

aselsan

Haberleşme ve Bilgi Teknolojileri Sektör Başkanlığı *Müşteri Memnuniyeti Politikası*

HBT Sektör Başkanlığı olarak Müşteri Memnuniyetindeki öncelikli hedeflerimiz, müşterilerimizin ihtiyaçlarına hızlı ve etkili çözümler sunmak için sürekli olarak hizmet ve ürün kalitemizi geliştirmeyi taahhüt etmek; her müşteriye şeffaf, tarafsız, adil, eşit, saygılı, gizlilik şartları gözetilerek ve özenle yaklaşarak müşterilerimizin beklentilerini en üst seviyede karşılamaktır.

Her bir geri bildirim şirketimize değer katmakta olup ürün ve hizmetlerimizi iyileştirmemize ve müşteri odaklı yaklaşımımızı güçlendirmemize olanak sağlamaktadır.

Bu hedefi gerçekleştirebilmek için ilkelerimiz;

- Her müşteri geri bildirimini yasal düzenlemelere uygun, etkin ve verimli bir şekilde ele almak amacıyla gerekli olan eğitimli insan kaynağı, teknoloji ve altyapı seviyesinin sağlanması ile yüksek kapasitede, hızlı, kaliteli ve verimli hizmet sunmak,*
- Müşteri şikâyet ve taleplerinin kritik durumlara göre önceliklendirilmesi, şikâyetlere en kısa sürede geri dönülmesi için çözüm sürecini hızla başlatmak,*
- Müşterilere ihtiyaçlarını kolayca iletebilecekleri ücretsiz kanallar ve kolayca erişimi sağlayabilecekleri 7/24 açık Çağrı Merkezi hizmeti sunmak,*
- Sürekli iyileştirme ile belirlenen müşteri memnuniyeti hedeflerini aşmak, rekabetçi ortamda sektörü güçlü kılmak, müşterimiz, çalışanlarımız ve tedarikçilerimiz ile birlikte karşılıklı güven ortamı tesis etmek,*
- Müşteriye bilgi bütünlüğü içerisinde zamanında geri bildirimde bulunmak, düzeltici önleyici ve iyileştirici faaliyet konularında yapılacak aksiyonları belirleyerek alınan kararların sorumluluğunu alarak yapılan faaliyetleri garantilemektir.*



Dr. Yusuf Bora KARTAL
Haberleşme ve Bilgi Teknolojileri
Genel Müdür Yrd. Ve Sektör Başkanı
Ocak 2025