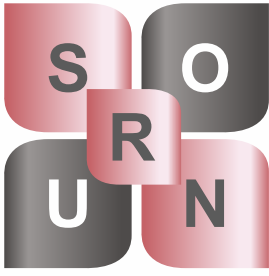




KOBINEXT

A S S M



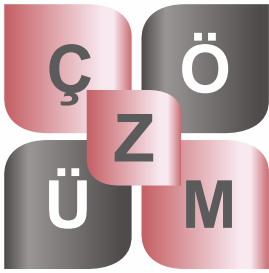


KALİTELİ ÜRÜN – YANLIŞ HİZMET = MUTSUZ MÜŞTERİ

- ❖ Yanlış yönetilen servis süreçleriyle mutsuz müşterileriniz çoğalıyor, marka değeriniz zarar görüyor mu?
- ❖ Cihaz ve yedek parçası bazında garanti takibi yapmadığınız için yetkili servislerinizin suistimallerine maruz kalıyor musunuz?
- ❖ Cihaz ve yedek parçalarının, inisiyatifiniz dışında ikinci el piyasası oluştuğunu, zarara uğratıldığınızı gözlemliyor musunuz?
- ❖ Ürünlerinizin müşterilerdeki kullanım performansını takip edemediğiniz için ÜRGE, üretim süreçlerinizi geliştiremiyor (DÖF vb.), hep aynı hatalardan kaynaklı (yanlış yedek parça vb.) servis maliyetleriniz artıyor mu?
- ❖ Çağrı merkezinde çözülebilecek problemlerin servise yönlendirilmesi sonucu, servis maliyetleriniz artıyor mu?
- ❖ Yedek parça stoklarınızı takip edemediğiniz için, servis gecikmeleri yaşıyor, ikinci kalite yedek parçalardan kaynaklı müşteri şikâyetleri oluşuyor mu?
- ❖ Servisleriniz, cihazlarınızın model-versiyonlarına göre patlamış fotoğraflarına ulaşamadığı için yanlış yedek parça kullanıyor mu?
- ❖ Servis formlarının (mobilizasyon, işçilik vb.) kontrolünde çok fazla manuel işlem yaptığınız için hak ediş süreciniz, kişilere bağımlı bir alt yapıda kontrolsüz mü işliyor?
- ❖ Yetkili servislerinizle hak ediş mutabakatında sorunlar yaşıyor musunuz?



FIVE STARS
GREAT SERVICES TOP NOTCH
WORTH FOR MONEY I'AM HAPPY
WOW !!! EXCELLENT
RECOMMENDED LOVED IT
PERFECT



KOBINEXT A S S M

üretim ve tedarik süreçleri gelişerek, cihazlarınızın performansı artar ve servis maliyetleriniz minimize edilir.

❖ Müşterileriniz, çağrı merkeziniz, bayileriniz ve yetkili servisleriniz arasında dijital bir ağ kurup, tüm süreç dijital formlar, SMS, e-mail ve mobil bildirimler (Push Notification) üzerinden online takip edildiği için servis süreçleriniz ve müşteri memnuniyetiniz mükemmelleşir, marka değeriniz artar.

❖ Garanti takibini hem cihaz ve hem de yedek parçası bazında yapabileceğiniz için yetkili servislerinizin suistimallerine karşı sistem korumasında olursunuz.

❖ Garanti sürecinde değiştirilen cihazlar, takılan ve sökülen parçalar, sistem tarafından seri bazlı sıkı bir kontrol alt yapısında denetlenir. Bu sayede cihazlarınızın ve yedek parçalarınızın bilginiz dışında ikinci el piyasasında haksız kazanca konu olması engellenir.

❖ Ürünlerinizin müşterilerdeki kullanım performansı, servise konu olan bölümler ve yedek parçaları takip edilerek, ÜRGE' nin düzenleyici önleyici faaliyetler oluşturması sağlanır. Bu sayede

❖ Sorun giderme algoritmaları vb. yöntemlerle standart çağrı merkezi çalışanlarının birinci seviye destek vermesi sağlanır. Bu sayede telefonda çözülebilecek problemlerin servise yönlendirilmesi engellenir, servis maliyetleriniz minimize edilir.

❖ Merkez depo ve servis depoların yedek parça stokları gerçek zamanlı takip edilir. Servislerin ikinci el-kalite yedek parça kullanmaları zorlaşır. Bu sayede merkezin yedek parça satışları, yedek parça karlılığı ve müşteri memnuniyeti artar.

❖ Servislerin, telefonları-tabletleri üzerinden cihazlarınızın model-versiyonlarına göre patlamış fotoğraflarına ulaşım doğru ürün için doğru yedek parça kullanımı sağlanır.

❖ Servislerinizin, telefon ve tabletlerindeki konum bilgisi ve mobil iş akışları sayesinde tüm hak ediş süreci (montaj, servis, mobilizasyon, yedek parça vb.) sistem üzerinden otomatik hesaplanır, hak ediş süreci hızlanır. Bu sayede hem yetkili servislerinizin memnuniyeti artar hem de oluşabilecek suistimallerin önüne geçilmiş olur.

❖ Satış Sonrası Hizmet Departmanı, bakım anlaşması, yedek parça satışı vb. hedeflerle re-organize edilerek, maliyet merkezi olmaktan kurtulup kar merkezine dönüşür.

Ayazađa Mahallesi
Vadistanbul Bulvar 2A Blok
Kat:9 No:75 Sarıyer
İstanbul / Türkiye

T. +90 212 291 69 59 (Pbx)

F. +90 212 291 74 09

info@mobilcode.com



mobilcode



www.mobilcode.com