

	HALIN GÜVENDE KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.018
		Yayın Tarihi	30.01.2023
		Sayfa	1 / 4
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	(00)

1. AMAÇ

Halin güvende prosedürünün yöntem ve sorumluluklarını tanımlamak.

2. UYGULAMA ALANI

Satış Müdürlüğüne bağlı Müşteri İlişkileri bölümü, Ulakbel, Satış Bölümü, Kalite Güvence.

3. SORUMLULAR

Satış Koordinatörü, Müşteri İlişkileri Uzmanı, Müşteri İlişkileri Uzman Yardımcısı, Kalite Kontrol Müdürü, Dokuma Sorumlusu, Finans Birimi, İç Piyasa Satış Müdürü, Halı İade Kontrol Sorumlusu, Sevkiyat Müdürü, Bölge Bayileri, Tali Bayiler.

4. TANIMLAR

Halin güvende: Kullanıcı hatalarına karşı 1 yıl içerisinde bir kez halı değişimini kapsamaktadır. Aktivasyonu yapılmış halılar için geçerlidir.

5. UYGULAMA

- Müşteri, Royal Halı, Pierre Cardin Halı ve Atlas Halı hasarlı halı değişimi için 0850 259 70 70 numaralı çağrı merkezini arar ve hasar kaydı bırakır.
- Kaydın oluşturulması için aktivasyonun yapılmış olması gerekir. Bu yüzden müşteriden barkod numarası ve aktivasyon numarası talep edilir.
- Barkod numarası veya aktivasyon numarası gibi gerekli bilgilerle kayıt oluşturulur.
- Aktivasyonun yapılmış olması durumunda müşteri ilişkileri uzman yardımcısı tarafından söz konusu hasarlı halısının değişimi için Ulakbel yazılımına hasar kaydı yapılır.
- Aktivasyonun olmaması durumunda müşterinin bilgileri alınarak Müşteri İlişkileri Uzmanına yönlendirilir. Alınan aktivasyon müşteriye aktarılır.
- Müşteriye talep alındığına dair SMS gönderilir ve banka hesap bilgileri paylaşılır.
- Müşteri paylaşılan banka hesap numarasına, değişim için ödemesi gereken ürünün güncel perakende satış fiyatının %20'sini Havale/ EFT yoluyla gönderir.
- Havale yapılırken açıklama kısmına kayıt esnasında SMS ile gönderilen benzersiz kod yazılmalıdır.

HAZIRLAYAN MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	ONAYLAYAN İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜRÜ
---	--

	HALIN GÜVENDE KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.018
		Yayın Tarihi	30.01.2023
		Sayfa	2 / 4
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	(00)

- Ödeme ile beraber müşteriden evrak talep edilir.
- Halı değişim sürecinin tamamlanması için müşteri tarafından gerekli evrakların gönderilmesi gerekir.
- Talep edilen evrak listesi ve evrakların gönderileceği link Ulakbel sistem tarafından otomatik olarak müşteriye sms ile iletilir. (Sabit hattan ulaşım sağlayan müşterilerin evraklarının kargo ve posta yolu ile gönderimi sağlanır.)
- Ulaşan evraklar Müşteri İlişkileri Bölümü tarafından değerlendirmeye alınır.
- Ödemenin Royal Halı hesap numarasına ulaşıp ulaşmadığı bilgisi için Finans Departmanından mail ile teyit alınır.
- Müşteri tarafından gönderilen evraklar içerisinde kimlik görseli, ödeme yaptığına dair banka dekont görseli, fatura veya fiş görseli bulunmalıdır. Hasar beyanında eksik veya hata bulunması durumunda, fatura okunmaması durumunda vb müşteriye konu hakkında bilgilendirme sms'i gönderilir, müşteriden eksikliklerin giderilmesi istenir (WhatsApp, kargo, e posta). Eş zamanlı olarak müşteri ilişkileri bölümü tarafından Ulakbel yazılımına evrak ile ilgili ayrıntılar yazılır.
- Eksik ya da hatalı evrakların tamamlanması durumunda değişim onay bilgisi müşteriye sistem tarafından otomatik olarak sms ile bildirilir.

Değişim onaylanırsa;

- Değişim onaylandıktan sonra bayiye ve bölge bayisine değişim maili gönderilir.
- Müşteriye sms aracılığı ile değişimin onaylandığı bildirilir. (sabit hattan arayan müşterilere geri dönüş sağlanarak değişimin onaylandığı bilgisi verilir)
- Bilgilendirme işlemleri tamamlandıktan sonra onay bilgisi Ulakbel yazılımına aktarılır.
- Müşterimiz değişim onay sms ile hasarlı halısını bayisine bırakır. Bayimiz hasarlı halıyı direk fabrikaya gönderim sağlar.
- Hasarlı halı fabrikaya geldikten sonra, Halı İade Birimi tarafından Müşteri İlişkileri Departmanına bilgilendirme maili atılır.

HAZIRLAYAN MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	ONAYLAYAN İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜRÜ
---	--

	HALIN GÜVENDE KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.018
		Yayın Tarihi	30.01.2023
		Sayfa	3 / 4
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	(00)

- Müşteri İlişkileri Departmanı SAP üzerinden Halin Güvende Veri Giriş ekranına hasarlı halinin kaydını oluşturur.
- Kaydı oluşturulan hasarlı halı yerine yeni halısının bilgileri satış destek birimi ile paylaşılır. Ardından müşterimizin yeni halısı fabrika tarafından bayisine gönderim sağlanır.
- Yeni halısı bayisine ulaştıktan sonra müşterimize çağrı merkezi tarafından bilgilendirme sağlanır.
- Müşterimiz tarafına gönderilen değişim onayı bilgilendirme SMS ile yeni halısını bayisinden teslim alır.

Aşağıdaki maddelerden her hangi birinin olması durumunda değişim işlemi gerçekleşemez.

- 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,
- Ödemeyi gerçekleştirmedi ise,
- Fatura yok ise;
- Halingüvende süreci zaman aşımına uğradığında;
- Belirtilen haligüvende kurallarına uymuyorsa,

Bayi tarafından fabrikaya gönderilen halılar;

- Ulakbele kayıt edilir. Takip nosu ile birlikte fabrikaya gönderilir.
- İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından hasarlı halinin geldiği bilgisi Müşteri İlişkileri Bölümüne mail olarak bilgilendirmesi sağlanır.
- Müşteri İlişkileri Uzmanı tarafından SAP’de bulunan Halı Güvende Veri Giriş ekranına hasarlı halinin bilgi girişi yapılır.

HAZIRLAYAN MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	ONAYLAYAN İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜRÜ
---	--

	HALIN GÜVENDE KAPSAMINDAKİ HALILARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.018
		Yayın Tarihi	30.01.2023
		Sayfa	4 / 4
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	(00)

- Değerlendirme işlemleri bitikten sonra gelen hasarlı halılar İade Halı Kontrol Sorumlusu tarafından ilgili depoya transferleri yapılır.

6. KURALLAR:

- Halı İade Kontrol Görevlisi, halıların değerlendirilmesi sürecinde Kalite Kontrol Müdürü istişare edebilecektir.
- Halıgüvende kapsamında, Bölge Bayileriyle, Tali Bayilerle ve tüketicilerle olan iletişimin tamamı, Müşteri İlişkileri Sorumlusu, Müşteri İlişkileri Uzmanı, Müşteri İlişkileri Uzman Yardımcısı ve Satış Destek ekibi tarafından organize edilecektir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- 7.1. Ürün Değerlendirme Formu
- 7.2. Gelen iade takip tablosu
- 7.3. Garanti Belgesi
- 7.4. SAP
- 7.5. Ulakbel
- 7.6. Halın Güvende Belgesi
- 7.7. Aktivasyon Talimatı

HAZIRLAYAN MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	ONAYLAYAN İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜRÜ
---	--