

E-Ticarette Müşteri Hizmetleri ve Operasyon

Bu doküman, tek parça halinde takip edilebilecek şekilde hazırlanmıştır, uygulama odaklı bir eğitim paketidir. Bölümlerin sonunda kontrol listeleri, mini alternatifler ve örnek akışlar bulunur.

İçindekiler

1. Sipariş süreçleri
2. Kargo yönetimi
3. İade ve değişim
4. SLA ve destek kanalları
5. İkayet yönetimi
6. SSS ve self-service
7. Kalite ölçümü
8. Müşteri sadakatı
9. Stok ve tedarik
10. Operasyonel kontrol listeleri

Bölüm 1: Sipariş süreçleri

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akışlar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıştan uca çalışmıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İş kuralı)?
- Performans darboğazı var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 2: Kargo yönetimi

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akışlar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümlü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınırlı durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıştan uca çalışmıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İş kuralı)?
- Performans darboğazı var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 3: ■ade ve de■im

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlat■lr. Ard■ndan ad■m ad■m uygulama yönnergeleri verilir. Her ad■m■ tamamlad■ktan sonra kontrol listesi ile do■rulama yap■n.

Uygulama Ad■mlar■

- Hedefi netle■tirin ve kabul kriterini yaz■n.
- Gerekli veri/ekran/ak■llar■ ç■kar■n.
- Önce en basit çal■an sürümü tamamlay■n.
- Hata senaryolar■n■ ve s■n■r durumlar■n■ ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyile■tirin.

Kontrol Listesi

- Ak■■ uçtan uca çal■■yor mu?
- Do■rulama ve hata mesajlar■ anla■■r m■?
- Kay■tlar tutar■ m■ (DB/i■ kural■)?
- Performans darbo■az■ var m■?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 4: SLA ve destek kanallar■

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlat■l■r. Ard■ndan ad■m ad■m uygulama önerileri verilir. Her ad■m■ tamamlad■ktan sonra kontrol listesi ile do■rulama yap■n.

Uygulama Ad■mlar■

- Hedefi netle■tirin ve kabul kriterini yaz■n.
- Gerekli veri/ekran/ak■llar■ ç■kar■n.
- Önce en basit çal■an sürümü tamamlay■n.
- Hata senaryolar■n■ ve s■n■r durumlar■n■ ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyile■tirin.

Kontrol Listesi

- Ak■■ uçtan uca çal■■■yor mu?
- Do■rulama ve hata mesajlar■ anla■■■r m■?
- Kay■tlar tutar■ m■ (DB/i■ kural■)?
- Performans darbo■az■ var m■?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 5: ■ikayet yönetimi

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlat■lr. Ard■ndan ad■m ad■m uygulama önerileri verilir. Her ad■m■ tamamlad■ktan sonra kontrol listesi ile do■rulama yap■n.

Uygulama Ad■mlar■

- Hedefi netle■tirin ve kabul kriterini yaz■n.
- Gerekli veri/ekran/ak■llar■ ç■kar■n.
- Önce en basit çal■an sürümü tamamlay■n.
- Hata senaryolar■n■ ve s■n■r durumlar■n■ ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyile■tirin.

Kontrol Listesi

- Ak■n uca çal■■yor mu?
- Do■rulama ve hata mesajlar■ anla■■r m■?
- Kay■tlar tutar■ m■ (DB/i■ kural■)?
- Performans darbo■az■ var m■?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 6: SSS ve self-service

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllılar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İnternet kuralları)?
- Performans darboğazı var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 7: Kalite ölçümü

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllılar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümlü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İnternet kuralları)?
- Performans darboğazı var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 8: Müşteri sadakati

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllılar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümlü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınırlı durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışmıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İnternet kuralları)?
- Performans darboğazı var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 9: Stok ve tedarik

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akışlar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümlü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıştan uca çalışmıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İş kuralı)?
- Performans darboğazı var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 10: Operasyonel kontrol listeleri

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akışlar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümlü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıştan uca çalışmıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İş kuralı)?
- Performans darbozazları var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 11: Sipariş süreçleri

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akışlar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıştan uca çalışmıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İş kuralı)?
- Performans darboğazı var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 12: Kargo yönetimi

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akışlar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıştan uca çalışmıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İş kuralı)?
- Performans darboğazı var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 13: ■ade ve de■im

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlat■lr. Ard■ndan ad■m ad■m uygulama yönnergeleri verilir. Her ad■m■ tamamlad■ktan sonra kontrol listesi ile do■rulama yap■n.

Uygulama Ad■mlar■

- Hedefi netle■tirin ve kabul kriterini yaz■n.
- Gerekli veri/ekran/ak■lar■ ç■kar■n.
- Önce en basit çal■an sürümü tamamlay■n.
- Hata senaryolar■n■ ve s■n■r durumlar■n■ ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyile■tirin.

Kontrol Listesi

- Ak■ uça uçtan uca çal■yor mu?
- Do■rulama ve hata mesajları anla■lr m■?
- Kay■tlar tutar■ m■ (DB/i■ kural■)?
- Performans darbo■az■ var m■?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 14: SLA ve destek kanalları

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akışlar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümlü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıştan uca çalışmıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İş kuralı)?
- Performans darbozazları var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 15: ■ikayet yönetimi

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlat■lr. Ard■ndan ad■m ad■m uygulama önergeleri verilir. Her ad■m■ tamamlad■ktan sonra kontrol listesi ile do■rulama yap■n.

Uygulama Ad■mlar■

- Hedefi netle■tirin ve kabul kriterini yaz■n.
- Gerekli veri/ekran/ak■llar■ ç■kar■n.
- Önce en basit çal■an sürümü tamamlay■n.
- Hata senaryolar■n■ ve s■n■r durumlar■n■ ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyile■tirin.

Kontrol Listesi

- Ak■n uca çal■■yor mu?
- Do■rulama ve hata mesajlar■ anla■■r m■?
- Kay■tlar tutar■ m■ (DB/i■ kural■)?
- Performans darbo■az■ var m■?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 16: SSS ve self-service

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akışlar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümlü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıştan uca çalışmıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İş kuralı)?
- Performans darbozazları var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 17: Kalite ölçümü

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akışlar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümlü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınırlı durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıştan uca çalışmıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İş kuralı)?
- Performans darbozazları var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 18: Müşteri sadakati

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akışlar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümlü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıştan uca çalışmıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İş kuralı)?
- Performans darbozazları var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 19: Stok ve tedarik

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllılar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İnternet kuralları)?
- Performans darboğazı var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 20: Operasyonel kontrol listeleri

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllılar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İnternet kuralları)?
- Performans darboğazı var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

Bölüm 21: Sipariş süreçleri

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım tamamladıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapın.

Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirein ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akışlar çakarın.
- Önce en basit çalışmaya sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sıkılık durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirein.

Kontrol Listesi

- Akıştan uca çalışmıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılmıyor mu?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/İş kuralı)?
- Performans darboğazı var mı?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?