**ENTEGRE LOJİSTİK DESTEK SÜRECİ Akış/Aşamalar**

Entegre Lojistik Destek Süreci kapsamında yürütülen faaliyetlerin neler olduğu bilgisi sırası ile aşağıdadır.

Entegre Lojistik Destek Süreci kapsamında yürütülen “Arıza Bildirimi” yani “Saha Bakım Onarım” işlerinin neler olduğu aşağıda tanımlanmıştır:

1. ELD planlama personeli, ürün yöneticisi tarafından gönderilen arıza bildirimine karşılık olarak garanti durumu ve bakım onarım sözleşmesini sorgular. Arıza bildirimi oluşturur.
2. ELD yöneticisi, ELD planlama personelinin oluşturduğu arıza bildirimini ürünün ilgilisi ile iletişime geçer ve arıza analizi yapar.
3. ELD yöneticisi, ürünün ilgilisi ile yaptığı arıza analizi sonucunda ürün garanti dışı ise yapılan araştırmalar sonucunda teklif hazırlar. Bu teklifte malzeme + işçilik, alt yüklenici maliyeti + ulaşım maliyeti de göz önünde bulundurulur. Ardından teklif kaşe, imza ile onaylanır.
4. ELD yöneticisi, ELD planlama personeliyle birlikte arızalı ürünün garanti döneminde olup olmamasından bağımsız olarak, ürünü kendilerinin tamir etmesinin mi yoksa alt yüklenicinin tamir etmesinin daha uygun olacağının kararını verir.
5. Bu karar sonucunda eğer kendilerinin tamir etmesi uygun olmayacaksa alt yüklenici süreci işletilir.
6. ELD yöneticisi, alınan karar sonucunda ürünü kendilerinin tamir etmesi fikrinde karar kılarsa, gerekli hazırlıkların yapılmasını sağlar. Bu hazırlıklara; iletişim, malzeme temini (stoktan kullanım ya da satın alma) gibi adımlar dahildir.
7. ELD personeli, arıza giderildikten sonra garanti döneminde olup olmamasından bağımsız olarak faturalandırma işlemini yapar.

Entegre Lojistik Destek Süreci kapsamında yürütülen “Müşteri Dokümanları (Kullanıcı, Kurulum, Animasyon vb.) Hazırlama Süreci” işlerinin neler olduğu aşağıda tanımlanmıştır.

1. Ürün yöneticisinden kullanıcı, kurulum, animasyon vb. gibi dokümanların hazırlama talebi gelir.
2. ELD yöneticisi ise bu dokümanların (kullanıcı, kurulum, animasyon vb.) yap/yaptır kararını verir.
3. Eğer ELD yöneticisi tarafından yapma kararı verilir ise, Ürün/Sistem ile ilgili bilgiler temin edilir. Doküman hazırlanır.
4. Eğer ELD yöneticisi tarafından yaptırma kararı verilirse alt yüklenici süreci işletilir, doküman hazırlatılır.
5. Ardından Hazırlanan dokümanlar görüşe çıkartılır ve gözden geçirilir.
6. Gelen görüşlere göre düzeltmeler yapılır.
7. Böylece müşteri dokümanları hazırlama aşaması tamamlanmış olur.
8. Ürün yöneticisi, ELD yöneticisinin verdiği karara göre yapmaya karar verildiyse ürün/sistem ile ilgili bilgiler temin edilir. Yaptırmaya karar verildiyse alt yüklenici süreci üstlenir. Bunlara göre dokümanlar hazırlanır. Hazırlanan dokümanlar görüşe çıkartılır. Görüşe çıkartılan dokümanlar gözden geçirilir ve gelen görüşlere göre düzeltmeler yapılır.
9. Ürün yöneticisi, gelen talebe yönelik ilgili ekibe yönlendirilir. Eğitim hazırlığı yapılır ve eğitim verilir.

Entegre Lojistik Destek Süreci kapsamında yürütülen “Müşteri Eğitimi (Kullanıcı, bakım eğitimleri vb.) Süreci” işlerinin neler olduğu aşağıda tanımlanmıştır.

Tbd