

# Eticarette Müteri Hizmetleri ve Operasyon

Bu doküman, tek parça halinde takip edilebilecek şekilde hazırlanmış, uygulama odaklı bir eğitim paketidir. Bölümlerin sonunda kontrol listeleri, mini alımlar ve örnek akıllar bulunur.

## İçindekiler

1. Sipariş süreçleri
2. Kargo yönetimi
3. İade ve değişim
4. SLA ve destek kanalları
5. İikayet yönetimi
6. SSS ve self-service
7. Kalite ölçümü
8. Müteri sadakati
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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınırlı durumları ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınır durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

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

## Bölüm 3: ■ade ve de■i■im

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım■ tamamladıktan sonra kontrol listesi ile do■rulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar■ çıkarın.
- Önce en basit çalış■an sürümü tamamlayın.
- Hata senaryoların■ ve sınır durumların■ ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalış■ıyor mu?
- Do■rulama ve hata mesajlar■ anlaşılır m■?
- Kayıtlar tutarlı m■ (DB/i■ kuralı)?
- Performans darbo■azı var m■?
- Güvenlik önlemleri yerinde mi?

## Bölüm 4: SLA ve destek kanalları

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

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınırlı durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

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

## Bölüm 5: Şikayet yönetimi

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

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınır durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i kuralı)?
- Performans darboğazı var mı?
- 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınır durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i kuralı)?
- 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınırlı durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i kuralı)?
- 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınır durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i kuralı)?
- 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınır durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınırlı durumları ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i kuralı)?
- Performans darboğazı 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınırlı durumları ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınır durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

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

## Bölüm 13: ■ade ve de■i■im

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım■ tamamladıktan sonra kontrol listesi ile do■rulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar■ çıkarın.
- Önce en basit çalış■an sürümü tamamlayın.
- Hata senaryoların■ ve sını■r durumların■ ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalış■ıyor mu?
- Do■rulama ve hata mesajlar■ anlaşılır m■?
- Kayıtlar tutarlı m■ (DB/i■ kuralı)?
- Performans darbo■azı 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınır durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

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

## Bölüm 15: ■ikayet yönetimi

Bu bölümde kavramlar, iyi uygulamalar ve tipik hatalar anlatılır. Ardından adım adım uygulama yönergeleri verilir. Her adım■ tamamladıktan sonra kontrol listesi ile do■rulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar■ çıkarın.
- Önce en basit çalış■an sürümü tamamlayın.
- Hata senaryoların■ ve sınır durumların■ ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalış■ıyor mu?
- Do■rulama ve hata mesajlar■ anlaşılır m■?
- Kayıtlar tutarlı 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınır durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i kuralı)?
- Performans darboğazı 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınır durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i kuralı)?
- Performans darboğazı 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınırlar durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i kuralı)?
- Performans darboğazı 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınır durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i kuralı)?
- 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınır durumlarını ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

- Akıllı uçtan uca çalışıyor mu?
- Doğrulama ve hata mesajları anlaşılır mı?
- Kayıtlar tutarlı mı (DB/i kuralı)?
- 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 tamamlandıktan sonra kontrol listesi ile doğrulama yapılır.

### Uygulama Adımları

- Hedefi netleştirin ve kabul kriterini yazın.
- Gerekli veri/ekran/akıllar çıkarın.
- Önce en basit çalışan sürümü tamamlayın.
- Hata senaryolarını ve sınırlı durumları ekleyin.
- Test edin, gözden geçirin ve iyileştirin.

### Kontrol Listesi

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