

Proje Adı: Şikayet Yönetim Sistemi

İçindekiler

1. AMAÇ.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2. KAPSAM	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.1. YETKİLER	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.2. GÖSTERGE PANOSU EKRANI.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.3. ŞİKAYETLER LİSTESİ EKRANI	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
2.3.1. BUTONLAR	4
2.3.3. TALEP OLUŞTUR POP UP.....	4
2.4 ŞİKAYET SONUÇLANDIRMA EKRANI	5
2.5.ŞİKAYET RAPOR YÖNETİM EKRANI	5
3.PROJE SÜREÇ AKIŞLARI	7
3.1. SÜREÇ AKIŞI	7
3.2. USE CASE DİYAGRAMI	8

1.AMAÇ

Müşterilere ait şikayetlerin yönetildiği bir sistem oluşturulması gerekmektedir. Sisteme **üç kanaldan** şikayet talepleri gelmektedir. **Birinci kanal**, müşteri çağrı merkezini arayarak şikayetini oluşturması, **ikinci kanal**, ilgili firmanın şikayet yönetim sistem grubuna mail atması ve **üçüncü kanalda** web üzerinden şikayet formu doldurarak şikayetlerini iletebilmesidir. Sistemde müşteri temsilcisinin şikayet taleplerinin bulunduğu havuza erişimi, yeni talep oluşturulması ve üzerine atanan talepleri görebilmelidir. Üç Kanalın herhangi birinden oluşturulmuş taleplerin tipine göre ilgili ekiplere otomatik sistem üzerinden mail iletilmesi gerekmektedir.

Oluşturulmuş şikayet taleplerinin sonuçlandırılması için müşteri temsilcisinin duruma göre müşteriyi araması, diğer ekiplere ilemesi, mail atması ve en nihayetinde çözüme kavuşturarak talebi kapatması gerekmektedir.

Dashboard ekranı ile bizim müşterimiz taleplerle ilgili durumu, güncel bilgiyi takip edebilmelidir.

Açılan taleplere ait bilgilerin olduğu bir rapor sayfası bulunmalıdır. Bu rapor sayfasında filtreleme yapılarak aranan bilgiler girilip listelenebilmelidir.

2.KAPSAM

2.1. Yetkiler

5 tip şikayet talebi bulunmaktadır. Bunlar: Eksik Ürün, Yanlış Ürün, Hasarlı Ürün, İade Ürün, Genel Şikayet (Diğer 4 tip dışındaki şikayetleri kapsamaktadır).

Yanlış ürün ve eksik ürün şikayet taleplerini sadece operasyon departmanına mail ile iletilmelidir.

Hasarlı ürün ve iade ürün şikayet taleplerini sadece satış sonrası hizmetler departmanına mail ile iletilmelidir.

Müşteri Temsilcisi ekranını sadece müşteri temsilcisi görmelidir.

Diğer ekranları (Gösterge Panosu Ekranı, Şikayet rapor yönetim ekranı) projeyi talep müşteri görebilmelidir.

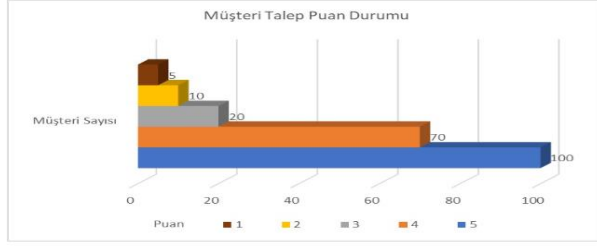
2.2. Gösterge Panosu Ekranı

Bizim müşterimizin açılan taleplerin günlük durumunu statü bazlı takip edeceği daire dilimi grafiği eklenmelidir.

Müşterinin açtığı taleplere istinaden sonuçlanması durumunda verdiği puanları gösteren yatay grafikte gösterilmelidir. Müşterinin verdiği puanlar 5 yıldız üzerinden 5,4,3,2,1 puanlar yatayda olacak şekilde bu puanları veren toplam müşteri sayısını da düşeyde olacak şekilde grafiğe eklenmelidir. En son grafik olarak da müşteri temsilcileri bazlı üzerlerine atanan taleplerin durumlarına ve bunların sayılarını gösteren bir grafik olmalıdır.

Örnek olması açısından aşağıdaki gibi grafikler tasarlanmalıdır.

Gösterge Panosu	Şikayetler Liste	Şikayet Sonuçlandırma	Şikayet Rapor Yönetimi
-----------------	------------------	-----------------------	------------------------



2.3. Şikayetler Listesi Ekranı

Müşteri Temsilcisinin açılan talepleri sorgulatabileceği, üzerine alabileceği ve yeni talep oluşturabileceği bir ekran olmalıdır. Ekranın en üst kısmında müşteri temsilcisinin aratabileceği filtreler aşağıdaki gibi olmalıdır.

Şikayet No, Müşteri Numarası, Telefon No, Email Adres, Çağrı Zamanı, Şikayet Ekibine Düşme Zamanı, Şikayet Kanalı, Departman, Aciliyet, Statü bilgileri bulunmalıdır.

Şikayet kanalı alanında **Çağrı Merkezi Arama, Müşteri Destek Email, Web Şikayet Formu** bilgilerini içeren bir droplist olmalıdır.

Departman alanında ise **Operasyon Departmanı, Satış Sonrası Hizmetler, Help Agent** bilgileri bulunun bilgileri içeren droplist olmalıdır.

Aciliyet alanında ise **Acil, Orta, Düşük** bilgileri olmalıdır. Bu bilgilere göre talebin öncelik sırasına göre çözümlenip sonuçlandırılması gerekmektedir. Birinci öncelik sırası **Acil** durumundaki talebe verilmelidir. İkinci öncelik ise orta durumundaki şikayet talebine verilmelidir en son olarak da aciliyet durumu düşük olan talebe en son öncelik verilmelidir.

Bu aciliyet durumları müşteri temsilcisi tarafından farkedilip önceliklendirilmesi için sistem tarafından renklendirme yapılmaktadır. Renklendirme satır bazlı olacaktır. Renklendirme aşağıdaki gibidir.

Acil: **Kırmızı**

Orta: **Sarı**

Düşük: **Yeşil**

Statü alanında ise şikayet talebinin güncel durumunu göstermelidir. Güncel durumlar 2 tip şeklinde olacaktır. Bu 2 tip **Açık ve Kapalı** şeklinde olmalıdır.

Bu ekran da 2 ayrı liste bulunmalıdır. Bu listelerden biri şikayet taleplerinin oluşturulduğu Şikayet Havuzu Listesi bir diğeri ise müşteri temsilcisinin üzerine aldığı taleplerinin (Üzerimdeki Şikayetler) listesi olmalıdır.

2.3.1. Butonlar

Talep Oluştur: Müşteri temsilcisi, müşteri aradığında şikayet talebini telefon üzerinden iletmesi durumunda bu buton ile gerekli bilgileri gireceği bir pop up ekranı çıkmalıdır.

Bu pop up ekranında **Müşteri Adı, Soyadı, Telefon Numarası, Email Adresi, Şikayet Tipi, Şikayet Detayı ve Aciliyet** bulunmalıdır.

Ve Kaydet butonu ile bu şikayet talebi kaydedip Şikayet Listeleme ekranındaki havuza düşürülmelidir.

Üzerime Ata: Müşteri temsilcisi oluşturulan yeni talepleri şikayet havuzunda istediği talebi seçerek üzerine ata butonu ile üzerine alıp sonuçlandırmalıdır.

Ara: Müşteri temsilcisi ekranın en üstünde bulunan filtreleme kısmında istediği herhangi bir alanı (Şikayet No, Müşteri Numarası, Telefon No, Email, Sipariş No, Şikayet Tipi, Aciliyet, Şikayet Kanalı, Çağrı Zamanı, Şikayet Yönetim Sistemine Düşme Zamanı, Kaç Saattir Açık, Statü) doldurarak istediği talebe bu buton ile ulaşmalıdır.

Gösterge Panosu	Şikayetler Listesi	Şikayet Sonuçlandırma	Şikayet Rapor Yönetimi
Şikayet No Müşteri Numarası Telefon No Email Adres	Çağrı Zamanı Şikayet Ekibine Düşme Zamanı Şikayet Kanalı Departman	Aciliyet Statü	Seğiniz Seğiniz
TALEP OLUŞTUR BANA ATA ARA			

Şikayet Havuzu (Açık Talep Listesi)

Şikayet No	Müşteri Numarası	Telefon No	Email	Sipariş No	Şikayet Tipi	Aciliyet	Şikayet Kanalı	Çağrı Zamanı	Şikayet Yönetim Sistemine Düşme Zamanı	Kaç Saattir Açık	Statü
TK-001	123456	+90 500 456 56 56	sbc@gmail.com	A000123	Eksik Ürün	Acil	Çağrı Merkezi Arama	22.04.2024 14.30	23.04.2024 14.30	12.00.00	Açık
TK-002	257639	+09 546 876 56 76	zynpylmz@hotmail.com	A000345	Hasarlı Ürün	Orta	Müşteri Destek Email	23.04.2024 12.30	23.04.2024 13.30	01.00.00	Açık
TK-003	237869	+90 567 876 34 45	aliyilmaz@gmail.com	A000567	Genel Şikayet	Düşük	Web Şikayet Formu	22.04.2024 10.30	22.04.2024 11.30	01.00.00	Açık
TK-004	567892	+90 789 675 23 43	glory@gmail.com	A000089	İade Ürün						Kapalı

Üzerimdeki Şikayetler

Şikayet No	Müşteri Numarası	Telefon No	Email	Sipariş No	Şikayet Tipi	Aciliyet	Şikayet Kanalı	Help Agent Adı	Help Agent'a Atama Zamanı	Bilgi Beklenen	Statü
TK-001	123456	+90 500 456 56 56	sbc@gmail.com	A000123	Eksik Ürün	Acil	Çağrı Merkezi Arama	Ayşe Yılmaz	23.04.2024 14.30	Operasyon Departmanı	Bilgi Bekleniyor
TK-002	257639	+09 546 876 56 76	zynpylmz@hotmail.com	A000345	Hasarlı Ürün	Orta	Müşteri Destek Email	Ayşe Yılmaz	23.04.2024 13.30	Satış Sonrası Hizmetler	Bilgi Bekleniyor
TK-003	237869	+90 567 876 34 45	aliyilmaz@gmail.com	A000567	Genel Şikayet	Düşük	Web Şikayet Formu	Ayşe Yılmaz	22.04.2024 11.30	Agent	Bilgi Bekleniyor

2.3.3. Talep Oluştur Pop Up

Ekran da bulunan **Talep Oluştur** butonu ile açılan pop up ekranında müşteri temsilcisinin müşteriden telefon üzerinden aldığı bilgileri doldurarak yine talebi oluşturması gerekmektedir. Bu pop up ekranında **Müşteri Adı, Müşteri Soyadı, Telefon Numarası, E Mail Adresi, Şikayet Tipi, Şikayet Detayı, Aciliyet** gibi bilgiler bulunmalıdır. Kaydet butonu ile yeni talep oluşturulmalıdır.

Müşteri Şikayet Talep Oluşturma

Müşteri Adı	Müşteri Soyadı
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefon Numarası	Email Adresi
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Şikayet Tipi	Aciliyet
<input type="text" value="Seçiniz"/>	<input type="text" value="Seçiniz"/>
Şikayet Detayı	
<input type="text"/>	
<input type="button" value="KAYDET"/>	

2.4. Şikayet Sonuçlandırma Ekranı

Şikayet sonuçlandırma ekranında oluşturulan taleplerin ilgili ekiplere iletilmesinden ve son güncel dönüşler alındıktan sonra kontrol edilip gerekiyorsa müşteri tekrar aranarak talebin kapatılması, dönüşün eksik veya yeterli olmaması durumunda ilgili ekibe geri dönüş sağlanarak talebin devam etmesi sağlanmalıdır. Müşteri aranılacak ise **Telefon Görüşmesi Başlat** seçeneği seçilerek müşteri aranmalı; ilgili ekibe email gönderilecekse **Email Gönder** seçeneğiyle mail gönderilmeli; ilgili operasyon ekibinden dönüş yapıldı ise iletilen bilgiye göre geri dönüş yapılacaksa yeni bir diyalog oluşturulup operasyon ekibine geri dönüş sağlanmalıdır. Operasyon ekibinin cevabı yeterli ise müşteri aranılarak müşterinin şikayeti tamamen çözüme ulaştığı için **Bulunan Çözüm Açıklaması** kısmına girerek talep kapatılmalıdır. Gerekli görülmesi durumunda **Kayıtlı Çağrısı Dinle** butonuna basılarak çağrı dinlenilir ve şikayet çözme ulaştırılır.

Müşteri temsilcisi şikayetin çözümünün memnuniyeti için 5 yıldız üzerinden puanlaması istenilerek verilen puan girilmelidir.

Gösterge Panosu	Şikayetler Liste	Şikayet Sonuçlandırma	Şikayet Rapor Yönetimi																																	
<div> <div>Şikayet No</div> <div>Müşteri Numarası</div> <div>Telefon No</div> <div>Email</div> <div>Sipariş No</div> <div>Şikayet Detayı</div> <div>Aciliyet</div> <div>Şikayet Kanalı</div> <div>Talep Kimde</div> <div>Agent Adı</div> <div>Agent'a Atanma Zamanı</div> <div>Bilgi Beklenen</div> <div>Statü</div> </div> <div> <div>Telefon Görüşmesi Başlat</div> <div>Email Gönder</div> <div>Yeni Diyalog</div> <div>Talep Kapama</div> </div>	<div> <div>Şikayet Açıklaması</div> <div>Kayıtlı Çağrıyı Dinle</div> </div> <div> <div>Bulunan Çözüm Açıklaması</div> </div> <div> <div>Müşteri Memnuniyeti</div> <div>★★★★★</div> </div> <div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Yeni Diyalog</th> <th>Tarih Saat</th> <th>Gerçekleştiren Agent</th> <th>Tip</th> <th>Arama/Email</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diyalog No</td> <td>Tarih Saat</td> <td>Gerçekleştiren Agent</td> <td>Tip</td> <td>Arama/Email</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Diyalog No</td> <td>Tarih Saat</td> <td>Gerçekleştiren Agent</td> <td>Tip</td> <td>Arama/Email</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Diyalog No</td> <td>Tarih Saat</td> <td>Gerçekleştiren Agent</td> <td>Tip</td> <td>Arama/Email</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div>	Yeni Diyalog	Tarih Saat	Gerçekleştiren Agent	Tip	Arama/Email	Diyalog No	Tarih Saat	Gerçekleştiren Agent	Tip	Arama/Email	3					Diyalog No	Tarih Saat	Gerçekleştiren Agent	Tip	Arama/Email	2					Diyalog No	Tarih Saat	Gerçekleştiren Agent	Tip	Arama/Email	1				
Yeni Diyalog	Tarih Saat	Gerçekleştiren Agent	Tip	Arama/Email																																
Diyalog No	Tarih Saat	Gerçekleştiren Agent	Tip	Arama/Email																																
3																																				
Diyalog No	Tarih Saat	Gerçekleştiren Agent	Tip	Arama/Email																																
2																																				
Diyalog No	Tarih Saat	Gerçekleştiren Agent	Tip	Arama/Email																																
1																																				

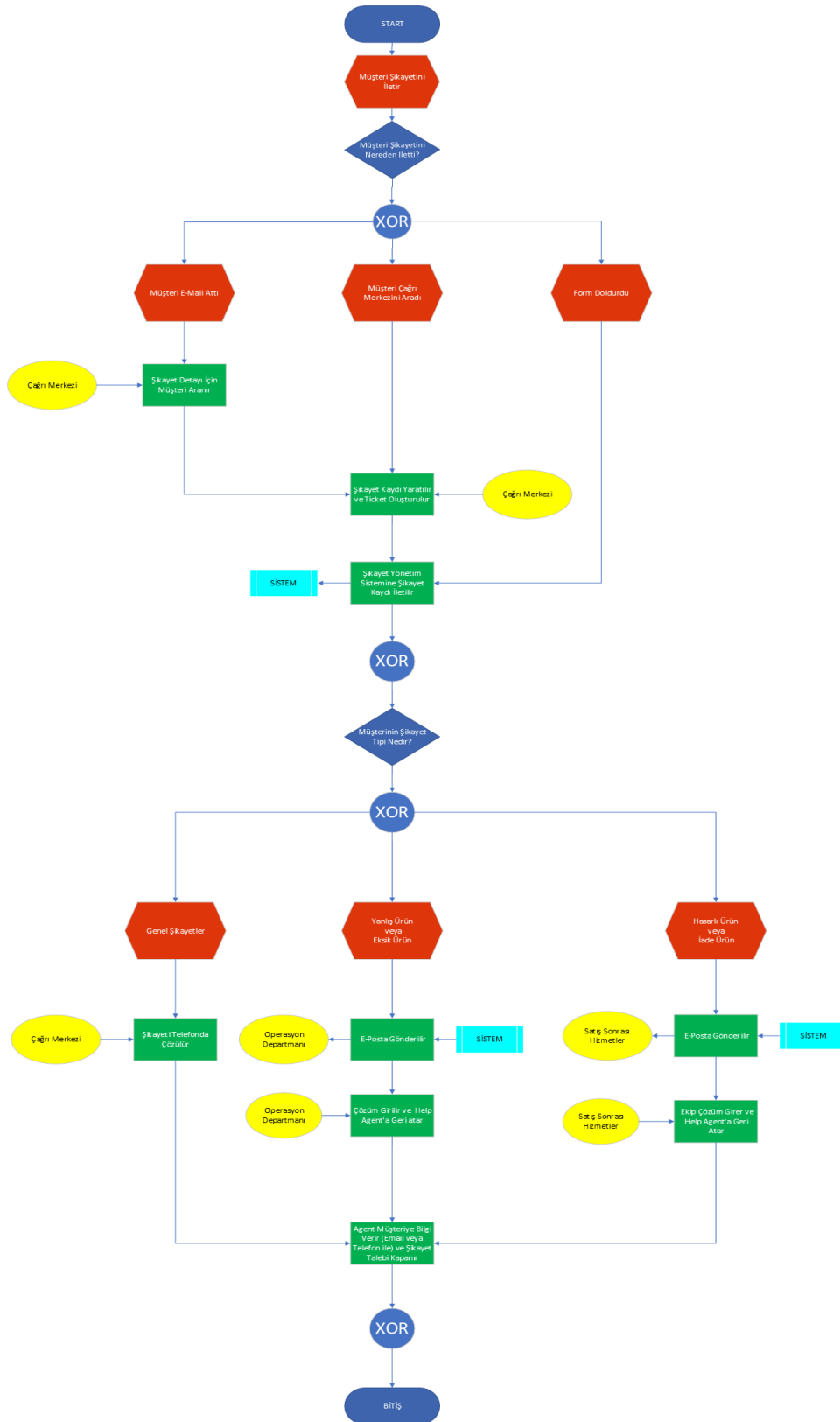
2.5. Şikayet Rapor Yönetim Ekranı

Bu ekranda müşterimizin taleplerle ilgili genel bir sorgulama yapacağı rapor olmalıdır. Ekranın en üstünde yer alan filtreleme kısmında **Talebin Açıldığı Başlangıç ve Bitiş Tarihi Talep Tipi, Talep Durumu, Müşteri No** bulunmalıdır. Bu filtrelere göre müşterimiz girdiği tarih aralığındaki taleplerle ilgili bilgilere **Ara** butonu ile ulaşabilecektir. Ekranın altında listelenen kısımda **Şikayet No, Müşteri Numarası, Telefon No, Email, Sipariş No, Şikayet Tipi, Aciliyet, Şikayet Kanalı, Çağrı Zamanı, Şikayet Yönetim Sistemine Düşme Zamanı, Statü** bilgileri bulunmalıdır. Ayrıca bu ekranda listeleme yapıldıktan sonra **Excel'e Aktar** butonu ile listenen bilgileri excel'e çıkartılıp sonrasında gerekli incelemeleri istediği zaman yapabilmekte bilgisayara kayıt edebilmektedir.

Gösterge Panosu	Şikayetler Liste	Şikayet Sonuçlandırma	Şikayet Rapor Yönetimi																																																						
<div> <div>Başlangıç Tarihi</div> <div>Bitiş Tarihi</div> <div>Müşteri No</div> <div>Talep Tipi</div> <div>Talep Durumu</div> </div> <div> <div>ARA</div> <div>EXCELE AKTAR</div> </div>	<div> <div>July</div> <div>01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31</div> </div> <div> <div>July</div> <div>01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31</div> </div>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Şikayet No</th> <th>Müşteri Numarası</th> <th>Telefon No</th> <th>Email</th> <th>Sipariş No</th> <th>Şikayet Tipi</th> <th>Aciliyet</th> <th>Şikayet Kanalı</th> <th>Çağrı Zamanı</th> <th>Şikayet Yönetim Sistemine Düşme Zamanı</th> <th>Statü</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TK-001</td> <td>123456</td> <td>+90 500 456 56 56</td> <td>sbc@gmail.com</td> <td>A000123</td> <td>Eksik Ürün</td> <td>Acil</td> <td>Çağrı Merkezi Arama</td> <td>22.04.2024 14.30</td> <td>23.04.2024 14.30</td> <td>Açık</td> </tr> <tr> <td>TK-002</td> <td>257639</td> <td>+09 546 876 56 76</td> <td>zynpylmz@hotmail.com</td> <td>A000345</td> <td>Eksik Ürün</td> <td>Orta</td> <td>Müşteri Destek Email</td> <td>23.04.2024 12.30</td> <td>23.04.2024 13.30</td> <td>Açık</td> </tr> <tr> <td>TK-003</td> <td>237869</td> <td>+90 567 876 34 45</td> <td>aliyilmaz@gmail.com</td> <td>A000567</td> <td>Eksik Ürün</td> <td>Düşük</td> <td>E-Ticaret Şikayet Formu</td> <td>22.04.2024 10.30</td> <td>22.04.2024 11.30</td> <td>Açık</td> </tr> <tr> <td>TK-004</td> <td>567892</td> <td>+90 789 675 23 43</td> <td>glory@gmail.com</td> <td>A000089</td> <td>Eksik Ürün</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Kapalı</td> </tr> </tbody> </table>	Şikayet No	Müşteri Numarası	Telefon No	Email	Sipariş No	Şikayet Tipi	Aciliyet	Şikayet Kanalı	Çağrı Zamanı	Şikayet Yönetim Sistemine Düşme Zamanı	Statü	TK-001	123456	+90 500 456 56 56	sbc@gmail.com	A000123	Eksik Ürün	Acil	Çağrı Merkezi Arama	22.04.2024 14.30	23.04.2024 14.30	Açık	TK-002	257639	+09 546 876 56 76	zynpylmz@hotmail.com	A000345	Eksik Ürün	Orta	Müşteri Destek Email	23.04.2024 12.30	23.04.2024 13.30	Açık	TK-003	237869	+90 567 876 34 45	aliyilmaz@gmail.com	A000567	Eksik Ürün	Düşük	E-Ticaret Şikayet Formu	22.04.2024 10.30	22.04.2024 11.30	Açık	TK-004	567892	+90 789 675 23 43	glory@gmail.com	A000089	Eksik Ürün					Kapalı
Şikayet No	Müşteri Numarası	Telefon No	Email	Sipariş No	Şikayet Tipi	Aciliyet	Şikayet Kanalı	Çağrı Zamanı	Şikayet Yönetim Sistemine Düşme Zamanı	Statü																																															
TK-001	123456	+90 500 456 56 56	sbc@gmail.com	A000123	Eksik Ürün	Acil	Çağrı Merkezi Arama	22.04.2024 14.30	23.04.2024 14.30	Açık																																															
TK-002	257639	+09 546 876 56 76	zynpylmz@hotmail.com	A000345	Eksik Ürün	Orta	Müşteri Destek Email	23.04.2024 12.30	23.04.2024 13.30	Açık																																															
TK-003	237869	+90 567 876 34 45	aliyilmaz@gmail.com	A000567	Eksik Ürün	Düşük	E-Ticaret Şikayet Formu	22.04.2024 10.30	22.04.2024 11.30	Açık																																															
TK-004	567892	+90 789 675 23 43	glory@gmail.com	A000089	Eksik Ürün					Kapalı																																															

3.PROJE SÜREÇ AKIŞLARI

3.1 Süreç Akışı



3.2. Use Case Diyagramı

