

KDE Kurulum ve Montaj Ekibi;

- Kurulum ve montaj ekibi şirketin gizli kahramanlarıdır.
- Birçok özelliği barındırırlar. Hepsi birer Sanatçı, hepsi birer Zanaatkardır. Müşterinin yüzündeki memnuniyeti taçlandırır, son noktayı koyandır.
- Satışı tamamlayan, ekibi başarıya taşıyandır.



Ev İnterneti Kurulum ve Servisi Sistemi

A. Kurulum;

1. Turkcell tarafından şirketimize atanan kurulumlar.

- KDE olarak adlandırılırlar ve KDE başlığı kullanılır.
- Atanan müşteriler ofisimiz tarafından aranır ve uygun olan güne ve saate göre randevulaşır.
- Ekip belirlenen saatte müşterinin evinde olur.
- Ekip kurulum işini tamamlar ve sistemden gerekli işlemleri yapar.
- Bir sonraki randevulu müşterisini arar ve oraya hareket eder.

2. Ofisimiz tarafından satılıp atanan kurulumlar

- YSN olarak adlandırılırlar ve YSN başlığı kullanılır.
- Atanan müşteriler ofisimiz tarafından aranır ve uygun olan güne ve saate göre randevulaşır.
- Ekip belirlenen saatte müşterinin evinde olur.
- Ekip kurulum işini tamamlar ve sistemden gerekli işlemleri yapar.
- Bir sonraki randevulu müşterisini arar ve oraya hareket eder.

B. Arıza

1. Turkcell Click üzerinden ve Drive üzerinden şirketimize atanan arızalar.

- KDE olarak adlandırılırlar ve KDE başlığı kullanılır.
- Atanan müşteriler ofisimiz tarafından aranır ve uygun olan güne ve saate göre randevulaşır.
- Ekip belirlenen saatte müşterinin evinde olur.
- Ekip kurulum işini tamamlar ve sistemden gerekli işlemleri yapar.
- Bir sonraki randevulu müşterisini arar ve oraya hareket eder.

2. Ofisimiz tarafından atanan arızalar;
- YSN olarak adlandırılırlar ve YSN başlığı kullanılır.
 - Atanan müşteriler ofisimiz tarafından aranır ve uygun olan güne ve saate göre randevulaşır.
 - Ekip belirlenen saatte müşterinin evinde olur.
 - Ekip kurulum işini tamamlar ve sistemden gerekli işlemleri yapar.
 - Bir sonraki randevulu müşterisini arar ve oraya hareket eder.

KDE Ekibi Görevi ve Sorumlulukları;

- KDE ekipleri tek kişi çalışır.
- Tüm ekibin lideri ayrı bir kişidir.

Görevleri;

1. Ev interneti kurulumu yapmak.
 - ❖ İnternet Anteni Montajı
 - ❖ Anten 'den adaptöre kablo çekilmesi
 - ❖ Kablosuz dağıtıcı kurulumu
 - ❖ LAN kurulumu ve altyapısı
2. Ev interneti arızalarını çözümlemek.
3. Müşteri memnuniyeti sağlamak.

- *Randevu saatlerine riayet etmek tüm ekiplerin asli görevleri arasındadır.*

- **Sorumlulukları;**
- Müşteri fatura işlemlerini ve tahsilatlarını yapmak.
- Şirket içi tanımlanan ekstra yükümlülükleri yerine getirmek
- Amirlerinden ve sorumlularından gelen tüm görevleri ve işleri eksiksiz ve kurallara uygun olarak yapmak
- Her çalışan yaptığı kurulumdan sorumludur. ürünlerde hatalı, eksik veya yanlış kurulumdan sorumludur.
- Tüm kurulumların çalışır ve kullanılabilir halde teslim etmek zorundadır.
- Araç ve Araç içerisindeki tüm malzemelerden sorumludur ve zimmetindedir.
- Servis soft ve Turkcell programlarının kullanımı, güncellenmesi ve fotoğraflarının yüklenmesi ve notlarının bir tamam alınmasından sorumludur.
- Sözleşme, evrak, fatura ve fişlerin imzalatılmasından ve mağazaya teslimatından sorumludur.
- İşle ilgili eksik evrak, fatura veya para'dan sorumludur.

Ekip Günlüğü

- Bağlı olduğu mağazanın çalışma saatine uygun bir şekilde çalışır.
- Mağazaya gelen ekip araç kontrolü ve malzeme kontrolü yapar ve eksiklerini tamamlar.
- Kullanacağı evrakları kontrol eder ve eksikleri tamamlar.
- İlk randevulu müşterisine ulaşır ve teyitleşme yapar.
- Sırası ile gideceği randevulu müşterileri gitmeden önce arar ve teyitleşir.
- Randevular için mağazalardan destek alabilir.
- Kurulum, servis ve montajlarını sırası ile tamamlar.
- En son randevuyu tamamladıktan sonra mağazasına döner.
- Gün içindeki teslim fişi, fatura, sözleşme, kasa gibi evraklarını gün sonu raporu ile mağazaya teslim eder ve gününü tamamlar.

Randevu sistemi;

- Randevu sisteminde uyulması gereken saat aralıkları
- Hafta içi: 09:00 - 16:30
- Hafta sonu 09:00 - 13:30
- Tüm gün randevu saatleri dolu olan ekibe farklı bir iş daha yazılmaz. Randevu iptali olursa, sadece o bölge için veya dönüş yoluna uygun başka bir randevu alınabilir.
- Randevu tarihleri kesin ancak saatleri tahmini yazılır. Aksaklık olma ihtimali göz önünde bulundurulur. Ekiplerin gideceği mesafe ve kurulum süreleri tabloya bakılarak yazılır.
- Ürün tedariki isteyen müşteri var ise randevu tarihinde önce planlanıp tedarik sağlanmalıdır.

Kde Ekip Liderinin Ekstra Görev ve Sorumlulukları;

- Ekip lideri, bulunduğu ekip 'den sorumlu olan kişidir.
- Amirlerinden ve sorumlularından gelen tüm görevleri ve işleri eksiksiz ve kurallara uygun olarak yapmak ve yaptırmakla sorumludur.
- Ekip liderinden ilk beklenti ekibine ve diğer çalışma arkadaşlarına liderlik, koçluk ve mentorluk yapmasıdır.
- Ekip lideri, ekibinin yaptığı tüm konulara hakim olmak ve bilmek zorundadır.
- İnternet kurulumu için gerekli olan ürünleri belirlemek, sevkiyatını yaptırmak ve depoya almak, yerleştirmek.
- Deponun sorumluluğu, bakımı ve yerleşimi
- Sarf malzeme eksiklerini belirlemek ve tedarik etmektir.

- Günlük olarak malzeme eksilen ekiplere malzeme sağlamak ve eksikliklerini gidermek

Önemli Not:

TURKCELL MERKEZ TARAFINDAN BİLDİRİLEN ÇALIŞMA SİSTEMİNE UYMAK ZORUNLUDUR

- 1. Nöbet sistemi**
- 2. On call hizmeti**
- 3. VIP müşteri uygulaması vb.**

AMBALAJINDAN PROBLEMLİ ÇIKAN ÜRÜNÜN DEĞİŞİMİ

Montaj ekipleri;

- Ürün iki adet fotoğraf çekilir. Birinci fotoğraf ürünün genel görüntüsü, ikinci fotoğraf 'da problemlili bölge çekilir.
- Müşteri ismi, Ürün Kodu ve fotoğraflar satışı yapan mağazaya gönderilir.
- Ambalajından sağlam çıkan ancak arızalı veya hiç çalışmayan ürünler için mağazaya gönderilen detaylarda arıza detayı açıkça yazılır.
- Değişimi yapılacak ürün müşterinin evinden tekrar ambalajına koyularak alınır, ve yenisi ile değiştirilir. Değişimi yapılacak ürünün ambalajı yırtılmış ise yeni ürünün ambalajı kullanılır.



Ürünlerinin Atıkları

- Çıkan ambalaj atıkları (karton, köpük, naylon) ev adresine ait çöp konteynerine düzgün bir şekilde koyulmalıdır. Atılan atıkların rüzgarın etkisiyle dağılmayacağına emin olunmalıdır.
- Çöp konteyneri olmayan adresler için atıklar araca alınıp en yakın geri dönüşüm kutusuna atılmalıdır
- Boşa çıkan ürünler müşteri talebi ile bir adresten başka bir adrese taşınıp kurulumu yapılmaz.



Depo Yönetimi ve Depo İçi Yerleşim Kriterleri

Depo Alanı:

- Depo, niyet edilen amaç doğrultusunda işlevine, ürünlere ve süreçlere uyacak, karışıklıklar veya nitelik bozulması gibi hata risklerini önlemeye uygun olmalıdır.
- Çıplak zemin üzerine ürün depolanmamalıdır.
- Depolanacak olan ürünler kurulu raf sistemi veya palet üzerinde olacak şekilde depolama yapılmalıdır.
- Depolama yapılmadan önce raf ve paletler kontrol edilmelidir.
- Depo içerisinde yeterli aydınlatma olmalıdır.
- Depo alanı uygun şekilde bakıma tabi tutulmalıdır. Zemin, duvarlar, çatlaklar ve tavanlar temiz tutulmalıdır ve üzerinde

sızıntı veya ufalanmış veya soyulmuş boya bulunmamalıdır.

Raf kontrolü:

- Tozlu ve nemli olmamalıdır.
- Pas ve/veya soyulan boya olmamalıdır.
- Zeminde çıkıntılar olmamalıdır.

Palet kontrolü:

- Sağlam olmalıdır, kırık ve/veya hasarlı olmamalıdır.
- Açıkta çivi ve/veya zemini keskin ve/veya nemli olmamalıdır.

Yerleşim:

- Temizlik, denetim ve geçiş kolaylığı için duvar ve ürünler arasında 50cm boşluk bırakılarak yapılmalıdır.
- Ürünlerin depo giriş ve çıkışları için kullanılan ana koridorlar 150cm genişliğinde olmalıdır.
- Palet düzeni ve istifleme yüksekliği zorunluluklarına uyularak yapılmalıdır.
- Farklı ürünler üst üste depolanmamalıdır.

- Ürünler depolanırken orijinal ambalajından veya dış kolisinden çıkarılmadan depolama yapılmalıdır.
- Orijinal ambalajı veya dış kolisi olmayan ürünler ayrılır ve özel ayrılan bölümde depolama yapılmalıdır.
- Kategorilere göre alan belirlenmeli ve depolama ürün kategorisine göre yapılmalıdır.
- Ürün model değişikliği var ise eski model ürünler önde yeni model ürünler arkada olacak şekilde depolama yapılmalıdır.
- Ürün ambalaj değişikliği var ise eski ambalaj önde yeni ambalajlı ürünler arkada olacak şekilde depolama yapılmalıdır.

Envanter Yönetimi

- Envanter yönetimi **FIFO (First In First Out)** ilk giren ilk çıkar yöntemine göre yapılmalıdır.
- Hızlı satılan ürünler depo girişi kısmında olacak şekilde depolama yapılmalıdır.
- Hasarlı veya iade ürünler tamir için Servis'e gönderilmeli, satışa sunulacaksa defolu ürün deposunda muhafaza edilmelidir.

Güvenlik ve Tedbirler:

- Depoda yeterli sayıda yangın söndürücü olmalıdır.
- Yangın söndürme ekipmanları "Yangın söndürme levhalarının altında bulundurulmalıdır.
- Yangın söndürme levhaları göz hizasında olmalı ve yangın söndürücülerin üzerinde plastik veya benzeri örtü/koruma olmamalıdır.
- Yangın söndürücülerin bakımı düzenli olarak yapılmalıdır (en az yılda 1 kez).
- Depolarda haşereye karşı ilaçlama ve kemirgen istasyonları bulundurulmalı, 3

aylık periyotlarda düzenli olarak kontrolleri yapılmalıdır.

- Depoda sigara içmek yasaktır.
- Depoda yiyecek ve içecek tüketmek yasaktır.
- Çöp/atık alanlar depo dışında olmalıdır.
- Tuvaletler ürünlerin depolandığı alanın dışında olmalıdır.
- Depoya girişler kontrol edilmelidir (tercihen CCTV vb elektronik kontroller).



KURULUM EKİPLERİ İHTİYAÇLARI:

SATIN ALMA PROSEDÜRÜ

- Malzeme tedariki iç piyasadan yapılır. İç piyasada olmayan ihtiyaçlar merkez ofis tarafından yönetilerek ithal edilir.
- Malzeme alımı merkez ofis tarafından görevlendirilen kişi tarafından yapılır.
- Alınacak malzeme için 3 yerden fiyat alınır. En iyi fiyat sunan tedarikçiden alım yapılır. Fiyat karşılaştırması bire bir aynı ürünler arasında yapılır.
- Alım yapılacağında tercihlerimizi müşterimiz olan tedarikçilerden yana yapmalıyız.
- Satın alınacak olan ürünlerin kaliteleri iyi olmalıdır.
- Satın alınan ürünlerin garanti şartları ve satış sonrası servisi sorulmalıdır.

- Ekip ihtiyaçlarını yazılı olarak, bağlı olduğu mağazaya ve merkez ofise bildirir. Merkez antlaşmalı olduğu yerlerden ürün tedariki yapar ve ekiplere dağıtır.
- Alet ve makine ihtiyaçları, gerekçesi ile yazılı olarak bildirilir. Bildirilen ürün merkez ofis tarafından alınır ve ekibe zimmet evrakı ile verilir.