

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 03.07.2018
Karar No : 2018/DK-THD/206

Gündem Konusu : Posta Hizmet Sağlayıcılarının Çağrı Merkezlerine İlişkin Hizmet Kalitesi Ölçütleri

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı karar ve ekleri incelenmiştir.

09.05.2013 tarih ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu'nun 4'üncü maddesi, Posta Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliğinin 16'ncı maddesinin 2'nci fıkrasının (ç) bendi, Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmeliğin 20'nci maddesinin birinci ve üçüncü fıkraları, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Posta Sektöründe İdari Yaptırımlar Yönetmeliği ve ilgili diğer mevzuat hükümleri çerçevesinde;

1. Posta sektöründe ulusal seviyede hizmet sunmak üzere yetkilendirilen ve yıllık net satışı elli milyon (50.000.000) TL'yi geçen hizmet sağlayıcıları tarafından, yetkilendirmesi kapsamındaki hizmetlere dair kullanıcıların bilgilendirilmesi ve şikâyet başvurularının alınması konularında sunulan çağrı merkezi hizmetlerinin kalite seviyesine ilişkin olarak;
 - a) Ek'te yer verilen hususlar dikkate alınmak suretiyle Tablo 1'deki hizmet kalitesi ölçütlerinin her biri için aylık ölçüm yapılarak Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında, önceki üçer aylık dönemler için Kurum'a rapor iletilmesi,
 - b) "Ana menüde geçen süre", "alt menüde geçen süre" ve "müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" ölçütleri için Ek'teki Tablo 1'de yer verilen hedef değerlere 01.10.2018 tarihinden itibaren uyum sağlanması,
 - c) Bu Kurul Kararı ile getirilen yükümlülüğün mücbir sebebe dayalı haller veya Kurul tarafından kabul edilecek haklı nedenler olmaksızın ihlal edilmesi durumunda, mezkûr mevzuat kapsamında gerekli idarî işlemlerin tesis edileceğinin posta hizmet sağlayıcılarına bildirilmesi,
2. Bu Kurul Kararı ile yükümlü kılınan posta hizmet sağlayıcılarının çağrı merkezlerinin hizmet kalitesi seviyelerine ilişkin bilgiler Kurum tarafından yayımlanabileceği gibi hizmet sağlayıcılarına da bu bilgiyi yayımlama yükümlülüğü getirilebileceği

hususlarına karar verilmiştir.

Posta Hizmet Sağlayıcılarının Yetkilendirmeleri Kapsamında Sundukları Çağrı Merkezlerine İlişkin Uymaları Gereken Hizmet Kalitesi Ölçütleri, Hedef Değerler ve Uygulama Esasları

Posta hizmet sağlayıcılarının yetkilendirmeleri kapsamında sunmakla yükümlü oldukları çağrı merkezi hizmetlerine ilişkin hizmet kalitesi ölçütlerine ve bunlara ilişkin hedef değerlere Tablo 1’de yer verilmektedir.

Tablo 1: Posta Hizmet Sağlayıcılarının Çağrı Merkezlerine İlişkin Hizmet Kalitesi Ölçütleri ve Hedef Değerler		
Çağrı Merkezine İlişkin Ölçütler	İlgili Veriler	Hedef Değerler
Ana menüde geçen süre	Sesli yanıt sistemi ana menüsünde geçen toplam süre (saniye)	≤ 45
Alt menüde geçen süre	Alt menüde, çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanma seçeneğinin sunulduğu ana kadar geçen süre (saniye)	≤ 20
Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi	20 saniye içinde cevaplanan aramaların yüzdesi (%)	≥ 80
Kullanıcı şikâyeti sıklığı	Aylık toplam şikâyet sayısı	...
	Aylık toplam şikâyet sayısının toplam gönderi sayısına oranı (%)	...
Çağrı merkezine gelen şikâyetlerden, şikâyet çözüm süresi 36 saati aşan şikâyetlerin sayısı ve toplam şikâyet sayısına oranı		
Çağrı merkezi kanalıyla gelen aylık toplam şikâyet sayısı		
Çağrı merkezine gelen aylık toplam çağrı sayısı		
Aylık toplam gönderi sayısı		

Posta hizmet sağlayıcılarının çağrı merkezlerine ilişkin hizmet kalitesi ölçütlerinin hesaplanmasında ve Kurum’a raporlanmasında aşağıdaki hususların dikkate alınması esastır:

1. Sesli yanıt sistemi, kullanıcıların çağrı merkezine bağlandıktan sonra ana menü ve alt menüde işlem yapmak istediği konulara ilişkin bilgi alma, bilgi verme, talep ve şikâyetlerini iletme ve ilgili müşteri hizmetleri temsilcisine yönlendirilmesi amacıyla oluşturulan otomatik cevap sistemini ifade eder.
2. Ana menü, hizmet sağlayıcısının çağrı merkezini arayan kullanıcıyı karşılayan ve sesli yanıt sisteminde temel seçeneklerin yer aldığı ilk menüdür. Ana menüde geçen süre, sesli yanıt sisteminin ana menüsünde geçen ve saniye cinsinden ölçülen toplam süreyi ifade eder. Sesli yanıt sisteminin ana menüsünde geçen süreye, bu bölümde yapılan reklamlar, duyurular ve bilgilendirmeler dâhildir; ancak, kişiye özel ve/veya geçici bilgilendirmeler, ilgili mevzuat gereği yapılan bilgilendirme anonsları ile karşılama anonsları dâhil değildir. Kurum gerekli görmesi halinde karşılama anonslarının süresine ilişkin sınırlama getirebilir.

3. Alt menü, sesli yanıt sisteminin ana menüsünde yer alan başlıklardan birinin seçilmesi ile karşılaşılan ilk menüdür. Alt menüde geçen süre, ana menüde temel başlıklardan birini seçen kullanıcının yaptığı tuşlama ile başlayan ve gerçek kişiye bağlanma seçeneğinin sunulduğu ana kadar sesli yanıt sisteminde geçen, saniye cinsinden ölçülen toplam süreyi ifade eder. Sesli yanıt sisteminin alt menüsünde geçen süreler, bu bölümlerde yapılan reklamlar, duyurular ve bilgilendirmeler dâhildir; ancak, ilgili mevzuat gereği yapılan bilgilendirme anonsları dâhil değildir. Hizmet sağlayıcılar, sesli yanıt sisteminin her bir alt menüsünde, gerçek kişiye bağlanma seçeneğini sunmakla yükümlüdür. Sesli yanıt sisteminin ana menüsünde gerçek kişiye bağlanma seçeneğini sunan hizmet sağlayıcılarda alt menüde geçen süreye ilişkin Tablo 1’de yer verilen hedef değeri sağlama yükümlülüğü aranmaz.
4. Sesli yanıt sisteminin ana menüsünde ve alt menüsünde geçen süreler, kullanıcının bilgi girişinde bulunması gereken dil seçeneği, güvenlik veya kimlik teyidi gibi işlemlerde geçen süreler dâhil değildir.
5. Hizmet sağlayıcılar, sesli yanıt sistemlerinde yer alan menülerin içeriklerini ve sürelerini kayıt altına almakla yükümlüdür. İçerik veya sürede değişiklik olması halinde, değişiklik yapılan içerik ve süre kayıtları, oniki (12) ay süreyle saklanır.
6. Hizmet sağlayıcılar, kullanıcı profiline bakmaksızın, farklı kullanıcı gruplarına sundukları sesli yanıt sistemlerindeki menüler için Tablo 1’de yer verilen hedef değerlere uymakla yükümlüdür.
7. Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi, çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanmak üzere sesli yanıt sisteminde yapılan son tuşlamadan çağrı merkezindeki gerçek kişinin hizmet talep eden kullanıcıyı cevapladığı ana kadar geçen ve saniye cinsinden ölçülen süreyi ifade eder. Çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanmak için yapılan tuşlamanın ardından ilgili mevzuat gereği yapılan bilgilendirme anonsları, müşteri hizmetleri için cevap verme süresine dâhil değildir. Gerçek kişiye bağlanmak için yapılan tuşlamanın ardından ilk yirmi saniye içinde herhangi bir görüşme gerçekleşmeden, hizmet sağlayıcısının sorumluluğunda olmayan nedenlerle sonlandırılan aramalar ölçüme dâhil değildir. Bu hususu ispat yükümlülüğü hizmet sağlayıcısına aittir. Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi ile ilgili ölçümler, ölçüm dönemindeki her bir ay için verilerin tümü üzerinden aşağıdaki örnekte yer verilen açıklamalar dikkate alınarak yapılır. Bir ayda hizmet sağlayıcısının çağrı merkezine gelen toplam çağrı sayısı, ondan önceki üç ayda gelen çağrı sayısı ortalamasının %25 üzerinde ise ilgili aya ait ölçümler idari işlem kararına esas teşkil etmez. Herhangi bir günde hizmet sağlayıcısının çağrı merkezine gelen toplam çağrı sayısı, ilgili aya ait toplam çağrı sayısının günlük ortalamasının %25 üzerinde ise, söz konusu güne/günlere ait ölçümler ay ortalaması hesaplanırken, hesaplamaya katılmaz. Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi ölçümünde örnek hesaplama aşağıdaki şekildedir:

A : çağrı merkezine gelen aramaların toplamı

B : belirlenmiş olan eşik süre içerisinde gerçek kişi tarafından cevaplanan aramaların toplamı

C : eşik süre içinde kaçan aramaların toplamı

belirlenerek aşağıdaki formül ile Kurum’a raporlanacak değer (D) hesaplanır:

$$\% D = (B / (A - C)) \times 100$$

Örnek olarak bir ölçüm periyodunda çağrı merkezine gelen aramalar Tablo 2’de verilmektedir.

Tablo 2: Müşteri Hizmetleri Birimine Gelen Aramaların Dağılımı	
Gelen arama sayısı (A)	1.150.000
Cevaplanan arama sayısı	900.000
Eşik süre (20 sn) içinde cevaplanan arama sayısı (B)	850.000
Eşik süre (20 sn)'yi aşan cevaplanan arama sayısı	50.000
Kaçan arama sayısı	250.000
Eşik süre (20 sn) içinde kaçan arama sayısı (C)	150.000
Eşik süre (20 sn)'yi aşan kaçan arama sayısı	100.000

$$20 \text{ saniye içerisinde cevaplanan aramaların yüzdesi} = (850.000 / (1.150.000 - 150.000)) \times 100 = \%85$$

Elde edilen %85 değeri Kurum'a raporlanacak değerdir.

8. Şikâyet, kullanıcı tarafından, posta hizmetleri için düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi beklentisi ile hizmet sağlayıcısının telefonla erişilebilen çağrı merkezine iletilen her türlü problemi ifade eder.
9. Kullanıcı şikâyeti sıklığı, konusuna ve geçerliliğine bakılmaksızın hizmet sağlayıcısına iletilmiş tüm şikâyetlerin dâhil olduğu, gönderi başına düşen aylık şikâyet sayısının yüzde olarak ifadesidir. Hizmet sağlayıcısı tarafından henüz sonuçlandırılmamış bir şikâyetin devamı niteliğinde aboneden gelen mükerrer şikâyetler yeni bir şikâyet olarak değerlendirilmez. Ancak, bir kullanıcının hizmet sağlayıcısı tarafından sonuçlandırılan önceki şikâyetine dair yaptığı müteakip şikâyet yeni bir şikâyet olarak değerlendirilip ölçümlere dâhil edilir. Kullanıcı şikâyeti sıklığı şu şekilde hesaplanır:

$$\text{Kullanıcı Şikâyeti Sıklığı} = (\text{Toplam Şikâyet Sayısı} / \text{Toplam Gönderi Sayısı}) \times 100$$