

TESKİ ALO 185 ÇAĞRI MERKEZİNE AİT BİLGİLENDİRME SUNUMU

TESKİ ALO 185 ÇAĞRI MERKEZİ

KURULUŞ

- ÇAĞRI MERKEZİMİZ 01.10.2014 TARİHİNDE 14 KİŞİ İLE HALKIMIZA HİZMET VERMEYE BAŞLAMIŞTIR.
- 05.08.2015 VE 01.01.2016 TARİHLERİNDE 3'ER PERSONEL İLE GÜÇLENDİRİLEREK TOPLAM 20 PERSONEL İLE HİZMET VERMEKTEDİR.

GÖREVLER

- HALKIMIZDAN TELEFON İLE GELEN TALEPLERE CEVAP VERMEK,
- BÜYÜKŞEHİR ALO 153'E GELEN İSTEK, ŞİKAYET VE TALEPLERİ SİSTEME GİRMEK,
- İLÇE BELEDİYELERİNİN ÇAĞRI MERKEZLERİNE GENEL MÜDÜRLÜĞÜMÜZ HAKKINDA GELEN İSTEK, ŞİKAYET VE TALEPLERİ SİSTEME GİRMEK,
- ABONELERE AİT FATURA BORÇ BİLGİLERİNİ SORGULAMAK (SUYU KESİLEN ABONELERİN AÇMA TALEBİNE İSTİNADEN)



TESKİ ALO 185 ÇAĞRI MERKEZİ

ÇALIŞMA ESASLARI

➤ GÜNLÜK ÇALIŞMA SAATLERİ VE SAYILARI

ÇALIŞMA SAATLERİ	KİŞİ SAYISI
08:00/16:00	6
16:00/24:00	6
24:00/08:00	2
İZİNLİ PERSONEL	6
TOPLAM	20

➤ ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİNİN CİNSİYETE GÖRE DAĞILIMI

CİNSİYET	KİŞİ SAYISI
Kadın	16
Erkek	4
Toplam	20

➤ İŞ YOĞUNLUĞUNA BAĞLI OLARAK GEREKLİ GÖRÜLDÜĞÜNDE İZİNLİ PERSONEL GÖREVE ÇAĞRILMAKTADIR.

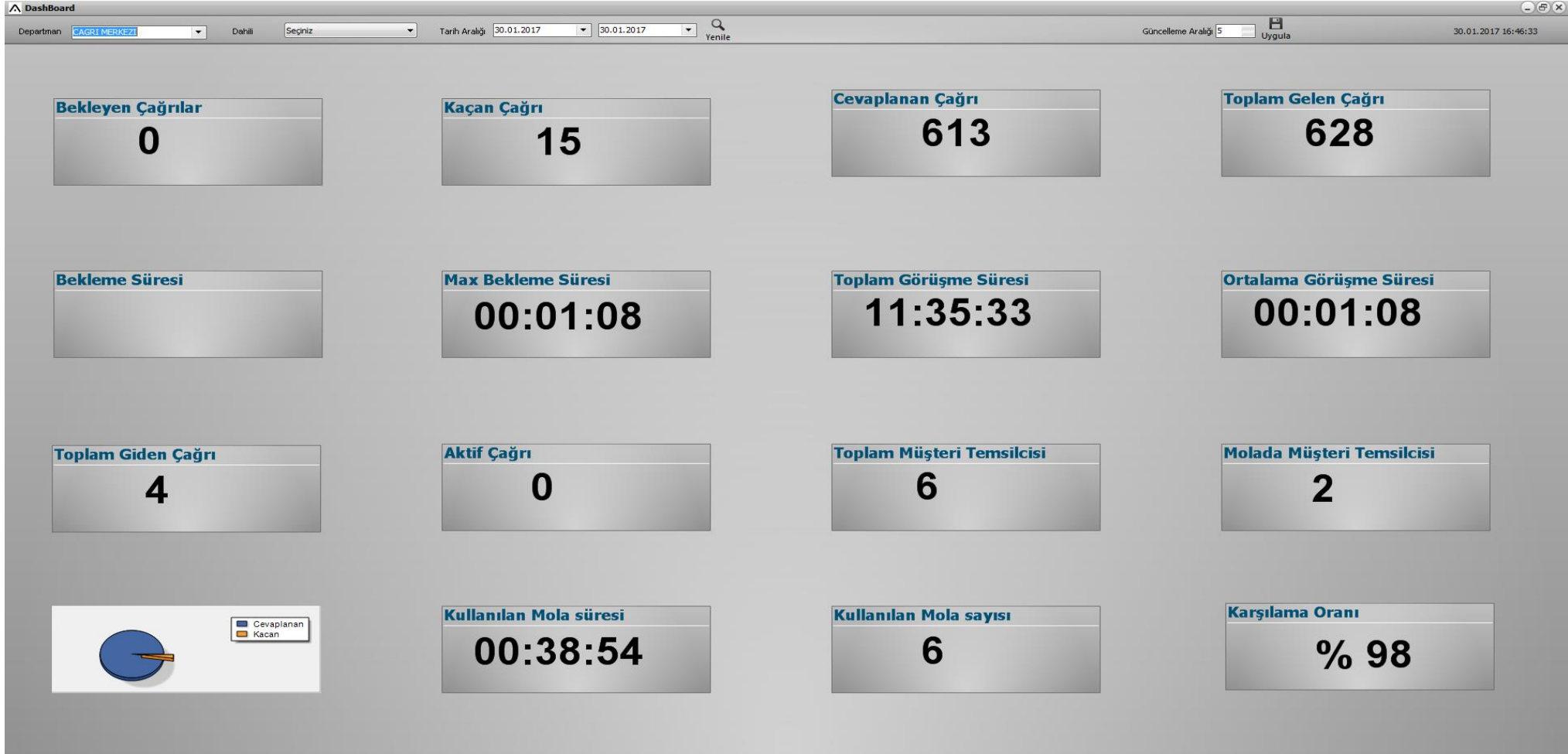
➤ ÇAĞRI YOĞUNLUĞUNUN AZALTILAMAMASI DURUMUNDA EVDEN DİZÜSTÜ BİLGİSAYAR İLE BAĞLANTI SAĞLANIP; VATANDAŞLARIMIZIN TALEPLERİNE HIZLI BİR ŞEKİLDE CEVAP VERİLMEKTEDİR.

185 ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ SEVK VE İDARESİ

Destek Hizmetleri Şube Müdürlüğü tarafından:

- TESKİ 185 Çağrı Merkezi **İş Akış Şeması** oluşturulmuş olup; personelimiz tarafından kuka veya vidanjör aracı, su arızası, su kesintisi, kanal arızası tespiti için sorulması gereken sorular belirlenmiştir.
- Çağrı yoğunluğu **Cep Telefonları aracılığıyla 7/24 takip edilerek** gerekli önlemlerin alınması sağlanmıştır.
- Çağrı Merkezini arayıp, personel ile görüşme yapmadan (**sıradayken beklemeyip kapatan**) oluşan cevapsız çağrılara ilgili personel tarafından dönüş yapılarak vatandaş memnuniyeti sağlanmaktadır.
- Yapılan hizmet alımı ihalesine **personel servisi** eklenmiş olup; ulaşım kolaylığı sağlanmıştır.
- Çağrı Merkezi personelinin **özlük haklarının takibi** ve **nöbetlerinin yazılması** sağlanmıştır.
- **185 takip panosu** ile her personelin vardiya süresince yaptığı iş ve işlemler ayrıntılı olarak takip edilmektedir.

185 ÇAĞRI MERKEZİ TAKİP PANOSU



İLÇELERDE ÇAĞRI MERKEZİ HİZMETE BAŞLADI

01.01.2016 tarihinde 11 ilçemize 33 çağrı merkezi destek personeli 24 saat esasına göre hizmet vermeye başlamıştır.

2017 yılında 9 personel daha alınarak, toplam 42 personel ile daha iyi hizmet verilmesi amaçlanmıştır.

Çağrı Merkezi personeli tarafından, merkezden gönderilen iş emirlerinin, görevli arıza ekiplerine ulaştırılması, takibi ve sonuçlanan arızaların sisteme girişinden önce başvuruyu yapan **vatandaşlarımıza telefon dönüş yapılarak** oto kontrolü sağlanmaktadır.

Oluşan arızalar **WhatsApp** ile Genel Müdürümüz, Genel Müdür Yardımcıları, ilgili Daire Başkanlıklarına iletilmekte ve ilçelerde bulunan çağrı merkezi personeli tarafından 185 Çağrı Merkezi **Bilgilendirme Panosuna** giriş yapılmak suretiyle, merkez 185 Çağrı Merkezi personeli tarafından vatandaşlara sağlıklı bilgi verilmesi sağlanmaktadır.

185 ÇAĞRI MERKEZİ BİLGİLENDİRME PANOSU

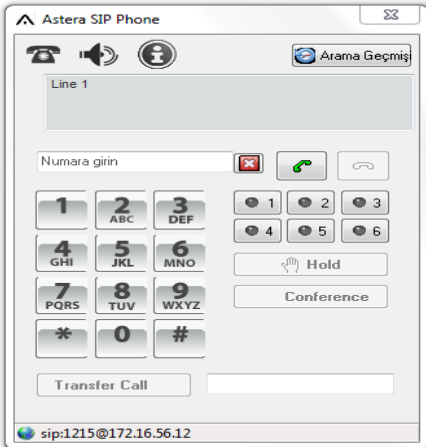
172.16.59.15
TESKİ 185 Pano
172.16.59.15/iletisimMer
172.16.59.15/iletisimMer

TESKİ 185 Pano



Harita verileri ©2017 Google | Kullanım Şartları | Harita hatası bildirin


İlçe	Yer	Olay	Olay tarihi	Bitis tarihi
Süleymanpaşa	HÜRRİYET MH. YILMAZ ŞEN SK. AKA KOLEJİ CİVARI	ARIZADAN KAYNAKLI SU KESİNTİSİ	02.02.2017	02.02.2017
Süleymanpaşa	İNECİK MAH. GENELİ	VANA DEĞİŞİMİNDEN KAYNAKLI KESİNTİ	01.02.2017	01.02.2017
Çorlu	ZAFER AH. RUMELİ. MAH. ALİPAŞA. MUHİTTİN MAH.	SU ARIZASINDAN DOLAYI KESİNTİ.	02.02.2017	02.02.2017
Çorlu	HIDIRAĞA MAH. HATİP MAH. CEMALİYE MAH. KAZİMİYE MAH. NUSRATİYE MAH.	SU ATIZASINDAN DOALYI KESİNTİ YAPILDI (TUĞLALI ÇEŞME ALTI 2 SOK.)	02.02.2017	02.02.2017
Çerkezköy	fevzi paşa mah. bir kısmı	tütüncü sok. meydana gelen ana boru patlağı nedeniyle saat 05:10 da vana kapatılmış olup çalışma bitene kadar su verilemeyecektir	02.02.2017	02.02.2017
Kapaklı	KARAAĞAÇ MH. BİR BÖLÜMÜ	SU PATLAĞI NEDENİYLE SU KESİNTİSİ VARDIR	02.02.2017	02.02.2017
M. Ereğlisi	YENİÇİFTLİK VATAN 20 SOK.	SU PATLAĞI NEDENİYLE ARIZA GİDERİLENE KADAR SULAR KESİLMİŞTİR.	02.02.2017	02.02.2017



Numara girin

Transfer Call

sip:1215@172.16.56.12



Agent ID **1215**

Adı Soyadı **1215-Ruya GUMUS**

Login Süresi **02:24:45**


Durum **ONLINE**

Kuyruk **8001 - ÇAĞRI MERKEZİ** Kaçan Çağrı **0**

Bekleyen **3** Kuyruk Kaçan **4**

Karşılanan Çağrı **32** Kullanılan Mola **1**

Süresi **00:35:41** Süresi **00:08:48**



7

ALO 185 ÇAĞRI MERKEZİ İSTATİSTİKLERİ

➤ Çağrı Merkezine gelen **istek ve şikayetleri karşılama oranı % 99,66** olmuştur.



185 ÇAĞRI MERKEZİ İSTATİSTİKLERİ (2014 - 2016)

GELEN İSTEK/ŞİKAYET	235.067
SONUÇLANAN İSTEK/ŞİKAYET	234.259
SONUÇLANAMAYAN İSTEK/ŞİKAYET	808
SONUÇLANMA ORANI (%)	99,66

ALO 185 İSTATİSTİKLERİ

GELEN İSTEK VE ŞİKAYETLERİN YILLARA GÖRE DAĞILIMI

AÇIKLAMA	2015	2016	TOPLAM
GELEN İSTEK/ŞİKAYET	103.162	129.236	232.398
SONUÇLANAN İSTEK/ŞİKAYET	103.154	128.434	231.588
SONUÇLANAMAYAN İSTEK/ŞİKAYET	8	802	810

ALO 185 İSTATİSTİKLERİ

İSTEK VE ŞİKAYET BAŞVURU TÜRÜNÜN YILLARA GÖRE DAĞILIMI

Başvuru Türü	2015	2016	Toplam
Telefon	80.072	93.466	173.538
Şahıs	20.566	33.229	53.795
Diğer Çağrı Merkezleri(TBB, İlçeler)	1.759	2.008	3.767
Web	765	533	1.298
Toplam	103.162	129.236	232.398

ALO 185 İSTATİSTİKLERİ

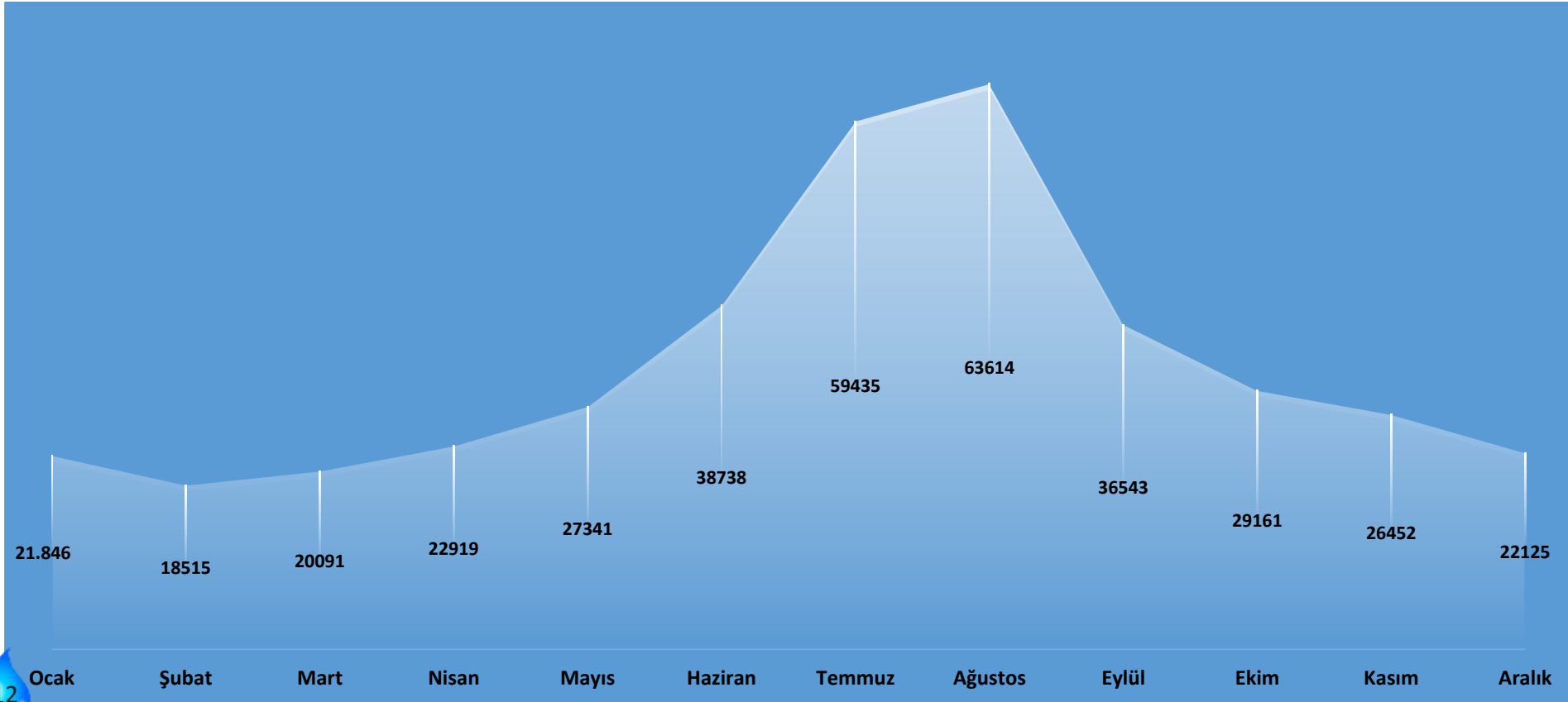
20.11.2014 - 31.12.2016

TARİHLERİ ARASINDAKİ BAŞVURU TÜRÜ BAZINDA İSTEK/ŞİKAYET İCMALİ

Başvuru Türü	Toplam	Sonuçlanan	Sonuçlanmayan	Yüzde
Telefon	176.162	175.778	384	99,78
Şahıs	53.801	53.410	391	99,27
Diğer Çağrı Merkezleri(TBB, İlçeler)	3.791	3.772	19	99,50
Web	1.313	1299	14	99,78
Toplam	235.067	234.259	808	99,66

ALO 185 İSTATİSTİKLERİ

2016 Yılı
Çağrı Sayısının Aylara Göre Dağılımı

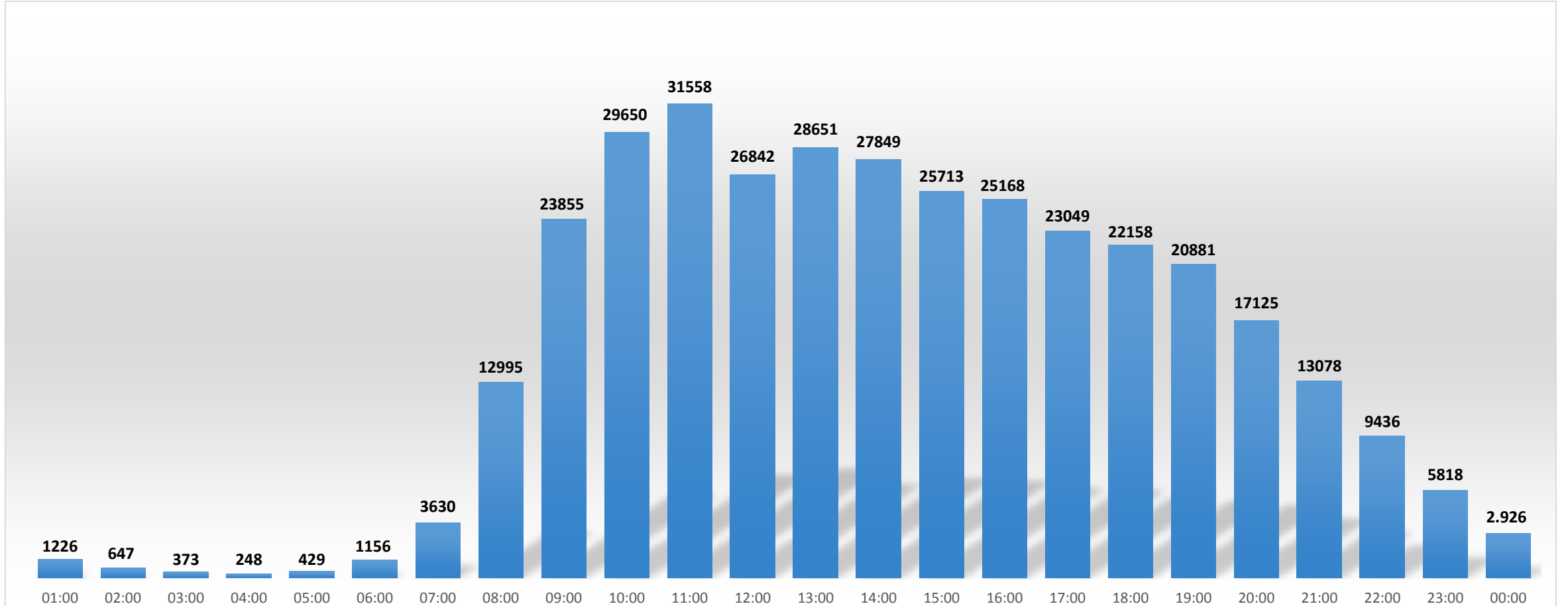


Çağrı Sayısı	Adet
Kayıt Oluşturulan	129.236
Sisteme Kayıt Edilmeyen	225.255
Toplam Çağrı Sayısı	354.461

ALO 185 İSTATİSTİKLERİ

2016 Yılı

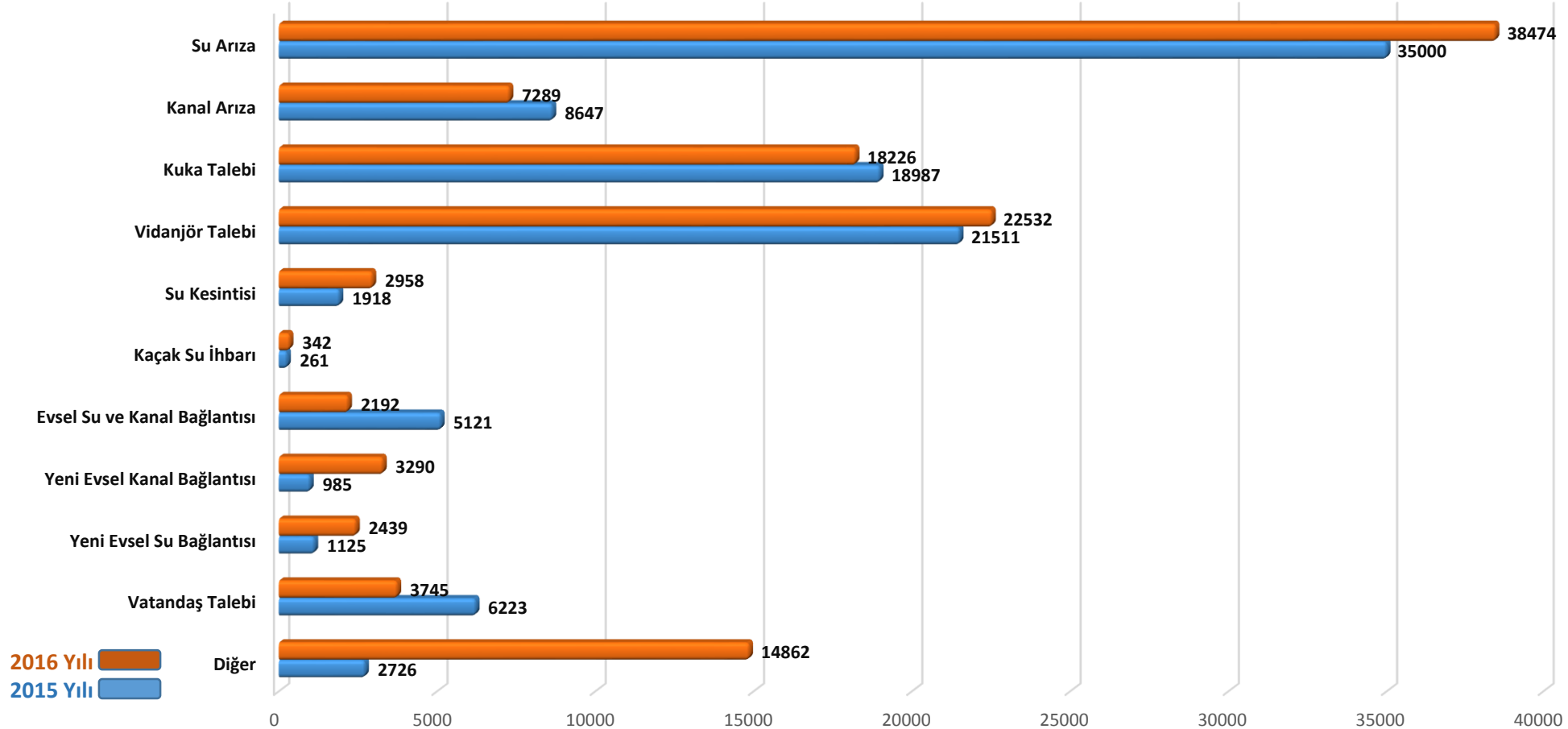
Gelen Çağrıların Saatlere Göre Dağılımı



ALO 185 İSTATİSTİKLERİ

2015 - 2016 Yılları

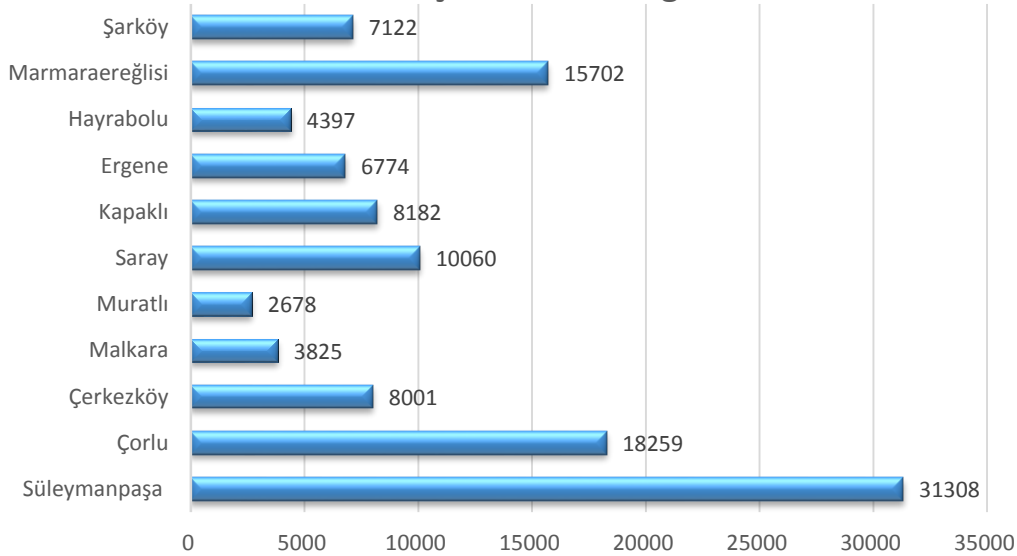
İstek ve Şikayetlerin Başvuru Çeşitlerine Göre Dağılımı



ALO 185 İSTATİSTİKLERİ

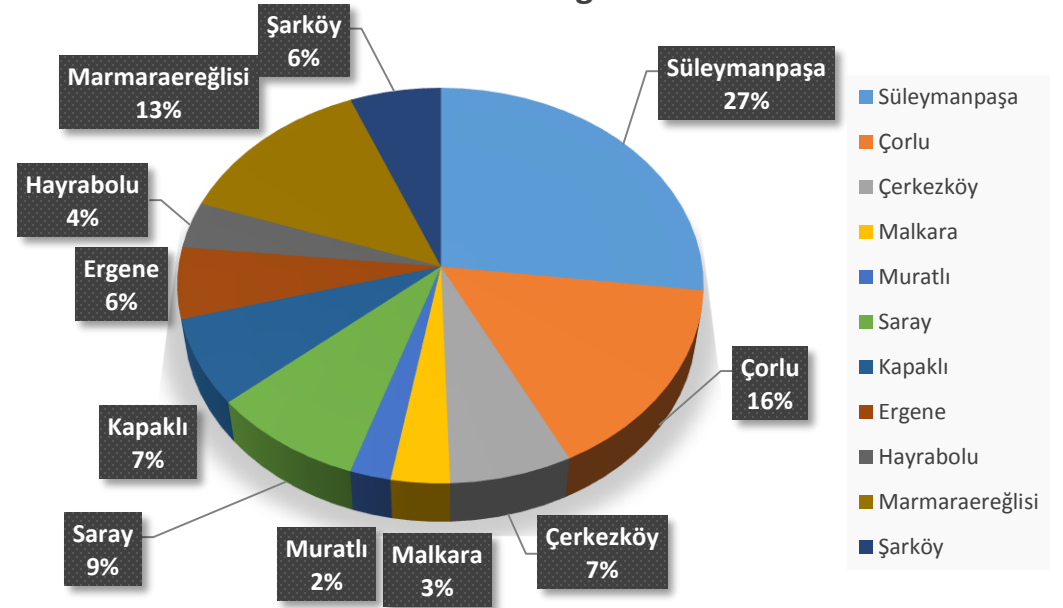
2016 YILI

"ALO 185" Çağrı Merkezi Taleplerinin İlçelere Göre Dağılımı



2016 YILI

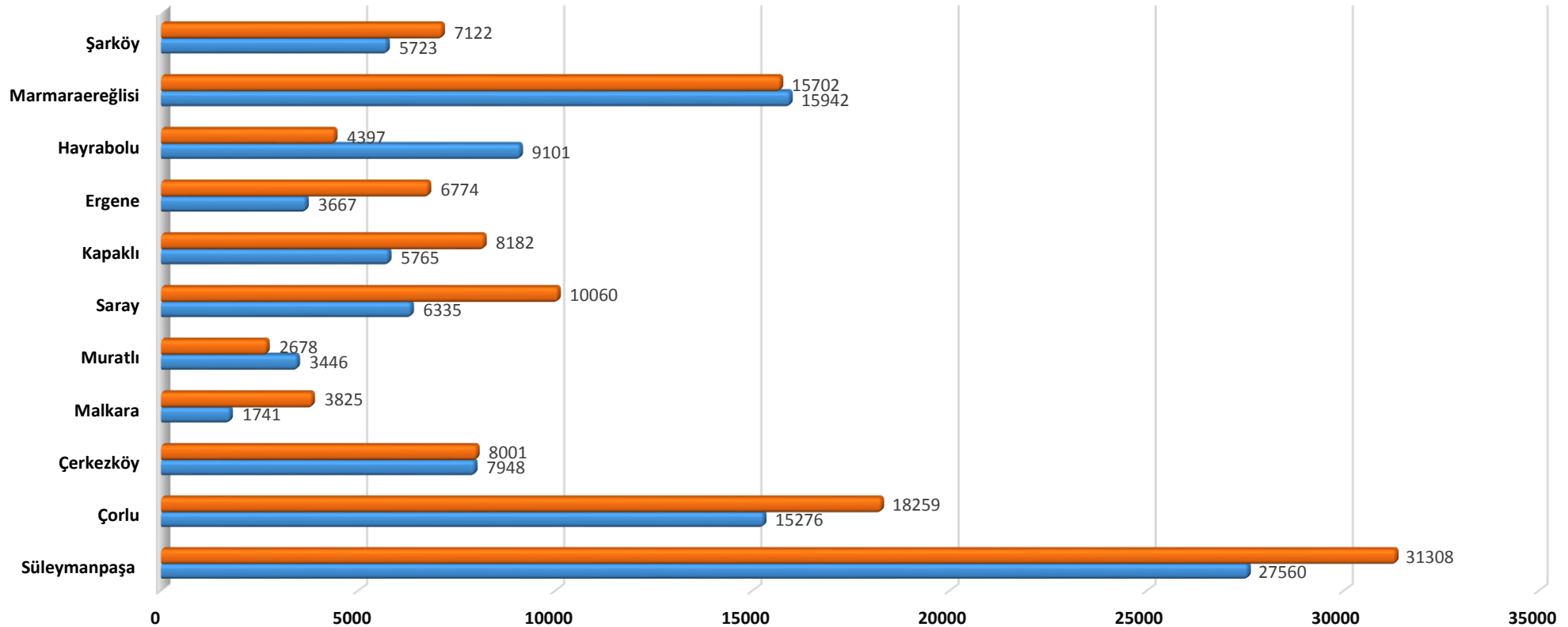
"ALO 185" Çağrı Merkezi Taleplerinin İlçelere Göre Yüzdelerle Dağılımı



ALO 185 İSTATİSTİKLERİ

2015 - 2016 Yılları

İstek ve Şikayetlerin İlçelere Göre Karşılaştırılması



2016 Yılı
2015 Yılı

TEKİRDAĞ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
TEKİRDAĞ SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
DESTEK HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI
Destek Hizmetleri Şube Müdürlüğü

TEŞEKKÜRLER...

Serhat ERDUR
Destek Hizmetleri Şube Müdürü