

Abonelik Sonlandırma Süreci – Chatbot & Voice Bot Demo

1. Genel Bilgiler

- Abonelik sonlandırma işlemleri öncelikle **abone sahibi** ile gerçekleştirilir.
- KVKK gereği, sadece abone sahibi veya yetkili kişiler işlem yapabilir.
- Bazı abone grupları (şantiye, vefat eden kişi abonelikleri) özel prosedürler içerir ve canlı desteğe yönlendirilir.
- Bot, sistemsal hata durumunda veya karmaşık işlemlerde canlı desteğe aktarım yapar.
- Sözleşme hesap numarası faturanın sağ üst köşesinde yer almaktadır.
- Abonelik sonlandırma işlemi gerçekleştirildiğinde abone sahibine SMS ile bilgi verilmektedir.
- Abonelikte ödenmemiş fatura borcu varsa abonelik sonlandırma işlemi yapılmaz. Bu sebeple aboneliğe ulaşıldıktan sonra borç sorgulaması devreye girer.
- Aboneliğin sonlandırılabilmesi için abonelik durum kodunun “Normal” olması gerekir. Farklı durum kodlarında canlı desteğe yönlendirme yapılmalıdır.

Genel Bilgilendirme Yapılacak Durumlar;

Abonelik Sonlandırma İçin Gerekli Evraklar;

- Sayaç seri numarası ya da abone numarası veya sözleşme hesap numarası
- Gerçek kişi başvurusunda kimlik
- Tüzel kişi başvurusunda yetki belgesi, imza sirküleri, vekaletname ve şirket kaşesi, şirket adına ait IBAN numarası
- Abone sahibinin adına kayıtlı IBAN numarası

Güvence Bedeli İade Süreci;

Güvence bedeli; müşterinin abonelik başlatma esnasında yatırdığı depozito bedelidir. Güvence bedeli TEFE-TÜFE endeksli olarak müşteri aboneliğini sonlandırırken vermiş olduğu IBAN numarasına yatırılır.

IBAN numarasına yatırılabilmesi için abone sahibinin isim ve soy ismi ile IBAN numarasının isim soy isminin mutlaka eşleşiyor olması gerekir. Eğer eşleşmezse iade bankadan geri döner.

Müşterinin kesme işlemi tamamlandıktan sonra güvence bedeli iadesi 5 iş günü içerisinde hesabına yatar.

2. Senaryolar

Senaryo 1: Abone Sahibi ile Sorunsuz Abonelik Sonlandırma

- Müşterinin abone sahibi olup olmadığı sorgulanır.
- Aboneliğe ulaşmak için sözleşme hesap numarası talep edilir ve abonelik bilgileri teyit edilir.
- Aboneliğe ulaşıldıktan sonra gerçek kişi teyidi için; İsim-soy isim, T.C kimlik numarası, Baba adı ve doğum tarihi bilgileri ile müşteri doğrulaması yapılır.
- Müşterinin sonlandırma talebi için enerji kesilme işlemi için 5 güne kadar tarih seçebilme şansı vardır. İstenilen sonlandırma tarihi alınır.
- Güvence bedeli iadesi için IBAN talep edilir.
- En kısa sürede ilgili tesisatın elektrikleri kesilir ve son tüketimler fatura edilip güvence bedelinden mahsup edilerek sözleşme sonlandırılır
- İşlem tamamlanır.

rnek Yazışma;

Chatbot: Merhaba, ben Dijital Asistanınız! \$ Size abonelik sonlandırma işleminizde yardımcı olacağım. İşleme başlamadan önce, bazı bilgileri teyit etmem gerekiyor. Öncelikle, aboneliğin sahibi siz misiniz?

Müşteri: Evet, abone sahibiyim.

Chatbot: Teşekkür ederim. Devam edebilmem için lütfen 106 ile başlayan 10 haneli sözleşme hesap numaranızı paylaşır mısınız?

Müşteri: 1061234567

Chatbot: Teşekkür ederim. Bilgilerinizi kontrol ediyorum... ■

Abonelik bilgilerine ulaştım. Şimdi, sizin gerçekten abone sahibi olduğunuzu doğrulamamız gerekiyor. Lütfen aşağıdaki bilgileri sırasıyla paylaşır mısınız?

' c) Ad – Soyad

)' c T.C. Kimlik No

)' c Babanızın Adı

' c) Doğum Tarihiniz (GG/AA/YYYY)

Müşteri:

Tuba Hatipoğlu

12345678900

Ahmet

06/12/1990

Chatbot: Teşekkür ederim Tuba Hanım. Bilgileriniz başarıyla doğrulandı ■

Şimdi enerji kesme işlemi için bir tarih belirleyelim.

f) Elektrik kesilmesini istediğiniz tarihi seçebilirsiniz (Bugünden itibaren 5 gün içinde bir tarih olmalı).

Hangi tarihi tercih edersiniz?

Müşteri: 21 Haziran 2025

Chatbot: 21 Haziran için talebinizi aldım. HH·O Son olarak, güvence bedelinin iadesi için IBAN bilginizi alabilir miyim? (Lütfen başında TR olacak şekilde giriniz.)

Müşteri: TR120006200000000123456789

Chatbot: IBAN bilginiz başarıyla kaydedildi ■ Seçtiğiniz tarihte elektriğiniz kesilecek. Ardından son tüketim faturanızı oluşturacağız ve güvence bedelinizden düşerek sözleşmenizi resmi olarak

sonlandıracağız. Kalan güvence bedeli tutarınız enerjiniz kesildikten sonra 5 iş günü içerisinde iletmiş olduğunuz IBAN numarasına yatırılacaktır.

İşleminiz başarıyla başlatıldı. Sonlandırma işleminiz gerçekleştiğinde size SMS ile bilgilendirme sağlanacaktır. Başka bir konuda yardımcı olabilir miyim? 🟡v

Senaryo 2: Abone Sahibi ile Görüşüldü, Ancak Borç Var

- Müşterinin abone sahibi olup olmadığı sorgulanır.
- Aboneliğe ulaşmak için sözleşme hesap numarası talep edilir ve abonelik bilgileri teyit edilir.
- Aboneliğe ulaşıldıktan sonra gerçek kişi teyidi için; İsim-soy isim, T.C kimlik numarası, Baba adı ve doğum tarihi bilgileri ile müşteri doğrulaması yapılır.
- Sistemde borç sorgulaması yapılır.
- Borç varsa, borç tutarı bildirilir.
- “Borcunuzu ödedikten sonra tekrar işlem yapabilirsiniz” bilgisi verilir.
- İşlem tamamlanmaz.

Örnek Yazışma;

Chatbot: Merhaba, ben Dijital Asistanınız! \$ Size abonelik sonlandırma işleminizde yardımcı olacağım. İşleme başlamadan önce, bazı bilgileri teyit etmem gerekiyor. Öncelikle, aboneliğin sahibi siz misiniz?

Müşteri: Evet, abone sahibiyim.

Chatbot: Teşekkür ederim. Devam edebilmem için lütfen 106 ile başlayan 10 haneli sözleşme hesap numaranızı paylaşır mısınız?

Müşteri: 1061234567

Chatbot: Bilgilerinize ulaşıyorum... ■ Şimdi kimlik doğrulamanızı gerçekleştireceğiz. Lütfen aşağıdaki bilgileri sırasıyla paylaşır mısınız?

)' c Ad – Soyad

)' c T.C. Kimlik No

c') Babanızın Adı

' c) Doğum Tarihiniz (GG/AA/YYYY)

Müşteri:

Tuba Hatipoğlu

12345678900

Ahmet

06/12/1990

Chatbot: Teşekkürler Tuba Hanım. Bilgileriniz başarıyla doğrulandı ■

Şimdi sistemimizde borç kontrolü yapacağım, sizi çok kısa bir süre bekletiyorum...

Chatbot:

Bu aboneliğe ilişkin ödenmemiş bir borç mevcut.

wBQ:r< Güncel borç tutarınız: 812,47 TL

Chatbot:

Borcunuz ödendikten sonra abonelik sonlandırma işlemini tekrar başlatabiliriz.

Ödemenizi mobil bankacılıktan, yüz-yüze ödeme kanalları ve N-Kolay Ödeme Merkezlerinden kolayca yapabilirsiniz.

Chatbot:

Şu anda işlemi devam ettiremiyorum. Ancak derseniz işlemi daha sonra kaldığınız yerden tekrar başlatabilirim.

Yardımcı olabileceğim başka bir konu var mı?

Senaryo 3: Sistemsel Hata Durumu

- Müşterinin abone sahibi olup olmadığı sorgulanır.
- Aboneliğe ulaşmak için sözleşme hesap numarası talep edilir ve abonelik bilgileri teyit edilir.
- Aboneliğe ulaşıldıktan sonra gerçek kişi teyidi için; İsim-soy isim, T.C kimlik numarası, Baba adı ve doğum tarihi bilgileri ile müşteri doğrulaması yapılır.
- İşlem sırasında sistemsel hata tespit edilir.
- Müşteri bilgilendirilir ve canlı destek hattına aktarılır.

Örnek Yazışma;

Chatbot Merhaba, ben Dijital Asistanınız! \$ Size abonelik sonlandırma işleminizde yardımcı olacağım. İşleme başlamadan önce, bazı bilgileri teyit etmem gerekiyor. Öncelikle, aboneliğin sahibi siz misiniz?

Müşteri: Evet

Chatbot: Teşekkür ederim. Devam edebilmem için lütfen 106 ile başlayan 10 haneli sözleşme hesap numaranızı paylaşır mısınız?

Müşteri: 1061234567

Chatbot: Bilgilerinize ulaşıyorum... Şimdi kimlik doğrulamanızı gerçekleştireceğiz. Lütfen aşağıdaki bilgileri sırasıyla paylaşır mısınız?

) ' Ad – Soyad

' c) T.C. Kimlik No

) ' c) Babanızın Adı

' c) Doğum Tarihiniz (GG/AA/YYYY)

Müşteri:

Tuba Hatipoğlu

12345678900

Ahmet

06/12/1990

Chatbot: Teşekkür ederim Tuba Hanım, bilgileriniz başarıyla doğrulandı
İşleminizi başlatıyorum...

Chatbot:

İ Şu anda sistemimizde teknik bir aksaklık oluştu. Ne yazık ki işlemi tamamlayamıyorum.

Chatbot:

Sizi daha fazla bekletmeden canlı destek ekibimize aktarıyorum. Oradaki arkadaşlarımız işleminizi hemen inceleyip yardımcı olacaklardır.

Lütfen hatta kalın, birazdan bağlanacaksınız. ^ " "

Senaryo 4: Abone Sahibi Dışında Birinin Talebi

- Müşterinin abone sahibi olup olmadığı sorgulanır.
- Arayan kişi abone sahibi değilse, KVKK gereği işlem yapılmaz.
- Abonelik sahibi ya da yetkili kişi ile iletişime geçilmesi gerektiği belirtilir.

Örnek Yazışma;

Chatbot: Merhaba, ben Dijital Asistanınız! \$ Size abonelik sonlandırma işleminizde yardımcı olacağım. İşleme başlamadan önce, bazı bilgileri teyit etmem gerekiyor. Öncelikle, aboneliğin sahibi siz misiniz?

Müşteri: Hayır, ben eşiyim.

Chatbot: Anlayışınız için teşekkür ederim. Bu işlem kişisel bilgilere ve abonelik haklarına yönelik olduğu için, sadece abonelik sahibi ya da sistemimizde kayıtlı yetkili kişi ile devam edebiliyoruz.

Chatbot: Bu nedenle şu an için işlemi başlatamıyorum. En kısa sürede abone sahibiyle iletişime geçilmesini rica ederim. Onunla birlikte işlemi hızla tamamlayabiliriz. ■ ■

Chatbot: Başka bir konuda size yardımcı olabilirsem memnuniyetle buradayım.) ...

Senaryo 6: Tüzel Abonelik Sonlandırma Talebi

- Tüzel aboneliklerde Yetkili kişi sorgulaması gereklidir.
- İşlem canlı destek tarafından yapılır.
- Müşteri canlı desteğe yönlendirilir.

Örnek Yazışma;

Chatbot: Merhaba, ben Dijital Asistanınız! \$ Size abonelik sonlandırma işleminizde yardımcı olacağım. İşleme başlamadan önce, bazı bilgileri teyit etmem gerekiyor. Öncelikle, aboneliğin sahibi siz misiniz?

Müşteri: Evet.

Chatbot: Teşekkür ederim. Devam edebilmem için lütfen 106 ile başlayan 10 haneli sözleşme hesap numaranızı paylaşır mısınız?

Müşteri: 1061234567

Chatbot: Teşekkür ederim, kontrol ediyorum... +=T_

■ ■ Abonelik bilgilerine ulaşıldı.

Chatbot: Bu abonelik, tüzel kişi (şirket) adına kayıtlı görünüyor.

Chatbot: Tüzel abonelik işlemlerinde, yalnızca yetkili kişilerle ve özel doğrulama adımlarıyla işlem yapılabilir.

Bu işlem dijital asistan aracılığıyla gerçekleştirilememektedir.

Chatbot: Sizi hemen canlı destek ekibimize aktarıyorum. İlgili temsilcimiz şirket bilgilerini kontrol ederek süreci yönetecektir. " ^"

Chatbot: Lütfen hatta kalın, bağlantınız sağlanıyor...

Senaryo 7: Vefat Eden Kişinin Abonelik Sonlandırma Talebi

- Özel prosedür gerektirir. Vefat eden abonenin tek varisi varsa işlem canlı destek ile yapılabilir. Birden fazla varis olduğu durumlarda müşteri en yakın müşteri hizmetleri merkezine muvafakatname ile başvuru yapmalıdır.
- Canlı destek ve ilgili birimlerle işlem yapılır. Müşteriye ilgili belgelerin ilgili departmanlar tarafından talep edileceği bilgisi verilir.
- Müşteri canlı desteğe yönlendirilir.

Örnek Yazışma;

Chatbot: Merhaba, ben Dijital Asistanınız! \$ Size abonelik sonlandırma işleminizde yardımcı olacağım. İşleme başlamadan önce, bazı bilgileri teyit etmem gerekiyor. Öncelikle, aboneliğin sahibi siz misiniz?

Müşteri: Hayır, abonelik sahibimiz vefat etti.

Chatbot: Başınız sağ olsun. Böyle bir durumda işlemleri hassasiyetle ele alıyoruz I H: Size daha iyi yardımcı olabilmem için lütfen sözleşme hesap numarasını paylaşır mısınız?

Müşteri: 1234567890

Chatbot: Teşekkür ederim. Bilgilere ulaştım.

Bu işlem, özel bir prosedür gerektiriyor. Size bazı bilgilendirmeleri yapmam gerekiyor.

Chatbot:

Eğer vefat eden abonenin tek varisi sizseniz, kimlik doğrulamanız sonrası işleminiz canlı destek ekibimiz tarafından uzaktan alınabilir. Tek varis olduğunuza dair belge sizden talep edilecektir.

Ancak birden fazla yasal varis varsa, işlemin yapılabilmesi için tüm varislerin onayı gerekmektedir. Bu durumda en yakın müşteri hizmetleri merkezimize, muvafakatname ile başvurmanız gerekecektir. " , ")

Chatbot:

Şu aşamada sizi canlı destek ekibimize aktarıyorum. Onlar, durumunuzu detaylıca dinleyip uygun yönlendirmeyi sağlayacaktır. " ^"

3. Önemli Notlar

- Bot hiçbir durumda abone sahibi doğrulaması yapmadan işlem yapmaz.
- KVKK ve kişisel veri güvenliği kesinlikle önceliklidir.
- İşlemin tamamlanamadığı her durumda müşteri net ve nazik şekilde bilgilendirilmelidir.
- Canlı destek aktarımı hızlı ve kesintisiz olmalıdır.