

Dış İletişim Matrisi

1. AMAÇ

Vitra-ArtemA iş süreçlerindeki dış iletişimi açıklamak, kamuoyunun dikkatini olumsuz biçimde çekebilecek, kurumsal düzeyde itibarı tehdit edebilecek, günlük iş akışını aksatabilecek, finansal performansa zarar verme veya iş hedeflerine ulaşmayı engelleyebilecek potansiyeli olan durumlarda hızlı bir şekilde cevap vermek ve şirket içinde kontrolü sağlamayı amaçlamaktadır.

2. KAPSAM

Firma dışındaki kişilerin, firma ile ilgili hangi durumlarda, hangi bölüm/pozisyon ile nasıl iletişim kurulması gerektiğini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Durum: İletişim kurulmasını gerektirecek olaylar

İletişime Geçilecek Pozisyon/Bölüm: Durum meydana geldiğinde iletişime geçilmesi gereken pozisyon/bölüm

İletişim Kurma Yolu: İletişimin hangi yol ile kurulacağını gösterir

4. İŞLEM

Durum	İletişime Geçilecek Pozisyon/Bölüm	İletişim Kurma Yolu
Güvenlik tehdidi (yangın, patlama...)	İSG ve Çevre Birimi/Acil Durum Yönetimi	Telefon (0228 314 04 00/0228 314 07 90)
Müşteri şikayetleri	Müşteri Hizmetleri Birimi	Call Center (0850 311 70 70)
Çevresel etkiler	İSG ve Çevre Birimi	Telefon (0228 314 04 00/0228 314 07 90)
İş kazaları, meslek hastalıkları	İSG ve Çevre Birimi	Telefon (0228 314 04 00/0228 314 07 90)
Endüstriyel sorunlar (sendikal gerginlik, toplu işten çıkarma, tesis kapatma...)	İnsan Kaynakları	Telefon (0228 314 04 00/0228 314 07 90)
Doğal afetler (deprem, hortum, sel, salgın ...)	İSG ve Çevre Birimi/Acil Durum Yönetimi	Telefon (0228 314 04 00/0228 314 07 90)
Resmi Kurumlar ile iletişim (TSE, bakanlık vb.)	Kalite Güvence	Telefon (0228 314 04 00/0228 314 07 90)
Yerel Yönetimler ile iletişim(Belediye, Kaymakam, Valilik)	İnsan Kaynakları	Telefon (0228 314 04 00/0228 314 07 90)
Tedarikçiler ile iletişim	Satın Alma Birimi	Telefon (0228 314 04 00/0228 314 07 90)
Bilgi teknolojileri güvenliği	Bilgi Teknolojileri Birimi	Telefon (0228 314 04 00/0228 314 07 90)
Medya ile iletişim (yerel, sektörel, ulusal, uluslararası)	Kurumsal İletişim	Telefon (0212 350 80 00)
Diğer*	Santral	Telefon (0228 314 04 00/0228 314 07 90)

5. SORUMLULUKLAR

İletişime geçilecek pozisyon/bölüm, ilgili durumlardan gelen iletişimi yönlendirmekten ve yönetmekten sorumludur.

6. BAŞVURU VE DANIŞMA

Kalite Güvence