
Karmanın insan, süreç ve fiziksel kanıt unsurları birbirleriyle yakında ilişkilidir ve çoğu zaman "hizmet unsurları" olarak gruplandırılırlar. Algılanan hizmetin müşterilerin sadakati ve hizmeti önermeleri üzerinde etkili olacağından bu unsurlar önemlidir. Bu çevrimiçi müşteri deneyimiyle de yakından ilgili olduğundan, hizmet etkililiğini değerlendirmek için WEBQUAL ve E-SERVQUAL gibi sistemlerin değerlendirilmesi de dahil olmak üzere Ünite 7'de müşteri e-postalarına yanıt ve web sitesi performansı konularını da gözden geçirdik.

Hizmeti çevrimiçi olarak ulaştırmayı geliştirmek ile ilgili bazı önemli konular Rayport ve ark. (2005) tarafından özetlenmiştir. Hizmeti ulaştırmada kullanılan teknoloji bileşeni ve insan katkısını değerlendirmek için üst düzey yöneticilerin ve idarecilerin sorması gereken bu soruları saptamaktadırlar. Her tür için uygulamanın bazı genel örneklerini ekledik:

- 1 **Yerine geçirme.** İnsanlar yerine teknolojiyi kullanma (ya da tam tersi durum), örneğin:
 - bir internet sitesindeki sıkça sorulan sorular bölümü;
 - site içi arama motoru;

Karmanın insan, süreç ve fiziksel kanıt unsurları birbirleriyle yakında ilişkilidir ve çoğu zaman "hizmet unsurları" olarak gruplandırılırlar. Algılanan hizmetin müşterilerin sadakati ve hizmeti önermeleri üzerinde etkili olacağından bu unsurlar önemlidir. Bu çevrimiçi müşteri deneyimiyle de yakından ilgili olduğundan, hizmet etkililiğini değerlendirmek için WEBQUAL ve E-SERVQUAL gibi sistemlerin değerlendirilmesi de dahil olmak üzere Ünite 7'de müşteri e-postalarına yanıt ve web sitesi performansı konularını da gözden geçirdik.

Hizmeti çevrimiçi olarak ulaştırmayı geliştirmek ile ilgili bazı önemli konular Rayport ve ark. (2005) tarafından özetlenmiştir. Hizmeti ulaştırmada kullanılan teknoloji bileşeni ve insan katkısını değerlendirmek için üst düzey yöneticilerin ve idarecilerin sorması gereken bu soruları saptamaktadırlar. Her tür için uygulamanın bazı genel örneklerini ekledik:

1

... "

Yerine geçirme. İnsanlar yerine teknolojiyi kullanma (ya da tam tersi durum), örneğin: • bir internet sitesindeki sıkça sorulan sorular bölümü;

site içi arama motoru;