

SATIŞ SONRASI HİZMETLER
AFTER SALES SERVICES

YAYGIN SERVİS AĞI

Beyaz eşya, küçük ev aletleri ve tüketici elektroniği konularında HTS'nin halihazırda Türkiye de toplam 1250 servis noktası ile sözleşmesi mevcuttur.

HTS birden fazla firmaya hizmet verdiği için, distribütör firmaların aksine küçük ilçelerde bile servis anlaşmaları yapabilmektedir. Distribütörlerin yaşadığı en büyük problemlerden biri servislerin işinin az olmasından dolayı sözleşmeyi fesih etmeleridir. HTS de ise firma sayısı yüksek olduğu için servislere sağladığı gelir de yükseliyor ve dolayısıyla bağlılıkları artıyor.

HTS'nin yaygın servis ağı sayesinde müşterilere, ürün grubu ve müşterinin ikamet yeri ne olursa olsun, 24 saat içinde hizmet verilmektedir.

WIDE SERVICE NETWORK

HTS has actually 1250 service agents distributed all over Turkey and specialized in major domestic appliances, small appliances and consumer electronics. Because HTS gives service to several brands, in contradiction with the distributors, it has agreements with agents even in small cities. The major problem faced by the distributors is that the agents cancel their agreements because they do not have much work. The loyalty towards HTS of the service agents is very high because the volume of work is sufficient due to the number of brands serviced. Thanks to HTS's wide service network, customers are served within 24 hours regardless of the product group and the location of the customer.



SERVİS YÖNETİMİ

HTS'nin tecrübeli kadrosu sayesinde, Türkiye deki yetkili servislerin büyük bir kısmı hakkında detaylı bilgiler mevcuttur.

Bir bölgede ihtiyaç doğduğunda birden fazla alternatif değerlendirilmektedir ve ihtiyaca göre en iyi servis saptanmaktadır.

Yapılan faklı denetimler ve anketler sonucunda servislerdeki eksiklikler tespit edilmektedir ve servislere uyarılar yapılmaktadır. Bu uyarılar belli bir sayıya ulaştığında veya dikkate alınmadığında alternatif servis çalışmaları başlatılır.

Bunun yanı sıra HTS'nin çalıştığı tüm servislerin ve teknisyenlerinin bilgileri bir veri tabanında tutuluyor. Bu veri tabanı sürekli güncel tutulmaktadır. Potansiyel servisler için de bir veri tabanı mevcuttur ve ihtiyaç duyulduğunda kullanılmaktadır.

SERVICE MANAGEMENT

Thanks to the HTS experienced staff, we have detailed information about the authorized service agents available all over Turkey

When an agent is needed in a certain region, more than one alternative is assessed and the best service is determined according to the needs.

As a result of different audits and surveys, deficiencies in the services are detected and warnings are sent to the agents. When these warnings reach a certain number or are ignored, this agent is replaced by an alternative one.

In addition to this, information about all the service agents and technicians working with HTS is kept in a database. This database is kept up to date. A database is also available for potential services and is used when needed.

YEDEK PARÇA YÖNETİMİ

Satış sonrası Hizmetlerin en önemli unsurlarından biride yedek parça yönetimidir, bir ürünün satış sonrası hizmetini verirken olmazsa olmaz bir süreçtir yedek parça.

Yedek parçanın üretici firmadan siparişinden tüketiciye ulaştırılana kadar yaşanan süreci A'dan Z'ye sürdürmekteyiz, Ürünlerin tüm yedek parça gereksinimleri gelişmiş algoritmalar kullanılarak analiz edilip optimum stok tutacak şekilde sipariş verilir, yeni ürünler için ise yedek parça listesi gelecek ürünün oranında seçilir ve üretici firma tarafından talep edilmektedir.

Yedek parçaların açıklamaları Türkçe değilse Türkçe 'yeçevrilerek fiyatlandırılır ve HTS Tekniğe özel yapılmış yazılımımıza tanıtılır Gelen parçalar kontrol edilerek yedek parça depomuza sınıflandırılarak istiflenmektedir, servisin isteğine göre yedek parça aynı gün içinde servise sevk edilerek tüketiciye ulaştırılmaktadır.

SPARE PART MANAGEMENT

One of the most important elements of after-sales services is the management of spare parts, which is an indispensable process when repairing a product.

We are running the complete spare part process starting from the order placed to the manufacturer till the delivery of the part to the end consumer.

All spare parts requirements are analyzed using advanced algorithms in order to keep the optimum stock level, in what concerns new products spare parts order list is selected according to the product order quantity.

If the names of spare parts are not in Turkish, their names are translated into Turkish and then entered in our special software used by our 1250 service agent.

The incoming spare parts are subject to quality control and then are classified and stacked on the shelves according to their addresses. Spare parts are delivered to the agent according to the request on the same day and then from the agent to the customer.

ONLINE VERİ YÖNETİMİ

Türkiye'nin her bölgesinde aktif olarak çalışan 1250 yetkili servis yaptıkları tüm montaj ve onarımları HTS'nin servis uygulamasına girmektedir. Farklı dillerde çalışan ve her türlü cihaz ve işletim sistemine uygun tasarlanan bu uygulama sayesinde yetkili servislerle olan tüm işlemler yürütülmektedir. Bu nedenle hataya neden olan telefon görüşmeleri ve faks gibi araçlar kullanılmamaktadır. Bu uygulama sayesinde yetkili servisler online cari hesaplarını takip edebiliyor, yedek parça siparişi verip sipariş durumunu takip edebiliyor, ürünlerin teknik dokümanlarına erişebiliyor ayrıca müşteriye daha önce yapılan müdahaleleri inceleyebiliyor. Bunun dışında HTS üretici firmalara ürünlerin arızaları hakkında detaylı teknik raporlar hazırlayabiliyor.

ONLINE DATA PROCESSING

Our 1250 service agents distributed all around Turkey enter all the information about repairs and installations they make to our service software. This service software made with latest technology works in different languages and it works in all types of devices (Computers, smart phones, tablets) and operating system. All operations made with authorized services are carried out through this software. For this reason, communication utilities that may cause errors such as telephone calls and faxes are not used. With this software, authorized agents can check online their current accounts, order spare parts, track order status, access technical documentation of products, and review customer interventions. Besides that, HTS can prepare detailed technical reports for the manufacturers about the defects of the products.

SERVİS EĞİTİMİ

HTS'de Eğitim hiç bitmez, Hts teknik hizmetler A.Ş. her branşta uzman eğitimciler tarafından servislerine sürekli eğitimler verilir. Eğitimlerde temel amaç ürünleri anlama, müşteriye anlama ve tüketiciye en iyi hizmeti sunmayı yani tüketici memnuniyetidir, bu nedenle sadece teknik eğitim değil, servislere davranış eğitimleri de verilmektedir.

Yetkili servislere teorik eğitimlerle birlikte pratik eğitimlerde verilir. Eğitimde HTS tarafından paylaşılan bilginin yansıra birçok faydası mevcuttur bunlarda servislerle iletişimi kuvvetlendirmek, servisler arasındaki tecrübeleri paylaşmak ve servisin HTS'ye olan bağlılığını artırmak.

SERVICE TRAINING

Training in HTS never ends, continuous trainings are given to service agents by specialized trainers in every branch, The main aim of the trainings is to understand the products, to understand the customers and to provide the best service to the consumers or in other words satisfying the consumers. Therefore besides technical trainings behavior trainings are also given to the service agents.

Within theoretical trainings, practical trainings are also given to the service agents. besides the information shared by HTS during the trainings there are many other benefits of these trainings, these are: strengthen communication between the agents, share the experiences among the agents and increase the loyalty towards HTS.



ÇAĞRI MERKEZİ

HTS'de SYS'nin Amerikan Televantage çağrı merkezi sistemi kullanılmaktadır.

Çağrı merkezimiz 16 Agent, 16 dış hat ve 32 iç hat kapasitelidir. Farklı firmalar için gelen çağrılar aynı operatörler tarafından cevaplandırıldığı için firmalar arasında bir sinerji yaratılmaktadır ve çalışanların verimliliği artmaktadır.

Çağrı merkezine gelen aramalar ile ilgili detaylı raporlar alınabilmektedir: Kaçan aramalar, IVR'de bekleme süreleri, görüşme süreleri, operatör bazında gelen arama vs... Bu raporlar kullanılarak gerekli iyileştirme faaliyetleri yapılmaktadır.

Çağrı merkezimize gelen çağrılar ilgili birimlere veya servislere yönlendirilmektedir ve işlem sonuçlanana kadar çağrılar takip edilmektedir. Bunun yansıra çağrı merkezine gelen çağrılar hem il bazında hemde talep tipine göre günlük ve aylık raporlanmaktadır.

Çağrı merkezinin diğer bir fonksiyonu memnuniyet anketlerinin yapılması. Altı sorudan oluşan memnuniyet anketi ile, servisler tarafından verilen hizmet sorgulanmaktadır. Bu anket sonuçları aylık raporlanmakta.

Anket sonuçlarına göre yetkili servislere gerekli uyarılar yapılmakta ayrıca memnuniyetsizliğe neden olan noktalarda gerekli faaliyet planları oluşturulmaktadır. Yıllık bazda en iyi servisler ödüllendirilmekte.

CALL CENTER

HTS uses the American call center system Televantage which is provided in Turkey by SYS.

Our call center has 16 agents, 16 external lines and 32 internal lines.

As the same operator can handle incoming calls for different companies, a synergy is created between the companies and the productivity of the employees is increased.

Detailed reports about incoming calls can be obtained from the call center system: Unanswered calls, waiting time in IVR, call duration, operator-based calls etc. ... These reports are used to take necessary improvement actions.

Requests received by the call center are directed to the relevant department or service agent and these requests are followed until the end. In addition to this, calls incoming to the call center are reported daily and monthly according to the type of demand and the province. Another function of the call center is to conduct satisfaction surveys. The satisfaction survey consists of six questions, the service given by the agent is evaluated. The results of these surveys are reported monthly. According to the results of the survey, necessary warnings are made to the authorized services and the necessary action plans are taken in case there is a customer dissatisfaction. The best services are awarded on annual basis.

H T S S A T I Ş S O N R A S I H İ Z M E T L E R



TSE
İŞLEMLERİ
TSE OPERATIONS



YAYGIN
SERVİS AĞI
WIDE SERVICE NETWORK



EĞİTİM
TRAINING



SERVİS
DENETİMİ
SERVICE AGENT INSPECTION



YEDEK PARÇA
YÖNETİMİ
SPARE PART MANAGEMENT



SERVİS
YÖNETİMİ
SERVICE MANAGEMENT



SERVİS
HAKEDİŞ YÖNETİMİ
WARRANTY PAYMENTS



TEKNİK DESTEK
TECHNICAL SUPPORT



ÇAĞRI
MERKEZİ
CALL CENTER



ONLINE
VERİ YÖNETİMİ
ONLINE DATA PROCESSING



RAPORLAMA
REPORTING



Yedek Parça Yönetimi | Online Veri Yönetimi | Servis Yönetimi | Yaygın Servis Ağı
Servis Eğitim | Çağrı Merkezi

Meclis Mah Semih Sancar Cad No:11 / A SANCAKTEPE / İSTANBUL
+90 216 527 82 83 | info@htsteknik.com

htsteknik.com