

	SİGORTHALI KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.010
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	1 / 4
		Revizyon No	1
		Revizyon Tarihi	25.12.2014

1. AMAÇ

Sigorta Halı prosedürünün yöntem ve sorumluluklarını tanımlamak.

2. UYGULAMA ALANI

Pazarlama Müdürlüğüne bağlı Müşteri İlişkileri bölümü, Çağrı merkezi (Vodasoft Call Center Services), Satış Bölümü, Kalite Kontrol.

3. SORUMLULAR

Pazarlama Müdürü, Müşteri ilişkileri Sorumlusu, Müşteri İlişkileri Uzman Yardımcısı, Vodasoft Çağrı merkezi Takım Lideri, Vodasoft Çağrı Merkezindeki Müşteri Temsilcileri, Müşteri ilişkileri bölümüne bağlı müşteri temsilcileri, İşletme Müdürü, Kalite Kontrol Sorumlusu, Dokuma Müdürü, Satış Müdürü, İç Piyasa Satış Müdürü, İade Halı Kontrol Sorumlusu, Sevkiyat Sorumlusu ve Ambar Memuru, Bölge Bayileri, Tali Bayiler.

4. TANIMLAR

Sigorta: Kullanıcı hatalarına karşı 1 yıl içerisinde iki kez halı değişimini kapsamaktadır. Sigorta aktivasyonu yapılmış halılar için geçerlidir.

5. UYGULAMA

- 5.1. Sigorta kapsamındaki halıda kullanıcı kaynaklı bir hasar oluşması durumunda müşteri Royal Halı çağrı merkezini arar (Royal Halı çağrı merkezi 444 97 95).
- 5.2. Ön kaydın oluşturulması için sigorta aktivasyonunun yapılmış olması gerekir. Bu yüzden çağrı merkezi müşteri temsilcisi müşteriden barkod numarasını veya aktivasyon numarasını talep eder. Aktivasyon işleminin Fatura tarihi itibarı ile 30 gün içerisinde yapılmış olması gerekir.
- 5.3. Çağrı merkezi Müşteri temsilcisi barkod numarası veya aktivasyon numarasını sisteme girerek aktivasyonun yapıp yapılmadığını kontrol eder.
- 5.4. Aktivasyonun yapılmış olması durumunda Çağrı merkezi müşteri temsilcisi tarafından söz konusu hasarlı halısının değişimi için Specto CM (kontak yönetim sistemi) yazılımına ön kaydı yapılır.

HAZIRLAYAN İADE HALI KONTROL SORUMLUSU	ONAYLAYAN KALİTE KONTROL SORUMLUSU
---	---

	SİGORTHALI KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.010
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	2 / 4
		Revizyon No	1
		Revizyon Tarihi	25.12.2014

5.5. Aktivasyonun yapılmamış olması durumunda;

a- Eğer fatura tarihinden itibaren 30 gün geçmemiş ise müşterinin bilgileri alınarak ilgili birime aktivasyon yapılması için yönlendirilir. Alınan aksiyon müşteriye aktarılır.

b- Fatura tarihinden itibaren 30 gün geçmiş ise aktivasyon ve halı değişim işlemi yapılamaz ve müşteri bilgilendirilir.

5.6. Halı değişim sürecinin tamamlanması için Merkez Ofisimize müşteri tarafından gerekli evrakların gönderilmesi gerekir. Talep edilen evrak listesi ve evrakların gönderileceği adres bilgisi sistem tarafından otomatik olarak müşteriye sms ile iletilir.

5.7. Müşteri kendisi için uygun olan gönderme şeklinden (kargo, faks, mail) herhangi biri ile evraklarının gönderimini yapar.

5.8. Merkez ofise ulaşan evraklar Müşteri İlişkileri bölümü tarafından değerlendirmeye alınır.

5.9. Değişim onaylanırsa;

Müşterinin bulunduğu ile bağlı bölge bayisine halının değişiminin onaylandığına dair mail gönderilir. Eş zamanlı satış noktası da aranarak onay bilgisi verilir. Müşteriye sms aracılığı ile değişimin onaylandığı bildirilir.

5.10. Bilgilendirme işlemleri tamamlandıktan sonra onay bilgisi Specto CM (kontak yönetim sistemi) yazılımına aktarılır.

5.11. Müşteri tarafından gönderilen evraklar içerisinde kimlik fotokopisi, fatura veya fiş fotokopisi, hasar beyanında eksik veya hata bulunması durumunda müşteriye konu hakkında bilgilendirme sms'i gönderilir, müşteriden eksikliklerin giderilmesi istenir. Eş zamanlı olarak müşteri ilişkileri bölümü tarafından Specto CM (kontak yönetim sistemi) yazılımına evrak ile ilgili ayrıntılar yazılır.

5.12. Eksik ya da hatalı evrakların tamamlanması durumunda değişim onay bilgisi müşteriye sistem tarafından otomatik olarak sms ile bildirilir.

5.13. Aşağıdaki maddelerden her hangi birinin olması durumunda değişim işlemi gerçekleşemez.

HAZIRLAYAN İADE HALI KONTROL SORUMLUSU	ONAYLAYAN KALİTE KONTROL SORUMLUSU
---	---

	SİGORTHALI KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.010
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	3 / 4
		Revizyon No	1
		Revizyon Tarihi	25.12.2014

Gönderilen evrakların eksik olması durumunda,

Eksik ya da hatalı gönderilen evrakların tamamlanamaması durumunda,

Yazılı hasar beyanı ve çağrı merkezindeki sesli ön kayıt beyanının uyuşmaması durumunda,

Belirtilen sigorta kurallarına uymuyorsa,

5.14. Bölge bayilerinde toplanan halılar,

- **Ürün Değerlendirme Formu** ile

Birlikte fabrikaya gönderilir.

5.15. Ambar Memuru, gelen başvuru belgelerini ve halıları İade Halı Kontrol Sorumlusuna; gelen halılara ait İrsaliyeleriye Muhasebe Sorumlusuna teslim eder.

5.16. Sisteme girilen her grup için sistem, teslimat numarası ve sipariş numarası veriyor. Teslimat numarası ve sipariş numarası almak için, İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından bu halıların kalite, desen ve ebat ve adetleri tek tek sisteme girilir.

5.17. İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından halıların barkodları, alınan teslimat numarasının altında, barkodları tek tek okutularak SAP' ye girişleri yapılır. Bu sayede halıların fabrikaya girişleri yapılmış olunur.. İade Halı Kontrol Sorumlusu elle girdikleriyle, barkodunu okuttukları arasında bir örtüşmezlik yoksa, "mal çıkışı nakil siparişi" sonlandırılır ve halılar sistemde 499 nolu iade deposunda gözükür.

5.18. **Ürün Değerlendirme Formlarına** bölge bayileri tarafından yazılan iade nedenlerinden hareketle, halıların değerlendirme işlemleri yapılır. www.royalhali.com

"Adreslerinden değişim kodu var mı yok mu?" kontrol edilir.

5.19. Değerlendirme işlemleri biten halıların barkodları İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından okutulup, sistemde ilgili depoya transferleri yapılır (tekrar iade,m404a sigortahalı depo.).

5.20. Tekrar iade edilecek halıların sarım, ambalaj ve ambar girişleri İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından yaptırılır. İade edilecek halıların bilgisi, mail yoluyla Sevkiyat Sorumlusu, Satış Destek birimine bildirilir. Satış Destek Ekibi, sevklerini Sevkiyat Sorumlusuna bildirir. Sevkiyat Sorumlusu,

HAZIRLAYAN İADE HALI KONTROL SORUMLUSU	ONAYLAYAN KALİTE KONTROL SORUMLUSU
---	---

	SİGORTALI KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.010
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	4 / 4
		Revizyon No	1
		Revizyon Tarihi	25.12.2014

Satış Destek Biriminin vereceği bilgi doğrultusunda, halıları kargoyla ya da ilk sevkியatta değerlendirme bölgesinden aldırır ve gönderir.

- 5.21.** İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından **Ürün Değerlendirme Formuna** değişim kodu olmadığı belirterek bölge bayisine gönderilir.
- 5.22.** İade Halı Kontrol Sorumlusu değerlendirme sonuçlarını bilgisayar ortamında iade ürün takip tablosuna girer ve bu formu Satış Destek Birimine ve sigortalı danışma hattına mail gönderir. Satış Destek Personeli değerlendirme sonuçlarını ilgili bölge bayisine mail yoluyla iletir.

6. KURALLAR:

- 6.1.** İade Halı Kontrol Görevlisi, halıların değerlendirilmesi sürecinde Kalite Kontrol Sorumlusu istişare edebilecektir.
- 6.2.** Bölge Bayileri tarafından gönderilen evrakların tamamı zarf/zarfların içerisinde gönderilecektir. Evraklar, her müşteri için ayrı ayrı birbirine zımbalanacaktır. Evraklar kesinlikle halıların içerisine konulmayacaktır.
- 6.3.** Bölge Bayileri tarafından gönderilen evraklardaki yazılar düzgün ve okunaklı, fotokopilerse üzerindeki tüm karakter ve resimler net görülebilecek şekilde olacaktır.
- 6.4.** Sigortalı Halı kapsamında, Bölge Bayileriyle, Tali Bayilerle ve tüketicilerle olan iletişimin tamamı, Müşteri İlişkileri Sorumlusu, Müşteri İlişkileri Uzman Yardımcısı, Çağrı merkezi Takım Lideri, Çağrı merkezi Müşteri Temsilcileri ve Satış Destek ekibi tarafından organize edilecektir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- 7.1.** Ürün Değerlendirme Formu

HAZIRLAYAN İADE HALI KONTROL SORUMLUSU	ONAYLAYAN KALİTE KONTROL SORUMLUSU
---	---