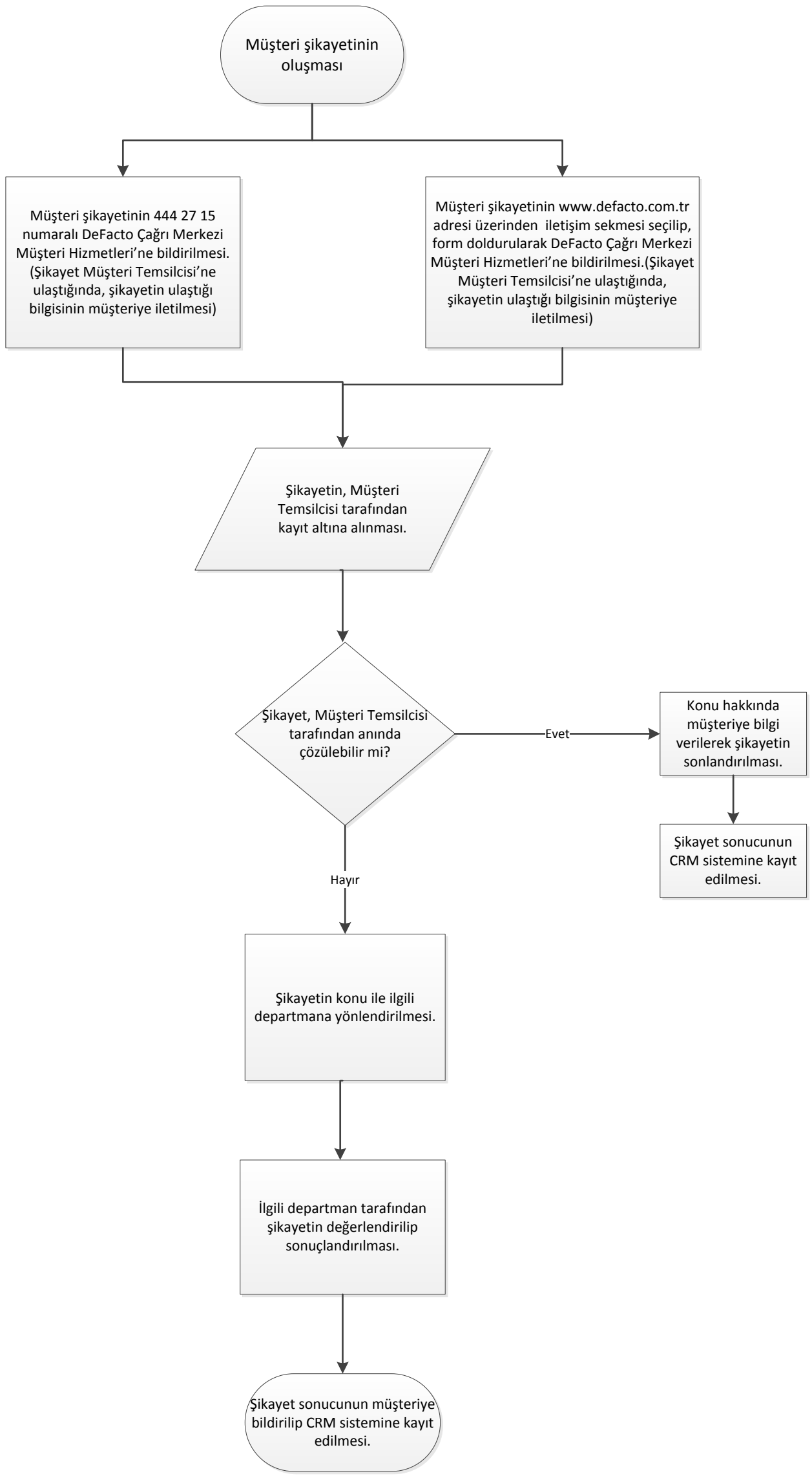
Müşteri şikayetinin oluşması
Müşteri şikayetinin 444 27 15 numaralı DeFacto Çağrı Merkezi Müşteri Hizmetleri'ne bildirilmesi. (Şikayet Müşteri Temsilcisi'ne ulaştığında, şikayetin ulaştığı bilgisinin müşteriye iletilmesi)
Müşteri şikayetinin www.defacto.com.tr adresi üzerinden iletişim sekmesi seçilip, form doldurularak DeFacto Çağrı Merkezi Müşteri Hizmetleri'ne bildirilmesi.(Şikayet Müşteri Temsilcisi'ne ulaştığında, şikayetin ulaştığı bilgisinin müşteriye iletilmesi)
Şikayetin, Müşteri Temsilcisi tarafından kayıt altına alınması.
Şikayet, Müşteri Temsilcisi tarafından anında çözülebilir mi?
Evet
Konu hakkında müşteriye bilgi verilerek şikayetin sonlandırılması.
Şikayet sonucunun CRM sistemine kayıt edilmesi.
Hayır
Şikayetin konu ile ilgili departmana yönlendirilmesi.
İlgili departman tarafından şikayetin değerlendirilip sonuçlandırılması.
Şikayet sonucunun müşteriye bildirilip CRM sistemine kayıt edilmesi.