



MÜŞTERİ İSTEK-ÖNERİ-MEMNUNİYET- ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

ENEKO A.Ş. de, müşteri istek, öneri, memnuniyet ve şikayetlerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve süreçte uygulanacak prosesleri belirlemektir, ayrıca bu prosesin etkinliğini sürekli iyileştirmek için yürütülen çalışmaları tanımlamaktır.

Bu talimat alınan tüm geri bildirimlerden hareket edilerek ürünün tasarımından satış sonrası hizmetlere kadar, geri bildirimler ile ilgili verilerin belirlenmesi, toplanması, analiz edilmesi ve iç süreçlerin değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

2. TANIMLAR

Geri Bildirim: Ürünler ve/veya şikayeti ele alma prosesi ile ilgili olarak görüşler, yorumlar ve beyanlardır.

Gizlilik: Müşteri şikayetleri prosesinin ele alınması durumunda şikayet eden müşteri ve bilgilerinin prosesin etkinliği açısından gizlilik arz etmesi.

Müşteri: Ürün ya da hizmetleri alan kişi ya da kurumlardır.

Müşteri Dış Çözüm Hakkı: Müşteri şikayetlerinde şikayetçi ile mutabakat sağlanamaması halinde şikayette bulunan müşterinin, yasal ve hukuki yollardan hakkını araması.

Müşteri Hizmeti: Bir ürünün ömrü döngüsü boyunca müşteri ile kuruluşun etkileşimi.

Müşteri Memnuniyeti: gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

İstek: ENEKO A.Ş. den sağlanan ürün ve/veya hizmeti ya da şikayetleri çözmek için uyguladığı proseslerle ilgili yapılan satış süreci sırasında yapılan taahhütten farklı bir talep ifadesidir.

Öneri: ENEKO A.Ş. den sağlanan ürün ve/veya hizmeti ya da şikayetleri çözmek için uyguladığı proseslerle ilgili yapılan iyileştirme, tavsiye ifadesidir.

Memnuniyet: ENEKO A.Ş. den sağlanan ürün ve/veya hizmeti ya da şikayetleri çözmek için uyguladığı proseslerle ilgili yapılan memnuniyet ifadesidir.

Şikayet: Şikâyetçilerin ENEKO A.Ş. nin sağladığı ürün ve/veya hizmeti ya da şikayetleri çözmek için uyguladığı proseslerle ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesidir.

Şikayetçi: Şikayeti yapan kişi, kuruluş ya da temsilci.

Şikayet İnceleme Ekibi: Şikayetleri müşterinin yerinde inceleyen/inceleten, özlemlerini/bulgularını ilgili birimlerine ileten, çözüm bulunması için çalışmalar başlatan, sonuçları izleyen ve iyileşme için ölçüm yapan; edindiği bulguları müşteri temsilcileri dahil ilgili taraflara raporlayan ekiptir.

Tarafsızlık: Müşteri şikayetlerinin her türlü ön yargıdan uzak tarafsız bir şekilde ele alınması.

SSD: Satış Sonrası Destek

3. SORUMLULUKLAR

4.1.Satış Sonrası Destek (SSD) Sorumlusu / Müşteri Hizmetleri – Teknik Satış Sorumlusu

- Alınan şikayet ve geri bildirimleri kayıt etmek ve/veya edilmesini sağlamak ile sorumludur.
- Alınan şikayetlerin kapatılması ve/veya kapatılmasının takibi ile sorumludur.
- Şikayetlerin DİF e dönüştürülmesi ve sonrasında takibinden sorumludur.

4.2. Satış-Pazarlama

- Alınan şikayet ve geri bildirimleri kayıt etmek ve/veya edilmesini sağlamak ile sorumludur.
- Alınan şikayetlerin kapatılması ve/veya kapatılmasının takibi ile sorumludur.



MÜŞTERİ İSTEK-ÖNERİ-MEMNUNİYET-ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ PROSEDÜRÜ

- o Şikayetlerin DİF e dönüştürülmesi ve sonrasında takibinden sorumludur.

4.3. Dış Ticaret

- o Alınan şikayet ve geri bildirimleri kayıt etmek ve/veya edilmesini sağlamak ile sorumludur.
- o Alınan şikayetlerin kapatılması ve/veya kapatılmasının takibi ile sorumludur.
- o Şikayetlerin DİF e dönüştürülmesi ve sonrasında takibinden sorumludur.

4.4. Kalite Kontrol

- o Şikayetlerin DİF e dönüştürülmesi ve sonrasında takibinden sorumludur.

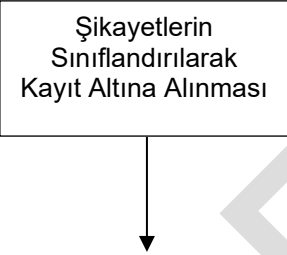
4.5. Tüm Departmanlar

- o Tüm şikayet-istek-öneri-memnuniyet bilgisini içeren geri bildirimleri alıp, **Kalite departmanı** ve/veya **SSD departmanına** Bildirmek ile sorumludur. Bu geri bildirimleri IAS ERP Programının CRMT09 (Sorun Yönetimi) Ekranına kayıt etmek ile sorumludur.
- o Alınan geri bildirim değerlendirilmesi ve çözüm önerilerinin getirilmesi ve çözülmesinden sorumludur.
- o Müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamak, teşvik etmek ile sorumludur.


5. İŞ AKIŞI

5.1. Müşteri ile iletişim ve geri bildirimlerin kabulü

SÜREÇ ADIMLARI	AÇIKLAMA	DOKÜMAN/ KAYIT	SORUMLU
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Geri Bildirim</div> 	<p>Erişilebilir kılma yolları;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Web Sayfası: www.eneko.com.tr▪ Telefon numarası: Tel: 0 530 875 65 88 Tel: 0 232 328 20 80 / 103-152 Tel: 0 216 455 29 60/0 216 455 29 61▪ Fax numarası: Faks:0 232 328 20 22 Faks: 0 216 455 29 62▪ Mail adresi: info@eneko.com.tr servis@eneko.com.tr▪ https://www.facebook.com/eneko▪ https://linkedin.com/company/eneko▪ Mİ-FR-01 Müşteri İstek / Öneri / Şikayet Formu cihaz ile birlikte müşteriye gerekli durumlarda kuruluşa posta vb. yollar ile ulaştırılması için gönderilir. <p>Müşteri Geri Bildirimi ilk alan tarafından bildirim tanımlanması için gerekli</p>	<p>ERP programının CRMT09 ekranı</p> <p>Mİ-FR-01 Müşteri İstek / Öneri / Şikayet Formu</p>	<p>Müşteri Hizmetleri – Teknik Satış Sorumlusu</p> <p>SSD Yetkilisi</p> <p>Kalite Sorumlu</p> <p>Bölüm Sorumluları</p>

	<p>müşteri adı, bildirim tarihi, bildiren kişi ve kişiye ulaşım şekli, şikayetin konusu, bilgi alınabiliyorsa özeti bilgileri müşteriden edinilir ve bildirim bu bilgiler ile kayıt altına alınır.</p>		
<p>Şikayetlerin Sınıflandırılarak Kayıt Altına Alınması</p> 	<ul style="list-style-type: none">▪ Yapılan kayıt sırasında öncelikle geri bildirim tipi (istek-öneri-memnuniyet-şikayet) belirlenir.▪ Garanti kapsamında talep edilen hizmetler, garanti kapsam içi veya dışı arıza-onarım, bakım v.b. istekler Satış Sonrası Hizmetler talimatına göre kayıt altına alınıp, karşılanır.▪ Sonrasında aşağıda yer alan durumlarda yapılan şikayetlerin aciliyeti ve önemi yüksek olarak kabul edilir. CRMT09 ekranında ki öncelik sekmesinde “0-ACİL”veya “1-ÖNEMLİ” olarak kayıt edilir.<ul style="list-style-type: none">○ Şikayetçilerin üretim ve/ya hizmetini durduran problemler○ Teslimattan kaynaklanan sorunlar○ Üretim ve verim kaybı yaratan kalite problemleri○ İnsan sağlığını riske eden problemler○ Sürekli aynı ürün veya hizmete dair iletilen problemler▪ Müşteri süreçlerini direkt etkilemeyen, genel konularda iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerektiren şikayetler, fatura mutabakatsızlığı, ürün ve hizmet fiyatı hakkında gelecek şikayetler vb. Aciliyeti ve önemi düşük şikayet olarak kabul edilir. CRMT09 ekranında	<p>Mİ-FR-02 Şikayet Takip Formu</p>	<p>Müşteri Hizmetleri – Teknik Satış Sorumlusu</p> <p>SSD Yetkilisi</p> <p>Kalite Sorumlu</p> <p>Bölüm Sorumluları</p>

	<p>ki öncelik sekmesinde “2-NORMAL” veya “3-DÜŞÜK ÖNCELİKLİ” olarak kayıt edilir.</p>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Şikayet Alındı Bilgisinin Müşteriye iletilmesi</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CRMT09 (Sorun Yönetimi) ekranında yapılan her kayıt, her bir geri bildirim için benzersiz bir tanımlama kodu oluşturur. ▪ Şikayet kayıt altına alındıktan hemen sonra sistem tarafından kod müşteriye ilk bilgilendirme olarak şikayetin ve isteğin kayıt edildiği bilgisi ile birlikte posta, telefon veya e-mail yolu ile iletilir. ▪ E-mail adresinin belirlenemediği durumlarda Müşteri Hizmetleri Sorumlusu tarafından bilgilendirme posta, SMS veya telefon yolu ile yapılır. 	<p>E-MAIL</p>	<p>Müşteri Hizmetleri – Teknik Satış Sorumlusu</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>DIŞ ÇÖZÜM</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg);"></div> <p style="margin-top: 10px;">Hızlı Çözüm Üretilbilir mi?</p> <p style="text-align: center;">↓</p> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <p style="color: red; font-size: small;">HAYIR</p> <p style="color: red; font-size: small;">Çözüm Uygun Değil</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Müşteri Hizmetleri Teknik Satış Sorumlusu / Kalite Sorumlusu müşteri şikâyetinin ön incelemesini yapar, varsa eksik bilgileri şikâyetçi ile görüşerek tamamlar. ▪ Şikâyetçiden şikâyet ile ilgili detaylar, varsa şikâyete konu olan ürün numunesi/leri yada ambalaj bilgisi ve numunesi/leri göndermesi talep edilir. Teknik Servis Teknikeri şikâyet sahibini yerinde ziyaret ederek numune ve bilgi alabilir. Görüşme telefonla, e-posta ya da yüz yüze olabilir. Müşteri Hizmetleri – Teknik Satış Sorumlusu/ Kalite Sorumlusu şikâyet ile ilgili detay ve güncel bilgileri CRMT09 'a aktarır. ▪ Şikâyet derhal çözüme ulaştırılmıyorsa, sonrasında mümkün olduğunca kısa zamanda, etkili bir şekilde çözüme ulaştırılmasını 	<p>Mİ-FR-02 Şikâyet Takip Formu</p> <p>CRMT09 ekranı</p>	<p>Müşteri Hizmetleri – Teknik Satış Sorumlusu</p> <p>Kalite Sorumlusu</p> <p>Bölüm Sorumluları</p>

	amaçlayan bir tarzda ele alınmalıdır.		
<p>Çözüm Önerisi</p> 	<ul style="list-style-type: none">▪ Kalite Sorumlusu / Müşteri Hizmetleri-Teknik Satış Sorumlusu şikâyet ile ilgili ekip ve ekip liderini belirleme ve çözüm önerileri geliştirmek için yine CRMT09 ekranında Aksiyon sekmesinde aksiyon tipi olarak "ARAŞTIRMA" seçilerek atama yapılır. Atanan kişilerin ortak çözüm önerileri aksiyon sekmesine bu kişiler tarafından kayıt edilir.▪ Müşteri Hizmetleri-Teknik Satış Sorumlusunun çözüm önerileri hakkında müşteri ile yaptığı mutabakat sonrasında uygulama yapılır.▪ Gerekli durumlarda şikâyetçinin yerinde incelemelerde bulunmak için Teknik Servis Teknikeri, Satış Pazarlama Yöneticisi, Dış Ticaret Yöneticisi, SSD Yetkilisi, Kalite, Üretim ve ARGE Departmanlarından teknik çalışanlar ziyaret gerçekleştirilebilir. Elde edilen bulgu ve numuneler firmada şikâyetin ilgili sorumlularına incelemeleri için gönderilir. Fabrikada yapılan testler ve değerlendirme bulguları ilgili sorumlular tarafından KK-FR-75 Teknik Bildirim Formu ve/veya şikâyete özel AR-GE/Kalite Raporları kullanılarak kayıt altına alınır ve CRMT09 a aktarılır.▪ Müşteri Hizmetleri Sorumlusu/ Kalite Sorumlusu bu bilgiler ışığında Satış-Pazarlama ve Dış Ticaret Departmanlarına konuyla ilgili bilgilendirmeyi yapar. Şikâyetin kapatılması ile ilgili aksiyonlar, çözüm önerileri değerlendirilerek gerçekleştirilir.	<p>Mİ-FR-02 Şikâyet Takip Formu CRMT09 ekranı</p>	<p>Müşteri Hizmetleri – Teknik Satış Sorumlusu Kalite Sorumlusu SSD Yetkilisi Bölüm Sorumluları</p>

Çözüm Uygun Değil

Çözüm Uygun Değil

	<ul style="list-style-type: none">Şikâyet derhal çözüme ulaştırılmıyorsa, sonrasında mümkün olduğunca kısa zamanda, etkili bir şekilde çözüme ulaştırılmasını amaçlayan bir tarzda ele alınmalıdır.Alınan karar ve yapılan her bir faaliyet şikâyetçiye ve dahil olan personele iletişim yolları kullanılarak Müşteri Hizmetleri-Teknik Satış Sorumlusu tarafından bildirilir.		
<p>Şikâyetçi Memnun mu?</p>	<ul style="list-style-type: none">Şikâyetin ilk değerlendirilmesini takiben gelişme ve sonuç raporlarını CRMT09 ekranına girer ve bu doğrultuda şikâyeti yönlendirir/kapatır.Şikâyetçinin şikâyeti kaynaklı mağduriyeti şikâyetçiyle karşılıklı olarak varılacak mutabakata göre giderilir.Müşteri onayı, servis hizmeti verildi ise SAT-FR-04 Servis Arıza Müdahale Formu kullanılarak diğer durumlarda telefon, e-mail ve/veya yüz yüze yapılacak görüşmeler ile alınır.	SAT-FR-04 Servis Arıza Müdahale Formu	Kalite Sorumlusu Kalite Yöneticisi
<p>DİF Gerekli mi?</p>	<ul style="list-style-type: none">Müşteri Hizmetleri-Teknik Satış Sorumlusu, SSD Yetkilisi Kalite Departmanı ile birlikte DİF başlatılmasına ihtiyaç olup olmadığına karar verir. DİF başlatılması gerekli ise (aynı sahada, aynı ürün grubunda 3. Kez tekrarlayan şikâyetler, şikâyet nedeni ENEKO tasarım kaynaklı ise, müşteri saha incelemesinde iyileştirme fırsatları görülürse) Düzeltici ve İyileştirme Faaliyet Prosedürüne göre faaliyet başlatılır. OEM	KYS-FR-06 Düzeltici ve İyileştirme Faaliyet Formu	SSD Yetkilisi Müşteri Hizmetleri – Teknik Satış Sorumlusu Kalite Sorumlusu Kalite Yöneticisi

ANALİZ

HAYIR

←



MÜŞTERİ İSTEK-ÖNERİ-MEMNUNİYET-ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ PROSEDÜRÜ

	<p>müşterilerden gelen şikayetlerin tamamında 8D raporu oluşturulur. KYS-FR-06 Düzeltici ve İyileştirme Faaliyet Formuna açılan şikayetler, DİF işlemi ile takip edilir.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Sistemik hatalardan kaynaklı şikayetler için DİF başlatılması gereklidir.			
<table border="1"><tr><td>DİF SÜRECİ</td></tr></table>	DİF SÜRECİ	▪		
DİF SÜRECİ				

5.2. Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi

CRMT09 kayıt edilen şikayetler hata kaynağına göre sınıflandırılır. Sınıflandırılan şikayetler hakkında kök sebep analizi yapılarak, iyileştirme faaliyetleri, eğer şikayetlerin karara bağlanması sırasında açılmamışsa, açılarak Düzeltici ve İyileştirme Faaliyet Prosedürüne uygun olarak takip edilir.

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında Müşteri şikayetleri, yönetimi ve çözüm önerileri gözden geçirilir.

5.3. Şikayetleri Ele Alma Prosesi ile İlgili Memnuniyet Seviyesinin Belirlenmesi

Şikayetin kapatılması sonrası süreç ile ilgili memnuniyetin belirlenmesi Şikayetin giderilmesi servis hizmeti verilerek gerçekleştirildi ise SAT-FR-11 Teknik Hizmet Memnuniyeti Anketi, hizmetin verilip şikayetin kapatılmasını takip eden hafta içinde Müşteri Hizmetleri-Teknik Satış Sorumlusu tarafından telefon, mail ya da web yollarından herhangi biri kullanılarak uygulanıp değerlendirilir.

Şikayetin giderilmesi için servis hizmeti verilmediği durumlarda Mİ-FR-03 Şikayetleri ele alma süreci Memnuniyet Anketi şikayetin kapatılmasını takip eden zamanda **Kalite Sorumlusu** tarafından telefon, mail ya da web yollarından herhangi biri kullanılarak uygulanıp değerlendirilir.

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında Müşteri şikayetlerini ele alma süreci ile ilgili yapılan değerlendirme gözden geçirilir.

5.4. Öneri ve Memnuniyetin Değerlendirilmesi, Karara Bağlanması ve Kapatılması

CRMT09 ekranına yapılan kayıtların kabulü sırasında **Kalite Sorumlusu** kayıt tipi olarak öneri ve memnuniyeti onaylar ise "Teşekkür Mektubu" ile yapılan geri bildirim alınmış ve değerlendirileceği bilgisi müşteriye iletilir ve kayıt kapatılır.



MÜŞTERİ İSTEK-ÖNERİ-MEMNUNİYET-ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ PROSEDÜRÜ

Bu kayıtların tamamı Y.G.G. toplantısında sınıflandırılarak gözden geçirilir. Önerilerin uygulanıp uygulanmayacağı kararı üst yönetim tarafından verilir.

5.5. Müşteri İsteğinin Değerlendirilmesi, Karara Bağlanması ve Kapatılması

CRMT09 ekranına yapılan kayıtların kabulü sırasında **Kalite Sorumlusu** kayıt tipi olarak isteği onaylar ise şikayet olması durumunda işleyen süreç aynı şekilde çalışır.

İlk değerlendirme sırasında isteğin teknik olarak uygulanıp uygulanamayacağına karar verilir.

Uygulanamayacağı durumlar da şikayetçiye alternatif yollar üretilerek Müşteri Hizmetleri-Teknik Satış Sorumlusu ve/veya **Kalite Sorumlusu** tarafından iletilir. Müşteri ile varılan mutabakata göre istek kapatılır.

Yapılan istekler sınıflandırılarak Y.G.G. de gözden geçirilir. Müşteri memnuniyetini arttırmak amaçlı standart olarak uygulanabilirliği değerlendirilir.