

HİZMET BOŞLUKLARI (SORUNLAR VE ÇÖZÜMLER)

1) Güvenilirlik

Sorun:

Her 10 şikayetten 6'sı Bağlantı sorunu:

Uzun süreli bağlantı sorunlarının oluşması ve müşterilerin mağdur olması. Vadedilen hizmetin bütün müşterilere eşit şekilde verilememesi.

Çözüm:

Alt yapı çalışmaları yaparak altyapımızın olmadığı herhangi bir bölge kalmayana kadar çalışmalara devam etmektir. Sorunların oluşmasındaki en büyük sebep Turknet altyapısı olmayan noktalarda Türk Telekom altyapısı kullanıyor olması sorunların çözüm süresini arttıran sebeplerden birisi. Altyapısını kullandığımız sağlayıcıyla olası bir müşteri sorununun çözümü için birlikte efektif bir şekilde çalışılmalıdır.

2) İletişim

Sorun:

İletişimde sorun muhatap bulamama:

Müşteri hizmetlerine bağlanmak istediğinde telesekreterde oyalanma ve sorunlar için birine bağlanmak istediğinde karşında muhatap bulamama.

Müşteri hizmetleri çalışanının az olması ve 7/24 hizmet verilememesi.

Çözüm:

Çalışan sayısını yeterli düzeye çıkarmalıyız. Çalışanlarımızı ise olabildiğince kendi bünyemizden olmasına dikkat etmeliyiz. Bunun yanında müşteri hizmetleri operatörlerine başarılı bir şekilde yardım edebildikleri müşteri başına prim verebiliriz.

3) Yeterlilik

Sorun:

İşe hakim olmayan kurulum ekibi:

Kurulum ekibinin bağlantı için gelip uzun uğraşlar sonrası bağlantıyı gerçekleştirememesi, elemanın az olması ve yetersiz eğitim almaları.

Çalışanların bu konuda yeterince eğitim almamasından kaynaklanan bir problemdir.

Çözüm:

İlk olarak işi bilen çalışanlar tercih edilmeli ve daha sonrasında işi bilmeyen ya da tam anlamıyla bilmeyen çalışanlara bir süre boyunca iş hakkında teorik ve uygulamalı olarak eğitim verilmelidir. Bunun yanında işe yeni başlayan çalışanları halihazırda çalışan ekiplere dahil ederek tecrübelendirebiliriz.

4) Heveslilik

Sorun:

Turknet'in ilgisizliđi:

Derdimizi anlatabileceğimiz ilgili ve bilgili müşteri hizmetlerinin bulunamaması.

Çalışanların birçoğunun dış kaynaklı çalışan olması. Örnek olarak 650 çalışanın sadece 200 çalışanın kendi personeli olması. Yeni gelen çalışanların eski sıkıntıları fazla bilmiyor olması. Bundan kaynaklı olarak müşteri hizmetleri kısmında birçok sorunla karşılaşılmaktadır.

Çözüm:

Çalışanları kendi bünyemize alarak eğitimler vermeliyiz. Ekipleri bölge bölge olarak ayırıp sadece o bölgeyle ilgilenen müşteri hizmetleri çalışanlarının olmasını sağlamalıyız. Bu şekilde çalışanlar müşterilerin sorunlarına hakim olabilecek ve en kısa sürede çözümü için bir sonuca varabileceklerdir.

5) Güvenlik

Sorun:

Müşteri bilgilerinin 3. taraf kişiler ve kurumlar tarafından ele geçirilmesi:

Şikayetler içinde çok fazla rastlanan bir konu ise yabancı numaralardan aranan müşterilerin kendi bilgilerinin ve tarifelerinin aktarılıp türknetten aradıklarını söyleyerek yeni bir tarifeye geçirilmesi istenmesi. Bu dolandırıcılık teşebbüsleri müşterilerin kendi bilgilerinin güvende olmadığını düşünmelerine neden olmuştur.

Çözüm:

Müşterilerin bu konuda içlerini rahatlatmak için kişisel verilerin korunmasında daha fazla önlem alınmalı ve verilerin güvenliğine önem gösterilmelidir.