

01. İş Akış Şeması ve Senaryo

- Amaç
- Senaryo
- İş Akış Şeması

Amaç

İş akışının belirlenmesi ve detaylı senaryo anlatımı sağlanmıştır.

Bilgilendirme

01. İş akış şeması ve senaryo bölümünde yalnızca senaryomuz ve akış kuralları anlatılmaktadır.

Senaryo

Beyaz Eşya A.Ş. olarak beyaz eşya marka ürününüz arıza yaptığında teknik servis hizmetlerini sağlayan firmayız. Firmamız uzman beyaz eşya servisi vermekte olup, sahip olduğu beyaz eşya onarım tecrübesi ve profesyonel ekibiyle, en hızlı şekilde onarır ve sizlere en kaliteli hizmeti sunar. Müşterilerimizden arıza talep kaydı geldiği zaman sistemiz otomatik olarak teknik servis sürecini başlatmaktadır. Yetkili servis personelimiz arıza kaydını kategorileştirdikten ve garanti / seri no takibi sağladıktan sonra ilgili teknik servis personelimize atama sağlar. Teknik servis personel arıza kaydını detaylandırır ve müşteri ile iletişim kurar.

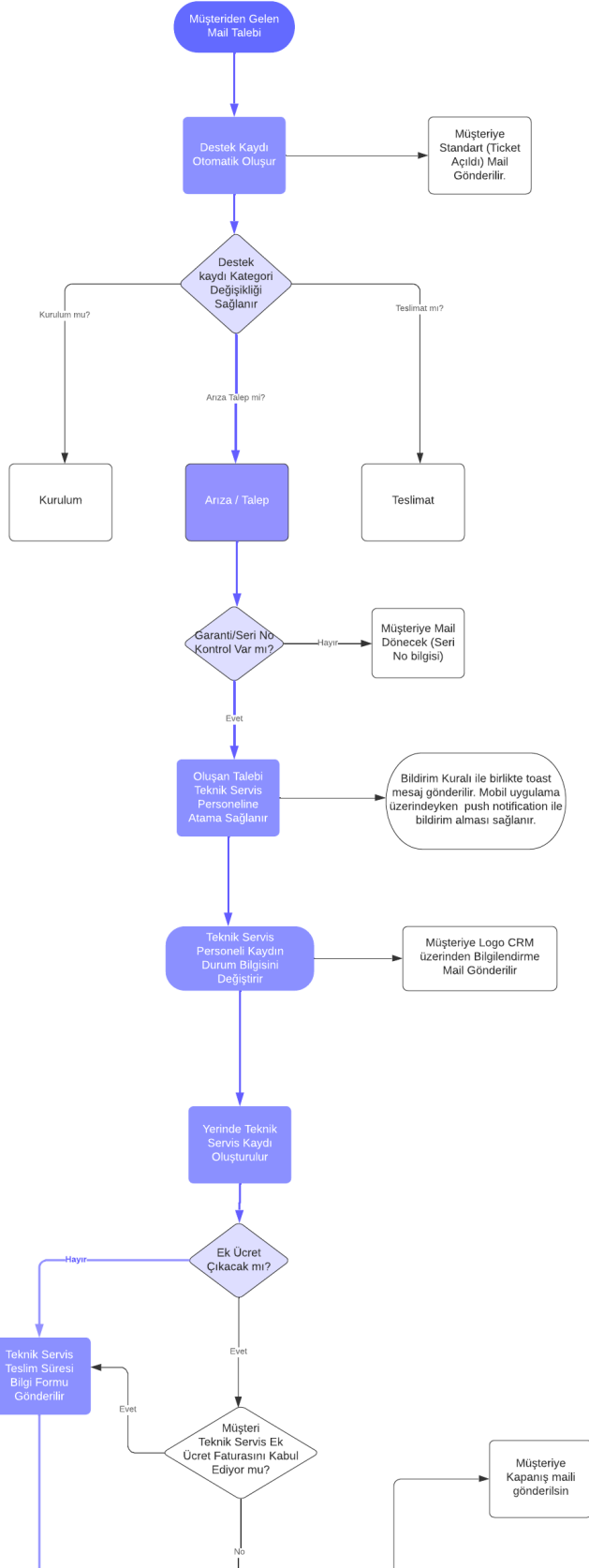
Teknik servis personelimize atanan destek kaydın tipi yerinde destek kaydı ise müşteri ziyaret için planlama oluşturur. Mobil cihaz üzerinden teknik servis kayıt bilgisini doldurur ve kayıt kapanışını sağlar.

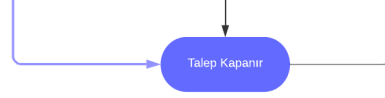
İş Akış Şeması

Ticket Yönetimi / Servis Modülü

Bora Köken | October 17, 2023

Beyaz Eşya Teknik Servis





- **Müşteriden Gelen Mail Talebi:** Müşteriden gelen e-posta bilgisine göre otomatik destek kaydı açılır.
- **Müşteriye Otomatik Yönlendirme:** E-posta bilgimize düşen mail bilgisi müşteriye otomatik bilgilendirme maili gönderilir.
- **Destek Kaydı Kategori Değişikliği:** Yetkili personelimiz oluşturulan destek kaydı üzerinden kategori seçimi sağlar. Örneğin Arıza/Talep kategori bilgisi seçilir.

Bilgilendirme

Senaryoda destek kaydı kategori seçimi arıza/talep üzerinden ilerlenmiştir.

- **Garanti/Seri No Var mı?** : Destek kaydına eklenen ürün kartının garanti bilgisi var mı yok mu? kontrol edilir. Garanti süresini geçmemiş ise teknik servis personeline kayıt ataması sağlanır.
- **Destek Kaydı Durum Bilgisi:** Teknik servis kullanıcısı destek kaydın durum bilgisini "e-posta dinleme" seçiminden "başlamadı" veya "devam ediyor" bilgisine çeker. İlişkili kayıtlar üzerinden e-posta tabına gelir ve ilgili müşterinin mail bilgisini görüntüler ve yerinde destek için planlama hazırlar ve sistem üzerinden e-mail gönderir.
- **Teknik Servis Formu:** Müşteriye yapılan ziyaret sonucunda mobil uygulama üzerinden teknik servis formu doldurulur. Garanti dahilindeyse müşteri ve teknik servis personelin servis formu imzalama süreci ile akış tamamlanır.
- **Müşteriye Kapanış Form Gönderimi:** Teknik servis formu destek kaydın durumunu tamamlandı yaptıktan sonra ilgili müşteriye otomatik kayıt kapanışı e-posta ile gönderilir.