

Müşteri Memnuniyeti

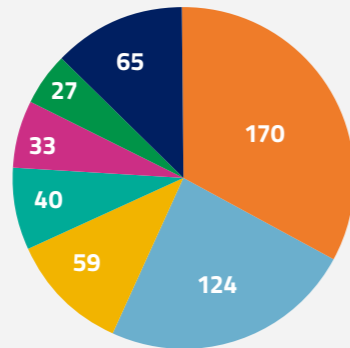
Kurumsal Kalite Politikası'nın ilk maddesinde de belirtildiği üzere, "Müşteri Odaklılık ve Geri Bildirim" ENKA'nın birincil önceliğidir. Bu bakış açısı ile ENKA, müşteri memnuniyetini uzun ömürlü kılmayı ve müşterileri ile sürdürülebilir ilişkiler oluşturmayı amaçlamaktadır. Müşterilerinin görüşlerine her aşamada önem veren ENKA, proje gereksinimlerini ve bu gereksinimlerin yerine getirilip getirilmediğinin takibi için gerekli göstergeleri müşterileri ile birlikte belirlemektedir. Ayrıca, müşterilerinden gelen endişe ve fikirleri değerlendirmek amacıyla ilgili birimlerini hemen harekete geçirerek müşterilerinin sorularına en kısa zamanda cevap vermeye özen göstermektedir.

ENKA, müşteri odaklı çalışma anlayışı doğrultusunda, tamamladığı projelerden sonra

müşterilerinin görüşlerini müşteri anketleri ve mektupları aracılığıyla toplayarak değerlendirmektedir. Uzun bir geçmişe dayanan bu geleneği ile ENKA, müşterilerinin görüş ve önerileri doğrultusunda kurumsal yapısını ve iş yürütme biçimini sürekli güncelleyebilecek dinamik bir yapı oluşturmayı başarmıştır.

ENKA İnşaat'ın yürüttüğü projelerin ülkelere göre dağılımı aşağıdaki grafikte sunulmaktadır. 25 projeden daha az sayıda çalışılan ülkeler "Diğer" kategorisinde toplanmıştır. Bu grafikten de anlaşılacağı üzere, ENKA çalışmaya başladığı her bölgeye müşteri odaklı yaklaşımı ve iş kalitesiyle sağlam temeller atarak uzun vadede sürdürülebilir müşteri ilişkileri kurmayı başarmıştır.

ENKA İnşaat Projelerinin Ülkelere Göre Dağılımı



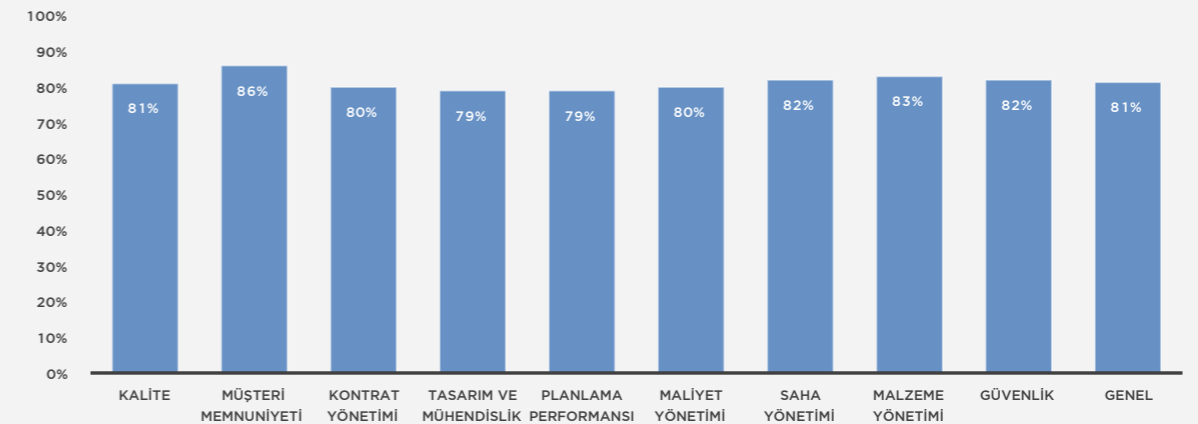
Rusya Türkiye Kazakistan Libya Suudi Arabistan Irak Diğer

Projelerin bir bütün olarak değerlendirilmesine ek olarak, müşterilerinin projenin farklı iş kalemleriyle ilgili beklenti ve görüşlerini daha net değerlendirebilmek isteyen ENKA, bu konu ile ilgili "Müşteri Memnuniyetini İzleme" prosedürü işletmektedir.

ENKA İnşaat, raporlama dönemi içerisinde, toplam beş projesi için müşteri memnuniyeti anketi düzenlemiş, gerçekleştirilen müşteri memnuniyeti anketlerine ilişkin sonuçlar ise aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Müşterilerin

geri bildirimleri doğrultusunda, hem mevcut sistemler iyileştirilerek performansın geliştirilmesine katkı sağlanmakta hem de gelecek projelerde müşteri memnuniyetini daha da yükseltmek amacıyla kök-neden analizleri ve performans geliştirme çalışmaları yürütülmektedir. Ağırlıklı olarak projelerin tamamlanma aşamasında uygulanan bu prosedürün, önümüzdeki dönemlerde projelerin birden çok aşamasında uygulanması hedeflenmektedir.

ENKA İnşaat Müşteri Memnuniyeti Anket Sonuçları - 2017



Çimtaş'ta müşteri memnuniyeti ve şikâyetlerini yönetmedeki temel ilkeler, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik, gizlilik, müşteri odaklı yaklaşım, hesap verebilirlik ve sürekli iyileştirmedir. Çimtaş Çelik, 2014 yılında ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'ni tüm şartlarıyla uyguladığını belgelendirmiştir. Böylece, tüm Çimtaş lokasyonları ve ENKA şirketleri arasında sistemi uygulamaya başlayan ilk şirket olmuştur. Çimtaş Gemi ise 2017 yılında ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'ni kurma yolunda çalışmalarına başlamıştır.

ENKA Systems, "Koşulsuz Müşteri Memnuniyeti" politikası uygulamaktadır. Yazılım sektörünün, aynı zamanda bir hizmet sektörü olduğunun bilincinde olarak, ürünlerini kullanan müşterilerin, ürünlerden tam anlamıyla fayda sağlaması için uçtan uca hizmet sunabilecek bir yapılanma geliştirmiştir. Bu kapsamda şirket, ürünlerinin tüm yaşam döngüsü süresince müşterilerine destek olmakta ve müşterilerden geri bildirim toplamaktadır.