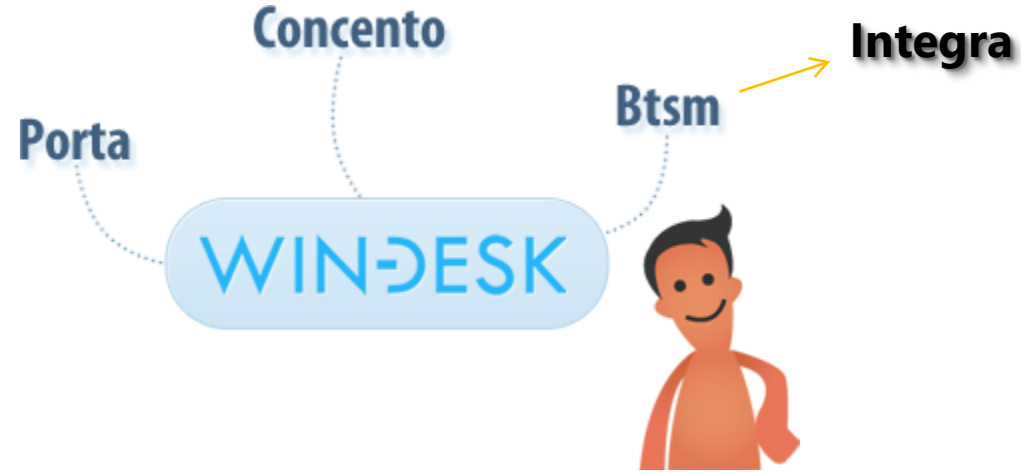


WIN-DESK

Operasyonel Mükemmellik

PORTA , CONCENTO VE BTSM



Müşteri Hizmetleri
İletişim Merkezi
Yönetimi

Operasyonel İş Akış
Süreç
Yönetimi

ITIL Tabanlı
Servis Masası
Yönetimi

TEK PLATFORM, TAM ENTEGRASYON

Windesk Rekabete Üstün Özellikler

- Minimum IT destek ihtiyacı-Esnek yapı
- Operasyonel İş süreçleri
- KPI, SLA yönetimi
- Sosyal medya desteği
- Tek Ekran
- Diğer firma çözüm entegrasyonu
- Sektöre göre hızlı uyarlama ve üretime geçiş
- Şablon ve Tema Motoru
- Cloud & SaaS Alt Yapı Desteği
- Son derece esnek lisanslama modeli



Windesk Teknik Özellikler

- %100 Web tabanlı
- Veritabanı bağımsız (Oracle, MS SQL, IBM DB2, MySQL)
- Fiziksel veya mantıksal olarak ayrı çalışabilen Sunum, Uygulama ve Veri katmanları
- Platform bağımsız (Windows, Unix, Linux vs)
- Çok Dilli, Standart Türkçe ve İngilizce
- Entegrasyon: Web Servisleri, API kullanımı, Doğrudan erişim
- PDF, XLS, CSV, HTML, resim ve barkod formatlarında çıktı alabilme özelliği
- Veri Ambarı ve İş Zekası (Seçimlik)
- Değişik sektörel ya da mevcut Ç.M. Uygulamalarına arayüz
- Sadece Ç.M. Değil müşteri tarafına entegrasyon ve uygulama geliştirme
- Son olarak bu özelliklerden Ç.M. için dolayı tek noktadan tümleşik çözüm, işletme maliyetlerinde tasarruf, uzun vadede yatırımlarda düşüş, yerel ve güçlü destek.





Bütünleşik Diğer Firma Ürünü Öğeler:

- Infotech lokasyon hizmetleri-Locationbox
- (<http://www.locationbox.com>)



- CallTurk 118 Sorgulama Hizmetleri



- Sestek Speech Analytics, Voice verification ve diğerleri



Windesk Çağrı Erişim Kanalları

Telefon (Canlı Görüşme, Sesli Yanıt Sistemi)

Internet (WEB, Chat , Kiosk)

Mobil (iphone, Android, SMS,MSS)

Sosyal Medya (Facebook, Twitter)

Klasik (Yüz Yüze, Posta, Faks)



Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi

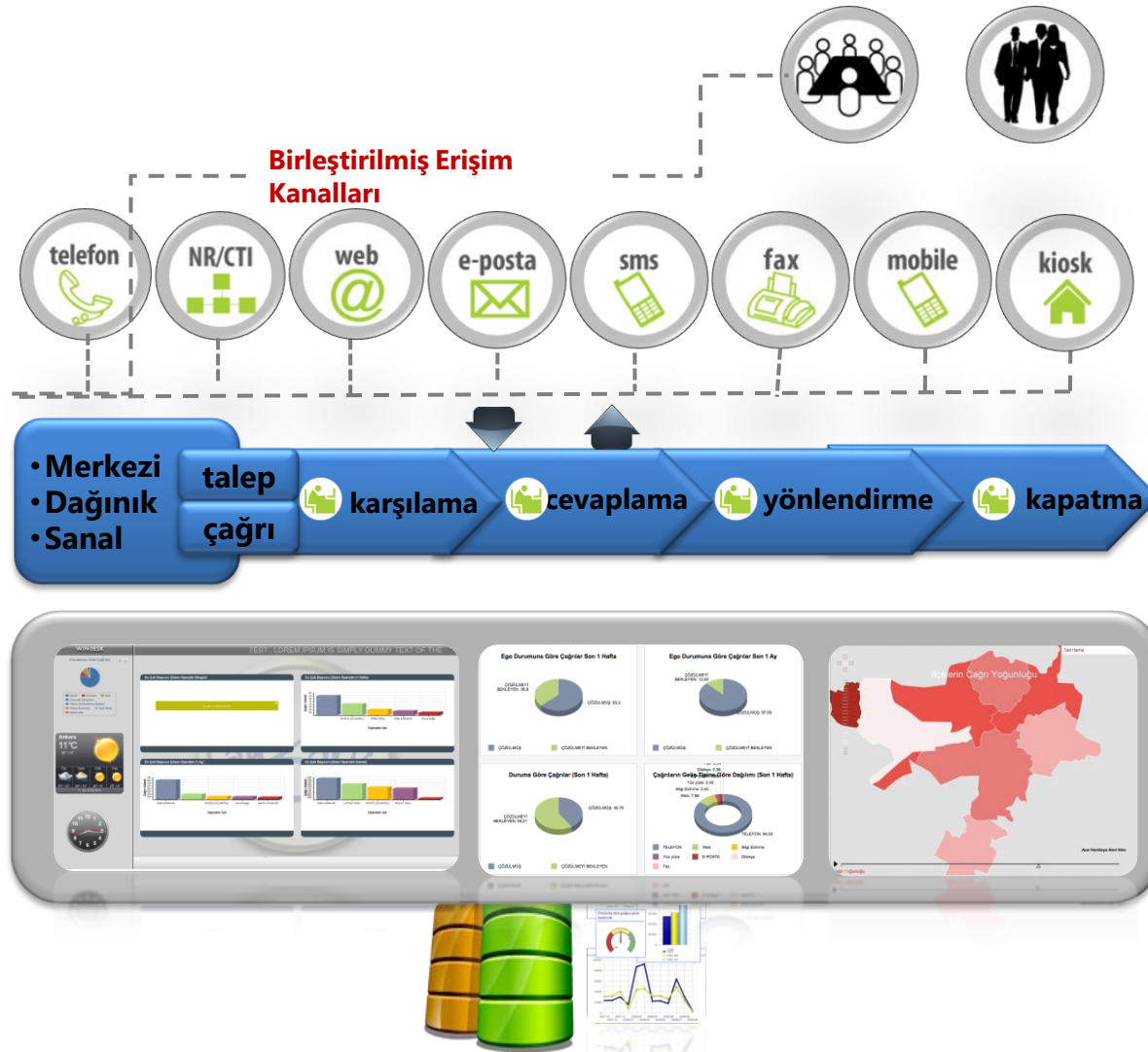
PORTA

PORTA

Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi

- ✓ Müşteri İletişim Merkezi **çözüm platformu**
- ✓ Uçtan uca müşteri ve/veya kurumsal **bilgi değer zincirinin** etkin operasyonel yönetimi
- ✓ **Birleştirilmiş** etkileşim kanal yönetimi
- ✓ Diğer uygulama ortamlarıyla **entegre 360 derece müşteri yönetimi**
- ✓ Hizmetlere ait sonuç aktivitelerin **gerçek zamanlı izlenmesi** ve anlık operasyon kararlarının alınabilmesi
- ✓ İletişim Merkezine tam **entegre iş akış** tabanlı operasyon yönetimi.

Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi



- **Size Özel Proje Geliştirme**
- Gelen Çağrı (Inbound)
- Dış Arama (Outbound)
- Destek Merkezi (Backoffice)
- Tele-Satış
- Senaryo Yazımı (Scripting)
- Performans Paketleri
- Keşif (Discovery)
- Rehberli İşlemler (GP)
- Masa üstü (Desktop)
- Anlık Mesajlaşma
- Anket
- Bilgi Bankası
- Veri Aktarma
- Rapor Sistemi (Dashboard)

Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi

PORTA

Müşterilerinize farklılığınızı hissettirin...

- ✓ İletişim Operatörlerinin, Tek Temas Noktası kavramı altında tüm kanalları bütünlük olarak kullanabilmesini sağlar.
- ✓ Kullanıcı Dostu ekranları ve esnek entegrasyon özellikleri ile operatörlerin işlem sürelerini kısaltır, toplam verimliliğinizi artırır.
- ✓ Anlık izleme ve esnek raporlaması sayesinde, hem süpervisorlerin hem de yöneticilerin en büyük yardımcısıdır.
- ✓ Kolay tasarım ve yönetimi ile BT bölümlerine anlık ve acil olarak gelen değişiklik/düzenleme isteklerini minimum seviyeye indirir.

Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi

PORTA

Ana Uygulama Alanları...

- Müşteri Hizmetleri İletişimi
- 1. ve 2. Seviye Çağrı Yönetimi
- Inbound Uygulamalar
- Outbound Uygulamalar
- Back Office Uygulamalar
- İş Akış Tabanlı Rehber Süreçleri (WF Based Guided Process)
- Location Based Services (GIS Based Customer Services)
- Araç Takip (GIS Base)
- Operasyonel ve Finansal Performans Analiz Yönetimi

PORTA

Ölçülebilir Faydaları ...

- Operatör Ortalama Kullanım Zamanı (AHT) düşürülür
- Operatör İlk Arama Çözümü (FCR) arttırılır
- Operatör ara yüz uygulamaları basitleşir
- Çağrı Merkezi satış cirosu/geliri arttırılır
- Genel Müşteri Memnuniyeti artar
- Operatör eğitim süresi azalır
- Operatör çalışma memnuniyeti arttırılır
- Operatör işten ayrılma oranı düşürülür

Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi

PORTA

Ölçülebilir Faydaları ...

- Operatör - Müşteri İletişim kalitesi arttırılır
- Kolay kullanım ve yönetimi ile operasyon etkinliği arttırılır
- Müşteri Hizmet Değişikliği çok kolay ve yeniden modellenir
- KPI / Performans Tabanlı Operatör ve Müşteri İşlemleri yönetilir
- Katma değerli yeni müşteri servisleri modellenir (up sell, cross sell)
- İş , Süreç Uzmanları tarafından tasarlanır, uygulanır ve iyileştirilir
- Minumum BT Desteğine gerek duyulur

Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi

The screenshot displays the Windesk Porta web application interface, which is a customer service management system. The interface is divided into several sections:

- Top Navigation Bar:** Includes a "Yönetim" (Management) dropdown menu and links for "Yeni Çağrı" (New Call), "Bilgi Bankası" (Knowledge Base), "Settings", "Print", and "Refresh".
- Left Sidebar:** Contains navigation links for "MİM", "Gelen E-Postalar" (Incoming Emails), "Bilgi Bankası", and "İş Yönetimi" (Task Management).
- Main Content Area:**
 - Home:** The main dashboard area.
 - Graphs:** A section for data visualization.
 - Chat Box:** A window for real-time communication with customers. It shows a list of active chats with names like "Ahmet Hayran", "Makbule Demirel", and "Fethi Kaan". A chat window for "Ahmet Hayran" is open, showing a message about a meeting in 10 minutes.
 - Core üzerinde 3 yeni güncelleştirme yapıldı** (3 new updates made on Core): A notification banner.
 - İş paketlerininde tamamlayalım** (Let's complete the packages): A task list with items like "Patch ler oluşturalım" (Let's create patches) and "Duyuru yapalım" (Let's make an announcement).
 - Tamamdır.** (Completed): A status indicator.
- Right Sidebar:** Contains a "Chat" section with a list of online users, including "Cumhur TUĞ" and "Oya Kaynar". It also includes a "Logout" button and a "Change Picture" option.

Overlaid on the interface is a blue box with the text "Anahtar Kelimeler" (Keywords) and a red box with a list of keywords:

- Operasyonel Göstergeler
- Hatırlatma
- Duyuru
- Bilgi Bankası
- E-Posta
- ...

At the bottom, there is a "Profil Resmi Değiştir" (Change Profile Picture) dialog box with a "Photo:" label, a "Gözet..." (View...) button, and a progress bar showing "0%".

Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi

Masaüstü

- Tüm Çağrı Merkezi Kullanıcıları için tek arayüz
- Gelen Çağrı/Giden Çağrı/Ortak Operasyon için tek arayüz
- Harici uygulamalara erişim için tek arayüz
- CTI ile tam entegrasyon
- Keşif aracı ile operatörlerin Desktop üzerinde ekran fonksiyonlarını kullanım verisi
- Güvenlik Teyidi – Hak Kontrolü yapısı
- Köpük Çağrı – Sakıncalı Çağrı
- Telefon Aktarma ile birlikte çağrı ekranının da aktarılması



Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi

Bütünleştirilmiş İletişim Kanalları

- Telefon (CTI, IVR) ve Faks sistemleri
- E-posta, WEB, SMS
- Mobil
- Sosyal Medya
- Canlı Destek
- Anlık e-posta, SMS veya doküman gönderimi
- Tanımlı akışlarda otomatik e-posta, SMS veya doküman gönderimi

Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi

Rehberli İşlemler ve Scripting

- Operatörlerin hiç eğitim almadan tasarlanmış akış üzerinden hizmet verebilmesi
- Çağrı Merkezi operatörlerinin hata yapmasına olanak tanımayan ekran yapısı
- Talep bazında kullanılan akışın takibi
- Çözüm ağacı (akışı) bazında uygulama
- Akış içinde işlem yapabilme (IVR'a aktarma, mail gönderme, uygulama çağırma, talep açma, vb.)
- BT desteği olmadan akış tanımlama (metin, imaj, seçenek ve fonksiyon ekleme)
- Yeni kampanya, tanıtım ve hizmet senaryolarının yaratılması

Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi

•Operasyon Yönetimi

- Kullanıcı ve Grup Tanımlama
- Toplu Talep Aktarma
- Toplu Talep Kapatma
- Toplu Dış Arama görevi aktarımı
- Anons ve Uyarı sistemi ile anlık operatör bilgilendirme
- Operatörler arası veya tek yönlü anlık mesajlaşma
- Operasyon sırasında tek tuşla dil değişimi yapma ve farklı dilde akış çağırma

Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi

Operatör Performansı

- Performans Paketleri tanımlama
- Performans Paketleri uygulama ve değerlendirme
- Operatör Performansı Anlık Takibi

Windesk Porta: Müşteri Hizmetleri İletişim Merkezi Yönetimi

Raporlama

- Çağrı Merkezine özel CTI sistemleri ile entegre Dashboard yapısı
- IPAD ve IPHONE üzerinden dashboard izleme
- Standart Hazır Yönetim Raporları
- Excel'e veri aktarımı

Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

CONCENTO

CONCENTO

Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

Tedarikçiler
İş Ortakları



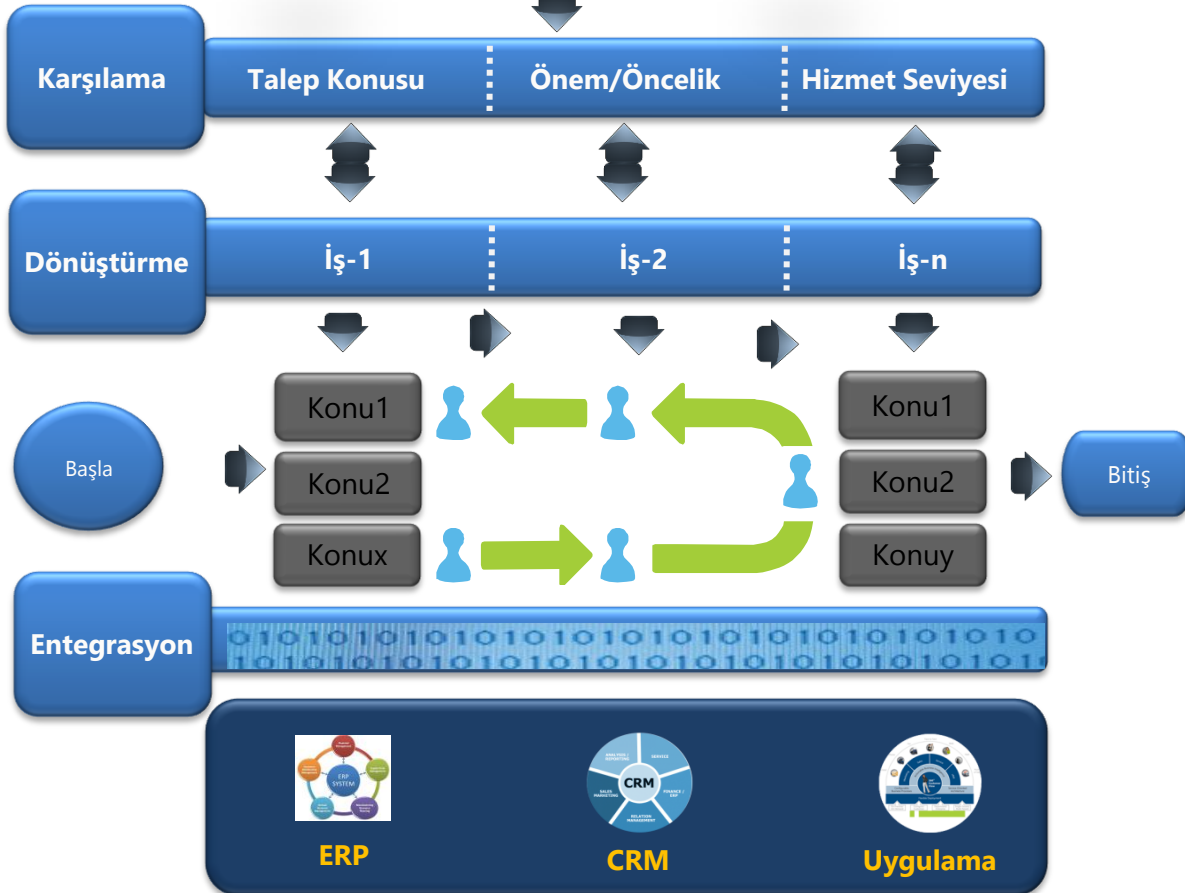
TALEP



Müşteriler
Çalışanlar

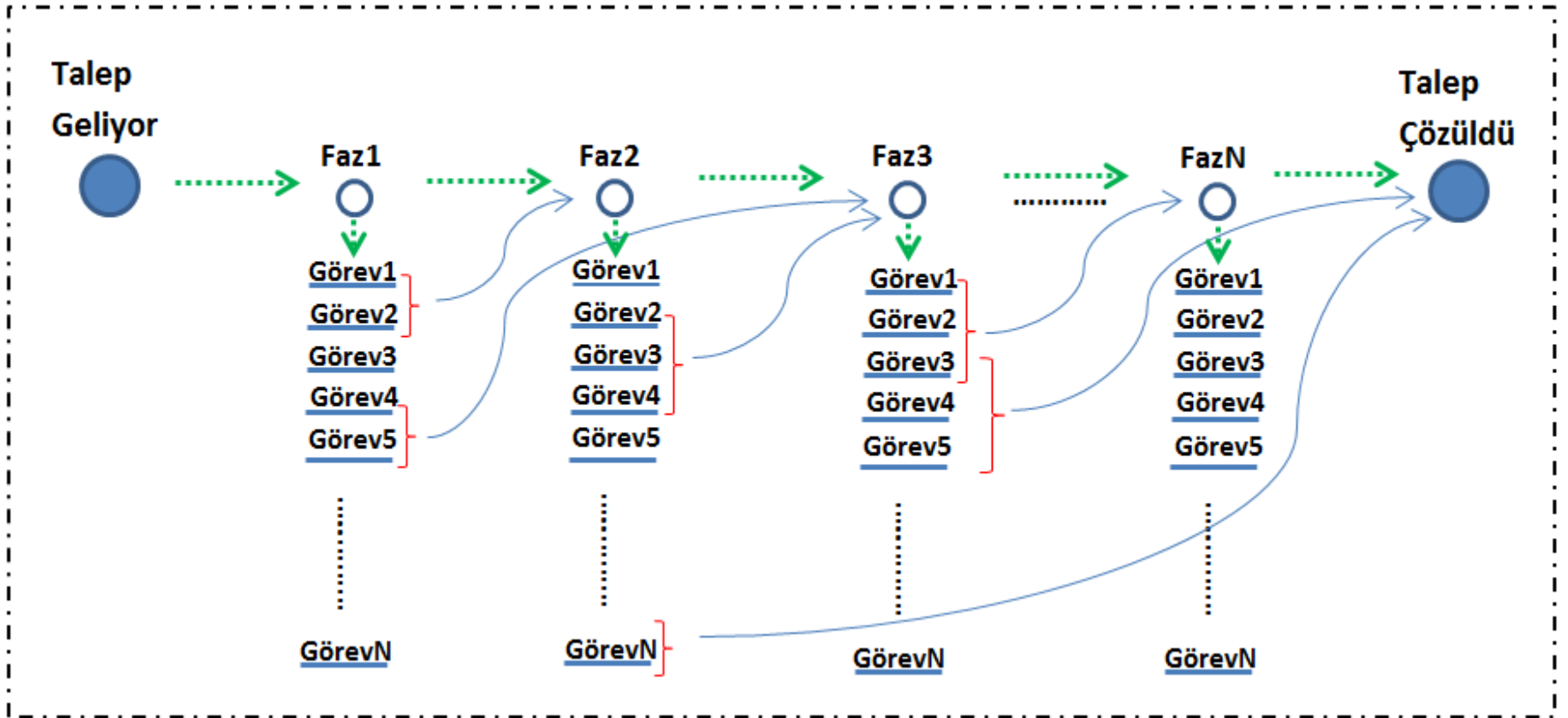
• Size Özel Proje Geliştirme

- Planlama
- Görev Yönetimi
- Talep Yönetimi
- İş Akış Tasarımı
- Anahtar Performans (KPI)
- Son Kullanıcı Süreç İzleme
- Müşteri İlişkileri Yönetimi
- Saha Yönetimi
- Operasyon Yönetimi
- Randevu Sistemi
- Satış Yönetimi
- Şikayet Yönetimi
- Rapor Sistemi (Dashboard)



Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

Kurumsal İş Yönetimi



Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

CONCENTO

***Operasyonel Süreçlerinizi tasarlayın,
yönetin, ölçün, izleyin***

- ✓ Tüm operasyonel taleplerin organizasyon içinde seri ve paralel iş akışları altında yönetilmesini ve her aşamasının izlenmesini sağlar.
- ✓ Tanımlanan Süreç Performans Kriterleri (KPI) ve eşik değerler sayesinde proaktif izleme ve önlem alma olanağı sağlar.
- ✓ Kolay tasarım ve uygulamaya alma yapısı sayesinde, değişen iş akışlarının BT uzmanları olmadan operasyon yöneticisi tarafından hızlıca devreye alınmasına olanak sağlar.
- ✓ Operasyonuna uygun modellenecek ölçme sistemi ile, müşteri memnuniyeti ile operasyonel maliyetlerinizi yönetmenizi sağlar.

Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

CONCENTO

Tasarım ve Geliştirme Motivasyonu...

- Operasyonel İş Süreçlerindeki belirsizliklerin çok hızlı ve kolay olarak tanımlı hale getirilmesi,
- Operasyonel İş Süreçlerinin KPI tabanlı performans yönetiminin sağlanması,
- Müşteri Odaklı Operasyonel İş Süreçlerinin tasarlanması ve yönetimi,
- Son kullanıcı performans sisteminin izlenmesi ve yönetimi,
- İş ve Süreç Uzmanları için kendi uygulamalarını kendi gerçekleştirme kolaylık ve esnekliğinin sağlanması,
- Müşteri İletişim Merkezi ve kurumsal uygulamalar ile hızlı ve kolay entegrasyon

Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

CONCENTO

Ana Uygulama Alanları...

- Talep Yönetimi
- Şikayet Yönetimi
- Satış Yönetimi
- Müşteri İletişim Yönetimi
- Tesis Yönetimi
- Sipariş Yönetimi
- Saha Otomasyonu
- Tanımlanabilir İş Süreç Yönetimi (Konu Bazlı)
- Müşteri İletişim Merkezi ile bütünleşik ve çeşitlendirilmiş uygulamalar
- Performans Yönetim ve Karar Destek (BI/DW)

Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

CONCENTO

Ölçülebilir Faydaları ...

- Operasyonel iş süreçleri çok kolay ve hızlı tasarlanır
- Kurumsal tecrübeler iş otomasyonuna çok kolay taşınır
- Talep iletişim kanalları birleştirilir ve kanal yönetimi yapılır
- Talep, Çağrı, Şikayet, Destek vd gibi iş tipleri kategorize edilir ve izlenir
- Müşteri segmentasyonu yaratılır ve yönetilir
- KPI tanımlamaları ile iş süreçleri izlenir ve iyileştirilir
- KPI tanımlamaları ile süreç kullanıcılarına ait performans sistemi yönetilir
- Hizmet seviye yönetimi ile müşteri memnuniyeti artırılır
- Son kullanıcı eğitim süreleri azaltılır

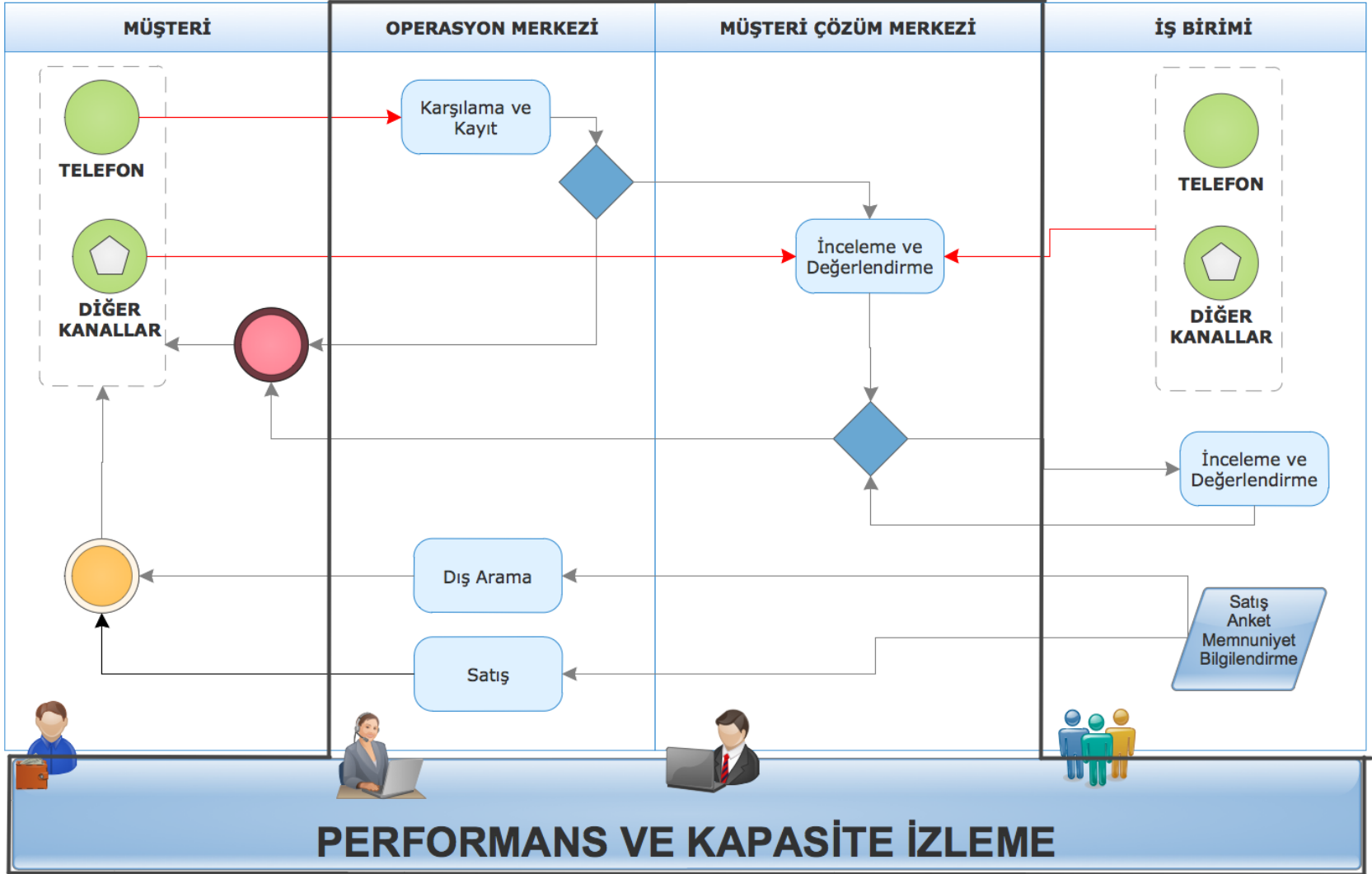
Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

CONCENTO

Ölçülebilir Faydaları ...

- Son kullanıcı çalışma memnuniyeti arttırılır
- Müşteri İletişim kalitesi arttırılır
- Kolay uygulama ortamında operasyonel yönetim etkinliği arttırılır
- Hizmet akışları ve/veya süreç değişikliği çok kolay ve yeniden modellenir
- KPI / Performans Tabanlı süreç, kullanıcı ve müşteri işlemleri yönetilir
- Katma değerli yeni müşteri servisleri modellenir
- İş , Süreç, Alan Uzmanları tarafından tasarlanır, uygulanır ve iyileştirilir
- Minimum BT Desteğine gerek duyulur

Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi



Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

Operasyonel Süreç Tanımı

- İş Akışı – Faz- Görev modelini oluşturma
- Başlama, Durum Değiştirme ve Sonuçlanma kriterlerini tanımlama
- Seri ve Paralel İş akışları yaratma
- İş akışı izleme
- Görev-Sonuç bazında uyarı ve bilgilendirme
- Esnek Arama
- Dinamik yardım



Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

Süreç Performans İzleme

- İş akışı-KPI tanımlama ve izleme
- Görev-KPI tanımlama ve izleme
- Duruma göre kriter belirleme
- Zamana göre kriter belirleme
- Sonuca göre kriter belirleme

Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

Kullanıcı Performans İzleme

- Performans Paketleri tanımlama
- Rastgele kayıt inceleme
- Puanlama
- Özel Raporlar

Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

Müşteri Odaklı Operasyon Yönetimi

- Kurumsal /Bireysel Müşteri tanımı
- Müşteri Segmentasyonu
- Toplu Müşteri Verisi Aktarma
- Müşteri Bilgilendirme Sistemi
- Müşteri Erişim Kanalları
- Müşteri Kontratı Yönetimi

Windesk Concento: Operasyonel İş Akış Süreç Yönetimi

Raporlama

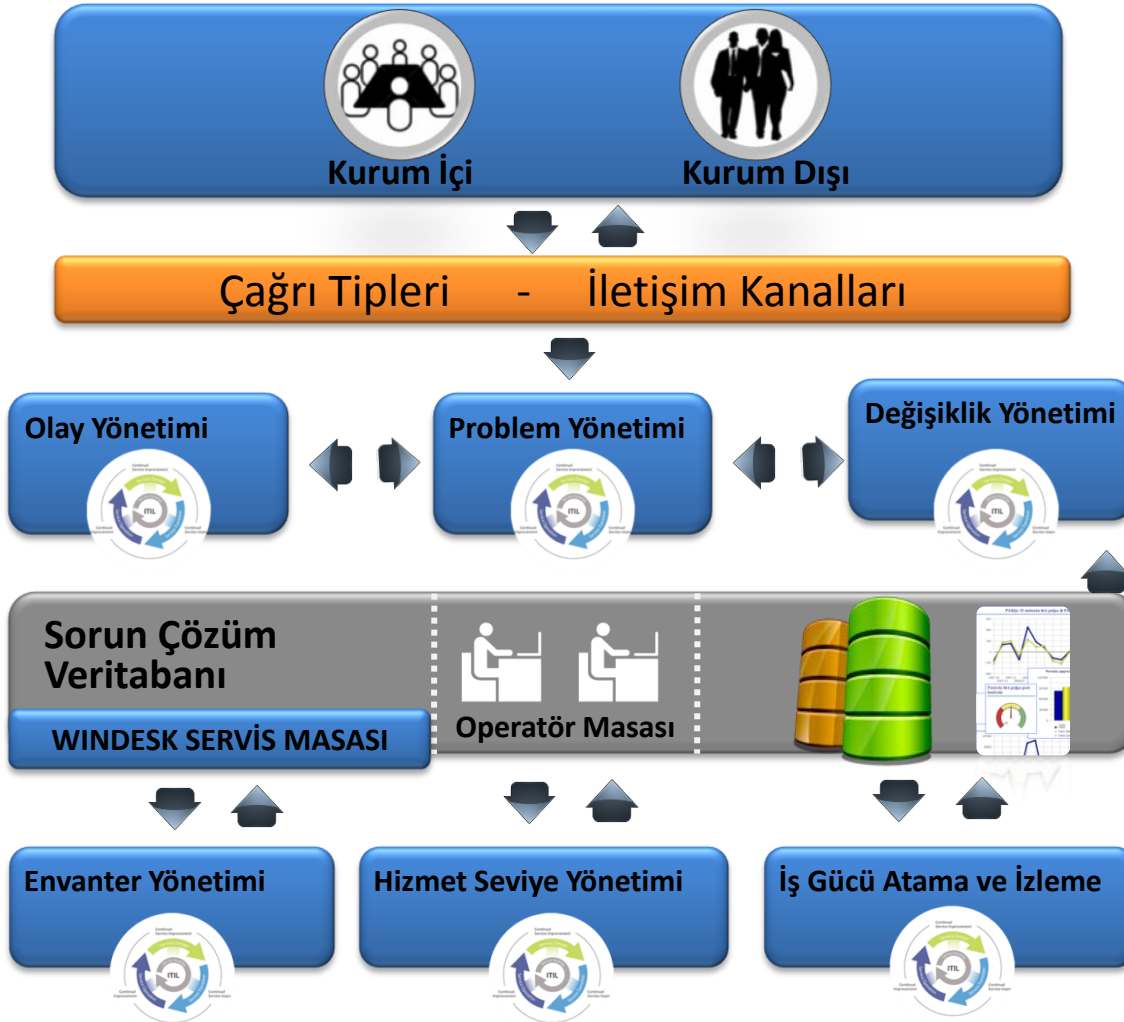
- Standart Raporlar
- Gönderimi planlanmış raporlar
- Harita gösterimli raporlar
- E-wallboard uygulamaları
- Veri Ambarı ve İş Zekası (opsiyonel)

Windesk Integra: ITIL Tabanlı Servis Masası Yönetimi

Integra

Integra

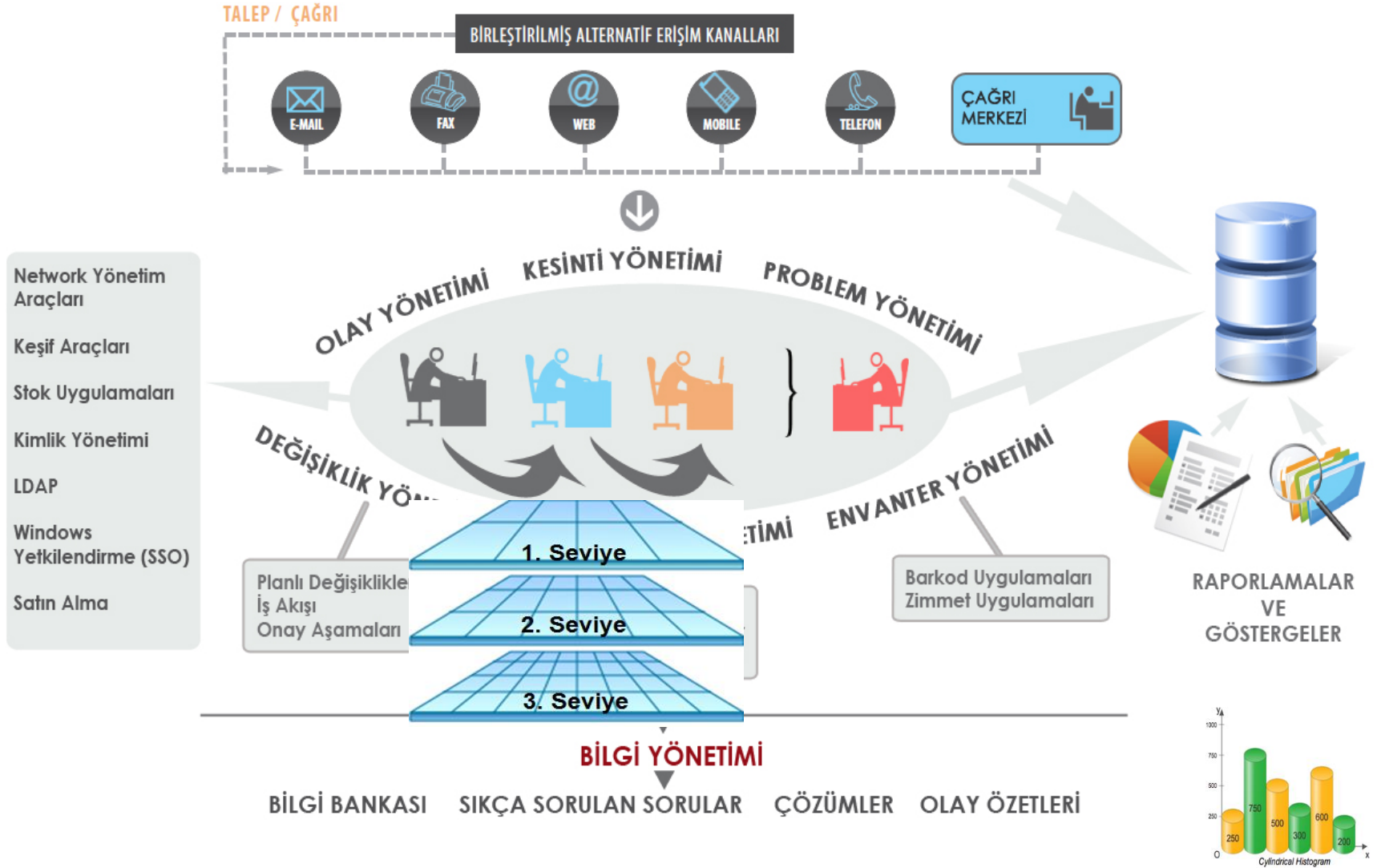
Windesk Integra: ITIL Tabanlı Servis Masası Yönetimi



• *ITIL Tabanlı Kütüphane*

- Olay Yönetimi
- Problem Yönetimi
- Konfigürasyon Yönetimi
- Envanter Yönetimi
- Değişiklik Yönetimi
- Hizmet Seviye Yönetimi
- Ayniyat Yönetimi
- Zimmet Yönetimi
- Mobil Saha Ekip Yönetimi
- Envanter İzleme
- Rapor Sistemi (Dashboard)

Windesk Integra: ITIL Tabanlı Servis Masası Yönetimi



Windesk Integra: ITIL Tabanlı Servis Masası Yönetimi

Integra

Hizmetlerinizi yönetmek hiç bu kadar kolay olmamıştı....

- ✓ Temel ITIL süreçlerine ek olarak, Türkiye'deki Kurum ve Kuruluşlara uygun olarak kontrat yönetimi özelliği sunar.
- ✓ Mobil saha ekipleri ve Mobil Stok Yönetimi ile saha operasyonunun maliyetini en aza indirir.
- ✓ İletişim özelliğine sahip her türlü cihaz ile entegre olarak, otomatik alarm ve arıza bildirimleri oluşturarak manuel takip gereksinimini ortadan kaldırır.
- ✓ Tanımlanabilir eskalasyon yapısı ile sorunların tırmandırılmasını ve organizasyonun süreçlerine uygun şekilde yönetilmesini sağlar.

Windesk Integra: ITIL Tabanlı Servis Masası Yönetimi

Integra

Ana Uygulama Alanları...

- ITIL Süreç Uygulamaları
- Kontrat Yönetimi
- Zimmet Yönetimi
- Cihaz Entegrasyonu
- Saha Destek Otomasyonu
- Müşteriye özel proje
- Yönetim Karar Destek (BI/DW)

Windesk Integra: ITIL Tabanlı Servis Masası Yönetimi

http://172.18.1.151/windesk_338/form_select.php?modl WINDesk-WINDesk-ADM...

Olay Yönetimi Envanter Yönetimi Problem Yönetimi Değişim Yönetimi Servis Seviye Yönetimi Tanımlar Yetkiler

Yeni Servis Talebi Arama İzleme SLA Takip Bilgi Bankası Raporlar Tanımlar Yetkiler Performans Göstergeler

Windesk 'e Hoşgeldiniz!

Son Giriş Zamanı
09/05/2012 16:23

Sayın ADMIN, üzerinizde şuan 2 adet iş bulunmaktadır.

Sistem Haberleri

Genel router arızası nedeniyle kullanıcılar internete çıkamayacaklardır. Gelen çağrıları bize yönlendirmeden çözünüz.

Genel Mesaj

Admin Profiliyle Giriş Yapmış Bulunmaktasınız.

Anahtar Kelimeler

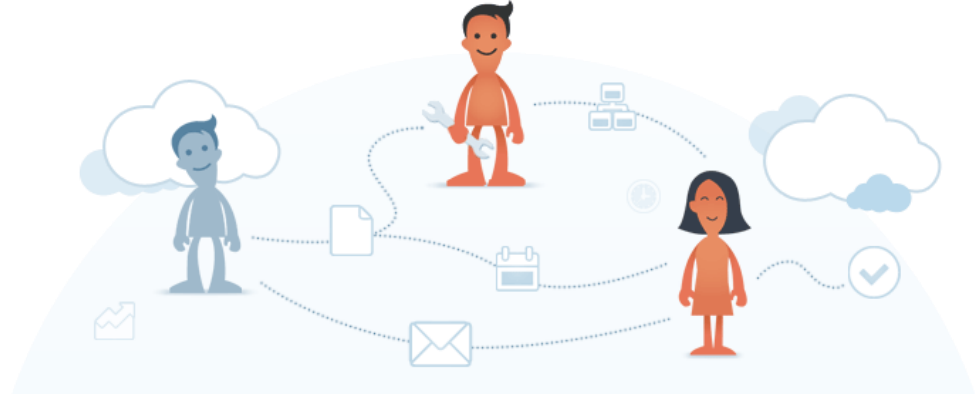
- Olay Yönetimi
- Envanter Yönetimi
- Problem Yönetimi
- Değişim Yönetimi
- Servis Seviye Yönetimi

Ana Sayfa Yetkiler Çağrı Kodu

Windesk Integra: ITIL Tabanlı Servis Masası Yönetimi

ITIL Süreçleri

- Olay Yönetimi
- Konfigürasyon (Envanter) Yönetimi
- Problem Yönetimi
- Değişiklik Yönetimi
- Servis Seviye Yönetimi



Windesk Integra: ITIL Tabanlı Servis Masası Yönetimi

Kontrat Yönetimi

- Tedarikçi Firma Yönetimi
- Tedarikçi Firma Kapsam (envanter-hizmet) Yönetimi
- Yazılım Destek kontratlarına özel çözümler
- Kontrat-Ceza Yönetimi
- Bakım/Periyodik Bakım Yönetimi

Windesk Concolato: ITIL Tabanlı Servis Masası Yönetimi

Cihaz Entegrasyonu

- Ağ içinde cihaz dinleme ve izleme
- Otomatik Olay Kaydı Yaratma
- Müşteri/Lokasyon bazında durum takibi ve raporlama

Windesk Integra : ITIL Tabanlı Servis Masası Yönetimi

Zimmet Yönetimi

- Onaylı BT Envanteri talep ve teslim akışları
- Birim ve Kişi Zimmeti
- Zimmet Verme, İade, Değiştirme, Düşme
- Zimmet altındaki envantere ek malzeme
- Zimmet Tutanakları ve Raporları
- Birim – Kişi Zimmeti

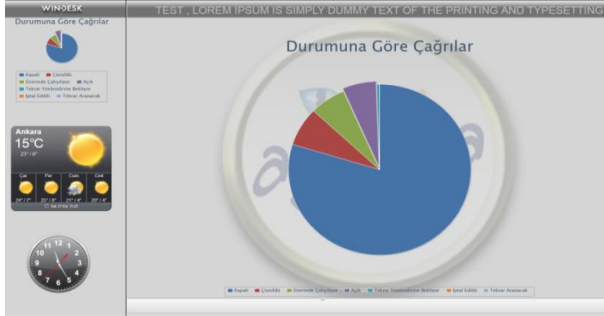
Windesk Mobile

Kullanıcılar WinDesk'in sunduğu mobil destek ile

- Yeni talep/çağrı bildirebilir
- Talep/çağrı takip edebilir
- Kendilerine atanmış işleri çözüme kavuşturabilirler



Windesk Raporlama



Windesk Raporlama

Windesk Raporlama

WINDESK

MAHALLE BAZINDA OLAYLARIN DAĞILIMI

10/04/2012 05.25.00

Tarih Aralığı: 11.03.2012 00 - 10.04.2012 00:

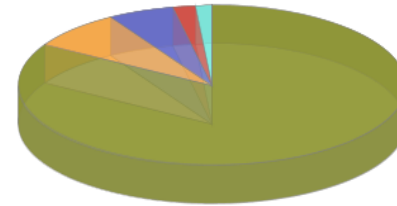
		BALGAT	CEVİZLİ DERE	EHLİBE YT	KARAKU SUNLAR	KIZILIR MAK	MUSTAFA KEMAL
Basın Yayın ve Halkla İlişkiler	Bilgilendirme	1	0	0	0	0	0
	Ara Toplam	1	0	0	0	0	0
Emlak İstimlak	Reklam panoları	0	0	0	0	0	0
	Ara Toplam	0	0	0	0	0	0
Fen İşleri	Arsa temizliği	0	0	0	0	0	0
	Asfalt, bozuk yol, çukur, tamir	1	7	0	0	0	5
	Atölye	0	0	0	1	0	0
	Kaldırım yapımı	0	1	0	0	0	0
	Yol yapımı	0	0	0	0	0	0
	Ara Toplam	1	8	0	1	0	5
Mali Hizmetler	Asfalt katılım payı	0	0	0	0	0	0
	Emlak vergisi ödeme	0	1	0	1	0	0
	Ara Toplam	0	1	0	1	0	0

WINDESK

GELİŞ KANALINA GÖRE OLAYLAR

10.04.2012 12:57

Tarih Aralığı: 11.04.2011 - 10.04.2012



● Telefon ile : 5.370 (% 83)
● Bilgi Edinme (Diğer) : 505 (% 8)
● Online Form ile : 356 (% 6)
● Email ile : 120 (% 2)
● Fax ile : 87 (% 1)
● Dilekçe ile : 1 (% 0)

GELİŞ KANALI	SAYI
Telefon ile	5370
Bilgi Edinme (Diğer)	505
Online Form ile	356
Email ile	120
Fax ile	87
Dilekçe ile	1
TOPLAM	6439

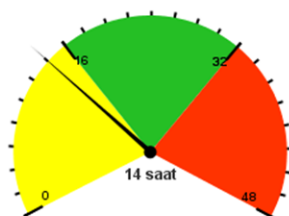
Windesk Raporlama

WINDESK

WINDESK

Tarih Aralığı: 27.11.2010 - 10.04.2012

MÜDAHALE SÜRESİ



■ iyi ■ normal ■ kötü

10.04.2012 12:34

ÇÖZÜM SÜRESİ



■ iyi ■ normal ■ kötü

OLAY LİSTESİ

10.04.2012 12:41

DURUM	AÇILMA TARİHİ	ÖZET
Açık	18/08/2011 08:55:30	Bilgi Edinme Başvurusu
Açık	04/05/2011 16:45:09	78505 NOLU BAŞVURU HK.
Kapalı	15/03/2012 10:34:25	PARK AYDINLATMASI HK.
Kapalı	21/11/2011 10:47:43	GAZ HAK.
Kapalı	04/05/2011 16:58:39	SAYAÇ HK.
Cevaplandı	21/11/2011 10:58:39	DOĞALGAZ SAATI HK.
Kapalı	14/05/2011 16:39:27	ARAÇ YAZISI
Kapalı	04/08/2011 13:34:51	DOĞALGAZ SAYACI VE KARTI HK.
Cevaplandı	07/09/2011 12:38:28	DOĞALGAZ KARTI HK.
Kapalı	21/02/2012 00:56:24	DOĞALGAZ SAATI HK.
Kapalı	01/01/2012 15:40:18	DOĞAL GAZ SAYAÇ
Kapalı	15/11/2011 10:23:17	DOĞALGAZ FATURASI ÖDEME YERİ HK.
Kapalı	01/08/2011 13:02:23	DOĞALGAZ FATURASI HK.
Üzerinde	15/11/2011 10:02:46	FATURA ÖDEME ZAMANI HK.
Kapalı	18/08/2011 08:59:02	DOĞALGAZ SAYACI HK.
Kapalı	15/11/2011 10:11:10	DOĞALGAZ PROJESİ HK.

6313	00094714	ŞİRKET	ŞİRKETLER	BAŞKENT
6314	00091962	ŞİRKET	ŞİRKETLER	BAŞKENT
6315	00087957	ŞİRKET	ŞİRKETLER	BAŞKENT
6316	00090415	ŞİRKET	ŞİRKETLER	BAŞKENT
6317	00089141	ŞİRKET	ŞİRKETLER	BAŞKENT
6318	00089047	ŞİRKET	ŞİRKETLER	BAŞKENT
6319	00088560	ŞİRKET	ŞİRKETLER	BAŞKENT
6320	00089075	ŞİRKET	ŞİRKETLER	BAŞKENT

Windesk Raporlama

