

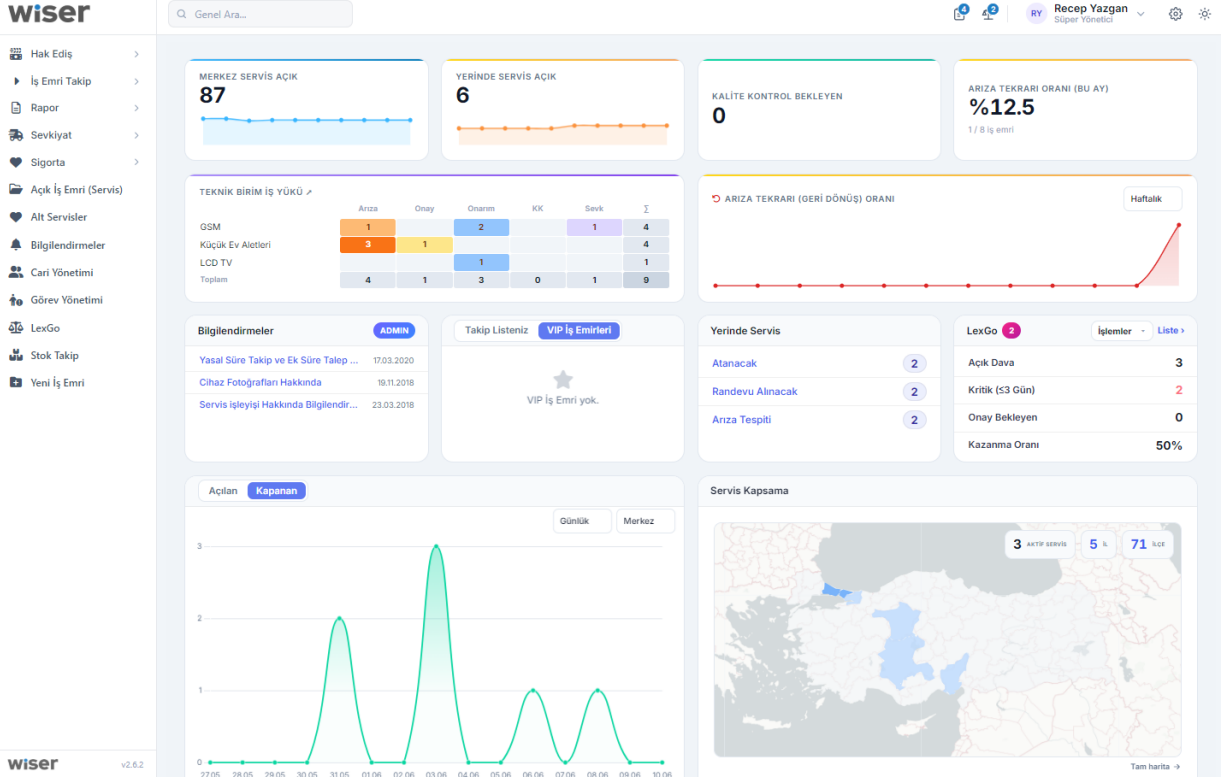


Marka Yetkili Servisleri ve Servis Merkezleri İçin Operasyon Platformu

Markaya verdiğiniz sözü, operasyonunuzla tutun.

Yetkili Servisler Tanıtım Belgesi

İçindekiler	2
1. Yönetici Özeti	3
2. Yetkili Servisin Günlük Gerçekleri	3
3. Wiser'ın Yetkili Servislere Değer Önerisi	4
4. Platform Yetenekleri	5
4.1 İş Emri Yönetimi	5
4.2 Akıllı Atama ve Yönlendirme	5
4.3 Kalite Kontrol	5
4.4 Arıza Tekrarı Takibi	5
4.5 Hakediş Yönetimi	5
4.6 Eğitim ve Yetkinlik Yönetimi	5
4.7 Stok ve Yedek Parça	6
4.8 Müşteri Portalı ve Bilgilendirme	6
4.9 Görev Yönetimi ve Otomasyon	6
4.10 Yasal Koruma	6
5. Yapay Zeka: Wiser AI	7
6. Bir İş Emrinin Wiser'daki Yolculuğu	7
7. Neden Wiser?	8
8. Sonuç	8



1. Yönetici Özeti

Bir üreticinin, ithalatçının veya distribütörün yetkili servisi olmak; sürekli ölçülen bir performans taahhüdü altında çalışmak demektir. SLA hedefleri, marka denetimleri, hakediş mutabakatları, yasal tamir süreleri ve müşteri memnuniyeti skorları — hepsi aynı anda, hepsi sizin sorumluluğunuzda.

Wiser, bir veya birden fazla marka/proje için servis hizmeti veren firmaların tüm bu yükünü tek platformda taşır: iş emri kabulünden onarıma, kalite kontrolden teslimata, hakediş faturasından memnuniyet anketine kadar her adım otomatik akar, her adım kayıt altındadır.

Sonuç: SLA cezası yememek, hakedişin kuruşunu kaybetmemek, markanın denetiminden alınınızın aklıyla çıkmak — ve bütün bunları daha az insan eforuyla başarmak.

2. Yetkili Servisin Günlük Gerçekleri

- **SLA baskısı:** Marka her işin süresini ölçer; aşan her dosya ceza, prim kaybı veya sözleşme riski demektir.
- **Hakediş kayıpları:** Eksik veya hatalı hakediş bildirimi doğrudan gelir kaybıdır; ay sonu mutabakatları günler süren Excel savaşına dönüşür.
- **Garanti dışı tahsilat:** Garanti dışı işlerde müşteriden tahsilat zordur: onay alınamaz, ödeme gecikir, cihaz beklemede yer kaplar.
- **Verimlilik körlüğü:** Hangi teknisyen ne kadar iş çıkarıyor, hangi işler nerede tıkanıyor — çoğu serviste bu sorunun cevabı histir, veri değil.
- **Yasal risk:** Yasal azami tamir süresi aşıldığında veya müşteri Tüketici Hakem Heyeti'ne gittiğinde ispat yükü servistedir; kayıt yoksa dava kaybedilir.

3. Wiser'in Yetkili Servislere Değer Önerisi

- **Güçlü SLA takibi:** Her iş emrinde süre sayaçları otomatik işler; yaklaşan SLA sarı, kritik kırmızı görünür. Aşım yaklaşırken sorumluya, aşıldığında yönetime otomatik uyarı gider. Yasal azami tamir süresi (20 iş günü) ayrıca takip edilir.
- **Gelişmiş hakediş takibi:** Marka/üreticiden kazanılacak ve alt servislere ödenecek bedeller proje ve ürün grubu bazlı tarifelerle otomatik hesaplanır; iş kapanırken kilitlenir. Dönem mutabakatı, itiraz ve fatura süreçleri sistem üzerinden yürür — kuruş kaybı biter.
- **Gelişmiş raporlar:** Teknisyen iş yükü, günlük giriş/tamamlama trendleri, ilk seferde onarım oranı, arıza tekrarı, ürün grubu ve marka kırılımları; tamamı Excel'e aktarılabilir, tamamı kişiye özel düzenlenebilir.
- **Eğitim ve yetkinlik modülü:** Teknisyenleriniz marka ve ürün grubu bazlı eğitim içeriklerine, prosedür dokümanlarına ve değerlendirme sınavlarına tek yerden erişir; sertifika ve yetkinlikler kişi bazında takip edilir, eğitim karnesi marka denetimlerinde hazırdir.
- **Güçlü entegrasyonlar:** Muhasebe/ERP programları (Paraşüt, Logo, Mikro, Netsis ve diğerleri), 7+ kargo firması, sigorta şirketleri ve marka/üretici sistemleriyle hazır bağlantılar; veri bir kez girilir, her yere akar.
- **Garanti dışı müşteri ödemeleri:** Garanti dışı işlerde teklif müşteriye SMS ile gider, müşteri online onaylar ve kartıyla öder; nakit/havale tahsilatları da kayıt altındadır. Onaysız iş yapılmaz, tahsilatsız cihaz teslim edilmez.
- **NPS takibi:** Her kapanan iş sonrası otomatik memnuniyet anketi; sonuçlar teknisyen, marka, ürün ve servis kırılımında raporlanır. Düşük puan anında geri-arama görevine dönüşür.
- **Otomatik servis atama:** İşler; teknisyenin uzmanlık alanına (ürün grubu), konuma ve iş yüküne göre otomatik yönlendirilir. Doğru iş, doğru kişiye, ilk seferde.
- **SMS / WhatsApp / E-posta bilgilendirme:** Randevu, durum değişikliği, teslimat, ödeme ve anket bildirimleri SMS, WhatsApp ve e-posta ile otomatik gider; müşteri aramadan bilgilendir.
- **Alt servis iş yükü ve risk analizi:** Çalıştığınız alt servislerin iş yükü, performansı ve risk göstergeleri (geciken işler, tekrar gelen arızalar, düşük memnuniyet) tek ekranda; sorun büyümeden müdahale edersiniz.

4. Platform Yetenekleri

4.1 İş Emri Yönetimi

- Merkez servis ve yerinde servis akışları tek ekrandan; her iş emri görsel süreç çubuğuyla ilerler.
- Fotoğraf, video ve belge delilleri iş emrinde toplanır; kim ne zaman ekledi, kayıtlıdır.
- Eksik adım varken yanlış işlem yapılamaz; sistem operatörü doğru adıma yönlendirir.
- Kapanan iş emirleri değişikliğe kapanır; geçmiş kayıtlar her denetimde güvenilirdir.

4.2 Akıllı Atama ve Yönlendirme

- Teknik birimlere ürün grubu uzmanlığı tanımlanır; televizyon işi televizyon ekibine, telefon işi telefon ekibine otomatik gider.
- Yerinde serviste en yakın ve en yüksek puanlı ekip önerilir; müşteri-servis arası gerçek yol mesafesi otomatik hesaplanır.
- Atama ekranında her aday ekibin güncel iş yükü ve memnuniyet puanı görünür.

4.3 Kalite Kontrol

- Her ürün grubu için kendi kontrol listenizi tanımlarsınız; zorunlu maddeler geçilmeden cihaz sevk edilemez.
- Uygun olmayan madde fotoğraf kanıtıyla kaydedilir ve otomatik olarak teknik sorumluya görev açar.
- İlk geçiş oranı (FPY), iade oranı ve en sık takılan maddeler raporlanır; A4 kalite sertifikası müşteriye sunulur.

4.4 Arıza Tekrarı Takibi

- Onarılan cihaz kısa sürede aynı şikayetle dönerse sistem otomatik yakalar ve yüksek öncelikli görev açar.
- Tekrar onarım servis garantisi kapsamında yürür; markaya mükerrer hakediş bildirilmez — güven korunur.
- Geri dönüş oranı yönetim panosunda trend olarak izlenir: onarım kalitenizin en net göstergesi.

4.5 Hakediş Yönetimi

- Proje × ürün grubu × işlem türü bazında tarife matrisi: onarım, iade, pert ve yol bedelleri otomatik hesaplanır.
- İş kapanırken tutarlar kilitlenir; tarife sonradan değişse bile geçmiş kayıtlar değişmez.
- Alt servislerle dönem sonu mutabakatı sistem üzerinden: bildirim, itiraz, mutabakat, fatura, ödeme — hepsi izlenebilir.
- Satır bazlı kapsamlı hakediş raporu: iş emri başına işçilik, parça, yol ve net sonuç; dip toplamalar ve Excel.

4.6 Eğitim ve Yetkinlik Yönetimi

Marka denetimlerinin değişmez sorusu: “Teknisyenleriniz eğitilmiş mi, belgeleyebilir misiniz?” Wiser ile cevap her zaman hazır.

- Marka ve ürün grubu bazlı eğitim içerikleri, prosedür dokümanları ve teknik bültenler tek kütüphanede.
- Teknisyen bazında sertifika ve yetkinlik takibi; süresi dolan belgeler için otomatik hatırlatma.
- Değerlendirme sınavları ve kişi bazlı eğitim karnesi; denetimde tek tıkla rapor.

4.7 Stok ve Yedek Parça

- Kullanılan parça iş kapanışında stoktan otomatik düşer ve muhasebeye işlenir.
- Kritik seviyenin altına düşen parçalar için otomatik WhatsApp uyarısı; parça yokluğundan bekleyen iş kalmaz.
- Muhasebe/ERP programınızla çift yönlü stok senkronizasyonu.

4.8 Müşteri Portalı ve Bilgilendirme

- Müşteri, SMS ile gelen kişisel bağlantıdan sürecini canlı izler: durum, adımlar, kargo takibi, ödeme.
- Randevu, teslimat ve ödeme bildirimleri SMS/WhatsApp/e-posta ile otomatik; çağrı yükünüz görünür şekilde azalır.
- İş bitince sade bir “Tamamlandı” ekranı, makbuz ve memnuniyet anketi.

4.9 Görev Yönetimi ve Otomasyon

- Ödeme alındığında muhasebeye, düşük memnuniyet puanında müşteri hizmetlerine, kalite iadesinde teknik sorumluya görev otomatik açılır.
- Çoklu atama, departman, öncelik, son tarih ve eksiksiz aktivite geçmişi; bildirimler WhatsApp ve e-posta ile.

4.10 Yasal Koruma

- Yasal azami tamir süresi her iş emrinde otomatik izlenir; aşım riski önceden görünür.
- Tüketici Hakem Heyeti başvurularında 30 günlük savunma süresi otomatik takip edilir; iş emri geçmiş i tek tıkla yapay zeka destekli savunma dosyasına dönüşür.
- Tüm işlem kayıtları değiştirilemez şekilde saklanır; ispat yükü artık sırtınızda değil, sisteminizde.

5. Yapay Zeka: Wiser AI

Wiser'da yapay zeka süslü bir özellik değil, günlük işinizi hafifleten bir mesai arkadaşıdır:

- **Sözleşme kapsam analizi:** Marka/proje sözleşmeniz sisteme yüklenir; yapay zeka kapsam ve istisnaları çıkarır. Her iş emri bu kapsama göre otomatik değerlendirilir — kapsam dışı iş, hakediş reddine dönüşmeden yakalanır.
- **Risk değerlendirmesi:** Müşteri beyanı ile teknik tespitin tutarlılığı ve suistimal riski puanlanır; şüpheli işler gerekçeli onay ister.
- **AI savunma yazarı:** Hukuki süreçlerde iş emri geçmişinden savunma taslağı üretir; siz düzenlersiniz, yetkili onaylar.

6. Bir İş Emrinin Wiser'daki Yolculuğu

Adım	Aşama	Ne Olur?
1	Kabul	İş emri açılır; arıza tekrarı kontrolü otomatik çalışır, müşteri bilgilendir.
2	Atama	İş; uzmanlık, mesafe ve iş yüküne göre doğru ekibe otomatik yönlendirilir.
3	Teşhis & Teklif	Garanti dışıysa teklif müşteriye SMS ile gider; online onay ve ödeme alınır.
4	Onarım	Kullanılan parça stoktan düşer; SLA sayacı canlı izlenir.
5	Kalite Kontrol	Ürüne özel kontrol listesi geçilmeden sevkiyat açılmaz.
6	Teslimat	Kargo tek tıkla oluşur; müşteri portaldan takip eder.
7	Memnuniyet	NPS anketi otomatik gider; düşük puan geri-arama görevine dönüşür.
8	Hakediş	Markadan kazanılacak tutar tarifieden hesaplanır ve kilitlenir.
9	Mutabakat	Dönem sonunda marka ve alt servis mutabakatları dakikalar içinde tamamlanır.
10	Yasal Güvence	Gerekirse tüm geçmiş tek tıkla savunma dosyasına dönüşür.

7. Neden Wiser?

Boyut	Geleneksel Yöntem	Wiser
SLA takibi	Excel ve hafıza	Otomatik sayaç + renk kodu + eskalasyon
Hakediş	Ay sonu Excel savaşı, kuruş kayıpları	Tarife motoru + kilitli kayıt + sistem üzerinden mutabakat
Atama	Kim müsaitse ona	Uzmanlık + mesafe + iş yükü + memnuniyet puanı
Garanti dışı tahsilat	Telefonla onay koalamak	SMS ile teklif + online ödeme
Kalite	Serbest not, sözlü kontrol	Zorunlu check-list + foto kanıt + FPY raporu
Eğitim	Dağınık dosyalar, denetimde panik	Sertifika takibi + eğitim karnesi, tek tıkla rapor
Müşteri iletişimi	Gelen aramalara yetişmek	Otomatik SMS/WhatsApp + self-servis portal
Yasal süreç	Kayıt aramakla geçen günler	Değişmez geçmiş + AI savunma desteği

8. Sonuç

Yetkili servislik bir güven işidir: markanın güveni, müşterinin güveni, denetçinin güveni. Wiser bu güveni her gün, her iş emrinde, veriyle yeniden üretir. Daha hızlı kapanan işler, kaybolmayan hakedişler, ölçülen memnuniyet ve her an denetime hazır bir operasyon.

Wiser. Yetkili servisin akıllı hali.