

02. Müşteri Şikayet Formu

- Amaç
- Senaryo
- Akış Dosyası (.xnm)
- Form Şablonu
- Akış Şablonu
- Takip Edilecek İşlem Adımları

Amaç

Tanımlanan eposta adresini dinleyerek ya da manuel alınan şikayetler için (ör telefon üzerinden gelen ve sisteme manuel girilen) Müşteri Şikayet Süreci üzerinden iş başlatılmasını sağlamak. Eposta ile başlatıldıysa kişi, konu ve şikayet içeriği forma otomatik yansıtılır. Manuel başlatılmış ise kullanıcı tarafından girilmesi beklenir.

Geliş tipine göre raporlama yapılabilmesi ve eposta ile gelenlerde hızlıca iş başlatılabilmesi amaçlanmıştır.

Senaryo

Şikayet süreci eposta adresi dinlenir. Eposta dinleme ile başlatılan işler için "Geliş Tipi" "Eposta" olarak görünür. Eposta konusu ve İçeriği; Şikayet Konusu ve Şikayet Mesajı alanlarında görüntülenir.

Müşteri Şikayeti manuel olarak da başlatılabilir. Örneğin şikayet telefon üzerinden alınıyorsa, İş Başlat butonuna basılarak iş başlatılır. Bu durumda "Geliş Tipi" "Telefon" olarak görünür. Şikayet Konusu ve Şikayet Mesajı alanları da dahil, giriş yapan personel tarafından doldurulmalıdır.

Grup üzerine atanan işler için yetkili kişi kaydı üzerine alır ve çalışmaya başlar. Genel Destek ekibine düşen işler ise; İş Atama yönlendirmesi ile istenilen kişiye yönlendirilir ve o kişinin kaydı üzerine alması sağlanır. Kayıt üzerindeki aksiyon tamamlandıktan sonra kayıt kapatılır, talebi kapatan kişi tarafından seçilen kayıt durumu ve açıklaması maili gönderen kişiye sistem tarafından iletilir.

Akış Dosyası (.xnm)

Aşağıdaki dosyayı indirerek uygulamaya aktarabilirsiniz. İçeri aktarma işleminin nasıl yapıldığına dair bilgi için [Aktar](#) bölümünü inceleyebilirsiniz.



Müşteri Ş...Süreç.xnm

Form Şablonu

Müşteri Şikayet formu için oluşturulmuş ekran tasarımı aşağıdaki gibidir.

FLOW

BURAK KÖMEN

Ana Sayfa / Arayış / 50 Müşteri Şikayet Sorusu / Bana / Müşteri Şikayet Formu

İşlemler

Yeni, Değerlendirmeye Gönder, Silme Ekle

Müşteri Şikayet Formu

Talep No

001

Tarih

09.07.2021 00:00

Şikayet Detay

Şikayet Türü

Tanıtım

E-Posta

Burak.Kömen@logo.com.tr

İs

logoflow2017@gmail.com

CC

Şikayet Konusu

Mal Şikayet Konusu: 15.

Şikayet Mesajı

Merkaba,
Şikayetimin içeriği budur.

Şikayeti Yapan Kişi

Ad Soyad

Burak Kömen

Telefon

(533) 333-3333

Firma

Logo

İ

Seçiniz

Adres

Mithatpaşa Cad. 1001

Ürün

Kategori

AMBALAJ

Ürün Grubu

TEMİZLİK ÜRÜNLERİ

Müşteriye Geri Bildirim

Müşteriye Geri Bildirim Tarihi

09.07.2021 00:00

☒ Geri Bildirim Yapıldı

Müşteriye Geri Bildirim

Ambalajı yırtık geldiği için bilgimize geçilerek yeni ürün yollandı.

Dosyalar

Bu forma henüz dosya eklenmemiştir.

Eklemek İçin

Yorumlar

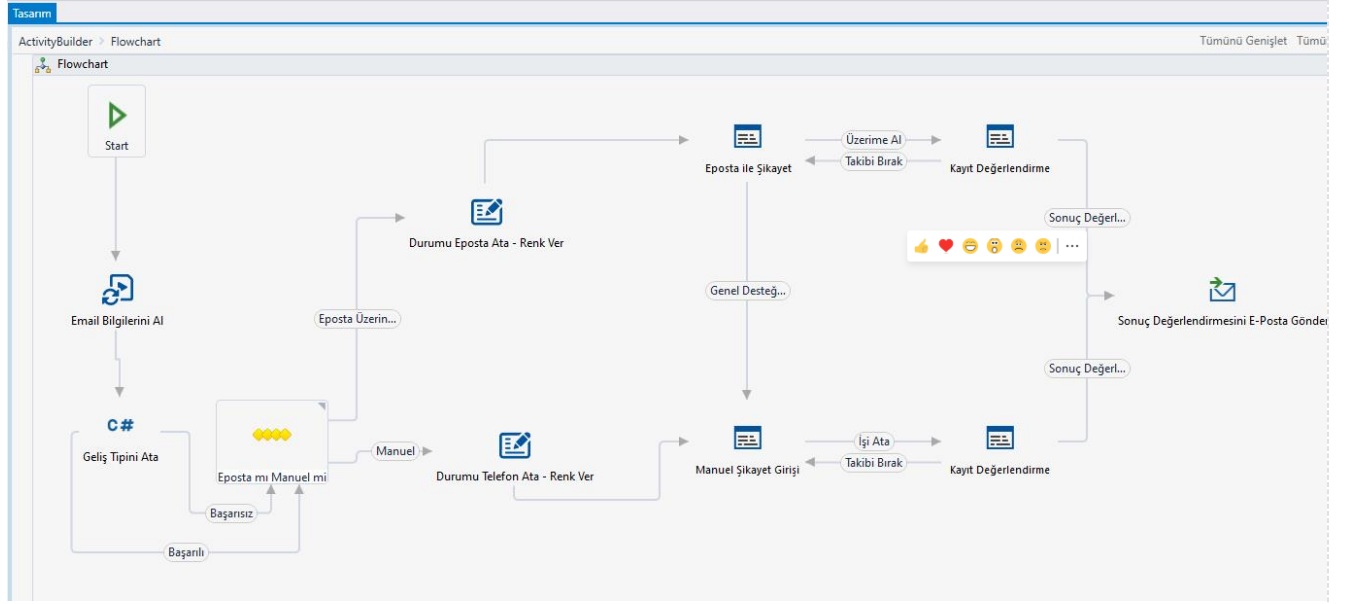
Bu forma henüz yorum eklenmemiştir.

Yorum Ekle

© 2018 Logo Flow

Akış Şablonu

Müşteri Şikayet formu için oluşturulmuş akış şablonu aşağıdaki gibidir.



Takip Edilecek İşlem Adımları

- 1- Müşteri Şikayet Süreci designer üzerinden içeri aktarılmalıdır.
- 2- TalepNo sayacı oluşturulmalıdır. **bknz.** [Sayaç Tanımlama](#)
- 3- Akıştaki formlara onay verecek kullanıcıların tanımlanması gerekmektedir. **bknz.** [Form Onay Yetkilendirmesi](#)
- 4- Akış kaydedilmelidir.
- 5- Mail Dinleme tipinde bir otomatik süreç tanımı yapılarak başlatılacak akış olarak Müşteri Şikayet Süreci seçilmelidir. **bknz.** [Mail Dinleme](#)
- 6- Manuel ve mail üzerinden akış geliştirim modundayken testler gerçekleştirilmelidir.
- 6- Testler sonrasında canlı kullanıma alınacağı zaman yayınlama işlemi gerçekleştirilmelidir. **bknz.** [Akış Yayınlama](#)