

## MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKASI

**GÜNCEL Yazılım** olarak yurt içi pazardaki mevcut konumumuzu ileriye taşımayı, yurtdışı pazarlara açılmayı ancak müşteri odaklı bir yaklaşımla sağlanabileceğine inanır, kendimizi sürekli geliştirmek, müşteri memnuniyetini ve bağlılığını arttırmak için çalışırız.

Bu yaklaşımla oluşturduğumuz müşteri odaklı sistemimiz tüm yönetim sistemi süreçlerimiz ile entegre ve birbirini kontrol eden yapıdadır.

Müşterilerimiz, aşağıdaki iletişim kanallarından, her türlü konuda bizlere ulaşabilir.

Mutlu Müşteri Hattı - İletişim Kanalları	Çalışma Saatleri
<a href="https://support.guncelyazilim.com.tr">https://support.guncelyazilim.com.tr</a> (Müşteri destek sistemi)	7/24
Kurumsal E-Posta ( <a href="mailto:support@guncelyazilim.com.tr">support@guncelyazilim.com.tr</a> ) ve ( <a href="mailto:guncel@guncelyazilim.com.tr">guncel@guncelyazilim.com.tr</a> )	7/24
Kurumsal Telefon Hattı – 0 224 443 57 07	H.İ. 09:00 – 18:00
LinkedIn Kurumsal – <a href="https://www.linkedin.com/company/guncelyazilim/mycompany/">https://www.linkedin.com/company/guncelyazilim/mycompany/</a>	7/24
Hafta İçi: 17:30 – 08:30 (Mesai Saatleri Dışı), Hafta Sonu (Cumartesi, Pazar), Resmi ve Milli Bayramlar	Özel Cep Numarası
Ürün dışı tüm şikayetler için 0 224 443 57 07 (208) numaralı hattan Genel Müdür Yardımcısına ulaşabilirsiniz.	H.İ. 09:00 – 18:00

- Müşterilerimizden iletilen taleplerin, bize ulaştığı ve ilgili birimlere aktarıldığı bilgisi, kendilerine 24 saat içinde verilir.
- Talepler izlenebilir, raporlanabilir, şeffaf, güvenli bir sistemle öncelikle birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygun olarak objektif, adil ve gizlilik içinde ele alınır ve değerlendirilir.
- Şikâyet ve önerilerin kök nedenlerine inmeye, kalıcı iyileştirmelerin sistem ve süreçlerimizde uygulanmasına önem verilir.
- Müşterilerimizle dürüst ve açık iletişim kurulur, tam ve zamanında bilgilendirme yapmaya, bilgilerin net ve anlaşılır olmasına özen gösterilir.
- Taleplere ilişkin alınan kararlar gerekçeleri ile birlikte açıklanır.
- Şirketimizde müşteri ilişkilerine ait faaliyetler kurum genelinde paylaşılır ve takip edilir.
- Müşterilerimize yapılan memnuniyet anketleri detaylı şekilde analiz edilir.
- Şikayetlerin çözümü için müşterilerimize mali yükümlülük getirilmez.
- Müşterilerimizin kişisel bilgileri güven altına alınır.
- Müşterilerimize sadece ürün ve hizmetlerin satışı sırasında değil, **GÜNCEL Yazılım** ile tüm ilişkisi süresince kaliteli hizmet sunulur.

Müşteri memnuniyeti süreçleri ve Müşteri Memnuniyeti Politikasına bağlılığını; **GÜNCEL Yazılım** Yönetimi tarafından sürekli takip edileceğini, tüm ilgili departmanların ortak katılımı ve destekleriyle daha ileri seviyeye taşınacağını taahhüt ederiz.



+90 224 443 57 07



[guncel@guncelyazilim.com.tr](mailto:guncel@guncelyazilim.com.tr)  
[www.guncelyazilim.com.tr](http://www.guncelyazilim.com.tr)



Üçevler Mah. Üçevler Cad.  
No:9 16120 Nilüfer / Bursa