



T.C. Gümrük Müsteşarlığı  
<http://www.gumruk.gov.tr/>

*"...Kullanımı en kolay, raporlama sistemi ile kimin ne yaptığı ya da yapmadığını en uygun şekilde anlayabildiğimiz; Kurumumuza uygulanması açısından ilavelerin ya da değişikliklerin her haluklarda yapılabildiği, maliyet olarak da diğerlerine göre gerçekten de çok inşafli olan SİGNUM firmasının Windesk programını tercih etmekte karar kıldık. Bugün, yaklaşık 1 yıldır ikame ederek kullandığımız bu programı tercih etmemizin ne kadar isabetli olduğunu memnuniyetle görüyoruz.*

*Her olayın ne zaman açıldığı, ne işlem yapıldığı, kaç dakikada çözüldüğüne dair tüm ayrıntıları takip edebilmekteyiz. Bugüne kadar bizlere bilgi ve yardım konusunda gerekli desteği hiçbir zaman esirgemeyen ve emeği geçen sizlere teşekkürlerimi sunuyorum."*

*Gümrük Müsteşarlığı  
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Çetin ASLAN*

## P roje Kapsamı

Türkiye çapında hizmet veren Gümrük Müsteşarlığı personelinden ve mükelleflerden gelen çağruların tek temas noktaları olarak Gümrük Müsteşarlığı Çağrı Merkezinde toplanması ve aynı platform aracılığı ile ilgili gruplara yönlendirerek; kısa zamanda çözüme ulaştırılmasıdır.

## A macı

Kurumsal Çağrı Merkezi Projesi ile şu sorunların çözülmesi hedeflenmiştir:

- Tüm sorunların yoğun telefon trafiğince ilgili kişilere ulaştırılamaması
- Çağrı Bildirimi sonrasında Çalışan ya da Mükellef'in çağrısının takibi açısından sıkıntı yaşaması ve çözüm için tekrar telefona başvurması
- Çağruların kayıt altına alınmasında zorluk yaşanması
- Çağrının sınıflandırılması ve çözüm üretilmesi aşamasında sorunun doğru teşhis edilememesi sebebiyle; çözüm süresinin uzaması
- Verilen hizmete ait gerçek zamanlı kayıtların tutulmaması ve yönetim raporlamasını yapılmaması
- Artan iş yükü, zaman kaybı ve kullanıcı memnuniyetsizliği

## W indesk Çözümü

WinDesk Çağrı Merkezi'nin Gümrük Müsteşarlığı'nın iletişim, organizasyon ve sistemleri ile entegrasyonu gerçekleştirilerek, hedef kitle olan çalışan personel ve mükelleflerden gelen

- Arıza
- Bilgi isteği
- Şikâyet

Bildirimlerinin en kısa ve en doğru şekilde sınıflandırılarak kayıt altına alınması sağlanmıştır. Kaydedilen çağrular, Çağrı Merkezi tarafından cevaplandırılabilirdiği gibi, konusuna göre Kurum içinde ilgili gruplara yönlendirilebilmektedir.

Çağrının açılmasından kapanmasına kadar geçen her aşama kaydedilmekte ve raporlanmaktadır. Çağrı Merkezine kayıt bırakan personel veya mükellef çağrı numarası ile internet/intranet üzerinden çağrısını takip edebilmektedir.

## Kazanımlar

- 10.000'in üzerinde Gümrük Müsteşarlığı personelinin intranet üzerinde çağrı açma/takip edebilmesi ile artan verimlilik
- Mükelleflere verilen Tek Temas Noktası hizmeti ile artan müşteri memnuniyeti
- Yönetim tarafından çalışan ve mükellef bildirimlerinin tek noktadan izlenebilmesi
- Veri analizi ile Gümrük Müsteşarlığı Bilgi İşlem Daire'nin verdiği hizmetlerde iyileştirme noktalarını tespit ederek hizmet kalitesini artırması