

Hepsiburada – Müşteri Self-Service Mobil Yönlendirme SSS (Müşteri Gözünden)

Notlar:

- Bu döküman, müşterinin mobil uygulama üzerinden kendi kendine çözebileceği akıllar adım anlatır.
- Menü/ekran adları kurumsal İA'ya göre farklılık gösterebilir; muadil seçenekler parantez içinde verilmiştir.
- Metin boyunca “chatbot” ifadesi kullanılmaz.

0) Hızlı Başlangıç

- Uygulama Alt Menü Referansları: Ana Sayfa · Kategoriler · Siparişlerim (Hesabım > Siparişlerim)
- Sepetim · Hesabım · Destek · Mesajlarım
- Arama: Sipariş/ürün aramaları için: Hesabım > Siparişlerim > (sipariş no/ürün adı)
- Bildirimler: Hesabım > Bildirim Ayarları (push/e-posta/SMS)

1) Siparişlerim

Soru: “Siparişim nerede?”

Mobilde İzlenecek Yol

1) Hesabım > Siparişlerim

2) İlgili siparişi aç → Kargo Takibi

3) “Hareketler” sekmesinden son tarama ve tahmini teslim tarihini görüntüle

Sonuç: Canlı kargo durumu ve takip linki görüntülenir.

Soru: “Siparişimi iptal etmek istiyorum.”

Mobilde İzlenecek Yol

1) Hesabım > Siparişlerim

2) Siparişi aç → İşlemler > İptal Et

3) İptal nedenini seç → Onayla

Sonuç: Sipariş “İptal edildi” olarak görünür.

2) Teslimat & Kargo (Örnek)

Soru: “Teslimat gecikti, ne yapabilirim?”

Mobilde İzlenecek Yol

1) Hesabım > Siparişlerim > Kargo Takibi

2) Tahmini Teslim tarihi a■ld■ysa sipari■i a■ → Yard■m/■özüm Merkezi

3) Teslimat Gecikmesi'ni se■ → talep olu■tur

Sonuç: Güncel TT bilgisi ve talep numaras■ görüntülenir.

3) ■ade & De■i■im (Örnek)

Soru: “Ürünümü iade etmek istiyorum.”

Mobilde ■zlenecek Yol

1) Hesab■m > Sipari■lerim

2) Sipari■i a■ → ■ade Et

3) ■ade Nedeni se■ → Kargo Kodu Olu■tur

4) ■ade ad■mlar■n■ oku → Kodu görüntüle

Sonuç: Ücretsiz iade kargo kodu olu■ur; durum ■adelerim'de izlenir.

10) Metin ■ablonlar■ (Mü■teriyeye Gösterim)

- Kargo Takip Bilgisi: “Kargo durumunu Hesab■m > Sipari■lerim > Kargo Takibi ad■mlar■ndan canl■ takip edebilirsiniz.”

- ■ptal Ak■■: “■ptal için Hesab■m > Sipari■lerim > ■■lemler > ■ptal Et ad■mlar■n■ izleyin.”

- ■ade Kodu: “Hesab■m > Sipari■lerim > ■ade Et ile iade nedenini se■ip Kargo Kodu olu■turabilirsiniz.”

- Fatura ■ndirme: “Hesab■m > Sipari■lerim > Faturam■ Görüntüle üzerinden PDF indirebilirsiniz.”

- Kupon Kontrolü: “Hesab■m > Kuponlar■m bölümünden ko■ullar■ kontrol edebilirsiniz.”