

# Satış sonrası servis hizmetlerine özel bulut çözümü



LOGO **DIWA SERVICE**

# Servis hizmetlerine özel bulut çözümü Logo Diva SERVICE

Logo'nun inovatif teknolojilerini bulut altyapısıyla sunan Logo Diva SERVICE, perakende şirketlerinin satış sonrası servis süreçlerini hızlı ve güvenilir bir şekilde yönetiyor. Tüm yetkili servis noktaları Logo Diva SERVICE üzerinden merkezi yapıya bağlanıyor ve tamirden yedek parça teminine kadar bütün servis süreçlerinde verimlilik sağlanıyor. Hiçbir teknoloji yatırımı gerektirmeyen, ihtiyaca göre ölçeklendirilebilen, merkez ile yetkili servis noktalarında web tabanlı iletişimi sağlayarak servis süreçlerini iyileştirip müşteri memnuniyetini artıran Logo Diva SERVICE ile tanışın; servis gücünüzü artırın!

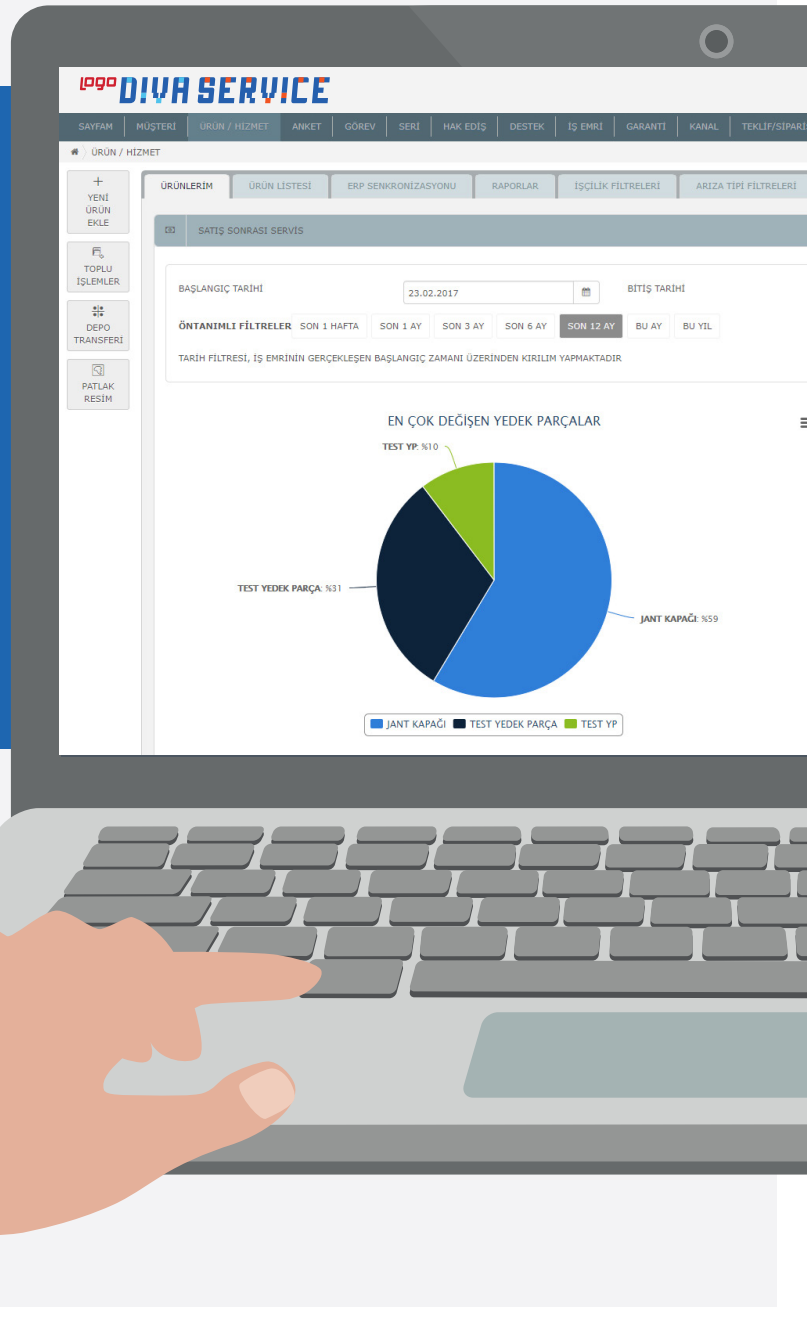
**logo** **DIVA SERVICE**

# Bulut tabanlı yapı ile servis süreçlerinde uçtan uca memnuniyet!

Müşteri memnuniyeti açısından ürünün kendisi kadar, satış sonrası servis de büyük önem taşıyor. Ürünün ilk kurulumundan garanti kapsamındaki işlemlere, arıza bildirimine ve yedek parça teminine kadar her yönüyle entegre şekilde yürütülen servis süreçleri, müşterinin markaya bağlılığını artırıyor. İşte bu anlayış doğrultusunda geliştirilen Logo Diva SERVICE, merkezi ya da çoklu servis ağlarını en verimli şekilde yönetmeyi sağlıyor. Bulut tabanlı yapısıyla hiçbir yatırım gerektirmeden kolayca devreye alınan ve tüm cihazlarda kullanılabilen Logo Diva SERVICE ile tüm servis işlemlerini hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirin. Logo Diva SERVICE ile yerinde servisi üstün kaliteyle sunarak müşteri memnuniyetini bir adım ileriye taşıyın!

## Logo Diva SERVICE size ne kazandırır?

- Yatırım gerektirmeyen bulut teknolojisi
- Artan müşteri memnuniyeti
- Merkez ile servis noktaları arasında kesintisiz ve gerçek zamanlı iletişim
- Servis süreçlerinde standardizasyon ve tam denetim
- Mobil kullanım
- Ürün geliştirme sürecini destekleyen geri bildirimler



# Logo Diva SERVICE'in yetenekleri

| Merkez ile yetkili servis ağı arasında kesintisiz iletişim

| Kullanımı kolay arayüz

| Seri numarası ile garanti takibi

| SMS ya da e-posta yoluyla bilgilendirme

| Hızlanan hakediş süreçleri

| Servis yetkinliđi ve müşteri memnuniyeti ölçümleri

| Fotođraf ve belge yükleme imkanı

| Teknik kılavuzlar, videolar, kullanım kılavuzları ile servis

# Servis ağının her noktasında etkin özüm

Bulut üzerine alışan Logo Diva SERVICE, merkez ile servis noktaları arasında kesintisiz bir ađ yapısı kurarak tüm servis işlemlerinin gerçek zamanlı kaydını ve kontrolünü sağlıyor.



## Kaliteli hizmet ile müşteri memnuniyeti

Logo Diva SERVICE gerek işletmeler gerekse bu işletmelere bağlı çalışan yetkili servis ekipleri tarafından kolayca kullanılabilir. Müşteri tarafından ağrı merkezine yapılan bakım ya da arıza bildirimleriyle eş zamanlı olarak sistemde kayıt açılıyor ve gerekli servis yönlendirmeleri yapılıyor. Bu süreçte, ürünün seri numarası kontrol edilerek garanti süresi takibi de gerçekleştiriliyor.

Servis süreci sonunda yine Logo Diva SERVICE üzerinden yapılan memnuniyet anketleriyle müşteri bağlığı ve memnuniyet seviyesi, servis tarafının değerlendirilmesiyle de yetkili servis ekiplerinin yeterliliği ölçümlenebiliyor.



## Deđişmeyen servis kalitesi

Servis ağının yönetimini kolaylaştırmanın yanı sıra standartlaşma da sağlayan bulut tabanlı Logo Diva SERVICE ile her tüketici, her zaman aynı kalitede servis alabiliyor. Tüketici bilgilerinin sistemde kayıtlı olması sayesinde, servis için ağrı merkezi her arandığında aynı bilgileri tekrar vermek gerekmiyor; böylece tüketici tarafındaki takip ve talep süreçleri çok daha fazla hız kazanıyor. Üstelik şehir değişikliği gibi durumlar söz konusu olsa bile müşteri bilgilerinin kayıtlı olması sayesinde Türkiye'nin her noktasında aynı servis kalitesi sunulabiliyor. Ayrıca sürecin online ve anlık takibi sonucunda tamir, bakım ve parça değişimi hizmetleri optimum sürede tamamlanabiliyor.



## Servis noktalarında konfor

Yetkili servis ekiplerinin yerinde bakım/tamir hizmetlerinin yanı sıra, küçük ürünler doğrudan müşteri tarafından servise teslim edilebiliyor. Yine Logo Diva SERVICE üzerinden kayıt açılmasının ardından, müşteriler tamir sürecinin tamamlandığına ya da mevcut servis durumuna ilişkin bilgileri SMS ya da e-posta yoluyla alabiliyor. Böylece yetkili servis noktalarında ürün birikmesi önleniyor.

**Logo Diva SERVICE ile kaliteli servis ve yüksek düzeyde müşteri memnuniyeti elde edin!**



## Ürünlerinizi ve müşterilerinizi daha iyi tanıyın

Logo Diva SERVICE kullanan işletmeler, servis süreçlerini ve ekiplerini verimli yönetmenin yanı sıra, müşteri beklentilerini ve ürünlerin kullanım alışkanlıklarını da öğrenme imkanı buluyor. Sistem üzerinden yapılan servis kayıtlarının incelenmesiyle hangi ürün için daha fazla servis talebinde bulunulduğu, özellikle hangi parçalarda sorun yaşandığı, müşterilerin hangi beklentilerinin daha ön plana çıktığı gibi konularda geri bildirim elde ediliyor. Ürün seri numaralarının takibiyle de hatalı üretilmiş seriler hakkında somut bilgiler edinmek mümkün oluyor. Bu sayede ürün geliştirme ve iyileştirme süreçlerine de önemli bir katkı sağlanmış oluyor.



## Yetkili servis ekipleri için kolaylık

Mobil cihazlarda rahatlıkla kullanılabilen Logo Diva SERVICE sayesinde yetkili servis ekiplerinin de işi kolaylaşıyor. Herhangi bir evrak taşımaya gerek kalmadan, iş emrinden yedek parça talebine ve stok durumuna kadar tüm süreci online ortamda yürütebilen yetkili servis ekipleri, işlem tamamlandığında mobil bir yazıcıdan çıktı alarak müşteriye iletiyor ya da ilgili servis evrakının müşteriye e-vta ya da SMS olarak iletilmesini sağlıyor.



## Hakediş süreçlerinizi hızlandırın

Logo Diva SERVICE kullanan işletmeler, sistemi kendi yetkili servis ekiplerinde veya dış kaynak hizmeti aldıkları servislerde devreye alabiliyor. Servis hizmetinin dış kaynak olarak alınması durumunda, Logo Diva SERVICE üzerindeki bütün işlemler anlık takip edilebildiği için, yetkili servis şirketinin hakediş süreçleri de önemli ölçüde hızlanıyor. Diğer bir deyişle, servis için yapılan harcamalar kısa sürede geri alınabiliyor.

***Hakediş süreçlerinizi hızlandırarak yetkili servis memnuniyetini artırın!***



## Yetkili servis ekiplerinin etkili yönetimi

Özellikle servis süreçlerinde dış kaynak kullanan işletmeler, yetkili servis ekiplerinin uygulamalarını doğrudan Logo Diva SERVICE üzerinden kontrol edebiliyor. Servis formlarının gerçek-zamanlı olarak görülmesinin yanı sıra, arızalı ürün fotoğrafının, garanti belgesinin, arıza detaylarının fotoğraflarının servis ekiplerince çekilip sisteme yüklenmesi sayesinde, verilen hizmetin doğruluğu da her an denetlenebiliyor.



## Yetkili servis ekipleri için teknik bilgiler

İşletme tarafından piyasaya sunulan yeni ürünlerin tanıtımları, kullanım kılavuzları ve teknik çözümleri de Logo Diva SERVICE sistemine yüklenebiliyor. Bu sayede yetkili servis ekipleri hem ürünü daha iyi tanıma fırsatı hem de sorunları daha hızlı ve etkili şekilde çözme imkanı buluyor. Ayrıca hatalı sorun teşhisinden kaynaklanan gereksiz maliyetler, yanlış yedek parça temini, uzun bekleme süreleri gibi sorunlar ortadan kaldırılarak müşteri memnuniyeti artırılıyor.

***Servis süreçlerinde maksimum verimlilik ve hız kazanın!***

# Logo Diva SERVICE'in tasarım özellikleri

| Matbu formlarla aynı sayfa tasarımı

| Bilgisayar deneyimi olmayan servis elemanları için  
bile kullanımı kolay arayüz

| Yazıcı ile doğrudan bağlantı

| Bilgisayarda, tablette ve cep telefonunda kullanım

# Kullanıcı dostu tasarım

Teknoloji ürünlerinin arayüz tasarımlarında belirleyici unsur, kullanıcı deneyimidir. Kullanım kolaylığı, müşteriyle doğrudan iletişim kurulan servis süreçlerinde ise hız ve müşteri memnuniyeti açısından daha da fazla önem taşır. Logo Diva SERVICE işte bu kolaylığı sunuyor.

Yetkili servis ekiplerinin mobil cihaz üzerinden kullanabildiği Logo Diva SERVICE'te matbu bir servis formu ile hemen hemen aynı yapıdaki dijital form kolayca dolduruluyor. Formun bir nüshası müşteriye e-posta ya da SMS yoluyla gönderilebiliyor veya portatif bir yazıcıdan çıktı alınabiliyor.

*Matbu form doldurmak kadar kolay!*





# Üstün teknoloji

Logo Diva SERVICE'in işletmelere ve dış kaynak hizmeti alınan yetkili servis kuruluşlarına sunduğu en büyük avantaj, yatırım gerektirmeyen ve ihtiyaca göre ölçeklendirilebilen bulut teknolojisi. Bu teknoloji sayesinde merkezde ya da servislerde terminal, sunucu, güvenlik yazılımı, yedekleme, veritabanı kurulumu, bakım destek hizmeti ve çeşitli yazılım lisansları gibi yatırımlara gerek kalmıyor. Sisteme girilen tüm bilgiler özel bir bulut ortamında güvenle kaydediliyor, korunuyor ve yedekleniyor.

Üstelik kurulum ve uygulama için bir uzmanı beklemeye gerek yok! İnternet bağlantısı ve Logo Diva SERVICE üzerinde tanımlanmış bir hesabınız olduğu sürece, sistem doğrudan bulut üzerinden çalıştırılabilir.

*Bulut teknolojisiyle maliyet tasarrufu ve hızlı uygulama!*



# Logo Diva SERVICE ile entegre çözümlerimiz



**Kurumsal kaynak planlama (ERP):** İşletmelerin tüm verilerini ve iş süreçlerini merkezi bir şekilde uçtan uca yönetmesini sağlayan Kurumsal Kaynak Planlama (ERP) uygulamaları, operasyonel verimliliği önemli ölçüde artırıyor. Geniş bir portföyden oluşan Logo ERP Çözümleri; muhasebe ve finans yönetiminden dış ticarete, tedarik süreçlerinden üretime kadar tüm operasyonlarda izlenebilirlik, etkin kontrol ve veri güvenilirliği sağlıyor. Böylece tüm işletmelerde operasyonel süreçler otomatik hale geliyor ve iş yükünün önemli ölçüde azalmasıyla zaman ve maliyet tasarrufu sağlanıyor. Logo ERP Çözümleri her ölçekten işletmeye daha verimli iş süreçleri, daha fazla tasarruf, daha yüksek düzeyde çalışan ve müşteri memnuniyeti kazandırıyor.

Logo Diva SERVICE  
hakkında  
bilgi için



# Türkiye'nin en değerli bilişim markası



5.000+	800+	90.000+	1.000+
Kişilik ekosistem	İş ortağı	Aktif müşteri	Çalışan

Logo Yazılım, müşterilerinin sürdürülebilir başarısına katkıda bulunan bir şirket olarak müşterileri, iş ortakları, çalışanları, yatırımcıları ve tüm paydaşlarıyla birlikte geleceği yazıyor. Müşterileri için iş birliği içerisinde tutku ve çeviklikle değer yaratıyor.

Türkiye'nin en büyük halka açık yazılım kuruluşu ve en değerli bilişim markası olan\* Logo Yazılım, kurulduğu 1984 yılından bu yana sektörün öncü şirketlerinden biri olarak faaliyetlerini sürdürüyor. Logo Yazılım mikro işletmelerden kurumsal büyük işletmelere kadar farklı ölçeklerdeki şirketler için uygulama yazılımı çözümlerini pazara sunuyor. Ürün ve hizmetlerinde yenilikçilik ve yaratıcılığı artıran şirket, 4 farklı ülkede, 7 farklı noktada, 1.200'den fazla çalışanı, 800'ü aşkın iş ortağı ile bugüne kadar 200.000'in üzerinde firmanın büyüme yolculuğuna eşlik ederek sürdürülebilir başarının temellerini oluşturuyor.

Çözüm kümesinde Kurumsal Kaynak Planlama çözümlerinin yanı sıra Müşteri İlişkileri Yönetimi, İnsan Kaynakları Yönetimi, İş Akış Yönetimi, Depo Yönetimi Sistemleri, İş Analitiği Çözümleri ve Perakende Çözümleri gibi çok sayıda tamamlayıcı çözüm bulunuyor. Uzun yıllardır müşteri sayısı açısından ERP sektörünün

liderliğini üstlenen Logo Yazılım, iş ortaklarından Logo kullanıcılarına, akademisyenlerden öğrencilere ve sektör profesyonellerine uzanan büyük ve dinamik bir ekosisteme sahip. Bu ekosistemden aldığı güçle, müşterilerinin hayallerine inanarak, hedeflerini paylaşarak ve aynı amaç için özenle çalışarak Türkiye'nin geleceğini birlikte yazma vizyonu ile çalışmalarını yürütüyor.

Logo Yazılım kuruluşundan bu yana, yazılım sektöründe ürünleri, hizmetleri ve işletme süreçleriyle getirdiği yenilikler ve dijital dönüşümde yarattığı katma değerle bu sektörün yenilikçi lideri oldu. Logo, farklı işletme ve teknolojilere yatırım yapıp, son yıllarda organik ve inorganik büyümeye bağlı olarak büyük atılımlar ve gelir artışı gerçekleştirdi. Adil ve şeffaf bir yönetim anlayışı benimsemiş olan Logo'nun %66'sı halka açık. Ayrıca 2000 yılında halka açılan ilk bilişim şirketi unvanını aldı.

Sektördeki 35 yıllık geçmişinde sektörün önde gelen kurumlarından biri olan Logo Yazılım, Türkiye'de edindiği birikim ve tecrübeyi yurt dışına taşıma hedefiyle imza attığı stratejik yatırımların ardından bölgesel güç olma yolunda ilerliyor. Son 10 yılda gerçekleştirdiği yıllık ortalama %41 gelir artışıyla istikrarlı gelişimini sürdürüyor.

\*Brand Finance Türkiye'nin en değerli ve en güçlü markaları raporu, Haziran 2019



## Logo çözümleri:



Yüksek performansa sahiptir



Uygun toplam sahip olma maliyeti sunar



Açık platformludur



Hızla kullanıma alınır



Sektörel ihtiyaçlar doğrultusunda fonksiyonları genişletilir



Yaygın çözümler ve platformlar ile sinerji oluşturur

Size en yakın iş ortağını bulun...



1090

