Kullanıcı Memnuniyeti ve Şikayetleri Ele Alma Yönetim Sistemi Kapsamı

Trugo; Togg'un %100 iştirak firması olarak; ***"doğuştan sürdürülebilir"*** ve ***"doğuştan çevre dostu"*** anlayışıyla ve karbon emisyonlarının azaltılmasına önemli bir katkı sağlamak amacıyla, Türkiye genelinde yüksek hızlı şarj cihazlarından oluşan şarj istasyonları hedefi kurma hedefiyle yola çıkan ve bu şarj istasyonlarından oluşan ağı yöneten şarj hizmeti sağlayıcısıdır. Yüksek performans ve geniş ağıyla tüm elektrikli araç kullanıcılarına hizmet vermeyi amaçlamaktadır.

Akıllı Şarj Çözümleri sunmak amacıyla çıktığımız bu yolda; hizmetlerle ilgili ***öneri, talep ve şikayetler*** Togg bünyesinde Trugo'ya dedike danışmanlardan oluşan ***TrugoCare*** ekibi üzerinden alınır. Şikayet ele alma süreci ***planlama, tasarım, işletme, bakım, servis, garanti ve geliştirme dahil olmak üzere hizmetle ilgili tüm süreçleri kapsar.***

81 il kapsamında yürüttüğümüz proje kapsamında Türkiye'nin her yerine kurulum yapıldığı gibi, ***kullanıcı memnuniyet ve şikayet yönetimimiz de tüm Türkiye'yi kapsar***. Trugo ve TrugoCare ekiplerimiz Kocaeli İli, Gebze İlçesi, Muallimköy Mahallesi, Deniz Caddesi, ***Bilişim Vadisi***, 1.3.A Binasındaki ***ofislerinden*** yürütmektedir. Ayrıca *TrugoCare ekibimiz kullanıcılarımıza* ***7/24 online hizmet*** *vermektedir.*

Trugo'nun kullanıcı memnuniyeti ve şikayetleri ele alma kapsamı ve sınırları; ***iç dış konular***, ***tüm paydaşlar*** ve bu ***ilgili tarafların beklentileri*** ile ***yasal / diğer gereklilikler*** baz alınarak oluşturulmuştur.

ISO 10002 Kalite Yönetimi - Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri Ele Alma Standardı,

Trugo'da;

- Geri bildirime (kullanıcı şikayetleri dahil) açık olan kullanıcı odaklı bir ortamın oluşturulmasıyla kullanıcı memnuniyetinin arttırılması, alınan her şikayetin çözüme ulaştırılması ve hizmetin iyileştirilmesi için kuruluşumuzun kabiliyetinin arttırılması
- Personel eğitimi dahil olmak üzere kaynakların yeterli miktarda alınması ve kullanıma sunulması ile üst yönetimin sürece katılması ve taahhütü
- Şikayetçilerin ihtiyaç ve beklentilerinin tanımlanması ve ele alınması
- Şikayetçilere açık, etkili ve kullanımı kolay şikayetler süreci sağlanması
- Hizmet kalitesini iyileştirmek için şikayetlerin analiz edilerek değerlendirilmesi,
- Şikayetleri ele alma sürecinin tetkik edilmesi ve
- Şikayetleri ele alma sürecinin etkinliği ve verimliliğinin düzenli olarak gözden geçirilmesi

için gerekli şartları belirler.

Mehmet Gürcan Karakaş

CEO



GENEL(PUBLIC)