

?ptal ve ?ade Süreçleri ?

1. ?ptal Süreci

Mevcut Durum

- Bir sipariş oluşturulduktan sonra, **aynı gün içinde depodan çıkışı yapılmadığı sürece** iptal edilebilir.
- İptal edildiğinde:
 - **Logo'da kesilen irsaliye geri alınır.**
- Müşteri:
 - **Kendi başına iptal oluşturamaz**
 - İptal için **satış temsilcisi / müşteri temsilcisi ile iletişime geçmelidir**

Mevcut K?s?tlar

- **Özel ürünler**
- **Kesim yapılmış ürünler (ör. kablo kesimi)**
 - Bu ürünler için iptal mümkün değildir.

Önerilen / Hedeflenen Yap?

- Sipariş ekranında:
 - **İptal edilebilir / edilemez ürünler açıkça belirtilmelidir**
- Aşağıdaki ürünler iptal edilebilir:
 - Kesim yapılmamış
 - Özel üretim olmayan ürünler
- Müşteri:
 - Sipariş durumunu sistem üzerinden görebilmeli
 - **Kendi başına iptal talebi oluşturabilmeli**
- Sistem:
 - Ürün tipi ve kesim durumuna göre iptal uygunluğunu otomatik kontrol etmelidir

2. ?ade Süreci

Temel Kurallar

- **Sadece iade edilebilir ürünler için iade talebi açılabilir**
- İade edilebilirlik:
 - Ürün bazlıdır
 - **Product'tan gelen verilere göre** belirlenir
 - Örnek:

- **Ambar parametresi olmayan ürünler → iade edilemez**
- İadeler:
 - **Sipariş bazında, kalem kalem yapılır**
 - **Toplu sipariş iadesi yoktur**

Ürün Tiplerine Göre İade

- ****Özel ve kesilmiş ürünler → iade edilemez ****
- **Hatlı siparişler** için özel durumlar vardır:
 - Ürün eksik geldiyse
 - Ürün fazla geldiyse
 - Yanlış ürün geldiyse
 - Kablo eksik ya da fazla kesildiyse

Bu durumlarda **iade yerine:**

- **"Hata Bildir" süreci** başlatılır
- Amaç: ürünü iade etmek değil, **hatayı düzeltmektir**

İade Talebi Oluşturma

- İade talebi sırasında:
 - **İade sebebi seçilir**
 - İstenirse **açıklama eklenebilir**
- İade miktarı:
 - **Maximum alınan ürün kadar iade edilebilir**
 - Parça parça iadelerde:
 - Toplam iade miktarı kontrol edilir
 - Alınan adedi geçemez

Onay ve Yönlendirme Süreci

- İade tutarına göre yönlendirme yapılır:
 - **Belirli bir tutarın üzerindeyse → Satış Temsilcisine gider**
 - **Belirli bir limitin altındaysa → Doğrudan Depoya gider**
- Depo:
 - İade sebebini inceler
 - Gerekli gördüğü talepleri iletir
 - Talepler onaylanırsa **iade süreci başlatılır**

Süre

- İade süreci:
 - **30 iş günüdür**

3. Mevcut vs Hedeflenen Süreç

Mevcut Durum

- İptal ve iade işlemleri:
 - **Satış temsilcisi tarafından oluşturulmaktadır**
- Müşteri:
 - Süreci doğrudan başlatamaz
 - Sadece talepte bulunabilir

Hedeflenen Yap?

- Müşteri:
 - Sipariş detayından **iptal / iade / hata bildirim**i başlatabilir
- Sistem:
 - Ürün uygunluğunu otomatik kontrol eder
 - Limitlere göre doğru birime yönlendirir
- Satış temsilcisi:
 - Sadece gerekli durumlarda devreye girer

Revision #2

Created 2026-03-03 12:18:36 UTC by Duygu

Updated 2026-03-05 07:21:42 UTC by Duygu