1.0 AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedür Kale Kilit A.Ş.'de ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi ve TS ISO 10002: 2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi standardı kapsamında müşteri geri bildirimlerini / şikayetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarını ele almaktır.

Müşteri memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi için kuruluşumuz tarafından müşteriye sunulmuş olan ürün ya da hizmetlerle ilgili şikayetler, istekler ile ilgili geri bildirimlerin alınarak incelenmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, sonuçlandırılması ve memnuniyetin ölçülmesi için yapılacak işlemleri ve bu süreçte yer alan personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır. Müşteri şikayetlerini alan, inceleyen ve gerekli faaliyetleri yürüten birimleri ve ürün ya da hizmetle ilgili tüm şikayetleri kapsar.

Müşteri ihtiyaçlarının ve uygulanabilir mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını, ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile müşteri memnuniyetinin artırılması için yeteneğin tayin edilmesi ve belirlenmesini ve sonuç olarak toplamda Müşteri Memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini kapsamaktadır.

2.0 İLGİLİ DOKÜMAN VE KAYITLAR:

-Düzeltici Faaliyet ve Sürekli İyileştirme Prosedürü P-004

-Müşteri Hizmetleri Süreci S-006

-Yetkili Servis İşleyiş Talimatı T-019

-Müşteri İade Talimatı T-046

-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

-SSH Yönetmeliği

-Garanti Belgesi Yönetmeliği

3.0 TANIMLAR:

Müşteri: Kale ürün veya hizmetlerini satın alma/kullanma kararını vermiş kişilerdir.
Müşteri Şikâyeti: Ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki noksanlık, algılanan hizmet kalitesi ve performansımızın düşüklüğü nedeniyle, Kale tarafınca doğrulanması önemli olmaksızın, tarafımıza sözel veya yazılı iletilen ve sonucunda açık veya üstü örtülü bir yanıt/çözüm beklenen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.

Şikayet Önceliği: Şikayetler risk ve konu içeriklerine göre düşük, normal ve yüksek (acil) olarak sınıflandırılmaktadır. Her bir öncelik durumunun hedeflenen çözüm süreleri farklılık göstermektedir.
Müşteri Önerisi: Kale Kilit'e ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, müşterilerden gelen bildirimlerdir.
Teşekkür Bildirimi: Müşterileri tarafından ürün veya hizmetlerimize yönelik olarak iletilen memnuniyet bildirimleridir.
Teknik Servis: Kale Kilit müşteri hizmetleri tarafından oluşturulan servis taleplerini (şikayet ve diğer bildirimleri) yönlendirildiği departman.
MGB: Ürünler veya şikayetleri el alma prosesleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar, ve ilgili beyanları.
Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi
Müşteri Hizmeti: Bir ürünün ömür döngüsü boyuna müşteri ile kurulan etkileşim.
Geri Bildirim: Ürünler veya şikayetleri /bildirimleri ele alma süreçleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgili beyanları
QDMS: Kalite Bölümü Dokümantasyon Yönetimi sistemi
CRM: Müşteri İlişkileri Yönetimi Programı
DF: Düzeltici Faaliyet

4.0 SORUMLULUKLAR:

Satış – Pazarlama Bölümleri: Müşteri istek ve düşüncelerini elde etmek için değişik kanallar kullanarak buradan gelen bilgiler doğrultusunda gerekli çalışmaları başlatmaktan, müşteri özel isteklerini maliyetlere eklenmesinden, şikayetin müşteriye taahhüt edilen hususlarla (sözleşme, şartnamelerin getirdiği yükümlülükler vb) uygunluğun belirlenmesinden, yeni talepler için satış kanallarının oluşturulmasından, gerektiğinde müşterilere cevap verilmesinden, müşteri istek ve düşüncelerinin elde etmek konusunda kendilerine gelen bilgileri ve bölümüne gelen müşteri şikayetlerini MH Bölümüne iletmekten sorumludur.

Kalite Bölümü: Satış ve müşteriden doğrudan gelen şikayetlerin alınarak MH bölümüne iletilmesinden sorumludur. CRM üzerinden gelen kayıtların incelenmesi, bilgilerin sınıflandırılması, şikayet kaynağının teknik ya da süreç olarak belirlenmesi, çözümünün sağlanması için DF başlatılması, duyurulması, gerekli analizleri yaparak sürecin gözden geçirilmesi ve performansının ölçülmesinden, sonuçların YGG toplantısında üst yönetime iletilmesinden sorumludur.

Üretim, Ar-Ge : Gelen şikayetleri ve önerileri incelemek ve sonuçlandırmakla yükümlüdür.

Bütün personel: Kendilerine gelen şikâyetleri Müşteri Hizmetleri bölümüne iletmekten sorumludur.

Teknik Servis Bölümü: Müşteri Hizmetleri uzmanlarından gelen bildirimleri sınıflandırarak çözümü hakkında çalışmalar yapmak, gerektiğinde müşteri veya 3. kişiler ile görüşmek, yerinde tespitlerde bulunmak, çözüm önerilerini çözüm sistemine kaydetmek, müşterinin çözüm önerilerinden memnun kalmadığı durumlarda çözüm sürecini Müşteri Hizmetleri ile beraber yürüterek üst yönetime şikâyet konusu hakkında sözlü veya yazılı olarak bilgi vermek/yönlendirme yapmak Teknik servis sorumlularının görevleridir.

Müşteri Hizmetleri: Müşterilerden gelen tüm geri bildirimlerinin konu dağılımlarına göre ilgili olan bölümlerle paylaşılması takibinin yapılması ve sonuçlandırılması ile görevlidir.

5.0 UYGULAMA

5.1 Müşteri Geri Bildirimlerinin Alınması

Kale Kilit'teki geri bildirimler aşağıdaki şekilde beş ana başlık altında tanımlanmıştır.

1) Memnuniyet

2) Şikâyet,

3) Bilgi,

4) Talep,

5) Öneri

6) Lead

Olmak üzere 6 ana başlıkta sınıflandırılır.

Geri bildirimler kayıt altına alınırken Müşteri Temsilcisinin dikkat etmesi gereken hususlar şunlardır:

5.1.1 Müşteri geri bildirimleri iletişim kanallar :

Kale Endüstri Holding Müşteri İletişim Hattı: 444 0243 numaralı telefon hattını arayarak tüm bildirimler sözlü olarak iletilebilir. MH tarafından bildirimler CRM sisteminde kayıt altına alınır ve çözüm süreci başlatılır. Kale Destek hattı hafta içi 07:30- 17:30 cumartesi günleri ise 07.30-15:30 saatleri arasında hizmet vermektedir.
Yukarıda belirtilen saatler dışında alınan çağrılar acil durumlar için teknik servis personelinin cep telefonuna yönlendirilmektedir. Acil durumlar dışında sesli mesaj bırakılarak bir sonraki gün dönüş sağlanmaktadır.

Web Sayfası: Kale Kilit şikayetlerin alınmasında kullanılan web sitesi;

- www.kalekilit.com.tr

Web sitelerinden "**İletişim Formu**" bölümüne girilir. İlgili form doldurularak yazılı geri bildirim yapılabilir. Bu yolla yapılan bildirimler otomatik olarak MH'ne iletilir ve kayıt altına alınarak çözüm süreci başlatılır.

Whatsapp iletişim Hattı: Genel merkezimizde bulunan "**4440243**" numaralı whatsapp telefona görsel ve yazılı geri bildirimler yapılabilir. Bu bildirimlerin yönetimi için Mindbehind uygulaması kullanılmaktadır. Bildirimler MH /CRM sistemine iletilerek çözüm sistemine kaydedilir ve süreç başlatılır.

Sosyal Medya Hesapları: Facebook, instagram, twitter, üzerinden iletilen bildirimleri içermektedir. Gelen bildirimlerin takip süreci ve yönetimi CRM sistemine kaydedilerek yapılmaktadır.

facebook.com/kalekilit
twitter.com/Kale_Kilit_
instagram.com/kalekilit

Posta-Kargo: Aşağıdaki adrese posta, kargo gibi kanallar ile yazılı bildirimler yapılabilir. İletiler MH tarafından kayıt altına alınarak çözüm süreci başlatılır. Posta adresimiz:

Merkez adres: Vadistanbul Ayazağa Mahallesi Azerbaycan Caddesi No 109-F/1-E Blok
34396 Sarıyer/İstanbul

Fabrika Adres: Karaağaç OSB Mah. 103 Cad. No:22 59510 Kapaklı/Tekirdağ

Şikâyet Siteleri: Üyesi olduğumuz şikâyet sitesinden (sikayetvar.com vb.) yapılan yazılı bildirimler; şikayet yönetiminin yapıldığı panel üzerinden şikayetler takip edilir. MH bildirimi kayıt altına alır ve çözüm süreci başlatılır. Tarafımıza ulaştırılmayan bildirimler sorumluluğumuz dışındadır. Müşterinin iletişim bilgilerini belirtmesi gerekmektedir

Satış Bölümleri ve Firma Çalışanları Aracılığıyla Bildirilen Şikâyetler:
Çalışanlarımız kendilerine iletilen sözel (telefon görüşmesi, yüz yüze yapılan görüşmeler) ve yazılı (posta, faks, e-mail vb.) müşteri şikâyet bildirimlerini aldıktan sonra E-mail veya Telefon ile MHT (Müşteri Hizmetleri Temsilcisi) ye iletmek zorundadırlar.
Bu yöntemle alınan şikâyet bildirim kayıtlarında dikkat edilmesi gereken hususlar;

- Müşteri bilgileri, (adı, soyadı ve iletişim bilgileri)
- Şikâyet nedeni,
- Şikâyetin detaylı tanımlanması,
- Memnuniyet için beklenen çözüm şekli,
- Bildirim tarihi + Kaynağa göre şikayetin ilk bildirildiği tarihte

• Daha önce konu hakkında yapılmış işlemler (varsa)

Bazı durumlarda satış temsilcileri veya Bayii/Teknik servis olarak hizmet veren iş ortaklarımız doğrudan SSH-Teknik servis destek personeline iletebiliyor, bu şekilde gelen şikayetler CRM sistemine Teknik Servis destek personeli tarafından kaydedilmektedir. Geliş kanalı dahili hat, e mail, WhatsApp ve telefon (santral) olarak tanımlanmaktadır.

Müşteriden direkt satışa gelen şikayetler satış tarafından genellikle ve öncelikle kalite birimine bildiriliyor ve aynı şikayet kalite birimi üzerinden Müşteri Hizmetleri bölümüne yönlendirilerek kayıt açılması sağlanıyor. Böylece süreç CRM sistemi üzerinden takip ediliyor.
Kalite birimine müşteri şikayeti CRM sistemi üzerinden ya da satış personelinden direkt gelmektedir. Şikayet, her sabah diğer birimlerle birlikte yapılan yerinde kalite toplantısında gündeme alınır. Kök neden, aksiyon ve sorumluları belirlenir ve toplantıda alınan kararlar kalite birimi tarafından takip edilir. Alınan kararlar hemen uygulanabiliyorsa aksiyonu tamamlayıp CRM'de kapatılır. Hemen uygulanamaz ise DÖF açılıp CRM e DÖF No, DÖF' e de CRM no'su yazılır ve şikayet çözümlendiğinde CRM de kapatılır. Bu esnada CRM'e kök neden yazılır ve müşteri mağduriyeti yeni ürün göndererek veya servis hizmeti verilerek çözülür.

5.2 Şikâyetlerin – Bildirimlerin Alınması:

Şikâyet/ bildirimler müşteri hizmetleri temsilcilerine ulaştığında, müşteri temsilcisi aldığı bilgiler doğrultusunda aşağıdaki şekilde müşteri sınıfını belirler:

- **Müşteri:** Kale ürünlerini satın alarak kullanan müşteri tipleridir.
- **Dolaylı Müşteri:** Ürünün satışının yapıldığı firma (örneğin, inşaat veya müteahhit firmaları) ile ürünün kullanan (örneğin daire sahibi) kişiler arasında farklılık.
- **Müşteri Adayları:** Henüz herhangi bir ürünümüzü satın almayan ya da kullanmayan, çağrı merkezi, web siteleri veya sosyal medya hesaplarımızdan form doldurup ürünlerimiz ile ilgilenerek bizimle iletişime geçen tüm kişiler müşteri adayı (LEAD) olarak sınıflandırılmaktadır.

Müşteri sınıfını belirleyen Müşteri Temsilcisi CRM çözüm sistemine müşteriye özel bir unique / benzersiz kod ile bildirimin kayıt işlemini gerçekleştirir. Bildirim/ Şikâyetlerin etkin bir şekilde ele alınabilmesi için aşağıda sıralanan yardımcı bilgilere ihtiyaç duyulduğunda;

• Bildirim / Şikayetçinin bilgileri (adı-soyadı ve iletişim bilgileri)

• Bildirim/Şikâyete konu olan ürün veya hizmetin tanımlanması

- Bildirim/Şikâyetin açıklanması
- Görsel veya yazılı belgeler müşteriden talep edilir (müşterinin problemi ifade edememesi durumunda)
- Kale Kilit servis hizmeti verilemeyen ürünler için iade süreci müşteriden kargo istenerek başlatılmaktadır. Çerkezköy iade depoya gönderilen ürünler tamir gerekiyorsa tamir edilerek yeniden müşteriye gönderilir. Arızası giderilmeyen ürünler için de yenisi ile değişim yapılır. İade ürünler CRM sistemine kaydedilir.
Bu süreçte şikayet başlangıç tarihi kargonun fabrikaya ulaştığı tarih olarak kabul edilir. Kargoyla gelen ürünün incelemesi ve onarımı yapıldıktan sonra ürünün müşteriye kargoyla gönderildiği/çıkışının yapıldığı bilgisi sms ile bilgilendirilmektedir.
- Çözüm/Memnuniyet için beklenen uygulama

Müşteri hizmetleri temsilcileri veya Teknik Servis sorumlusu tarafından müşteri aranır ve ek bilgiler alınarak CRM'e kaydedilir. Şikâyet haricinde gelen diğer geri bildirimler aşağıdaki şekilde değerlendirilmektedir.

5.2.1 Memnuniyet/Teşekkür: Müşterilerimiz tarafından bize ulaştırılan memnuniyet bildirimleri şirket genelinde CRM sistemi aracılığıyla duyurulur ve müşterimize teşekkür mesajı gönderilir.

5.2.2 Bilgi: Tarafımızdan talep edilen bilgiler (en yakın bayii servis bilgisi, ürün özellikler vb) en kısa zamanda şirket içinde ilgili departmandan temin edilir ve müşterimize ulaştırılır. Şirketimizde mevcut olmayan veya gizli statüsünde bulunan bilgiler paylaşılmaz.

5.2.3 Talep: Müşterilerimizden gelen ürün ve hizmetlerimiz hakkındaki taleplerde (servis talepleri, yeni ürün talepleri vb) müşteri yetkili bayi veya yetkili servisimize yönlendirilir.

5.2.4 Öneri: Müşterilerimizden aldığımız öneri bildirimleri departmanlara iletilir. Öneriler ilgili departman toplantılarında analiz edilerek sonuçlandırılır.

5.2.5 Lead: Ürünlerimizle ilgilenen müşterilerin en yakın bayiiye yönlendirilmesi yapılır. Özellikle KÇE ürün grubuna ait ürünler daha çok butik satışlar olduğu için satış süreci ve sonucu takip edilerek satış performansları raporlanabilmektedir.

5.2.6 Şikayet: Müşteriden, yaşadığı sorunu veya memnuniyetsizliğin detayları alınmaktadır. Bu, şirket personelinin tutumundan, hizmet kalitesinden, çözüm sürecinden, ürün sorunlarından veya herhangi bir teknik sorundan kaynaklanabilir.

5.3 Şikâyetin / Bildirimin Başlangıç Değerlendirilmesi (Önceliklendirilmesi):
Müşteri Temsilcisi şikayeti aldıktan sonra her bir şikayeti aşağıdaki durumlara göre önceliklendirir:

5.3.1 Acil/Yüksek Öncelikli Şikâyet: Çok yüksek önem seviyesini gösteren önceliklendirme statüsüdür. Can kaybı ya da fiziksel/psikolojik sağlığa ilişkin yüksek risk durumu bildirilen, çevre güvenliğine zarar veren, büyük çaplı maddi hasar bildirilen şikâyetler ve tekrarlayan arıza şikâyetleri acil şikâyet olarak değerlendirilir. Aynı müşteriden alınan tekrarlayan şikâyetler ve aynı soruna işaret eden şikâyetlerde yüksek öncelikli olarak işaretlenir. Bu kapsamdaki şikâyetler öncelikli ve ilk iş olarak ele alınarak şikâyetlere en geç **24 saat** içerisinde teknik servis uzmanları tarafından müdahale edilir.

Acil /Yüksek öncelikli şikayetleri aşağıdaki gibidir :

*****İçeride/dışarda kalma durumları

*Çelik ve Dijital kasanın acil ihtiyaca göre açılmaması

*Kapının açık kalması (Anahtarın girmemesi, boşa dönmesi, kilitleme yapmaması, dil tutmaması)

*Marka imajını zedeleyebilecek şikayetler

Acil/Yüksek öncelikli şikayetlerde yedek parça değişimi gereken durumlarda azami tamir süresi dahilinde yetkili personel tarafından problem çözülür. **"Yetkili Servis İşleyiş Talimatında"** kapatma süreleri tanımlanmıştır."

5.3.2 Normal Öncelikli Şikayet: Yukarıda ki sınıfa giren durumların dışında iyileştirme veya müdahale ihtiyacı olan bildirimlerdir. Bu sınıfa giren şikâyetler yedek parça değişimi gerekmeyen durumlarda ürün gruplarına göre belirlenen süreler içerisinde en fazla 5 iş günü olmak üzere sonuçlandırılır ve kapatılır.

***** Teknik servis şikayetleri (Randevuya uyulmaması, eksik yanlış bilgilendirme, servis teknisyenlerinin davranışlarından memnun olmama ve diğer teknik servis anlaşmalarının yerine getirilmemesinden kaynaklanan şikâyetler)

***** Ürün kaynaklı ve Kalite problemleri hakkında şikayetler

***** Bayi ve satış kaynaklı şikayetler

* Normal öncelikli şikayetlerde yedek parça değişimi gereken durumlarda azami tamir süresi dahilinde yetkili personel tarafından problem çözülür. **"Yetkili Servis İşleyiş Talimatında"** kapatma süreleri tanımlanmıştır."

5.3.3 Düşük Öncelikli Şikâyet: Müşteri süreçlerini direkt etkilemeyen, genel konularda iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerektiren şikâyetlerdir. Fatura mutabakatsızlığı, Ürün, hizmet fiyatı hakkında gelecek şikâyetler bu kapsamda değerlendirilmektedir. Bu sınıfa giren şikâyetler yedek parça değişimi gerekmeyen durumlarda ürün gruplarına göre belirlenen süreler içerisinde en fazla 10 iş günü olmak üzere sonuçlandırılır ve kapatılır.

* Düşük öncelikli şikayetlerde yedek parça değişimi gereken durumlarda azami tamir süresi dahilinde yetkili personel tarafından problem çözülür. **"Yetkili Servis İşleyiş Talimatında"** kapatma süreleri tanımlanmıştır."

***** Yurtdışı müşterilerinden gelen şikayetlerin/iadelerin müdahale/çözüm süreleri farklılık gösterebilmektedir. Yurtdışı müşteriler için iadeler "Müşteri iade talimatına" göre gerçekleştirilir.

5.4 Geribildirim / Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi

Şikâyet alındıktan 10 dakika içerisinde şikâyetin çözüm sistemine kaydedildiğine dair bilgi müşteriye ulaştırılır. Bilgi müşteriye cep telefonuna SMS ve e-mail olarak gönderilir. Şikâyet; Kale Kilit web sitesinden yazılı olarak ulaştı ise e-mail ile şikâyet destek hattına telefon ile ulaştırıldı ise aynı anda telefon ile şikâyet diğer yollar ile ulaştı ise sms ile bildirim yapılır. Müşterinin ilave etmek istediği hususlar varsa, çözüm sistemine kaydedilir. Mesai saatleri dışında gelen şikâyetler voice mail şeklinde IVR sistemine kaydedilir ve takip eden iş günü içerisinde çözüm sürecine alınır.

İlk kabulden nihai bir karara varılana kadar ki tüm proses boyunca şikayet takip edilir. Müşteriye isteği üzerine veya önceden belirlediğimiz zaman aralıkları ile durum bilgisi verilir.

5.5. Şikayetin İncelenmesi

5.5.1 MHT Müşteri Geri Bildirimlerini ilgili bölüm ve departmanlara CRM sistemi veya email üzerinden iletilir ve çözüm sürecine dahil eder.

5.5.2 İlgili birime iletilen şikayetin aynı gün içinde incelenerek aksiyonların planlanması beklenir.

5.5.3 Şikâyetin giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyet uygulaması gerekli ise, şikâyetin ilgili olduğu departman sorumlusu veya müdürlerine DF açılır ve takip edilir. İlgili DF kaydın araştırılması sonuçlandırılması ve uygulamaya alınması departman müdürüne aittir.

5.5.4 Çözüm aşamasında şikâyetle ilgili olan tüm şirket bilgileri, yazışmalar, telefon görüşmeleri, servis formları, varsa önceki benzer şikâyet kayıtları ve çözümleri araştırılır.

5.6 Geribildirim / Şikayet Takip statüleri

5.6.1 Yeni (Şikâyet Alındı): Müşteri şikâyetinin CRM / MHT tarafından çözüm sistemine kaydedildiğinde kazanılan statüdür.

5.6.2 Üzerinde çalışılıyor (İşlem Devam Ediyor): CRM sistemine girilen şikayetlerin aksiyon ve çözüm süreçlerinin devam ettiğini gösteren statüdür.

5.6.3 Yönlendirildi: Gelen şikayetin çözümü ile ilgili yapılan servis yönlendirilmesi durumunda alınan statüdür

5.6.4 Servis işlemi tamamlandı: Servis işlemlerinin tamamlanması sonrası alınan statüdür

5.6.5 Beklemede: CRM sistemine girilen şikayetlerin müşteri kaynaklı beklemede olduğunu bildiren statüdür. (yurt dışı, randevu erteleme, yeni vb.)

5.6.6 Yedek Parça Bekleniyor: Çağrı Merkezi tarafından Teknik servis atanan şikayetlerin Üretim/Üretim planlama bölümlerine "Yedek Parça Siparişi" verildiğini gösteren statüdür

5.7 Şikayete Cevap Verme / Çözüm Önerisinin Sunulması

MHT tarafından çözüm için atanan ilgili kişi şikayetin çözüm yolları ile ilgili müşteriye önerilerini iletir ve çözüm süreci ile ilgili müşteriye bilgilendirme yapılır.

Şikayete konu olan ürün/ürünlerin ilgili birimler tarafından yapılan incelemeler, tespitler, test sonuçları vb. değerlendirilerek ve gerekirse SSH, Kalite ve Satış müdürlüğünün de görüşü alınarak hazırlanan sonuç raporu veya çözüm önerisi müşteri temsilcisi tarafından ilgili müşteriye telefonla iletilir.

5.8 Kararın Bildirilmesi

MHT tarafından kararın bildirilmesi için müşteriye ulaşılana kadar üç kez arama yapılır ve bu süre içinde onay alınamazsa kayıt iptal/ulaşılamadı şeklinde kayıt kapatılır.

5.9 Şikayet Çözüm Onayının Alınması

5.9.1 Şikayet ataması yapılan kişi, çözümlenen şikâyeti CRM sisteminde "işlem tamamlandı" statüsüne getirir ve çözüm veya öneri MHT ye otomatik bilgi e-maili ile ulaşır.

5.9.2 MHT çözüm sonucunu telefon ile müşteriye iletir ve memnuniyet onayı alındıktan sonra statü CRM sisteminde "memnuniyet sağlandı" ya getirilir. Müşteriye SMS ile bilgilendirme yapılır.

5.9.3 Çözüm onayı alınamadığı durumlarda CRM sisteminde müşteri tarafından sorun devam ediyor şeklinde notlama yapılır. Bu durumda mail yoluyla şikayet çözüm sorumlusuna bildirilir ve farklı çözüm önerileri sunulur.

5.10 Şikayetin Kapatılması

Çözüm önerisi sunulduktan sonra açılan kaydın alabileceği kapatma statüleri aşağıdaki gibidir.

5.10.1 Çözümlendi/ Memnuniyet Sağlandı: Müşteri bildirimine istinaden tüm gerekli aşamaların yerine getirilmesi ve kaydın sonuçlandırılması.

5.10.2 Çözümlendi/ Memnuniyet sağlanamadı: Müşteri geri bildirimi ile ilgili olarak yapılan çözüm önerisinde memnuniyet sağlanamamış ise durum statüsü "memnuniyet sağlanamadı" olarak işaretlenir.

5.10.3 İptal edildi: Şikayet kayıt altına alındıktan sonra aşağıdaki durumların oluşması sebebiyle şikayet iptal edilir ve müşteriye bilgi SMS'i gönderilir.

- **Müşteri isteği:** Müşterinin kendi beyanı sonucunda şikayetinden vaz geçmesi durumunda şikayet iptal edilir.
- **Yanlış bildirim:** Müşterinin ürün ve hizmetlerimizin diğer firmalarla karıştırılması neticesinde açtığı şikayetler yine müşterinin bilgisi dahilinde iptal edilir.
- **Müşteriye ulaşılamaması:** Müşteri şikayetinden sonra müşteri 5 iş günü içinde üç kez arandığında ulaşılamıyorsa şikayet iptal edilir.
-**Hatalı Kayıt :** Web'den gelen müşteri şikayet kayıtlarına istinaden müşteri iletişim bilgilerinde yanlışlık olması durumlarında ya da MHT nin müşteri bilgisini hatalı girmesi sonucunda şikayet iptal edilir.

5.10.4 Çözümlendi / Üçüncü taraf çözüme yönlendirildi: Şikâyet çözümü için tüm makul çabalar yerine getirildikten sonra müşteri ile mutabakat sağlanamaz ise müşteriye bu statü verilir. Müşteri bu durumda 3. Taraf çözüm yollarına yönlendirilir.

5.11 Şikayet Çözümünün Memnuniyet Süreci

Müşteri şikâyeti, makul olan çözüm yöntemleri tükenene ya da müşteri memnuniyeti sağlanana kadar takip edilir. Eğer Müşteri çözüm yönteminden memnun kalmaz ise 3. Taraf çözüm yollarına yönlendirilir. Bu çözüm yoluna yönlendirilen kayıtların hukuki süreçleri takip edilmektedir.

5.12 Fabrikaya Direkt Ulaşan İade/Şikayetler

Ürün iadeleri ve şikayetleri genel olarak bayii, yapı marketler ve anahtarcılar üzerinden gerçekleştirildiği için ürünler kargo ile doğrudan fabrikaya gönderilmektedir. Fabrika iade depoya ulaşan ürünler incelenir ve değerlendirilir ürünün durumuna göre tamir ya da değişim yapılmaktadır. Ürünle ilgili yapılan işlemlerin detayı SAP sisteminde takip edilmektedir. İade ürün bilgileri aylık olarak müşteri hizmetleri departmanına raporlanması için iletilir. Müşteri Hizmetleri Kıdemli Raporlama Uzmanı tarafından aylık olarak ilgili kişilerle raporlar paylaşılır.

5.13 Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Şikâyet yönetimi için kullanılan çözüm sisteminin uygulanışı ile birlikte ortaya çıkacak veriler sistematik olarak, tekrarlayan ve tekil şikâyetler, trendleri tanımlamak ve şikâyetlerin altında yatan sebepleri elemeye yardım etmek için analiz edilir. Analiz için tüm bölümlere aylık periyotlarda raporlar yayınlanır. Bu raporlarda gelen müşteri şikâyetleri hakkında şikâyet sınıfları, hata türleri, ürün cinsleri, hizmet türleri gibi birçok sınıfta veri analizi ve değerlendirmesi yapılmaktır. Veri analizi ilgili birim müdürleri ile rapor özeti olarak paylaşılır.

5.14 Şikayetlerin Gizliliği ve Arşivlenmesi

Müşteri hizmetlerine ulaşan bildirimler şirketin bilgisayar kayıtlarında saklı tutulur. Şikâyetlerle ilgili dosya ve kayıtlara yalnızca CRM Şikayet çözüm sürecindeki görev alan personel ulaşabilir. Şikâyetle ilgili tüm bilgilerin paylaşımı gerektiği durumlarda, müşteriye ait özel bilgilerinin gizliliği korunarak, ilgili taraflarla yapılır.

5.15 Şikayet ve Hizmet Sonrası Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmesi

Geri bildirimde bulunan müşterilerin şikâyet yönetim prosesiyle ilgili memnuniyetlerinin seviyesini belirlemek için aylık periyotlarda almış olduğu hizmetin türüne göre (yerinde servis ve uzaktan destek) müşteri memnuniyet ölçme anketleri yapılır. (Şikâyet yönetim prosesinin performansı önceden belirlenmiş kriterlere karşı ölçülür. Yetkili Satıcı / Yetkili Servis Memnuniyet anketleri “yeni yılın ilk üç ayı içerisinde bir önceki yılın değerlendirmesi için anket formu bayilere gönderilir, anket sonuç raporu analiz ve değerlendirmeleri ilgili bölümlerle paylaşılır. Anahtarcılar kulübü memnuniyet anketi, ilgili departmanlar tarafından ihtiyaç duyulduğunda belli dönemlerde yapılmaktadır.

Memnuniyet anketleri 5 farklı tipte yapılmaktadır.

- Müşteri Memnuniyet Anketleri (Son Tüketici);

  Yerinde servis anketi, garanti kapsamında verilen servis hizmetlerinin değerlendirildiği online yapılan bir anket çalışmasıdır.

  Uzaktan destek anketi ise elektronik grubu ve daha çok otel kilit sistemi ve yazılımları içeren hizmetlerin değerlendirildiği online yapılan bir anket çalışmasıdır

  Anketler müşterilere sms ve mail yolu ile iletilmektedir.

  Yalnızca iys izinleri alinmiş olan veya ankete katılmak istediğini beyan eden müşterilere gönderilmektedir.

- Yetkili Satıcı Kurumsal Memnuniyet Anketleri,
- Yetkili Servis Kurumsal Memnuniyet Anketleri
- Anahtarcılar Kulübü Memnuniyet Anketleri
- Çağrı Merkezi Memnuniyet Anketi

Çağrı Merkezi Memnuniyet anketi IVR üzerinden sesli yanıt sistemi ile müşteri telefonundan tuşlanarak otomatik yapılmaktadır. Diğer tüm anketler, müşterilere sms ve mail yolu ile iletilmektedir.

5.16. Tüketici Hakları Ve Müşteri Yetkileri

Kale Kilit müşterileri şikâyetlerinin durumları hakkında her zaman bilgi alma hakkına sahiptirler. Kale Kilit şikâyet yönetimi sürecinde müşterilere sunduğu çözüm önerilerini tüketici hakları ve yasaların gerektirdiği şekilde uyguladığını taahhüt eder ve müşterilerine yarar sağlayacak durumlarda beklentilerin üstünde imkan sağlamayı hedefler. Müşteri Memnuniyeti ve Geri Bildirimi Prosedürü uygulama esaslarına rağmen müşterilerimizin nihai olarak memnun kalmadıkları noktalarda şirketimiz haricinde çözüm olanakları müşterilerimizin takdirindedir.

5.17 İletişim Kanallarının Test edilmesi

İletişim kanallarının çalıştığına dair denemeler 3 aylık periyotlarda yapılır. Sonuçlar CRM sistemi içerisinde tutulur, aksaklıklar görülürse ilgili bölümlerle paylaşılır gerekli görülürse DÖF açılır. Bu testler esnasında teknik alt yapı ve aynı zamanda sürecin işleyişi test edilir. Kayıtlarda çağrıya dönüş süresi, verilen bilgi, konuşma kalitesi (nezaket vb) gibi değerlendirmeler yapılır.

6.0 KALİTE KAYITLARI:

Müşteri Memnuniyeti yönetimi faaliyetleri sırasında oluşan kayıtlar, P-002 Kalite Kayıtlarının yönetimi prosedürüne uygun şekilde saklanmaktadır.