

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ

HAZİRAN 2011

İÇİNDEKİLER

VİZYONUMUZ, MİSYONUMUZ, MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ.....	2
MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	3
GERİ BİLDİRİM SÜRECİ HAKKINDA MÜŞTERİLERİMİZİN BİLGİLENDİRİLMESİ.....	5
GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ SÜRECİNİN GELİŞTİRİLMESİ.....	5
İNTERNET YOLUYLA İLETİŞİM.....	6
DİĞER İLETİŞİM BİLGİLERİMİZ.....	6

VİZYONUMUZ

Dünya çapında tanınan, lider çelik boru firması olmak.

MİSYONUMUZ

Çelik boru endüstrisindeki uzmanlığımızla, yaşam kalitesini yükselten ürün ve hizmetler sunmak ve toplumun ekonomik, sosyal gelişimini üst seviyelere taşımak.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Müşteri memnuniyeti politikamızın temelini "Müşteri odaklılık" oluşturur. Müşteri talep ve beklentileri doğrultusunda süreçlerimizi sürekli iyileştirir ve müşterilerimizle uzun süreli ilişkiler kurmayı hedefleriz.

Müşteri memnuniyetinin kalıcı kılmak için, **müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı** ve **müşterinin değişen beklentileri** ölçülüp değerlendirilerek tüm çalışanlara duyurulur, ürün geliştirme çalışmaları yapılır, sunulan ürünle ilgili en ufak memnuniyetsizlik ciddiye alınarak iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilir.

Müşterilerimizin her türlü geri bildirimini tarafımızdan hediye olarak algılanır. 50 yılı aşkın deneyimimiz ve müşteri odaklı hizmetimizle sahip olduğumuz tüm kaynakları bu geri bildirimleri "**müşteri memnuniyeti**" ne dönüştürmek üzere kullanırız.

Olumlu geri bildirimler doğru yolda ilerlediğimizin göstergesiyken, iyileştirme önerileri "daima bir adım önde olma" hedefimize yönelik önemli girdilerdir. Bu nedenle Borusan Mannesmann Boru müşterileri geri bildirim vermeleri için teşvik edilirler.

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Borusan Mannesmann Boru'da müşteri geri bildirimleri iki ana bölüm altında değerlendirilir;

VOC (Müşterinin Sesi): Müşterilerimizin ürün ve/veya hizmet performansımız ile ilgili anlayışlarını, beklentilerini ve sorunlarını yansıtan öneri ve geçmişe yönelik değerlendirmeler vb nitelikteki genel görüşleridir.

Müşteri beklentilerinin daha iyi anlaşılması ve karşılanması için düzenli olarak VOC elde etmek esastır. Tüm Borusan Mannesmann çalışanları VOC toplanmasından ve şirket içinde ilgili yerlere iletilmesinden sorumludurlar.

VOC'lerde bazı konularda belirgin yoğunlaşma olur ise bu konuya yönelik araştırma konusu başlatılır, gerekirse 6 sigma metodolojisi kullanılarak, proje olarak ele alınır.

Müşteri Şikayeti: Müşterilerimizin, ürün ve/veya hizmet kalitemiz ile ilgili bildirdiği, spesifik konulu, haklı yada haksız memnuniyetsizlik ifadesidir.

Müşterilerimiz, geri bildirimlerini direkt olarak ilgili Bölge ve Şube Müdürlüklerimizdeki müşteri temsilcilerimize iletebildikleri gibi, telefon, faks, mail ve internet yolu iletişim seçeneklerini de kullanabilirler.

Müşteri temsilcilerine iletilen geri bildirimlerde, gerekli olduğu durumlarda müşteri ziyareti takiben "şikayet yönetim sistemimiz"e girilen şikayetin bilgisi e-mail ile otomatik olarak Borusan Mannesmann Boru Genel Müdürü'nden, fabrika kalite sorumlularına kadar şikayet yönetim sürecinde görev alan tüm çalışanlara iletilerek şikayet çözüm süreci başlatılır. **CCM (Canımız Ciğlerimiz Müşterimiz)**'e girişi yapılan geri bildirim bilgisi otomatik bir e-mail mesajı ile müşterilerimize de bildirilir.

Eğer ürün kalitesi ile ilgili bir memnuniyetsizlik söz konusu ise, ürün izlenebilirliği etiket bilgisi ile sağlanabildiğinden, memnuniyetsizliğin kök neden analizi yapılabilmesi, düzeltilebilmesi ve tekrarının önlenmesi için ürün etiketlerinin muhafaza edilmesi önem arz etmektedir. Etiket bilgisine ulaşamıyor ise irsaliye bilgileri mutlaka sağlanmalıdır.

Ürün numunesi ve/veya ürün izlenebilirlik bilgileri ilgili fabrikamıza ulaştıktan sonra, Kalite Bölümü'müz tarafından uygunsuzluk nedeni, tekrarlanmasını önlemek için gerçekleştirilecek düzeltici faaliyetleri içeren "**teknik rapor**" hazırlanır. Hedefimiz müşterimize en kısa zamanda çözüm üretmek olduğundan numune temin edildikten sonra **en geç 2 iş günü** içerisinde teknik rapor hazırlanmasını hedefleriz. Müşteri temsilcilerimiz, teknik rapor hazırlandıktan sonraki **2 iş günü** içerisinde, rapor doğrultusunda müşterimiz ile mutabakata vararak müşteri memnuniyetini sağlarlar.

Müşteri temsilcilerimiz, fabrika kalite bölümü tarafından teknik rapor hazırlanması gerekmeyen geri bildirimlerde, geri bildirim alındıktan sonra **en geç 2 iş günü** içerisinde müşterimiz ile mutabakata vararak müşteri memnuniyetini sağlarlar.

Uygunsuzluk bildirimini için ürün bilgileri ve ürün etiket numarası kayıt altına alındığı gibi; fabrika kalite bölümü tarafından hazırlanan teknik raporlar ve müşteri temsilcilerimiz ile müşterilerimiz arasında sağlanan mutabakat bilgileri de CCM yazılımı aracılığıyla kayıt altına alınmaktadır. Şikayet verileri periyodik olarak raporlanmakta ve müşterilerimizin kişisel bilgileri korunarak tüm Borusan Mannesmann Boru çalışanlarıyla paylaşılmaktadır.

Uygunsuzlukları ele alma ve çözümlene süreci ile ilgili müşteri memnuniyet seviyesinin ölçülmesine yönelik olarak, müşterilerimize e-mail, telefon görüşmesi veya yüz yüze görüşmeler ile aşağıdaki sorular iletilir, derlenen verilere göre süreçteki iyileştirilmesi, geliştirilmesi gereken alanlar belirlenir ve geliştirmeler planlanır.

1. Uygunsuzluk geri bildiriminiz beklentileriniz doğrultusunda çözüldü mü?
2. Uygunsuzluk geri bildiriminiz istediğiniz süre içerisinde çözüldü mü?
3. Müşteri temsilcimizin ve iletişime geçtiğiniz diğer Borusan Mannesmann Boru yetkilisinin verdiği hizmetten memnun kaldınız mı?
4. Bize iletmek istediğiniz görüşlerinizi lütfen belirtiniz.

Her ne şekilde iletilmiş olursa olsun, Borusan Mannesmann Boru'da tüm geri bildirimler aynı özenle, aynı süreç çerçevesinde ele alınıp değerlendirilmektedir.

GERİ BİLDİRİM SÜRECİ HAKKINDA MÜŞTERİLERİMİZİN BİLGİLENDİRİLMESİ

Uygunsuzluk bildiriminde bulunan Borusan Mannesmann Boru müşterileri, geri bildirimlerinin değerlendirme ve çözüm süreci içerisindeki durum bilgisini, ilgili bölge ve şube müdürlüklerimizdeki müşteri temsilcilerimize, müşteri ilişkileri birimimize telefon / e-mail yoluyla ulaşarak talep edebilirler.

GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ SÜRECİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Kayıt altına alınan müşteri geri bildirimleri raporlanarak tüm Borusan Mannesmann Boru çalışanları ile paylaşılır. Bu raporlarla belirlenen geri bildirim yönetimi süreç performansı izlenir. Raporlar doğrultusunda, geri bildirim sürecinin veriminin artırılması için gelişime açık olan alanlar tespit edilir, geliştirme aksiyonları planlanır ve sonuçlar izlenir.

Uygunsuzluk geri bildirimlerinin işaret ettiği gelişime açık alanlar ile ilgili planlanan süreç (ürün gerçekleştirme süreci / hizmet süreci vs.) geliştirme faaliyetleri, gerektiği takdirde 6 Sigma metodolojisi çerçevesinde ele alınır.

İNTERNET YOLUYLA İLETİŞİM

Müşterilerimiz, Borusan Mannesmann Boru web sayfasında yer alan aşağıdaki konu başlıklarına ulaşabilirler.

- **VOC Fikirlerinizi İletin:** Müşterilerimizin, Borusan Mannesmann Boru ürün ve hizmetleri hakkındaki memnuniyetlerini, iyileştirme önerilerini, isteklerini ve şikayetlerini iletmeleri içindir.
- **Müşteri İlişkilerine Erişim:** Müşteri İlişkileri Birimize ulaşmak için gerekli iletişim bilgilerini içerir.

DİĞER İLETİŞİM BİLGİLERİMİZ

Borusan Mannesmann Genel Müdürlüğü, Bölge Müdürlükleri ve Şube Müdürlükleri'ne ait iletişim bilgileri aşağıda belirtilmiştir. Müşterilerimiz, ilgili bölgedeki müşteri temsilcilerimize, telefon, faks veya e-mail yolu ile ulaşabilirler.

Genel Müdürlük

MECLİSİ MEBUSAN CADDESİ NO: 37 34427

SALIPAZARI / İSTANBUL

TEL: 0 (212) 393 58 00

FAKS: 0 (212) 293 69 60

E-MAIL: musteriiliskileri@borusan.com

Borusan Mannesmann Danışma Hattı

0 212 393 58 58

Bölge Müdürlüklerimiz

Ankara Bölge Müdürlüğü

OSTİM MAH. 21.CADDE 74/3 SOKAK NO:1

YENİMAHALLE / ANKARA

TEL: 0 (312) 386 06 00

FAKS: 0 (312) 386 05 00

Samsun Şube Müdürlüğü

(Ankara Bölge Müdürlüğü'ne bağlı olarak çalışmaktadır.)

PAZAR MAH. ÇİFTEHAMAM CAD. SARAY İŞ MERK. NO:1 K.4 D.12

İLKADIM-SAMSUN

TEL: 0 (362) 432 14 62

FAKS: 0 (362) 432 18 16

İstanbul Bölge Müdürlüğü

MECLİSİ MEBUSAN CAD. NO:35-37 34427

SALİPAZARI/İSTANBUL

TEL: 0 (212) 393 58 00

FAKS: 0 (212) 243 65 73

Bursa Şube Müdürlüğü

(İstanbul Bölge Müdürlüğü'ne bağlı olarak çalışmaktadır.)

NİLÜFER ORG.SAN.BÖLG. MANOLYA CAD. NO:4/A

NİLÜFER / BURSA

TEL: 0 (224) 411 02 12

FAKS: 0 (224) 411 08 16

İzmir Bölge Müdürlüğü

EGE SUN PLAZA MANAS BULV. 295/2 SOK. NO:1 K.5 NO:543

BAYRAKLI/İZMİR

TEL: 0 (232) 486 00 50

FAKS: 0 (232) 486 00 60

E-MAIL: bolgesatisplanlama@borusan.com

Özel Boru Satış

HALKALI CADDESİ NO:154 34295

SEFAKÖY / İSTANBUL

TEL: 0 (212) 411 35 00

FAKS: 0(212) 599 00 15