

# **NETAŞ MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ SÜRECİ**

**Kasım 2021**

**Revizyon: 03**

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.

Müşterilerimiz, şikâyet bildirimleriyle birlikte aşağıdaki bilgileri de iletmelidirler:

- Adı Soyadı
- İletişim bilgileri (e-posta ve telefon)
- Şikâyet nedeni
- Şikâyet konusu
- Şikâyetin açıklaması

Hali hazırda kurulmuş ve yönetilmekte olan ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamında, müşterilerimizden gelen bildirimler içerisinden şikâyet niteliğinde olan bildirimler değerlendirilmektedir. Bu bildirimler, Tagzone Süreç İyileştirme Sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta olup, Netaş Kalite Yönetimi Bölümü tarafından takip edilmektedir.

Şikâyet bildirimi alındıktan sonra müşterimize şikâyetin alındığının teyidi ve şikâyet süreci kapsamında çözümleneceği, şikâyetin numarası ve şikâyeti nasıl takip edeceği hakkında bilgi yazılı ya da sözlü olarak, Kalite Yönetimi Bölümü tarafından bildirilmektedir.

Müşterimizden gelen şikâyet bildirimi kabul edildikten sonra tahmini çözüm sürelerine göre sınıflandırılır ve çözümü için ilgili departmanlara yönlendirilir. Bu sınıflandırma Çok Yüksek, Yüksek, Orta, Düşük şeklinde yapılmaktadır.

### Revizyon: 03

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

Süre sınıfı statüleri şu şekildedir:

- **ÇOK YÜKSEK Sınıfı Şikâyet:**

Sistemin veya servisin çalışmasını etkileyen, derhal yapılacak ilk müdahalede giderilmesi ve 2 gün içinde müdahale edilmesi gereken şikâyet sınıfıdır.

- **YÜKSEK Sınıfı Şikâyet:**

Ürün veya hizmet sürecinde yapılacak küçük/büyük değişiklikler ile çözülebilecek şikâyetlerdir. 5 gün içinde çözülmesi gereken şikâyet sınıfıdır.

- **ORTA Sınıfı Şikâyet:**

Ürün veya hizmet ile ilgili sürecin işleyişinde önemli değişiklik ve/veya uzun süreli malzeme temini veya çözümü gerektiren durumlardır. Aksi belirtilmedikçe 20 gün içinde çözülmesi gereken şikâyet sınıfıdır.

- **DÜŞÜK Sınıfı Şikâyet:**

Ürün veya hizmette uzun süreli çözüm gerektiren durumlardır. Aksi belirtilmedikçe 45 gün içinde çözülmesi gereken şikâyet sınıfıdır.

Şikâyet bildirimleri araştırılıp nedeninin tespit edilmesinden sonra yapılan sınıflandırmada, şikâyetin ne kadar sürede çözüme kavuşturulacağı belirlenir. Şikâyetin mümkün olduğunca kısa bir zamanda etkin ve kalıcı bir çözüme ulaştırılması amaçlanmaktadır.

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

İlgili şikâyet 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- Şikâyet bildiriminin çözümünden memnun kaldınız mı?
- 2- Şikâyetin çözülme hızından memnun kaldınız mı?
- 3- Bize iletmek istediğiniz görüşleriniz varsa lütfen belirtiniz.

**Revizyon: 03**

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