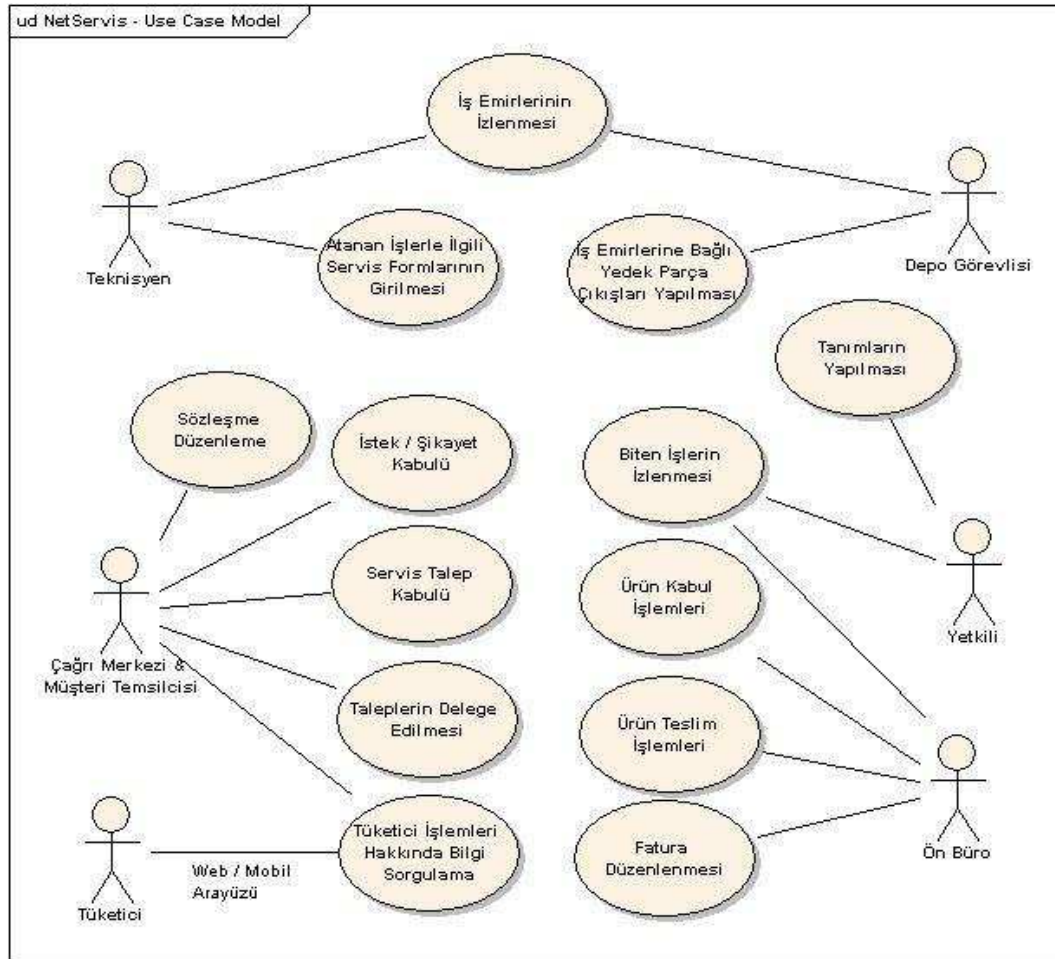


# 1.Netservis

NetServis programı satış sonrası hizmetin adım adım takip edilebildiği ve ölçülebildiği programdır. Üretim yapan firmaların hizmet kalitesi için yaptıkları rekabet, tüketici sorunlarına en hızlı ve en doğru şekilde yanıt verebilme ihtiyacı, sahada çalışan servis elemanlarının kontrolü, tüketiciden gelen talebin en hızlı ve doğru şekilde merkeze iletilmesi, servis taleplerinin en hızlı ve doğru şekilde servislere delege edilmesi, sahada yapılan işlerin en hızlı ve doğru şekilde merkeze iletilmesi gibi ihtiyaçları karşılayacak olan yazılımdır.

Programda uygulanacak adımlar aşağıda şematik olarak verilmiştir.



## 2.Tanımlar

### 2.1. Sabit Tanımlar

#### 2.1.1. Müşteri

Cari hesaplara ait sabit bilgi kayıtları oluşturulabilmekte ve bu oluşturulan kayıtlar ile ilgili özellikler tanımlanabilmektedir. Gerektiği durumlarda bu müşterilerin ürünleri ile ilgili ve

bu ürünlerin geçmiş bakım işlemleri ile ilgili raporlama alınabilmektedir. Bunun yanısıra müşteri ilişkileri yönetimi kapsamında özel günlerde e-posta, SMS yöntemleri ile bilgilendirme veya tebrik mesajları atılabilmektedir

### 2.1.1.1. Cari Kart

Cari Kart	Yetkili				
Cari Kodu	30101024689	İsmi	EGE SENCAMLAR	Görüntü Dosyası Yok	
Adres	3112 SOK NO:7 D:1	P.K.			
İlçe	KARABAGLAR	İl	IZMIR	Ülke	TR TÜRKİYE
Telefon	2263317	İş Tel	8999999	Cep Tel	5555555
Email	ege@egeyazlim.com	Fax	8998989	İletişim Tipi	Telefon
Güven	01 - Güvenilir	VIP	<input checked="" type="checkbox"/>	Cinsiyet	Erkek
Grup Kodu		Kod-1		Dil	01 - Türkçe
Kod-4		Kod-5		Kod-3	
T.C.Kimlik	789987675644344	V. No	789263723237237	Plasiyer K.	
Açıklama 1	Özel Müşteridir.	V. Dairesi	KARŞIYAKA	Açıklama 2	
Açıklama 3		Kampanyalar Bildirilsin	<input type="checkbox"/>		
Bakiye					
Borç Top.	0	Alacak Top.	0	Bakiye	0

#### Cari Kod

Alıcı, satıcı, diğer (banka vb.) bilgilerinin programa kaydedilebilmesi ve işlemlerin yapılabilmesi için mutlaka bir cari koda sahip olmaları gerekir. İndeks sahası olmasından dolayı kod verilmeden cari kart açmak mümkün değildir.

#### İsmi

Kartı açılan cari hesabın unvan bilgisinin girileceği sahadır.

#### E-mail

Cari hesaba ait e-mail adresinin girileceği sahadır. Müşteri ilişkileri yönetimi kapsamında özel günlerde e-posta ile bilgilendirme veya tebrik mailleri atılabilir.

#### Plasiyer kodu, grup kodu, kod1, kod2, kod3, kod4, kod5

Raporlama ve prim takibinin yapılabilmesi amacıyla kullanılan sahalardır.

#### Güven

Müşteriye duyulan güven derecelerinin girilebileceği alandır. Güven dereceleri kullanıcılar tarafından istenildiği kadar çoğaltılabilir. Bunun için güven rehberi yanında bulunan üç noktaya tıklamak yeterli olacaktır.

Güven Tanımı	
Kod	01
Açıklama	Güvenilir
Kod	Açıklama
> 01	Güvenilir

#### VIP

Bilgilendirme amaçlı bir sahadır. Müşterinin özel müşteri olduğu bilgisini tutar.

#### Açıklama (1,2,3 )

Bu sahaya firmayla ilgili hatırlatıcı notlar girilebilir. Bu bilgiler fatura ekranında Üst Bilgilerde görüntülenecektir.

Cari karta ekran görüntüsünde resim gördüğünüz alan üzerinde sağ click yükle seçeneği ile resim eklenebilir.

### 2.1.1.2. Yetkili

Firma ile yapılacak görüşmelerde yetkili kişi bilgisinde listelenmesinin istendiği durumlarda firma kartına görüşülebilecek yetkili kişilerde girilebilmektedir.

Cari Kart		Yetkili		
Cari Kodu	30101024689	EGE SENCAMLAR		
Yetkili Kişi	SEVAL	Ünvan	SEKRETER	
Dahili Tel	101	Cep Tel	E-Posta seval@ege.yazilim.com	
Yetkili Kişi	Ünvan	Dahili	Cep Tel	E-Posta
> SEVAL	SEKRETER	101		seval@ege.yazilim.com

### 2.1.2. Ürün

Servis programında kullanılacak ürünlere ait seri bilgilerinin tanımlandığı ekrandır. Seri kodunun Netsis seri uygulaması ile ilgisi yoktur. Fakat istenildiği takdirde netsiste fatura kesildiği anda ilgili serinin NetServiste de oluşması sağlanabilir. Bazı firmalarda satılan ürünün dışındaki ürünlerde servis hizmeti verilebildiği için iki uygulama entegre edilmemiştir.

Ürün Seri Kayıt { 00MW0001\*URUN987 } X

Ana Seri	00MW0001*URUN987	...			
Ürün	00MW0001	...	BI		
Ürün Sahibi	30101024725	...	KEMALD		
Seri 2	URUN987	...			
Seri 3		...			
Garanti Dışı	<input type="checkbox"/> Gar. Dışı Nedeni				
Garanti Baş. Tar.	21.08.2009	...	Garanti Bit. Tar.	21.08.2011	...
Açıklama 1	Müşteri sözleşmesine bakılmaksızın destek verilen	...			
Açıklama 2	Kemalpaşa lokasyonundaki ürün.	...			
Açıklama 3	1	...			
Açıklama 4		...			
Açıklama 5		...			
Ek Tanım 1	1 - Kemalpaşa	...	...		
Periyodik Bakım	<input type="checkbox"/> Bakım Periyodu(Ay)	0	...		
Bakım Tarihi		...			
Ek Tanımlar					
Satıcı Firma					

### Ana Seri

Ürünün seri numarasının girildiği sahadır. (Otomotiv : Plaka-Motor no, Telekomünikasyon : Imei no-barkod, Beyaz Eşya:Seri no)

### Ürün

Tanımlanan seri numarasının ait olduğu ürün bilgisinin seçildiği alandır. Netsis'te açılmış ve KOD5 sahası URUN olan tüm stok kartları bu listede gelecektir. Aynı ürüne bağlı birden fazla seri tanımlanabilir.

### Ürün Sahibi

Tanımlanan ürünün son sahibinin tutulduğu sahadır.

### Seri 2

Eğer ürünü temsil eden ikinci bir seri bilgisi varsa (Otomotiv: Plaka no, Motor No gibi) Seri 2 sahasına yazılır.

### Garanti Dışı / Gar. Dışı Nedeni

Ürün herhangi bir nedenle garanti süresi içerisinde iken garanti dışı bırakılmak isteniyorsa işaretlenecek parametredir. Neden kısmında durum ile ilgili açıklama konulabilir.

### Garanti Baş. Tar./Garanti Bit. Tar.

Ürünün garanti kapsamında olup olmadığının takibi ise garanti başlangıç-bitiş tarihleri üzerinden yapılır. Belirli bir zaman diliminin otomatik olarak gelmesi için bakınız Parametreler/Servis Formu

### Açıklamalar

Bilgi amaçlı verileri girmek için kullanılacak sahadır.

### Ek Tanım 1

Ürün kartında tutmak istediğiniz sabit ek tanımlarını gireceğiniz alandır. Tanım istenildiği kadar çoğaltılabilir. Bunun için tanım alanı yanında bulunan üç noktaya tıklamak ve açılan ekrandan yeni tanımlarınızı yapmak yeterli olacaktır.

### Periyodik Bakım

Eğer tanımlanan ürün serisi periyodik bakıma tabii bir ürün ise işaretlenmesi gereken parametredir.

### Bakım Periyodu(Ay)

Bakımın kaç ayda bir yapılacağı bilgisinin girileceği alandır.

### Bakım Tarihi

İlk bakım tarihinin girileceği alandır. Girilen tarih ve periyoda istinaden sistem otomatik olarak talep kaydı oluşturacaktır.

### Ek Tanımlar

Kullanıcının isteğine bağlı olarak ürün kartına eklediği tanım sahalarının doldurulduğu ekrandır. Sahaların tanımı için bakınız Ürün Ek Bilgi

## 2.1.3. İşçilik

Bakım-onarım işlemleri sırasında uygulanacak olan işçilikler, işçilik tanımları ekranından tanımlanmaktadır.

İşçilik Tanımları x			
İşçilik Kodu	ISC-0001	...	
İşçilik Tanımı	MONTAJ		
İşçilik Tipi	İşçilik	▼	
Grup Kodu		...	
Satış Fiyatı	125	Satış KDV	0
Alış Fiyatı	0	Alış KDV	0
Satış Döviz Tipi		▼	...
Dövizli Satış Fiyatı	0		
Alış Döviz Tipi		▼	...
Dövizli Alış Fiyatı	0		

### İşçilik Kodu

Tanımlanacak olan işçiliğe verilecek kod bilgisinin girileceği sahadır. Buradan yapılan tanımlama Netsis/Stok modülünde Kod5 sahası ISCILIK olan bir stok olarak kaydolacaktır(Boyama,Buji değişimi,Yıkama).Netsis'te Kod5 sahası ISCILIK olarak açılan stoklarda bu ekrandan izlenebileceklerdir.



### Y.P. Tanımı

Kullanılacak yedek parçanın açıklamasının girildiği alandır.

### Satış Fiyatı

Yedek parça satış bedelinin girileceği sahadır.

### Alış Fiyatı

Yedek parça alış bedelinin girileceği sahadır.

## 2.2. Temel Tanımlar

### 2.2.1. Araç

Dış servis işlemlerinde kullanılan araçların tanımlandığı ekrandır. Araçların içindeki yedek parçaların miktarsal takibinin yapılabilmesi için bir depo tanımı ile eşleştirilmesi gerekmektedir. Böylece araç içindeki yedek parça bakiyesi anlık olarak takip edilebilecektir.

Plaka	Açıklama	Depo Kodu
34PU001	Araç 1	2 - AMBAR DEPO
31SK077		
> 34PU001	Araç 1	2 - AMBAR ...
31E8581		

### Plaka

Dış servise çıkacak olan ekip aracının plakasının girileceği alandır.

### Açıklama

Araçla ilgili açıklamanın girilebileceği alandır. Örnekte araç sorumlusunun ismi girilmiştir.

### Depo Kodu

Araç içerisindeki yedek parçaların takibinin sağlanabilmesi için aracın bağlanacağı depo kodunun seçildiği alandır.

### 2.2.2. Departman

Servis hizmetini gerçekleştiren departmanların tanımlandığı ekrandır. Tanımlanan departman bilgisi, işlem girişleri sırasında sorgulanarak departman bazında doluluk ve performans değerlendirmeleri yapılabilecektir.

Tamir için departmana çıkılacak yedek parçaların takibinin yapılabilmesi için her departman bir depo kodu ile bağlanmalıdır.

Departman Tanımı x

Kod: 01 Açıklama: MEKANİK Takvim: ...

Depo Kodu: 3 - MEKANİK ATÖLYE

Kod	Açıklama	Takvim	Depo Kodu
> 01	MEKANİK		3 - MEKANI...
02	KAPORTA		4 - KAPORT...
03	ELEKTİRİK		

### Kod

Departman için belirlenen kodun girileceği alandır.

### Açıklama

Departman tanımının girileceği alandır.

### Takvim

Departman için belirlenen çalışma takviminin departman ile eşleştirileceği alandır.

### Depo Kodu

Departmana çıkılan yedek parçaların takibinin yapılabilmesi için bağlanacakları deponun belirlendiği alandır.

## 2.2.3. Atölye

Departmanlar altında bulunan atölyeler bu ekrandan tanımlanırlar. Atölye tanımında bağlı olduğu departman ve depo belirlenebilir.

Atölye Tanımı x

Kod: 01 Açıklama: ARIZA DEPARTMAN: 03 - ELEKTİRİK

TAKVİM: ... DepoKodu: 3 - MEKANİK ATÖLYE

Kod	Açıklama	DEPART...	TAKVİM	DepoKodu
> 01	ARIZA	03 - ELEKTİ...		3 - MEKANI...

### Kod

Atölye tanımına verilecek koddur.

### Açıklama

Atölye tanımının girileceği alandır.

### Departman

Atölyenin hangi departmanla ait olduğunun belirlendiği alandır.

### Depo Kodu

Atölyeye çıkılan yedek parçaların takibi için, atölyeye bağlanacak depo kodunun belirlenebileceği alandır.

## 2.2.4. Teknisyen

Her bir departmanın bünyesindeki atölyelerde çalışan pesonelin takibi sağlanabilir. Gelen talepler teknisyenlere atanıp doluluk takibi yapılabilir. Böylece bakım/onarım işlemlerinin hangi departmanın hangi personeli tarafından gerçekleştirileceği işlemler esnasında girilebilecek bilgilerden olacaktır. Ve sonrasında teknisyen bazında performans değerlendirme raporları alınabilir.

Teknisyen Kodu	Adı Soyadı	Departman	Atölye	Plasiyet Kodu	Netsis Kul.
21	BERKET AMUK	01 - MEKANİK		21	
> ERHAN PAKLACI	ELEKTİRİK	03 - ELEKTİRİK	01 - ARIZA	08	NETSIS
HİKMET USTA					
FIRAT USTA					

### Teknisyen K.

Teknisenin program içerisinde kullanılacak kodunun verildiği alandır.

### Adı Soyadı

Teknisyenin Adı ve Soyadı bilgilerinin girilebileceği alandır.

### Plasiyer K.

Tanımlanan teknisyen Netsis'te kendisi için açılan plasiyer ile eşleştirilebilir. Böylece ilgili teknisyen tarafından gerçekleştirilen işlemler faturalaşırken bağlı plasiyere kayıt atacaktır.

### Departman,Atölye

Teknisyenin bağlı olduğu departman atölye belirlenebilir. Böylece kayıt girişlerinde teknisyenin rehberlerinde sadece seçilen departman ve atölyeye ait teknisyenler gelecektir.

### Netsis Kul.

Teknisyen kullanıcı bağlantısı ile sisteme login olan kullanıcının görebileceği atanmış teknisyen görevleri kısıtlanabilir.

## 2.2.5. Tanımlar

### 2.2.5.1. Servis Formu Kalem Durumu

İş emirlerine girilen operasyon veya yedek parçalarla ilgili istenilen durum bilgilerinin tanımlanacağı kısımdır.

Kod	Açıklama
01	PARÇA BEKLİYOR
02	MÜŞTERİ ONAYI BEKLİYOR
03	MÜŞTRİ ONAYLADI

### Kod

Durum bilgisine verilecek koddur.

### Açıklama

Durum bilgisinin girileceği alandır.

### 2.2.5.2. Servis Yeri

Servisi yapılan ürünlerin niteliğine göre işlemlerin yapıldığı yer değişebilmektedir. Örneğin cep telefonu servisleri için genelde tamir işlemi serviste yapılırken, beyaz eşya sektöründe servis yeri yerinde (dış servis) olarak değişmektedir. Bu ayrımı yaparak dış servisler için araç ve araçtaki yedek parça takibinin yapılması da sağlanmaktadır.

Kod	Açıklama	İç Servis
01	YOL YARDIM	<input type="checkbox"/>
02	SERVİSİMİZ...	<input checked="" type="checkbox"/>

### Kod

Servis yeri tanımına atanan koddur.

### Açıklama

Servis yeri ile ilgili açıklamanın girileceği sahadır.

### İç Servis

İşaretlenmediği durumda işemrinde bu servis yeri seçildiğinde departman yerine araç bilgisi sorulacaktır.

### 2.2.5.3. Müşteri Onay Tipi

Teklif formunda girişini yaptığımız müşteri onay tipi sahasının sabitlerinin tanımlandığı ekrandır.

Durum Tanımı x

Kod Açıklama

Beklemede

Kod	Açıklama		
B	Beklemede	Beklemede	Beklemede
D	Diğer	Diğer	Diğer
O	Onaylandı		Onaylandı
R	Reddedildi		Reddedildi

Dört durum söz konusudur. Beklemede, onaylandı, reddedildi, diğer. Bir teklifin servis formuna dönüştürülebilmesi için teklif kalemlerinde onay durumu beklemede olan kalem olmaması gerekir. Tüm kalemler için (yedek parça-işçilik) müşteri tarafından onay yada red bilgisi gelmiş olmalıdır.

#### 2.2.5.4. İş Planı Talep Tipi

Müşteriden gelen taleplerin hangi kanallardan iletildiğinin tanımlandığı ekrandır.

RandevuTalepTipi Tanımı

Kod

2

Açıklama

E-posta

Kod	Açıklama	
1	Telefon	
2	E-posta	
3	Web	

#### Kod

Talep tipine atanan koddur.

#### Açıklama

Talep tipinin tanımının girileceği alandır.

#### 2.2.5.5. Ürün Parametreleri

Servis hizmeti verilen ürünlerin kabul edilebilir tamir ve müdahale sürelerinin girildiği ekrandır. Bu bilgiler sayesinde program açık olan iş emirlerindeki teslim tarihine bakarak, tamiri gecikmiş olan ve müdahale konusunda geç kalınmış olan işlemler hakkında kullanıcıları uyarılmaktadır.

\_Ürün Parametreleri x

Ürün Kodu: 100001 ...

Tamir Süresi: 1 gün 0 saat

Müdahale Süresi: 1 gün 0 saat

### Ürün kodu

Tanımlaması yapılacak ürünün kodu seçilmelidir.

### Tamir Süresi

Gün ve saat bazında kabul edilebilir tamir süresinin girileceği alandır.

### Müdahale Süresi

Gün ve saat bazında kabul edilebilir müdahale süresinin girileceği alandır.

## 2.2.6. Bağlantılar

### 2.2.6.1. Ürün İşçilik Bağlantısı

Ürünlerle ilgili yapılabilecek müdahalelerin kısıtlandığı ekrandır. Örnek verecek olursak; kapak değişimi mümkün olmayan bir cihazla ilgili kapak değişim işçiliğinin servis formunda girilmesi istenmiyorsa bu ekrandaki tanımlarda yer almamalıdır. Eğer bir ürünle ilgili işçilik tanımlarında kısıtlama yoksa bu ekrandan herhangi bir tanım yapılmasına gerek yoktur.

Ürün - İşçilik İlişkisi x

Ürün Kodu 100001 ... ASANSÖR

İşlem A0129882878 ... TUTUCU

Fiyat Çarpanı 1 Süre Çarpanı 1

Gruplandırma Paneli

Ürün Kodu	İşlem	Fiyat Çarpanı	Süre Çarpanı
>	A0129882878 - TUTUCU	1	1

Bunun yanı sıra bir işçiliğin fiyatı yada süresi ürüne göre değişiyorsa fiyat çarpanı ve süre çarpanı sahaları kullanarak kat sayı değerleri girilebilir.

### 2.2.6.2. Teknisyen-Departman/Atölye Bağlantısı

Departman bilgilerinin kullanıldığı ekranlarda eğer departman bazında atölye ve teknisyen rehberlerini kısıtlamak, sadece ilgili departmana ait atölye ya da teknisyenlerin seçilebilmesi sağlanmak isteniyor ise kullanılacak ekrandır.

Departman-Atölye-Teknisyen İlişkileri x

Departman: 03 - ELEKTİRİK Atölye: 01 - ARIZA

Teknisyen: ERHAN PAKLACI - EL... Yetkili:

Departman	Atölye	Teknisyen	Yetkili
> 03 - ELEKTİRİK	01 - ARIZA	ERHAN PAKLACI - ELEKTİRİK	<input checked="" type="checkbox"/>

Yukarıdaki tanım sonrasında elektrik departmanı seçildiğinde atölye rehberinde arıza, arıza atölyesi seçildiğinde teknisyen rehberinde Erhan teknistenini gelecektir.

### 2.2.6.3. Ekip Tanımı

Dış servis işlemlerini gerçekleştiren ekiplerin tanımlandığı ekrandır. Her araç ve haftanın her günü için teknisyen tanımlaması yapılmaktadır.

TrmİsçiAraçİlişkisi

Araç: 35 hru 74 Tolga

İşçi: 001 TAHA YILMAZ

Çalışma Günleri:  Pazartesi  Salı  Çarşamba  Perşembe  Cuma  Cumartesi  Pazar

Gruplandırma Paneli

Araç	İşçi
> 35 hru 74 - Tolga	001 - TAHA YILMAZ
35 hru 74 - Tolga	0001 -

#### Araç

Ekibin belirleneceği araç seçilmelidir.

#### İşçi

Seçilen araçta servise çıkacak olan mobil servis elemanının seçileceği alandır.

#### Çalışma Günleri

Seçilen araçta, seçilen elemanın hangi günler bulunacağını belirlediği alandır.

### 2.2.7. Kısıt-Uyarı

Servis hizmeti verilen ürünlerle ilgili özel notların ve uyarıların tanımlandığı bölümdür. Örnek verecek olursak; bir telefonun üçlü ve beşli serileri arasındaki tüm serilerde anten arızası tespit edilmiş olsun. Eğer bu seriden bir telefon herhangi bir nedenle servise geldiğinde sistemin uyarı vermesi isteniyor ise iki kısımdan tanımlama yapılmalıdır.

#### Kısıt

Hangi cihazların uyarı kapsamında olduğunu belirlediği ekrandır.

Kısıt x

Seri Kısıtı Ürün Kısıtı

Bağlantı Kodu: 01 Açıklama: Kısıt tanımı

Bağlaç	Saha	İşlem	Değer1	Değer2
-	SERI1	Arasında	1	10000000
+				

Test Et Kaydet

## Uyarı

Tanımlanan kısıtlara uygun durumlarda ekrana gelecek uyarının tanımlandığı ekrandır.

## 2.2.8. Duyuru

Program genelinde kullanıcıları bilgilendirmek amacı ile çeşitli uyarı ve notların görüldüğü kısımdır. Girilen bilgiler programın alt kısmında bulunan duyurular kutucuğunda sürekli akar.

Açık Talepler

Ürün Seri ile Filtrelemek için tıklayın ...

15.07.2009 tarihine kadar Açık Talep listesidir.

Duyuru Tanım x

Başlık: Yedek Parça Fiyat Listesi Tarih: 28.05.2009 Aktif:

Yedek parça fiyat listesi güncellenmiştir.

Başlık	Tarih	Aktif	Duyuru
> Yedek Parça Fiyat Listesi		<input checked="" type="checkbox"/>	Yedek parça fiyat listesi güncellenmiştir.

Duyurular

Yedek Parça Fiyat Listesi  
Yedek parça fiyat listesi güncellenmiştir.

## 2.2.9. Parametreler

### 2.2.9.1. Genel

#### Rehber Çalışma Şekli

Netsis tarafında kullanılan rehber uygulama şeklinin yanısıra Netservis tarafında rehber kullanım şeklinizi seçebilirsiniz.

#### Talep Listesi Tarih Aralığı

Ekranın solunda açılan talep listesinde Hepsi seçeneğinde hangi tarih aralığındaki taleplerin listelenmesi isteniyor ise bu alanlar yardımı ile sağlanabilir.

#### Departman/Tezgah/İşçilik Kısıtı Uygulansın

Departmanlara ait atölyelerde uygulabilecek işçiliklerin kısıtlanması isteniyor ise kullanılabilir parametredir.

#### Cari Kodu Otomatik Doldurulsun

Yeni cari kayıt işleminde cari kodunun sistem tarafından otomatik olarak atanması isteniyor ise işaretlenecek olan parametredir.

### **Y.P. Reberinde Arama Kod Sahasından Yapılsın**

Yedek parça rehberi açıldığında kursörün kod sahasına konumlanması isteniyorsa işaretlenecek olan parametredir.

### **Kayıt Sonrası Yeni Kayıt Ekranı Gelsin**

Kayıt işlemi sonrasında ekranın yeni kayıt için temizlenmesi ve kursörün konumlanması isteniyor ise işaretlenecek olan parametredir.

### **Görevsiz İşlem Yapılamasın**

Görev atama adımının zorunlu hale getirilmek istendiği durumlarda işaretlenecek olan parametredir.

### **Açık Talep Listesi Güncelleme Süresi**

Ekranın solunda sürekli açık olan talep listesinin yeni kayıtlarında izlenebilmesi için kaç dakika bir güncelleneceğinin belirleneceği alandır.

## **2.2.9.2. İş Planı**

### **İş Planından Tek Servis Formu Oluşturulabilir**

Bu parametre işaretlendiği takdirde bir plana bağlı olarak sadece bir Servis Formu oluşturulabilecektir.

### **Departman bilgisi Sorulmasın**

İş planı oluştururken departman bilgisinin sorgulanmasının istenmediği durumlarda kullanılacak olan parametredir.

### **Servis Yeri Bilgisi Sorulmasın**

İş planı oluştururken servis yeri bilgisinin sorgulanmasının istenmediği durumlarda kullanılacak olan parametredir.

### Atölye bilgisi Sorulmasın

İş planı oluştururken atölye bilgisinin sorgulanmasının istenmediği durumlarda kullanılacak olan parametredir.

### Görevlendirilen Bilgisi Sorulmasın

İş planı oluştururken görevlendirilen bilgisinin sorgulanmasının istenmediği durumlarda kullanılacak olan parametredir.

### Varsayılan Randevu Süresi ... Saat

İş Planında kayıt esnasında randevu başlağıc bitişine otomatik atanacak sürenin belirlenebileceği alandır. Bu bilgi istenildiği takdirde değiştirilebilir.

## 2.2.9.3. Servis Formu

### Fiyat Sabiti

Program genelinde otomatik olarak gelecek fiyatın belirlendiği alandır.

### Garantili Fiyat Sabiti

Garantili işlemlerde gelmesini istediğiniz fiyatın belirlendiği alandır.

### Garanti Süresi

Seriler için belirlenen standart garant süresidir. Ürün seri tanımlarına otomatik olarak yansiyacaktır.

### Ambar Ç.F. Masraf Kodu

Servis formunde tahsilat tipi garanti olduğu durumlarda fatura yerine oluşacak olan ambar çıkış fişine atanacak masraf kodudur.

### **Seri Boş Geçilemez**

Servis formu girişinde serinin boş geçilmesi engellenebilir.

### **Tahsilat Tipi Garanti İse Ambar Çıkış Fişi Oluşsun**

Servis formunda seçilen tahsilat tipinin garanti olduğu durumlarda fatura yerine ambar çıkış fişi oluşmasını sağlayan parametredir.

### **Servis Formu Faturalaştırılırken Fatura Yerine Teklif Kesilsin**

Servis formundan sonraki adımın fatura değilde teklif olması istenildiği durumda işaretlenecek parametredir.

### **Ürün Teslimi Yapılmış İse Servis Formu Pasif Olsun**

Bir servis formuna bağlı olarak ürün teslim çalıştırıldığında ilgili servis formunda değişiklik yapılmasını engelleyen parametredir.

### **Aynı Kodlu İşlemler Aynı Satırlarda Gösterilsin**

Servis formuna ait kalemlerde aynı kod birden fazla kere kullanıldığında satırların birleştirilmesini sağlayan parametredir.

### **Yedek Parça Deposu**

### **Tamir Sarf Deposu**

### **Talep Numarası Servis Form Numarası olarak Kullanılsın**

### **Departman Sorulmasın**

Servis formu kalem girişinde departman bilgisinin sorgulanmasının istenmediği durumlarda kullanılacak olan parametredir.

### **Atölye Sorulmasın**

Servis formu kalem girişinde atölye bilgisinin sorgulanmasının istenmediği durumlarda kullanılacak olan parametredir.

### **Teknisyen Sorulmasın**

Servis formu kalem girişinde teknisyen bilgisinin sorgulanmasının istenmediği durumlarda kullanılacak olan parametredir.

### **Sakla/Yükle**

Tanımlı parametrelerin dışarıya alınabilmesi ya da dışarıya alınmış hazır parametre bilgilerinin içeriye alınabilmesi için kullanılabilecek uygulamadır.

## **2.2.10. Arıza Tanım**

Arıza sabitlerinin tanımlandığı ekrandır.

Arıza Kodu	Açıklama
01	Kapak Arızası
> 02	Anten Arızası

## **2.2.11. Ödeme**

Programda müşterilerin ödemelerinde kullanılacak ödeme tipleri ve bunlarla ilgili döviz ve taksit tanımlamalarının girileceği ekrandır.

### Ödeme No

Girilen ödeme tipine program tarafından verilen numaradır. Program işleyişinde hiç bir aktivitesi olmayıp raporlama amaçlıdır.

### Açıklama

Satış faturalarının ödeme tiplerinin isimlerinin girileceği bölümdür. Bu bölümden yapılan tanımlamalar faturaların ödeme ekranlarında listelenecektir. Dövizli işlemler için firma tarafından kabul gören döviz isimleri de bu bölümden tek tek kaydedilmiş olmalıdır. Firmanın kendisine ait taksitli satış kartları var ise bu kartlar ya da firmalarla yapılan anlaşma şekillerine göre ayrı kredilendirme veya ödeme tipleri varsa bunlar da ayrıca girilmelidir. Bankalara ait kredi kartları da ödemeler içinde tanımlanması gereken kartlardır.

### Bağlantı Kodu

Tip alanından Kredi Kartı parametresinin işaretlendiği durumda aktif olacaktır. Örneğin Yapı Kredi Visa Pos ödeme şeklini Yapı Kredi Bankası için açılmış bir cari hesapta takip edebilirsiniz. Özellikle ödeme tipi taksitlendirilen bir kart ise bütün banka kart sliplerinizi tarih bazında bu özellik ile kolayca takip edebilirsiniz

### Grup Kodu

Benzer ödeme tiplerinin tek bir kodda gruplanabilmesi amacıyla kullanılabilecek sahadır.

### Taksit Sayısı

Bu ödeme tipi ile ödendiğinde kaç taksit imkanı verileceğinin tanımlandığı sahadır.

### Döviz Tipi

Ek Modüller\Döviz Takibi bölümünden girilen döviz biriminin sıra numarasıdır. Kasa ödemelerinde döviz birimlerini kullanacak olan firmaların döviz birimleri ile işlem yapabilmeleri için döviz sıra numaralarının muhakkak girilmesi gereklidir. Çünkü dövizli kayıtlarda, günlük kur değeri bu sahada girilen numaraya karşılık döviz işlemleri bölümünde tanımlanan sıra numarası karşılığındaki günlük kur bilgilerinden aktarılacaktır.

### Tip

İlgili ödeme tipinin hangi modül ile bağlanacağını seçebileceğiniz bölümdür. Öndeğer olarak Nakit gelmektedir.

### **Kart No Sorgulansın**

Kredi kartı ile alınan tahsilatlarda kart numarası sorulması isteniyorsa işaretlenmesi gereken parametredir.

### **Yuvarlama** (1 YKr, 5 YKr, 10 YKr, 25 YKr, 50 YKr, 1 YTL, 5 YTL, 10 YTL)

Tahsilat ekranlarında ki ödeme tipi butonlarına basıldığında yapılması istenen yuvarlamanın seçilebileceği sahadır.

## **2.2.12. Bazım Dizayn**

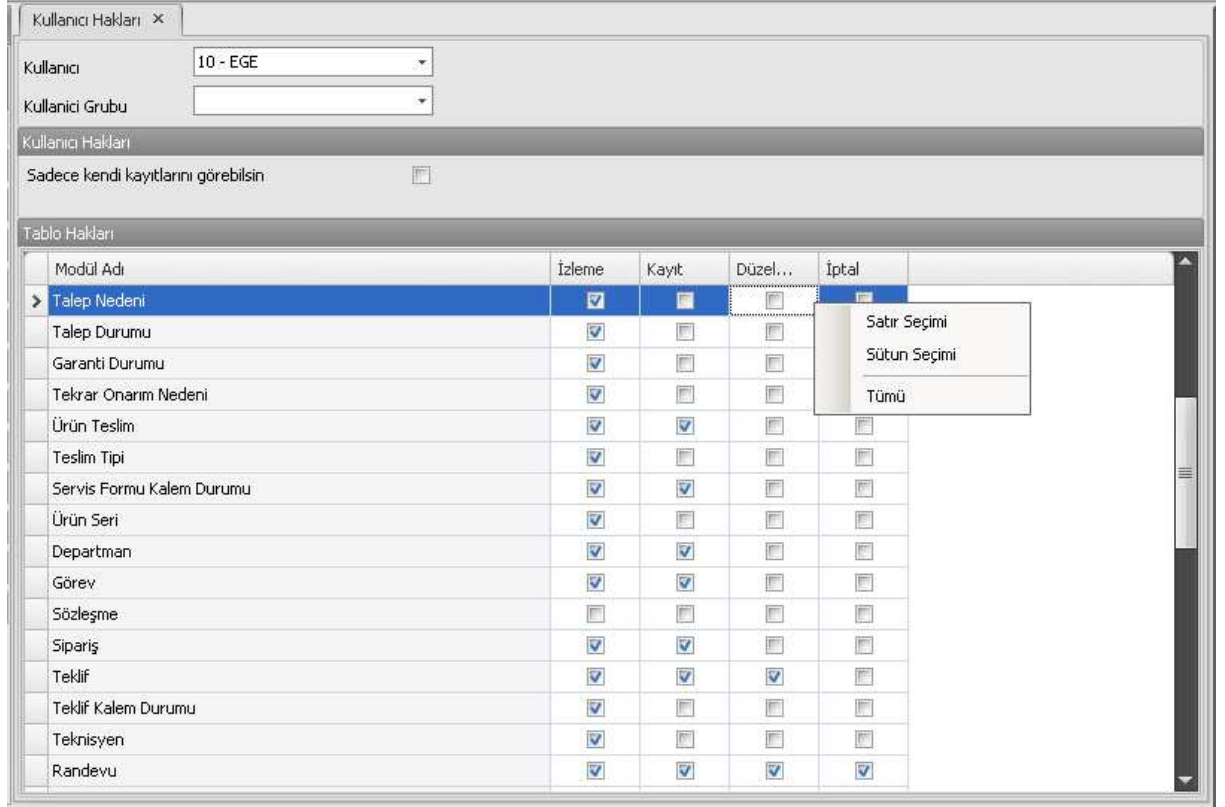
NetServisten girilen formların basıı alınabilmesi için dizaynların düzenleneceği ekrandır.

Kod	Açıklama	Basım Tipi	Dizayn
F001	Ürün Teslim Formu Dizaynı (FORM)	Ürün Teslim	
F002			
S001			
S002	Servis Formu Dizaynı (BEYAZ)		
S003	Servis Formu Dizaynı (LETTER)		
T001	Talep Dizaynı (FORM)		
T002	Talep Dizaynı (BEYAZ)		
T003	Talep Dizaynı (LETTER)		

Basım tipinden dizayn edilecek form seçilip açıklama verilerek kaydedilir daha sonra kayıdı dizayn seçilip dizayn ortamına geçmek için Dizayn butonuna tıklanır.

## **2.2.13. Kullanıcı Hakları**

Kullanıcı bazında Netserviste nelerin yapılıp yapılamayacağını modül ve uygulama bazında belirlendiği ekrandır. Modül bazında izleme, kayıt, düzeltme ve silme yetkileri isteğe bağlı olarak düzenlenebilir.

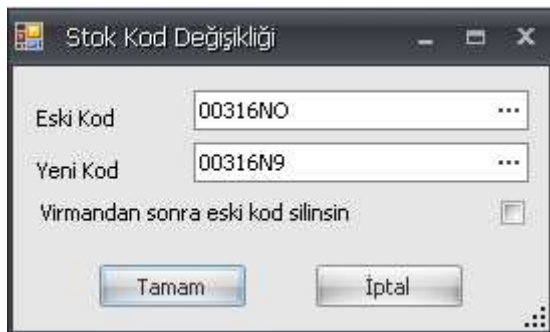


Kullanıcı kısmından hakları belirlenecek olan kullanıcı seçilmez. Aşağıda tüm modüller listelenecektir tek tek ya da sağ clickte bulunan satır/sütun seçimi ile toplu olarak modül yetkileri belirlenmelidir. Sadece kendi kayıtlarını görebilsinin işaretlendiği durumda kullanıcı talep listesinde sadece kendisine ait kayıtları görebilecektir.

## 2.3. Ek İşlemler

### 2.3.1. Ürün Kod Değişikliği

Ürün kodlarında değişiklik yapılmak istendiğinde kullanılacak ekrandır.



#### Eski Kod

Kod değişikliği yapılacak eski ürün kodunun seçileceği alandır.

#### Yeni Kod

Ürüne verilecek yeni kodun girileceği alandır.

#### Virmandan sonra eski kod silinsin

Tüm hareketler eski ürün kodundan yeni ürün koduna aktarıldıktan sonra boş kalan eski ürün kodunun silinmesi isteniyor ise işaretlenecek parametredir.

## 2.4. Ek Tanımlar

### 2.4.1. Servis Formu Ek Bilgi

Servis formu ekranında olmayan fakat uyarlamadaki ihtiyaçlara göre ekstra sahalarn oluşturulabildiği ekrandır.

Ek Tanımlar x

Saha Adı: TESLIMEDEN Maske:

Başlık: TESLİM EDEN Asgari Değer:

Tip: Metin Azami Değer:

Aktif:  Değerler:

Boş Geçilemez:

Ekran Sırası: 1 Kod Tanım

Uzunluk: 20

Ondalık Uz.: 1

Ek. ...	Saha Adı	Başlık	Tip	Maske	Uzunluk	Ond.Uz.	Değerler
>	1 TESLIMEDEN	TESLİM EDEN		2	20	1	
	2 TESLIMEDENTEL	TESLİM EDEN TELEF...		2	20	1	

#### Saha Adı

Tanımlanan sahanın veri tabanında saklanacak adıdır.

#### Başlık

Tanımlanan sahanın ekranda görünecek başlığıdır.

#### Tip

Tanımlanan sahaya girilecek verinin tipinin belirlendiği alandır.

#### Aktif

Tanımlanan sahasının kullanılabilmesi için aktif seçeneğinin işaretli olması gerekmektedir.

#### Boş Geçilmez

Tanımlanan sahaya veri girişinin zorunlu olup olmadığının belirlenebildiği alandır.

#### Ekran Sırası

Tanımlanan sahanın ekrana gelme sırasdır.

#### Uzunluk

Tanımlanan sahanın alabileceği maksimum değerin belirlendiği alandır.

#### Ondalık Uzunluk

Tipi ondalık sayı olan sahalarda, girilecek maksimum ondalığın belirlendiği alandır.

#### Maske

Tanımlanan saha için formatın belirlenebileceği sahadır.

#### Asgari Değer

Tanımlanan sahanın alabileceği minimum değerin belirlendiği alandır.

#### Azami Değer

Tanımlanan Sahanın alabileceği maksimum değerin belirlendiği alandır.

## Değerler

Çoktan seçemeli tipe sahip sahalarda, seçim sahalарının tanımlandığı alandır.

### 2.4.2. Ölçüm Bilgileri

Bir bakım onarım işlemi sırasında ilgili ürünün veya yedek parçanın ölçüm değeri takip edilmek isteniyorsa, bu ölçüm sabitlerinin tanımlandığı ekrandır.

Kalite kontrol yapmak isteyen firmalar girilen değerlerle, olması gereken değerleri karşılaştırarak red yada kabul kararı verebilirler.

Ek...	Saha Adı	Başlık	Tip	Maske	Uzunluk	Ond.Uz.	Değerler
	RENK	RENK	Tamsayı		1	1	

#### Saha Adı

Tanımlanan sahanın veri tabanında saklanacak adıdır.

#### Başlık

Tanımlanan sahanın ekranda görünecek başlığıdır.

#### Tip

Tanımlanan sahaya girilecek verinin tipinin belirlendiği alandır.

#### Aktif

Tanımlanan sahasının kullanılabilmesi için aktif seçeneğinin işaretli olması gerekmektedir.

#### Boş Geçilmez

Tanımlanan sahaya veri girişinin zorunlu olup olmadığının belirlenebildiği alandır.

#### Ekran Sırası

Tanımlanan sahanın ekrana gelme sırasdır.

#### Uzunluk

Tanımlanan sahanın alabileceği maksimum değerin belirlendiği alandır.

#### Ondalık Uzunluk

Tipi ondalık sayı olan sahalarda, girilecek maksimum ondalığın belirlendiği alandır.

#### Maske

Tanımlanan saha için formatın belirlenebileceği sahadır.

#### Asgari Değer

Tanımlanan sahanın alabileceği minimum değerin belirlendiği alandır.

### **Azami Değer**

Tanımlanan Sahanın alabileceği maksimum değerin belirlendiği alandır.

### **Değerler**

Çoktan seçmeli tipe sahip sahalarda, seçim sahalalarının tanımlandığı alandır.

### **2.4.3. Ürün Ek Bilgiler**

Ürün tanımında olmayan fakat uyarlamadaki ihtiyaçlara göre ekstra sahalarn oluşturulduğu kısımdır.

Ek Tanımlar x

Saha Adı:  Maske:

Başlık:  Asgari Değer:

Tip:  Azami Değer:

Aktif:

Boş Geçilemez:

Ekran Sırası:

Uzunluk:

Ondalık Uz.:

Değerler

Kod	Tanım

Ek...	Saha Adı	Başlık	Tip	Maske	Uzunluk	Ond.Uz.	Değerler
>	1 MOTNO	MOTOR NO		2	20	1	
	2 TCT	TRAFİĞE ÇIKIŞ TAR...		2	10	1	
	3 MODYIL	MODEL YILI		2	4	1	

### **Saha Adı**

Tanımlanan sahanın veri tabanında saklanacak adıdır.

### **Başlık**

Tanımlanan sahanın ekranda görünecek başlığıdır.

### **Tip**

Tanımlanan sahaya girilecek verinin tipinin belirlendiği alandır.

### **Aktif**

Tanımlanan sahasının kullanılabilmesi için aktif seçeneğinin işaretli olması gerekmektedir.

### **Boş Geçilmez**

Tanımlanan sahaya veri girişinin zorunlu olup olmadığının belirlenebildiği alandır.

### **Ekran Sırası**

Tanımlanan sahanın ekrana gelme sırasdır.

### **Uzunluk**

Tanımlanan sahanın alabileceği maksimum değerin belirlendiği alandır.

### **Ondalık Uzunluk**

Tipi ondalık sayı olan sahalarda, girilecek maksimum ondalığın belirlendiği alandır.

### **Maske**

Tanımlanan saha için formatın belirlenebileceği sahadır.

### **Asgari Değer**

Tanımlanan sahanın alabileceği minumum değerin belirlendiği alandır.

### **Azami Değer**

Tanımlanan Sahanın alabileceği maksimum değerin belirlendiği alandır.

### **Değerler**

Çoktan seçmeli tipe sahip sahalarda, seçim sahalarının tanımlandığı alandır.

### **2.4.4. Teknik Bilgiler**

İşçilik veya ürün bazında istenilen teknik bilgilerin tanımlanabileceği ekrandır. Bu bilgiler istenirse programın dahilinde sorgulanabilir, istenirse servis formu basımında kullanılarak teknisyenlere yapılacak işlemler hakkında kontrol listesi oluşturulabilir.

### **2.5. Ekran Ayarları**

Ekran menü renklerinizi ve formatını belirleyebileceğiniz alandır. İstenilen form yapısının üzerine fare ile bir defa tıklamanız yeterlidir.



## **3. İşlemler**

### **3.1. Talep**

Müşteri ile ilk iletişim kurulduğunda gelen talep kaydının açılacağı ekrandır. Bu ekran müşteri ve sorun ile ilgili ana kaydı tutar. Sonraki adımlarda girilen bu bilgiler iş planı oluştururken, servis formu oluştururken veya müşteriye teklif verirken kullanılabilir. Aynı müşteriye ait birden fazla talep ya da bir talep içerisinde birden fazla ürüne ait kayıt olabilir. Talep durumu, talep nedeni, şikayet periyodu istenildiği kadar çoğaltılabilir.

Talep No	Ürün Sahibi Kodu	Tarih	Talep Nedeni
-1	301010246	24.08.2009	SERVIS - Eve Servis
Talep Durumu	Telefon	Talep Tipi	Sikayet
BE? - Belge bekleniyor		Müşteri Talebi	Kapak arızası
Açıklama	Case ID	Servis Kodu	Servis Adı
	1	30101024715	SEVİM AK

Ürün Seri	Ürün Kodu	Ürün Adı	Teslim T...	Garanti ...	Tekrar O...	Tekrar O...	Ürün ...	Ürün T...
00MW0001*URUN789	00MW0001	00MW0001 - BI	24.08.2009	A - Garanti...	<input type="checkbox"/>			

### Talep No

Sistem tarafından atanan numaradır. Tab ya da enter tuşu ile boş geçilmelidir.

### Ürün Sahibi Kodu

Talebin geldiği müşteri kodunun seçileceği alandır. Müşteri seçilip tab ile devam edildiğinde varsa müşteriye ait açık talep kayıtlarının kullanılıp kullanılmayacağı sorgulanacaktır.

Soru


Ürün sahibinin açık talebi bulunmakta. Kullanmak ister misiniz?

Evet butonuna basıldığında açık talep bilgileri otomatik olarak talep ekranına yansiyacaktır. Hayır butonuna basıldığında ise yeni kayıt için alanlar boş gelecektir.

### Tarih

Talebin geldiği tarih girilecektir. Günün tarihi aktif olarak gelir.

### Talep Durumu

Talep ile ilgili durum bilgisinin seçileceği alandır. Bu alana bilgiler kullanıcı tarafından istenildiği kadar tanımlanır. Tanım yapabilmek için Talep durum alanında bulunan üç noktaya  tıklamak gerekir.

Talep Durumu Tanımı

Kod	Açıklama	Durumu	Kapat
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>

Kod	Açıklama	Durumu	Kapat
O*			Yeni
O+	Onay Alındı		Yeni
O-	Onay Bekliyor		Yeni

Yeni

Yeni

Ürün Kabul Edildi

Task Oluştur

Randevu Verildi

Teklif Verildi

Servis Verildi

Sipariş Verilsin

### Kod/Açıklama

Kullanıcı tarafından belirlenen kod ve durum açıklamasıdır.

Durum kısmı program sabitidir. Girilen talep durumu bu ekrandan yapılan tanımlar ve programdaki işlem adımları ile otomatik olarak değişim göstermektedir. Örneğin siz talebi girerken 'yeni' durumlu tanımınızı seçip kaydedersiniz. Talep girişinde ürün kabul yaptığınız anda sistem durum tanımlarında durumu 'ürün kabul edildi' olan tipi bulur ve talebin durumunu günceller. Bu işlemin gerçekleşmesi için her duruma uygun talep durumu tanımlarının yapılmış olması gerekmektedir.

### Kapat

Eğer durum tanımında bu parametre işaretlenir ise bu talep durumu seçildiği anda ilgili talep kullanıma kapatılır.

### Sms Gönderilsin/Sms mesajı

Eğer durum tanımında bu parametre işaretlenir ise bu talep durumu seçildiği anda sms mesajında girilen bilgi talepte girilmiş olan cariye sms olarak gönderilir.

### Talep devam...

#### Telefon

Müşteriye ait telefon bilgisinin girileceği alandır.


#### Talep Tipi

Talebin geliş şekli ile ilgili bilginin seçileceği alandır.

#### Şikayet

Müşterinin ilk iletişim anında ilettiği şikayet bilgisinin girileceği alandır. Şikayet alanının sonunda bulunan ok tıklandığında açılan alana şikayet bilgisi girilir.

#### Şikayet Periyodu

Müşteriden gelen şikayetin geliş sıklığının belirtilebileceği alandır. Bu alana gelecek verilerin tanımı, şikayet periyodunun yanında bulunan üç noktaya  tıklanarak sağlanır.

Talep No	Ürün Sahibi Kodu	Tarih	Talep Nedeni					
-1	301010246 EGE SENCAMLAR	24.08.2009	SERVIS - Eve Servis					
Talep Durumu	Telefon	Talep Tipi	Şikayet	Şikayet Periyodu				
BE? - Belge bekleniyor		Müşteri Talebi	Kapak arızası	B - Bazen				
Açıklama	Case ID	Servis Kodu	Servis Adı					
	1	30101024715	SEVIM AK					
Talep ile ilgili ürünler								
Ürün Seri	Ürün Kodu	Ürün Adı	Teslim T...	Garanti ...	Tekrar O...	Tekrar O...	Ürün ...	Ürün T...
00MW0001*URUN789	00MW0001	00MW0001 - BI	24.08.2009	A - Garantili...	<input type="checkbox"/>			

#### Açıklama

Taleple ilgili açıklama bilgisinin girilebileceği sahadır.

#### Case ID


Talep numarası dışında talebe takip amaçlı verilen bir numara varsa case id sahasında takip edilebilir.

#### Servis Kodu

Eğer servis talebi müşteriden değilde bir servisimizden geldi ise servis bilgisinin girileceği alandır. Cari grup kodu SERVIS olan cariler bu alanda listelenecektir.

#### Grid ekrandan ürün ve ürün teslimi ile ilgili bilgilerin girilmesi...


##### Ürün Seri

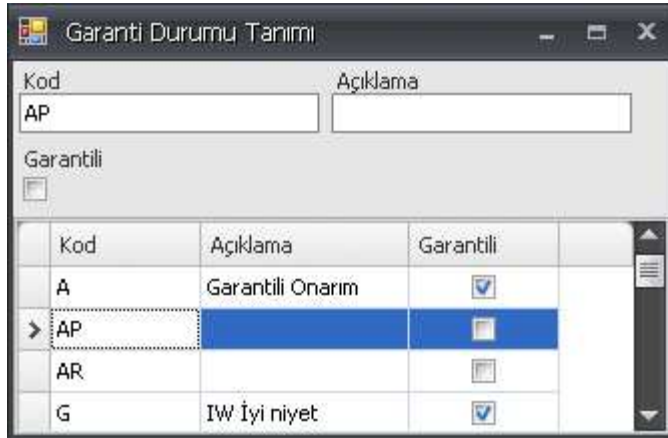
Talebe konu olan ürün serisin girileceği alandır. Seri alanına tıklanarak  butonuna basılır. Çıkan ekrandan talebe konu olan ürün serisi seçilir. Tab tuşuna basıldığında seriye ait ürün bilgileri otomatik olarak sistem tarafından doldurulur.

### Teslim Tarihi

İlk kayıt esnasında boş gelen bir sahadır. Ürün teslimi yapıldığında dolacaktır.,

### Garanti durumu

Satır bazında garanti durum bilgisinin girilebileceği sahadır. Ürün kartında verilen garanti bilgisinden bağımsızdır. Ve sadece bilgi açamalı bir sahadır.  butonuna tıklanarak açılan pencereden yapılan tanıma göre ürün garantilide olsa bu onarım için garantisiz ya da garantisiz bir ürün yine sadece bu onarım için garantili sayılabilir. Tanımın yanında bulunan garanti butonu bu ayrımı sağlayan sahadır.




Kod	Açıklama	Garantili
A	Garantili Onarım	<input checked="" type="checkbox"/>
> AP		<input type="checkbox"/>
AR		<input type="checkbox"/>
G	IW İyi niyet	<input checked="" type="checkbox"/>

### Tekrar Onarım

Eğer ürün aynı sorun ile gelmiş ve daha önce onarım görmüşse işaretlenecek olan bilgi amaçlı parametredir.

### Tekrar Onarım Nedeni

Aynı onarımın tekrar neden yapıldığı bilgisinin tutulduğu sahadır. Bu bilgi kullanıcı tarafından  butonuna tıklanarak açılan pencereden istenildiği kadar çoğaltılabilir.

### Ürün Kabul

Ürün kabul alanında bulunan  butonuna tıklanarak talep esnasında servise gelen ürünün kabul kaydı girilebilir.

**Ürün Kabul**

Kabul Bilgileri

Geliş Tarihi	Geliş Tipi	Kabul Tarihi	İletişim Tipi
24.08.2009	E - Elden	24.08.2009	Telefon

Kargo Carisi	Kargo Cari Adı	Kargo Fiş No

Kargo Geliş Adresi	Teslim Eden
	Esra

Teslim Eden Tel	Teslim Alan
2267890	30101-13 - ESRA AK

Açıklama	FizikselHasarlar
	anten kırık

Aksesuarlar

yedek batarya var


Önceki Gelişleri

Kaydet Vazgeç

### **Geliş Tarihi**

Ürünün servise geliş tarihinin girileceği sahadır.

### **Geliş Tipi**

Ürünün servise geliş tipinin girileceği sahadır. Bu sahadaki bilgiler kullanıcı tarafından  butonuna tıklanarak açılan pencereden istenildiği kadar çoğaltılabilir.

### **Kabul Tarihi**

Ürünün servise kabul tarihinin girileceği sahadır.

### **İletişim Tipi**

Müşteri ile iletişimin nasıl kurulduğu bilgisinin girileceği sahadır.

### **Kargo Carisi**

Kargoların cari kart olarak takibi söz konusu ise, kargolar için Grup kodu KARGO olan cari kartlar açılmalıdır.

### **Kargo Fiş No**

Eğer ürün kargo ile geldi ise kargo fiş numarasının girileceği sahadır.

### **Kargo Geliş Adresi**

Kargo geliş adresinin girileceği sahadır.

### **Teslim Eden**

Ürün elden teslim edildi ise teslim eden kişinin bilgisinin girileceği sahadır.

### **Teslim Eden Tel**

Ürün elden teslim edildi ise teslim eden kişinin telefon bilgisinin girileceği sahadır.

### **Teslim Alan**

Ürünü teslim alan kişinin bilgisinin girileceği sahadır.

### **Açıklama**

Ürün ile ilgili açıklamaların girilebileceği alandır.

### **Fiziksel Hasarlar**

Kabul anında tespit edilen ürün hasarlarının tutulacağı alandır. Servis formu girişinde talep seçildiği anda bu bilgiler kullanıcının ekranında listelenecektir.

### **Aksesuarlar**

Kabul anında ürünle birlikte alınan aksesuar bilgilerinin girileceği alandır. Servis formu girişinde talep seçildiği anda bu bilgiler kullanıcının ekranında listelenecektir.

### **Talep devam...**

#### **Ürün Teslim**

Ürün ile ilgili işlemler bitip teslimatın yapıldığı durumda ürün teslim bilgisinin girileceği ekrandır.


Fiş No	14223	Teslim Tipi	E - Elden
Tarih	24.08.2009	Açıklama	
Teslim Eden	30101-13 - ESR...	Teslim Alan	esra
Kargo Carisi			
Adres Tipi	Elden	Adres	
<input type="checkbox"/> Değişim			
Yeni Ürün Seri			
Yeni Ürün			
İade Fatura No		Açıklama	
Değ. Yapan Bayi			
Depoya Gonderim Şekli			
Değişim Nedeni			

Kaydet Sil Vazgeç

### **Fis No**

Teslim fiş numarasının girileceği alandır.

### **Teslim Tipi**

Teslim tipi ürün kabul esnasında girilen geliş tipi ile otomatik olarak dolar ama teslim tipi eliş tipinden farklı ise değiştirilebilir. Bu sahadaki bilgiler kullanıcı tarafından  butonuna tıklanarak açılan pencereden istenildiği kadar çoğaltılabilir.

### **Tarih**

Teslim tarihinin girileceği sahadır.

**Açıklama**

Teslimat ile ilgili açıklama bilgisinin girilebileceği alandır.

**Teslim Eden**

Ürün teslim eden kişinin girileceği alandır.

**Teslim Alan**

Ürünü teslim alan kişinin girileceği alandır.

**Kargo Carisi**

Eğer ürün kargo yolu ile teslim ediliyor ise kargo carisinin seçileceği alandır. Kargo carileri için açılan cari kartlarda Grup kodu KARGO olarak verilmelidir.

**Adres Tipi**

Elden, ürün sahibi adresi ve kargo geliş adresi olarak seçilebilir.

**Adres**

Adres tipi alanından seçilen bilgiye göre değişen alandır. Adres tipi ürün sahibi adresi seçildi ise carinin kartındaki adres otomatik olarak gelecektir. Eğer ürün kabulü esnasında kargo geliş adresi girildi ve teslimat esnasında adres tipi kargo geliş adresi olarak seçildi ise kabulde girilen adresin yansıtacağı alandır.

**Değişim****Yeni Ürün Seri**

Eğer servis verilen ürünün garanti şartları kapsamında değişimi söz konusu ise değişim sonrası verilen yeni ürün serisinin belirtileceği alandır.

**Yeni Ürün**

Seçilen seriye ait ürün bilgisinin izleneceği alandır.

**İade Fatura No**

İade fatura numarasının girileceği alandır.


**Açıklama**

Değişim ile ilgili açıklamanın girilebileceği alandırç


**Değ. Yapan Bayi**

Değişimi yapan bayi bilgisinin girileceği alandır.

**Depoya gönderim Şekli**

Değişim sonrası bayide kalan ürünün depoya ne şekilde gönderildiği bilgisinin tutulduğu alandır. Bu sahadaki bilgiler kullanıcı tarafından  butonuna tıklanarak açılan pencereden istenildiği kadar çoğaltılabilir.

**Değişim Nedeni**

Değişimin nedeninin belirtilebileceği alandır. Bu sahadaki bilgiler kullanıcı tarafından  butonuna tıklanarak açılan pencereden istenildiği kadar çoğaltılabilir.

**Talep devam...**

Tüm bilgiler girildikten sonra talep kaydı gerçekleştirilir.

## 3.2. Toplu Ürün Kabul

Talep bağlantılı birden fazla ürünün aynı anda kabulünün yapılabileceği ekrandır. Talep girişinde ürün bazında yapılan bu işlem bu ekran yardımı ile talepte geçen tüm ürünler için aynı anda yapılabilmektedir.




Toplu Ürün Kabul													
Talep Bilgileri													
Talep No	Ürün Sahibi Kodu	Tarih		Talep Nedeni	Talep Durumu								
14223	301010246	24.08.2009		SERVIS - Eve Servis	T - Teslim Edildi								
Telefon	Talep Tipi	Sikayet	Sikayet Periyodu	Açıklama		Case ID							
	Müşteri Talebi	Kapak arızası	B - Bazen			1							
Servis Kodu	Servis Adı												
30101024715	SEVİM AK												
K...	Ü...	Ü...	Ürün Adı	Teslim Tarihi	...	...	Kargo Fi...	Teslim E...	Teslim E...	Açıklama	Aksesua...	Fiziksel H...	T...
Yeni Ürün Kaydetmek için tıklayınız.													
▶	☑	00M...	00M...	BI	24.08.2009	24...	E - ...	Tele...	Esra	2267890	yedek bata...	anten fark...	Fiziksel Hasarlar




Ürün sahibi kodundan seçilen müşteriye ait açık talep çağrıldığında ya da yeni talep girildiğinde grid alandan girilen ya da seçilen talepten aktarılan ürünlerin Kabul seçeneği işaretlenip kayıt yapılır.

### 3.3. Portal

Yeni müşteri kartının açılabilirdiği, cariye ait ürünün tanımlanabildiği, talep, görev ve servis kaydının girilebildiği, seri bazında servis takibinin yapılabildiği ekrandır.

Müşteri Seri Portal Ekranı											
Cari Kodu	İsmi										
30101024689	EGE SENCAMLAR										
Adres	P.K.			Görüntü Dosyası Yok							
3112 SOK NO:7 D:1											
İlçe	İl	Ülke									
KARABAĞLAR	İZMİR	TR TÜRKİYE									
Telefon	İş Tel	Cep Tel									
2263317	8999999	5555555									
Email	Fax	İletişim Tipi	Cinsiyet								
ege@egeyazilim.com	8998989	Telefon	Erkek								
Güven	VIP	Dil									
	<input type="checkbox"/>										
Grup Kodu	Kod-1	Kod-2									
Kod-4	Kod-5	Plasiyer K.									
T.C.Kimlik	V. No	V. Dairesi									
789987675644344	789263723237237	KARŞIYAKA									
Açıklama 1	Açıklama 2										
1	2										
Açıklama 3	Kampanyalar Bildirilsin										
3	<input type="checkbox"/>										
Bakiye											
Borç Top.	Alacak Top.	Bakiye									
0	0	0									
Seri Bilgileri											
...	...	...	Seri Kod	Ürün Kodu	Ürün Adı	Açıklama 3	Sa...	...	...	...	Garanti.
Yeni Seri Kaydını buradan yapabilirsiniz.											
▶	☑	☑	00MW0001*URUN789	00MW0001	BI						24.08.20

Cari kodu sekmesinden cari seçildiğinde grid ekranda o cariye ürün ekranından ya da portal ekranından bağlanmış ürün serileri listelenecektir. Bu ürünlere grid ekrandaki talep simgesine  tıklanarak talep, görev simgesine  tıklanarak görev, servis formu simgesine  tıklanarak servis formu girişi yapılabilir.

Cari kodu boş geçilerek yeni cari bilgileri doldurularak kaydedilebilir. Yeni cari için grid ekrandan seri kod alanı doldurularak yeni seri kaydı yapılabilir. Ve yine grid ekrandaki talep simgesine  tıklanarak talep, görev simgesine  tıklanarak görev, servis formu simgesine  tıklanarak servis formu girişi yapılabilir.

Grid ekranda bulunan kolonlar sürükleyerek istenilen sırada görüntülenebilir. Listelenecek kayıtlar filtrelenebilir ve listelenmesini istemediğiniz kolonlar kaldırılabilir.

### 3.4. Teklif

Müşteriden gelen talep doğrultusunda verilecek hizmet ve hizmet ile ilgili bedelin belirlenip, teklif olarak müşteriye sunulmasını sağlayan ekrandır. Müşteriye ait açık talepler çağrılıp, açık talep üzerinden teklif oluşturulabildiği gibi, teklif kaydı esnasında da talep açılabilir.

### Teklif No

Oluşacak olan teklifin numarasıdır. Tab ile geçildiğinde kullanılan serinin sıradaki boş numarası otomatik olarak gelir.

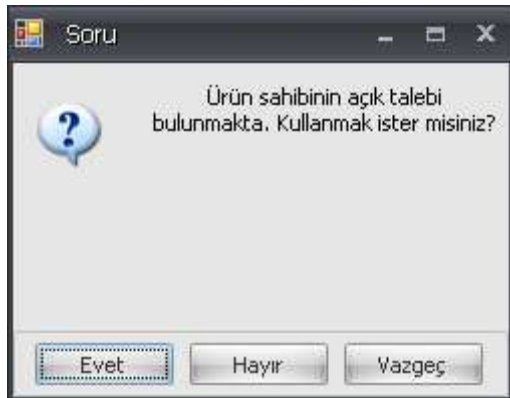
### Teklif Tarihi

Teklif verilen tarih bilgisinin girilebileceği alandır.

### Talep Bilgileri

#### Ürün Sahibi Kodu

Talebin geldiği müşteri kodunun seçileceği alandır. Müşteri seçilip tab ile devam edildiğinde varsa müşteriye ait açık talep kayıtlarının kullanılıp kullanılmayacağı sorgulanacaktır.



Evet butonuna basıldığında açık talep bilgileri otomatik olarak talep ekranına yansıyacaktır. Hayır butonuna basıldığında ise yeni kayıt için alanlar boş gelecektir. Talep bilgilerinden sonra grid ekrandan ürün, yedek parça, işçilik, fiyat gibi bilgiler girilmelidir. Bunun için grid ekranda bulunan ürün seri alanına tıklanmalı ve ürün seçilmelidir. Daha sonra diğer bilgiler doldurulacaktır.

### Teklif Bilgileri

#### Ürün Seri

Servis verilecek ürünün serisinin seçildiği alandır.

### Tipi

Verilen servise ait girilecek kalemin yedek parça mı, işçilik mi olduğunun belirlendiği alandır.


### İşlem Kodu

İşlem tipine göre işçilik kodunun ya da yedek parça kodunun seçildiği alandır.

### Tahsilat Tipi

Tahilatın ne şekilde alınacağını belirlediği alandır. Parametrik olarak garanti tipli işlemlerde işlem sonlandığında fatura yerine ambar çıkış fişi düzenlenebilir.

### Müşteri Onay Tipi


Kalem bazında müşterinin yapılacak işçiliğe yada kullanılacak yedek parçaya verdiği onay bilgisinin tutulacağı sahadır. Onay tipi üç noktaya  tıklanarak istenildiği kadar çoğaltılabilir. Bir teklifin servis formuna çevrilebilmesi için beklemede onay tipinde kalemi olmaması gerekmektedir.

### IRIS Kodu

Sektörel bazda arıza ile ilgili bazı bilgilerin birleşmesi ile ortaya çıkan koddur. İris kodu ekranı açıldığında kodu oluşturacak bilgiler seçilecektir. Her tanımın kendi içinde bir kod karşılığı vardır. Ve bu durum kodları yanyana geldiğinde iris kodu oluşacaktır.



Durum Kodu	1 - SÜREKLI
Arıza Kodu	
Seviye 1	4 - RENK
Seviye 2	45 - RENK DÜZENSİZLİK
Seviye 3	45X - Diğer düzensiz renk problemleri
Bölüm Kodu	SET - Komple cihaz
Hata Kodu	4 - Arıza görülmedi (kullanici hatasi)
Onarım Kodu	U - Müşteriye açıklama yapmak

Bu ekrandaki tüm kodlamalar istenilen sayıda çoğaltılabilir. Kod sahası yanındaki üç noktaya  tıklayarak tanım ekranlarına ulaşılabilir.

## 3.5. Sözleşme

Müşteri ile yapılan bakım sözleşmelerinin girildiği, düzenlendiği ekrandır. Müşterinin sahip olduğu ürün bazında sözleşme tanımlanabilir.

Sözleşme x

Ürün Sahibi Kodu 000001 ... ESRA AK

Sözleşme No 1 Sözleşme Tipi 01 - Yıllık Bakım Baş./Bit. Tarihi 30.06.2009 30.06.2010

Ek Maaliyet 100 İskonto Tutarı 5 DövizTipi Döviz Kuru 0

Durumu Açık Açıklama

Sözleşmeye Dahil Edilecek Ürünler

..	Servis Adet	Fiyat	Seri1	Seri2	Ürün
>	3	0	19000001		100001 - ASANSÖR

Kayıtlı Sözleşmeler

Sözleşme No	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Açıklama
> 2	29.05.2009	29.05.2010	

### Ürün Sahibi Kodu

Sözleşme tanımlanacak müşterinin seçileceği alandır.

### Sözleşme No

Yapılacak olan sözleşmeye verilecek kodun girileceği alandır.

### Başlangıç Tarihi

Bakım onarım işlemleri için yapılan sözleşmenin başlangıç tarihinin seçildiği alandır.

### Bitiş Tarihi

Bakım onarım işlemleri için yapılan sözleşmenin bitiş tarihinin seçildiği alandır.

### Açıklama

Yapılan sözleşme ile ilgili varsa açıklamaların girilebileceği alandır.

### Durum

Sözleşmenin durumunun belirlendiği alandır.

### Sözleşmeye Dahil Edilecek Ürünler

Bu ekranda müşteriye ait ürünler listelenecek ve sözleşmeye dahil olanlar seçilebilecektir.

Bu ekrandan yapılan sözleşmeler doğrultusunda ilk ziyaret tarihi hesaplanır ve otomatik olarak bir talep oluşturulur. Oluşan bu talep kapatıldığında ise tekrar hesaplama yapıp yeni talep otomatik olarak oluşturulur. Böylece bakımlar otomatik taleplerle kontrol edilebilir.

## 3.6. Görev

Teknisyenler arasındaki iş delegasyonunun yapıldığı bölümdür. Müşteri ile yapılan sözleşmelerde de otomatik olarak görev oluşturulmaktadır.

Görev

Görev No:  Öncelik: 1

Talep

Talep No	Ürün Sahibi Kodu	Tarih	Talep Nedeni
14179	301010246 EGE SENCAMLAR	24.08.2009	ONARIM - Onarım
Talep Durumu	Telefon	Talep Tipi	Şikayet
AG- Arıza görülmedi, bildirilecek		Müşteri Talebi	Renk düzensizliği
Şikayet Periyodu	Açıklama	Case ID	Servis Kodu
H - Her zaman		1	

Görev

Ürün Seri: URUN987 - - 00MW0001 - BI

Açıklama:

Delege Edilen: 30101-13 - ESRA AK

Baş. / Bitiş: 24.08.2009 00:00 / 25.08.2009 00:00

### Görev No

Sistem tarafından atanan numaradır. Tab ya da enter tuşu ile boş geçilmelidir.

### Durum

Görev ile ilgili durum bilgisinin tutulduğu alandır.

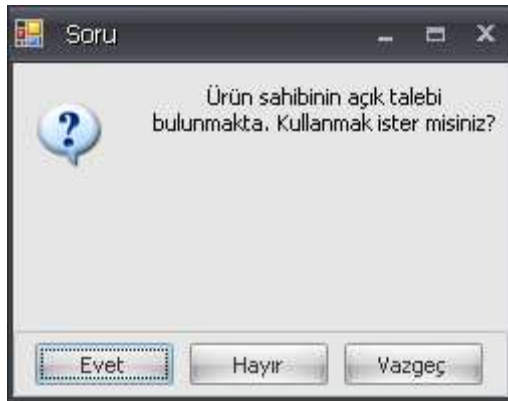
### Öncelik

Tanımlanan göreve öncelik atanması sağlanabilir.

### Talep

#### Ürün Sahibi Kodu

Talebin geldiği müşteri kodunun seçileceği alandır. Müşteri seçilip tab ile devam edildiğinde varsa müşteriye ait açık talep kayıtlarının kullanılıp kullanılmayacağı sorgulanacaktır.



Evet butonuna basıldığında açık talep bilgileri otomatik olarak talep ekranına yansıtacaktır. Hayır butonuna basıldığında ise yeni kayıt için alanlar boş gelecektir.

### Görev

#### Ürün Seri

Servis verilecek ürünün serisinin seçildiği alandır.

#### Açıklama

Randevu ile ilgili açıklamanın girilebileceği sahadır.

### Delege Edilen

Girilen görevin atandığı teknisyenin seçildiği alandır.

### Baş./Bitiş

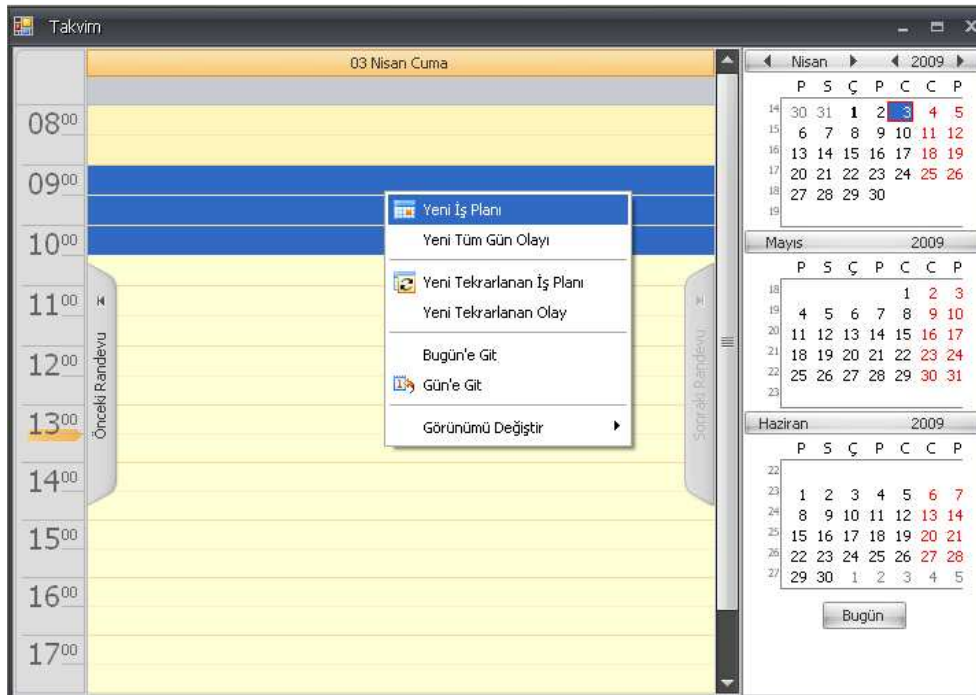
Görevin başlangıç bitiş zamanının tarih/saat detayı ile tutulduğu alandır.

Bu ekrandan girilen verilerden iş planı oluşturulabilmektedir. Ekranın solunda bulunan talep listesi görevleri tutacaktır. Bu görevler üzerinde sağ click ile görevlerden iş planları oluşturulabilir.

## 3.7. İş Planı

Günlük, haftalık, aylık işlerin planlandığı, randevu girişi yapılarak sonradan servis formune dönüştürüldüğü ekrandır. Görsel bir ekrandan giriş yapıldığı için gün içinde servisin hangi saatlerde ne kadar yoğun olduğu da gözlenebilir.

Randevu ekranında ilk önce müşteri ve müşterinin ürünü belirterek şikayet kaydı girilir. Önceden belirlenen bir departman veya bu iş için görevlendirilen teknisyen varsa delegasyon işlemi yine aynı ekrandan yapılabilir. Eğer servis yerinde verilecekse, servisi verecek araç belirlenebilir. Ekranın solundaki talep üzerinden de iş planı oluşturulabilir. Takvim ekranı üzerinde sağ click yapılarak yeni iş planı seçilir.



Bu seçimden sonra iş planı ekranı açılacaktır.

**İş Planı**

**Talep**

Talep No: 14179 Ürün Sahibi Kodu: 301010246 EGE SENCAMLAR Tarih: 24.08.2009

Talep Nedeni: ONARIM - Onarım Talep Durumu: AG- - Arıza görülmedi, bildirilecek Telefon:

Talep Tipi: Müşteri Talebi Şikayet: Renk düzensizliği Şikayet Periyodu: H - Her zaman

Açıklama: Case ID: 1 Servis Kodu:

Servis Adı:

**Randevu**

Adres: 3112 sk Keamal Apt Bölüm: Son Talep Tarihi: 24.08.2009

Görüşülen Kişi: SEVAL

Konu:

Servis Yeri: Departman:

Atölye:

Görevlendirilen: 30101-13 - ESRA AK Baş. / Bitiş: 24.08.2009 09:00 / 24.08.2009 13:30

Kaydet İptal

## Talep Bilgileri

### Ürün Sahibi Kodu

Talebin geldiği müşteri kodunun seçileceği alandır. Müşteri seçilip tab ile devam edildiğinde varsa müşteriye ait açık talep kayıtlarının kullanılıp kullanılmayacağı sorgulanacaktır.

**Soru**

Ürün sahibinin açık talebi bulunmakta. Kullanmak ister misiniz?

Evet Hayır Vazgeç

Evet butonuna basıldığında açık talep bilgileri otomatik olarak talep ekranına yansiyacaktır. Hayır butonuna basıldığında ise yeni kayıt için alanlar boş gelecektir.

**Randevu****Adres**

Servisin düzenleneceği müşteri adresinin girileceği alandır.

**Görüşülen Kişi**

Müşterinin firma olması durumunda randevu görüşmesinin yapıldığı kişi bilgisinin girileceği alandır. İlgili cari kartta önceden tanımlanan yetkili bilgileri rehberden seçilebilmektedir.

**Son Bakım**

Müşteriye yapılan son bakım tarihinin görüntülendiği alandır.

**Konu**

Randevu konusunun gireleceđia alandır.

**Servis Yeri**

Verilecek servisin yerinin seçildiği alandır. Servis ürün tipine göre yerinde ya da serviste verilebilmektedir.

**Departman**

Servis yerinin iç servis olan bir tanım seçildiği durumda aktif olacak sahadır. Servisin verileceği departman bilgisi belirlebilir.

**Atölye**

Servis yerinin iç servis olan bir tanım seçildiği durumda aktif olacak sahadır. Servisin verileceği atölye bilgisi belirlebilir.

**Araç**

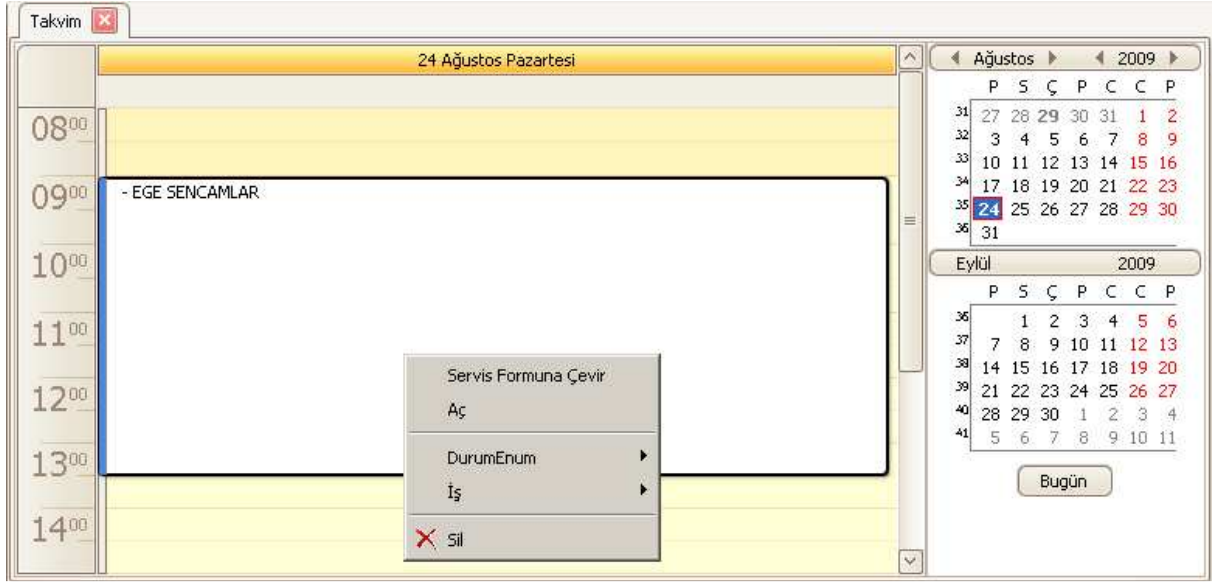
Servis yerinin iç servis olmayan bir tanım seçildiği durumda aktif olacak sahadır. Servise çıkacak olan araç bilgisi seçilebilir.

**Görevlendirilen**

Bu randevu doğrultusunda gelen iş için görevlendirilecek olan personelin seçilebildiği alandır.

**Baş./Bitiş**

Servis için belirlenen başlangıç bitiş süresinin girildiği alandır. Bu zaman dilimi takvim ekranında dolu görünecektir.



Kaydın üzerinde sağ click yaparak servis formuna çevirebilirsiniz. Girilen tüm bilgiler servis formuna otomatik olarak aktarılacaktır.

Yine kayıt üzerinde sağ clickle takvimde işlerin durumları değiştirilebilir.

### 3.8. Servis Formu

Müşteriden gelen talep portal, iş planı ekranlarından girilebilirdiği gibi direk servis formu ekranından da girilebilir. Talep kaydı sadece şikayet bilgileri doldurularak alınıp servis düzenlendikten sonra detaylandırılabilir.

Servis Formu ( 14155 )

Talep No 14155	Ürün Sahibi Kodu 301010246	Tarih 29.07.2009	Talep Nedeni ONARIM - Onarım
Talep Durumu T - Teslim Edildi		Telefon	Talep Tipi Müşteri Talebi
Açıklama ylerinde isterler		Case ID	Şikayet Periyodu B - Bazen

**İş Emri Bilgileri**

Ürün Seri URUN987 - - 00MW0001 - B1	Öncelik Yok
Çözüm DEĞİŞİM	Tarih 29.07.2009 00:00
Açıklama	Onarım Tarihi 29.07.2009 00:00
Delege Edilen ESRA AK	Son Geliş Tarihi 29.07.2009 00:00

**Ek Bilgiler**

DİP NOT

**Kalemler**

Tipi	İşlem Kodu	İşlem Adı	Tahsilat ...	Miktar	Fiyat	Tutar	IRIS Kodu	Durumu	Depo Ba...	Refer
Yeni kayıt girmek için tıklayınız										
İşçilik Kodu	ISC987	İSCİLİK İSTE	Garanti	1	44,18	44,18				0
Y.Parca Kodu	YP987	YEDEK PARÇA I...	Garanti	1	36,81	36,81	2-110---H	S+ - Sipariş...		10

#### Ürün Sahibi Kodu

Talebin geldiği müşteri kodunun seçileceği alandır. Müşteri seçilip tab ile devam edildiğinde varsa müşteriye ait açık talep kayıtlarının kullanılıp kullanılmayacağı sorgulanacaktır.



Evet butonuna basıldığında açık talep bilgileri otomatik olarak talep ekranına yansiyacaktır. Hayır butonuna basıldığında ise yeni kayıt için alanlar boş gelecektir.

### **Servis Formu Bilgileri**

#### **Ürün Seri**

Servis verilecek ürünün serisinin seçildiği alandır.

#### **Çözüm**

Soruna yönelik belirlenen çözüm bilgisinin girilebildiği alandır.

#### **Tarih**

Çözüm tarihinin girileceği sahadır.

#### **Öncelik**

İş emirlerine öncelikler verilerek aciliyet bazında takip yapılabilir.

#### **Açıklama**

Servis formu ile ilgili açıklama bilgisi girilebilir.

#### **Onarım Tarihi**

Bulunan çözümün uygulandığı tarihtir.

#### **Ek Bilgiler**

Eğer Servis formu ek bilgi ekranından bir tanımlama yapıldı ise servis formunda bu alanda görülecektir.

#### **Kalemler**

Talep ve ürün bilgileri girildikten sonra grid ekrandan ürün için kullanılan yedek parça ve yapılan işçilikler girilmektedir.

#### **İşlem Tipi**

Verilen servise ait girilecek kalemin yedek parça mı, işçilik mi olduğunun belirlendiği alandır.

#### **İşlem Kodu**

İşlem tipine göre işçilik kodunun ya da yedek parça kodunun seçildiği alandır.

#### **Tahsilat**

Tahilatin ne şekilde alınacağını belirlediği alandır. Parametrik olarak garanti tipli işlemlerde işlem sonlandığında fatura yerine ambar çıkış fişi düzenlenebilir.


#### **İris Kodu**

Sektörel bazda arıza ile ilgili bazı bilgilerin birleşmesi ile ortaya çıkan koddur. İris kodu ekranı açıldığında kodu oluşturacak bilgiler seçilecektir. Her tanımın kendi içinde bir kod karşılığı vardır. Ve bu durum kodları yanyana geldiğinde iris kodu oluşacaktır.



Durum Kodu	1 - SÜREKLİ
Arıza Kodu	
Seviye 1	4 - RENK
Seviye 2	45 - RENK DÜZENSİZLİK
Seviye 3	45X - Diğer düzensiz renk problemleri
Bölüm Kodu	SET - Komple cihaz
Hata Kodu	4 - Arıza görülmedi (kullanıcı hatası)
Onarım Kodu	U - Müşteriye açıklama yapmak


Tamam İptal

Bu ekrandaki tüm kodlamalar istenilen sayıda çoğaltılabilir. Kod sahası yanındaki üç noktaya  tıklayarak tanım ekranlarına ulaşılabilir.

### Servis Yeri

Servisin düzenleneceği yer bilgisinin girildiği alandır. Burda seçilen sahaya göre bir sonraki alanda ya departman kodları ya da araçlar gelecektir.

### Durumu

Girilen kalem bilgisi ile ilgili durumun seçildiği alandır. Durum kodları isteğe bağlı olarak durum kodu yanındaki üç noktaya  tıklanarak çoğaltılabilir. Tanım esnasında dikkat edilecek noktalar vardır.

Servis Formu Kalem Durumu Tanımı

Kod

Açıklama

Beklemede

Kod	Açıklama	Durumu
B	Beklemede	Beklemede
K	Kullanıldı	Kullanıldı
R	Rezerve	Rezerve
S	Sipariş Verilsin	Sipariş Verilsin
S+	Sipariş Geldi	Sipariş Geldi
S-	Sipariş Verildi	Sipariş Verildi

Kod ve açıklama sahaları kullanıcının isteğine göre tanımlanmıştır fakat bir sonraki saha ilgili durum kodu seçildiğinde programın nasıl davranacağını belirler. Sipariş verilsin tipli bir durum kodu tanımlanıp servis formunda seçildiğinde sistem otomatik olarak kalemi sipariş ekranına aktaracaktır.

Aynı şekilde durum kodu seçiminde sms yollanması sağlanabilir. Sms yollansın parametresi işaretlenip sms mesajına gereken bilgilendirme yazılarak servis formunda bu kalem seçildiğinde sms gönderimi sağlanır.

Oluşturulan servis formunda tahsilat tipi garanti ise parametrik olarak ambar çıkış fişi düzenlenmesi sağlanabilir. Yine parametrik olarak servis formundan fatura yerine teklif oluşturulabilir. Faturalaştırılan yada ürün teslim yapılan servis formuna müdahale parametrik olarak engellenebilir.

### 3.9. Fatura

Verilen hizmetlerin detayını servis formu aracılığı ile sisteme kaydettikten sonra müşteriye kesilecek olan hizmet bedeli ya da garantili bir ürün için hizmet verildi ise oluşacak olan ambar çıkış fişi fatura adından oluşturulmaktadır.

Bu adımda baz alınan belge taleptir. Aynı talebe bağlı oluşturulmuş olan tüm servis formları talep numarası girildikten sonra fatura/ambar çıkış fişi belgesine aktarılacaktır.

Talep No 47

Tahsilat Tipi Müşteri

Yenile

Faturalaştırılacak Kalemleri Seçin

Seç	Ürün Seri	İşlem	Miktar	Fiyat	Açıklama	Fatura No
<input checked="" type="checkbox"/>	19000001 -	ISC007 - İŞÇİLİK BEDELİ	1	100		

Belge Oluştur

Talebe bağlı tüm servis formları tarandıktan sonra oluşan kalem bilgileri belge oluştur adımı ile fatura detayına aktarılmaktadır.

Ürün Seri	İşlem	Miktar	Fiyat	Açıklama	İskont...	İskont...	İskont...	İskont...	İskont...	İskonto 6
19000001 -	ISC007 - İŞÇİLİK B...	1	100		0	0	0	0	0	0

Toplamlar		Bürüt Toplam	100
Genel İskonto 1	Tutar 0 % Oran 0	Mal Fazlası İsk. Top.	0
Genel İskonto 2	0 % 0	Satır İskontoları Toplamı	0
Genel İskonto 3	0 % 0	Genel İskontolar Toplamı	0
		<b>Ara Toplam</b>	<b>100</b>
		Toplam KDV	18
		<b>Genel Toplam</b>	<b>118</b>

<< Geri Kaydet

Belge toplamları oluştuktan sonra kaydet butonu ile belgenin Temelset tarafında oluşumu sağlanmaktadır.

### 3.10. Toplu Ürün Teslim

Talep bağlantılı ürün tesliminin yapılabileceği ekrandır. Talep girişinde ürün bazında yapılan bu işlem bu ekran yardımı ile talepte geçen tüm ürünler için aynı anda yapılabilmektedir.

Talep E...	Ürün Seri	Ürün Kodu	Ürün Adı	Teslim Tarihi	Teslim Tipi	Fiş No	Kargo C...	Açıklan
<input checked="" type="checkbox"/>	URUN987	00MW0001	BT	24.08.2009	E - Elden	14179		

Ürün sahibi kodundan seçilen müşteriye ait açık talep çağrıldığında grid alanda talepten aktarılan ürünlerin Teslim Edildi seçeneği işaretlenip teslim bilgileri doldurularak kayıt yapılır.

### 3.11. Sertifika

### 3.12. DAT

#### 3.12.1. Merkezden Araca/Departmana

Servis hizmetinde kullanılmak üzere iş emirlerine bağlı ya da bağımsız olmak üzere yedek parçalar, servisin verildiği yere göre araca yada departmana transfer edilir.

Departmanda, araçta ve yedek parça deposunda bulunan ürünlerin miktarsal takiplerinin yapılabilmesi için araç ve departmanlar tanımlanırken depolar ile eşleştirilirler. Verilecek serviste kullanılacak yedek parçaların merkezden araç ya da servis yerine göre departmana çıkışı bu ekrandan yapılmaktadır.

DAT x				
Belge No	D000000000000001 ...	_Tarih	30.06.2009	
Merkez Depo	1 - MERKEZ DEPO	Hedef	<input checked="" type="radio"/> Arac <input type="radio"/> Departman	315K077 -
İşemri No	...			
Yedek Parça Kodu		Miktar	0	
Yedek Parça	Miktar	İşemri No		
> 0023 - CER CIVATASI	1			

### **Belge No**

Oluşacak depolar arası transfer belgesinin numarasıdır. Seri başlangıcı girilip tab tuşuna basıldığında serinin kullanılabilir boş numarası gelecektir.

### **Tarih**

Transfer tarihinin girileceği alandır. Günün tarihi otomatik olarak gelir.

### **Merkez Depo**

Yedek parçaların çıkacağı deponun seçildiği alandır.

### **Hedef**

Yedek parçanın girişinin nereye yapılacağını belirlediği alandır. Transfer araca yapılacaksa araç, departmana yapılacaksa departman seçilecektir. Burda seçilen sahaya göre bir sonraki alanda ya departman kodları ya da araçlar gelecektir.

### **İşemri No**

Transfer işlemi sistemde kayıtlı işemirlerine bağlı olarak yapılabilir. Böylece işemrindeki kalemler ve miktarlar otomatik olarak depolar arası transfer belgesine yansiyacaktır.

### **Yedek Parça Kodu**

Transferi yapılacak olan yedek parçanın belirlendiği alandır.

### **Miktar**

Transfer miktarının girildiği alandır.

Bu işlem sonucunda serviste kullanılmak üzere yedek parçalar araca ya da departmana bağlı depoya aktarılmış olacaktır.

## **3.12.2. Araç/Departmandan Merkeze**

Servis hizmetinde kullanılmak üzere DAT işlemi ile araca ya da departmana çıkılan yedek parçaların kullanılmayan kadar kısımlarının, yedek parça deposuna tekrar dönüşünün kaydı bu ekrandan yapılır.

DAT x				
Belge No	D000000000000001 ...	_Tarih	30.06.2009	
Merkez Depo	<input type="radio"/> Arac <input checked="" type="radio"/> Departman	315K077 -	Hedef	1 - MERKEZ DEPO
Yedek Parça Kodu	0023 ...	CER CIVATASI	Miktar	1
Yedek Parça	Miktar	İşemri No		
> 0023 - CER CIVATASI	1	1		

### Belge No

Oluşacak depolar arası transfer belgesinin numarasıdır. Seri başlangıcı girilip tab tuşuna basıldığında serinin kullanılabilir boş numarası gelecektir.

### Tarih

Transfer tarihinin girileceği alandır. Günün tarihi otomatik olarak gelir.

### Merkez Depo

Yedek parçaların çıkacağı deponun seçildiği alandır. Transfer arac bakiyesinden yapılacaksa araç, departman bakiyesinden yapılacaksa departman seçilecektir. Burda seçilen sahaya göre bir sonraki alanda ya departman kodları ya da araçlar gelecektir. Departman ya da araç seçildikten sonra bağlı depodaki tüm yedek parçalar alt ekranda gridda listelenecektir. Gridden geri yüklemesi yapılacak yedek parça seçildiğinde miktar bilgisi yedek parça bilgisi belgeye otomatik eklenecektir. İstenirse gridden seçim yapılmadan elle girişte yapılabilir.

### Hedef

Yedek parçanın girişinin nereye yapılacağını belirlediği alandır.

### Yedek Parça Kodu

Transferi yapılacak olan yedek parçanın belirlendiği alandır. Gridden seçildiği durumda otomatik olarak belirlenecektir.

### Miktar

Transfer miktarının girildiği alandır. Gridden seçildiği durumda otomatik olarak belirlenecektir. Değiştirilebilir.

Bu işlem sonucunda serviste kullanılmak üzere araca ya da departmana bağlı depoya aktarılmış olan yedek parçalar, belirlenen merkez depoya geri yüklenecektir.

## 3.13. Aksesuar Talep

Aksesuar Talep x			
Stok Kodu	V0001 ...	SONY VAIO	
Ürün Sahibi	3010102465172 ...	ESRA AK	
Miktar	1	Fiyat	100
Açıklama	BATARYA		

## 3.14. Sipariş

Servis formu kalemleri anlatırken durum kodlarından bahsetmiştik. Kalem girişi esnasında durum kodu tanımında Sipariş Ver seçili olan bir durum seçilirse o kalem sipariş ekranına otomatik olarak atılır. Ve bu bilgiler bu ekrandan siparişleştirilir.

Seç	Tekrar Listelen...	Stok	Depo Miktarı	Min.Miktar	Sipariş Miktarı	Servis Form No	Ürün Sahibi	Tahsilat ...
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ANAKART - anakart	-1	0		14128	301010246...	Müşteri
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3010149984170...	1	0	1		301010246...	Müşteri
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ANAKART - anakart	-1	0		14134	301010246...	Müşteri
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2 SC 3298 - 2 SC...	13	13	1		301010246...	Müşteri
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3010149984170...	1	0	1		301010246...	Müşteri
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	V0001 - SONY VAIO	0	0	1		301010246...	Müşteri
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	V0001 - SONY VAIO	0	0	1		301010246...	Müşteri
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10MFD-2HD - 10...	8	9	-1	14136	301010246...	Müşteri

Sipariş No: 500000000000001 Tarih: 14.07.2009 Cari: ...

Export Kaydet

Kalem bazında sipari ver seçili olan tüm kalemler bu ekranda depo bakiyeleri, sipariş miktarları ve hangi servis formlarında geçtiklerine dair bilgiler ile listelenirler. Siparişi verilecek olan kalemler seçilip, cari kısmından satıcı cari seçilerek satıcı siparişi oluşması sağlanır.

Sipariş oluştuktan sonra servis formunda ilgili kalemin durumu durum tipi Sipariş Verildi olan durum kodu ile program tarafından güncellenecektir. Bu işlem sonrasında Netsisde oluşan satıcı siparişi alış faturasına çevrildiği anda servis formunda kalemin durumu durum tipi Sipariş geldi olan durum kodu ile program tarafından güncellenecektir.

### 3.15. Merkez Seri Sorgulama

### 3.16. Servis Yedek Parça Sorgula