

Şikayet Yönergesi

1.Amaç

Şikayet idare sürecinin amacı müşteri memnuniyetini maksimuma çıkarmak, şirket mülkünü korumak, aktivitelerin yasalara uygun bir şekilde etkili ve verimli icra edilmesini sağlamak ve güvenilir ve dakik bir muhasebe, işletme ve finansal raporlama sistemi ortaya koymaktır.

2. Faaliyet Alanı

Genel faaliyet alanında, Dahili Kontrol - Operasyon Direktörüne bağlı Müşteri Hizmetleri Temsilcisi'ne gelen müşteri telefonlarını cevaplamak bulunmaktadır.

- Hatalı işlemleri düzeltmek
- Müşteri şikayetleri gidermek
- Müşteri şikayetlerine geri bildirim sağlamak
- Öneri ve yorumları dikkate almak

3. Sorumluluklar

Geçerli prosedüre uygun olarak Genel Direktörlük Birimleri işlem yapmaktan sorumludur ve operasyon direktörü prosedürü her konum için güncel tutmaktan sorumludur.

4. Tanımlar

Müşteri Kayıt Sistemi: Telefon veya email ile müşterilerden gelen şikayetleri temel olarak müşteri temsilcisi tarafından arama kayıtları ve şikayet, talep ve tavsiye raporlarının oluşturulduğu sistem ServiceDesk ve ManageEngine' dir.

Müşteri Temsilcisi: Abonelerden gelen şikayetlerle, taleplerle ve önerilerle karşılaşan kişi

Bildirim Kabul Kanalları: Müşteri şikayetleri, talepler, ve önerileri için kanal. 0850 252 22 22, destek@birlesikodeme.com

Kayıt Sistemi: Çağrı Merkezi'nin iş saatleri dışında veya iş saatlerinde çağrı bekleme süresi çok uzadığında, iletişim merkezine ulaşamayan numaralar kaydedilip bu kayıtların müşteri temsilcisine ulaştığından emin olunmaktadır.

Şikayet: Yazılı veya sözlü olarak problemlerin açıklanması veya abonenin müşteri servisinden kaynaklanan rahatsızlığı

Yöneticiler Kurulu: İdari işlerle ve karar verme ile ilgilenen komite

Servis Talebi: Müşterilerden gelen istekler

Teklif: Müşterilerden gelen öneriler

Bilgi / Talep: Abone bilgisi, abone numarası, abone ismi, dükkan numarası, telefon numarası, konum numarası ve müşterilerden gelen işlem adedi

BDDK: Bankalar Düzenleme ve Denetleme Kurumu

5. Prosedürler

5.1. Genel Kurallar

5.1.1 Talep tipleri: Şirketimize sunulan taleplerin tipleri aşağıdadır;

- Şikayetler
- Öneriler
- Bilgi talepleri
- Geribildirim / Değerlendirme
 - Pozitif Görüş
 - Negatif Görüş

5.1.2. Taleplerin Alınma Kanalları: Müşteri şikayetleri, talepler, ve önerilerinin alındığı kanallar aşağıdadır; Müşteri şikayetleri, talepler, ve önerileri sistemle alakalı hata raporlarıdır. Tüm şikayetler, talepler, ve öneriler Email ve telefon yoluyla da karşılanabilmektedir.

o Telefon: 08502522222'e gelen tüm aramalar müşteri temsilcisi tarafından cevaplanacaktır. Aramalar kayıt altına alınıp bu kayıtlar süresiz olarak sistemde saklanmaktadır.

o Email: Şirketimizin mail adresi olan "destek@birlesikodeme.com"e gelen tüm emailer müşteri temsilcisi tarafından cevaplanacaktır. Mailler kaydedilip saklanmaktadır.

5.1.3 Genel Bakış

- Müşteri problemlerinin 20 günü geçirmeden doğru ve hızlı bir şekilde çözülmesi önemlidir.
- Müşteri şikayetleri, talepleri, ve önerileri müşteri çağrı merkezine müşteri temsilcisi tarafından girilmektedir.
- Müşteri temsilcisi, haftalık müşteri şikayetleri, talepleri, ve önerileri müşteri hizmetleri raporu hazırlar.

- Operasyon yöneticisi tarafından çözüm getirilmiş veya getirilememiş müşteri şikayetleri, talepleri, ve önerileri raporu genel müdüre rapor edilir.
- Genel müdür, her ayın ikinci salısı Yönetim Kurulu'na geçen ayın şikayetlerini, taleplerini, ve önerilerini rapor eder.
- Dava konusu olabilecek başvurular her hafta hukuk departmanı tarafından genel müdüre raporlanır.
- Genel müdür tarafından çözülmüş veya çözülmemiş ve dava ile alakalı tüm başvurular her ay yönetim kuruluna iletilmektedir.
- Dahili Kontrol ve Operasyon Direktörü şikayete yanıt vermek için SLA zamanlarını kontrol etmekte ve yönetime kuruluna rapor etmektedir.
- Operasyon Yöneticisi ve Genel Direktörlük tarafından doldurulan geçen haftanın ve ulaşılamayan aramaların formları her hafta rapor edilmektedir.
- Müşteri şikayetleri, geçen haftanın talep ve tavsiye istekleri Dahili Kontrol ve Operasyon Direktörü tarafından her ay kontrol edilmekte ve yönetim kuruluna sunulmaktadır.
- Operasyon Yöneticisi her müşteri servisi çalışanı için Konuşma Kalite Formu'nu doldurup onaylar. Dinlediği ve kontrolden geçirdiği her arama kaydı için çağrının yapıldığı tarihi ve zamanı yazar ve arayanın haftalık yaptığı aramaların 15% ini değerlendirir.
- Gözden kaçan aramalar müşteri temsilcisi tarafından her hafta excelde tutulmakta ve Operasyon Yöneticisi'ne rapor edilmektedir.

5.1.4. Müşteri şikayetleri, talepleri, ve önerileri - SLA Zamanları

Şikayet Yönetim Prosedürü'nde, müşteri şikayetleri, talepleri, ve önerilerinin çözümlenme süreci aşağıda listelenmiş olup bu şikayet, talep ve öneriler müşteri işlemlerini karara bağlamak için her bir bölüme en kısa sürede yönlendirilmektedir.

Müşteri Temsilcisi: Kontrol işleme süresi; müşteri şikayetleri, talepleri, ve önerilerine cevap vermek ve prokis sistemiyle kontrol süreci arasındaki maksimum süre 45 dakika olarak ayarlanmıştır.

Yönlendirme Süresi: Müşteri işlemi onaylandıktan sonra konuyla ilgili gönderim süreci arasındaki maksimum süre 45 dakikadan 30 dakikaya ayarlanmıştır.

Yazılım Geliştirme Yöneticisi:

Yazılım problemlerine çözümler; Problemin bildirim ve çözümü arasında geçen maksimum süre 2 saat olarak belirlenmiştir.

6. Uygulamalar

6.1. Müşteri Şikayetlerine Cevap ve Sonuç

Müşteri şikayetleri, talepleri, ve önerilerini email veya telefon yoluyla müşteri temsilcisine iletir. Gelen arama müşteri temsilcisi tarafından müşteri memnuniyetine ve arama kalite standardına uygun olarak cevaplanır. Şirketin mail adresine gönderilen müşteri şikayetleri, talepleri, ve önerileri maili; müşteri temsilcisinin mail adresine düşer. Müşteri temsilcisi müşteriye mail yoluyla döner. Müşteri temsilcisi problemi tanımlar. Eğer müşteri problemi çözülmüş ise müşteri bu durum hakkında bilgilendirilir. Müşteri çağrı sistemindeki arama kaydı açılır ve kapanır. Eğer problem çözülmemiş ise müşteri çağrı sistemindeki arama kaydı açılır. Müşteri temsilcisi müşteriye problemi araştırmak için maille veya telefon konuşmasını bitmeden bilgilendirir. Müşteri işlemler sistemden onaylanır. Eğer problem çözülmemiş ise konuşma konuyla alakalı birime bağlanır ve konuyla alakalı birim problemi çözer. Müşteri temsilcisi müşteriye geri döner. Eğer problem çözülmüş ise müşteri temsilcisi sistemden çıkmayı talep eder. Operasyon yöneticisine bir mail gönderilir. Operasyon yöneticisi işlemi onaylar. Sistemden müşteriye mail veya SMS yoluyla tek kullanımlık bir kod gönderilir. Müşteri temsilcisi müşteriye döner. Eğer belirtilen SLA zamanları aşılmışsa konuyla alakalı birim yöneticisine ve alakalı kişilere bir mail gönderilir.

6.2 Müşteri Bilgileri

Müşteri temsilcisi aşağıdaki bilgileri müşteri kayıt sistemine girer. Sorun çözülene kadar bu bilgiler sistemde açık tutulur.

- Müşteri temsilcisi ismi ve soyadı
- Müşteri isim ve soyadı
- Müşteri numarası
- Müşterinin arama sebebi
- Konu
- Tanım (müşterinin neden aradığı ile ilgili detaylar)
- Çağrının tarihi ve zamanı

6.3 Müşteri Problemlerinin Çözümüne Kavuşturulması

Müşteri çalışanları ile alakalı problemler ve teknik aksaklıkların çözüme kavuşturulması için müşterinin şikayetlerine, talep ve tavsiyelerine göre tüm departmanlarla iletişim kurulur. Bunun sonucunda müşteri problemleri çözüme kavuşturulur.

7. Raporlama

Kayıtlı müşteri bildirilerinin çözümlenmesinden sonra elde edilen veriler ay sonunu takip edecek şekilde aylık olarak raporlanmakta ve Operasyon Yöneticisi, Genel Müdür, yönetim kurulu ve talep edilirse resmi kurumlara sunulmaktadır.

10. Görev ve Sorumluluklar

Müşteri temsilcisi Operasyon Yöneticisi'ne bağlıyken Operasyon Yöneticisi ise Genel Müdürü rapor vermek durumundadır.

Müşteri Servisi ve Görevleri

Müşteri Temsilcisi

- Müşteri Servisi'ne gelen çağrılarını cevaplar
- Müşteri şikayetleri, talepleri, ve önerilerinin dönüşleri şirketin mail adresine yapılır.
- Müşteri Çağrı Sistemi'ne müşteri bilgisini girip bilgileri güncel tutar ve sistemdeki işlemleri kontrol eder
- Müşteri işlemlerini takip eder ve problemlerini çözer. Bu işlem 20 günü geçmez.
- Müşteri Çağrı Merkezi'ne ve şirketine e-mail adresine gelen müşteri şikayet, talep ve önerilerini zamanında ve eksiksiz raporlar ve gerekli tüm dökümanları hazırlayıp iletir.
- Geçen haftanın verileriyle bir müşteri şikayet, talep ve öneri raporu hazırlayıp her hafta bu raporu Operasyon Yöneticisi'ne teslim eder.
- Masraf raporunu günlük bir şekilde Operasyon Yöneticisi'ne iletir.

Operasyon Yöneticisi

- Geçen haftanın müşteri şikayetleri, talepleri, ve önerileri Genel Direktör'e rapor eder.
- Her hafta bir önceki haftanın değerlendirme formu ve gözden kaçmış telefon aramalarının değerlendirme formu Operasyon Yöneticisi tarafından doldurulur ve genel direktörlüğe raporlanır.
- Müşterilerin, Finans Yöneticisine geri ödeme taleplerinin teslimat ve takibi
- Dolandırıcılık şikayetlerinde para toplama ekibinden para sayımını talep eder ve sistem ve kamera kayıtları incelenir.
- Operasyon yöneticisi; müşteri servisi tarafından aylık arama kayıtlarının %15'ini hazırlar, konuşma kalitesi değerlendirme formu hazırlığı, her ayın ilk haftasının İnsan Kaynaklarıyla perşembe günü paylaşılması,
- Operasyon yöneticisi belirli aralıklarla tüm işlemleri kontrol eder ve onaylar, finans departmanına raporlar.
- Operasyon yöneticisi uygulamaların kontrolünden, gözetiminden ve işletmesinden sorumludur.

Genel Müdür

- Her ayın 2. salısında geçen ayın Şikayet, talep ve tavsiyelerini Yönetim Kurulu'na rapor eder.

Dahili Kontrol ve Operasyon Direktörü

- Geçen ayın Şikayet, talep ve tavsiyelerini kontrol edip Yönetim Kurulu'na rapor eder.