

E-Ticaret İş Süreci Analiz Dokümanı

1. Amaç

Bu doküman, E-Ticaret platformu üzerinde gerçekleşen temel iş süreçlerini ve bu süreçleri yöneten iş kurallarını tanımlamayı amaçlamaktadır. Amaç, işleğin standartlaştırılması, kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve yasal/mevzuata uygunluğun sağlanmasıdır.

2. Kapsam

- Ürün Yönetimi
 - Kullanıcı Yönetimi
 - Sepet ve Sipariş Yönetimi
 - Ödeme ve Faturalandırma
 - Kargo ve Teslimat Yönetimi
 - İade ve İptal Süreçleri
-

3. İş Süreçleri

3.1 Ürün Yönetimi

- Ürünler sisteme admin paneli üzerinden eklenir.
 - Ürün kategorileri, alt kategoriler ve markalar tanımlanır.
 - Stok miktarları güncel tutulur.
 - Ürün detay sayfasında açıklama, fiyat, görsel ve özellikler listelenir.
-

3.2 Kullanıcı Yönetimi

- Kullanıcılar e-posta veya telefon ile üye olabilir.
- Üyelik onayı e-posta/SMS doğrulaması ile yapılır.

- Kullanıcılar giriş yaptıktan sonra sipariş, adres, fatura bilgilerini yönetebilir.
-

3.3 Sepet ve Sipariş Yönetimi

- Kullanıcılar ürünleri sepete ekler.
 - Sepette ürün adetleri güncellenebilir, ürün silinebilir.
 - Sipariş tamamlanmadan önce adres ve ödeme yöntemi seçilir.
 - Sipariş oluşturulduğunda stok düşümü yapılır.
-

3.4 Ödeme ve Faturalandırma

- Ödemeler kredi kartı, banka kartı veya havale/EFT ile yapılır.
 - Ödeme onayı alındığında sipariş kesinleşir.
 - Fatura otomatik olarak sistem üzerinden oluşturulur.
 - Elektronik fatura formatı mevzuata uygun şekilde üretilir.
-

3.5 Kargo ve Teslimat

- Siparişler kargo firmasına teslim edilir.
 - Kullanıcıya kargo takip numarası iletilir.
 - Teslimat süresi ortalama 2-5 iş günüdür.
-

3.6 İade ve İptal Süreçleri

- Kullanıcı, ürün tesliminden itibaren 14 gün içinde iade talebi oluşturabilir.
 - İade edilen ürün kontrol edildikten sonra ücret iadesi yapılır.
 - İptal talepleri, ürün kargoya verilmeden önce kabul edilir.
-

4. İş Kuralları

4.1 Sipariş ve Kullanıcı

- Üye olmadan sipariş verilemez.
- Bir kullanıcı aynı anda maksimum 10 adet ürünü sepete ekleyebilir.
- Sepette 30 gün boyunca işlem yapılmazsa sepet otomatik boşaltılır.

4.2 Faturalandırma

- Fatura, ödeme onayı alındıktan sonra otomatik kesilir.
- 1 ay önceki faturalar üzerinde düzenleme yapılamaz.
- Fatura bilgileri kullanıcı tarafından sipariş anında girilmeli, sonradan değiştirilemez.

4.3 Stok Yönetimi

- Stok adedi 0 olan ürün sepete eklenemez.
- Stok bilgileri her sipariş oluşturulduğunda güncellenir.

4.4 Teslimat ve Kargo

- Kargo takip numarası sisteme girilmeden sipariş “Tamamlandı” durumuna geçemez.
- Kargo ücreti 1000 TL üzeri alışverişlerde ücretsizdir.

4.5 İade ve İptal

- Kullanıcı, ürünü teslim aldıktan sonra 14 gün içinde iade edebilir.
- Kullanılmış, hasarlı veya orijinal ambalajı olmayan ürünlerin iadesi kabul edilmez.
- Kargoya verilen sipariş iptal edilemez.

5. İş Akış Diyagramı (Basitleştirilmiş)

[Kullanıcı] → [Ürün Seçimi] → [Sepete Ekleme] → [Sipariş Onayı] → [Ödeme] → [Fatura] → [Kargo] → [Teslimat] → [İade/İptal]

6. Özet

Bu analiz, E-Ticaret sitesinde uçtan uca işleyişi tanımlamaktadır. İş kuralları, müşteri memnuniyetini artırmak, yasal uyum sağlamak ve operasyonel süreçleri standartlaştırmak amacıyla belirlenmiştir.