konecta

KONECTA ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

01 **Şikayet İletim Kanalları**
Web, e-mail, telefon, Çağrı Merkezi, Anketler, Operasyon Ziyaretleri, Sosyal Medya

02 **Şikayet Kaydının Oluşturulması**
CCM (Customer Complaint Management) üzerinden kayıt oluşturulması

03 **Şikayet İnceleme Süreci**
İlgili departman/sorumlu tarafından şikayetin incelenmesi

04 **Şikayet kaydının oluşturulması**
CCM (Customer Complaint Management) üzerinden kayıt oluşturulması

05 **Müşteri Ara Bilgilendirme Süreci**
Şikayetin ilgili departman/kişiye ulaştığı ve inceleme sürecinin başlatıldığı bilgisinin verilmesi

06 **İnceleme Sonucu**
Müşteri şikayetinde haklı ya da haksız nihai kararın verilmesi

Müşteri Haklı
Aksiyon / önleyici faaliyet oluşturulması

Müşteri Haksız
Müşterinin bilgilendirilmesi ve kaydın kapatılması

07 **Aksiyon Alma Süreci**
İlgili Departman / Kişi tarafından şikayete uygun çözüm üretilmesi ve devreye alınması

08 **Müşteri Bilgilendirme**
Alınan aksiyonlar hakkında bilgi verilmesi.

09 **Memnuniyet Anketi Gönderimi**
Şikayet inceleme süreci ve alınan aksiyonlarla ilgili memnuniyetin ölçümlenmesi

10 **Anket Sonucu**
Müşteri geri bildirimlerinin incelenmesi

Müşteri Memnun Değil
Alınan aksiyondan memnun kalınmadı ise takip süreci başlatılır

Müşteri Memnun
Süreç sonlandırılır

11 **Takip Süreci**
Alınan aksiyon sonuçlarının müşteri ile paylaşılması, memnniyetsizliğin devamı halinde yeni aksiyon/çözüm önerisi hazırlanması

Aylık periyotlarla analiz /raporlama yapılarak yönetimle paylaşılması

konecta

KONECTA COMPLAINT MANAGEMENT

01
Complaint Communication Channels
Web, E-mail, telephone, Call Center, Surveys, Operational Visits, Social Media

02
Creating a complaint record
Creating a record via CCM (Customer Complaint Management)

03
Complaint Review Process
Review of the complaint by the relevant department/responsible person

04
Creating a complaint record
Creating a record via CCM (Customer Complaint Management)

05
Customer Interim Information Process
Informing that the complaint has reached the relevant department/person and that the investigation process has been initiated

06
Review Result
Making a final decision on whether the customer complaint is justified or not

Customer Justified
Creating Action / Preventive Action

Customer Unjustified
Informing the Customer and Closing the Record

07
Taking Action Process
Generation and commissioning of a solution suitable for the complaint by the relevant Department / Person

08
Informing Customer
Providing information about the actions taken.

09
Satisfaction Survey Submission
Measurement of satisfaction with the Complaint Review Process and Actions Taken

10
Survey Result
Review of customer feedback

Customer Not Satisfied
If the action taken is not satisfied, a follow-up process is initiated.

Customer Satisfied
Process is terminated.

11
Follow-up Process
Sharing the results of the actions taken with the customer, preparing a new action/solution proposal in case of continued dissatisfaction

Analyzing/reporting in monthly periods and sharing with the management

konecta

KONECTA BESCHWERDE MANAGEMENT PROZESS

01
Beschwerdeübermittlungskanäle Web, E-Mail, Telefon, Kundendienst, Umfragen, Betriebsbesuche, Soziale Medien

02
Aufnahme der Beschwerden
Aufnahme der Beschwerde über CCM (Kundenbeschwerde-Management)

03
Beschwerdeprüfungsprozess
Prüfung der Beschwerde durch die zuständige Abteilung/Verantwortliche Person

04
Erstellen eines Reklamationsprotokolls
Aufnahme der Beschwerde über CCM (Kundenbeschwerde-Management)

05
Kundeninformationsprozess
Mitteilen, dass die Beschwerde bei der zuständigen Abteilung/Person eingegangen ist und dass der Überprüfungsprozess eingeleitet wurde.

06
Nachforschungsergebnis
Treffen der endgültigen Entscheidung darüber, ob die Kundenbeschwerde berechtigt oder unfair ist

Kunde hat recht
Maßnahmen erstellen / vorbeugende Maßnahmen ergreifen

Kunde hat nicht recht
Benachrichtigung des Kunden und Abschluss der Beschwerde

07
Maßnahmen Prozess
Erstellung und Beauftragung einer geeigneten Lösung für die Beschwerde durch die zuständige Abteilung/Person

08
Informieren des Kunden
Informationen über die ergriffenen Maßnahmen.

09
Einreichung einer Zufriedenheitsumfrage
Messung der Zufriedenheit mit dem Beschwerdeprüfungsprozess und den ergriffenen Maßnahmen

10
Umfrageergebnis
Überprüfung des Kundenfeedbacks

Kunde ist nicht zufrieden
Wenn die getroffenen Maßnahmen nicht zufriedenstellend sind, wird ein Folgeprozess eingeleitet.

Kunde ist zufrieden
Prozess wird beendet

11
Folgeprozess
Teilen der Ergebnisse der ergriffenen Maßnahmen an den Kunden und bei anhaltender Unzufriedenheit vorbereiten neuer Maßnahmen-/Lösungsvorschläge.

Monatliche Analyse/Berichterstellung und Weitergabe an das Management