

BORUSAN MAKİNA ve GÜÇ SİSTEMLERİ SAN.TİC.A.Ş.	Müşteri Şikayetleri Yönetimi Uygulama Esasları	Döküman No	P-YKT-26-R3
		Rev No/ Tarihi	01.03.2010
		Yayın Tarihi	09.03.2006

1 AMAÇ, KAPSAM, ANA HEDEF VE TANIMLAR

- 1.1 Amaç:** Müşteri Şikayetleri Yönetimi prosedürünün amacı, müşteri şikayetlerini ele alma sürecini açıklayarak, müşterilerimizden gelen tüm şikayet, teşekkür ve önerinin, sistemli bir şekilde değerlendirilmesini ve sonuçlandırılmasını sağlayan uygulama esaslarını belirlemektir.
- 1.2 Kapsam:** Bu prosedür, iş makinaları ve güç sistemleri iş birimleri için, müşterilerin telefon, faks, web sitesi, call center aracılığıyla bildirmiş olduğu şikayetlerin, kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, müşteri mutakabati ile analiz ve raporlamasını kapsamaktadır.
- 1.3 Ana Hedef:** Müşteri memnuniyetinin artırılması, iş süreçlerinde iyileştirme ve gelişim alanlarının tespit edilerek gereken aksiyonların alınması, iyileştirilen iş süreçleri sonucunda hizmet kalitesi ve müşteri bağlılığının artırılması.

1.4 TANIMLAR

- 1.4.1 Müşteri Şikayeti:** Müşterilerimize ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki noksanlık, algılanan hizmet kalitesi ve performansımızın düşüklüğü nedeniyle, doğruluğu Borusan Makina ve Güç Sistemleri'nce doğrulanması önemli olmaksızın, tarafımıza sözel veya yazılı iletilen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.
- 1.4.2 Müşteri Önerisi :** Borusan Makina ve Güç Sistemler, hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, müşterilerden gelen geliştirme önerileridir.
- 1.4.3 Teşekkür Bildirimi :** Borusan Makina ve Güç Sistemleri müşterileri tarafından hizmetlerimize yönelik olarak iletilen memnuniyet bildirimleridir.
- 1.4.4 Acil/Yüksek Öncelikli Şikayet:** Çok yüksek önem seviyesini gösteren önceliklendirme statüsüdür. Can kaybı ya da iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yüksek risk durumu bildirilen, üretimin durmasına neden olan, çevre güvenliğine zarar veren, büyük çaplı maddi hasar bildirilen şikayetler acil şikayet olarak değerlendirilir.
- 1.4.5 Normal Öncelikli Şikayet:** Müşterilerin üretim ve satışını direkt etkilemeyen, ancak iyileştirme ihtiyacı duyulan şikayetlerdir. Çalışan davranışlarının müşteriyi memnun etmemesi, tekrarlanan servis arızası, küçük çaplı maddi hasarlar, taahhütlerin yerine getirilmemesi, teslimatların gecikmesi, iletişim ve bilgilendirme yetersizliği, Müşteri Destek Anlaşmaları kapsamında oluşan sorunlar, SOS (Scheduled Oil Sampling) kaynaklı problemler ve ünitenin çalışmasını engelleyen kalite ile ilgili problemler bu kapsamda değerlendirilir.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Şebnem Kabakçı Mehmet Arıoğul	Şebnem Kabakçı	Tolga Akar Ömer Meti

BORUSAN MAKİNA ve GÜÇ SİSTEMLERİ SAN.TİC.A.Ş.	Müşteri Şikayetleri Yönetimi Uygulama Esasları	Döküman No	P-YKT-26-R3
		Rev No/ Tarihi	01.03.2010
		Yayın Tarihi	09.03.2006

- 1.4.6 Düşük Öncelikli Şikayet:** Müşteri süreçlerini direkt etkilemeyen, genel konularda iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerektiren şikayetlerdir. Fatura mutabakatsızlığı, ürün fiyatı gibi şikayetler bu kapsamda değerlendirilir.
- 1.4.7 Alındığı anda çözümlenebilen Şikayetler:** Çözümü şikayetin alındığı anda gerçekleştirilen ve anında sonuçlandırılabilen şikayetlerdir.
- 1.4.8 Makina İş Birimi:** Borusan Makina ve Güç Sistemleri San.Tic.A.Ş ürünlerinden iş makinaları için verilen satış ve satış sonrası hizmetleri için yapılan işlemlerin genel adıdır.
- 1.4.9 Güç Sistemleri İş Birimi :** Borusan Makina ve Güç Sistemleri San.Tic.A.Ş ürünlerinden güç sistemleri iş birimini temsil eden, jeneratörler, kojenerasyon sistemleri ve marin motorları için yapılan işlemlerin genel adıdır.
- 1.4.10 VoC:** "Müşterinin Sesi" anlamına gelen "Voice of customer" kelimelerinin baş harflerinden oluşturulan ve Borusan Holding bünyesinde uygulanan, müşteri odaklı yönetim uygulamalarının genel adıdır.
- 1.4.11 VoC Sorumlusu:** Her bölgede VoC komitelerince belirlenmiş kişilerdir.
- 1.4.12 Birim Çözüm Sorumlusu** Müşteri şikayetinin çözüme ulaştırılmasından ve bulunan bu çözümün müşteriye bildirilmesinden sorumlu olan kişidir. Şikayetin nedeni ve coğrafi konumuna göre herhangi uygun bir Borusan Makina ve Güç Sistemleri çalışanı birim çözüm sorumlusu olarak atanabilir. Güç sistemleri iş birimi şikayetleri için ilgili departman yöneticileri çözüm sorumlularıdır.
- 1.4.13 İyi Niyet Harcaması :** Müşteri talep ve şikayetlerinin memnuniyete dönüşümünü sağlamak için, gerektiğinde para yada hizmet olarak müşterinin desteklenip şikayetin çözülme sürecidir.

2 UYGULAMA :

2.1 Şikayet Bildirimi / Kayıt Altına Alma

2.1.1 Çağrı Merkezi aracılığı ile kayıt altına alınan bildirimler

Müşterilerimizin "0212 444 1 CAT(228)" numaralı çağrı merkezini arayarak yapmış oldukları bildirimlerdir. İş makinaları ve güç sistemleri olmak üzere Borusan Makina ve Güç Sistemlerinin hizmet verdiği tüm müşteriler için kullanılmaktadır.

Çağrı Merkezi, hafta içi 08:30-18:00, Cumartesi 09:00-16:00 saatleri arasında hizmet vermekte olup, tüm görüşme kayıtları elektronik olarak da kayıt altında tutulmaktadır.

2.1.2 Elektronik posta ve web sayfası ile şikayet bildirimleri:

www.borusanmakina.com iş makinaları, www.borusangucsistemleri.com güç sistemleri web adreslerinde yer alan müşteri iletişim formlarına müşteriler tarafından yapılan girişlerdir. (www.borusanmakina.com) adresinden alınan bildirimler ve iş makineleri ile ilgili e-postalar,

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Şebnem Kabakçı Mehmet Arıoğul	Şebnem Kabakçı	Tolga Akar Ömer Meti

BORUSAN MAKİNA ve GÜÇ SİSTEMLERİ SAN.TİC.A.Ş.	Müşteri Şikayetleri Yönetimi Uygulama Esasları	Döküman No	P-YKT-26-R3
		Rev No/ Tarihi	01.03.2010
		Yayın Tarihi	09.03.2006

"Müşteri İletişim Hattı" ifadesiyle belirtilen formlara işlenebilmekte ve otomatik olarak çağrı merkezine iletilerek sisteme girilmektedir. (www.borusangucsistemleri.com) adresinden alınan bildirimler ve e-postalar ise Güç Sistemleri iş biriminin çözüm sorumlusuna yönlendirilmektedir. Her iki web sitesinden alınan bildirimlerde müşteriye, şikayetin alındığı bilgisi otomatik olarak verilmektedir. Güç Sistemleri iş birimi ile ilgili alınan şikayetler için VoC formu açılır.

2.1.3 Borusan Makina ve Güç Sistemleri çalışanları aracılığı ile kayıt altına alınan bildirimler

Makina iş birimi çalışanlarınca alınan sözel (telefon görüşmesi, yüzyüze yapılan görüşmeler) ve yazılı (posta, faks, e-posta vb.) geri bildirimler, SAP CRM yazılımı üzerindeki VoC menüsüne kaydedilmektedir. Güç sistemleri iş birimi ile ilgili şikayetler için güç sistemleri personeli tarafından alınan şikayetler VoC formu doldurularak, VoC sorumlusuna iletilir.

2.1.4 SAP/CRM kayıtları için Şikayetlerin Kayıt Altına Alınmasında Dikkat Edilecek Noktalar

VoC menüsünde kayıt yaratılırken müşteri adı (gerçek kişi bilgisi ve firma adı), ilgili bölge, departman, şikayet nedeni, aksiyon için gerekli olabilecek tüm detayları içeren şikayet notu, bildirim giriş tarihi gibi alanların doldurulması zorunludur. Müşterilerle kurulan iletişimde, bu bilgileri karşılayacak geri bildirimlerin alınmasına dikkat edilmelidir. Kayıt yaratılırken, şikayetin kaynağının Borusan Makina mı yoksa bayi/servis noktası veya güç sistemleri iş birimi olduğu belirtilmelidir.

2.2 Çözüm Süreci

2.2.1 İş makinaları ve güç sistemleri üniteleri için acil, normal ve düşük öncelik değerlendirmesi bu prosedürün 1.4. Tanımlar bölümünde açıklanan kriterlere göre yapılır.

2.2.2 Makina İş Birimi Çözüm Süreci

2.2.2.1 SAP CRM de alınan şikayet bildirimleri, ilgili bölge VoC sorumlularına, otomatik olarak iletilir. "Acil" öncelikli şikayetler, Müşteri İlişkileri Uzmanının bilgisine de iletilir. İlgili VoC sorumlusu, sürecin aksatılmaması amacı ile başka bir yönlendirme yapabilir. Aynı müşteriden alınan ve aynı soruna işaret eden şikayetler için de yüksek önceliklendirme yapılır.

2.2.2.2 VoC sorumlusu şikayetin aciliyeti, derhal işlem yapılması ihtiyacı ve karmaşıklığı açısından değerlendirme yaparak, ilgili birim çözüm sorumlusuna şikayeti yönlendirir.

2.2.2.3 Şikayetin alındığına dair müşteriye 4 saat içerisinde VoC sorumlusu tarafından bilgi verilir. Müşterinin ilave etmek istediği hususlar varsa ilgili VoC formuna veya CRM'e kaydedilir. Mesai saatleri dışında bilgilendirme takip eden iş günü içerisinde yapılır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Şebnem Kabakçı Mehmet Arıoğul	Şebnem Kabakçı	Tolga Akar Ömer Meti

BORUSAN MAKİNA ve GÜÇ SİSTEMLERİ SAN.TİC.A.Ş.	Müşteri Şikayetleri Yönetimi Uygulama Esasları	Döküman No	P-YKT-26-R3
		Rev No/ Tarihi	01.03.2010
		Yayın Tarihi	09.03.2006

2.2.2.4 SAP CRM de yaratılan şikayet kayıtlarında, ilgili VoC sorumlusu şikayeti değerlendirerek işlem verilerindeki muhatabından sorumlu seçer ve şikayeti 4 saat içerisinde ilgili birim çözüm sorumlusuna yönlendirir. Bu yönlendirme yapılmadığı takdirde VoC sorumlusuna sistemden uyarı mesajı gönderilir. Hiç işlenmemiş belgeler olursa 24 saat sonrasında Müşteri İlişkileri Uzmanı bilgilendirilecektir. Birim çözüm sorumlusu kendisine yönlendirilen şikayeti başka bir sorumluya iletmek istediğinde sorumlu adını değiştirerek şikayeti aktarabilir. Şikayeti alan çözüm sorumlusu en geç 4 saat içerisinde belge statüsünü "işleme alındı" aşamasına getirir. Bu süre içerisinde statüsü değişmeyen şikayetler için çözüm sorumlusuna sistemden otomatik uyarı mesajı gönderilir. Alındığı anda çözümlenebilen şikayetler için belge statüsü "şikayet çözümlendi" olarak kaydedilir.

2.2.2.5 Şikayetin “çözüm ortağında” statüsünde olduğu durumlarda, çözüm sorumlusu çözüm ortağında bekleme nedenini ve tahmini çözüm tarihini sisteme kaydeder.

2.2.2.6 Çözüm gerçekleştirildiğinde, birim çözüm sorumlusu SAP CRM de şikayeti “şikayet çözümlendi” statüsüne getirir.

2.2.3 Güç Sistemleri İş Birimi Çözüm Süreci

2.2.3.1 Güç Sistemleri İş Birimi için personel tarafından ve web sitesinden alınan bildirimler ile SAP CRM ‘ e kaydedilen tüm bildirimler VOC formu ile kaydedilerek takip edilir. Tüm VoC kayıtları şirket ana bilgisayarında tutulan ilgili klasörde saklanır. VoC formlarındaki bilgiler analiz ve takibat amacıyla elektronik ortamda bulunan VoC takip listesine de ayrıca işlenir.

2.2.3.2 Güç Sistemleri İş birimi için, yalnızca bölgelerde (Adana, Ankara, İzmir) SAP CRM kullanıcıları tarafından alınan servis ve yedek parça şikayetlerinin kayıt ve takibi , bu prosedürün SAP CRM için tanımlanan işlemleri gereğince takip edilir.

2.2.3.3 Güç sistemleri iş birimi için VoC formu ile yapılan kayıtlarda, madde 2.2.2.4 de belirtilen değerlendirme ve iletim prosoderü VoC sorumlusunca takip edilir. Müşteri bilgilendirme aramaları ve çözüm sorumlularına gönderilen uyarı mesajları aynı sürelerde gerçekleştirilir. Şikayet statüleri VoC sorumlusunca değiştirilir.

2.2.3.4 Çözümün gerçekleştirilmesinin ardından, ilgili çözüm sorumlusu, VoC sorumlusuna şikayetin çözümlendiği bilgisini ve yapılan işlemleri aktarır. VoC sorumlusu gelen bilgiyi VoC takip dosyasında kaydederek şikayet statüsünü günceller.

2.2.3.5 Bazı durumlarda şikayet alındığı anda çözümlenmiş olabilir. Bu tür şikayetlerde VoC formu şikayetin çözümü ve kök nedenini içerecek şekilde VoC sorumlusuna iletilir.

2.2.3.6 VoC formu ile alınan kayıtlar şirketin ana bilgisayar kayıtlarında saklı tutulur. Şikayetlerle ilgili dosya ve kayıtlara yalnızca şikayet yönetim sistemi içerisinde görev alan personel

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Şebnem Kabakçı Mehmet Arıoğul	Şebnem Kabakçı	Tolga Akar Ömer Meti

BORUSAN MAKİNA ve GÜÇ SİSTEMLERİ SAN.TİC.A.Ş.	Müşteri Şikayetleri Yönetimi Uygulama Esasları	Döküman No	P-YKT-26-R3
		Rev No/ Tarihi	01.03.2010
		Yayın Tarihi	09.03.2006

ulaşabilir. Şikayetle ilgili tüm bilgilerin paylaşımı gerektiği durumlarda müşteriye ait özel bilgilerinin gizliliği korunarak ilgili taraflarla yapılır.

- 2.2.4** Tüm kategorilerde (acil, normal /düşük öncelik, güç sistemleri iş birimine ilişkin) yer alan şikayet tipleri için çözüm, belirlenen hedef sürelerde gerçekleşmeyecekse, çözüm ortağı ile çalışmak gerekiyorsa , birim çözüm sorumlusu müşteriye süreç hakkında bilgi verir. Çözüm sorumlusunca gerekli görülürse müşteri ziyareti yapılır.
- 2.2.5** Çözüm aşamasında şikayetle ilgili olan tüm şirket bilgileri, sipariş formları, yazışmalar, telefon görüşmeleri, servis formları, varsa önceki şikayet kayıtları ve çözümleri araştırılır.
- 2.2.6** Şikayetin birim çözüm sorumlularınca çözümlendirelemediği durumlarda şikayet Müşteri İlişkileri Uzmanına yönlendirilir. Müşteri ilişkileri Uzmanı, şikayeti ilgili departman müdürleri ve gerekli görürse VoC komiteleri ile değerlendirdikten sonra halen çözüm bulunamıyorsa şikayet ilgili direktöre bildirilir .
- 2.2.7** İlgili çözüm sorumlularınca çözülmesi mümkün olmayan ve Müşteri İlişkileri Uzmanına aktarılan şikayetlerde, ilgili direktör tarafından onaylanarak çözüm için iyi niyet harcaması kullanılabilir. İyi niyet harcama prosedürü 2009 Şubat tarihli P-YKT-27 döküman nolu prosedürde açıklanmıştır. İyi niyet harcaması talepleri bu prosedür ekinde verilen form kullanılarak yapılır.
- 2.2.8** Her koşulda müşteri şikayeti tüm makul olan çözüm yöntemleri tükenene ya da müşteri memnuniyeti sağlanana kadar takip edilir.
- 2.2.9** Şikayetin çözümlenmesinin ardından, şikayet statüsü “kalite onayına” gelir ve çağrı merkezi tarafından müşteri aranarak, sağlanan çözüm ile ilgili mutabakat yapılır. Müşteri sunulan çözümle ilgili memnuniyetini teyit ediyorsa şikayet kapanır. Müşteri memnuniyetsizliğinin devam ettiğini ifade ederse, SAP CRM de veya VoC takip dosyasında , aynı takip numarası ile şikayet yeniden açılır. Müşteri mutabakatı en fazla iki kere yapılır, ikinci kez yapılan kalite onayı kırmızı kodlama ile belirtilir. Kırmızı kodlu kalite onaylarında müşteri mutabakatı sağlanamıyorsa şikayet Müşteri İlişkileri Uzmanına bildirilir.
- 2.2.10** Şikayetler iyileştirme fırsatları oluşturmak üzere katagorilere ayrılarak kök nedenleri analiz edilir. En çok şikayet alınan konular tespit edilerek, komite tarafından ilgili departmanlara iyileştirme, 6 sigma veya araştırma projesi önerileri verilebilir.
- 2.2.11** Şikayetin giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için düzeltici/önleyici faaliyet uygulaması gerekli ise, şikayetin ilgili olduğu departman yöneticisi tarafından aksiyon planı belirlenir. Faaliyetin uygulama sorumluluğu ilgili departman yöneticisine ait olup, şirket için yayılımı ve paylaşımı Müşteri İlişkileri Uzmanınca yürütülür.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Şebnem Kabakçı Mehmet Arıoğul	Şebnem Kabakçı	Tolga Akar Ömer Meti

BORUSAN MAKİNA ve GÜÇ SİSTEMLERİ SAN.TİC.A.Ş.	Müşteri Şikayetleri Yönetimi Uygulama Esasları	Döküman No	P-YKT-26-R3
		Rev No/ Tarihi	01.03.2010
		Yayın Tarihi	09.03.2006

2.3 Geri Bildirim Takip Statüleri : SAP CRM'de kayıt yaratıldığında oluşan statüler şu şekildedir;

2.3.1 Şikayet Alındı Müşteri geri bildiriminin kayıt altına alınmasının ardından, ilk kazanacağı statüyü temsil etmektedir.

2.3.2 Müşteri Arandı Şikayetin alındığına dair müşterinin 4 saat içerisinde aranması gerekmektedir. Bölge VoC sorumlusu müşteriyi aradıktan sonra bu statüyü seçer.

2.3.3 Birim Çözüm Sorumlusunda Müşteri geri bildiriyle ilgili olarak, VoC sorumlusu tarafından çözüm sorumlusuna yönlendirildiği anda seçilecek statüdür.

2.3.4 Müşteri İlişkileri Uzmanında Birim çözüm sorumlusu tarafından çözümlenemeyen geri bildirimler olması halinde bu statü seçilir ve müşteri ilişkileri uzmanı belgeyi değerlendirir

2.3.5 İşleme Alındı Birim çözüm sorumlusu belgeyi bu statüye getirerek problemle ilgilenmeye başlar.

2.3.6 Çözüm Ortağında Beklemede Şikayetin çözümü ile ilgili olarak üçüncü tarafların sebep olduğu beklemede bu statü seçilmelidir. Yedek parça bekliyor, tedarikçide bekliyor, Müşteri onayı bekliyor neden kodlarından uygun olanı seçilir.

2.3.7 İlgili Direktörde: Çözülemeyen veya müşteri mutabakatı sağlanamayan ve iş birimi veya Müşteri Destek direktörüne atanan şikayetlerdir.

2.3.8 Şikayet Çözümlendi Müşteri geri bildiriyle ilgili olarak, çözümlenmiş ve çözümü müşteri ile paylaşılmış olan belgeler için kullanılacak statüdür.

2.3.9 Kalite Onayı Çağrı merkezi tarafından memnuniyet aranması yapılan ve çözümden memnun kalan müşteriler için kullanılan bir statüdür.

2.3.10 Mutabakat Sağlanamadı Müşteri geri bildiriyle ilgili olarak, çözümlenememiş belgeler için kullanılan statüdür. Müşteri ilişkileri uzmanı tarafından takip edilir.

3 ÖDÜLLENDİRME (TEŞVİK) SİSTEMİ

Şirket personelinin, şikayet yönetim sistemine katkısını arttırmak ve şikayet yönetiminin etkinliğini artıran bir şekilde güncel tutmak amacıyla, ödül sistemi uygulanır. Tüm müşterileri etkileyen bir şikayetin çözümünü sağlayan ya da öneride bulunan kişiye teşvik ödülü verilir. Müşteri İlişkileri, ödülün tür ve miktarını her yıl ilgili departmanlar ile görüşerek belirler.

4 GÖREV ve SORUMLULUKLAR

4.1 Personel: Tüm personel, şikayet yönetim sürecinin işleyişi ve politikası hakkında bilgi sahibi olmakla sorumludur. Çalışanlar müşteri şikayetlerini olumlu bir şekilde karşılayarak, mümkünse memnuniyetsizliği gidermek, şikayeti kayıt altına alarak VoC sorumlusuna bildirmekle yükümlüdür.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Şebnem Kabakçı Mehmet Arıoğul	Şebnem Kabakçı	Tolga Akar Ömer Meti

BORUSAN MAKİNA ve GÜÇ SİSTEMLERİ SAN.TİC.A.Ş.	Müşteri Şikayetleri Yönetimi Uygulama Esasları	Döküman No	P-YKT-26-R3
		Rev No/ Tarihi	01.03.2010
		Yayın Tarihi	09.03.2006

4.2 VoC Sorumlusu: VoC komitesince görevlendirilir. Personel tarafından direkt müşteriden, web sitesinden veya şirketin sahip olduğu iletişim kanallarından herhangi biri aracılığıyla (faks, bayi, taşeron vb) kendisine bildirilen şikayetleri kayıt altına alarak, ilgili departman yöneticisine bildirmek, müşterilere sürecin başlangıcında şikayetin alındığına dair bilgi vermek, gerekli gördüğü durumlarda ara süreçlerde bilgilendirme amacıyla müşteriyle görüşerek tüm görüşme notlarını kaydetmek, çözüm süresi içerisinde ilgili departmanın çözüm süresine uyumu için gerekli hatırlatmalarda bulunarak takibini yapmak VoC sorumlusunun görevleridir.

4.3 Yönetimin Temsilcisi: Yönetim temsilcisi genel müdür onayıyla VoC komite başkanları tarafından atanır. İş birimine göre birden fazla sayıda olabilir. Sistemin performansını izleme, değerlendirme, raporlama prosesini oluşturmak, iyileştirme önerileri ile birlikte şikayet analizlerini üst yönetime sunmak, uygun personelin temini, eğitimi, teknoloji şartları, dökümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek, genel olarak sistemin işleyişinin devamlılığı sağlamak, etkili ve verimli işletilmesi için prosesi gözden geçirmeyi sürdürmek, iç tetkik planları yaparak gerçekleşmesini ve sonuçların yönetimin gözden geçirme toplantısında değerlendirilmesini sağlamak, CRM’de Müşteri şikayet sisteminin kalitesini temin etmek, kpi’ları takip ederek, geliştirilmesi için gerekli önlemleri almak yönetim temsilcisinin görevleridir. Yönetim temsilcisi aynı zamanda müşteri ilişkileri uzmanıdır.

4.4 VoC Komitesi: Şikayet yönetim sisteminin devamını sağlamak üzere yönetim temsilcisini belirleyerek şirkete duyurmak ve gerekli görev ve sorumlulukları vermek, sunulan çözüm hakkında şikayette bulunan müşteri ile şikayetin ilgili olduğu departman yöneticisi arasında anlaşmanın sağlanamadığı durumlarda şikayetleri değerlendirmek, şikayet yönetim sisteminin işleyişini, performansını komite toplantılarında değerlendirmek, sistemin performans hedeflerini belirlemek, VoC ödülünün verileceği personeli belirleyerek ödüllendirmek ve şirket içinde duyurusunu yapmak, şikayetler sonucu alınan düzeltici / önleyici faaliyet çalışmalarının şirket içinde duyurularak yaygınlaşmasını sağlamak, şikayetlerin kayıt altına alınarak sisteme dahil edilmesi için gereken desteği vermek, yeni işe başlayan personele şikayet yönetimi hakkında bilgilendirmede bulunmak, yönetim temsilcisi tarafından planlanan iç tetkik sonuçlarını değerlendirmek komitenin sorumluluğundadır.

4.5 Çözüm Sorumlusu : Şikayet kayıtlarının yönetim temsilcisine iletilmesini sağlamak üzere kendilerine bağlı personeli teşvik etmek, şikayetlerin rapor ve analizi için kök neden belirleyerek çözüm önerilerinde bulunmak ve düzeltici/ önleyici faaliyet bildirmek, karar verilen düzeltici/ önleyici faaliyetlerin uygulanması ile raporlanması ve yayılımından sorumlu olmak, gerekli durumlarda müşteri ziyaretinde bulunmak, çözüm aşamalarında yönetim temsilcisini bilgilendirmek ve süreci takip etmek, çözüm sorumlusunun yükümlülükleridir.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Şebnem Kabakçı Mehmet Arıoğul	Şebnem Kabakçı	Tolga Akar Ömer Meti

BORUSAN MAKİNA ve GÜÇ SİSTEMLERİ SAN.TİC.A.Ş.	Müşteri Şikayetleri Yönetimi Uygulama Esasları	Döküman No	P-YKT-26-R3
		Rev No/ Tarihi	01.03.2010
		Yayın Tarihi	09.03.2006

4.6 Direktör : Direktörlerin yönetim sistemi içerisinde görevleri şikayet yönetim sisteminin şirket içinde daha fazla benimsenmesi amacıyla mesajlar vermek, acil şikayet seviyesinde bulunan şikayetlerde ihtiyaç varsa gereken kararları almak, VoC komitesi ve şikayetin ilgili bulunduğu departman yöneticisi arasında müşteriye sunulan çözüm konusunda mutabakat sağlanamadığında gerekli kararları almak, sistemin performans hedeflerini onaylamak şeklindedir.

5 PERFORMANS KRİTERLERİ /TAKİBİ/ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

5.1 Şikayet yönetimi performansı aşağıda belirtilen performans göstergeleri yardımıyla ölçülerek takip edilir.

Performans göstergeleri	Hedef
Müşteri şikayetlerinde geri dönüş/cevap süresi	4 saat
Acil Şikayet Çözüm Süresi (ÇS)	3 iş günü
Normal Öncelikli Şikayet ÇS	5 iş günü
Düşük Öncelikli Şikayet ÇS	10 iş günü
Çözüm Ortağında ise ÇS	10 iş günü
Hedef süre içerisinde çözülen şikayet sayısı	% 80
Müşteri bağlılığı Trim indeksini 80' e yükseltmek	80
Şikayet Çözüm Süreci sigma seviyesi	2,8 sigma
Çözülen Şikayetin Kalitesi	4 sigma

Performans değerlendirmesi VoC komite toplantılarında gözden geçirilir. Müşteri bağlılık indeksi ölçümü yılda bir kere, diğer kriterler aylık olarak ölçülerek üst yönetime raporlanır. Raporlama makina ve güç sistemleri iş birimleri ayrı gösterilecek şekilde yapılır.

5.2 Şikayet yönetim sürecini performans değerlendirmesi çağrı merkezi tarafınca yapılan memnuniyet sorgulaması ile gerçekleştirilir.

5.3 Yılda bir kere iç tetkik yapılarak sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantısında görüşülür. Yönetimin gözden geçirmesi toplantısında iç tetkik sonuçları ile birlikte, politika,

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Şebnem Kabakçı Mehmet Arıoğul	Şebnem Kabakçı	Tolga Akar Ömer Meti

BORUSAN MAKİNA ve GÜÇ SİSTEMLERİ SAN.TİC.A.Ş.	Müşteri Şikayetleri Yönetimi Uygulama Esasları	Döküman No	P-YKT-26-R3
		Rev No/ Tarihi	01.03.2010
		Yayın Tarihi	09.03.2006

hedef/organizasyon, kaynaklar, değişiklikleri, genel performans, düzeltici/önleyici faaliyet uygulamaları, iyileştirme önerileri görüşülür.




- 5.4** Şikayetlerin kök neden analizleri yönetim temsilcisi tarafından oluşturularak VoC toplantılarında üst yönetime sunulur. Şikayet yönetim sisteminin performansı, uygulamaya alınan düzeltici / önleyici faaliyetler, VoC ödülü sahibi şirket içine yapılan duyurular ve e-bültenlerle şirket çalışanları ile paylaşılır.

EKLER:

1. Müşteri Şikayet Yönetimi Akış Şeması
2. VoC Kayıt Formu
3. İyi Niyet Harcaması Talep Formu

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Şebnem Kabakçı Mehmet Arıoğul	Şebnem Kabakçı	Tolga Akar Ömer Meti

BORUSAN MAKİNA ve GÜÇ SİSTEMLERİ SAN.TİC.A.Ş.	Müşteri Şikayetleri Yönetimi Uygulama Esasları	Döküman No	P-YKT-26-R3
		Rev No/ Tarihi	01.03.2010
		Yayın Tarihi	09.03.2006

		MÜŞTERİNİN SESİ KAYIT FORMU			
KAYIT ALANIN					
ADI SOYADI		TARİH	No		
BÖLÜMÜ	İTHALAT				
MÜŞTERİ SESİNİN İLGİLİ OLDUĞU ŞİRKET	BGS				
MÜŞTERİ SESİNİN İLGİLİ OLDUĞU DEPARTMAN	SATIŞ_ADANA				
MÜŞTERİ BİLGİLERİ					
FİRMA ADI					
MÜŞTERİ YETKİLİSİ		GÖRÜŞME TARİHİ			
GÖREVİ					
SEGMENT	EPG_RETAIL	TEL/ e-mail			
MÜŞTERİNİN SESİ					
MÜŞTERİNİN SESİNİ DİLE GETİRME BİÇİMİ	Sözlü olarak - Telefonda				
Müşterinin Net /Ölçülebilir /Sayısal Talebi /beklentisini ifade etti mi ?					
Müşterinin ana fikri sizce hangi sınıfa girer?	Eleştirme/Şikayet etme				
Formu doldurduktan sonra musterininsesibgs@borusan.com adresine göndermenizi rica ederiz					
BİRİM TÖNETİCİSİ TARAFINDAN DOLDURULACAK	Şikayetin Kök sebebi nedir ?	KS_01_Eğitim eksikliği,			
	Getirilen Çözüm /yapılan aksiyon nedir ?				
	Tekrarını önlemek için ne yapılabilir ?				
	Önleyici Faaliyetten Sorumlu Yönetici Faaliyetin Gerçekleştiği Tarih				
ADMIN TARAFINDAN DOLDURULACA	Getirilen Çözüm Hakkında Müşterinin Düşüncesi/Belirtmek İstedikleri				
Müşteri Şikayetinin Giderildiğini Teyid Ediyormu ? Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/>					
Hazırlayan Şebnem Kabakçı Mehmet Arıoğul		Kontrol Şebnem Kabakçı		Onay Tolga Akar Ömer Meti	

BORUSAN MAKİNA ve GÜÇ SİSTEMLERİ SAN.TİC.A.Ş.	Müşteri Şikayetleri Yönetimi Uygulama Esasları	Döküman No	P-YKT-26-R3
		Rev No/ Tarihi	01.03.2010
		Yayın Tarihi	09.03.2006



İYİ NİYET (GOODWILL) HARCAMASI TALEP FORMU

16.03.2010

CRM Belge no :		
Talep Eden Bölge :		
Talep Eden Departman :		
Müşteri no :		
Müşteri :		
Makina Modeli :		
Makina Seri no:		
Makina Teslim Tarihi :		
Şikayet Konusu :		
Talep Edilen :		
Talebin Tutarı (Eur) :		
Talebin Aciliyeti : <input type="checkbox"/> Düşük <input type="checkbox"/> Yüksek		
Gider Kodu :		
Talep Eden Departman Md./ Şube Md.	Kontrol Eden Bölge Müdürü	Onaylayan
		Müşteri İlişkileri Departmanı
		İlgili Direktör; Makina Satış / Müşteri Destek

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Şebnem Kabakçı Mehmet Arıoğul	Şebnem Kabakçı	Tolga Akar Ömer Meti