

ÇAĞRI KARŞILAMA PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN TARİHİ:	16.09.2022
	DOKÜMAN NO:	PR-CK-001
	REV. TARİH/NO:	

AMAÇ

Şirkete dışarıdan yapılan tüm aramaların karşılanması, sınıflandırılması ve ilgili birimlere yönlendirilmesidir.

KAPSAM

Çağrı Karşılama Prosedürü, santralden sorumlu personel başta olmak üzere tüm idari işler personelini kapsar.

SORUMLULUK ve YETKİ

Bu prosedürün uygulanmasından İdari İşler Sorumlusu sorumludur.

UYGULAMA

- 1- Telefon "Merhaba, günaydın, iyi günler,.." gibi sözcüklerle açılır, personel kendini tanıtır.
- 2- Nasıl yardımcı olabilirim?, diye sorulur.
- 3- Arayan kişiye göre aşağıdaki talimatlar uygulanır.
- 4- Arayan kişilerin kayıtları, arayan kişi kim olursa olsun mutlaka CRM sistemi sekreteryaya çağrı kayıt sistemine girilir. Tüm arama kayıtları kayıtlı olmalıdır.

- 1- Arayan kişi potansiyel müşteri olup, programlar hakkında bilgi istiyor olabilir. Bu gibi durumlarda;**
İlk olarak kişiye sorulması gereken sorular sorularak gerekli bilgiler alınır ve ilgili kişiye yönlendirilir. (Şu anda Mehmet Yıldırım 24.08.2022) Arayan kişiye ilgili kişiye bilgi verileceği ve en kısa sürede kendisine dönüş yapılacağı bildirilir. Ve süreç takip edilir.
 - Nereden aradı, tam ticaret unvanı
 - Görüşülen kişi ismi ve unvanı
 - Aradığı il ve ilçe
 - Görüşülen kişinin telefon numarası
 - Firmanın daha önce kullanmış olduğu program var mı varsa ismi
 - Değişirme sebebi
 - Bizim hangi programlarımızı satın almak istiyor
 - Firma ne üzerine çalışıyor (imalat mı, satış mı bayi mi vs. araştırma)
 - Web sitesi var mı (bu bilgiler kişiye doğrudan sorulmak yerine kişi kendisi araştırıp iletmeli)
 - Ne kadar büyüklükte kaç çalışanı var
- 2- Arayan kişi mevcut müşterimiz olabilir, bu gibi durumlarda;**
Kullanıcı şifresi ile çağrı desteğe bağlanması istenir. Bağlanma sorunu yaşıyorsa, sorunun ne olduğuna bakılır. Çağrı destek süresi bitmiş ise, müşteri muhasebeye yönlendirilir.
- 3- Arayan kişi bayilik talebinde bulunabilir, bu gibi durumlarda;**
Bilgileri alınarak ilgili birimlere yönlendirilir.
- 4- Arayan kişi iş başvurusu veya staj başvurusu için aramış olabilir, bu gibi durumlarda;**
Kendisine süreçle ilgili bilgi verilir. (Örneğin; şu anda personel alımımız yok. Fakat ilgili departmanlara aktarılacağı ve CV'sinin havuza alınacağı bildirilir.
CV'si istenir ve CV ilgili kişiye yönlendirilir. (Şu anda Havvana Çamurlu 24.08.2022)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Doküman Sorumlusu	Kalite Yönetim Sorumlusu	Genel Müdür

ÇAĞRI KARŞILAMA PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN TARİHİ:	16.09.2022
	DOKÜMAN NO:	PR-CK-001
	REV. TARİH/NO:	

Personel alımı olmasa bile mutlaka adayın CV'si alınır.

Aynı durum staj başvurusu için de geçerlidir. Aktif stajyer alımı olmasa bile bilgileri alınıp kaydedilir ya da cv'sini iletmesi istenir.

CV iletilecek mail adresi: iky@atikeryazilim.com.tr

5- Arayan kişi bağılı olduğumuz holdingin başka bir şirketini aramak isteyip yanlışlıkla aramış olabilir, bu gibi durumlarda;

Kişiye ilgili firmanın bilgileri verilir. Genel yönlendirme merkez fabrika birimine yapılır. Merkez telefon numarası: 282 02 82

6- Arayan kişi şirkette çalışan bir personelin yakını olup, kedisine ulaşmaya çalışıyor olabilir, bu gibi durumlarda;

Ulaşılmak istenen personel o an müsaitse ve kendisinin görüşebileceği bir dahili numara var ise, çağrı o numaraya yönlendirilir.

Personel o an müsait değilse (Telefon görüşmesinde, toplantıda vb.) ya da aktarılacak bir dahili telefon sahibi değilse telefondaki kişiye, ilgili personele bilgi verileceği ve kendisine dönüş yaptırılacağı söylenerek görüşme sonlandırılır. Ve personele bilgi verilir.

Çok acil durumlarda kişiye doğrudan bilgi verilir ve telefon görüşmesine gelmesi sağlanır. Ya da personelin bulunduğu en yakın dahili numaraya telefon aktarılır.

7- Arayan kişi daha önce şirkette çalışıp, ayrılmış bir personelle ilgili arayıp referans bilgi istiyor olabilir, bu gibi durumlarda;

Telefondaki kişiye doğrudan personel hakkında bilgi verilmez. İK birimine yönlendirileceği söylenerek o anda İK Sorumlusuna yönlendirilir. (İK sorumlusu şu anda Havvana ÇAMURLU 24.08.2022). Müsait değil ise ya da o anda ulaşılamıyor ise, telefondaki kişinin bilgileri alınarak İK sorumlusuna mail gönderilir. Telefondaki kişiye kendisine bu konuda dönüş yapılacağı bildirilir. (Önceki personellerle ilgili kayıtlı bilgilerin yer aldığı bir doküman oluşturulmadığı sürece süreç bu şekilde devam eder.)

8- Arayan kişi daha önce şirkette çalışıp ayrılmış bir personel olabilir. Çalışma belgesi, referans mektubu/dilekçesi vb talepleri bulunabilir, bu gibi durumlarda;

Çalışma belgesi isteniyor ise, çalışma belgesi hazırlanıp kendisine dönüş yapılacağı bildirilir ve çağrı sonlandırılır. Merkez personel işlerinden çalışma belgesi istenir ve gelen belge eski çalışana gönderilir. Çalışma belgesi, talep eden eski personellere verilmesi zorunlu bir belgedir, bu sebeple onay beklemeden işlem yapılabilir.

Referans mektubu/ dilekçesi isteniyor ise kişiye, konunun yetkililere aktarılacağı söylenerek çağrı sonlandırılır ve konu İK sorumlusu ya da Genel Müdüre aktarılır. Şirkette hiç kimse genel müdürün bilgisi olmadan şirket adına bir personele referans mektubu veremez.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Doküman Sorumlusu	Kalite Yönetim Sorumlusu	Genel Müdür

ÇAĞRI KARŞILAMA PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN TARİHİ:	16.09.2022
	DOKÜMAN NO:	PR-CK-001
	REV. TARİH/NO:	

Kime	havvana.camurlu@atikeryazilim.com.tr
Cc	
Bcc	
Konu	Çağrı Karşılama Prosedürü Güncelleme Hk.

PR-CK-001 Doküman Kodlu Çağrı Karşılama Prosedürü revize edilmiş olup bağlantıya tıklayarak dokümanın güncel şekline ulaşabilirsiniz.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Doküman Sorumlusu	Kalite Yönetim Sorumlusu	Genel Müdür