

# Istanbul Airport



## ÇAĞRI MERKEZİ PROSEDÜRÜ

**H. KADRİ SAMSUNLU**

**İCRA KURULU BAŞKANI VE GENEL MÜDÜR**

IGA.AOCC.CAL01	03	06.04.2023	Nafiz BATTAL	Fatih MERE	Mehmet BÜYÜKKAYTAN	İnanç YAPAR
<b>DOKÜMAN NO</b>	<b>REV</b>	<b>TARİH</b>	<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN</b>		<b>KALİTE SİSTEMLERİ</b>



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## ÇAĞRI MERKEZİ PROSEDÜRÜ

## REVİZYON KAYITLARI

Rev No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Revize Edilen Bölüm
00	16.09.2019	İlk Yayın	
01	16.02.2021	Değişiklik detayları ilgili revizyona ait dokümanda bulunmaktadır.	
02	20.05.2021	'İGA.APOC.CAL01.F01 Vardiya Rapor Formu' revize edildi. Vardiya formu sorumluluk tanımı güncellendi.	Madde 8 Madde 6.1.b, 9
03	06.04.2023	AOCC tanımları APOC olarak, Çağrı Merkezi personelleri unvanları Havalimanı Yolcu Hizmetleri olarak düzeltildi.	Tüm prosedür
		Evden çalışma tanımı güncellendi.	Madde 4.1
		Referanslar bölümüne İGA.OPS.M09 İHL Olağandışı Meteorolojik Şartlar Yönetim Planı eklendi.	Madde 5
		Güvenlik ve Önlem başlığı Genel olarak değiştirildi. Acil durumda, acil durumda aranacaklar listesi ile ilgili açıklama madde 6.2.1'de de yer aldığından madde 6.1'den çıkarıldı.	Madde 6.1
		Çağrı Merkezi Vardiya Raporu'nun Nöbetçi Müdürler ile mail yoluyla paylaşılması maddesi çıkarıldı.	Madde 6.1.b
		Kaza ihbarının yönlendirilmesi ile ilgili SMS Birimine aktarılması kısmı çıkarıldı.	Madde 6.2.1
		İlk yardım sorumlulukları ile ilgili Şafak Sağlık Hizmetleri çıkarılarak Medicana Sağlık Hizmetleri eklendi. Acil durumda aranacaklar ile ilgili İGA.OPS.M03 Acil Durum Planı EK-4'e atfı yapıldı.	
		Çağrı Dinleme Formu puanı 95 olarak değiştirildi. Çağrı Merkezi KPI ve Kalite Değerlendirmeleri ile ilgili sorumlu gözükten Şefler çıkarılıp güncellemeler yapıldı.	Madde 6.8
		Çağrı dinlemelerinde yetkili olan kişi olarak Şef tanımı çıkartılarak görevlendirilen personel olarak, dinlemeler için taleplerin iletileceği kişi Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı olarak güncellendi.	Madde 6.10
		Ekler-Kayıtlar Bölümü'nden İGA.AOCC.CAL01.L01 Acil Durumda Aranacaklar Listesi çıkarıldı.	Madde 8
		Kayıt saklama süreleri ile ilgili sorumlu kısımlar güncellendi.	Madde 9



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## ÇAĞRI MERKEZİ PROSEDÜRÜ

### ETKİLEŞİMİ OLAN SÜREÇLER

Etkileşimi Olan Süreç	Etkileşim Tanımı	Prosedür İlgili Madde	Süreç Sahibi Koordinasyon Parafı (Tüm doküman için)	
			İsim / Soyisim	İmza
Bilgi Teknolojileri	Sorumluluklar	Madde 3, Madde 6.10		
Hava Tarafı Operasyon	Acil Durum, Olağandışı Durum bildirimlerinde Çağrı Merkezi/İşletme Santral Hizmetleri'nin Rol ve Sorumlulukları	Madde 6.2.1		
Müşteri Deneyimi	Çağrı Merkezi Alt Yüklenicisi	Madde 4.1, Madde 6.2.2.2, Madde 6.2.2.6, Madde 6.4		
İnsan Kaynakları	Tanımlar, Referanslar, Evden Çalışma	Madde 4.1, Madde 5, Madde 6.11		

**İÇİNDEKİLER**

<b>1. AMAÇ</b>	<b>5</b>
<b>2. KAPSAM</b>	<b>5</b>
<b>3. SORUMLULUKLAR</b>	<b>5</b>
<b>4. TANIMLAR VE KISALTMALAR</b>	<b>5</b>
4.1. Tanımlar	5
4.2. Kısaltmalar	7
<b>6. UYGULAMA</b>	<b>7</b>
6.1. Genel	7
6.2.Genel Görevler-IVR Tanımı	8
6.2.1. Acil Durum, Olağandışı Durum bildirimlerinde Çağrı Merkezi/İşletme Santral Hizmetleri'nin Rol ve Sorumlulukları	8
6.2.1.1.Sorumlulukların Kontrolü	10
6.2.1.2.İletişim	10
6.2.2. Havalimanı Santral Hizmetleri	10
6.2.2.1. Uçuş Bilgi Yönetimi Hizmetleri	10
6.2.2.1.1.Sorumlulukların Kontrolü	10
6.2.2.2. Kayıp Eşya	11
6.2.2.3. Otopark	11
6.2.2.4. Yotel	11
6.2.2.5. Ulaşım	11
6.3. Genel Müdürlük Santrali Hizmetleri	12
6.4. İGA Pass ve Premium Hizmetler	13
6.5. Ana Menüü Tekrar Dinlemek İçin	13
6.6. 63333 APOC Call Center İşlevi	13
6.7. Dijital Danışma Ekibi Sorumlulukları	14
6.8. Çağrı Merkezi KPI / Kalite Değerlendirme	14
6.9. Çağrı Merkezi Eğitim Uygulamaları	15
6.10. Çağrı/Kayıt Saklama Süreleri	15
6.11 Evden Çalışma	15
<b>7. AKIŞ ŞEMASI</b>	<b>15</b>
<b>8. EKLER-KAYITLAR</b>	<b>15</b>
<b>9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ</b>	<b>16</b>



## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi/Genel Müdürlük Santrali hizmetlerinin işleyişi ile ilgili usul ve yöntemleri belirlemektir. Bu prosedür; Havalimanı Yolcuları, Operasyonel ve Destek Departmanları, Havalimanı Paydaşları, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının çeşitli sebeplerle Çağrı Merkezi/Genel Müdürlük Santrali'ni aramaları durumunda, Çağrı Merkezi/Genel Müdürlük Santrali'nin görev ve sorumlulukları ile çalışma usullerini açıklar.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi/Genel Müdürlük Santrali hizmetlerinin faaliyetlerini kapsar.

## 3. SORUMLULUKLAR

İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi telefonu 444 1 442 (İGA)'dır. İstanbul Havalimanı Genel Müdürlük santral telefonu 0212 891 91 91'dir. Çağrı Merkezi yapımız temel olarak tüm gelen çağrıların alındığı ve otomatik çağrı yönlendirme yazılımı ile doğru kanallara yönlendirildiği bir yapıyla kurgulanmıştır. Çağrı Merkezi'ne telefon ile ulaşan çağrılar IVR tarafından doğru bir şekilde algılanarak ilgili departmana aktarılır ve/veya gerekli bilgilendirme yapılır. Tüm görüşmeler ve saatler sistem tarafından otomatik olarak kaydedilir. Polis İhbar hattına gelen çağrılar bu durumdan muaftır. Polis İhbar hattına gelen gelen çağrılar; depolanması, kaydı, kayıt süresi ile ilgili uygulamalar Bilgi Teknolojileri Departmanı sorumluluğundadır.

*Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personellerinin faaliyetleri; uçuş, ulaşım ve gelebilecek diğer sorulara dair bilgilendirme, Genel Müdürlük Santrali'ne gelen çağrıların ilgili birim ve kişilere aktarılmasından oluşmaktadır.

İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi; eş zamanlı olarak Dijital Danışma ve Mobil uygulamadan gelen İşaret dili ile görüntülü hizmet çağrılarının karşılanması ile canlı müşteri desteği ve yönlendirme hizmeti vermektedir. Bu faaliyetlerin kapsamı aşağıda detaylandırılmıştır.

## 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

### 4.1. Tanımlar

**Acil Durum:** İstanbul Havalimanı Acil Durum Planı'nda detaylandırılan; iş kazaları, uçak kazası, yangın, fırtına, deprem, yolcu hastalanması-ölümü, intihar, vb. durumlar ile İstanbul Havalimanı Güvenlik Planı'nda değerlendirilen bomba ihbarı, şüpheli paket, sabotaj, patlama, uçak kaçırılması vb. durumlar olup, yönetilmesi tüm kurum ve kuruluşların işbirliğini gerektirir.

**Acil Durum Planı (ADP):** Beklenmeyen ve gerçekleşen bir olayın negatif etkilerini indirmek ve sistemin sağlıklı olarak yeniden başlatılmasını sağlamak amacı ile önceden belirlenmiş prosedürler bütünü.

**Çağrı (Call): (İşlem (Transaction) veya Müşteri Teması (Customer Contact)):** Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temaslar.



**Çağrı Merkezi/ÇM (Call Center):** Kurumların temasta oldukları kişi ve/veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen "etkileşimlerini" yönettikleri, "insan, teknoloji, iş süreçleri ve stratejinin" koordineli şekilde bütünleştirildiği "iletişim yönetim sistemlerini" kullanarak aktaran birimler.

**Dahili Numara (Extension):** Müşteri temsilcisinin giriş yaptığı telefonun kısa numarası.

**Çağrı Merkezi Alt Yüklenicisi:** 'İga Pass' ve 'Öneri ve Şikayetleriniz için' menülerine gelen çağrılar karşılayan Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Geliştirme Birimi tarafından süreçleri takip edilen taşeron çağrı merkezi.

**Operasyonel Olağandışı Durum:** Havalimanı tesis işletim sistemlerinde (Yazılım & Donanım), mekanik sistemlerinde ve diğer yapılarında meydana gelebilecek aksaklıklar, operasyonel verimliliği etkileyen durumlar ile havalimanımızda gerçekleşmese de uçuş ve yolcu trafiğini etkileyecek olağanüstü gelişmeler (Protesto, Grev, Savaş, Afet vs.)

**Dijital Danışma:** Terminal genelinde farklı noktalarda konuşlandırılmış teknolojik ekranlar ile yolculara merak ettikleri alanlara yönlendirme hizmeti ve canlı müşteri hizmetleri desteği sunan İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi/Genel Müdürlük Santrali birimine bağlı hizmettir.

**İnteraktif Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi (IVR):** Telefonda tuşlama yapmak ya da sesle yönlendirmek suretiyle bilgi alışverişinde bulunulmasını ve işlem yapılmasını sağlayan bir sistemi.

**Konuşma Metni (Script):** Telefonda gerçekleştirilen görüşmelerde, belli bir standart ve kalitede hizmet vermek amacı ile yapılacak görüşmelere dair hazırlanan görüşme metinlerini (müşteri temsilcilerinin bu metinlere bağlı kalarak müşteriler ile görüşmesi beklenir.)

**Konuşma Süresi (Talk Time):** Bir temsilcinin görüşme sırasında arayan ile geçirdiği süreyi ("merhaba" ile "güle güle" arasındaki süre) içerir.

**Ortalama Çağrı Yanıtlama Hızı (ASA - Average Speed of Answer):** Tüm cevaplanan çağrıların cevaplanmadan önceki bekleme sürelerinin toplam cevaplanan çağrı adedine bölünmesi ile hesaplanan hızı.

**Ortalama Ele Alma Süresi (AHT - Average Handle Time):** Belirli bir zaman dilimi için ortalama telefonun çalma süresi, ortalama konuşma süresi ve ortalama çağrı sonrası iş toplamı.

**Servis Seviyesi (SL - Service Level)** (Telefon Servis Faktörü – TSF): Gelen çağrıların belirli bir sürede cevaplanan çağrılara oranı.

**Evden Çalışma:** İGA.HR.G01 Evden Çalışma Prosedürü'nde belirtildiği üzere çalışanın görev ve sorumluluklarını ofis dışında (ev) gerçekleştirme olanağı sağlayan çalışma şekli.



#### 4.2. Kısaltmalar

Diğer kısaltmalar "İGA.QS.QA02.L01 Yönetim Sistemleri Kısaltmalar Listesi'nde bulunmaktadır.

#### 5. REFERANSLAR LİSTESİ

İGA.OPS.M02 İstanbul Havalimanı Terminal İşletme El Kitabı (TOM)

İGA.OPS.M03 İstanbul Havalimanı Acil Durum Planı (ADP)

İstanbul Havalimanı Güvenlik Planı

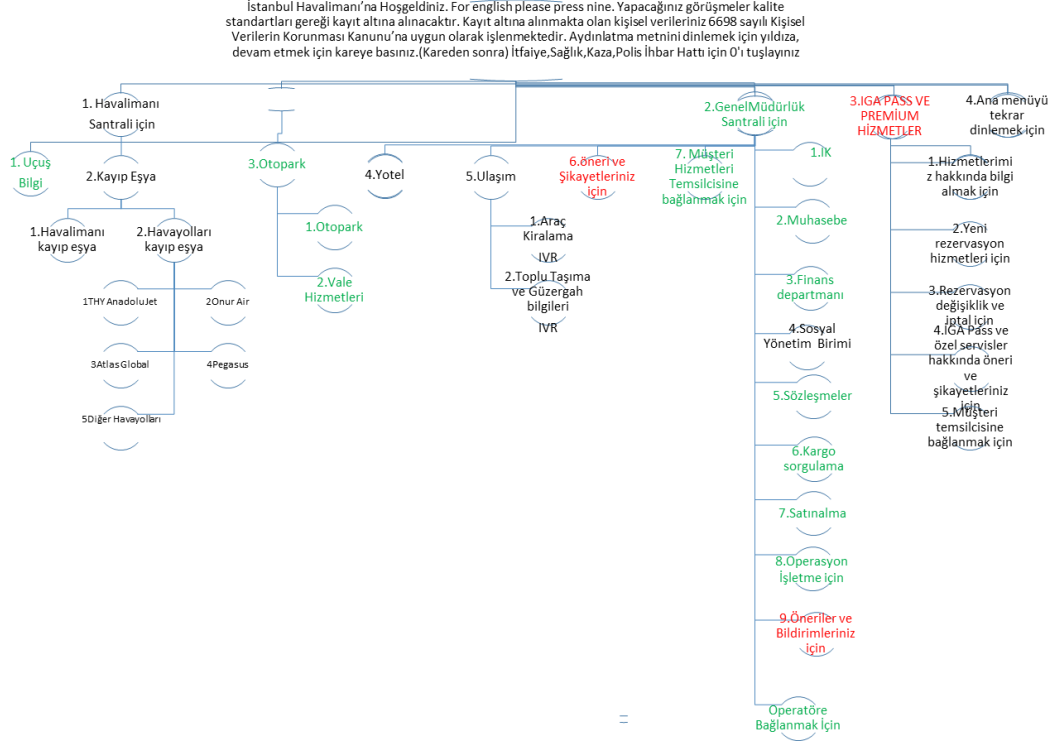
*İGA.OPS.M09 İHL Olağandışı Meteorolojik Şartlar Yönetim Planı*

*İGA.HR.G01 Evden Çalışma Prosedürü*

#### 6. UYGULAMA

##### 6.1. Genel

- a. *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personelleri verdikleri hizmette mutlaka gizlilik konusuna riayet etmelidirler. Çağrı Merkezi ofisine işi olmayan kişiler alınmaz. Çağrı Merkezi ofisinin fiziki güvenliği sürekli olarak sağlanır. Evden çalışıldığı süre içerisinde *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personelleri için ofis kuralları aynen geçerlidir.
- b. *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli görevi devralırken IVR, telefon, kulaklık, bilgisayar, ekran gibi tüm teknik materyal ve programların fonksiyonlarını yerine getirip getirmediğini kontrol eder. Herhangi bir aksaklık varsa teknik birimlere bildirilerek sorunun giderilmesi sağlar. Arızanın operasyonel aksaklığa neden olabilecek durumda olması halinde, arıza durumu, e-mail yoluyla *APOC Nöbetçi Müdürü* bilgilendirilir.
- c. *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli, planlı ve istisnai durumlar dışında ofisi terk etmez, ofisi terk ederken *Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı'ndan* izin alır ve karşılaştıkları iş ile ilgili sorunlarda *Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı'na* bilgi verir. Evden çalışma durumunda da personel *Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı'nı* bilgilendirmeden sistemden çıkamaz, karşılaştığı işle ilgili sorunlarda *Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı'na* bilgi verir.
- d. Duyurulan acil durumlarda *APOC Nöbetçi Müdürü'ne* dahili telefon aktarılmayacak ancak arayan dahili paydaşın unvan, şirket bilgileri alındıktan sonra *APOC Nöbetçi Şefi'ne* aktarılabilecektir.

**e. Genel çağrılar için kullanılacak Çağrı Merkezi /Santral IVR Diyagramı aşağıdadır:**

Çağrı Merkezi/Santral; dahili telefon, otomatik yönlendirme gibi iletişim olanaklarıyla donatılmış olup, gelen çağrının diğer departmanlar ve havalimanı paydaşları ile IVR üzerinden veya telefon ile ilgili birime iletilmesini sağlar.

Tüm süreçte kullanılacak iletişim numaraları santralde gömülü olup bilgisayar phone (softphone) ile yönlendirme yapılacaktır.

**6.2.Genel Görevler-IVR Tanımı****6.2.1. Acil Durum, Olağandışı Durum bildirimlerinde Çağrı Merkezi/İşletme Santral Hizmetleri'nin Rol ve Sorumlulukları**

Acil durum ve olağandışı durumların İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi aranarak bildirilmesi olasılığı için Çağrı Merkezi/İşletme Santral Hizmetleri IVR'ında -0- İtfaiye, sağlık, kaza, polis ihbar hattına yer verilmiştir. Bu hatta gelen çağrılar IVR çağrı bekleyen kuyruğunda 1.sırada önceliklendirilmiştir. -0- İtfaiye, sağlık, kaza, polis ihbar hattını tuşlayan kişiler aşağıda yer verilen alt IVR başlıklarıyla karşılanacaklardır. Bu başlıklardan uygun olan tuşlamayı seçen kişinin çağrısı ile ilgili, Çağrı Merkezi/Santral Hizmetleri'nin sorumluluğu ve işleyişi aşağıdaki başlıkların altında belirtilmiştir.





- **0 İtfaiye, sağlık, kaza, polis ihbar hattı:** İhbar hattına gelen çağrılar 1. sırada öncelikli çağrı olarak tanımlanmıştır. Çağrı Merkezi/Santral IVR Çağrı Kuyruğu Ekranları *APOC* tarafından da takip edilebilecek şekilde kurgulanmıştır.
- **Yangın İhbarı İçin:** Yangın Dispatch dahilisine otomatik olarak aktarılır. İlgili dahililerin meşgul/cevap vermeme durumunda ilgili yönetici dahililerine (şef, müdür) aktarılır. Bu hatta gelen çağrıların karşılanması ve sonrasındaki uygulamalar ilgili birimin sorumluluğundadır. İlgili çağrının, *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeline farklı bir menüden gelmesi durumunda, *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli çağrıyı derhal Yangın Dispatch dahilisine aktaracaktır.
- **İlk Yardım İçin:** İlk Yardım dahilisine otomatik olarak aktarılır. Bu hatta gelen çağrıların karşılanması ve sonrasındaki uygulamalar *Medicana Sağlık Hizmetleri* sorumluluğundadır. İlgili çağrının, *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeline farklı bir menüden gelmesi durumunda *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli çağrıyı derhal İlk Yardım dahilisine aktaracaktır.
- **Kaza İhbarı İçin:** Kaza İhbarı için tuşlama yapan kişinin çağrısı IVR tarafından otomatik olarak ilgili vardiyada nöbetçi bulunan sırasıyla *APOC Uzmanı/Uzman Yardımcısı'na*, hattı meşgul/cevap vermiyor ise hat *APOC* ilgili yönetici dahililerine sırası ile *APOC* Nöbetçi Şefi ve *APOC* Nöbetçi Müdürü'nün dahilisine aktarılır.
- **Polis İçin:** Güvenlik konularında ihbar için tuşlama yapan kişinin çağrısı IVR tarafından Polis Haber Merkezi Dahilisine -61111- aktarılır. İlgili çağrının, Çağrı Merkezi'ne farklı bir menüden gelmesi durumunda *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli çağrıyı eğer konu Polisiye bir vaka ise (hırsızlık, gasp, kavga, rehin alma, kayıp vb.) derhal Polis Haber Merkezi dahilisine aktaracaktır.

Eğer Çağrı Merkezi'ne gelen çağrı Bomba İhbarı içerikli ise; *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli İGA.AOCC.OPS01.T03 Bomba İhbar Talimatı'nda yer aldığı şekilde;

- a. Sakinliğini korur.
- b. Korku ve paniğe kapılmaz.
- c. Aramanın tam zamanını not alır.
- d. Arayanı dikkatlice dinler.
- e. Söylenen her şeyi eksiksiz, net ve anlaşılır bir şekilde yazar.
- f. İhbarı en kısa zamanda Polis Haber Merkezi'ne 61111 bildirir. (0212 891 11 11 ) / (02128918400)
- g. İGA.AOCC.OPS01.F16 Bomba İhbar Formu'nu doldurur.
- h. Formda yer alan her maddeyi dikkatlice okur ve doldurur.
- i. Bir üst amirine mutlaka haber verir. (*Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı, APOC Nöbetçi Şefi, APOC Nöbetçi Müdürü, APOC&Terminal Operasyonları Direktörü*)

Çağrı farklı bir ihbar (Terör, Uçak Kaçırma vb.) içerikli ise; İstanbul Havalimanı Muhtemel Harekat Tarzı Planı Ek-1/A İhbar Formu'nu doldurarak durumu hemen bir üst amirine haber verir (*Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı, APOC Nöbetçi Şefi, APOC Nöbetçi Müdürü, APOC&Terminal Operasyonları Direktörü*).



POLİS dahilisine gelen çağrıların kaydı ancak POLİS tarafından yetkilendirilecek kişilerce dinlenebilir, kayıt depolama ve paylaşımı POLİS departmanının sorumluluğundadır.

İlgili dahili ve harici numaralarda herhangi bir değişiklik olması durumunda, tüm departmanlar *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* departmanına bilgi vermeli, dahililerin güncellenmesini talep etmelidir.

*Havalimanı Yolcu Hizmetleri* çalışanları Havalimanı'nda meydana gelen herhangi bir acil durumda gerektiğinde APOC Nöbetçi Müdürü/Şefi'nin talimatı ile *IGA.OPS.M03 Acil Durum Planı EK-4 Acil Durumda Aranacaklar Listesi*nde bulunan kişilere süratle ulaşıp bilgi vererek APOC'a destek olur.

*Havalimanı Yolcu Hizmetleri* çalışanları Acil Durumlar, Olağandışı Operasyonlar ve Aksaklıklar sırasında ve sonrasında iş sürekliliğine odaklanarak olağan çağrı akışına emniyetli ve güvenli bir şekilde dönüş için gerekli koordinasyonu kurmak ve takip etmekle yükümlüdürler.

### 6.2.1.1.Sorumlulukların Kontrolü

Acil ve olağandışı durum bildirimi alındıktan sonra yukarıda belirtilen süreçlerin işleyiş ve takibi ilgili bölümler tarafından gerçekleştirilir.

Gelen çağrının; itfaiye, sağlık, kaza ihbar hatlarına düştüğü APOC Nöbetçi Şefi/Müdürü eş zamanlı çağrı dinleme yapabilecek olup eş zamanlı dinleme yapamadıkları durumda ilgili çağrı kaydını *Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı*ndan talep edebileceklerdir.

### 6.2.1.2.İletişim

Acil durum ile ilgili aramalar Çağrı Merkezi'ne geldiğinde çağrı önceden IVR'a tanımlanmış ilgili dahili numaralara otomatik olarak aktarılır. Aktarımdan sonra ilave tedbirlerin alınması, tüm tarafların bilgilendirilmesi ve izleme süreci İlgili Birimler ve APOC Nöbetçi Müdürü tarafından yürütülür.

## 6.2.2. Havalimanı Santral Hizmetleri

### 6.2.2.1. Uçuş Bilgi Yönetimi Hizmetleri

Çağrı Merkezi'ni arayarak Uçuş Bilgisi almak isteyen kişiler için Çağrı Merkezi/Santral Hizmetleri IVR'ında -1.1- Uçuş Bilgileri tuşlamasına yer verilmiştir. Bu hatta gelen çağrılar IVR tarafından *Havalimanı Yolcu Hizmetleri personeline* aktarılır. *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli arayan kişiden sırası ile; hangi hava yolu şirketiyle seyahat edildiği, hangi şehirden hangi şehre seyahat edildiği, seyahat gün ve saati, bileti yanında olan kişilerden uçuş sefer numarası bilgilerini alıp, FIDS ekranını kullanarak uçuşu hakkında bilgilendirme yapar.

#### 6.2.2.1.1.Sorumlulukların Kontrolü

İlgili IVR komutlarının planlandığı şekilde işleyip işlemediği Santral Hizmeti alınan firma tarafından periyodik olarak kontrol edilip aksaklıklar giderilmelidir. *Havalimanı Yolcu Hizmetleri Sorumlusu*



tarafından her vardiya başlangıcında IVR/Santral kontrol edilip, aksaklık var ise arıza bildirimi ilgili birimlere yapılacak ve süreç takip edilecektir.

Uçuş bilgilendirme menüsünden gelen çağrılarda arayanlara doğru bilgilendirme yapılabilmesi için, bilgilendirmede kullanılan FIDS ekranlarının doğru verilere sahip olduğu *Havalimanı Yolcu Hizmetleri Sorumlusu* tarafından kontrol edilmeli, ilgili birimlerden FIDS ekranında herhangi bir sorun olduğu bilgisi geldiğinde derhal *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personellerine konuyla ilgili bilgi verilmelidir.

#### 6.2.2.2. Kayıp Eşya

Kayıp Eşya hakkında arayan kişiler IVR’da alt başlıklar ile karşılanacaktır.

Terminal kayıp eşya çağrıları Çağrı Merkezi Alt Yüklenicisi tarafından karşılanır. Müşteri Deneyimi Müdürlüğü tarafından, Çağrı Merkezi Alt Yüklenici firma yapılanmasındaki ihtiyaçlar göz önünde bulundurularak, Çağrı Merkezi’nden talep edilen yönlendirme şekli ne ise *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli tarafından ilgili yönlendirme yapılır.

#### 6.2.2.3. Otopark

Otopark hakkında arayan kişilerin soruları *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personelleri tarafından karşılanır. Kapsamı önceden Otopark Birimi ile belirlenmiş kimi konularda ilgili çağrı Otopark Çağrı Merkezi’ne aktarılır.

#### 6.2.2.4. Yotel

Havalimanı Otel’e ulaşmak isteyen kişilerin iletişim ihtiyacını karşılamaya yönelik, Çağrı Merkezi/Santral Hizmetleri IVR’ında -2.4- Yotel menüsüne yer verilmiştir. Bu menüye gelen çağrılar Yotel yetkili telefonlarına otomatik olarak aktarılır.

#### 6.2.2.5. Ulaşım

Ulaşım hakkında arayan kişiler IVR’da *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeline aktarılır.

#### 6.2.2.6. Öneri ve Şikayetleriniz

Bu menüyü tuşlayan yolcuların çağrıları, Çağrı Merkezi Alt Yüklenicisine IVR tarafından otomatik aktarılır. Bu menü müşteri şikayet, öneri ve taleplerini karşılamaktadır. Müşteri Deneyimi Müdürlüğü tarafından, Çağrı Merkezi Alt Yüklenici firma yapılanmasındaki ihtiyaçlar göz önünde bulundurularak, Çağrı Merkezi’nden talep edilen yönlendirme şekli ne ise *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli tarafından ilgili yönlendirme yapılır.

**6.2.2.7. Müşteri Hizmetleri Temsilcisine bağlanmak için**

Havalimanı Santrali IVR'ında bu menüyü tuşlayan kişilerin çağrısı *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli tarafından karşılanır. Arayan kişinin arama nedeni tespit edildikten sonra ilgili birimi yönlendirilir ve/veya gerekli bilgilendirme yapılır.

**6.3. Genel Müdürlük Santrali Hizmetleri**

İlgili Direktörlük tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak İstanbul Havalimanı Genel Müdürlük Birimleri'ne ulaşmak isteyen kişilerin bilgi ve iletişim ihtiyacını karşılamaya yönelik, Çağrı Merkezi/Santral Hizmetleri IVR'ında -2- Genel Müdürlük Santrali hattına yer verilmiştir. -2- Genel Müdürlük Santrali'ni tuşlayan kişiler aşağıda yer verilen alt IVR başlıklarıyla karşılanacaklardır. Alt IVR başlıkları ve uygulanacak prosedüre aşağıda yer verilmiştir.

**İnsan Kaynakları için - 1****Muhasebe Departmanı için - 2****Finans Departmanı için - 3****Sosyal Yönetim Birimi için - 4****Sözleşmeler Departmanı için - 5****Kargo Sorgulama için - 6****Satınalma Departmanı için - 7****Operasyon İşletme için - 8****Öneriler ve bildirimleriniz için - 9****Operatöre bağlanmak için - 0**

0 başlığı dışında kalan diğer alt başlıklar için geçerli olmak üzere, arayan kişi ilgili departmanı tuşladığında, *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli tarafından karşılanır.

**6.3.1. Operatöre bağlanmak için**

Bu başlıktan gelen çağrılar *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli tarafından karşılanacaktır. *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli çağrıyı aldıktan sonra arayan kişinin arama nedenini tespit ederek eğer Çağrı Merkezi/Santral IVR'ında ilgili başlığı olan bir konu ise arayan kişiyi ilgili başlığı tuşlaması yönünde bilgilendirerek çağrıyı tekrar IVR'a yönlendirir. Bu durumun tek istisnası İtfaiye, sağlık, kaza, polis ihbar hattı içeriğine uygun olmasına rağmen bu başlıktan gelen çağrılardır. Gelen çağrının İtfaiye, sağlık, kaza, polis ihbar hattı içerikli olduğu anlaşıldığında çağrı derhal ilgili dahillilere yönlendirilir.



*Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli çağrı aktarımında mutlaka ilgili dahiliyi arar, ulaşılmak istenen kişinin uygun olup olmadığını teyit eder ve onayı doğrultusunda telefonu aktarır.

### 6.3.2.İletişim

İlgili IVR komutlarının planlandığı şekilde işleyebilmesi için aktarım esnasında kullanılacak yetkililere ait dahili numaralarda değişiklik olması durumunda ilgili departmanlar Çağrı Merkezi'ne değişikliği bildirmekle sorumludur.

Çağrı Merkezi'nde *görev alan Havalimanı Yolcu Hizmetleri* Personelleri kendileriyle *Havalimanı Yolcu Hizmetleri Sorumlusu* tarafından paylaşılan bilgiler ışığında iletişim süreçlerini yönetmekle sorumludurlar. *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* Personelleri iletişim güncellemeleri ve/veya değişikliğine dair almış oldukları bilgileri *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* Şefleri'nden aldıkları onay sonrasında *APOC* Çağrı Merkezi e-mail grubu vasıtasıyla tüm Çağrı Merkezi ile paylaşmaktan ve bilginin doğruluğunu teyitten sorumludurlar.

### 6.4. İGA Pass ve Premium Hizmetler

IVR 3 nolu seçenek olan İGA Pass ve Premium Hizmetler menüsünü tuşlayan yolcular Çağrı Merkezi Alt Yüklenicisine IVR tarafından otomatik olarak aktarılmaktadır. Müşteri Deneyimi *Birimi* tarafından, Çağrı Merkezi Alt Yüklenici firma yapılanmasındaki ihtiyaçlar göz önünde bulundurularak, Çağrı Merkezi'nden talep edilen yönlendirme şekli ne ise *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli tarafından ilgili yönlendirme yapılır.

### 6.5. Ana Menüü Tekrar Dinlemek İçin

İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi/Santral IVR'ında herhangi bir tuşlamaya yapmayan kişilerin tekrar IVR menüsünü dinlemeleri için bu başlık IVR'a eklenmiştir.

### 6.6. 63333 APOC Call Center İşlevi

Havalimanı personel ve paydaşlarının acil iletişim sürecini yürütmek amacıyla planlanan Acil Durum Dahililerinden olan 63333 *APOC* Call Center dahilisi; acil durum dahililerine ulaşımı sağlar. Bu dahililer dışında kalan konularda 0- *APOC* Call Center seçeneğini tuşlayan kişi *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personelleri tarafından karşılanır ve arama konusuna göre ilgili birim ve/veya kişiye yönlendirilir. Aşağıdaki tabloda 63333 *APOC* Call Center alt IVR'ına de yer verilmiştir.



63333 ALT MENÜSÜ	
POLİS İHBAR HATTI	1
YANGIN İHBAR	2
İLK YARDIM/SAĞLIK	3
KAZA İHBAR	4
TEKNİK HİZMETLER	5
IT	6
CCTV	7
JANDARMA	8
DOĞALGAZ KAÇAK İHBARI	9
OPERATÖRE BAĞLANMAK İÇİN	0

### 6.7. Dijital Danışma Ekibi Sorumlulukları

İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi bünyesinde hizmet vermekte olan Dijital Danışma Ekibine bağlı personeller İstanbul Havalimanı içerisinde bulunan Dijital Danışma ekranlarından; yolcu, paydaş, personeller vb. gelen görüntülü aramaları karşılamak, sorulan sorulara cevap vermek, arayan kişilere terminal binası hakkında bilgi vermek ve ilgili lokasyonlara yönlendirmek; şikayet, talep ve önerilerini ileten kişileri de 444 1 442 ve danışma birimlerine yönlendirmekten sorumludur. İstanbul Havalimanı mobil uygulamasında yer alan işaret dili ile online görüntülü müşteri desteği hattından gelen çağrıları karşılamakta sorumluluğu içerisinde yer almaktadır.

### 6.8. Çağrı Merkezi KPI / Kalite Değerlendirme

Çağrı Merkezi/Santral Hizmetleri'nde kullanılan sistemlerden, prosedürlerden ve olağanüstü durumlarda alınan aksiyonlardan elde edilecek verimin artırılması için iş birimi ile beraber projelerin geliştirilmesi, risk değerlendirmelerinin yapılması, ilgili birimlerle koordine edilmesi ve gerektiğinde eğitimlerinin verilmesi *APOC Nöbetçi Müdürleri* tarafından yürütülür.

Dolaylı ve direk izlenen IVR ve *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli için belirlenmiş KPI'lar, ACT:2 dk, ACW:1 dk – SL:min %80'dir. İşin niteliğine göre belirlenmiş frekanslar çerçevesinde KPI'ların analiz edilmesi ve *APOC&Terminal Operasyonları Direktörlüğü* ve ilgili birimlere raporlanmasından *Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı* sorumludur.

*Kalite sistemi gerekliliklerine uygun olarak Çağrı Merkezi aylık kalite hedefleri çerçevesinde dinlenen çağrıların görevli Havalimanı Yolcu Hizmetleri personeli tarafından İGA.AOCC.CAL01.F02 Çağrı Dinleme Formu'nu doldurarak Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı'na iletir. (formlar 95 puan altı için doldurulur.) Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı gerekli gördüğünde formları Havalimanı Yolcu Hizmetleri personeli ile paylaşmak, form özelinde gerekli bilgilendirmede bulunmak ve formları Çağrı Merkezi Kalite Raporu'na işlemek ile sorumludur. İlgili raporlara APOC Nöbetçi Müdürleri tarafından ortak klasörden ulaşılabilecektir.*



### 6.9. Çağrı Merkezi Eğitim Uygulamaları

Çağrı Merkezi'nde işe başlayan *Havalimanı Yolcu Hizmetleri* personeli ve *Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı'na* kapsamı önceden belirlenmiş Eğitim Programı uygulanır. Çağrı Merkezi Eğitimleri; Teknik ve Uygulama Eğitimleri olmak üzere iki farklı alanda verilmektedir.

Teknik Eğitimler: 2 gün Teknik İçerik ve Saha Oryantasyonu

Uygulama Eğitimleri: 3 gün Uygulama İçerikleri

Toplam: 5 gün sürmektedir. İlk eğitimlerin ardından genel değerlendirme yapılarak gerek varsa eğitim tekrarına gidilir. Genel Değerlendirmenin Kapsamı; Terminal içi ve dışı mahal bilgileri, paylaşılan teknik bilgiler(iletişim numaraları, organizasyon şeması, IVR detayları, sıkça sorulan sorular vb.) ve çağrı değerlendirme kriterlerine hakimiyetleri ölçümlemeye yöneliktir. İhtiyaç duyulması halinde eğitimlerin bireysel ve/veya ekip olarak tekrarı yapılabilir.

### 6.10. Çağrı/Kayıt Saklama Süreleri

Çağrı Merkezi'ne ve Acil Durum Dahililerine ulaşan tüm çağrılar 2 yıl süresince, Dijital Danışma çağrı kayıtları 1 ay süresince kayıt altında tutulmaktadır. Ses kayıt sistemlerindeki aksaklıklar, kayıtlara ulaşılamaması, sistemin kontrolü ve sağlıklı çalışması için gerekli kontrol ve geliştirmelerin yapılması IT- Network ekiplerinin sorumluluğundadır. *Havalimanı Yolcu Hizmetleri birimindeki görevlendirilen personel* kalite ölçümlemeye yönelik kendi ekipleri için standart dinlemeleri dışında; diğer bölüm, birim ve kişilerin dahililerine yönelik herhangi bir dinleme yapamaz. Herhangi bir ses kaydına ulaşmak isteyen kişi veya birimler bu taleplerini *Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı'na* mail ile iletir. *Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı* ilgili talebe istinaden, *APOC Nöbetçi Müdürü* ve *APOC&Terminal Operasyonları Direktörü* onayı ile ilgili çağrıyı bulup dinleyebilir ve/veya ilgili çağrıyı talep eden kişi veya birimlere dinletebilir, güvenliliği önceden tespit edilmiş firmamız ortak dosyalarına aktarmak kaydı ile paylaşabilir. Ses kayıtlarının dinlenmesi ve paylaşımı konusunda ihlal tespit edilmesi durumunda ihlali yapan kişi veya kişiler hakkında KVKK –Kişisel Verileri Koruma Kanunu- kapsamında ihlal nedeniyle idari işlem yapılır.

### 6.11 Evden Çalışma

*IGA.HR.G01 Evden Çalışma Prosedürü'ne uygun olarak Havalimanı Yolcu Hizmetleri personeli* Evden Çalışma sistemi ile süreçlerini yürütebilir.

## 7. AKIŞ ŞEMASI

Bu prosedüre ait akış şeması bulunmamaktadır.

## 8. EKLER-KAYITLAR

IGA.AOCC.CAL01.F01 Vardiya Rapor Formu

IGA.AOCC.CAL01.F02 Çağrı Dinleme Formu



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

## ÇAĞRI MERKEZİ PROSEDÜRÜ

IGA.AOCC.CAL01.F04 Dijital Danışma Çağrı Dinleme Formu

### 9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ

Kayıt Adı	Baskı(B) / Elektronik(E)	Saklama Süresi ve Yöntemi	Sorumlu
Vardiya Rapor Formu	E	Ortak alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri Sorumlusu
Çağrı Dinleme Formu	E	Ortak alan/ Sür Madde 8 Çağrı esiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı
Dijital Danışma Çağrı Dinleme Formu	E	Ortak alan/ Süresiz	Havalimanı Yolcu Hizmetleri Müdür Yardımcısı