

Istanbul Airport



MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

H. KADRİ SAMSUNLU

İCRA KURULU BAŞKANI VE GENEL MÜDÜR

IGA.CX.G01	03	03.07.2023	Ahmet ER	Abdulkadir DEMİRTAŞ	İnanç YAPAR
DOKÜMAN NO	REV	TARİH	HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	KALİTE SİSTEMLERİ



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

REVİZYON KAYITLARI

Rev No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Revize Edilen Bölüm
00	23.09.2019	İlk Yayın	-----
01	15.05.2020	Kalite Aramaları Formu revize edilerek 'Memnuniyet Değerlendirme Aramaları Formu' adını almış ve içerik güncellemesi yapılmıştır.	IGA.CX01.F01
		Kalite Dinlemeleri Formu revize edilmiştir.	IGA.CX01.F02
		Yetki ve sorumluluklar revize edilmiştir.	Madde 6.1
		İletişim kanalları arasına 'kurumsal müşteri memnuniyeti araştırmaları' eklenmiştir.	Madde 6.7
		Akış şeması güncellenmiştir.	Madde 7
02	12.02.2021	Doküman numarası revize edilmiştir.	Tüm doküman
		Kapsam bölümü revize edilmiştir.	Madde 2
		Tanımlar bölümü revize edilmiştir.	Madde 4.1
		Kayıp eşya sürecinde alt yüklenici tarafından tutulan kayıtların ve Terminal Operasyon birimi tarafından da tutulacağı kısmı eklenmiştir.	Madde 6.2.1
		İletişim kanalları bölümü revize edildi. BİP uygulaması ile ilgili bölüm eklendi.	Madde 6.7
		IGA.CX01.G01.T01 dokümanı revize edilmiştir. IGA.CX01.G01.F01, IGA.CX01.G01.F02 dokümanlarının kodları revize edilmiştir.	Madde 8
03	03.07.2023	customercare@igairport.aero adresi ist@igairport.aero olarak güncellenmiştir.	Madde 6.2
		IGA.CX.G01.T01 Müşteri Bildirimleri Raporlama Talimatı kaldırılarak içerik prosedür içerisine aktarılmıştır.	Madde 6.8
		Kapsam bölümü revize edilmiştir.	Madde 2
		AOCC Airport Operation Control Center, APOC Airport Operation Center olarak değiştirilmiştir.	Tüm doküman
		İçerik güncellemesi yapılmıştır.	Madde 6.5
		IGA.CX.G01.F01 Memnuniyet Değerlendirme Aramaları Formu kaldırılmıştır.	Madde 8,9



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

ETKİLEŞİMİ OLAN SÜREÇLER

Etkileşimi Olan Süreç	Etkileşim Tanımı	Prosedür İlgili Madde	Süreç Sahibi Onayı (tüm doküman için)	
			İsim / Soyisim	İmza
APOC	Çağrı Alınması ve Aktarılması	6.1		
	Müşteri Bildirimlerinin Değerlendirilmesi	6.3		
	Uygun Hizmet Sunumu (Çağrılarının Dinlenmesi)	6.7		

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	1
2. KAPSAM	1
3. SORUMLULUKLAR	1
4. TANIMLAR ve KISALTMALAR	1
4.1. Tanımlar	1
4.2. Kısaltmalar	3
5. REFERANSLAR LİSTESİ	3
6. UYGULAMA	3
6.1.Çağrı Karşılama Hizmet Kurgusu	3
6.1.1. Alt Yüklenici Faaliyetleri	4
6.1.2. İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi / Genel Müdürlük Santrali Faaliyetleri	4
6.1.3. Hatalı Tuşlamaların Yapılması Durumu	5
6.2.Müşteri Bildirimlerinin Alt Yükleniciye Ulaşması	5
6.3.Müşteri Bildirimlerinin Değerlendirilmesi	6
6.4.İyileştirme ve Kontroller	7
6.4.1. Memnuniyetsizlik Oluştığında Yapılan İyileştirme ve Kontrol	7
6.4.2. Memnuniyetsizlik Henüz Oluşmadan Yapılan İyileştirme ve Kontrol	7
6.5.İletişim Kanalları	7
6.6 . Bildirimler için Öncelik / Seviye / Şiddet Belirleme	9



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

6.6.1. Seviye 4 - Majör Bildirim (Yüksek Şiddetli)	9
6.6.2. Seviye 3 - Minör Bildirim (Şiddetli)	9
6.6.3. Seviye 2 - Gözlem Bildirim (Orta Şiddetli)	9
6.6.4. Seviye 1 - Anında Çözümlenebilen Bildirim (Düşük Şiddetli)	10
6.7. Kayıt Dinleme Gerektiren Bildirimler	10
6.8. Bildirimlerin Raporlanması	10
7. AKIŞ ŞEMASI	11
8. EKLER – KAYITLAR	12
9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ	12



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. ile temas eden tüm ilgili taraflardan (yolcu, misafir, personel, paydaş, yasal otorite, vb.) telefon, e-posta, sosyal medya, geri bildirim formu, anket ve resmi yazılar aracılığıyla tarafımıza ulaşan geri bildirimlerin müşteri memnuniyetini sağlama önceliğiyle kayıt altına alınması, yönlendirilmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve talep olması durumunda müşteriye geri dönüş sağlanması ve öneri, bilgi talebi ve şikayetlerin kümülatif analizleri sonucu iyileştirilmesi gereken noktaların belirlenmesi ve gelişim alanları ile ilgili bölümlerle bir araya gelinerek müşteri memnuniyetini üst seviyelere taşıyacak aksiyon ve projelere öncülük edilebilmesi adına bildirimlerin toplanmasına ilişkin yöntem ve metotları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, İstanbul Havalimanı'nı kullanan müşterilerin İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. adına ilettiği bildirim, şikayet, talep, ihbar ve önerilerin yönetilmesine ilişkin süreçleri kapsamaktadır.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün yürütülmesinden Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü sorumludur.

Prosedür kapsamında tanımlanmış olan süreçlerde yer alan tüm departmanlar bu prosedürün kullanıcılarıdır.

Prosedürde yer verilen süreçler ile etkileşim içindeki departmanlar, etkileşim ve onay faaliyetleri için koordinasyon sorumlulukları gereği dokümanı paraflarlar.

4. TANIMLAR ve KISALTMALAR

4.1. Tanımlar

Üst Yönetim: İcra Kurulu Başkanı ve Genel Müdür.

Konu: Gelen bildirimlerin konusu.

Alt Konu: Gelen bildirimlere ilişkin alt konu başlıkları.

Alt Yüklenici Çağrı Merkezi Firması: İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. adına, 444 1 442 numaralı telefon hattından ve Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü tarafından belirlenmiş iletişim kanallarından gelen bildirimlerin karşılanmasını, kayıt altına alınmasını ve yanıtlanmasını sağlayan birim.

Müşteri: İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. tarafından işletilen alanları kullanarak hizmet alan, doğrudan ya da dolaylı olarak ürün satın alan kurum, kuruluş, tüzel veya gerçek kişiler.

Buna göre İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş.'nin müşterileri;

a) Kurumsal Müşteriler

Hizmete Özel / Restricted



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

- Havayolu ve Yer Hizmetleri Firmaları
- Ticari İşletmeler

b) Bireysel Müşteriler

- Yolcular
- Karşılایıcılar / Uğurlayıcılar,
- İGA çalışanları,
- Diğer Kurum ve Kuruluş Çalışanları

API(Application Programming Interface) Bir uygulamaya ait yeteneklerin, başka bir uygulamada da kullanılabilmesi için, yeteneklerini paylaştan uygulamanın sağladığı ara yüz.

Bilgi: Müşteri tarafından herhangi bir konu için bilgilendirilme talep edilen bildirimler.

Talep: Müşterilerin ilettiği ve ilgili süreç sahibinin değerlendirmesi neticesinde, İGA ya da İGA'nın alt yüklenicileri tarafından somut bir aksiyon gerektirdiğine kanaat getirilen, memnuniyetsizlik ifade etmeyen bildirimler.

Öneri: Müşteriler tarafından iletilen iyileştirme tavsiyeleri.

Şikâyet: Sunulan hizmetleri veya şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili müşteriler tarafından yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.

Teşekkür: Müşteri tarafından memnuniyet ifade eden bildirimler.

İhbar: Müşteri tarafından bildirilen, suç isnadı içeren bildirimler.

Anlık Çözümlenebilen Bildirim: Alındığı anda çözümü gerçekleştirilebilen bildirimler.

Bildirim: Müşterilerden gelen öneri, bilgi, talep, şikâyet, teşekkür ve ihbarların bütünüdür; olumlu, nötr ya da olumsuz olabilir.

CRM Sistemi: Gelen bildirimlerin kaydedildiği alt yüklenici tarafından sağlanan yazılım.

Gözlem (Düşük Öncelikli) Bildirim: Genel konularda uyarıların ve geliştirme tavsiyelerinin değerlendirildiği bildirimler.

İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi / Genel Müdürlük Santrali: 444 1 442 numaralı telefon arandığında, Havalimanı Santrali ve Genel Müdürlük Santraline bağlanarak Havalimanı ve Genel Müdürlük nezdinde gelen bilgi taleplerine cevap verip gerekli bilgiyi ileten ve ilgili birimlere yönlendirmeleri yapan birim.



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Majör (Yüksek Öncelikli) Bildirim: Can kaybı ya da iş sağlığı ve güvenliğine dair yüksek risk durumu bildirilen, çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar meydana getiren, yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıktığı, müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen olumsuz geri bildirimler.

Minör (Öncelikli) Bildirim: Müşterilerin süreçlerini direkt etkilemeyen, ancak iyileştirme ihtiyacı duyulan bildirimler.

4.2. Kısaltmalar

APOC	: Havalimanı Operasyon Merkezi / Airport Operations Centre
CRM	: Müşteri bildirimleri yönetimi sistemine ilişkin yazılım
İGA	: İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş.
IVR	: Tuşlama aracılığıyla uygun seçeneğe ulaşılan sesli yanıt sistemi
SL	: Servis Seviyesi (Service Level)

5. REFERANSLAR LİSTESİ

ISO 9001:2015	Bölüm 7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi
	Bölüm 8.2	Ürün ve Hizmetler için Şartlar
	Bölüm 8.4	Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü
	Bölüm 9.1.2	Müşteri Memnuniyeti
ISO 10002:2018	Bölüm 7	Şikâyetleri ele alma sürecinin İşletilmesi
	Bölüm 8	Sürdürme veya iyileştirme
SHT-33B	Terminal İşletmeciliği Uygulama Esaslarına İlişkin Talimat Madde 5,9	
SHT-ENGELSİZ	Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Havayolu Yolcuları Talimatı Madde 16,2	

6. UYGULAMA

6.1. Çağrı Karşılama Hizmet Kurgusu

İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. ürün ve hizmetlerini kullanan müşteriler tarafından iletilen bildirimler, gerek İGA ve gerekse İGA adına hizmet veren alt yüklenici firma personeli tarafından karşılanmaktadır.

Hizmete Özel / Restricted



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

İGA adına bu işlemler 'Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü' ve 'İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi / Genel Müdürlük Santrali' tarafından yürütülmektedir.

6.1.1. Alt Yüklenici Faaliyetleri

Alt yüklenici firma gelen şikâyet, öneri, bildirim, talep, teşekkür ve ihbarların karşılanmasından, kendilerine 'Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü' tarafından sağlanmış olan dokümanlar ve aldıkları eğitimler ışığında yanıtlayabilecekleri bildirimlerin yanıtlanmasından, araştırma gerektiren (şikâyet, öneri, talep vb.) bildirimleri müşteri tarafından sağlanan bilgilerle beraber CRM sistemine kaydetmekten, doğru konu ve alt konu seçimiyle ilgili departmana CRM sistemi üzerinden yönlendirmekten ya da bildirimin niteliğine bağlı olarak bildirimde bulunan numaralara telefonla haber vermekten sorumludur.

Alt yüklenici çağrı merkezi, uçuş bilgisi, otopark, ulaşım, muhasebe, finans, İK vb. diğer tüm konuları ve birimlere bağlanma taleplerini İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi'ne yönlendirir.

Alt yüklenici, sözleşme kriterleri ile belirlenmiş kalite ve hizmet standartlarında hizmet vermek, bu hizmetlerinin performans ölçümlerini raporlamak, çıkan sonuçlara göre süreçlerin iyileştirilmesinin ve sürdürülebilirliğinin sağlanması adına önerilerde bulunarak aksiyonları almak ve şikâyetlerin ele alınması ile ilgili olarak tanımlanan performans sürelerine uyumluluğu takip ederek yönetim temsilcisine bilgi vermek ile yükümlüdür.

6.1.2. İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi / Genel Müdürlük Santrali Faaliyetleri

İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi / Genel Müdürlük Santrali, şikâyet, talep, öneri, teşekkür, İGA Pass hizmetleri, kayıp eşya, vb. konularda gelen çağrıları alt yüklenici firmaya iletir. İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi / Genel Müdürlük Santrali, alt yüklenici çağrı merkezine ulaşamayan durumlarda yolcunun şikâyetini, talebini dinleyerek Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü'ne e-mail ile iletilir ve yönetim temsilcisini bilgilendirir. Tüm bu süreç içerisinde müşteriye ek bir açıklamada bulunmaz ya da Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü adına herhangi bir indirim, kupon, lounge girişi, buggy (elektrikli yolcu taşıma aracı), refakat gibi hizmetler öneremez.

Müşteriler, ilgili araştırma sürecinin tamamlanmasını beklemeden farklı bir kanala daha ulaşmak adına çağrı merkezini aradıysa, gerekli notlar alınarak doğru çözüm önerilerinin getirilmesi adına konu Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü'ne ve Yönetim Temsilcisi'ne aktarılır ve sürecin bundan sonraki aşamaları alt yüklenici çağrı merkezi tarafından takip edilir. İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi / Genel Müdürlük Santrali, müşteriye farklı kanallardan hizmetin verilmesinin önünü açacak, müşteride şüphe ve güvensizliğe mahal verecek hiçbir iletişimde bulunmayacaktır.

Aynı konu için hem alt yükleniciyi, hem de çağrı merkezini arayan müşteriler için çift kanaldan departmanlara iş yükü oluşturmamak adına, departmanlara mail ya da telefon yoluyla mükerrer yaptırımda bulunulmaz. Yolcuyu her koşulda alt yükleniciye bağlamakla, yolcunun gene de çağrı

Hizmete Özel / Restricted



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

merkezini araması durumunda konuyu Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü'ne ve Yönetim Temsilcisi'ne aktarmakla yükümlüdür.

Teknik sebeplerle veya yoğunluk sebebiyle alt yüklenici firmanın cevaplandıramadığı ve çağrı merkezi tarafından karşılanan çağrılarının günlük istatistiği ve bilgileri, yönetim temsilcisi ile paylaşılır. Yönetim temsilcisi çağrı bazında kontrolleri yaptırarak, gerekli düzeltmelerin yapılması için alt yüklenici firma ile iletişime geçerek gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.

6.1.3. Hatalı Tuşlamaların Yapılması Durumu

Müşterilerin hatalı olarak veya kasten 'öneri, bildirim, şikâyetler' veya 'İGA Pass ve Premium Hizmetler' için IVR üzerinden İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi / Genel Müdürlük Santrali'ne bağlanması durumunda, ilgili süreç takibinin alt yüklenici firma tarafından yapılması ve mükerrer süreçlerin oluşmaması için İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi / Genel Müdürlük Santrali çağrıyı alt yükleniciye yönlendirmekle yükümlüdür. Müşterinin alt yüklenici firmaya ulaşamadığını iletmesi gibi bir durumda İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi / Genel Müdürlük Santrali personeli CRM sistemine olay kaydını ve müşteri bildirimini girer ve yolcuya ilgili birimin kendilerini arayacağını iletterek Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü'ne durumu e-mail yoluyla iletir.

Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü alt yükleniciden gerekli raporları isteyerek konuyu inceler. Yapılan kök neden analizi neticesinde ilgili duruma teknik arızaların sebep olduğunun belirlenmesi durumunda ilgili teknik birimlerle; alt yüklenicinin kusurlu olduğunun belirlenmesi durumunda alt yüklenici ile iletişime geçerek konunun takibini sağlar.

Müşterilerin uçuş bilgi, otopark, ulaşım, muhasebe, finans, İK, vb. diğer Genel Müdürlük birimlerine ve İstanbul Havalimanı'na dair tüm soruları veya bağlanma talepleri için, kasten veya hatalı olarak alt yüklenici firmaya bağlanması durumunda, alt yüklenici firma müşteriyi İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi / Genel Müdürlük Santrali'ne yönlendirmekle yükümlüdür. Müşterinin santrale bağlanamadığını bildirmesi durumunda 'çağrı merkezi' konusunu ve 'İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi / Genel Müdürlük Santrali'ne ulaşamama' alt konusunu seçerek olay CRM sistemine kaydedilir. İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi e-mail adresine konu hakkında bilgi verilir ve arayan müşterilerin konu ve iletişim bilgileri e-mail olarak bildirilerek arayan müşterilere ilgili birimin geri dönüş yapacağı bilgisi verilir. İstanbul Havalimanı Çağrı Merkezi santrale ulaşamama durumunu teknik olarak araştırarak sonuca göre gerekli aksiyonları alıp ilgili birimleri bilgilendirir.

6.2. Müşteri Bildirimlerinin Alt Yükleniciye Ulaşması

Müşteri bildirimleri aşağıdaki şekillerde alınabilmektedir.

- Direkt müşteriden gelen bildirimler
(e-posta, telefon, çağrı merkezi, ziyaret, geri bildirim noktaları, yüz yüze ve cihazlar aracılığı ile yapılan anketler)

Hizmete Özel / Restricted



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

- Resmi kurumlar aracılığı ile gelen bildirimler
(emniyet, valilik, DHMİ, havayolu şirketleri ve diğer kurum/kuruluşlar)
- Sosyal medya ve basın bildirimleri ile gelen bildirimler
(gazete, internet, sosyal paylaşım siteleri, whatsapp, chatbox, şikâyet var, vb.)

444 1 442 numaralı çağrı merkezini arayarak iletilen bildirimler, ist@igairport.aero adresi, sosyal medya (twitter, facebook, instagram, whatsapp, vb.), resmi web sitesi ve mobil uygulama üzerinde bulunan geri bildirim formları, whatsapp, chat box, vb. yollar ile yapılan tüm bildirimler alt yüklenici çağrı merkezi Müşteri Temsilcisi tarafından karşılanarak benzersiz numara ile CRM sistemi üzerine kayıt edilir.

6.3. Müşteri Bildirimlerinin Değerlendirilmesi

- Gelen müşteri bildirimleri, Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü kontrolünde, alt yüklenici çağrı merkezi tarafından değerlendirilir ve en kısa sürede müşteri bilgilendirilir. Bilgilendirmeye ilişkin tüm kayıtlar, *alt yüklenici tarafından kullanılan* CRM sistemine benzersiz kayıt numaraları ile işlenerek kayıt altına alınır ve saklanır.
- Havalimanı operasyonlarının ve/veya üçüncü tarafların etkilendiği, sağlık ve güvenlik bakımından olumsuzluk teşkil edebilecek unsurları içeren bildirimler yüksek öncelikli olarak değerlendirilir. Bu tarz bildirimler alındığında Terminal Nöbetçi Müdürlüğü'ne derhal bilgi verilerek konunun takibi yapılır ve en olumlu şekilde sonuçlanması sağlanır.
- Gelen müşteri bildirimi ile ilgili araştırma ve inceleme yapılması gerekiyor ise; bildirim alt yüklenici çağrı merkezi personelleri tarafından CRM sistemi üzerinden ilgili birim ya da birimlere iletilir. İletilen bildirimlerin şiddet tiplerine göre ilgili birimlere SL süresi tanımlanmış olup, ilgili süre içerisinde müşteriye verilecek cevaba esas teşkil etmek üzere görüşlerini belirterek Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü ve Alt Yüklenici Çağrı Merkezi personelleri ile paylaşır. CRM sisteminde kayıt açma işlemi yapıldığında, sistem üzerinde tanımlı olan alıcılara, gruplarına kayıt ataması yapıldığına dair detaylı bilgi maili ulaşır. İlgili bildirim için tanımlanan sürenin %70'e ulaşması ve ancak henüz çözüme kavuşmaması durumunda sistem otomatik olarak bir hatırlatma maili yönlendirir. İlgili bildirim için tanımlanan sürenin %100'e ulaşmış olmasına rağmen konunun çözülmemiş olması durumunda bir hatırlatma maili daha yönlendirilir. Son olarak ilgili sürenin %120'ye ulaşması durumunda, üst yönetimin de bilgilendirildiği ilave bir mail daha yönlendirilir.
- İlgili birim tarafından faaliyet tamamlandıktan sonra gelen bilgiler ışığında son kontroller yapılarak müşteri bilgilendirilir. Bilgilendirmeye ilişkin tüm kayıtlar çağrı merkezi sistemi üzerinde tutulur.
- Gelen müşteri bildirimlerinin araştırması 10 günlük süre zarfını aşıyor ise müşteriye gelinen aşama ile ilgili her 10 günde bir bilgi verilir.

Hizmete Özel / Restricted



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

- Gelen bildirimlere çağrı merkezi sistemi üzerinden kayıt yapılır ve sistem her kayıt için otomatik olarak benzersiz/farklı bir numara atar. Kayıt bu numara ile takip edilir.
- Gelen cevapların başvuru ile paylaşılmasına istinaden kayıtlar CRM sistemi üzerinden "tamamlandı" statüsüne getirilerek beklemeye alınır. Başvurucunun cevabı kabul etmemesi veya ek bir bilgi talebi bulunması halinde akış süreci tekrarlanır. Dönüş ile ilgili olarak, 10 gün içerisinde, herhangi bir itiraz gelmemesi halinde kayıtlar "çözüldü" statüsüne alınarak kapatılır.
- Müşteri Bildirimleri Yönetim Sistemi prosesinde her şikâyet için bir şiddet seviyesi tanımlıdır. Çağrı Merkezi CRM sisteminde şikâyetler önceden belirlenmiş standartlar doğrultusunda 1-4 arası şiddet seviyelerine göre otomatik olarak değerlendirilip ilgili birimlerle paylaşılır.

6.4. İyileştirme ve Kontroller

İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. sürekli iyileştirmeyi ve müşteri odaklı yaklaşımı benimsemektedir. Bu çerçevede müşteri memnuniyetsizlikleri veya memnuniyetsizliğin meydana gelme ihtimali olan durumlar için sürekli denetim ve kontrollerin yapıldığı, oluşan memnuniyetsizliğin tekrarlanmaması adına gerekli iyileştirme ve düzeltmelerin yapıldığı, bildirimlerin sonucu hakkında başvuru sahiplerinin mutlaka en kısa sürede bilgilendirilmelerinin sağlandığı çalışmaları yapar ve denetler.

6.4.1. Memnuniyetsizlik Oluştığında Yapılan İyileştirme ve Kontrol

Gelen müşteri bildirimlerinin tekrarlanmaması adına birim tarafından alınan önlemlerin sürekliliğinin sağlanması hususunda yapılan kontroldür.

İhtiyaç duyulması durumunda süreç 'İGA.QS.QA04 DİF Düzeltici İyileştirici Faaliyetlerin Yönetimi Prosedürüne' uygun olarak işletilir.

6.4.2. Memnuniyetsizlik Henüz Oluşmadan Yapılan İyileştirme ve Kontrol

Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü tarafından veya İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş. çalışanları tarafından terminal genelinde yapılan rutin kontrollerde karşılaşılan ve müşteri memnuniyetsizliğine yol açabilecek durumların tespitinde ilgili sorumluların bilgilendirilmesi, memnuniyetsizlik yaratabilecek olası durumun ortadan kaldırılması yönünde aksiyon alınmasını sağlayan kontrol ve denetimdir.

6.5. İletişim Kanalları

İGA müşterileri geri bildirimde bulunmak için aşağıda tariflenen iletişim kanallarını kullanabilirler.

Çağrı Merkezi:

444 1 442 numaralı çağrı merkezini arayarak bildirimde bulunmak isteyen tüm misafirlerimizin bildirimleri alt yüklenici çağrı merkezi Müşteri Temsilcisi tarafından CRM sistemi üzerinden kayıt altına alınır ve önceden tanımlanmış olan ilgili yöneticilere iletilir. Sistemde kayıt altına alınan bildirimler ilgili birim yetkilileri tarafından cevaplanır. CRM üzerinden gelen cevap değerlendirilerek kurumsal adreslerimiz üzerinden müşterimize iletilir.

Hizmete Özel / Restricted



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Elektronik Posta:

Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğünce kontrol edilen ist@igairport.aero e-posta adresine ulaşan bildirimler alt yüklenici çağrı merkezi Müşteri Temsilcisi tarafından kayıt altına alınarak CRM sistemi üzerinde önceden tanımlanmış olan ilgili yöneticilere iletilir. Sistemde kayıt altına alınan bildirimler ilgili birim yetkilileri tarafından cevaplanır. CRM kanalı ile gelen cevap değerlendirilerek kurumsal adreslerimiz üzerinden müşterimize iletilir.

İGA Web Sayfası / Mobil Uygulama / Sosyal Medya:

Müşteriler *kurumsal web sitesi*, İGA APP uygulaması ve sosyal medya kanalları üzerinden yazılı bildirimde bulunabilirler. Alt yüklenici çağrı merkezi Müşteri Temsilcisi tarafından CRM sisteminde kayıt altına alınır.

Sosyal medya bildirimleri alt yüklenici çağrı merkezi tarafından kullanılan program vasıtasıyla takip edilerek, şikâyet/bildirim var ise kayıt altına alınarak, CRM sistemi üzerinde önceden tanımlanmış olan ilgili yöneticilere iletilir. Sistemde kayıt altına alınan bildirimler ilgili birim yetkilileri tarafından cevaplanır. Gelen cevaplar kurumsal bir dil ile hazırlanarak sosyal medya / kurumsal iletişim adresleri üzerinden müşterilere ulaştırılır.

Whatsapp:

Whatsapp uygulamaları sözleşme gereği alt yüklenici sorumluluğundadır.

444 1 442 numaralı hat aynı zamanda kurumsal whatsapp hattı olarak kullanılmaktadır. Gelen (bilgi, talep, öneri, ihbar, şikâyet, vb.) bildirimler alt yüklenici çağrı merkezi Müşteri Temsilcisi tarafından anlık cevaplanabilecek nitelikte ise sorular cevaplanarak CRM üzerinden kayıt oluşturulur ve kapatılır. Araştırılması gereken bildirimler CRM sistemi üzerinde önceden tanımlanmış olan ilgili yöneticilere iletilir. Sistemde kayıt altına alınan bildirimler ilgili birim yetkilileri tarafından cevaplanır. CRM üzerinden gelen cevap değerlendirilerek kurumsal adreslerimiz üzerinden müşterimize iletilir.

Chat Box:

Chatbox uygulamaları sözleşme gereği alt yüklenici sorumluluğundadır.

Müşteriler tarafından kurumsal web sitesi ve mobil app üzerinde bulunan canlı yardım sekmesini kullanarak iletilen (bilgi, talep, öneri, ihbar, şikâyet, vb.) bildirimler alt yüklenici çağrı merkezi Müşteri Temsilcisi tarafından anlık cevaplanabilecek nitelikte ise sorular cevaplanarak CRM üzerinde kayıt oluşturulur ve kapatılır. Araştırılması gereken bildirimler CRM sistemi üzerinde önceden tanımlanmış olan ilgili yöneticilere iletilir. Sistemde kayıt altına alınan bildirimler ilgili birim yetkilileri tarafından cevaplanır. CRM üzerinden gelen cevap değerlendirilerek kurumsal adreslerimiz üzerinden müşterimize iletilir.

Anket Cihazları:

Havalimanı genelinde bulunan ayaklı, duvar tipi ve masa üstü cihazlar aracılığı ile daha önceden bölgesel ve noktasal olarak belirlenmiş olan soru setlerinin cevaplanması sureti ile bildirimde bulunulabilir. İlgili istatistiksel veriler alt yüklenici tarafından sağlanan *ara yüzünden takip edilir*.

Hizmete Özel / Restricted



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Yüz Yüze Anket:

Havalimanı içerisinde önceden belirlenmiş lokasyonlara göre hazırlanmış soru setleri ile iç ve dış hatlarda aylık toplam 300 adet müşteri ile yüz yüze anket yapılır. *Yapılan anketlerin istatistiksel verileri alt yüklenici tarafından sağlanan ara yüzünden takip edilir.*

Geri Bildirim Noktaları (QR Kod):

Havalimanı genelinde bulunan *dijital geri bildirim* noktaları aracılığı ile iletilen bildirimler anlık olarak alınmaktadır. İçerisinde iletişim bilgisi belirten ve geri dönüş isteyen müşterilerin bildirimleri alt yüklenici çağrı merkezi Müşteri Temsilcisi tarafından CRM sistemi üzerinde kayıt altına alınır ve sistem üzerinde önceden tanımlanmış olan ilgili yöneticilere iletilir. Sistemde kayıt altına alınan bildirimler ilgili birim yetkilileri tarafından cevaplanır. CRM üzerinden gelen cevap değerlendirilerek kurumsal adreslerimiz üzerinden müşterimize iletilir.

Kurumsal ve Bireysel Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları:

Kurumsal müşteri memnuniyeti araştırmaları kapsamında yılda en az bir kere olmak üzere İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş.'den hizmet alan Kurumsal Müşterilere araştırma yöntemlerinden biri (anket, telefon, mail, vb.) kullanılarak araştırma yapılır. Toplanan veriler değerlendirilerek müşteri beklenti ve ihtiyaçlarının yoğunlaştığı alanlar için iyileştirme ve/veya düzeltici faaliyet çalışmaları gerçekleştirilir. İç müşteri memnuniyet değerlendirmeleri İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcılığı uhdesinde gerçekleştirilmektedir.

6.6. Bildirimler için Öncelik / Seviye / Şiddet Belirleme

6.6.1. Seviye 4 - Majör Bildirim (Yüksek Şiddetli)

Can kaybı ya da iş sağlığı ve güvenliğine dair yüksek risk durumu bildirilen, çevre güvenliğine zarar ve büyük çaplı hasar veren, yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıktığı, müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen geri bildirimler, ihbarlar, vb. çok yüksek önem seviyesini gösteren öncelik derecelendirme statüsüdür. Bu kapsamdaki şikayetler öncelikli ve ilk iş olarak ele alınarak çözüm yöntemi belirlenir. Alt yüklenici müşteri temsilcileri tarafından, 7/24 ulaşılabilen Terminal Nöbetçi Müdürlüklerine telefonla bildirilir ve olay CRM sisteminde kayıt altına alınır. Bildirimlere ilişkin süreçler Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü tarafından takip edilir.

6.6.2. Seviye 3 - Minör Bildirim (Şiddetli)

Müşterilerin süreçlerini direkt etkilemeyen, ancak iyileştirme ihtiyacı duyulan bildirimlerdir. Bu sınıfa giren bildirimler için 48 saat içerisinde çözüm yöntemi belirlenir.

6.6.3. Seviye 2 - Gözlem Bildirim (Orta Şiddetli)

Hizmet süreçlerini doğrudan etkilemeyen genel konularda iyileştirme geliştirme veya düzeltici faaliyet çalışmaları gerektiren bildirimlerdir. Bu sınıfa giren bildirimler 72 saat içerisinde çözüm yöntemi belirlenir.



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

6.6.4. Seviye 1 - Anında Çözümlenebilen Bildirim (Düşük Şiddetli)

Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü tarafından önceden alt yükleniciye bildirilmiş, cevabı hazırlanmış ve teyit edilmiş bildirimlere ilişkin cevaplar alt yüklenici temsilcileri tarafından müşteriye iletilerek anlık olarak kapatılan bildirimlerdir.

6.7. Kayıt Dinleme Gerektiren Bildirimler

Aşağıda belirtilen durumlarda kayıt dinlemesi gerçekleştirilmektedir.

- Gelen bildirimlere yönelik hatalı, yanlış, eksik bilgi verildiğinin tespiti,
- Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü'nün onayı olmaksızın promosyon, indirim, araç temini, iade gibi tekliflerin sunulması.

Gerek oluşan ihtiyaç doğrultusunda ve gerekse rastlantısal olarak sunulan hizmetin uygunluğunun değerlendirilmesi kapsamında yapılan dinlemeler 'İGA.CX01.F02 – Kalite Dinlemeleri Formu' ile kayıt altına alınır.

6.8. Bildirimlerin Raporlanması

Çeşitli kanallar üzerinden İGA 'ya ulaşan bildirimler Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü tarafından konsolide edilir, belirlenmiş kırım ve başlıklarda düzenlenerek 'misafirin sesi' adıyla platform üzerinden üst yönetim ve süreç sahipleri ile periyodik olarak paylaşılır.

Söz konusu rapor içerisinde aşağıda belirtilen başlıklara yer verilir;

- Toplam bildirim sayıları,
- En çok şikayet alınan konular,
- En çok soru alınan konular,
- Memnuniyetsizlik alanları,
- Departman bazında bildirim konu ve sayıları,
- Bildirimler sonrasında gerçekleştirilen iyileştirme çalışmaları.
- *Havalimanı paydaşlarımızın (Havayolları, Ticari İşletmeler, Yer Hizmeti kuruluşları) İGA'dan almış olduğu hizmetlerin memnuniyet oranı*

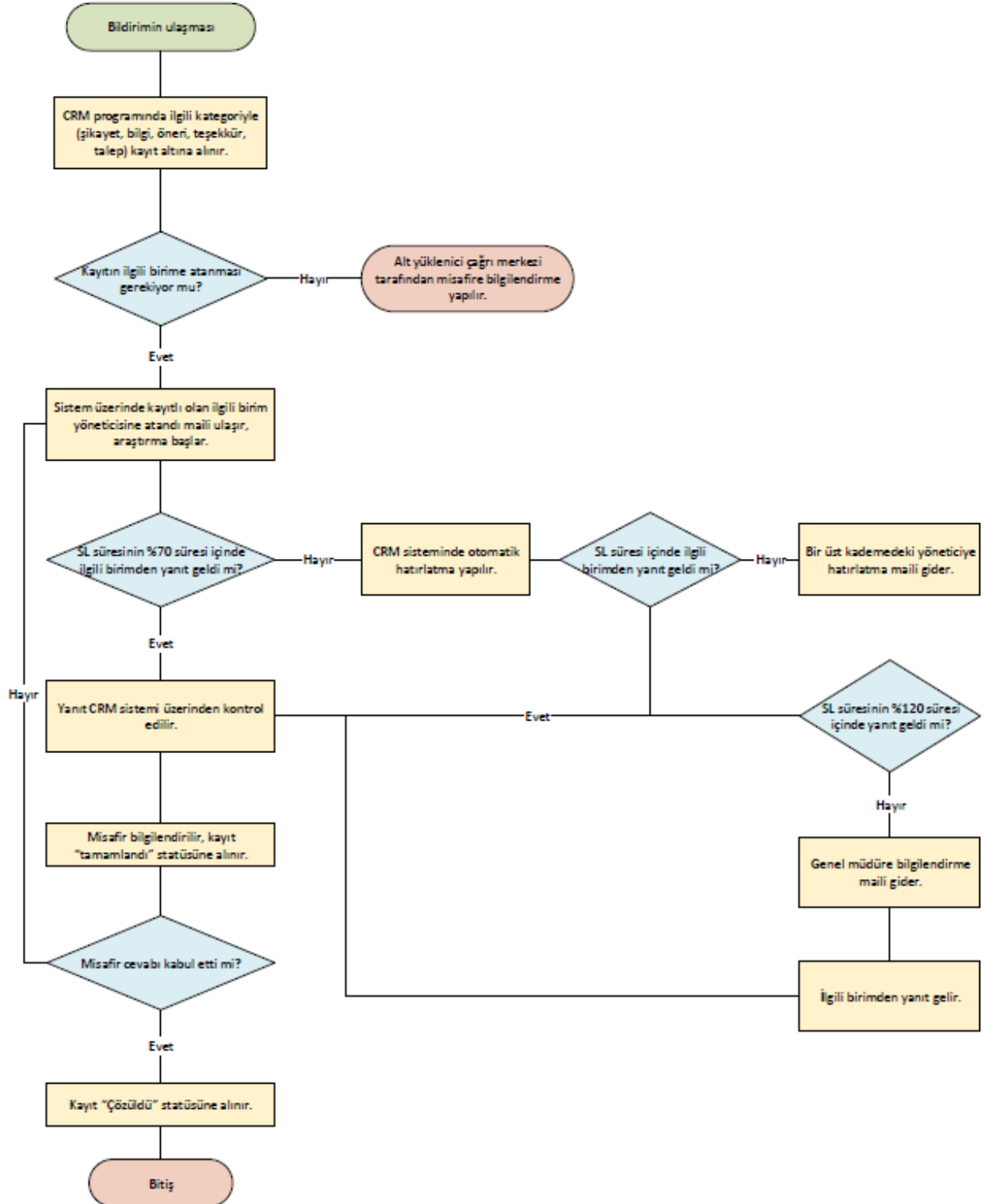
Müşteri Deneyimi ve Hizmet Geliştirme Müdürlüğü tarafından *gerçekleştirilen araştırma ve segment çalışmaları İGA.DSC.CE01 Müşteri Deneyimi Yönetim Prosedürü* tariflendiği şekilde yürütülmektedir.



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

7. AKIŞ ŞEMASI



Hizmete Özel / Restricted



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

8. EKLER – KAYITLAR

IGA.CX.G01.F02 Kalite Dinlemeleri Formu

9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ

Kayıt Adı	Baskı (B) / Elektronik (E)	Birimde Saklama Süresi ve Yöntemi	Sorumlu
IGA.CX.G01.F02 Kalite Dinlemeleri Formu	E	Alt yüklenici Ortak Alanı/ süresiz	Alt Yüklenici