



Yayın Adı : Yeni Enerji

Referans No : 49806312

Renk : Renkli

Newslihter : <http://gold.ajanspress.com.tr/linkpress/8uP3Js-bqjvXBz3-XFjXDQ2/?v=2&s=815,13131&b=666352,641766,945417&isH=1>

Yayın Tarihi : 01.07.2015

Etki : Etkisiz

STxCM : 41,11

Küpür Sayfa : 9

Tiraj : 3000

Sayfa : 1/1

Prysmian Group Türkiye, Müşteri Koordinasyon Merkezi'ni hayata geçirdi

Prysmian Group Türkiye, müşteri memnuniyetini artırmak, firma kaynaklarını daha verimli kullanmak ve müşteri odaklı yaklaşımını firma geneline yaymak amacıyla "Müşteri Koordinasyon Merkezi (MKM)" projesini hayata geçirdi. Bununla birlikte bu işe özel olarak kurduğu departmanla tamamen amaca yönelik hareket eden Prysmian Group Türkiye, bu projede, yetkili satıcıların eskisine oranla çok daha hızlı hizmet almasını hedefliyor. Her yetkili satıcının kendine özel bir temsilcisinin bulunduğu MKM'de, yetkili satıcıların telefonları sistemde tanımlanıyor. Bu sayede, müşteri sürekli aynı isim ile görüşüyor ve müşteri yetkilisi tüm konulara hâkim olduğu için klasik çağrı merkezlerinde görülen "konuların hafızaya alınması" problemi oluşmuyor. MKM ekibinde yetki ve sorumluluk olduğu için, işlerin %80-90'ı telefonda aynı gün veya birkaç gün içinde sona erdiriliyor.



Müşteri Koordinasyon Merkezi hakkında açıklamalarda bulunan Prysmian Group Türkiye CEO'su Erkan Aydoğdu, "İş ortaklarımızla birlikte sadece işimizi büyütmeyle kalmayıp, Türkiye'de daha

güvenli, daha iyi performans veren ve daha verimli bir pazar oluşturmaya katkıda bulunuyoruz. Bu bağlamda müşterilerimizin isteklerini ve beklentilerini yerine getirebilmek fazlasıyla önem taşıyor. Yapılan anketler de gösteriyor ki önceliğimiz hız ve güvenilirlik. Bu anlamda geliştirdiğimiz Müşteri Koordinasyon Merkezi projemiz, atacağımız adımların sadece ilki" diye konuştu. Proje ekibinin başında yer alan Müşteri Koordinasyon Merkezi Müdürü Erdinç Yüksel ise, "Tüm departmanlar ile çok yakın çalışan Müşteri Koordinasyon Merkezi ekibimiz, önceye kıyasla sürecin 'satış sonrası' kısmı ile ilgilendiğinden, satış ekibinin üzerinden de büyük bir yükü almış oldu. Projenin daha başında elde ettiğimiz başarı, bu projeye ilgili önümüzdeki dönemde yapacağımız çalışmalar için bize güven veriyor" dedi.