

OEDAŞ

OSMANGAZİ ELEKTRİK DAĞITIM

ÇÖZÜM NOKTASI (CRM ÜZERİNDEN YÖNETİLİR)

1. Başvuru kaydı açılır ve kayıt ile ilgili başvuru sahibine sms aracılığıyla bildirim yapılır.
2. Başvuru ekiplerini ilgilendiren bir durumsa ilgili ekiplere yönlendirilir.
3. İlgili ekipten gelen cevaba istinaden çözüm merkezindeki personel konuyla ilgili bilgilendirmek için müşteriye arar ve başvuruyu sonuçlandırır.
4. Başvuru sonuçlandırıldığında müşteriye başvurusunun sonuçlandığına dair sms ile bildirim yapılır.

YÜZ YÜZE BAŞVURULAR

1. Danışma karşılar ve çözüm noktalarına yönlendirir.
2. Tüketiciye gerekli bilgilendirme yapılır.
3. Gerekli görülmesi halinde ilgili birimle görüşme için numaratörden numara alınarak görüşme odasına görüşmeye yönlendirir.
4. 3. Şahıslarla bilgi paylaşımında bulunulmaz ve bilgi paylaşimleri KVKK hükümleri kapsamında gerçekleştirilir.
5. Tüm başvurular memnuniyet ve mevzuatlara uyum kapsamında değerlendirilir.

APP BAŞVURULAR

1. APP üzerinden yapılan başvurular CRM'ye kaydolarak düşer, kayıt ile ilgili bilgiler sms yoluyla tüketici ile paylaşılır.
2. Başvuru ekipleri ilgilendiren bir durumsa ilgili ekiplere yönlendirilir.
3. İlgili ekipten gelen cevaba istinaden çözüm merkezindeki personel konuyla ilgili bilgilendirmek için müşteriye arar ve başvuruyu sonuçlandırır.
4. Başvuru sonuçlandırıldığında müşteriye başvurusunun sonuçlandığına dair sms ile bildirim yapılır.

YAZILI BAŞVURULAR

1. Tüketici İletişim Formu doldurtulur.
2. Başvuru kayda alınır ve kayıt ile ilgili tüketiciye sms gönderimi yapılır. Müşteri ile başvuru takibini yapabileceği barkod bilgisi paylaşılır.
3. Başvuru sahibi ile aydınlatma metinleri paylaşılır ve özel nitelikli verilerin işlenmesi durumlarda açık rıza metinleri imzalatılır.
4. Başvuru ile ilgili tüketiciye istediği kanaldan dönüş yapılır(yazılı, telefon, e-mail).
5. Başvuru sonuçlandığında tüketiciye sms ile bildirim yapılır.
6. Başvuru süreci resmi web sitesinden takip edilir.
7. 3. Şahıslarla bilgi paylaşımında bulunulmaz ve bilgi paylaşimleri KVKK hükümleri kapsamında gerçekleştirilir.
8. Tüm başvurular memnuniyet ve mevzuatlara uyum kapsamında değerlendirilir.

ONLİNE BAŞVURULAR

1. Abone merkezine başvurularda diğer birimlerle görüşmeler Teams üzerinden gerçekleştirilmektedir.
2. Diğer birimlerle görüşme odası yönlendirmelerinde Teams üzerinden görüşmeler gerçekleştirilebilmektedir.
3. Tüketiciye gerekli bilgilendirmeler anlık olarak yapılmaktadır.

WEB BAŞVURULAR (CRM ÜZERİNDEN YÖNETİLİR)

1. Web form üzerinden yapılan başvurular CRM'ye kaydolarak düşer, kayıt ile ilgili bilgiler sms yoluyla tüketici ile paylaşılır.
2. Başvuru ekiplerini ilgilendiren bir durumsa ilgili ekiplere yönlendirilir.
3. İlgili ekipten gelen cevaba istinaden çözüm merkezindeki personel konuyla ilgili bilgilendirmek için müşteriye arar ve başvuruyu sonuçlandırır.
4. Başvuru sonuçlandırıldığında müşterinin başvuru sonucu sms ile tarafına bildirilir.

SOSYAL MEDYA BAŞVURULARI

1. Sosyal medya üzerinden yapılan başvurular ilgili kanallardan çağrı merkezine gelirse müşteri aranır.
2. Başvuru ekiplerini ilgilendiren bir durumsa ilgili ekiplere yönlendirilir.
3. İlgili ekipten gelen cevaba istinaden çözüm merkezindeki personel konuyla ilgili bilgilendirmek için müşteriye arar ve başvuruyu sonuçlandırır.
4. Başvuru sonuçlandırıldığında müşteriye başvurusunun sonuçlandığına dair sms ile bildirim yapılır.

WHATSAPP BAŞVURULAR

1. Şu anda bu şekilde bir başvuru kanalı bulunmamaktadır. (Yakında devreye alınabilir)

INFO BAŞVURULAR (YAZILI İLE BENZER SÜREÇ İŞLETİLİR)

1. Şirket info adresi üzerinden yapılan başvurular Evrak Yönetim Sistemi'nde kayda alınır.
2. Başvuru kayda alınır ve kayıt ile ilgili tüketiciye başvuru takibi yapabileceği barkod bilgisi sms olarak gönderilir.
3. Başvuru sahibi ile aydınlatma metinleri paylaşılır ve özel nitelikli verilerin işlenmesi durumlarda açık rıza metinleri imzalatılır.
4. Başvuru ile ilgili tüketiciye istediği kanaldan dönüş yapılır, yazılı, telefon, e mail veya gereği yapılır.
5. Başvuru sonuçlandığında tüketiciye sms ile bildirim yapılır.
6. Başvuru süreci resmi web sitesinden takip edilir.
7. 3. Şahıslarla bilgi paylaşımında bulunulmaz ve bilgi paylaşimleri KVKK hükümleri kapsamında gerçekleştirilir.
8. Tüm başvurular memnuniyet ve mevzuatlara uyum kapsamında değerlendirilir.

SANTRAL BAŞVURULARI

1. Santral aramaları çağrı merkezi tarafından karşılanır.
2. Arayan kişinin işlemi 186'yı ilgilendiren bir konuyla kayıt açılır. Açılan kayıt ekiplere yönlendirilir ve kayıt açıldığına dair sms müşteriye gönderilir.
3. İlgili ekipten gelen cevaba istinaden çözüm merkezindeki personel konuyla ilgili bilgilendirmek için müşteriye arar ve başvuruyu sonuçlandırır.
4. Çağrı merkezini ilgilendiren konularda müşteriye sadece bilgi verildiyse kaydının oluşturulduğu ve çözümlendiğine dair sms gönderilir.
5. OEDAŞ çalışanları ile görüşme yapılacaksa santralde olan personele aktarım yapılır.
6. Santral personeli arayan kişiyi ilgili departmana aktarır.