

ACELE



SAYI : TK2017025158
KONU : 3CS (Cargo Customer Care System) Projesinin Canlıya Geçmesi

İSTANBUL
21.09.2017

Saygıdeğer UTİKAD Üyeleri,

Kargo Müşteri Hizmetleri Müdürlüğü'nün "Müşterinin İçerideki Sesi Olma" misyonu ile 2015 yılından beri yoğun özveri ile yürüttüğü Müşteri İlişkileri Yönetimi Sistemi 3CS (Cargo Customer Care System) projesinin 1. Fazı için çalışmaların sonuna gelinmiştir.

Hali hazırda farklı kanallardan gelen taleplerin/şikayetlerin takibi Outlook üzerinden manuel olarak yapılmaktadır. 3CS (Cargo Customer Care System) ile taleplerin uçtan uca takibi yapılabilecektir. Yeni sistem sayesinde; talep alma, araştırma, koordinasyon, takip, değerlendirme gibi süreçlerin tamamının e-mail yerine Ortaklığımızda tek bir sistemde kayıt altına alınarak yönetilmesi amaçlanmıştır. Bu sayede birimler arası koordinasyon daha etkili bir şekilde sağlanarak, gerekli aksiyonlar ve geri dönüşler siz değerli iş ortaklarımıza çok daha hızlı sağlanabilecektir.

Müşterilerimiz taleplerini portal üzerinden de 3CS arayüzleri aracılığı talep oluşturabilecek ve çözüm sürecini takip edebileceklerdir. Oluşan talepler önceliklerine göre sınıflandırılacak; talebin çözüme ulaşma süresi azalarak müşteri memnuniyeti arttırılmış olacaktır.

Mail ve portale ilaveten, müşterilerimizin taleplerine daha kısa sürede erişim sağlayarak, daha hızlı hizmet verebilmemiz için, 0850 333 0 777 numaralı irtibat numaramızdan işlem yapmak istenilen AWB numarası tuşlanarak talepler iletilebilecektir.

Bununla birlikte, organizasyonel değişikliğimize istinaden **18 Eylül 2017** itibari ile mail adresimiz cargotracing@thy.com yerine **CARGOCUSTOMER@THY.COM** olarak değişecektir.

Canlıya geçiş öncesi pilot uygulamanın 20 Eylül'de yapılması planlanmaktadır. Pilot uygulamanın, hem süreçlerin İstanbul ile benzerlik göstermesi hem de işlem hacminin diğer istasyonlara göre daha yüksek olması sebebi ile İzmir İstasyonumuzda gerçekleştirilmesi kararlaştırılmıştır.

"Cargo Customer Care System (3CS)" Kargo Müşteri İlişkileri projesinin ilk etabı olan FAZ1 ise, **28 Eylül 2017** tarihinde canlıya geçecektir.

Bu konudaki desteğiniz sistemin verimliliği açısından çok değerli olacağından, sizlerden ricamız üye acentelerinize "Müşterinin İçerideki Sesi Olacak" 3CS projemizi ve yeni mail adresimiz olan CARGOCUSTOMER@THY.COM u duyurmanızdır.

Söz konusu geçiş esnasında göstereceğiniz anlayış ve vereceğiniz destek için teşekkür eder, projenin hepimize hayırlı olmasını dileriz.

e-imzalıdır

Ahmet KAYA

Kargo Müşteri İlişkileri Bşk.Yardımcısı