



### T.C. NÜFUS VE VATANDAŞLIK İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

“...WinDesk e-çağrı programının devreye girmesi nedeniyle il ve ilçelerden gelen sorunların en kısa zamanda çözülmesi ve istenilen tüm raporların alınması bizlere çok kolaylık sağlamıştır. E-çağrı programı çalışma ortamına bir düzen sağlamış ve alınan sonuçlar çok memnun edici olmuştur. Bizlere bu kolaylığı sağlayan ve yardımlarını hiç bir zaman esirgemeyen tüm arkadaşlara teşekkür ederim.”

Nüfus Vatandaşlık İşleri  
Genel Müdürlüğü, İletişim Şube Müdürlüğü,  
Yaşar ESEN

## P roje Kapsamı

Türkiye'nin tüm il ve ilçelerindeki Nüfus Müdürlükleri kullanıcılarından gelen BT arıza bildirimleri ve mevzuata ilişkin çağrılarının tek temas noktası NVİ E-çağrı Uygulamasında toplanması ve ilgili gruplara yönlendirilerek; kısa zamanda çözüme ulaştırılmasıdır.

## A macı

WinDesk E-Çağrı Uygulaması ile aşağıda listelenen sorunların çözülmesi hedeflenmiştir:

- Çağrılarının bildirim, çözüm ve takibine ilişkin yoğun telefon trafiğinin yaşanması sonucu artan iş yükü, zaman kaybı ve kullanıcı memnuniyetsizliği
- Gerçek zamanlı kayıtların tutulamaması ve ileriye dönük raporlamanın yapılmaması
- Çağrının sınıflandırılması ve çözüm üretilmesi aşamasında sorunun doğru teşhis edilememesi sebebiyle; çözüm süresinin uzaması

## W indesk Çözümü

2009 yılında imzalanan Bakım Anlaşması kapsamında Çağrı Merkezi'ne WinDesk'in yeni versiyonu yüklenerek; iş akışlarında bir takım güncellemeler yapılmıştır. WinDesk ITIL tabanlı Arıza Yönetimi Modülü kapsamında il ve ilçelerdeki Nüfus Müdürlükleri'nden gelen çağrılar Servis Masası Grubu tarafından doğru şekilde sınıflandırılıp; duruma göre cevaplandırılabilmesi veya ilgili gruplara yönlendirilebilmesi sağlanmıştır. Çağrı bildirimini yapan kullanıcılar da üzerinden çağrılarını takip edebilmektedir.

Ayrıca Envanter sayımının tamamlanmasıyla; Envanter ve Servis Seviye Yönetimi Modüllerinin de uygulamaya alınmasıyla; kullanıcılardan gelen arıza bildirimlerinin envanter bazın izlenip güncel tutulması ve yapılan servis anlaşmalarının tutarlılığının takip ve kontrol edilmesi sağlanabilecektir.

## Kazanımlar

- 500'ün üzerinde İlçe Nüfus Müdürlüğü ve 81 İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü'nde çalışmakta olan personelin internet üzerinden çağrı bildirim/takip edebilmesi ile artan verimlilik
- Tek Temas Noktası hizmeti ile artan müşteri memnuniyeti
- Çağrılarının gerçek zamanlı olarak Yönetim tarafından noktadan izlenmesi ve raporların yorumlandırılması