



Süreç No: S4.01

Müşteri Memnuniyet Yönetimi Süreci

Süreç Niteliği	<input checked="" type="checkbox"/> Müşteri Odaklı <input type="checkbox"/> Yönetimsel <input type="checkbox"/> Destek	Süreç Sahibi	Yönetim Temsilcisi (Müşteri Memnuniyeti)		
Süreç Tanımı	Müşteri şikayetlerinin etkin bir şekilde ele alınması ile ürün kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin artırılması. Kuruluşumuzun kalitesizlik kayıplarının azaltılması, dolayısıyla rekabet gücünün artırılması.				
Tedarikçi Süreçler	Girdiler	Müşteri Süreçler	Çıktıları		
Müşteri, Şikayetçi İlgili Taraflar Satış	Sözlü, yazılı, resimli veya ürün iadeli şikayet	Müşteri, Şikayetçi İlgili Taraflar Teknik Hizmetler Üretim	Şikayet Raporu Süreç Performans Göstergeleri Düzeltilici Faaliyet Formu		
Kaynakları	Ürün Demontaj ve Montaj Aparatları, Ürün Test Düzeneği, Ürün Teknik Dokümanları, Dijital Fotoğraf Makinesi, Ürüne Uygun Ölçüm Cihazları, İşletim Sistemli Bilgisayar, Office Programları, SPCRM Programı ve Kullanım Bilgisi, Renkli Yazıcı, Telefon, Faks				
Performans Kriterleri	Performans Niteliği		İzleme Frekansı	Hedef	Rapor Kaydı
	Etkinlik	Verimlilik			
Şikayetin Çevrim Süresinin Azaltılması		X	3 Aylık	7 Gün	Süreç Performans Göstergeleri
Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Süreci Memnuniyetinin Artırılması		X	3 Aylık	100%	Süreç Performans Göstergeleri
Şikayet Sayısının Satış Miktarına Oranının Azaltılması	X		3 Aylık	0,5%	Süreç Performans Göstergeleri
Sorumlu	İş Akışı			Doküman	
Yurt İçi Satış Sorumlusu Yurt Dışı Satış Sorumlusu	<p>Müşteri memnuniyeti yönetimi süreci hakkındaki bilginin müşteri, şikayetçi ve diğer ilgili taraflara ulaştırılması.</p>			S4.01 Müşteri Memnuniyet Yönetimi Süreç Formu Katalog, Fiyat Listesi, Web Sitesi, Fuar ve Seyahat Afişleri, Bayii Toplantı Sunumları	
Müşteri, Şikayetçi İlgili Taraflar	<p>Şikayetin oluşması ve firmamıza bildirilmesi.</p>			http://www.fss.com.tr/tr/index.php?page=iletisim www.fss.com.tr (ana sayfa, online canlı destek) E-mail: satis@fss.com.tr - export@fss.com.tr Telefon: +90 224 261 22 23 Faks: +90 224 261 19 35 Fuar, Müşteri Ziyareti, Müşterinin FSS Ziyareti	
Müşteri, şikayetçi veya diğer ilgili taraflar ile iletişimde olan personel Çevrim Süresi: Şikayet + 2 Gün	<p>Şikayetin kayıt altına alınması ve şikayet tarihi, şikayeti alan kişi, şikayetçi tanımlama bilgisi, şikayetçi iletişim bilgisi, istenen düzeltme, cevap için tarih bilgisi ile birlikte SPCRM programına girilmesi.</p>			SPCRM Şikayetler Modülü	
Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi Çevrim Süresi: Şikayet + 3 Gün	<p>Şikayeti için benzersiz takip numarasının SPCRM programı tarafından otomatik olarak verilmesi.</p>			SPCRM Şikayetler Modülü	
Yurt İçi Satış Sorumlusu Yurt Dışı Satış Sorumlusu Çevrim Süresi: Şikayet + 4 Gün	<p>Şikayetin alındığı ve bir sonraki yapılacak işlem bilgisinin şikayetçiye ulaştırılması.</p>			Telefon, E-mail	
	<p>A</p>				

Yürürlülük Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Sayfa	Değişiklik Açıklaması	Hazırlayan	Onay
26.10.2009	4	02.02.2012	1/3	Şikayet sayısının azaltılması göstergesi yerine, şikayet sayısının satış miktarına oranının azaltılması hedefi eklendi. Hedefler değiştirildi.	Savaş AKKAYA	Levent ESKİ

Süreç Niteliği	<input checked="" type="checkbox"/> Müşteri Odaklı <input type="checkbox"/> Yönetimsel <input type="checkbox"/> Destek	Süreç Sahibi	Yönetim Temsilcisi (Müşteri Memnuniyeti)
Süreç Tanımı	Müşteri şikayetlerinin etkin bir şekilde ele alınması ile ürün kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin artırılması. Kuruluşumuzun kalitesizlik kayıplarının azaltılması, dolayısıyla rekabet gücünün artırılması.		
Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi Satış Teknik Hizmetler Üretim Çevrim Süresi: Şikayet + 5 Gün			SPCRM Şikayetler Modülü
Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi Teknik Hizmetler Üretim, Kalite Çevrim Süresi: Şikayet + 10 Gün			SPCRM Şikayetler Modülü P5 Uygun Olmayan Ürün Kontrolü Prosedürü P6 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü İnceleme Raporları
Yurt İçi Satış Sorumlusu Yurt Dışı Satış Sorumlusu Çevrim Süresi: Şikayet + 11 Gün			E-Mail, Telefon F87 Ürün Arıza Raporu
Müşteri, Şikayetçi İlgili Taraflar Yurt İçi Satış Sorumlusu Yurt Dışı Satış Sorumlusu Çevrim Süresi: Şikayet + 13 Gün			Şikayetçi Teyidi/Retti (Şikayetçi teyidi yoksa bildirimden sonra 2 iş günü geçmesi halinde kabul edilmiş olarak görülür)
Yurt İçi Satış Sorumlusu Yurt Dışı Satış Sorumlusu Çevrim Süresi: Şikayet/Teyidi/Retti İle Aynı Gün			Telefon, E-mail
İlgili Bölüm Sorumluları Çevrim Süresi: Faaliyet Terminleri			Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu P6 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü İnceleme Raporları
Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi Çevrim Süresi: Şikayetçi Teyidi + 7 Gün			
Yurt İçi Satış Sorumlusu Yurt Dışı Satış Sorumlusu Çevrim Süresi: Şikayetçi Teyidi + Her 10. Gün			SPCRM Şikayetler Modülü Telefon, E-mail
Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi Çevrim Süresi: Şikayet + 20 Gün (HEDEF)			SPCRM Şikayetler Modülü

Yürürlük Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Sayfa	Değişiklik Açıklaması	Hazırlayan	Onay
-----------------	---------------	-------------------	-------	-----------------------	------------	------

26.10.2009	4	02.02.2012	2/3	Şikayet sayısının azaltılması göstergesi yerine, şikayet sayısının satış miktarına oranının azaltılması hedefi eklendi. Hedefler değiştirildi.	Savaş AKKAYA	Levent ESKİ
------------	---	------------	-----	---	--------------	-------------



Süreç No: S4.01

Müşteri Memnuniyet Yönetimi Süreci

Süreç Niteliği	<input checked="" type="checkbox"/> Müşteri Odaklı <input type="checkbox"/> Yönetsel <input type="checkbox"/> Destek	Süreç Sahibi	Yönetim Temsilcisi (Müşteri Memnuniyeti)
Süreç Tanımı	Müşteri şikayetlerinin etkin bir şekilde ele alınması ile ürün kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin artırılması. Kuruluşumuzun kalitesizlik kayıplarının azaltılması, dolayısıyla rekabet gücünün artırılması.		
Yurt İçi Satış Sorumlusu Yurt Dışı Satış Sorumlusu	<p style="text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">Müşteri anketlerindeki "Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Sürecinden Memnun musunuz?" sorusu aracılığı ile ölçülmesi.</p>		SPCRM Anketler Telefon, E-mail vb.
Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi	<p style="text-align: center;">Şikayet süreci performans göstergelerinin hazırlanması ve raporlanması. (Sonuçlar kamu ile paylaşılmayacaktır.)</p>		Süreç Performans Göstergeleri
Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi	<p style="text-align: center;">Süreçlerdeki aksayan konularda düzeltici faaliyetlerin başlatılması.</p>		P6. Düzeltici Faaliyetlerin Kontrolü
Tüm Sorumlular	<p style="text-align: center;">Kayıtların saklanması.</p>		P2. Kayıtların Kontrolü

Yürürlük Tarihi	Değişiklik No	Değişiklik Tarihi	Sayfa	Değişiklik Açıklaması	Hazırlayan	Onay
26.10.2009	4	02.02.2012	3/3	Şikayet sayısının azaltılması göstergesi yerine, şikayet sayısının satış miktarına oranının azaltılması hedefi eklendi. Hedefler değiştirildi.	Savaş AKKAYA	Levent ESKİ