**ENTEGRE LOJİSTİK DESTEK (ELD) SÜREÇ KARTI**

**SÜRECİN AMACI:** Entegre lojistik destek sürecinin amacı, bir sistemin veya ürünün tüm yaşam döngüsü boyunca gerekli lojistik ve destek hizmetlerini etkili ve verimli bir şekilde sağlamaktır. Bu süreç, planlama, tedarik, bakım, onarım, eğitim ve lojistik destek faaliyetlerini entegre ederek, ürünün performansını ve güvenilirliğini optimize etmeyi hedefler. Temel hedef, sistemlerin operasyonel verimliliğini ve kullanılabilirliğini artırmak, maliyetleri kontrol altında tutmak ve kullanıcı memnuniyetini sağlamak için bütünsel bir destek yaklaşımı sunmaktır.

**Girdiler**: Müşteri arıza talebi , Tasarım dokümanları , Teslim edilmiş ürün/sistem , Satış sözleşmesi , Garanti dışı bakım onarım sözleşmesi

**Kaynaklar**: Personel , Bakım onarım atölyesi (sistem ve cihaz) , Bakım onarım ekipmanları , ELD CRM Tool (Canias, SAP vb.) , Paketleme ekipmanı

**Çıktılar**: Servis Formu Kaydı

**Sürece Hizmet Eden Prosedür/Talimatlar**: N/A

**Süreç Sahibi**: ELD MÜDÜRÜ

**Süreç Uygulayıcıları**: Entegrasyon teknikeri, Elektrik teknikeri

**Süreç Paydaşları:** Elektronik Tasarım Ekibi , Sistem Üretim Ekibi , Satınalma Ekibi , Kalite Ekibi

**Performans Göstergeleri**: Performans göstergeleri aşağıdaki dokümanda takip edilmektedir: “KYS-PR-26-F-03 KPI”

**Temel Faaliyetler**: 1. Saha bakım onarım 2. Fabrika seviyesi bakım onarım 3. Müşteri dokümanlarının hazırlanması 4. Müşteri eğitimi 5. Alt yüklenici yönetimi 6. Garanti yönetimi 7. Garanti dışı yönetimi 8. Yedek parça yönetimi

**Temel Faaliyetlere Göre Adımlar:** 1)Garanti durumu sorgulanır. 2)Garanti içi durumda arıza/malzeme tespiti yapılır. 3) Malzeme temini yapılır 4) Görev hazırlığı yapılır. 5) Göreve gidilir. 6) Arıza giderilir. 7)Garanti dışı durumda arıza/malzeme tespiti yapılır. 8)Teklif hazırlanır. 9) Teklif kabulüne göre görev hazırlığı yapılır.  10) Onarım işlemleri yapılır.