφεύγεται / DON'T
✓ Συμπλήρωσε ΠΑΝΤΑ πλήρη στοιχεία πριν Save/Submit. / ALWAYS complete full details before Save/Submit.	✗ Υποβάλλεις case με ελλιπή ή ανακριβή στοιχεία. / Submit a case with incomplete or inaccurate data.
✓ Σύνδεσε κάθε case με τη σωστή κράτηση. / Link every case to the correct booking.	✗ Δημιουργείς case χωρίς booking link αν μπορεί να αποφευχθεί. / Create a case without booking link if avoidable.
✓ Χρησιμοποίησε σωστές κατηγορίες & υποκατηγορίες. / Use correct categories & subcategories.	✗ Επιλέγεις γενικές κατηγορίες για εξοικονόμηση χρόνου. / Select generic categories to save time.
✓ Κατέγραψε πάντα Guest Feedback και επίπεδο ικανοποίησης. / Always record Guest Feedback and satisfaction level.	✗ Αφήνεις Guest Feedback κενό ή με ελάχιστες πληροφορίες. / Leave Guest Feedback empty or minimal.
✓ Κλείσε Child Cases πριν το Parent Case. / Close Child Cases before the Parent Case.	✗ Προσπαθείς να κλείσεις Parent Case με ανοικτές Child Cases. / Try to close Parent with open Child Cases.
✓ Για υπηρεσίες ανά ζεύγος/οικογένεια καταχώρησε PAX=1. / For per-couple/family services enter PAX=1.	✗ Καταχωρείς PAX = αριθμός μελών για υπηρεσίες ανά μονάδα. / Enter PAX = number of members for per-unit services.
✓ Χρησιμοποίησε Email Templates για ομοιομορφία επικοινωνίας. / Use Email Templates for communication consistency.	✗ Στέλνεις emails εκτός συστήματος χωρίς καταγραφή. / Send emails outside the system without logging.
✓ New Task = εκκρεμείς ενέργειες. New Event = συναντήσεις. / New Task = pending actions. New Event = meetings.	✗ Μπερδεύεις New Task και New Event. / Confuse New Task and New Event.
✓ Save πάντα πριν Escalate → Finish. / Always Save before Escalate → Finish.	✗ Κλιμακώνεις χωρίς αποθήκευση τρέχοντος επιπέδου. / Escalate without saving current level fields.
✓ Καταγράφεις Incident Report αμέσως για νομική κάλυψη. / Record Incident Report immediately for legal coverage.	✗ Καθυστερείς καταγραφή περιστατικού ή παραλείπεις πεδία. / Delay incident recording or omit fields.
✓ Παραθέτεις αυτολεξεί τη δήλωση επισκέπτη στο Incident. / Quote guest's words verbatim in the Incident.	✗ Παραφράζεις ή ερμηνεύεις τη δήλωση επισκέπτη. / Paraphrase or interpret the guest's statement.
✓ Αποζημίωση >500 EUR: Approval + καταγραφή εγκρίνοντα. / Compensation >500 EUR: Approval + record authorizer.	✗ Προχωράς σε αποζημίωση >500 EUR χωρίς καταγεγραμμένη έγκριση. / Proceed with >500 EUR compensation without recorded authorization.
✓ Add Compensation ΕΠΙΠΛΕΟΝ περιγραφής στο Case Resolution. / Add Compensation IN ADDITION TO Case Resolution description.	✗ Αναφέρεις αποζημίωση μόνο στο κείμενο, χωρίς Add Compensation. / Mention compensation only in text without Add Compensation.
✓ Case Deletion: μόνο για τεκμηριωμένη ανάγκη (π.χ. double entry). / Case Deletion: only for documented need (e.g. double entry).	✗ Διαγράφεις cases για βελτίωση στατιστικών ή αποφυγή αναφορών. / Delete cases to improve statistics or avoid reporting.

12. ΣΥΝΤΟΜΟΣ ΟΔΗΓΟΣ | QUICK REFERENCE GUIDE

12.1 Καταχώρηση Case | Case Entry

Σενάριο / Scenario	Ενέργεια / Action
Επισκέπτης δεν θυμάται δωμάτιο / Guest doesn't remember room	Καταχώρησε όνομα κράτησης ή guest name, σύνδεσε με booking εντός Salesforce. / Enter booking name or guest name, link to booking inside Salesforce.
Submit δεν ενεργοποιείται / Submit button inactive	Έλεγξε booking link — το σύστημα απαιτεί booking link πριν Submit. / Check booking link — system requires it before Submit.
Παράπονο εστιατορίου / Restaurant complaint	Responsible Dept: F&B Category: A la Carte Priority: ανάλογα / accordingly.
Βλάβη δωματίου / Room maintenance issue	Responsible Dept: Maintenance Priority: High Classification: High Level.
Θετικά σχόλια / Positive guest feedback	Type: Compliment Classification: Low Level Priority: Low.

12.2 Διαχείριση Case & Activity Tabs | Case Management & Tabs

Σενάριο / Scenario	Ενέργεια / Action
Σύστημα δεν επιτρέπει Resolved / System won't allow Resolved	Έλεγξε ότι όλα τα υποχρεωτικά πεδία έχουν συμπληρωθεί, ιδίως Guest Feedback. / Check all mandatory fields, especially Guest Feedback.
Αποστολή email από case / Send email from case	Email Tab → From → To → Template ({}) → Preview (Eye) → Send.
Καταγραφή τηλεφωνικής κλήσης / Log a phone call	Log a Call → Subject → Comments (αναλυτικά / detailed) → Save.
Ανάθεση εργασίας / Assign task to colleague	New Task → Subject → Assigned To (άτομο/person) → Due Date → Save.
Προγραμματισμός συνάντησης / Schedule a meeting	New Event → Subject → Start/End Date & Time → Location → Save.
Προσθήκη φωτογραφιών/εγγράφων / Add photos or docs	Related → Files → Upload → Add files.

12.3 Parent & Child Cases | Parent & Child Cases

Σενάριο / Scenario	Ενέργεια / Action
Επισκέπτης με 3 παράπονα / Guest with 3 complaints	1 Parent Case + 2 Child Cases. Κλείσε Child Cases πρώτα → μετά Parent. / Close Child Cases first → then Parent.
Σύστημα δεν επιτρέπει κλείσιμο Parent / System won't close Parent	Έλεγξε για ανοικτές Child Cases — πρέπει να κλείσουν πρώτα. / Check for open Child Cases — must close first.

12.4 Αποζημιώσεις | Compensations

Σενάριο / Scenario	Ενέργεια / Action
Αποζημίωση με σταθερό ποσό / Fixed-amount compensation	Add Compensation → Type → PAX → Days → Authorized by → Next (ποσό αυτόματο / auto amount).
Refund / χωρίς σταθερό ποσό / Without pre-defined amount	Add Compensation → Refund → PAX → Days → Next → εισήγαγε ποσό χειροκίνητα / enter amount manually.
Αποζημίωση >500 EUR	Approval → Next → καταγράψτε εγκρίνοντα. / Approval → Next → record authorizer.
Room upgrade για ζεύγος — τι PAX; / For couple — what PAX?	PAX = 1. Μία υπηρεσία για το ζεύγος. / One service for the couple.

12.5 Escalation

Σενάριο / Scenario	Ενέργεια / Action
Πώς γίνεται κλιμάκωση; / How to escalate?	Save πεδία τρέχοντος επιπέδου → Escalate (πάνω δεξιά) → Finish στο pop-up. / Save current level fields → Escalate (top right) → Finish in pop-up.
Status αυτόματα «Escalated» / Auto status Escalated	To case έχει φτάσει L4. Παραμένει μέχρι τελική επίλυση. / Case reached L4. Remains until final resolution.
Επισκέπτης άλυτος σε L1 εντός 2 ωρών / Unresolved at L1 in 2 hrs	Save L1 fields → Escalate → Finish → L2 αυτόματα. / Save L1 fields → Escalate → Finish → L2 auto.

12.6 Incident Report & Λοιπά | Incident & Other

Σενάριο / Scenario	Ενέργεια / Action
Πότε καταγράφω Incident Report; / When to record?	Για σοβαρά συμβάντα (τραυματισμός, τροφική δηλητηρίαση κλπ.) — αμέσως. / For serious incidents — immediately.
Resolution Guidance ειδοποίηση / notification	Bell icon → άνοιξε case → Resolution Guidance → επικοινωνήσε → ενημέρωσε πεδία → Resolved ή Client Reject. / Bell → open → communicate → update → Resolved or Client Reject.
Λάθος/διπλή καταχώρηση / Duplicate entry	Delete Case Request → Reason → Requested by → Case Handler → Next → αναμονή έγκρισης. / Delete Case Request → fields → Next → await approval.
Επισκέπτης απορρίπτει πρόταση / Guest rejects proposal	Client Reject Resolution → Guest Rejection window → αναλυτική αιτιολόγηση → Submit. Νέα οδηγία ακολουθεί. / Detailed reasons → Submit. New guidance follows.

Βασικές Υπενθυμίσεις / Key Reminders

- ✓ Καταχώρησε ΠΑΝΤΑ πλήρη στοιχεία πριν Save ή Submit — ελλιπής τεκμηρίωση δεν γίνεται αποδεκτή. / ALWAYS complete full details before Save or Submit.
- ✓ Σύνδεσε κάθε case με τη σωστή κράτηση (Booking). / Link every case to the correct booking.
- ✓ Κλείσε Child Cases πριν το Parent. Κλείσε cases μόνο μετά από πλήρη επίλυση. / Close Child Cases before Parent. Close cases only after full resolution.
- ✓ Κάθε Incident Report κλιμακώνεται αυτόματα σε L5 — καταγράφεται αμέσως. / Every Incident Report auto-escalates to L5 — record immediately.
- ✓ Αποζημίωση >500 EUR απαιτεί έγκριση (Approval) + Add Compensation. / Compensation >500 EUR requires Approval + Add Compensation.