

# **NETAŞ MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİM SÜRECİ**

**Ocak 2015**

**Revizyon: 01**

Bu doküman üzerindeki telif hakları Netaş'a aittir, izinsiz alıntı yapılamaz, kopyalanamaz.

Netaş, Bilgi ve İletişim Teknolojileri alanında yenilikçi çözümler ile küresel standartlarda çalışan, Türkiye'nin ve bölgenin 1 numaralı sistem entegratörü olmak vizyonu doğrultusunda mükemmel bir kalite standardı oluşturmak ve sahibi olduğu tüm standart politikalarında da açık olarak belirttiği bu anlayışını sürekli iyileşmeyi sağlayacak programlar ile hayata geçirmeyi hedeflemektedir.

Netaş geçmiş deneyimleri, sürekli iyileştirme ile şirketin topluma, müşterilerine ve çalışanlarına karşı sorumluluklarını yerine getirmede en önemli unsurun "Kalite ve Mükemmellik" anlayışı olduğunu göstermiştir.

Müşteri Memnuniyetinin esas alındığı yönetim yaklaşımımızda temel amacımız, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına uygun çözümler üreterek, onlar için en üst düzeyde değerler yaratmaktır.

Bu dokümanda belirtildiği üzere Netaş, tasarım, üretim ve servislerindeki **Müşteri Memnuniyetini** en üst düzeyde tutacak ve sürekliliğini sağlayacak uluslararası ISO 10002 standardı seviyesinde bir müşteri memnuniyeti sisteminin kurulduğunu beyan ve işlediğini taahhüt etmektedir.

Müşterilerimiz tarafından web sayfası, e-posta, toplantı, telefon vb. yöntemler ile bizlere yönlendirilen her türlü bildirim tarafımızca ele alınmaktadır. Ayrıca her yıl gerçekleştirilen Müşteri Memnuniyeti Anketi ile müşterilerimize geri bildirimde bulunma imkânı sağlanarak bu bildirimler de titizlikle incelenerek değerlendirilmektedir.

Hali hazırda kurulmuş ve yönetilmekte olan ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamında, müşterilerimizden gelen bildirimler içerisinde şikayet niteliğinde olan bildirimler değerlendirilmektedir. Bu bildirimler, Müşteri Bildirimleri Takip Sistemi (MBTS) ve Düzeltici Önleyici Faaliyet (DÖF) Sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta olup, Netaş Kalite Sistemi ve Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Bölümü tarafından takip edilmektedir.

Şikayet bildirimi alındıktan sonra müşterimize şikayetin alındığının teyidi ve şikayet süreci kapsamında çözümleneceği, şikayetin numarası ve şikayeti nasıl takip edeceği hakkında bilgi yazılı ya da sözlü olarak, Kalite Sistemi ve Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Bölümü tarafından bildirilmektedir.

Müşterimizden gelen şikayet bildirimi kabul edildikten sonra tahmini çözüm sürelerine göre sınıflandırılır ve çözümü için ilgili departmanlara yönlendirilir. Bu sınıflandırma Acil, Kritik, Normal şeklinde yapılmaktadır.

Süre sınıfı statüleri şu şekildedir:

- **ACİL Sınıfı Şikayet:** Sistemin veya servisin çalışmasını etkileyen, derhal yapılacak ilk müdahalede giderilmesi ve 2-4 saat içinde müdahale edilmesi gereken şikayet sınıfıdır.
- **KRİTİK Sınıfı Şikayet:** Ürün veya hizmet sürecinde yapılacak küçük/büyük değişiklikler ile çözülebilecek şikayetlerdir. 2 ile 7 gün arasında çözülmesi gereken şikayet sınıfıdır.

## Revizyon: 01

Bu doküman üzerindeki telif hakları Netaş'a aittir, izinsiz alıntı yapılamaz, kopyalanamaz.

- **NORMAL Sınıfı Şikayet:**

Ürün veya hizmet ile ilgili sürecin işleyişini kesintiye uğratmayan, sözleşmelerde belirtilen hizmet seviyelerinde aksi belirtilmedikçe 7 ile 40 gün arasında çözülmesi gereken şikayet sınıfıdır.

Şikayet bildirimleri araştırılıp nedeninin tespit edilmesinden sonra yapılan sınıflandırmada, şikayetin ne kadar sürede çözüme kavuşturulacağı belirlenir. Şikayetin mümkün olduğunca kısa bir zamanda etkin ve kalıcı bir çözüme ulaştırması amaçlanmaktadır.

Müşterimizden gelen şikayet bildirimini hakkında alınan karar veya yapılan her bir faaliyet, karar alınır alınmaz veya faaliyet yapılır yapılmaz müşterimize mail veya telefon yolu ile bildirilir.

İlgili şikayet bildirimine ilişkin sunulan çözüm konusunda müşterimizin yazılı veya sözlü onayı alındıktan sonra süreç sonlandırılarak ilgili kayıt kapatılır.

Müşterimizin kendisine sunulan çözüm ile ilgili süreci değerlendirmesi için aşağıdaki soruları içeren bir değerlendirme anketi yönlendirilir.

- 1- Şikayet bildiriminin çözümünden memnun kaldınız mı?
- 2- Şikayetin çözümlenme hızından memnun kaldınız mı?
- 3- Bize iletmek istediğiniz görüşlerinizi lütfen belirtiniz.

**Revizyon: 01**

Bu doküman üzerindeki telif hakları Netaş'a aittir, izinsiz alıntı yapılamaz, kopyalanamaz.