TrueERP TRUE BİLİŞİM

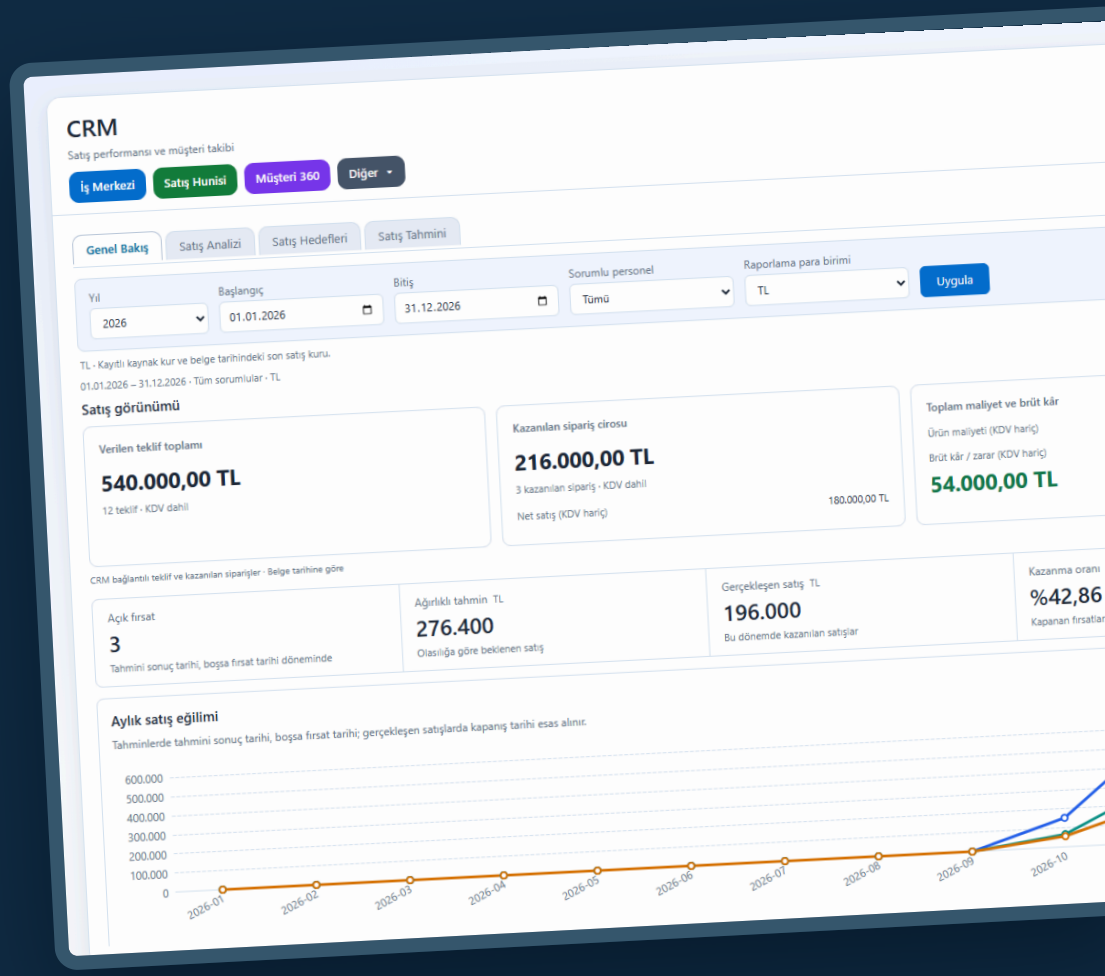
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

CRM

Kullanım Kılavuzu

Müşteriyi tanıyın. Satışı takip edin.
İletişimi, pazarlamayı ve desteği birlikte yönetin.

Satış · Müşteri 360 · Pazarlama · Destek · Yönetim



Ekran görüntülü başvuru kılavuzu
Ön tanıtım · Adım adım işlemler · Uygulamalı örnekler

8 Kasım 2026
Sürüm 1.2 · Türkçe

Tüm ekranlarda temsili eğitim verileri kullanılmıştır.

KONU DİZİNİ · 1 / 3

İçindekiler

Konu başlığını seçerek ilgili sayfaya geçebilirsiniz.

Ön tanıtım 5	Başlangıç ve günlük çalışma 11	Müşteri ve aday yönetimi 16	Satış süreci 38
İletişim ve otomatik takip 51	Pazarlama ve iş akışları 65	Destek ve hizmet yönetimi 76	Raporlama ve yönetim 100
Uygulamalı örnekler ve yardım 110			

Bu kılavuzu nasıl kullanmalısınız? 5
CRM ile müşteri yolculuğunu yönetin 6
Satış ekibi için: fırsatları görünür kılın 7
Müşteriyi ve iletişim geçmişini birlikte görün 8
Destek ekibi için: talepleri sonuçlandırın 9
Pazarlama ve yönetim için: çalışmaları ölçün 10
CRM ekranına girin ve çalışma alanınızı seçin 11
Listelerde kayıt bulun ve doğru kaydı açın 12
İş Merkezi ile gününüzü planlayın 13
Müşteri için takip aktivitesi oluşturun 14
Görevleri ve kontrol listesini tamamlayın 15
Müşteri adayını kaydedin 16
Aday bilgisini tamamlayın 17
Adayın dağıtımını ve sorumlusunu belirleyin 18
Adayın iş akışını başlatın ve izleyin 19
Adayı niteliklendirin ve önceliklendirin 20
Adayı firmaya dönüştürün 21
Müşteri 360 ile müşteri geçmişini görün 22
İletişim geçmişini takip edin 23
Görüşme kaydı oluşturun 24
EML dosyasını iletişim geçmişine aktarın 25
Karar vericileri ve satın alma rollerini tanımlayın 26
Dinamik müşteri segmenti oluşturun 27
Segment üyelerini kontrol edin 28
Olası mükerrer müşterileri bulun 29
Firma birleştirmesini önizleyin 30
Firma adreslerini haritada inceleyin 31
Haritayı filtreleyin ve firma kartına geçin 32
Yakın firmaları bulun ve yol tarifi alın 33
Firma adresinin konumunu kaydedin 34
Firma risk bilgilerini ve uyarılarını kaydedin 35
Yetkiniz kapsamındaki firma ekstresini alın 36
Ekstreyi inceleyin ve yetkinizle aktarın 37
Satış fırsatı oluşturun 38
Tutar, olasılık ve tahmin kategorisini ayırın 39
Fırsata ürün satırları ekleyin 40
Fırsattan teklif hazırlayın 41
Siparişi fırsatla ilişkilendirin 42
Masraf ve satış notlarını saklayın 43
Dosya eklerini ve önizlemeyi kullanın 44
Fırsatın değişim geçmişini okuyun 45
Satış Hunisi üzerinde çalışın 46
Fırsat listesini işe göre daraltın 47
Aşama ve satış sonucunu değiştirin 48
Satış hunilerini ve otomatik aşamaları tanımlayın 49
Satış aşama rehberini hazırlayın 50
E-posta hesabını CRM'ye bağlayın 51
Ortak hesabı ekiple paylaşın 52
Takvim seçimini ve eşitlemeyi yönetin 53
E-posta listesinden günlük çalışmaya başlayın 54
Müşteri iletisini yanıtlayın veya iletin 55
Yeni e-posta hazırlayın ve taslağı saklayın 56

KONU DİZİNİ · 2 / 3

İçindekiler

Konu başlığını seçerek ilgili sayfaya geçebilirsiniz.

Ön tanıtım 5	Başlangıç ve günlük çalışma 11	Müşteri ve aday yönetimi 16	Satış süreci 38
İletişim ve otomatik takip 51	Pazarlama ve iş akışları 65	Destek ve hizmet yönetimi 76	Raporlama ve yönetim 100
Uygulamalı örnekler ve yardım 110			

E-postayı müşteri ve fırsata bağlayın 57
Müşteri toplantısını bağlı takvime kaydedin 58
Toplantı zamanı ve günlük kayıt tarihini doğru okuyun 59
Tekliflerin takip durumunu izleyin 60
Teklif sonrası takip dizisini tanımlayın 61
Teklifi gönderip takip başlatmaya hazırlanın 62
Gönderim önizlemesini onaylayın 63
Yanıtı, durdurmayı ve takip geçmişini yönetin 64
CRM iş akışlarına genel bakış 65
Görsel iş akışını tasarlayın 66
İş akışının adım türlerini seçin 67
Akışı doğrulayın ve yayımlayın 68
Bekleyen onayları karara bağlayın 69
Web sitesinden müşteri adayı toplayın 70
Web formunu yayımlayın ve sitenize ekleyin 71
Ziyaretçinin başvuru deneyimini kontrol edin 72
Kampanya yolculuğunu adım adım kurun 73
Başvuruları ve pazarlama temaslarını inceleyin 74
Kampanyaların satışa katkısını değerlendirin 75
Müşteri şikayetini doğru bilgilerle açın 76
Çözüm ekibini ve ekip liderini belirleyin 77
İncelemenin ilerleyişini raporlayın 78
Yapılacak işi aksiyon olarak planlayın 79
Çözüm sonucunu ve değerlendirmeyi kaydedin 80
Şikayetin durumunu değiştirin ve kapatın 81
Hata dağılımlarını ve maliyetlerini girin 82
Notları ve dosya eklerini şikayete bağlayın 83
Düzeltici ve önleyici faaliyet kaydını açın 84
Hizmet kuyruğundan yanıt ve çözüm sürelerini izleyin 85
İlk yanıt ve çözüm için hizmet kuralı tanımlayın 86
Mesai saatlerini, tatilleri ve özel günleri tanımlayın 87
Şikayet üzerindeki hizmet takibini yönetin 88
Firma yetkilisine müşteri portalı erişimi verin 89
Şikayetten müşteriye açık yanıt gönderin 90
Müşteri portalında talep açın ve yanıtları izleyin 91
Memnuniyet anketlerini ve portal gönderimlerini izleyin 92
Destek görüşmelerini ortak gelen kutusundan yönetin 93
Görüşmeye yanıt verin veya iç not ekleyin 94
Dağıtım için personel becerisi ve kapasitesi tanımlayın 95
Kuyruk ve dağıtım kurallarını hazırlayın 96
Destek kanallarını kullanım için hazırlayın 97
Tekrar kullanılan çözümleri bilgi bankasında saklayın 98
Örnek akış: numune şikayetinden müşteri teyidine 99
Genel Bakış göstergelerini okuyun 100
Satış analizinde aşama ve kayıp nedenlerini inceleyin 101
Personel veya ekip için satış hedefi ekleyin 102
Hedef ve gerçekleşen karşılaştırmasını okuyun 103
Satış tahmini türlerini karşılaştırın 104
Yönetici tahmini ve dönem görüntüsü kaydedin 105
Dönem sonunda tahmin doğruluğunu değerlendirin 106
CRM AI puanlarını doğru yorumlayın 107
CRM AI modelini eğitin ve durumunu izleyin 108

KONU DİZİNİ · 3 / 3

İçindekiler

Konu başlığını seçerek ilgili sayfaya geçebilirsiniz.

Ön tanıtım 5	Başlangıç ve günlük çalışma 11	Müşteri ve aday yönetimi 16	Satış süreci 38
İletişim ve otomatik takip 51	Pazarlama ve iş akışları 65	Destek ve hizmet yönetimi 76	Raporlama ve yönetim 100
Uygulamalı örnekler ve yardım 110			

Yetkileri ve etkin bağlantıları kontrol edin 109
Uygulama: adaydan teklif ve satış sonucuna 110
Uygulama: müşteri talebinden çözüme 111
Günlük ve haftalık kontrol listeleri 112
Sık karşılaşılan durumlar ve çözümleri 113
CRM terimleri sözlüğü 114

01 · Ön tanıtım

Bu kılavuzu nasıl kullanmalısınız?

Önce CRM'nin sunduğu olanakları tanıyın; ardından görevinize uygun bölüme geçin.

İlk kez kullanıyorsanız	Ön tanıtımı ve günlük çalışma bölümünü okuyun. Müşteri adayı, firma, kişi ve fırsat kavramlarını birbirinden ayırın.
Satış ekibi	Aday niteliklendirme → Müşteri 360 → fırsat → teklif/sipariş → takip → satış sonuçları sırasını izleyin.
Pazarlama ekibi	Segmentler, web formları, kampanyalar ve yolculukları inceleyin; başvuruların satışa katkısını takip edin.
Destek ekibi	Şikayet kartı, Destek Gelen Kutusu, hizmet süreleri, portal ve bilgi bankası bölümlerini kullanın.
Yönetici	Hedefler, tahminler, raporlama, CRM AI ve yetki/entegrasyon ayarlarını inceleyin.
Firma bilgileri	Firma Haritası, Risk Bilgileri ve yetki dahilinde Ekstre işlemleri müşteri yönetimi bölümündedir.

Dikkat
Görseller güncel TrueERP ekranlarından temsili eğitim verileriyle hazırlanmıştır. Ekranınızda görünen işlemler yetkilerinize ve etkin bağlantılara göre değişebilir.

Beklenen sonuç
Tıklanabilir içindekiler ve PDF yer imleriyle istediğiniz konuya ulaşabilirsiniz.

01 · Ön tanıtım

CRM ile müşteri yolculuğunu yönetin

İlk temastan satış sonrası desteğe kadar ilişkili kayıtları tek bir süreçte izleyebilirsiniz.

Müşteriyi tanıyın	Adayları kaydedin, ihtiyaçlarını ve karar sürecini değerlendirin. Firma ve kişi bilgilerini düzenli tutun.
Satışı ilerletin	Fırsatları hunide izleyin, takip aktiviteleri oluşturun; teklif ve siparişleri fırsata bağlayın.
İletişimi sürdürün	Görüşmeleri kaydedin, bağlı hesaplardan e-posta gönderin ve toplantıları planlayın.
Hizmeti ölçün	Destek taleplerini, yanıt/çözüm sürelerini ve memnuniyeti takip edin; hedeflerle gerçekleşenleri karşılaştırın.

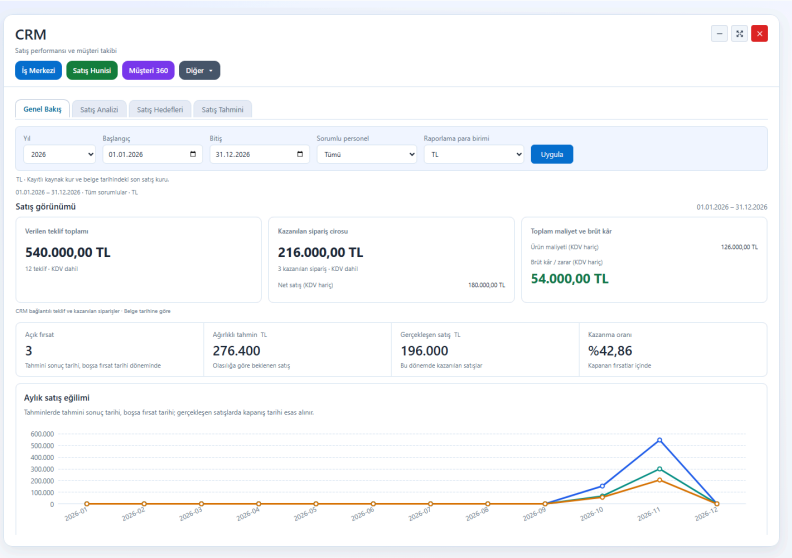
Dikkat

Aday → firma/kişi → fırsat → teklif/sipariş → müşteri ilişkisi → destek, kılavuz boyunca izlenen örnek yolculuktur.

Beklenen sonuç

Ekipler aynı müşterinin farklı aşamalarını ilişkili kayıtlardan takip eder.

ŞEKİL 1 · CRM



CRM Genel Bakış, ekip çalışmalarının satış sonuçlarını bir araya getirir.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

01 · Ön tanıtım

Satış ekibi için: fırsatları görünür kılın

Hangi fırsata, hangi nedenle ve ne zaman dönmeniz gerektiğini takip edebilirsiniz.

Aday öncelikleri	İhtiyaç, bütçe, karar yetkisi ve hedef tarih üzerinden niteliklendirme yapın.
Fırsat takibi	Firma, sorumlu, aşama, beklenen tutar, olasılık ve tahmini sonuç tarihini birlikte yönetin.
Tekliften siparişe	Fırsatın ürünlerini ve belgelerini ilişkilendirin; satış sürecinin geçmişini koruyun.
Zamanında takip	İş Merkezi, aktiviteler ve takip dizileriyle görüşme ve tekliflerin sonraki adımlarını planlayın.

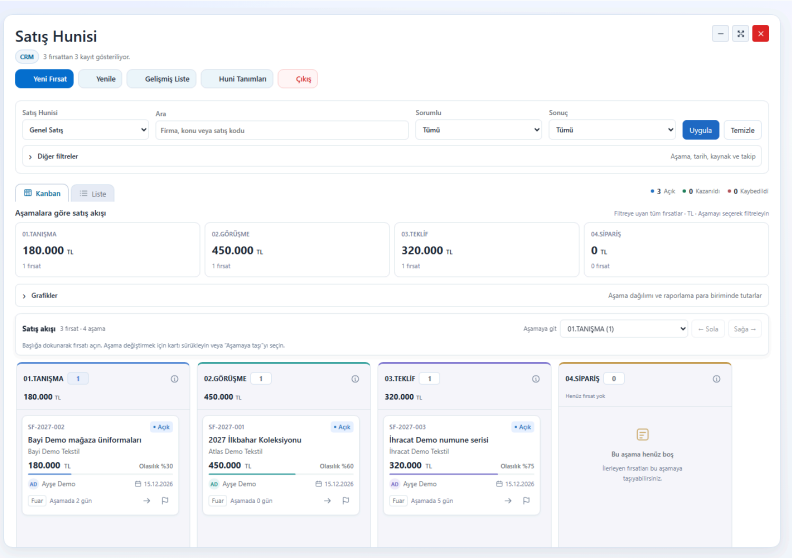
Dikkat

Örnek hikâye: Atlas Demo Tekstil'in "2027 İlkbahar Koleksiyonu" fırsatı 450.000 TL beklenen tutar ve %60 olasılıkla izlenir. İlgili teklifin KDV dahil tutarı 540.000 TL'dir.

Beklenen sonuç

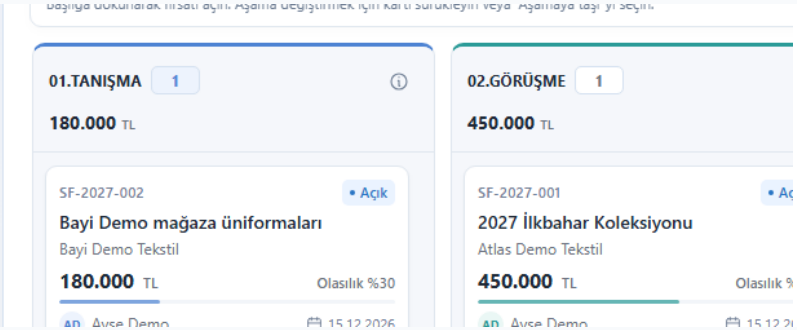
Açık fırsatlar, sıradaki aksiyonlar ve satış sonucu birlikte görünür olur.

ŞEKİL 2 · Satış Hunisi



Satış Hunisi, açık fırsatları aşamalarına göre gösterir.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

01 · Ön tanıtım

Müşteriyi ve iletişim geçmişini birlikte görün

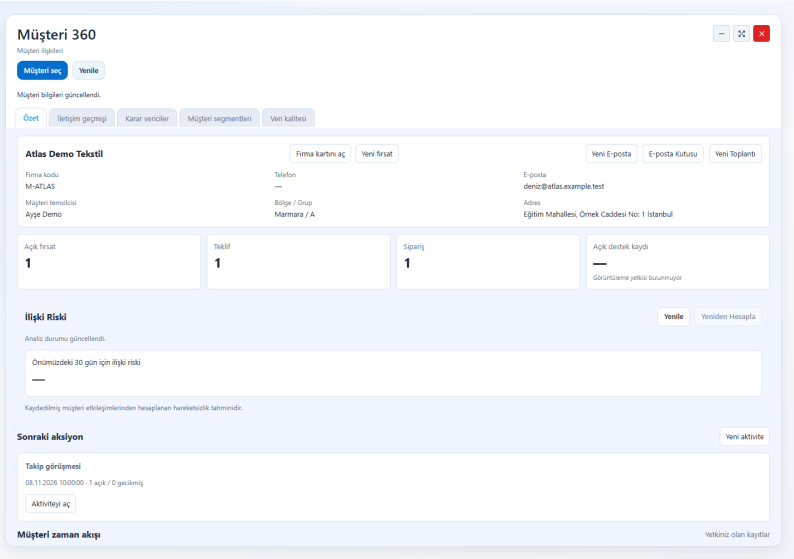
Müşteri 360, bir müşteriyi farklı kayıtlar arasında kaybolmadan incelemenizi sağlar.

Müşteri özeti	Satış bilgileri, zaman akışı ve sonraki aksiyonları inceleyin.
İlişki haritası	İlgili kişileri ve satın alma sürecindeki karar verici rollerini tanımlayın.
İletişim sürekliliği	Telefon, toplantı, e-posta, WhatsApp ve not kayıtlarını firma ve fırsatla ilişkilendirin.
Düzenli veri	Segmentlerle müşteri grupları oluşturun; mükerrer kayıt önerilerini inceleyip birleştirin.
Coğrafi görünüm	Firmaların ana ve ek adreslerini haritada inceleyin; filtreleyin, yakın firmaları bulun ve yol tarifi açın.
Risk ve ekstre	Firma kartında kredi, teminat ve risk limitlerini kaydedin. Yetkili kullanıcılar firma ekstresindeki borç, alacak ve bakiyeyi inceleyebilir.

Dikkat
İletişim Kaydı, yapılmış bir görüşmeyi belgelendirir. Gerçek e-posta veya kanal mesajı gönderimi ilgili gönderim ekranından yapılır.

Beklenen sonuç
Örnekte Deniz Örnek ile yapılan görüşmeler Atlas Demo Tekstil'in müşteri geçmişinde izlenir.

ŞEKİL 3 · Müşteri 360



Müşteri 360 ekranı, müşteri özeti ve ilişkili çalışmalara erişim sağlar.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

01 · Ön tanıtım

Destek ekibi için: talepleri sonuçlandırın

Müşteri sorunlarını kayda alabilir, sorumluları belirleyebilir ve verilen hizmeti ölçebilirsiniz.

Talebi kaydedin	Müşteri, konu, açıklama ve öncelikle birlikte şikayet oluşturun; ilgili ürün ve ekleri ekleyin.
Çözümü yönetin	Çözüm ekibi, aksiyonlar, gelişmeler, sonuç raporları ve gerektiğinde DÖF bağlantısıyla çalışın.
Süreleri izleyin	İlk yanıt ve çözüm hedeflerini hizmet kurallarıyla takip edin. Mesai ve tatil takvimlerini uygulayın.
Müşteriyi bilgilendirin	Portal ve bağlı kanallardan müşteriye yanıt verin; çözümleri bilgi bankasında paylaşın.

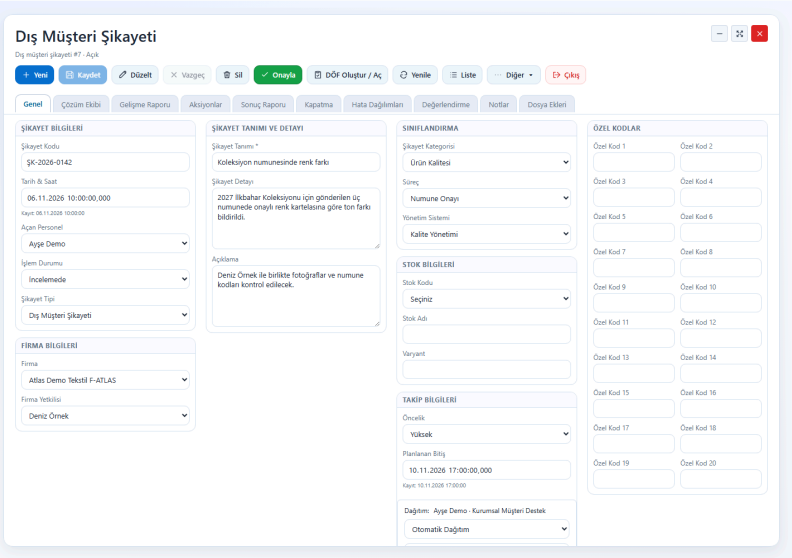
Dikkat

İç not ile müşteriye gönderilen yanıt farklı amaçlar taşır. Portalda hangi içeriğin müşteriye açıldığını işlem öncesinde kontrol edin.

Beklenen sonuç

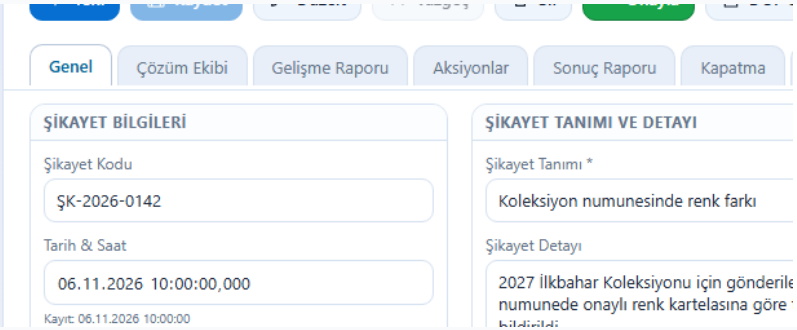
Talebin sahibi, çözüm adımları ve hizmet performansı izlenebilir hâle gelir.

ŞEKİL 4 · Müşteri Şikayeti



Şikayet kartı, çözüm çalışmalarının ana kaydıdır.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

01 · Ön tanıtım

Pazarlama ve yönetim için: çalışmaları ölçün

Tekrarlanan işleri planlayabilir, kampanyaları izleyebilir ve satış sonuçlarını karşılaştırabilirsiniz.

Pazarlama	Web formları, segmentler ve kampanya yolculuklarıyla temasları takip edin; satışa katkıyı değerlendirin.
Otomasyon	İş akışlarında görev, bekleme, koşul ve onay adımları tanımlayın. Teklif takibi için takip dizilerini kullanın.
Yönetim	Dönem, sorumlu ve raporlama para birimine göre satış analizi, hedef ve tahminleri karşılaştırın.
CRM AI	Geçmiş veriden öğrenen kazanma ve ilişki riski tahminlerini, veri yeterliliği ve güncelliğiyle birlikte inceleyin.

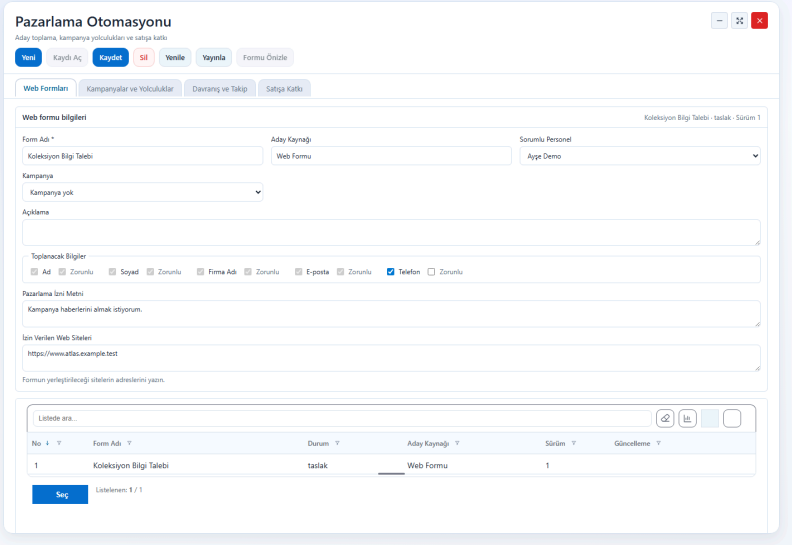
Dikkat

Hesap ve kanal bağlantıları, kampanya gönderimleri ve AI analizleri ilgili yapılandırma ve yetkileri gerektirir. Ön tanıtımdaki olanaklar bu koşullarla kullanılabilir.

Beklenen sonuç

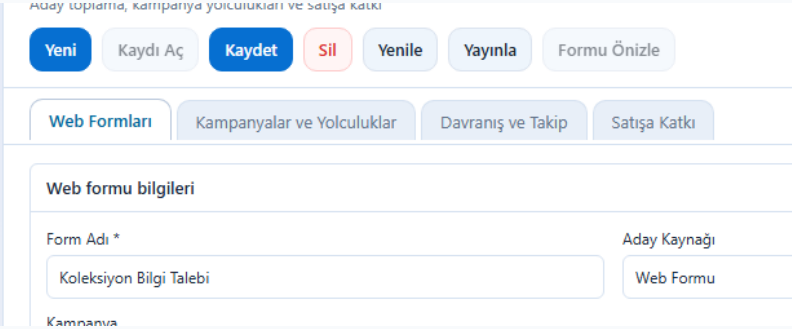
Yönetici sonuçları izlerken ekipler süreçlerini ortak kayıtlar üzerinden yürütür.

ŞEKİL 5 · Pazarlama Otomasyonu



Pazarlama Otomasyonu, web başvurularını ve müşteri yolculuklarını yönetir.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

02 · Başlangıç ve günlük çalışma

CRM ekranına girin ve çalışma alanınızı seçin

Ana menüde Satış ve Pazarlama → CRM yolunu izleyin.

Menü yolu	Satış ve Pazarlama → CRM
Ön koşul	CRM görüntüleme yetkisi ve doğru şirket/şube oturumu.

1. Çalışacağınız şirket ve şube bağlamını kontrol edin. Ana menüden CRM ekranını açın.
2. Üstte İş Merkezi, Satış Hunisi veya Müşteri 360 düğmesini kullanın. Diğer menüsünden aktiviteler, destek, AI ve otomasyon ekranlarına geçin.
3. CRM sekmelerinde Genel Bakış, Satış Analizi, Satış Hedefleri veya Satış Tahmini görünümünü seçin.
4. Yıl ya da özel tarih aralığı, Sorumlu personel ve Raporlama para birimi seçip Uygula düğmesine basın.

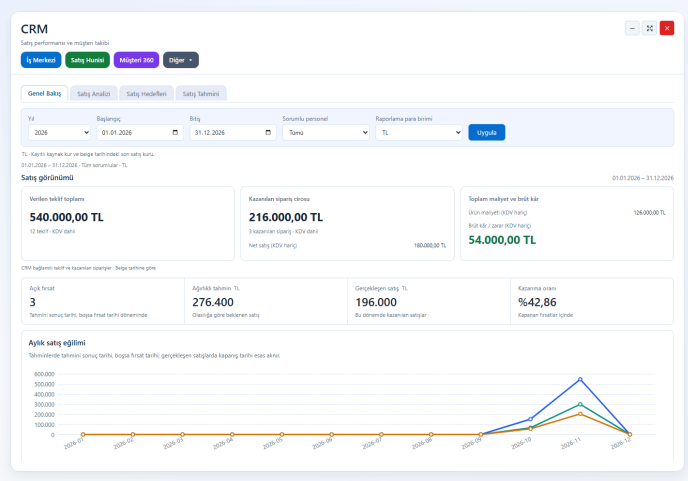
Dikkat

Bir düğme görünmüyorsa kullanıcı yetkisini ve araç çubuğundaki Diğer alanını kontrol edin. Ekrana erişmek, o ekrandaki her kaydı değiştirme yetkisi anlamına gelmez.

Beklenen sonuç

Seçtiğiniz dönem ve sorumlu kapsamında çalışma alanı açılır.

ŞEKİL 1 · CRM



Üst araç çubuğu ve sekmeler CRM'nin ana geçiş noktalarıdır.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

02 · Başlangıç ve günlük çalışma

Listelerde kayıt bulun ve doğru kaydı açın

İşlem yapmadan önce liste kapsamını, seçimi ve ilişkili firmayı kontrol edin.

Menü yolu	CRM → İş Merkezi veya ilgili liste ekranı
Ön koşul	İlgili liste ve kayıt için görüntüleme/açma yetkisi.

1. İlgili sekmeyi veya liste türünü seçin. Ekranın üstündeki dönem, sorumlu ve durum filtrelerini ihtiyacınıza göre ayarlayın.
2. Liste aramasını kullanarak firma, konu veya kayıt koduna göre arayın. Görünen listenin beklediğiniz kapsamda olduğunu doğrulayın.
3. Satırı seçin. Seçime bağlı Aç veya Kaydı Aç düğmesi etkinleştiğinde kayda girin.
4. Kartta değişiklik için Düzelt, işlemi tamamlamak için Kaydet kullanın. Yeni kayıt başlatırken Yeni düğmesini seçin.

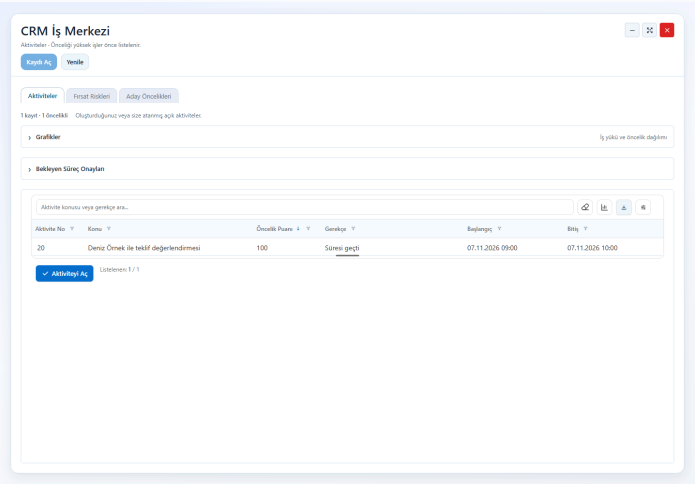
Dikkat

Filtrelenmiş bir listenin boş olması, şirketinizde hiç kayıt olmadığı anlamına gelmez. Kapsamı ve filtreleri kontrol edin. Kaydetme hatası gördüğünüzde sonucu doğrulamadan aynı kaydı tekrar oluşturmayın.

Beklenen sonuç

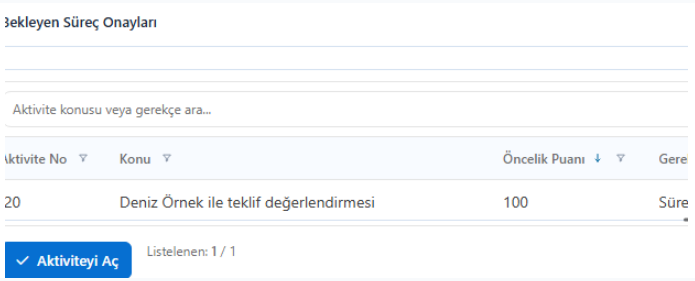
İşlem, seçtiğiniz doğru kayıtta gerçekleştirilir.

ŞEKİL 6 · CRM İş Merkezi



İş Merkezi içindeki liste, seçilen çalışma türüne göre değişir.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

02 · Başlangıç ve günlük çalışma

İş Merkezi ile gününüzü planlayın

Aktiviteleri, riskli fırsatları ve aday önceliklerini tek giriş noktasından takip edin.

Menü yolu	CRM → İş Merkezi
Ön koşul	İlgili çalışma listelerinin görüntüleme yetkisi.

1. Aktiviteler sekmesinde size ait veya size atanmış açık işleri gözden geçirin. Yetkiniz varsa Ekip aktiviteleri seçeneğiyle ekip kapsamını açın.
2. Fırsat Riskleri sekmesine geçin. Yalnız riskli fırsatlar filtresiyle geciken veya takip bekleyen kayıtları inceleyin.
3. Aday Öncelikleri sekmesinden değerlendirilecek adayı seçin. Adayı Değerlendir düğmesiyle niteliklendirme ekranına geçin.
4. Seçili aday veya fırsat için Takip Planla düğmesiyle ilgili kayda bağlı aktivite hazırlayın. Kaydı Aç ile asıl karta ulaşın.

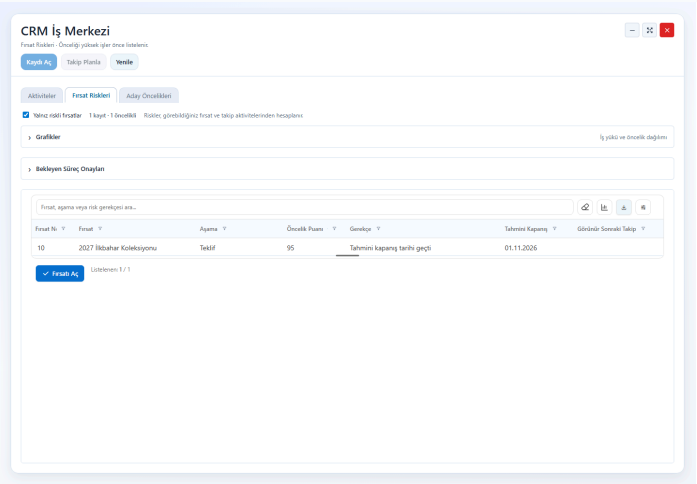
Dikkat

Grafikler bölümü iş yükü ve öncelik dağılımını gösterir. Bekleyen Süreç Onayları alanını, onay göreviniz varsa ayrıca kontrol edin.

Beklenen sonuç

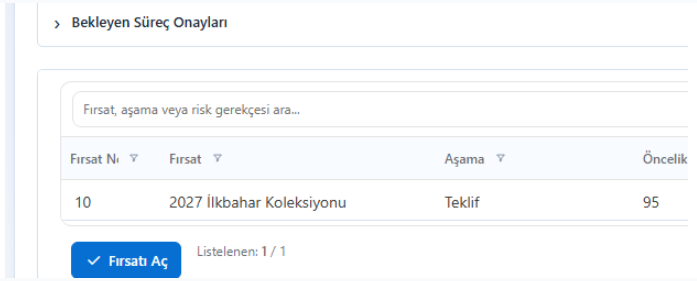
Öncelikli kayıtları belirler ve her kayıt için somut bir sonraki aksiyon planlarsınız.

ŞEKİL 7 · CRM İş Merkezi



Fırsat Riskleri, takip gerektiren satış kayıtlarını öne çıkarır.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

02 · Başlangıç ve günlük çalışma

Müşteri için takip aktivitesi oluşturun

Bir görüşmenin tarihini, sorumlusunu ve hatırlatmasını kaydedin.

Menü yolu	CRM → Diğer → Aktiviteler → Yeni veya İş Merkezi → Takip Planla
Ön koşul	Aktivite yeni/kaydetme yetkisi; ilişkili firma veya fırsata erişim.

1. Yeni düğmesini seçin. Aktivite Tipi alanını doldurun; Yapılacak Aktivite bölümüne anlaşılır bir konu yazın. Örnek: İlkbahar koleksiyonu teklif değerlendirmesi.
2. Planlanan Başlama ve Planlanan Bitiş saatlerini girin. Hatırlatma için örneğin 30 dakika önce seçin.
3. Firma Adı alanından Atlas Demo Tekstil'i ve Yetkili Adı alanından Deniz Örnek'i seçin. Yer, açıklama ve organizasyon bilgilerini tamamlayın.
4. Görevli Personeller ve Kontrol Listesi bölümlerini düzenleyip Kaydet düğmesine basın. İlgili kayıt bağlantıları varsa doğru fırsatı gösterdiğini kontrol edin.

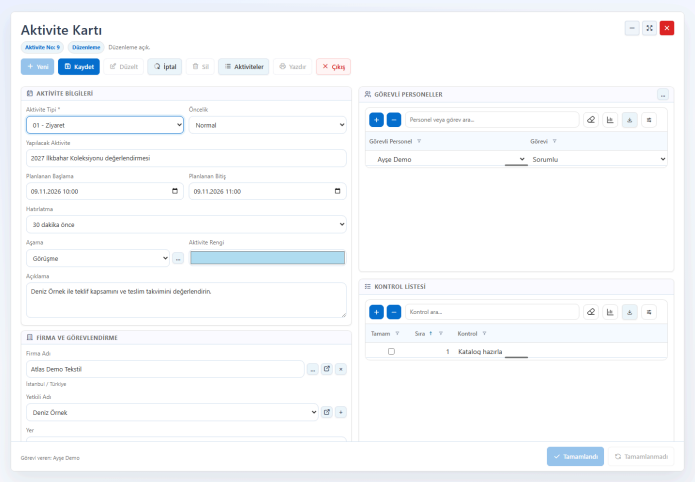
Dikkat

Hatırlatma Kapalı seçiliyse hatırlatma beklemeyin. Başlangıç/bitiş ve müşteri ilişkisi, aktivitenin doğru yerde görünmesi için birlikte kontrol edilmelidir.

Beklenen sonuç

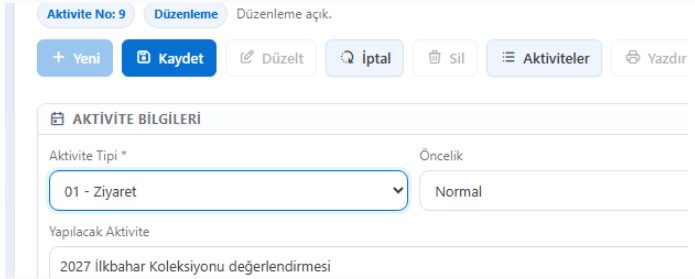
Kaydedilen aktivite ilgili müşteri/fırsatla ilişkilendirilir ve çalışma listelerinde izlenebilir.

ŞEKİL 8 · Aktivite Kartı



Aktivite kartında planlama ve görevlendirme bilgileri birlikte girilir.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

02 · Başlangıç ve günlük çalışma

Görevleri ve kontrol listesini tamamlayın

Aktivitenin tamamlandığını, yapılan işleri doğrulayarak kaydedin.

Menü yolu	Aktivite kartı → Görevli Personeller / Kontrol Listesi
Ön koşul	Aktivite düzenleme veya ilgili tamamlama yetkisi.

1. Aktiviteyi açıp Düzelt düğmesini seçin. Görevli Personeller bölümünde sorumlu kişileri ve görevlerini kontrol edin.
2. Kontrol Listesi bölümüne yapılacak işleri ayrı satırlar olarak yazın. Örneğin katalog hazırlama, teslim tarihini doğrulama ve teklif sonucunu kaydetme.
3. Tamamlanan kontrol satırlarını işaretleyin. Kontrol satırları varsa Tamamlama Oranı kayıtta bu satırlardan hesaplanır.
4. Kaydet sonrasında oranı ve Tamamlandı durumunu kontrol edin. Atanmış göreve ilişkin Tamamlandı/Tamamlanmadı işlemleri görünüyorsa kendi görev durumunuzu ayrıca kaydedin.

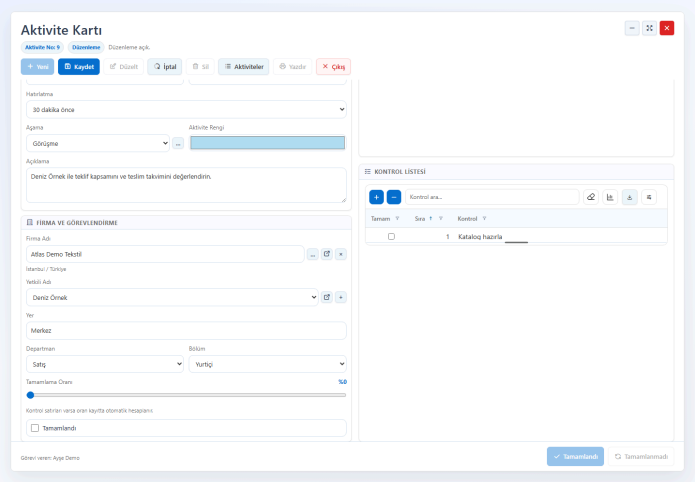
Dikkat

Tamamlanan bir işi yeniden açarken %100 oran, tamamlanmış kontrol satırları ve aşama bilgileri birbiriyle tutarlı olmalıdır. Uyarı varsa önce ilgili tamamlanma bilgisini düzenleyin.

Beklenen sonuç

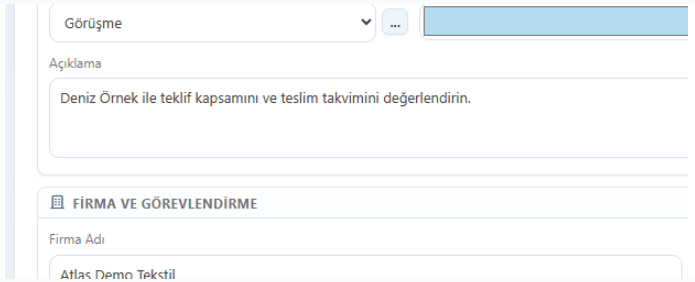
Aktivitenin hem genel durumu hem görev bazındaki ilerlemesi izlenir.

ŞEKİL 9 · Aktivite Kartı



Görevli personeller ve kontrol satırları, aktivitenin ayrıntılı takibini sağlar.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Müşteri adayını kaydedin

Yenilenen aday kartında Genel, Detaylar, Dosya Ekleri ve İş Akışı sekmeleri bulunur. Genel sekmesindeki Genel Bilgiler, İletişim ve Aday Resmi kartları temel bilgileri toplar; Dağıtım kartı sorumluyu gösterir. Deniz Örnek için Atlas Demo Tekstil adayını oluşturarak aynı kişiyle ilgili çalışmaları tek kayıtta izleyin.

Menü yolu	Satış ve Pazarlama → Müşteri Adayları → aday kartı
Ön koşul	Müşteri adaylarını görüntüleme, yeni kayıt ve kaydetme yetkisi.

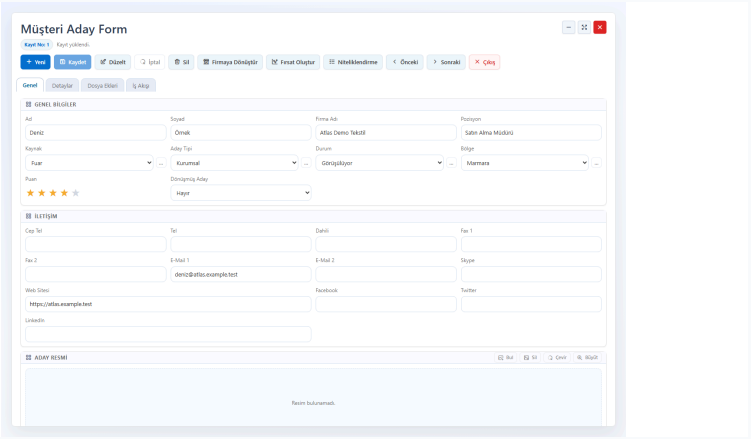
1. Aday listesinden mevcut kaydı açın veya kartta Yeni düğmesine basın. Var olan kartı değiştirecekseniz Düzelt ile düzenleme moduna geçin.
2. Genel sekmesinde Ad alanına Deniz, Soyad alanına Örnek, Firma Adı alanına Atlas Demo Tekstil yazın. Bu üç alan kayıt için zorunludur.
3. Pozisyon, Kaynak, Aday Tipi, Durum ve Bölgeyi doldurun. İletişim kartındaki E-Mail 1 alanına deniz@atlas.example.test yazın. Koleksiyon ihtiyacını Detaylar → Açıklama alanına ekleyin.
4. Yeni adayda Genel sekmesinin altındaki Dağıtım kartını kontrol edin; gerekiyorsa Elle Atama ve Sorumlu Personel seçin. Kaydet düğmesine basıp Kayıt tamamlandı. mesajını doğrulayın.

Puan	Karttaki yıldız değerlendirmesidir; niteliklendirme ekranının hesapladığı öncelik puanından ayrıdır.
Dönüşmüş Aday	Adayın firma ilişkisine dönüşüm durumunu gösterir.

Dikkat
Dar ekranda bazı araçlar Diğer menüsüne taşınır. Niteliklendirme ve Fırsat Oluştur işlemlerini burada da bulabilirsiniz. İptal, kaydedilmemiş kart değişikliklerini geri alır.

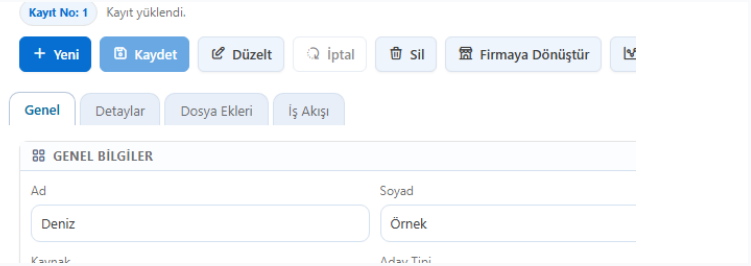
Beklenen sonuç
İletişim kurulabilecek, kaynağı ve ilk ihtiyacı bilinen tek bir aday kartı oluşur.

ŞEKİL 10 · Müşteri Aday Form



Yenilenen Genel sekmesinde genel bilgiler, yıldız puanı, iletişim alanları ve aday resmi bölümü.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Aday bilgisini tamamlayın

Detaylar sekmesi, Adres ve Not Bilgisi ile Özel Kodlar kartlarından oluşur. İletişim bilgileri Genel sekmesinde, koleksiyon ihtiyacının açıklaması ise Detaylar içindedir. Doğrulanmış adres, vergi bilgisi ve ihtiyaç notu, adayı devralan ekibin aynı müşteri bağlamıyla çalışmasını sağlar.

Menü yolu	Müşteri Adayı → Genel / Detaylar / Dosya Ekleri
Ön koşul	Kaydedilmiş bir aday ve düzenleme yetkisi.

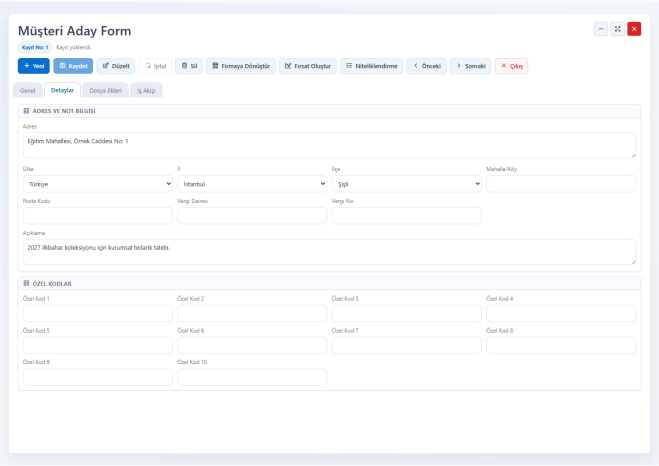
1. Düzelt düğmesine basın. Genel sekmesinde kaynak, aday tipi ve durumun güncel olduğunu kontrol edin; telefon ve e-posta bilgisini müşteriden doğrulayın.
2. Detaylar → Adres ve Not Bilgisi alanında Adres, Ülke, İl, İlçe, Mahalle/Köy ve Posta Kodunu tamamlayın. Vergi Dairesi ve Vergi No bilgilerini doğrulayın; Açıklamaya koleksiyon ihtiyacını yazın.
3. Özel Kodlar kartını kurumunuzun sınıflandırmasına göre doldurun. Genel → Aday Resmi bölümünde Bul ile PNG/JPEG seçebilir, Çevir ile döndürebilir, Büyüt ile önizleyebilirsiniz.
4. Kaydet ile kart değişikliklerini tamamlayın. Dosya Ekleri sekmesinde dosyayı seçip önizleyin; ekleme ve düzenleme için yeniden Düzelt kullanın. İş Akışı sekmesinden adayın süreçlerini takip edin.

Açıklama	Detaylar sekmesindedir; ihtiyaç ve görüşme bağlamını yazın.
Özel Kod 1–10	Kurumunuzun aday sınıflandırması için kullanılan alanlardır.

Dikkat
Resim seçme, silme ve çevirme için Yeni veya Düzelt modu gerekir. Büyüt, var olan resmi incelemenizi sağlar. Firma adını yazmak dönüşümü tamamlamaz.

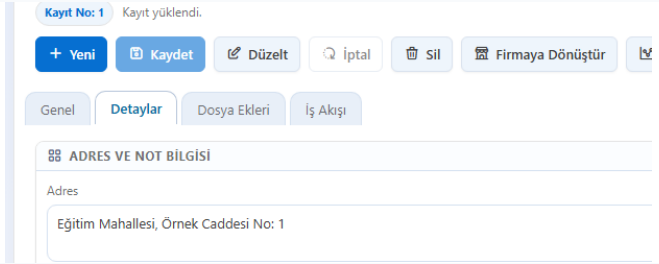
Beklenen sonuç
Adayı devralan başka bir ekip üyesi şirketi, kişiyi ve ihtiyaç bağlamını anlayabilir.

ŞEKİL 11 · Müşteri Aday Form



Yenilenen Detaylar sekmesi: Adres ve Not Bilgisi, Açıklama ve Özel Kodlar.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Adayın dağıtımını ve sorumlusunu belirleyin

Genel sekmesinin altındaki Dağıtım kartı, adayın atama yöntemini, kuyruğunu ve sorumlusunu bir araya getirir. Başlıktaki özet mevcut atamayı gösterir. Yeni adayın ilk ataması kartın Kaydet işlemiyle; kayıtlı adayın atama değişikliği ayrı Ata işlemiyle uygulanır.

Menü yolu	Müşteri Adayı → Genel → Dağıtım
Ön koşul	Dağıtım seçeneklerinin yüklenmesi ve ilgili atama yetkisi.

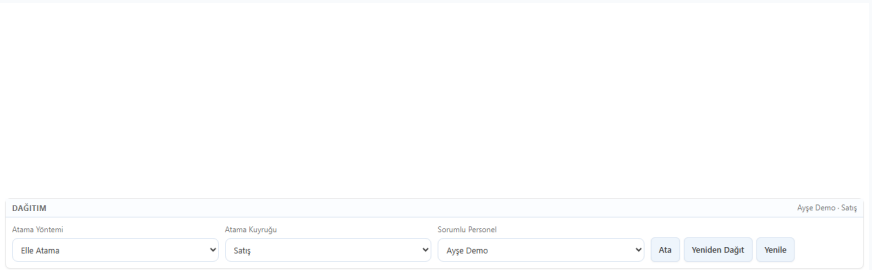
1. Yeni adayda Dağıtım kartına ilerleyin. Atama Yöntemi olarak Otomatik Dağıtım seçin veya Elle Atama ile Sorumlu Personel belirleyin. Seçiminizi ana araç çubuğundaki Kaydet ile adayla birlikte kaydedin.
2. Kayıtlı adayın sorumlusunu değiştirecekseniz kart değişikliklerini önce kaydedip görüntüleme moduna dönün. Düzelt açıkken dağıtım kontrolleri pasiftir; bu alandaki değişiklik ayrı kaydedilir.
3. Elle Atama seçin; gerekiyorsa Atama Kuyruğunu ve Sorumlu Personel olarak Ayşe Demo'yu belirleyin. Ata düğmesine basıp Atama kaydedildi. mesajını ve başlıktaki özeti kontrol edin.
4. Güncel dağıtım kurallarıyla tekrar değerlendirmek için Yeniden Dağıt komutunu ve işlem onayını kullanın. Uygun personel bekleniyorsa durum açıklamasını okuyun; Yenile ile güncel atamayı alın.

Atama Yöntemi	Otomatik kurallarla veya elle sorumlu seçerek ilerler.
Atama Kuyruğu	Kaydedilmiş adayda gösterilir; yeni adayda görünmez.

Dikkat
Kaydedilmemiş bir atama seçimi varken Düzelt engellenir. Önce Ata ile tamamlayın veya Yenile ile seçimi geri alın; yenileme onayını okuyun.

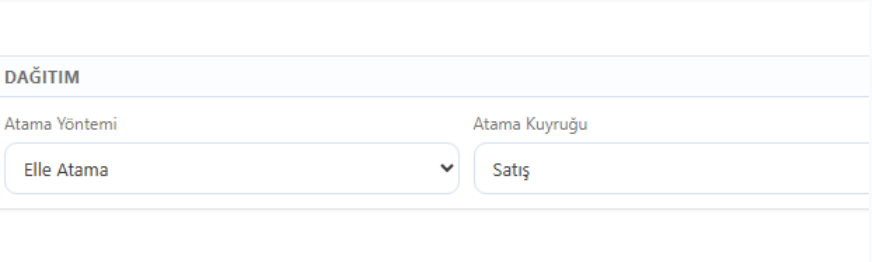
Beklenen sonuç
Adayın sorumlusu ve atama durumu ortak müşteri çalışmasında görünür olur.

ŞEKİL 12 · Müşteri Aday Form



Genel sekmesinin altındaki Dağıtım kartında yöntem, kuyruk ve sorumlu personel seçimi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Adayın iş akışını başlatın ve izleyin

İş Akışı sekmesi, aday kaydına bağlı çalışan ve tamamlanan süreçleri gösterir. Süreç kartında akışın adı, mevcut adım, görevli personel ve durum birlikte görünür. Örneğin Deniz Örnek'in koleksiyon talebi için aday değerlendirme süreci başlatarak görev ve onayları takip edebilirsiniz.

Menü yolu	Müşteri Adayı → İş Akışı
Ön koşul	Kaydedilmiş aday; uygun yayımlanmış iş akışı ve gerekli süreç yetkileri.

1. Aday kartındaki değişiklikleri kaydedin ve İş Akışı sekmesini açın. Yeni ve henüz kaydedilmemiş adayda önce kaydı kaydetmeniz istenir; süreç kaydedilmiş adayla ilişkilidir.
2. Başlatılacak iş akışı listesinden uygun süreci seçip Süreci Başlat düğmesine basın. Bu alan, başlatma yetkiniz ve aday için kullanılabilir akış bulunduğunda görünür.
3. Süreç kartındaki durumu ve adımı okuyun. Görevi Aç ile ilişkili aktiviteye geçin; iş tamamlandığında yetkiniz varsa Görev Durumunu Kontrol Et veya İlerlet komutunu kullanın.
4. Onay Bekliyor durumunda yetkinize göre Onayla veya Reddet işlemini uygulayın. Süreç Geçmişini açıp adımları inceleyin; güncel durumu Yenile düğmesiyle kontrol edin.

Süreç durumu	Çalışıyor, bekleme, görev, onay, hata veya tamamlanma aşamasını belirtir.
Süreç Geçmişi	Kaydedilmiş adımların tarih, sonuç ve açıklamalarını gösterir.

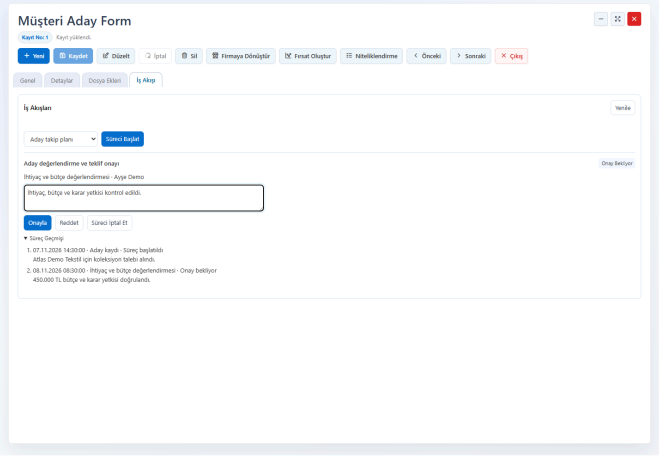
Dikkat

Reddet ve Süreci İptal Et için gerekçe gerekir. Yalnız ekranda görünen ve yetkiniz kapsamındaki işlemleri kullanın; görev durumu ile aday sınıflandırmasını karıştırmayın.

Beklenen sonuç

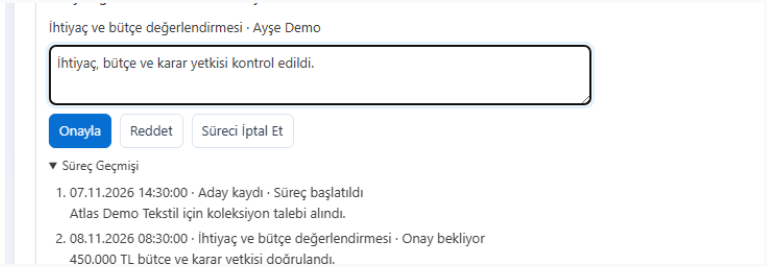
Adayın değerlendirme süreci, görevleri ve karar geçmişi aynı kayıttan izlenir.

ŞEKİL 13 · Müşteri Aday Form



Adayın İş Akışı sekmesinde süreç seçimi, adım durumu ve süreç geçmişi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Adayı niteliklendirin ve önceliklendirin

Niteliklendirme, bir aday için hangi satış adımının uygun olduğunu belirler. İhtiyaç, bütçe, karar yetkisi ve hedef tarih birlikte değerlendirilir; sağdaki Öncelik Puanı kayıtlı bilgilere göre hesaplanır. Örnekte ihtiyaç 5.000 adet kurumsal tekstil ürünü, bütçe 450.000 TL ve hedef tarih 15 Aralık 2026'dır.

Menü yolu	Aday kartı → Niteliklendirme; veya İş Merkezi → Aday Öncelikleri → Adayı Değerlendir
Ön koşul	Kaydedilmiş aday ve değerlendirmeyi düzenleme yetkisi.

1. İhtiyaç alanında beklenen çözümü somutlaştırın. Bütçe, Para Birimi, Karar Yetkisi ve Hedef Tarihi doğrulanmış bilgiyle doldurun.
2. Değerlendirme Durumunu Yeni, Görüşülüyor, Nitelikli veya Uygun Değil olarak seçin. Uygun Değil seçerseniz Gerekçe alanını doldurun.
3. Kaydet düğmesine basın. Puanın Ayrıntıları bölümünü açıp tamamlanan ölçütleri inceleyin; eksik bilgi için müşteriye sorulacak soruları belirleyin.
4. Aktivite Planla ile sonraki görüşmeyi oluşturun. Aday Kartı düğmesi temel kişi ve firma bilgilerine döndürür.

Bütçe / Para Birimi	Bütçe varsa para birimi zorunludur; binlik ayraç kullanmadan giriş yapın.
Öncelik Puanı	Kaydetmeden önceki puan kayıtlı verilere aittir; karttaki yıldız puanını değiştirmez.

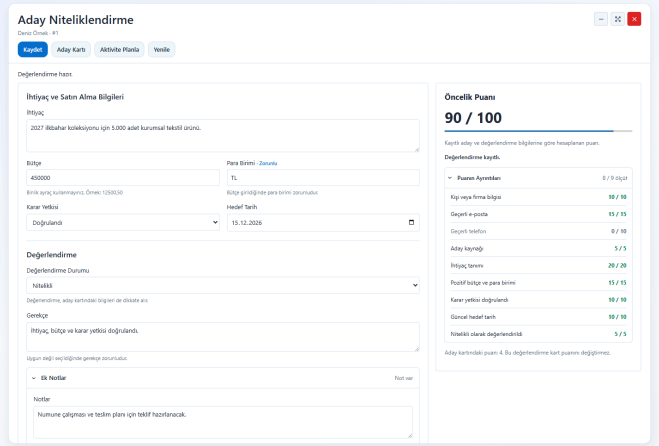
Dikkat

Uygun Değil olarak kaydedilen aday öncelik listesinden çıkarılır; öncelik puanı sıfırlanır.

Beklenen sonuç

Adayın satışa uygunluğu ve sıradaki takip işi belirlenir.

ŞEKİL 14 · Aday Niteliklendirme



İhtiyaç, satın alma bilgileri, durum ve puan ölçütleri birlikte değerlendirilir.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Adayı firmaya dönüştürün

Ticari çalışma netleştiğinde adayın firma ilişkisini oluşturun. Firmaya dönüşüm ile satış fırsatı oluşturmak iki ayrı işlemdir: firma kartı müşteri kimliğini, fırsat ise takip edilen belirli satışı temsil eder. Aynı firmayla ilerleyen dönemlerde birden fazla satış fırsatı çalışabilirsiniz.

Menü yolu	Müşteri Adayı → Firmaya Dönüştür / Fırsat Oluştur
Ön koşul	Kaydedilmiş aday, doğrulanmış firma bilgileri ve ilgili işlem yetkileri.

1. Aday kartında ad, soyad, firma adı ve iletişim bilgilerini kontrol edin. Mevcut bir firma varsa mükerrer oluşturmamak için firmalar listesinde arayın.
2. Firmaya Dönüştür düğmesine basın; dar ekranda Diğer menüsünü açın. Kaydedilmemiş değişiklik varsa önce kaydetme sorusu gelir; Hayır seçilirse son kayıtlı aday bilgileri kullanılır.
3. Dönüşüm onayında Evet düğmesine basın. İşlem sonrasında aday kartı yeniden yüklenir; başarı bilgisini ve firma bağlantısını kontrol edin.
4. Belirli bir satış üzerinde çalışacaksanız Fırsat Oluştur düğmesini kullanın. Yeni fırsatta firma, kişi, konu ve sorumlu bilgilerini ayrıca gözden geçirin.

Dönüşüm onayı	Kaydedilmiş adaydan firma ilişkisi kurulacağını doğrular.
Fırsat konusu	Örnekte 2027 İlkbahar Koleksiyonu; firma adından farklı, belirli bir satış başlığıdır.

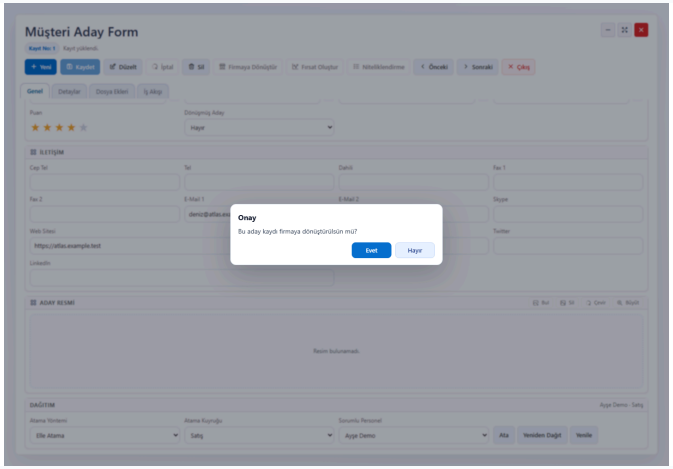
Dikkat

Başarı mesajı gelmeden aynı işlemi tekrar başlatmayın. Mevcut firmaya bağlı aday için sistem mevcut bağlantıyı bildirebilir.

Beklenen sonuç

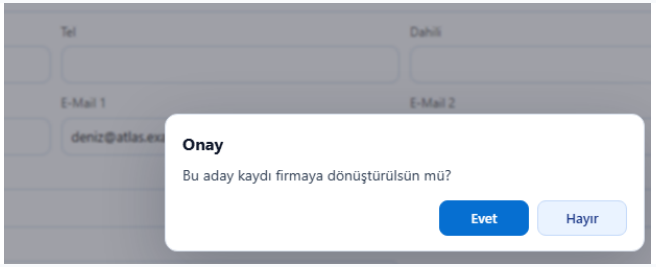
Aday, firma ilişkisiyle birlikte takip edilir ve gerekiyorsa satış fırsatına kaynak olur.

ŞEKİL 15 · Müşteri Aday Form



Firmaya dönüştürmeden önce gösterilen açık işlem onayı.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Müşteri 360 ile müşteri geçmişini görün

Müşteri 360, firma bilgisiyle satış ve iletişim geçmişini aynı görünümde toplar. Atlas Demo Tekstil seçildiğinde açık fırsatlar, teklifler, siparişler, açık destek kayıtları ve sonraki aksiyon birlikte izlenebilir. Böylece müşteriyi aramadan önce ekipteki son gelişmeleri okuyabilirsiniz.

Menü yolu	CRM → Müşteri 360 → Özet
Ön koşul	Firma görüntüleme ve ilgili satış, destek veya aktivite kayıtlarını okuma yetkisi.

1. Müşteri seç düğmesine basın; firma kodu veya adına göre listede arayın ve doğru firmayı açın. Seçili müşteriyi değiştirirken başlıktaki firma bilgisini kontrol edin.
2. Özet kartında firma kodu, telefon, e-posta, temsilci, bölge/grup ve adresi inceleyin. Firma kartını aç düğmesiyle temel müşteri kaydına geçebilirsiniz.
3. Açık fırsat, teklif, sipariş ve açık destek kaydı sayaçlarını okuyun. Sonraki aksiyon alanından bekleyen aktiviteyi açın veya Yeni aktivite ile takip planlayın.
4. Müşteri zaman akışındaki olayları tarih sırasıyla inceleyin; Kaydı aç düğmesiyle ilgili satış, belge veya iletişime geçin.

Sonraki aksiyon	Planlanmış açık takibin tarihini, açık ve gecikmiş iş sayılarını gösterir.
Yeni fırsat	Seçili firmayla bağlantılı yeni satış fırsatı başlatır.

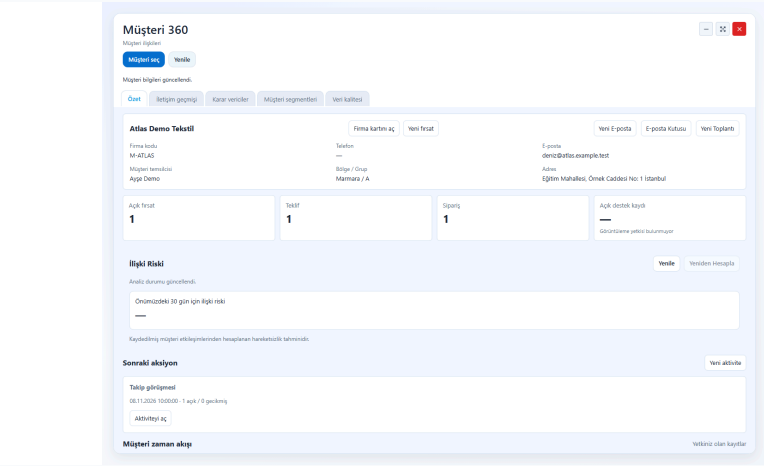
Dikkat

Özet yalnız görüntüleme yetkiniz olan kayıtları gösterir. Yetki bulunmayan bir sayaçtaki çizgiyi sıfır kayıt olarak yorumlamayın.

Beklenen sonuç

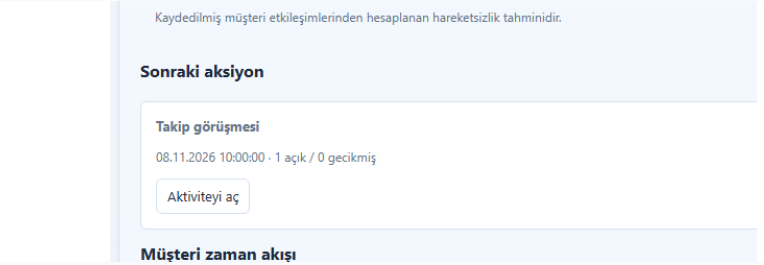
Müşteriyle temas öncesinde geçmiş, açık satışlar ve yapılacak takip netleşir.

ŞEKİL 3 · Müşteri 360



Atlas Demo Tekstil: müşteri özeti, satış sayaçları ve zaman akışı.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

İletişim geçmişini takip edin

İletişim geçmişi, ekip üyelerinin aynı müşteriye ne söylendiğini bilmesini sağlar. Telefon, toplantı, e-posta, WhatsApp ve not türleriyle görüşmeler kaydedilir. Bir kaydı ilgili kişi ve satış fırsatıyla bağlamak, koleksiyon görüşmesini müşterinin diğer işlerinden ayırmayı kolaylaştırır.

Menü yolu	Müşteri 360 → İletişim geçmişi
Ön koşul	Bir müşteri seçilmiş olmalı; iletişim kayıtlarını görüntüleme yetkisi bulunmalı.

1. İletişim geçmişi sekmesini açın. Listede tarih, tür, yön, durum ve konu bilgisini inceleyin; arama alanıyla örneğin numune konulu görüşmeleri bulun.
2. Bir satırı seçip Kaydı aç düğmesine basın veya kaydı çift tıklayın. Görüşmenin içeriğini ve bağlı kişi/fırsat bilgisini kontrol edin.
3. Düzeltme gerekiyorsa iletişim penceresinde ilgili alanları güncelleyip Kaydet ile tamamlayın. Yeni görüşme için mevcut kaydı değiştirmek yerine İletişim ekle kullanın.
4. Yanlış açılmış kaydı kaldırmanız gerekiyorsa satırı seçip Sil işlemini kullanın ve onayı okuyun. Son müşteri durumunu görmek için Özet sekmesine dönün.

Tür / Yön	Temas kanalı ve gelen, giden veya dahili oluşu.
Durum	Kaydedildi, Taslak, Alındı ve elle doğrulanan Gönderildi durumları birbirinden ayrılır.

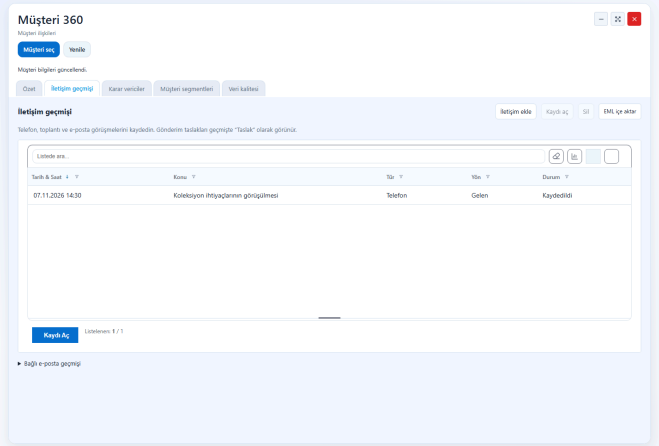
Dikkat

Gönderim taslağı geçmişte Taslak olarak kalır; taslağın bulunması müşteriye mesajın ulaştığını göstermez.

Beklenen sonuç

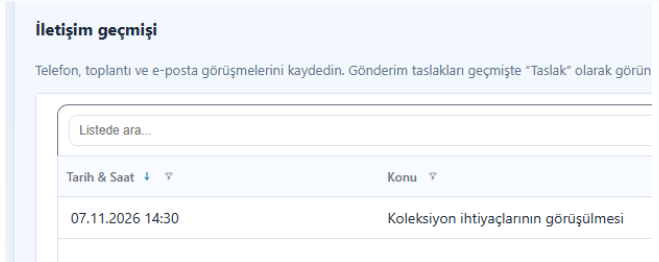
Ekip, aynı müşterinin görüşmelerini ortak ve aranabilir bir geçmişten izler.

ŞEKİL 16 · Müşteri 360



Müşteriye bağlı iletişim kayıtlarının listesi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Görüşme kaydı oluşturun

Görüşme kaydında yalnız müşterinin söylediklerini değil, kararlaştırılan sonraki adımı da yazın. Örnekte Deniz Örnek ile numune renkleri ve 15 Aralık kapanış hedefi konuşulmuştur. İletişim kaydı görüşme bilgisini saklar; yapılacak işi hatırlatmak için ayrıca aktivite planlanmalıdır.

Menü yolu	Müşteri 360 → İletişim geçmişi → İletişim ekle
Ön koşul	Seçili müşteri ve iletişimi düzenleme/kaydetme yetkisi.

1. İletişim ekle düğmesine basın. Türü Telefon, yönü görüşmeye uygun biçimde Gelen veya Giden seçin; durumu Kaydedildi olarak bırakabilirsiniz.
2. Tarih ve saat bilgisini gerçek görüşme zamanıyla doldurun. İlgili kişi olarak Deniz Örnek, satış fırsatı olarak 2027 İlkbahar Koleksiyonu kaydını seçin.
3. Konuya Numune değerlendirme görüşmesi yazın. İçerikte konuşulan kapsamı, müşterinin kararını, beklenen belgeyi ve sonraki görüşme ihtiyacını açıklayın.
4. Kaydet düğmesine basın ve kaydın iletişim listesinde oluştuğunu kontrol edin. Takip gerekiyorsa Özet bölümündeki Yeni aktivite ile tarihli iş oluşturun.

Tarih ve saat	Saat dilimsiz veritabanı tarihi, örneğin 2026-11-08 10:30:00; mevcut hassasiyeti gereksiz yere değiştirmeyin.
Gönderildi	Başka kanalda gerçekten gönderildiğine dair elle onay ister.

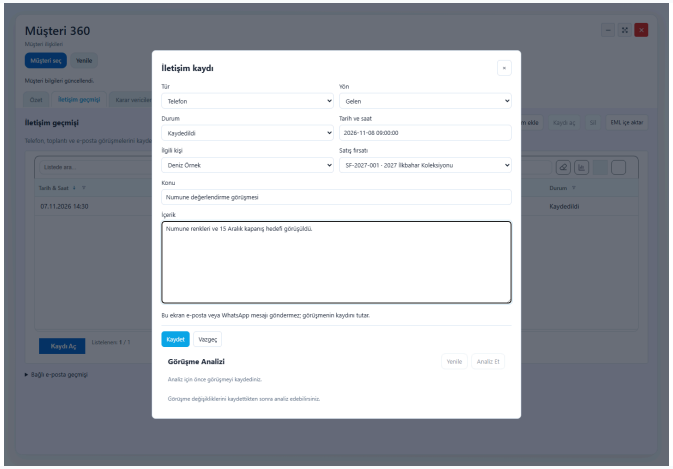
Dikkat

Bu pencere e-posta veya WhatsApp mesajı göndermez. Gerçek mesaj gönderimi için ilgili e-posta veya destek gelen kutusu ekranını kullanın.

Beklenen sonuç

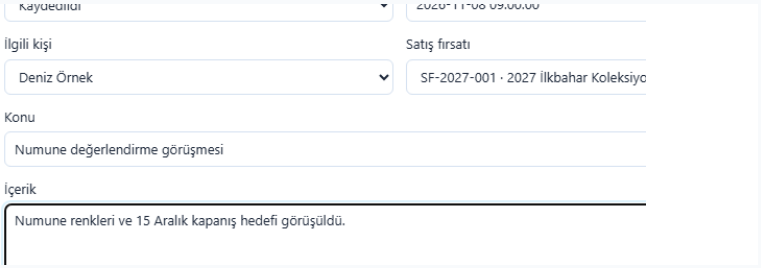
Görüşmenin bağlamı, tarafları ve kararı müşteri geçmişine eklenir.

ŞEKİL 17 · Müşteri 360



Kişi ve fırsatla ilişkilendirilmiş telefon görüşmesi kaydı.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

EML dosyasını iletişim geçmişine aktarın

Dış posta uygulamasında bulunan bir yazışmayı .eml dosyası olarak alıp müşteri geçmişine ekleyebilirsiniz. Bu işlem mesajı yeniden göndermez. Amaç, müşteriye ilişkin önceki görüşmeyi CRM içindeki diğer temaslarla birlikte izleyebilmektir. Dosyanın doğru müşteriye ait olduğunu içeri aktarmadan önce kontrol edin.

Menü yolu	Müşteri 360 → İletişim geçmişi → EML içe aktar
Ön koşul	E-posta uygulamasından kaydedilmiş .eml dosyası, seçili müşteri ve iletişim kaydetme yetkisi.

1. Posta uygulamasından ilgili mesajı EML biçiminde kaydedin. Müşteri 360 ekranında Atlas Demo Tekstil'in seçili olduğunu doğrulayın.
2. İletişim geçmişi sekmesinde EML içe aktar alanından dosyayı seçin. Açılan iletişim taslağındaki konu ve içeriği kontrol edin.
3. Kaynak e-posta zamanı ve ek dosya sayısı bilgisini okuyun. CRM kayıt tarihini ayrıca doğrulayın; saat dilimi taşıyan kaynak mesaj zamanını gelişigüzel değiştirmeyin.
4. Gerekiyorsa ilgili kişiyi ve satış fırsatını seçin. Durum ve yönü kontrol ettikten sonra Kaydet düğmesine basın; aktarılmış kaydı listede açarak doğrulayın.

Kaynak e-posta zamanı	İletinin kendi zaman bilgisidir; CRM'deki kayıt zamanı ayrıca kontrol edilir.
Kişi / Fırsat	Aktarılan yazışmanın hangi kişi ve satışla ilgili olduğunu belirtir.

Dikkat
Taslağı açmak tek başına kalıcı kayıt oluşturmaz. İçeriği inceleyip Kaydet ile tamamlayın; dosyayı seçmiş olmayı gönderim veya teslim onayı saymayın.

Beklenen sonuç
Dış uygulamadaki ilgili e-posta, müşteri iletişim geçmişinde kullanılabilir hale gelir.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Karar vericileri ve satın alma rollerini tanımlayın

Müşteriyle çalışan her kişi aynı etkiye sahip değildir. Karar vericiler bölümünde satın almacı, teknik değerlendirici, etkileyen, sponsor ve kullanıcı gibi rolleri belirtin. Deniz Örnek koleksiyon bütçesini onaylıyorsa karar verici olarak tanımlanabilir; ürünün teknik uygunluğunu başka bir kişi değerlendirebilir.

Menü yolu	Müşteri 360 → Karar vericiler
Ön koşul	Müşteriye bağlı kişi kayıtları ve rol oluşturma/düzenleme yetkisi.

1. Karar vericiler sekmesini açıp mevcut rolleri inceleyin. Aynı kişi için gereksiz tekrar oluşturmadan önce kişinin firma genelindeki ve fırsata özel ilişkilerini kontrol edin.
2. Rol ekle düğmesine basın. İlgili kişiyi, rolü ve etki düzeyini seçin. Belirli satış için geçerliyse Fırsat alanında 2027 İlkbahar Koleksiyonu'nu seçin.
3. İlişki notuna kişinin hangi kararı verdiğini yazın. Örnekte Koleksiyon satın alma bütçesini onaylar açıklaması, rolün neden atandığını görünür kılar.
4. Kaydet ile işlemi bitirin. Mevcut ilişkiyi değiştirmek için listeden seçip Düzenle, yanlış ilişkiyi kaldırmak için Sil düğmesini kullanın.

Fırsat	Boşsa firma genelindeki rol; seçilirse belirtilen satış fırsatına bağlı rol.
Etki düzeyi	Düşük, Normal veya Yüksek; kişinin süreç üzerindeki etkisini anlatır.

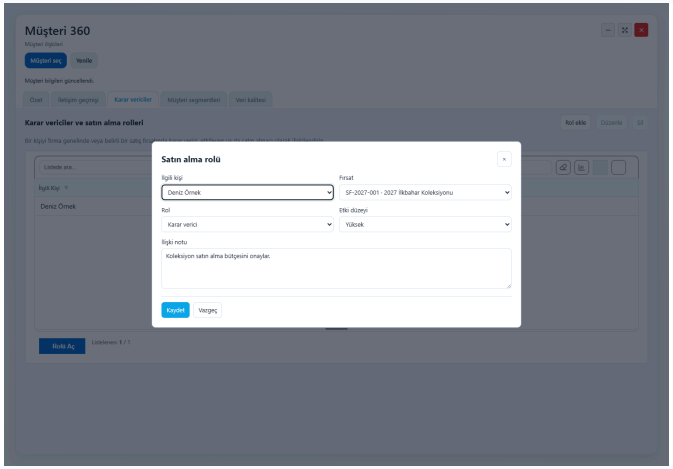
Dikkat

Rol vermek kullanıcı yetkisi atamak değildir. Buradaki kayıt müşteri organizasyonunu ve satın alma ilişkisini anlatır.

Beklenen sonuç

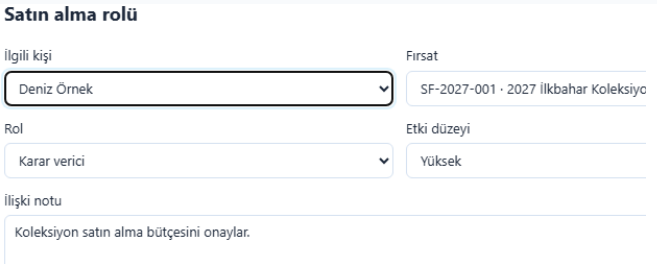
Satış ekibi kiminle hangi konuda ilerlemesi gerektiğini görebilir.

ŞEKİL 18 · Müşteri 360



Deniz Örnek için fırsata özel karar verici rolü.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Dinamik müşteri segmenti oluşturun

Dinamik segmentler, müşterileri seçtiğiniz koşullara göre gruplar. Örneğin Marmara bölgesindeki A grubu müşterileri tek tek seçmek yerine Grup eşittir A ve Bölge eşittir Marmara koşullarını tanımlayabilirsiniz. Koşullar yeniden değerlendirildiğinde müşterilerin güncel bilgileri kullanılır.

Menü yolu	Müşteri 360 → Müşteri segmentleri → Yeni segment
Ön koşul	Segment yönetim yetkisi ve koşullarda kullanılacak müşteri bilgilerinin dolu olması.

1. Yeni segment düğmesine basın. Segment adı alanına Marmara A Grubu yazın; açıklamada bu grubun hangi iş için kullanılacağını belirtin.
2. Koşul ilişkisini Tüm koşullar (VE) seçin. İlk satırda Grup, Eşittir ve A değerini belirleyin.
3. Koşul ekle düğmesiyle ikinci satırı oluşturun; Bölge, Eşittir ve Marmara yazın. Kullanılmayan koşulu Kaldır ile silin.
4. Aktif durumunu kontrol edip Segmenti kaydet düğmesine basın. Kayıtlı segmenti seçerek Müşterileri göster ile sonucu inceleyin.

Tüm koşullar (VE)	Müşteri bütün koşulları birlikte sağlamalıdır.
En az biri (VEYA)	Koşullardan herhangi birini sağlayan müşteri gruba girebilir.
Koşul işlemi	Alana göre Eşittir, İçerir, En az, En çok veya Boş seçilir.

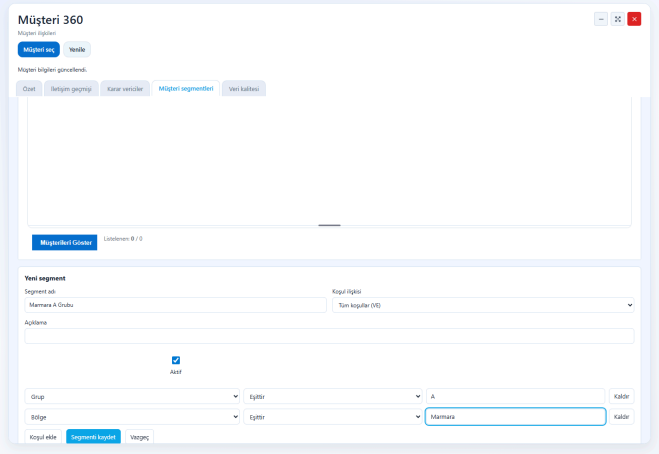
Dikkat

VE yerine VEYA kullanmak örnekte hem tüm A grubu müşterileri hem de tüm Marmara müşterilerini kapsayarak sonucu genişletir.

Beklenen sonuç

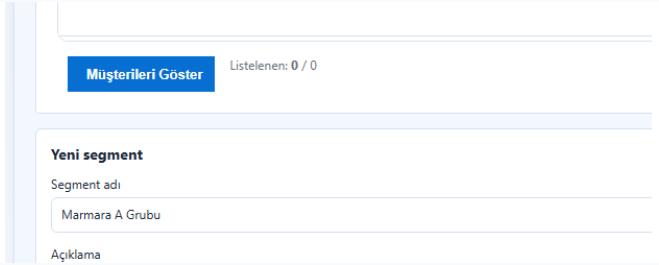
İş amacına uygun, kuralları tekrar kullanılabilir bir müşteri grubu oluşur.

ŞEKİL 19 · Müşteri 360



Grup ve bölge koşullarının VE ile birleştirildiği dinamik segment.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Segment üyelerini kontrol edin

Segmenti kaydetmek, müşterileri kalıcı ve değişmez bir listeye dönüştürmez. Sonuçlar müşteri bilgilerinden hesaplanır. Bir firmanın grubu veya bölgesi değiştiğinde aynı segmentin üyeleri de değişebilir; bu nedenle önemli bir çalışma öncesinde üyeleri yeniden değerlendirin.

Menü yolu	Müşteri 360 → Müşteri segmentleri → Müşterileri göster
Ön koşul	En az bir kayıtlı segment ve ilgili müşterilere erişim yetkisi.

1. Segment listesinden Marmara A Grubu satırını seçin. Müşterileri göster düğmesine basın veya ilgili segmenti çift tıklayarak üye görünümünü açın.
2. Alt bölümdeki müşteri kodu, firma adı, grup, bölge ve temsilci bilgilerini inceleyin. Beklenmedik bir firma varsa önce müşteri kartındaki koşul alanlarını kontrol edin.
3. Yeniden değerlendir düğmesine basın. Sistem güncel müşteri bilgileriyle koşulları tekrar çalıştırır; önceki sonuçla farklılık varsa koşulları ve müşteri güncellemelerini karşılaştırın.
4. Bir müşteri satırını açarak o firmanın Müşteri 360 özetine geçin. Segment kuralını değiştirmek için üst listeden segmenti seçip Düzenle işlemini kullanın.

Üye listesi	Koşulları sağlayan ve kullanıcı kapsamına giren müşteriler.
Aktif	Segmentin kullanım durumudur; müşteri kartındaki aktiflik alanından ayrıdır.

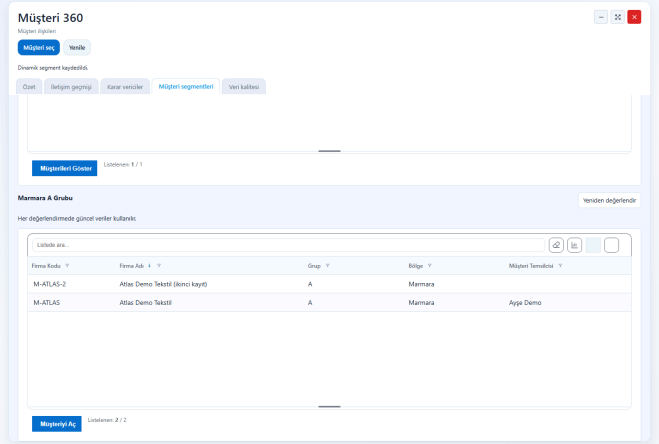
Dikkat

Segment üyeliği tek başına e-posta gönderme veya pazarlama izni oluşturmaz. Kampanya çalışmasında iletişim kanalı ve izin koşulları ayrıca değerlendirilir.

Beklenen sonuç

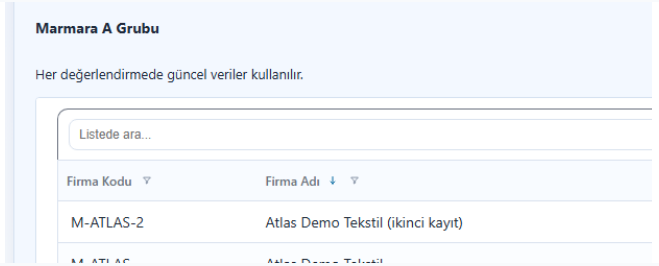
Segmentin beklenen müşteri grubunu kapsadığı doğrulanır.

ŞEKİL 20 · Müşteri 360



Kaydedilen segment ve güncel koşullara göre hesaplanan müşteri üyeleri.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Olası mükerrer müşterileri bulun

Aynı müşterinin farklı kodlarla açılması satış ve görüşme geçmişini bölebilir. Veri kalitesi bölümündeki eşleşmeler vergi numarası, e-posta ve normalize telefon bilgilerine dayanır. Bir eşleşme aynı firma olduğuna dair öneridir; sonuçları ticari kimlik ve kayıt içeriğiyle birlikte doğrulayın.

Menü yolu	Müşteri 360 → Veri kalitesi
Ön koşul	Seçili müşteri, firma kayıtlarına erişim ve birleştirme için gerekli işlem yetkileri.

1. Veri kalitesi sekmesini açın. Eşleşmeleri yenile düğmesine basarak seçili müşteri için güncel mükerrer önerilerini getirin.
2. Önerilen firmaların kodunu, adını ve eşleşme bilgisini inceleyin. Atlas Demo Tekstil ile ikinci kayıt gerçekten aynı tüzel kişilik mi, firma kartlarından doğrulayın.
3. Beklenen hedef listede yoksa Başka bir hedef firma ara alanından uygun firmayı arayın. Doğru hedefi seçmeden birleştirmeye ilerlemeyin.
4. Eşleşen satırı seçip Birleştirme önizlemesi düğmesine basın veya satırı çift tıklayın. Alanlar ve bağlı kayıtlar kontrolü için önizlemeyi okuyun.

Kaynak firma	Müşteri 360'da seçili olan ve birleştirmede kayıtları taşınacak müşteri.
Hedef firma	Birleştirme sonrasında kullanılacak firma kaydı.

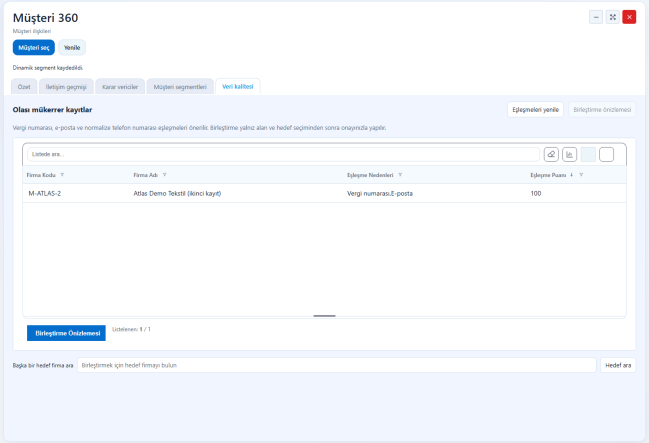
Dikkat

Benzer isim tek başına aynı müşteri demek değildir. Farklı şube, tüzel kişilik veya ayrı ticari hesapların neden ayrı tutulduğunu öğrenmeden birleştirmeyin.

Beklenen sonuç

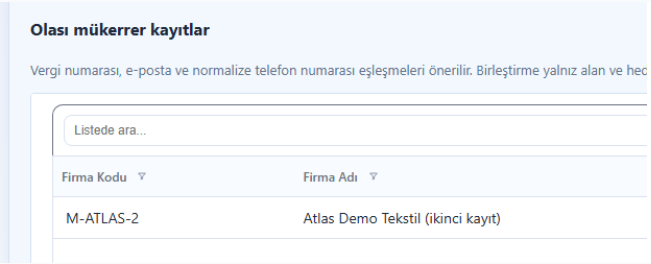
Mükerrer olabilecek kayıtlar ayıklanır ve doğru hedefle kontrollü işlem hazırlanır.

ŞEKİL 21 · Müşteri 360



Seçili müşteri için olası mükerrer firma önerileri.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Firma birleştirmesini önizleyin

Birleştirme önizlemesi hangi firmanın kalacağını, hangi alanların kullanılacağını ve bağlı kayıtların nasıl taşınacağını incelemenizi sağlar. Kaynak ve hedef rolleri sonucu etkiler. Ekrandaki örnekte iki eğitim müşteri kaydı vardır; işlem gerçek kullanımda kaynak firmayı kaldırıp bağlı kayıtları hedefe taşıyabilir.

Menü yolu	Müşteri 360 → Veri kalitesi → Birleştirme önizlemesi
Ön koşul	İki kaydın aynı müşteriye ait olduğunun doğrulanması ve birleştirme yetkisi.

1. Önizlemenin başındaki kaynak ve hedef firma açıklamasını okuyun. Hangi müşteri koduyla çalışmaya devam edeceğinizi doğrulayın.
2. Hedef firmada kullanılacak alanlar bölümünde firma adı, vergi ve iletişim bilgileri için doğru kaynak/hedef değerini seçin. Otomatik seçimi kontrol etmeden bırakmayın.
3. Taşınacak bağlı kayıtlar bölümünü ve varsa engel mesajlarını inceleyin. Kişi, fırsat ve belgeler açısından beklenen taşıma kapsamını kontrol edin.
4. İşlem uygunsa kaynak firmanın silinmesini ve kayıtlarının hedefe taşınmasını belirten onay kutusunu işaretleyin; Onayladığım firmaları birleştir düğmesine basın. Başarıdan sonra hedef firma özetini doğrulayın.

Alan seçimi	Hedefte kalacak firma değerini belirler.
Açık onay	Kaynak firmanın kaldırılması ve bağlı kayıtların taşınması sonucunu kabul eder.

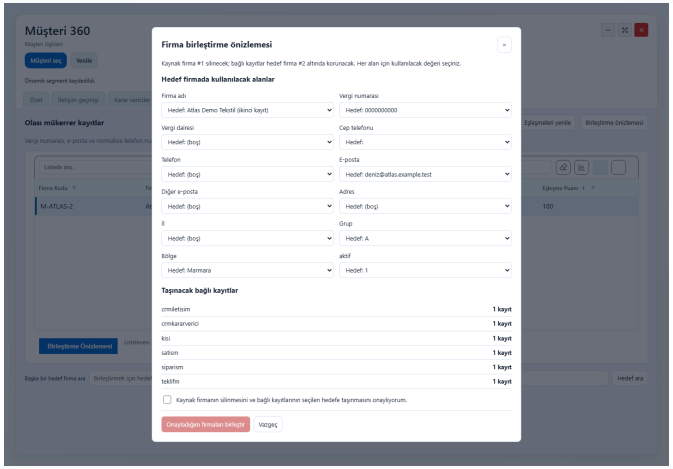
Dikkat

Bu işlem sıradan alan düzeltmesinden daha geniş etkiye sahiptir. Önizlemede yanlışlık görürseniz Vazgeç ile kapatın; kullanıcı onayı olmadan birleştirme yapılmaz.

Beklenen sonuç

Aynı müşteri için geçmiş ve bağlı kayıtlar seçilen hedef firma altında toplanır.

ŞEKİL 22 · Müşteri 360



Alan seçimi, bağlı kayıtlar ve açık onay içeren birleştirme önizlemesi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Firma adreslerini haritada inceleyin

Firma Haritası, firmaların ana adreslerini ve yetkiniz kapsamındaki ek adreslerini coğrafi dağılımla birlikte gösterir. Aynı firmanın merkez ve teslim adreslerini ayrı satırlarda görebilir, geniş bölge görünümünden belirli adrese kadar yakınlaşabilirsiniz. Örnekte Atlas Demo Tekstil'in İstanbul'daki ana ve numune teslim adresleri diğer eğitim firmalarıyla birlikte yer alır.

Menü yolu	Satış ve Pazarlama → Firmalar → Haritada Göster
Ön koşul	Firma görüntüleme yetkisi; ek adresler ve firma kartını açma için ilgili ek yetkiler.

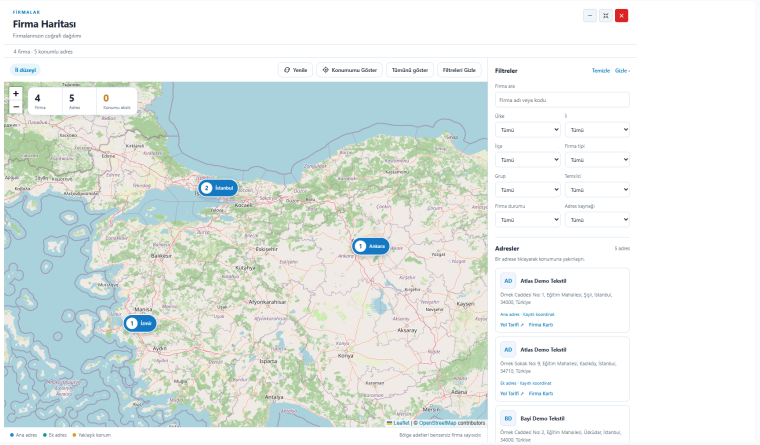
1. Firmalar listesini açın ve Haritada Göster düğmesine basın. Satır seçmeniz gerekmez; harita yalnız seçili firmayla başlamaz. Müşteri Adayları listesindeki adaylar bu düğmeyle haritaya taşınmaz.
2. Firma, Adres ve Konumu eksik sayaçlarını inceleyin. Bir firmanın birden fazla adresi bulunabileceğinden firma ve adres toplamlarının farklı olması normaldir.
3. Haritadaki bölge balonuna tıklayın veya yakınlaştırma düğmelerini kullanın. Görünüm ülke, il, ilçe, mahalle ve adres düzeyleri arasında ayrıntılanır; bölge balonundaki sayı benzersiz firma sayısıdır.
4. Tümünü göster ile filtreye uyan konumları ekrana sığdırın. Yenile ile firma verilerini yeniden alın; alt açıklamalardan ana adres, ek adres ve yaklaşık konum işaretlerini ayırt edin.

Firma / Adres	Benzersiz firma sayısı ile o firmalara ait adres satırı sayısıdır.
Konumu eksik	Geçerli konumu henüz bulunamayan adreslerin sayısıdır.

Dikkat
Yaklaşık konum, bina düzeyinde kesin adres anlamına gelmez. Konumu eksik adres listede kalabilir; firma adresini ve koordinatlarını kontrol edin.

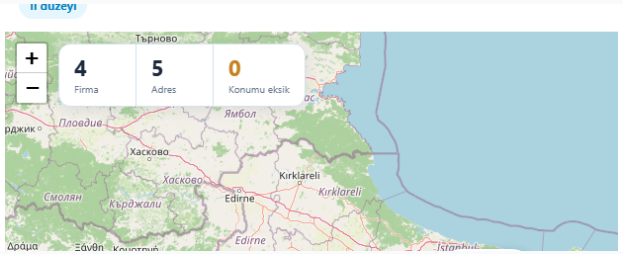
Beklenen sonuç
Firmaların dağılımını, birden fazla adresini ve konum eksiği olan kayıtları birlikte görürsünüz.

ŞEKİL 23 · Firma Haritası



Gerçek harita zemini üzerinde temsili firmalar, bölge balonları ve ana/ek adres sayaçları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Haritayı filtreleyin ve firma kartına geçin

Haritadaki filtreler, ziyaret veya müşteri değerlendirmesi yapacağınız firmaları daraltmanızı sağlar. Firma özellikleriyle adresin bulunduğu bölge birlikte kullanılır. Atlas Demo Tekstil'in İstanbul adreslerini ve Ayşe Demo'nun sorumluluğundaki firmaları aynı görünümde inceleyerek ilgili firma kartına ulaşabilirsiniz.

Menü yolu	Firma Haritası → Filtreler → Adresler / harita işareti
Ön koşul	Yüklenmiş firma adresleri; Firma Kartı düğmesi için firma açma yetkisi.

1. Filtreler alanını açın. Firma ara kutusuna firma adı veya kodu yazın. Ülke, İl ve İlçe seçimleriyle bölgeyi; Firma tipi, Grup ve Temsilci alanlarıyla firma kapsamını daraltın.
2. Firma durumu alanında Aktif veya Pasif seçin. Yetkiniz varsa Adres kaynağı ile Ana adres ya da Ek adres seçebilirsiniz. Seçimler birlikte uygulanır; arama yapmak diğer filtreleri kendiliğinden temizlemez.
3. Adresler listesinden ilgili adrese tıklayın. Harita o konuma yakınlaşır ve bilgi penceresi açılır. Firma adı, logo veya baş harfler, tam adres, adres kaynağı ve konum hassasiyetini kontrol edin.
4. Firma Kartı düğmesiyle ilgili kaydı açın. Diğer firmalara dönmek için Temizle kullanın; harita alanını büyütmek için filtreleri gizleyebilirsiniz. Yeniden açtığınızda seçimler korunur.

Adres kaynağı	Firma kartının ana adresi veya firmaya bağlı ek adrestir.
Yaklaşık konum	Adresten bulunan ilçe, il veya ülke düzeyindeki daha genel sonuç olabilir.

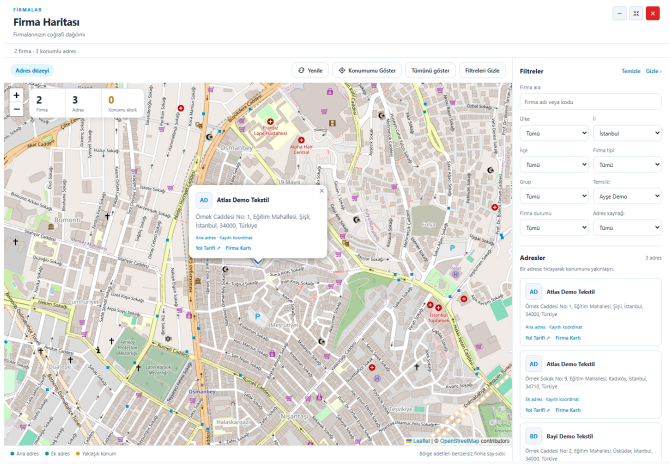
Dikkat

Sonuç bulunmadığında önce birlikte uygulanan filtreleri kontrol edin. Konumu olmayan adrese tıklamak bir işaret üretmez; adresin Yol Tarifi bağlantısı yine kullanılabilir.

Beklenen sonuç

İhtiyacınıza uyan firmaları daraltır ve haritadan doğru firma kaydına geçersiniz.

ŞEKİL 24 · Firma Haritası



İstanbul ve temsilci filtreleri; Atlas Demo Tekstil bilgi penceresinde Firma Kartı ve Yol Tarifi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Yakın firmaları bulun ve yol tarifi alın

Konumumu Göster, cihazınızın konumunu haritaya ekler ve adresleri yakınlığa göre sıralar. Yakındaki firmaları inceleyip seçtiğiniz adres için Google Maps yol tarifi açabilirsiniz. Görseldeki konum ve kayıtlar eğitim amaçlıdır.

Menü yolu	Firma Haritası → Konumumu Göster → adres → Yol Tarifi
Ön koşul	Konum için HTTPS veya localhost, cihaz konum hizmeti ve tarayıcı izni; yol tarifi için Google Maps erişimi.

1. Konumumu Göster düğmesine basın. Tarayıcı izin isterse seçiminizi yapın. Konum alındığında mavi konum işareti, varsa doğruluk çemberi ve durum açıklaması görünür; konum kendiliğinden alınmaz.
2. Adresler listesini inceleyin. Konumlu adresler yakınlığa göre sıralanır; mesafe metre veya kilometre ve kuş uçuşu etiketiyle gösterilir. Yaklaşık firma konumlarında mesafe de yaklaşık belirtilir.
3. Bir adresi seçerek firma bilgi penceresini açın. Yol Tarifi bağlantısına basın; Google Maps yeni sekmede sürüş navigasyonunu açar. Kesin konumda koordinat, yaklaşık veya eksik konumda tam adres hedeflenir.
4. Cihaz konumunuz değiştiğinde Konumumu Göster düğmesine yeniden basın. İzin veya zaman aşımı hatasında durum mesajını okuyup tarayıcı ve cihaz ayarlarını kontrol ederek tekrar deneyin.

Kuş uçuşu mesafe	İki konum arasındaki doğrudan uzaklıktır; sürüş mesafesi veya yolculuk süresi değildir.
Doğruluk	Tarayıcının konum için bildirdiği tahmini ± mesafe bilgisidir.

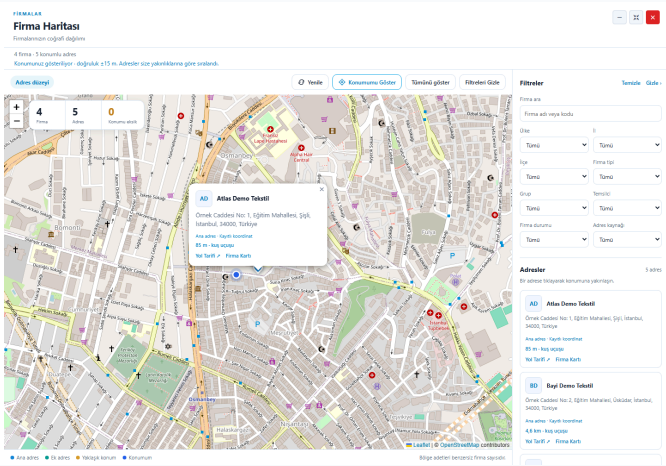
Dikkat

Bu görünüm çok duraklı rota optimizasyonu veya sürekli personel takibi yapmaz. Yol güzergâhını ve sürüş süresini açılan Google Maps görünümünde değerlendirin.

Beklenen sonuç

Yakın firma adreslerini görür ve seçtiğiniz müşterinin yol tarifine geçersiniz.

ŞEKİL 25 · Firma Haritası



Temsili cihaz konumu, kuş uçuşu yakınlık sırası ve firma adresinin Yol Tarifi bağlantısı.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Firma adresinin konumunu kaydedin

Koordinatlar, adresin doğru noktada görünmesini sağlar. Ana adres için Genel → Adres, ek konumlar için Adresler listesini kullanın. Mevcut Konum cihazın bulunduğu yeri alır; firma konumunu yerinde kaydedin.

Menü yolu	Firma Kartı → Genel → Adres; ek adres için Adresler sekmesi
Ön koşul	Adres düzenleme/kaydetme yetkisi; Mevcut Konum için güvenli bağlantı ve konum izni.

1. Firma kartında Düzelt düğmesine basın. Genel → Adres içindeki adresi ve Enlem/Boylam çiftini kontrol edin. Koordinatları doğrudan giriyorsanız enlem ±90, boylam ±180 aralığında olmalıdır.
2. Firmanın bulunduğu yerde Mevcut Konum düğmesine basın. Alınan koordinatlar forma aktarılır; adres çözümlemesi kullanılabiliyorsa boş adres parçaları doldurulabilir. Mevcut dolu adres bilgileri korunur; doldurulan alanları doğrulayın.
3. Ana kartta Kaydet düğmesine basın ve başarı durumunu kontrol edin. Konum almak tek başına kayıt işlemi değildir. Yol Tarifi ile kaydetmeden önce görünen koordinat veya adresi de kontrol edebilirsiniz.
4. Ek konum için Adresler sekmesinde ilgili adres satırını düzenleyin. Mevcut Konum ve Yol Tarifi işlemleri seçili adrese uygulanır; değişikliği adres listesinin kayıt akışıyla tamamlayın. Ardından Firma Haritası'nı yenileyin.

Enlem / Boylam	Konumu belirleyen iki sayıdır. Eksik veya geçersiz çift kesin konum olarak kullanılamaz.
Mevcut Konum / Yol Tarifi	İlki forma cihaz konumunu getirir; ikincisi Google Maps navigasyonunu açar.

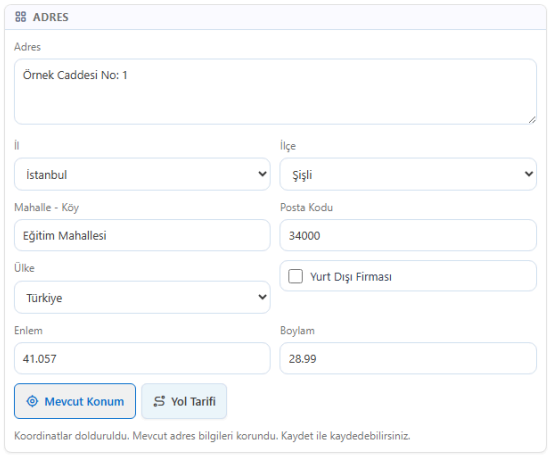
Dikkat

GPS izni reddedildiğinde adres değişmez. Adres çözümlemesi başarısız olsa da koordinatlar korunabilir; mesajı ve alanları kontrol ederek kaydedin.

Beklenen sonuç

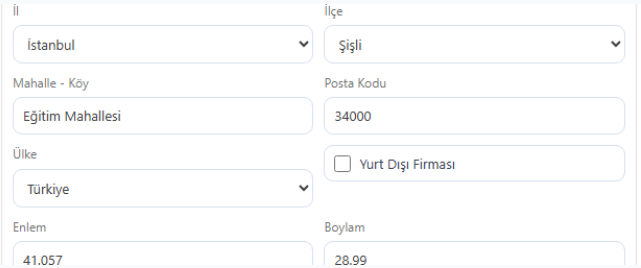
Doğruladığınız ana veya ek adres konumu kaydedilir ve harita takibinde kullanılabilir.

ŞEKİL 26 · Firma Form



Firma kartının gerçek Adres alanında Enlem, Boylam, Mevcut Konum ve Yol Tarifi işlemleri.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Firma risk bilgilerini ve uyarılarını kaydedin

Risk Bilgileri sekmesinde kredi, teminat ve risk limitlerini para tipleriyle tutabilirsiniz. Uyarı metni ve çalışma durumu, müşteri değerlendirmesini ekiple paylaşır. Alanları yetkili ekibin belirlediği tutar ve açıklamalarla güncel tutun.

Menü yolu	Satış ve Pazarlama → Firmalar → firma kartı → Risk Bilgileri
Ön koşul	İlgili firmayı açma, düzenleme ve kaydetme yetkisi; doğrulanmış limit bilgileri.

1. Firmalar listesinden Atlas Demo Tekstil'i açın. Düzelt düğmesine basın; Risk Bilgileri sekmesine geçin. Firma adını kontrol ederek doğru müşteri üzerinde çalıştığınızı doğrulayın.
2. Kredi Limiti, Teminat ve Risk Limiti alanlarını ayrı ayrı doldurun. Örnekte 500000 TL kredi, 100000 TL teminat ve 600000 TL risk limiti girilir. Her tutarın yanındaki P.Tipi seçimini kontrol edin.
3. Uyarı Mesajı alanına ekip için anlaşılır bir açıklama yazın. Uyarı Mesajı ve Firma İle Çalışmayı Durdur seçeneklerini firmanın onaylanmış çalışma durumuna göre düzenleyin.
4. Kaydet düğmesine basın. Kayıt başarıyla tamamlandı. mesajını görün; limitleri, para tiplerini ve seçenekleri yeniden kontrol edin. Sipariş veya teklif analizindeki risk görünümünde ilgili uyarıları birlikte değerlendirin.

Limitlerin P.Tipi	Kredi, teminat ve risk limiti için ayrı para tipi seçilir.
Uyarı Mesajı	Gösterilecek açıklama ve uyarı seçeneği birlikte değerlendirilir.

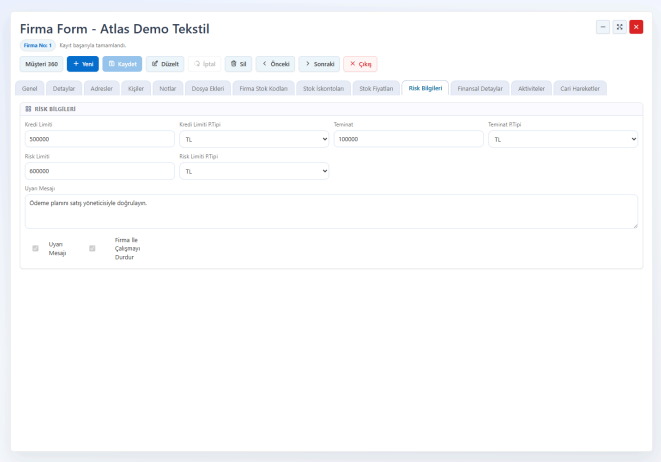
Dikkat

Risk limitini ayrıca doğrulayıp girin; otomatik kredi ve teminat toplamı varsaymayın. Çalışmayı durdur seçeneği, bütün satış işlemlerinin kendiliğinden engellendiği anlamına gelmez.

Beklenen sonuç

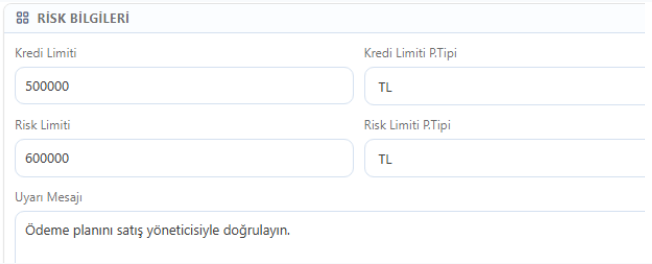
Firmanın kayıtlı limitleri, para tipleri ve çalışma uyarıları aynı karttan izlenir.

ŞEKİL 27 · Firma Form



Kaydedilmiş risk tutarları, para tipleri, uyarı metni ve çalışma durumu.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Yetkiniz kapsamındaki firma ekstresini alın

Firma ekstresi, seçtiğiniz müşteri veya satıcı hesabındaki muhasebe hareketlerini belirli bir dönem için listeler. Hesap türünü doğrulayın; aynı firmanın müşteri ve satıcı hesapları farklı olabilir. Ekstreyi Firmalar listesindeki Ekstre düğmesinden başlatın.

Menü yolu	Satış ve Pazarlama → Firmalar → firma seç → Ekstre
Ön koşul	Ekstre erişim yetkisi; hazır muhasebe bağlantısı ve firmaya bağlı ilgili müşteri/satıcı hesabı.

1. Firmalar listesinde Atlas Demo Tekstil satırını seçin. Ekstre düğmesine basın. Açılan Ekstre Filtreleri panelinde doğru firma seçiminin arka planda kaldığını kontrol edin.
2. Müşteri Hareketleri (120) veya Satıcı Hareketleri (320) hesabını seçin. Muhasebe Şirket alanını kontrol edin; Başlangıç Tarihi ve Bitiş Tarihini girin. Örnekte 1–8 Kasım 2026 kullanılır.
3. Sırala alanından tarihe veya vadeye göre sıralamayı belirleyin. Fatura satırlarını da incelemek için Detaylı seçeneğini işaretleyin. Gösterilecek P.Tipi seçiliyse ilgili para tipini belirtin.
4. Dönüşüm gerekiyorsa Dönüştürülecek Para Tipini açın; para tipini, işlem tarihindeki veya belirli tarihli pariteyi ve alış/satış kurunu seçin. Ekstre Al düğmesine basıp açılan sonuç listesini kontrol edin.

Detaylı	Seçilen hareketin fatura satırlarını sonuç ekranında incelemeyi sağlar.
Temizle	Paneldeki seçimleri varsayılan tarih ve filtrelere döndürür.

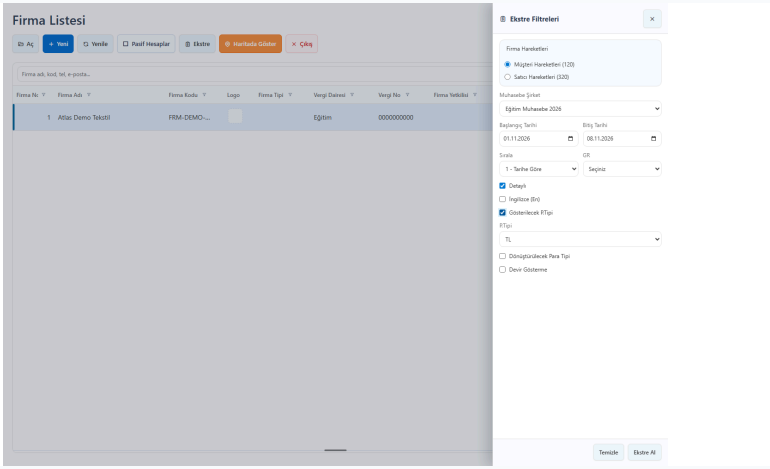
Dikkat

Başlangıç tarihi bitişten sonra olamaz. Yetki veya muhasebe hesabı uyarısı çıkarsa ilgili tanımı yetkili ekiple doğrulayın. Para tipi dönüşümünde tarih ve kur seçimini birlikte okuyun.

Beklenen sonuç

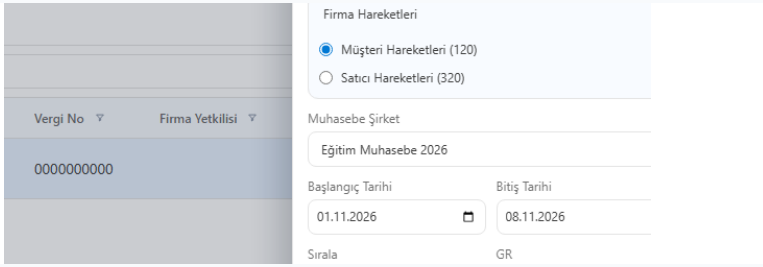
Seçilen firma, hesap ve filtrelere ait ekstre ayrı sonuç ekranında açılır.

ŞEKİL 28 · Firma Listesi



Seçili firma için müşteri hesabı, muhasebe şirketi, dönem ve detay filtreleri.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

03 · Müşteri ve aday yönetimi

Ekstreyi inceleyin ve yetkinizle aktarın

Firma Ekstresi ekranında tarih, açıklama, borç, alacak ve bakiye seçilen hesap kapsamında gösterilir. Firma adı ve para tipini okuyarak başlayın. Sonuçlar muhasebe hareketlerini incelemek içindir; kaynak hareket tutarları bu listeden değiştirilmez.

Menü yolu	Firma Ekstresi → hareket seçimi / Ekstre / Aktar
Ön koşul	Açılmış ekstre; detay için Detaylı seçimi ve ilgili hareket; aktarım için gerekli yetki.

1. Hareketi Tarih ve Açıklamadan bulun. Borç, Alacak ve Bakiyeyi aynı para tipinde okuyun. Örnekte 540.000 TL faturadan 180.000 TL tahsilat düşüldüğünde bakiye 360.000 TL olur.
2. Detaylı seçiliyse bir fatura hareketine tıklayın. Alttaki Fatura Detayları bölümünde miktar, birim fiyat, net tutar ve vergi bilgilerini inceleyin. Başka hareket seçtiğinizde detayın da o harekete göre değiştiğini kontrol edin.
3. Dönemi veya hesap seçimini değiştirmek için üstteki Ekstre düğmesini kullanın. Filtreleri düzenleyip Ekstre Al ile tekrar uygulayın. Yenile düğmesiyle mevcut kapsamın güncel sonuçlarını alın.
4. Yetkiniz varsa Aktar simgesini açın. Excel'e Aktar veya PDF'e Aktar seçip onayı tamamlayın. Dosyada firma, sütun ve tutarların beklediğiniz kapsamda olduğunu doğrulayın.

Kur	Gösterim dört ondalık hanedir; örnekte 1,0000 kullanılır.
Fatura Detayları	Seçili harekete bağlı fatura satırlarıdır; her hareketin faturası bulunmayabilir.

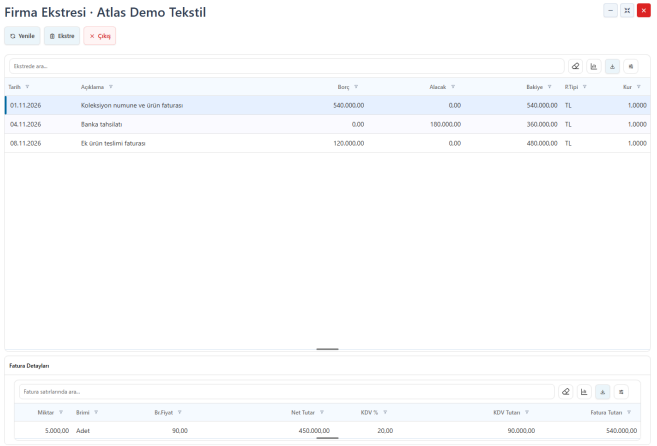
Dikkat

Ekstre ve aktarım yetkileri ayrı değerlendirilebilir. Araç görünmüyor veya işlem reddediliyorsa yetkinizi kontrol ettirin; bakiyeyi dönem ve hesap türüyle birlikte doğrulayın.

Beklenen sonuç

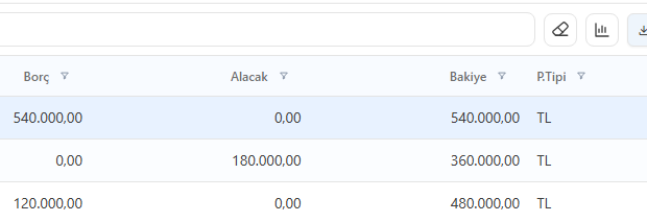
Ekstreyi ve ilgili fatura ayrıntısını inceler, izin verilen kapsamda dosya çıktısı alırsınız.

ŞEKİL 29 · Firma Ekstresi · Atlas Demo Tekstil



Ekstrede borç, alacak, bakiye ve seçili faturanın detayları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

04 · Satış süreci

Satış fırsatı oluşturun

Satış fırsatı, müşterinin belirli bir ihtiyacını sonuca kadar takip eden kayıttır. Aynı müşterinin farklı koleksiyonları veya projeleri için ayrı fırsatlar açın. Örnekte Atlas Demo Tekstil'in 2027 İlkbahar Koleksiyonu satışı, Ayşe Demo sorumluluğunda ve Görüşme aşamasında izlenmektedir.

Menü yolu	CRM → Satış Hunisi → Yeni Fırsat; veya Satış ve Pazarlama → Satış Fırsatları
Ön koşul	Fırsat oluşturma/kaydetme yetkisi ve gerekli müşteri veya aday bilgisi.

1. Yeni Fırsat düğmesine basın. Müşteri 360'daki Yeni fırsat veya aday kartındaki Fırsat Oluştur üzerinden başlıyorsanız taşınan firma/aday bağlantısını kontrol edin.
2. Firma Adı, Yetkili Adı ve Konu alanlarını doldurun. Personel Adı olarak satıştan sorumlu kişiyi seçin; örnekte Ayşe Demo kullanılır.
3. Satış Hunisi ve Aşama alanlarını seçin. Olasılık, Tahmin Kategorisi, Tahmini Sonuç Tarihi, Beklenen Tutar ve para birimini güncel satış beklentisine göre girin.
4. Kaydet düğmesine basın. Kayıt oluştuktan sonra Stok Bilgileri, Teklifler, Siparişler, Notlar ve diğer alt sekmelerde süreci genişletin.

Konu	2027 İlkbahar Koleksiyonu gibi belirli satışı tanımlar.
Personel Adı	Satışın takibinden sorumlu kişidir; müşteri yetkilisiyle karıştırmayın.

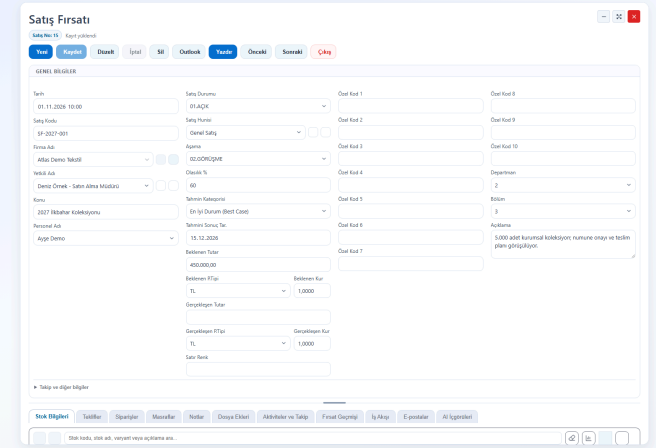
Dikkat

Mevcut fırsatta değişiklik için Düzelt düğmesine basın. Kayıtlı fırsatı yalnız görüntülerken alt satır düzenleme işlemleri kapalı olabilir.

Beklenen sonuç

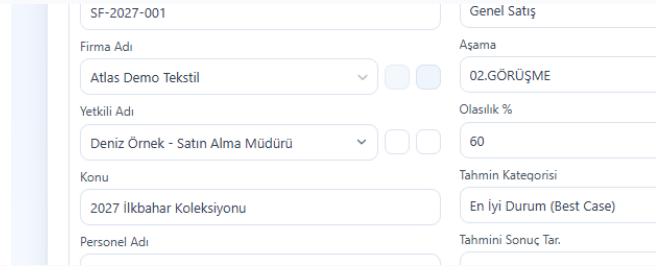
Müşteri, sorumlu, aşama ve parasal beklentisi belirli bir satış kaydı oluşur.

ŞEKİL 30 · Satış Fırsatları



2027 İlkbahar Koleksiyonu için firma, kişi, aşama ve tahmin alanları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

04 · Satış süreci

Tutar, olasılık ve tahmin kategorisini ayırın

Fırsattaki tutar, olasılık ve tahmin kategorisi farklı sorulara cevap verir. Beklenen tutar satışın büyüklüğünü, Olasılık % gerçekleşme beklentisini, Tahmin Kategorisi ise dönem tahminindeki sınıflandırmayı anlatır. Görüşme ilerledikçe bu alanları ve tahmini sonuç tarihini birlikte güncelleyin.

Menü yolu	Satış Fırsatı → Genel Bilgiler
Ön koşul	Fırsatı düzenleme yetkisi; müşteriyle doğrulanmış tutar ve kapanış beklentisi.

Beklenen Tutar	Örnekte 450.000 TL. Fırsatın satış beklentisidir; KDV dahil teklif toplamı olan 540.000 TL ile aynı kavram değildir.
Olasılık %	0–100 arasında değerlendirilir. 450.000 TL ve %60 için ağırlıklı açık fırsat tutarı 270.000 TL olur.
Satış Havuzu (Pipeline)	Genel satış havuzu sınıflandırmasıdır.
En İyi Durum (Best Case)	Olumlu gelişmelerle gerçekleşebilecek fırsat grubudur; örnek fırsat bu kategoridedir.
Taahhüt (Commit)	Dönem tahmininde taahhüt edilen fırsatları belirtir.
Tahmin Dışı	Fırsatı tahmin kapsamı dışında sınıflandırır.
Beklenen / Gerçekleşen Kur	Alanlar dört ondalıkla gösterilir: 1,0000. Kullanıcının virgül veya nokta tercihine uyulur; düzenlemeden sonra değeri kontrol edin.
Tahmini Sonuç Tarihi	Beklenen satış kapanışıdır; fırsatın oluşturulma tarihiyle aynı olmak zorunda değildir.

Dikkat
Tahmin kategorisini değiştirmek fırsatı kazanıldı yapmaz. Sonuç ve kapanış nedeni Fırsat Süreci veya ilgili kayıt işlemiyle ayrıca güncellenir.

Beklenen sonuç
Satış beklentileri raporlara ve yönetici değerlendirmesine tutarlı bilgi sağlar.

04 · Satış süreci

Fırsata ürün satırları ekleyin

Stok Bilgileri, müşteriye sunulacak ürün ve miktar kapsamını tutar. Bu satırlar fırsattan teklif veya sipariş hazırlarken başlangıç bilgisi olabilir. Örnekte 5.000 adet Kurumsal Pamuklu Tişört ve 90 TL birim fiyatla 450.000 TL ürün tutarı çalışılır; belge toplamı vergi ve diğer kalemlerle ayrıca değerlendirilir.

Menü yolu	Satış Fırsatı → Stok Bilgileri
Ön koşul	Kayıtlı veya yeni fırsatta uygun düzenleme modu; stok görüntüleme ve satır kayıt yetkisi.

1. Fırsatı Düzelt ile düzenlemeye alın. Stok Bilgileri sekmesini açın; üstteki Genel Bilgiler çok yer kaplıyorsa yatay ayırıcıyı yukarı sürükleyerek satır alanını büyütün.
2. Satır ekleme işlemiyle stoğu seçin. Stok kodu ve adını kontrol edin; varsa seçilecek varyant, ikinci varyant ve beden bilgilerini belirleyin.
3. Hareket miktarı, birim, birim fiyat, para birimi, kur ve vergi bilgilerini girin. Miktar biriminin ana birimden farklı olması halinde dönüşümü ve hesaplanan miktarı kontrol edin.
4. Satır tutarlarını gözden geçirip fırsatı Kaydet ile tamamlayın. Teklif hazırlamadan önce ürün kapsamının müşteriyle anlaşılan son sürüm olduğunu doğrulayın.

Varyant / Varyant2 / Beden	Seçim yoksa boş bırakılır; gereksiz 0 değeri yazılmaz.
Kur	Dört ondalıkla görüntülenir; boş veya geçersiz değeri onaylamadan düzeltin.

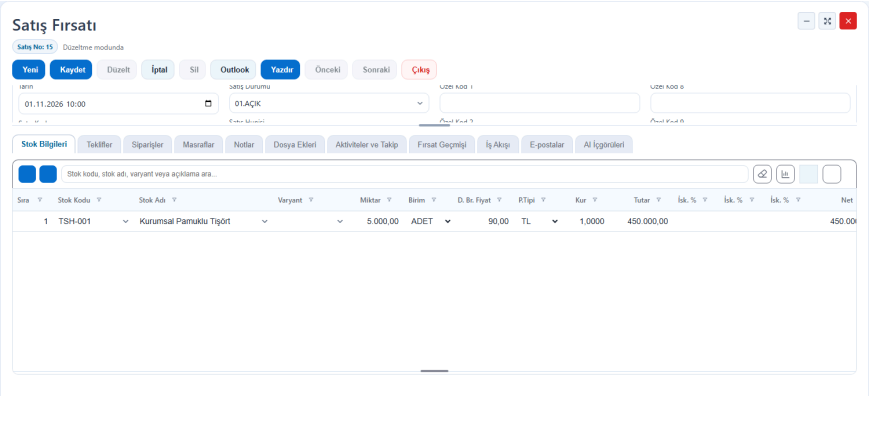
Dikkat

Ürün satırlarının toplamı ile fırsatın Beklenen Tutarını ayrı ayrı kontrol edin; birini değiştirmenin diğerini beklediğiniz şekilde güncellediğini varsaymayın.

Beklenen sonuç

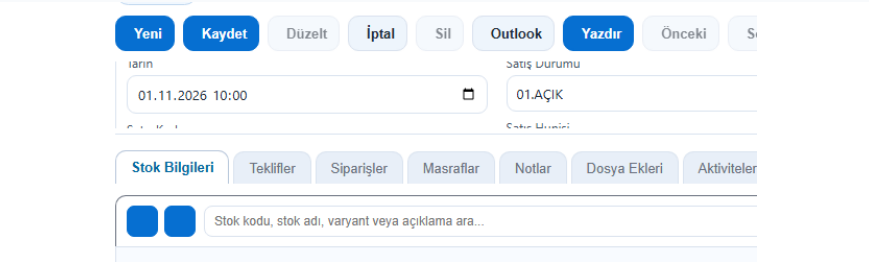
Teklif ve siparişe temel olacak ürün kapsamı fırsatta kayıtlıdır.

ŞEKİL 31 · Satış Fırsatları



Fırsatın ürün satırları; alt listeyi büyütmek için panel ayırıcısı kullanılmıştır.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

04 · Satış süreci

Fırsattan teklif hazırlayın

Fırsatın Teklifler sekmesi o satışla ilişkili teklifleri gösterir. Teklif Oluştur işlemi firma ve ürün kapsamını yeni belgeye taşımaya yardımcı olur. Oluşan teklifte fiyat, vergi, teslim ve açıklama bilgilerini müşteriye sunmadan önce belge üzerinde doğrulayın.

Menü yolu Satış Fırsatı → Teklifler → Teklif Oluştur
Ön koşul Kaydedilmiş fırsat, uygun stok satırları, fırsatı düzenleme ve teklif oluşturma yetkisi.

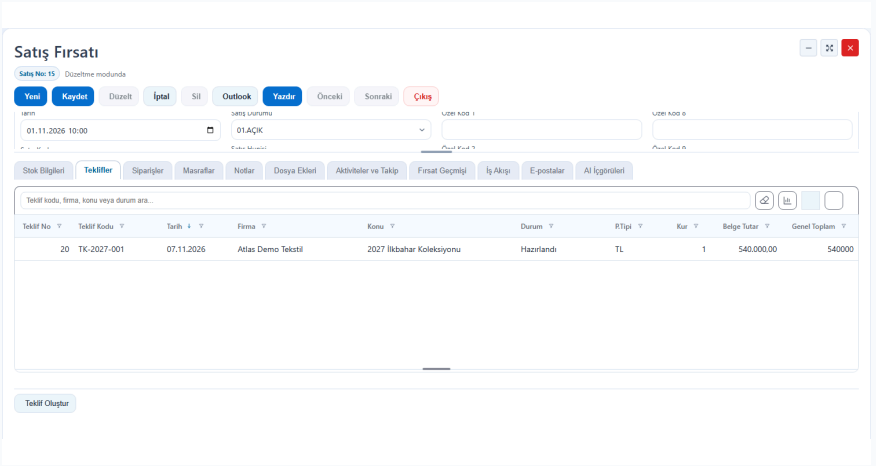
1. Fırsatı Düzelt düğmesiyle düzenleme moduna alın. Firma, yetkili ve Stok Bilgileri sekmesindeki satırların doğru olduğunu kontrol edin.
2. Teklifler sekmesini açın. Mevcut teklifleri kod, tarih, durum ve tutar bakımından inceleyin; aynı amaçla daha önce belge hazırlanıp hazırlanmadığını kontrol edin.
3. Teklif Oluştur düğmesine basın. Açılan teklif formunda taşınan müşteri ve stok bilgilerini, miktar/fiyat, KDV ve diğer ticari şartları inceleyin; belgeyi kendi Kaydet işlemiyle tamamlayın.
4. Teklif penceresini kapatınca fırsatın teklif listesini kontrol edin. Gerektiğinde listeyi yenileyip oluşturulan teklif kodunu açarak belge ilişkisini doğrulayın.

Teklif kodu / Durum	Belgeyi ve hazırlanma/onay sürecini izlemeye yarar.
Tutar	Örnekte KDV dahil teklif 540.000 TL; fırsattaki beklenen satış 450.000 TL'dir.

Dikkat
Teklif oluşturmak müşteriye e-posta gönderildiği veya teklifin kabul edildiği anlamına gelmez. Gönderim ve müşteri yanıtını ilgili kanalda ayrıca takip edin.

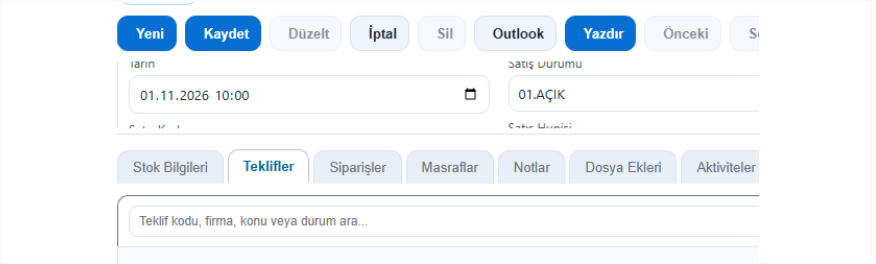
Beklenen sonuç
Fırsatla ilişkili ve ticari koşulları kontrol edilmiş bir teklif belgesi oluşur.

ŞEKİL 32 · Satış Fırsatları



Fırsata bağlı teklif listesi ve Teklif Oluştur işlemi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

04 · Satış süreci

Siparişi fırsatla ilişkilendirin

Siparişler sekmesi, fırsata bağlı sipariş belgelerine ulaşmanızı sağlar. Müşteri onayını aldıktan sonra satışın ürün, fiyat ve teslim koşullarını doğru belgeyle izleyin. Koleksiyonun tamamı ile yalnız numune veya kısmi ihtiyaç için açılan siparişleri konu ve tutarlarından ayırın.

Menü yolu	Satış Fırsatı → Siparişler → Sipariş Oluştur
Ön koşul	Kayıtlı fırsat, müşterinin onayladığı ticari kapsam ve sipariş oluşturma yetkisi.

1. Fırsatın firma ve stok bilgilerini kontrol edin; gerekiyorsa Düzelt ile düzenleme moduna alın. Müşteri onayının hangi ürünleri ve miktarları kapsadığını netleştirin.
2. Siparişler sekmesinde mevcut belgeleri inceleyin. Numune siparişi ile koleksiyon siparişini karıştırmadan kod, konu, tarih ve tutarı karşılaştırın.
3. Sipariş Oluştur düğmesine basın. Açılan sipariş formunda ürünleri, teslim şartlarını ve parasal alanları doğrulayın; siparişi kendi Kaydet işlemiyle tamamlayın.
4. Fırsata dönüp oluşturulan belgeyi listeden kontrol edin. Huni tanımlarında sipariş oluşumuna aşama eşlemesi varsa fırsat aşamasını ve geçmişini yeniden okuyun.

Sipariş durumu	Belgenin operasyon durumudur; fırsatın Açık/Kazanıldı/Kaybedildi sonucundan ayrı izlenir.
Konu / Tutar	Siparişin satışın tamamını mı, kısmi bir ihtiyacı mı kapsadığını ayırt etmeye yardımcı eder.

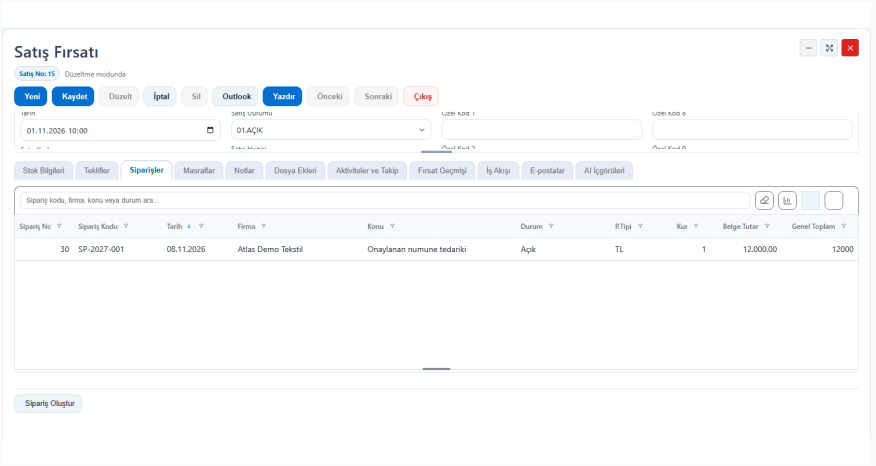
Dikkat

Belge oluşturulunca her kurulumda aynı aşamaya geçilmez. Otomatik ilerleme, seçili satış hunisinin belge ve sevkiyat eşlemelerine bağlıdır.

Beklenen sonuç

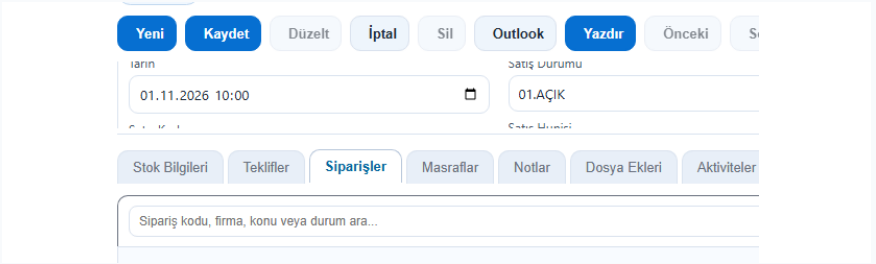
Onaylanan müşteri talebi, kaynak satış fırsatıyla bağlantılı sipariş olarak izlenir.

ŞEKİL 33 · Satış Fırsatları



Fırsatın ilgili siparişleri; örnekte numune tedariki ayrı bir belgeyle izlenir.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

04 · Satış süreci

Masraf ve satış notlarını saklayın

Satış fırsatında ürün kapsamı dışında numune, kargo veya benzeri çalışma giderleri bulunabilir. Masraflar sekmesi parasal kalemleri, Notlar sekmesi ise görüşme ve karar bağlamını izler. Rakamı not içine yazmak ile hesaplamaya konu masraf satırı oluşturmak farklı kullanımlardır.

Menü yolu	Satış Fırsatı → Masraflar / Notlar
Ön koşul	Fırsatı düzenleme ve ilgili alt satırları kaydetme yetkisi.

1. Fırsatı Düzelt ile düzenlemeye alın. Masraflar sekmesinde eklenecek kalemin gerçek ihtiyacını belirleyin; örnekte numune ve kargo için ayrı satır kullanılır.
2. Masrafın stok/hizmet, miktar, birim, fiyat, para birimi ve kur bilgilerini doldurun. Vergi ve toplam alanlarını kontrol edin; ürün maliyetiyle aynı kalemi iki defa değerlendirmeyin.
3. Notlar sekmesinde tarih, konu ve açıklamayla yeni not ekleyin. Numune onayı gibi kısa bir başlık ve müşterinin kararını anlatan açık bir açıklama kullanın.
4. Kaydet ile değişiklikleri tamamlayın. Belirli tarihte yapılacak bir iş çıktıysa notla yetinmeyin; Aktiviteler ve Takip bölümünden tarihli takip oluşturun.

Masraf açıklaması	Giderin neden oluştuğunu anlatır; örneğin numune gönderimi.
Not tarihi / Konu	Bilginin hangi görüşmeye veya karara ait olduğunu bulmayı sağlar.
Aktivite	Gelecekte yapılacak iş; geçmişi açıklayan nottan ayrıdır.

Dikkat

Serbest metin notları mali belge veya müşteri onayı yerine geçmez. Fiyat, vergi ve sipariş şartlarını ilgili belgelerde de doğru tutun.

Beklenen sonuç

Satışın yardımcı giderleri ve önemli kararları kaybolmadan fırsat içinde izlenir.

04 · Satış süreci

Dosya eklerini ve önizlemeyi kullanın

Koleksiyon briefi, teknik çizim, müşteri şartnamesi ve benzeri belgeleri satış fırsatıyla birlikte tutabilirsiniz. Dosya Ekleri bölümünde liste ve önizleme alanı yan yanadır. Dosyanın yalnız adını değil açıklamasını da düzenli tutmak, birden fazla sürüm arasında doğru belgeyi bulmayı kolaylaştırır.

Menü yolu Satış Fırsatı → Dosya Ekleri
Ön koşul Dosya ilişkisi kurulabilecek fırsat ve dosya eklerini görüntüleme/düzenleme yetkisi.

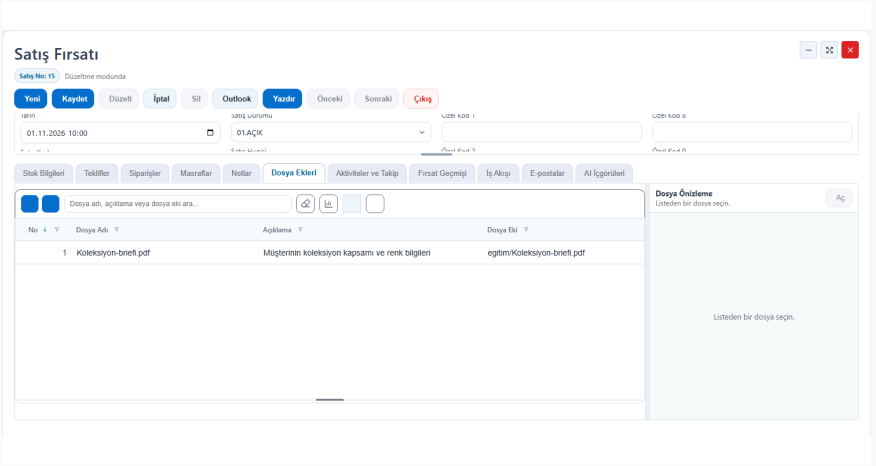
1. Dosya Ekleri sekmesini açın. Mevcut dosya adlarını ve açıklamaları inceleyin; örnekte Koleksiyon-briefi.pdf müşteri kapsamını ve renk bilgilerini taşır.
2. Yeni dosya ekleyecekseniz fırsatı düzenleme moduna alın ve dosya listesinin ekleme/yükleme işlemini kullanın. Dosyayı seçip neyi içerdiğini açıklama alanında belirtin.
3. Listeden bir dosya satırını seçin. Desteklenen dosya türlerinde sağdaki Dosya Önizleme alanını kontrol edin; liste ile önizleme arasındaki ayırıcıyla alan genişliğini düzenleyebilirsiniz.
4. Dosyayı ayrı açmak için önizleme başlığındaki Aç düğmesini kullanın. Düzenlemeyi Kaydet ile tamamlayıp doğru fırsatta doğru dosyanın bulunduğunu kontrol edin.

Dosya adı	Belgenin tanınabilir adıdır; kapsam ve sürüm içeren isimler tercih edin.
Açıklama	Belgenin hangi ihtiyacı veya müşteri kararını desteklediğini anlatır.

Dikkat
Önizlemenin boş olması her zaman dosyanın bulunmadığı anlamına gelmez. Önce dosya satırını seçin; desteklenmeyen türde Aç işlemini kullanın.

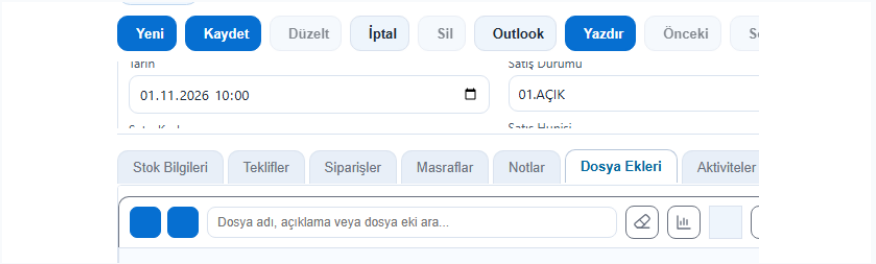
Beklenen sonuç
Satışın dayanak belgeleri ilgili fırsat üzerinden erişilebilir olur.

ŞEKİL 34 · Satış Fırsatları



Dosya listesi ve seçilen belge için kullanılan önizleme bölümü.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

04 · Satış süreci

Fırsatın değişim geçmişini okuyun

Fırsat Geçmişi, satışın hangi aşamalardan geçtiğini ve neden değiştiğini anlamanızı sağlar. Aşama, sonuç ve tahmin kategorisi değişiklikleri kararların zamanını görünür kılar. Yeni sorumluya devir veya yönetici incelemesinde yalnız mevcut aşamaya bakmak yerine geçmiş gerekçeleri de okuyun.

Menü yolu	Satış Fırsatı → Fırsat Geçmişi
Ön koşul	Kaydedilmiş fırsat ve geçmiş kayıtlarına erişim yetkisi.

1. Fırsat Geçmişi sekmesini açın. Aşama başlığı, sonuç ve gerekçe bilgisini birlikte inceleyin; örnekte fuar görüşmesinden sonra ihtiyaç ve bütçe doğrulanmıştır.
2. Tarih ve kullanıcı bilgisinden değişikliğin ne zaman ve kim tarafından yapıldığını belirleyin. Eski bir kararı bugünkü görüşmeyle karıştırmayın.
3. Tahmin kategorisi değişimi varsa önceki ve yeni kategoriyi karşılaştırın. Pipeline'dan Best Case'e geçiş satış sonucunun kazanıldığı anlamına gelmez.
4. Geçmişte açıklanmayan bir durum görürseniz güncel bilgiyi sorumluyla doğrulayın. Yeni aşama veya sonuç değişikliğinde anlamlı bir geçiş/kapanış nedeni yazın.

Aşama / Sonuç	Süreçteki konum ve satışın Açık, Kazanıldı veya Kaybedildi durumu.
Neden	Değişimin iş gerekçesi; örneğin müşteri numuneyi onayladı.
Kullanıcı / Tarih	Değişiklik kaydının izlenebilirlik bilgisidir.

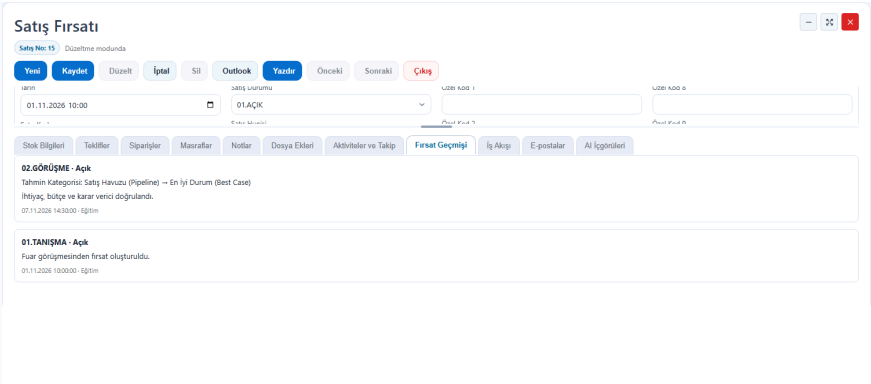
Dikkat

Geçmişi açıklamak için eski gerekçeyi değiştirerek yeni olayı gizlemeyin. Yeni kararları ilgili kayıt ve geçiş işlemleriyle kaydedin.

Beklenen sonuç

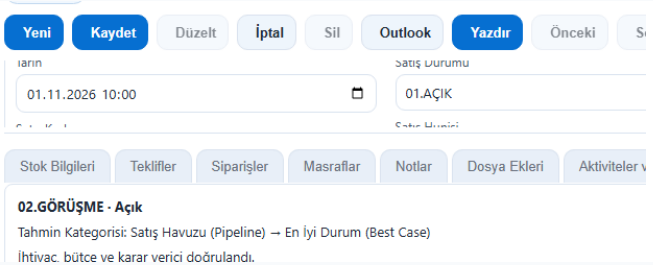
Satışın ilerleyişi, tahmin değişimleri ve önemli kararlar denetlenebilir hale gelir.

ŞEKİL 35 · Satış Fırsatları



Aşama, gerekçe ve tahmin kategorisi değişikliklerinin tarihçesi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

04 · Satış süreci

Satış Hunisi üzerinde çalışın

Satış Hunisi fırsatları aşama sütunlarında gösterir. Kartın konusu, firma, sorumlu, beklenen tutar, olasılık ve tahmini kapanış bilgisi günlük satış takibini kolaylaştırır. Örnekte 2027 İlkbahar Koleksiyonu Görüşme aşamasında 450.000 TL ve %60 olasılıkla izlenir.

Menü yolu	CRM → Satış Hunisi → Kanban
Ön koşul	Satış fırsatlarını görüntüleme; taşıma işlemleri için düzenleme yetkisi ve aktif huni.

1. Satış Hunisi seçimini kontrol edin. Genel Satış veya tanımlı başka bir huni seçerek ilgili aşamaları ve fırsatları görüntüleyin.
2. Kart başlığını açarak fırsatın ayrıntılarına geçin. Kartı taşımadan önce sorumlu, kapanış tarihi ve son görüşme bilgilerini kontrol edin.
3. Açık fırsatı sürükleyerek hedef aşamaya bırakın veya karttaki Aşamaya taşı seçimini kullanın. Gereken geçiş nedeni veya zorunlu bilgiler istenirse tamamlayın.
4. Dar alanda Aşamaya git, Sola ve Sağa kontrolleriyle sütunlar arasında gezinip sonuçları kontrol edin. Görünümü değiştirmek için Liste; ayrıntılı tablo için Gelişmiş Liste kullanın.

Aşama özeti	Filtreye uyan tüm fırsatların adet ve tutarını gösterir.
Kart sayısı	Yüklenen kart adedi toplamdan az olabilir; Daha Fazla Yükle ile devam edilir.

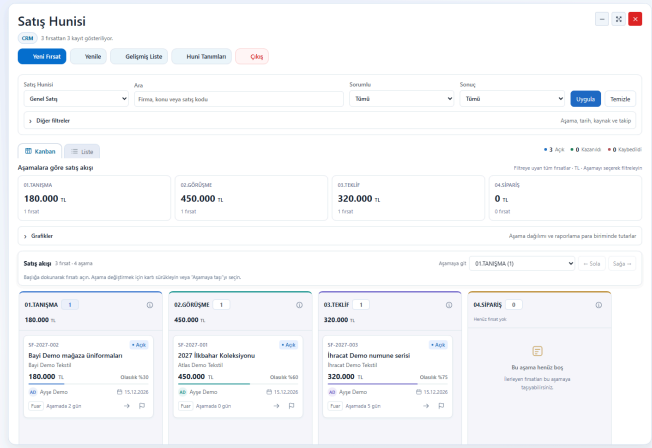
Dikkat

Pasif hunide veya yetki bulunmadığında kart taşıma kapalı olabilir. Kazanılmış veya kaybedilmiş fırsatı yeniden açmak için süreç penceresini kullanın.

Beklenen sonuç

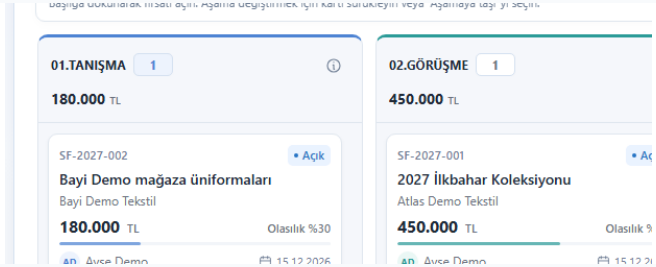
Ekip satışların dağılımını ve ilerlemesi gereken işleri görsel olarak yönetir.

ŞEKİL 2 · Satış Hunisi



Aşama toplamları ve fırsat kartlarıyla Kanban satış hunisi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

04 · Satış süreci

Fırsat listesini işe göre daraltın

Filtreleri bir soruya cevap vermek için kullanın: bu ay kapanması beklenen işler, belirli personelin açık fırsatları veya takip aktivitesi olmayan satışlar gibi. Sonuçların neden azaldığını anlayabilmek için hem temel filtreleri hem Diğer filtreler bölümünü kontrol edin.

Menü yolu	Satış Hunisi → filtreler → Diğer filtreler
Ön koşul	İlgili fırsatları görüntüleme yetkisi; AI filtrelerinde kayıtlı analiz verileri.

1. Ara alanına firma, konu veya satış kodu yazın. Sorumlu ve Sonuç seçimleriyle örneğin Ayşe Demo'nun açık satışlarını daraltın.
2. Diğer filtreler bölümünü açın. Aşama, tahmini kapanış başlangıcı/bitişi ve kaynakla incelemek istediğiniz dönemi veya edinim kanalını belirleyin.
3. Takip açığını görmek için Açık aktivitesi olmayanlar kutusunu işaretleyin. AI Kazanma % En Az/En Çok ve AI İlişki Riski alanlarını mevcut analiz kapsamını dikkate alarak kullanın.
4. Uygula düğmesine basın; kartlar ve aşama toplamlarını birlikte inceleyin. Yeni inceleme öncesinde Temizle ile önceki filtreleri kaldırın.

Tahmini kapanış aralığı	Fırsatın beklenen sonuç tarihini filtreler; belge tarihi filtresi değildir.
Açık aktivitesi olmayanlar	Satışa bağlı açık takip işi bulunmayan fırsatları hedefler.

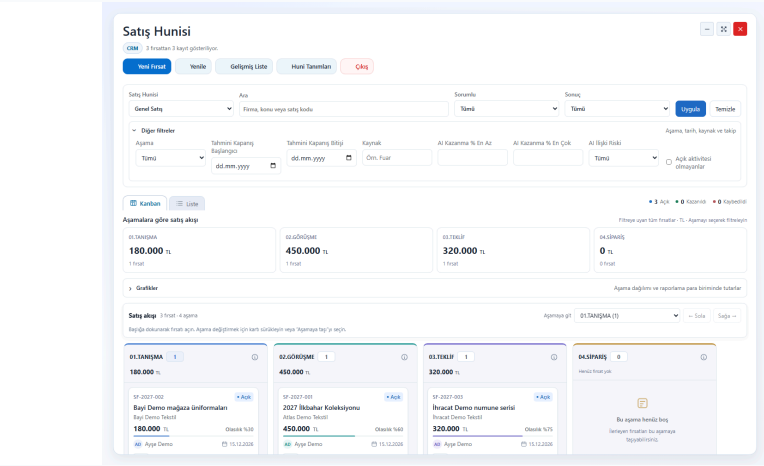
Dikkat

Boş sonuç, her zaman kayıt olmadığı anlamına gelmez. Yanlış huni, sonuç, sorumlu veya açık kalmış ayrıntılı filtreyi kontrol edin; kullanıcı yetki kapsamını da dikkate alın.

Beklenen sonuç

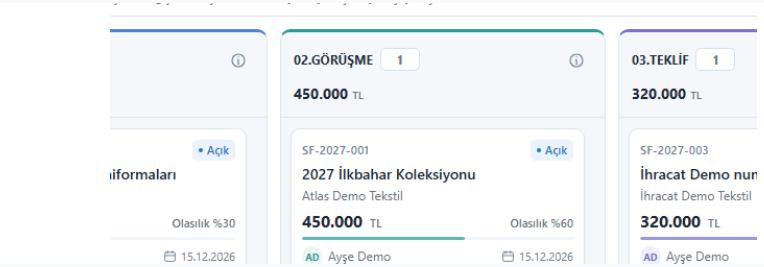
Belirli iş amacına uygun fırsatlar ve toplamları birlikte görüntülenir.

ŞEKİL 36 · Satış Hunisi



Aşama, kapanış tarihi, kaynak, AI ve takip filtreleri.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

04 · Satış süreci

Aşama ve satış sonucunu değiştirin

Aşama, satışın süreçte nerede olduğunu; sonuç ise satışın açık, kazanılmış veya kaybedilmiş olduğunu belirtir. Fırsat Süreci penceresinde ikisini birlikte değerlendirebilirsiniz. Bir fırsatı Teklif aşamasına taşımak satışın kazanılması anlamına gelmez; müşteri kararı ayrıca kaydedilir.

Menü yolu	Satış Hunisi → fırsat kartı → aşama veya sonucu değiştir
Ön koşul	Fırsatı düzenleme yetkisi ve güncel fırsat kaydı.

1. Doğru kartta süreç düğmesini açın. Penceredeki fırsat başlığını kontrol edin ve hedef Aşama ile Sonuç seçimini yapın.
2. Açık satış ilerliyorsa Sonuç alanını Açık bırakın. Müşteri karar verdiyse Kazanıldı veya Kaybedildi seçin; Geçiş / Kapanış Nedeni alanına somut gerekçe yazın.
3. Geriye aşama geçişi, satış hunisi değişimi veya kapanmış fırsatı yeniden açma işleminde geçiş nedeni girin. Kazanılan/kaybedilen sonuçta kapanış nedeni zorunludur.
4. Kaydet düğmesine basın. Kartın yeni konumunu/sonucunu ve Fırsat Geçmişindeki kaydı kontrol edin; zorunlu alan uyarısı gelirse fırsat kartında eksikleri tamamlayın.

Kapanış nedeni	Örneğin teslim takvimi kabul edildi veya bütçe ertelendi gibi karar gerekçesi.
Geçiş nedeni	Geri dönüş veya yeniden açmanın nedenini açıklar.

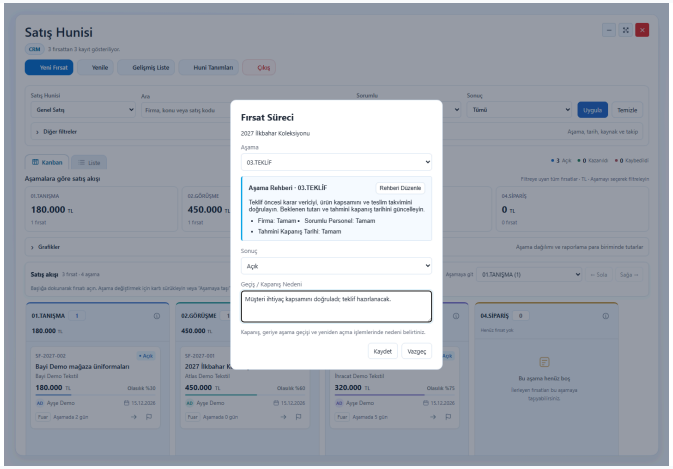
Dikkat

Başka kullanıcı kaydı güncellediyse yenileme istenebilir. Eski ekran üzerinden tekrar tekrar kaydetmek yerine son durumu okuyup kararınızı yeniden değerlendirin.

Beklenen sonuç

Satış ilerleyişi ve müşteri kararı gerekçesiyle birlikte kayıt altına alınır.

ŞEKİL 37 · Satış Hunisi



Fırsat Süreci penceresinde hedef aşama, sonuç ve gerekçe.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

04 · Satış süreci

Satış hunilerini ve otomatik aşamaları tanımlayın

Farklı satış süreçleri için bağımsız huniler tanımlayabilirsiniz. Kurumsal Tekstil, bayi ve ihracat süreçleri farklı aşamalara ihtiyaç duyabilir. Huni tanımlarındaki belge ve sevkiyat eşlemeleri, belirli iş olayından sonra fırsatın hangi aşamaya ilerleyeceğini belirler.

Menü yolu	Satış Hunisi → Huni Tanımları
Ön koşul	Satış hunisi tanım ve düzenleme yetkisi; ekipçe kararlaştırılmış süreç sırası.

1. Yeni düğmesine basın veya kayıtlı huniyi Aç ile görüntüleyip Düzelt moduna geçin. Huni adı, açıklama ve Aktif bilgisini doldurun.
2. Aşama Ekle ile aşamaları oluşturun; sıra ve aktifliklerini kontrol edin. Örnekte Tanışma, Görüşme, Teklif ve Sipariş aşamaları kullanılır.
3. Belge ve Sevkiyat Aşamaları bölümünde Teklif Oluşturuldu, Sipariş Oluşturuldu, Kısmi Sevkiyat ve Tam Sevkiyat olaylarına uygun hedef aşamayı seçin.
4. Kaydet ile tamamlayın. Satış Hunisi ekranında yeni tanımı seçip aşamaları doğrulayın; gerçek işlem sonrası Fırsat Geçmişinden otomatik ilerlemeyi izleyin.

Boş eşleme	O olay gerçekleştiğinde aşama değiştirilmez.
Aktif	Yeni işlem ve taşıma yapılabilecek süreci belirler; eski kayıt görünürlüğünden ayrı değerlendirilir.

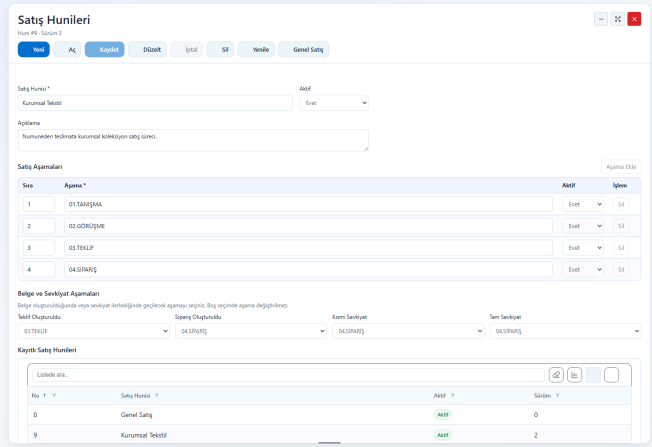
Dikkat

Genel Satış ortak aşama yapısını kullanır; özel huni tanımıyla aynı düzenleme davranışına sahip olmayabilir. Kullanılmış aşamaları silmeden önce bağlı kayıt kısıtlarını kontrol edin.

Beklenen sonuç

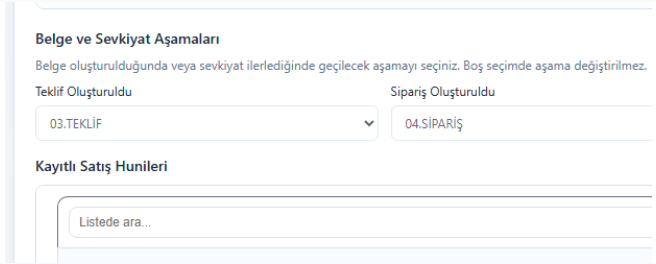
Satış süreçleri kendi aşamaları ve belgeye bağlı ilerleme kurallarıyla yönetilir.

ŞEKİL 38 · Satış Hunileri



Kurumsal Tekstil hunisinin sıralı aşamaları ve belge eşlemeleri.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

04 · Satış süreci

Satış aşama rehberini hazırlayın

Satış Aşama Rehberi, ekibin belirli aşamada neyi kontrol etmesi gerektiğini anlatır ve zorunlu bilgileri tanımlar. Örneğin teklif öncesinde firma, sorumlu personel ve tahmini kapanış tarihinin tamamlanması istenebilir. Rehber metni kısa, uygulanabilir ve satış ekibinin anlayacağı dille yazılmalıdır.

Menü yolu	CRM → Diğer → Satış Rehberi
Ön koşul	Rehber tanımlama yetkisi ve ilgili huni/aşama tanımları.

1. Yeni düğmesine basın veya kayıtlı rehberi Aç ile getirin. Satış Hunisi, Aşama ve Şube bilgilerini doğru seçin; gerekiyorsa departman ve bölüm kapsamını belirleyin.
2. Aşama Yönlendirmesi alanına bu aşamada yapılacak işi yazın. Örnekte karar vericiyi, ürün kapsamını ve teslim takvimini doğrulama adımları yer alır.
3. Zorunlu Bilgiler bölümünden süreç için gerekli alanları işaretleyin. Kullanıcıdan gerçekten tamamlamasını beklediğiniz bilgileri seçin ve Aktif durumunu kontrol edin.
4. Kaydet ile tamamlayın. İlgili fırsatta rehberin göründüğünü ve manuel kayıt/aşama işlemlerinde eksik bilgilerin istendiğini kontrol edin.

Genel kapsam	Şube içindeki ortak kuralı ifade eder; genel ve özel kurallar birlikte uygulanabilir.
Zorunlu bilgiler	Manuel fırsat kaydı, aşama geçişi ve kapanışta kontrol edilir.

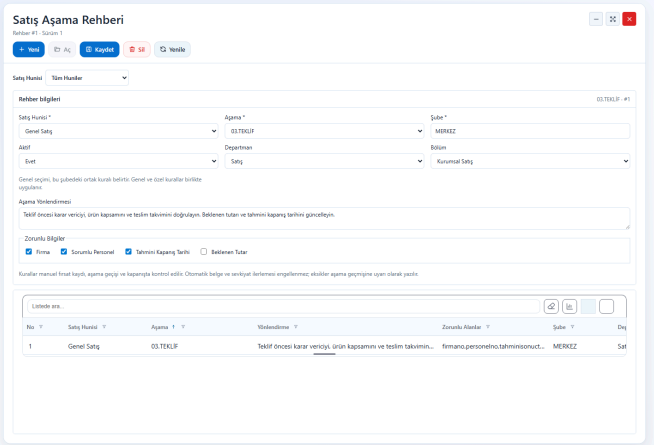
Dikkat

Rehber eksikleri otomatik belge ve sevkiyat ilerlemesini engellemez; bu eksikler aşama geçmişine uyarı olarak yazılır. Otomatik ilerleme ile manuel kontrolü ayrı değerlendirin.

Beklenen sonuç

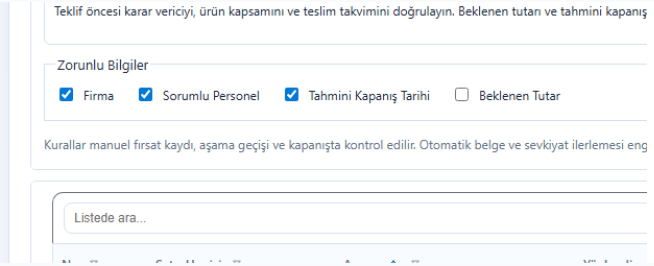
Ekip aşamalar arasında tutarlı bilgiyle ilerler ve eksik kayıtlar görünür olur.

ŞEKİL 39 · Satış Aşama Rehberi



Huni, aşama, organizasyon kapsamı ve zorunlu bilgi seçimleri.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

E-posta hesabını CRM’ye bağlayın

CRM, müşterilerle yapılan yazışmaları ve bağlı takvimleri satış kayıtlarıyla birlikte kullanmanızı sağlar. İlk bağlantıyı kurumunuzun izin verdiği hesapla kurun; örnek hesap, satış ekibinin ortak çalışma hesabıdır.

Menü yolu E-posta ve Takvim Bağlantıları → Yeni / Aç
Ön koşul Sağlayıcı bağlantısı kurum yöneticisi tarafından hazırlanmış ve size bağlantı yönetme yetkisi verilmiş olmalıdır.

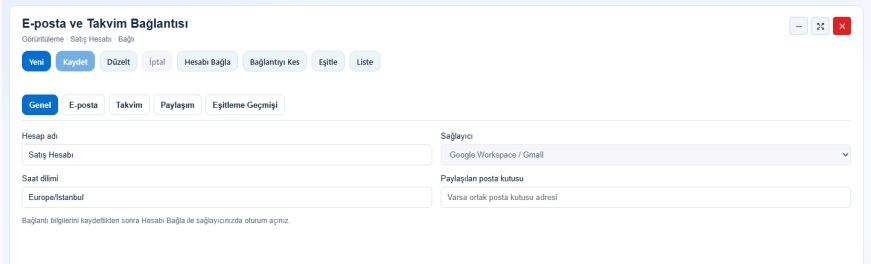
1. Yeni düğmesiyle bağlantı kaydını açın. Hesap adına ekibin kolay tanıyacağı bir açıklama yazın; örneğin Satış Hesabı. Sağlayıcı listesinden kullandığınız hizmeti seçin.
2. Saat dilimini toplantılarınızın yürütüldüğü bölgeye göre belirleyin. Türkiye’de çalışan ekip için Europe/Istanbul kullanın. Paylaşılan posta kutusunu yalnız gerçekten bu tür bir kutu kullanılacaksa doldurun.
3. E-posta ve Takvim sekmelerinden kullanılacak eşitlemeleri belirleyin. Kaydet ile bağlantı tanımını sakladıktan sonra Hesabı Bağla düğmesine basıp sağlayıcı tarafındaki oturum ve izin adımlarını tamamlayın.
4. Bağlantıya döndüğünüzde üst bilgi alanındaki durumu kontrol edin. Hesap Bağlı göründüğünde Eşitle komutuyla ilk veri alımını başlatın ve Eşitleme Geçmişi bölümünden sonucu izleyin.

Hesap adı	Listelerde görünecek, ekibin anlayacağı bağlantı adıdır.
Sağlayıcı	Google Workspace / Gmail, Microsoft 365 / Outlook veya Yandex Mail seçilir.
Saat dilimi	Takvim işlemlerinin bölgesini belirtir; otomatik olarak şirket seçimi anlamına gelmez.

Dikkat
Yandex bağlantısı yalnız e-postayı destekler. Bu sağlayıcıda takvim eşitlemesi kapalı ve paylaşılan posta kutusu boş olmalıdır; IMAP erişimi ayrıca açık olmalıdır.

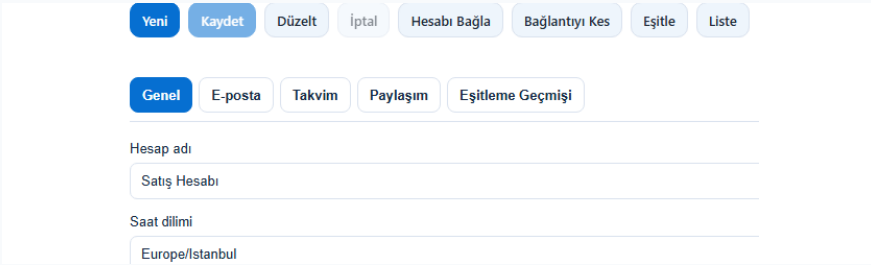
Beklenen sonuç
Bağlı hesabınız, verilen yetkilere göre e-posta ve takvim ekranlarında seçilebilir olur.

ŞEKİL 40 · E-posta ve Takvim Bağlantısı



Bağlı satış hesabının genel ayarları ve bağlantı araçları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

Ortak hesabı ekiple paylaşın

Bir satış posta kutusuna erişim ile o kutudan mesaj gönderme aynı yetki değildir. Paylaşım sekmesi, hesabın hangi kullanıcılar tarafından nasıl kullanılacağını ayrı ayrı belirlemenizi sağlar.

Menü yolu	E-posta ve Takvim Bağlantısı → Paylaşım
Ön koşul	Hesabın sahibi veya hesabı yönetme yetkisine sahip kullanıcı olmalısınız.

1. İlgili bağlantıyı açıp Paylaşım sekmesine geçin. Mevcut paylaşım satırlarını inceleyin; kullanıcının adı ile aynı satırdaki izinler birlikte değerlendirilmelidir.
2. Düzelt komutuyla düzenlemeyi açın. Kullanıcı listesinden ekip arkadaşınızı seçip Ekle düğmesine basın. Aynı kullanıcı için gereksiz ikinci kayıt oluşturmadan mevcut satırı kontrol edin.
3. Kullanıcının görevine uygun kutuları işaretleyin. Yalnız müşteri yazışmalarını inceleyecek kişi için Görüntüle; yanıt hazırlayacak kişi için gerekli posta düzenleme ve gönderme izinlerini seçin.
4. Takvim düzenleme ve Yönet izinlerini ayrı değerlendirin. Değişiklikleri Kaydet ile saklayın. Sonrasında kullanıcının erişiminin kendi firma ve aktivite kapsamıyla birlikte çalıştığını doğrulayın.

Görüntüle	Hesabın izinli içeriklerine bakmayı sağlar.
Postayı düzenle / Gönder	Taslak düzenleme ve dışarıya gönderme ayrı izinlerdir.
Takvimi düzenle	Bağlı takvimde yazma işlemleri için kullanılır.
Yönet	Hesabın bağlantı ve paylaşım yönetimini kapsar.

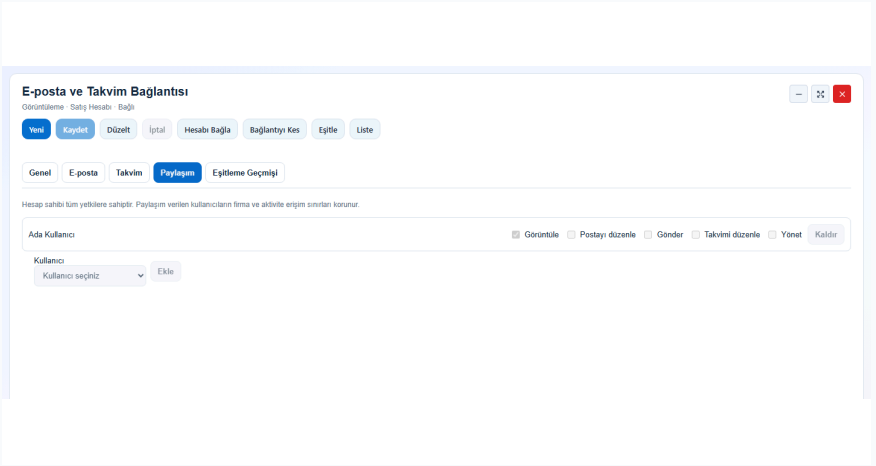
Dikkat

Hesap sahibi tüm hesap yetkilerine sahiptir. Paylaşım vermek, kullanıcının erişemediği müşteri veya fırsat kayıtlarının erişim sınırlarını kaldırmaz. Yetkiler değiştiğinde ilgili ekranı yenileyin.

Beklenen sonuç

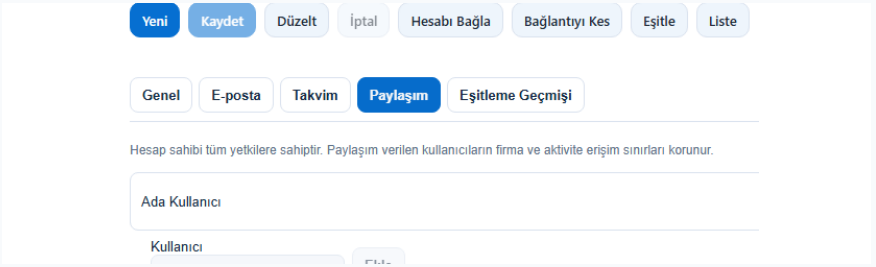
Ekip üyeleri aynı hesap üzerinde görevlerine uygun düzeyde çalışır; gönderme ve yönetme yetkileri açıkça belirlenmiş olur.

ŞEKİL 41 · E-posta ve Takvim Bağlantısı



Ortak posta hesabında kullanıcı bazında ayrı yetki kutuları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

Takvim seçimini ve eşitlemeyi yönetin

Bağlı hesabın tüm takvimleri otomatik olarak aynı amaçla kullanılmayabilir. CRM'de kullanılacak iş takvimlerini seçerek müşteri toplantılarınızı kişisel veya başka ekiplerin takvimlerinden ayırabilirsiniz.

Menü yolu	E-posta ve Takvim Bağlantısı → Takvim / Eşitleme Geçmişi
Ön koşul	Takvim destekleyen bağlı hesap ve bu hesabı düzenleme yetkisi gerekir.

1. Bağlantıyı açın, Düzelt düğmesine basıp Takvim sekmesine geçin. Takvim eşitlemesi açık seçeneğini kontrol edin. Yalnız e-posta kullanan bağlantılarda bu seçeneği kapalı bırakabilirsiniz.
2. Takvimleri Yükle komutuyla sağlayıcının erişime açtığı takvimleri getirin. Listede görünen takvimlerin adını inceleyin ve CRM'de izlemek istediğiniz iş takvimlerini işaretleyin.
3. Kaydet ile seçiminizi saklayın. Eşitle düğmesine bastığınızda işlem hemen tamamlanmış sayılmaz; istek sıraya alınabilir. Eşitleme Geçmişi sekmesindeki Yenile ile güncel sonucu izleyin.
4. Bağlantı yeniden oturum açmanızı istiyorsa Hesabı Bağla adımını tamamlayın. Belirsiz gönderim durumunda aynı iletiyi tekrar göndermeden önce geçmişteki Gönderim Sonucunu Kontrol Et seçeneğini kullanın.

Takvim eşitlemesi açık	Bu bağlantı için dış takvim kullanımını etkinleştirir.
Takvimleri Yükle	Sağlayıcıda erişilebilen takvimleri görüntüler.
Eşitleme Geçmişi	Bekleyen, tamamlanan veya inceleme isteyen işleri gösterir.

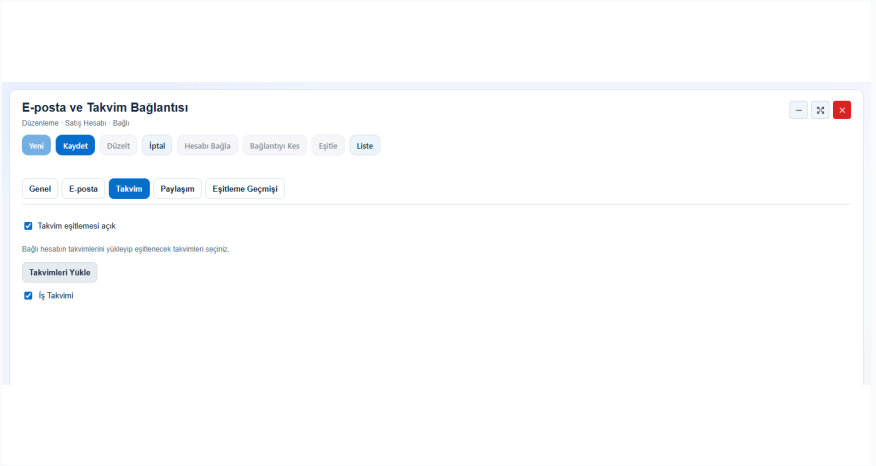
Dikkat

Sırada veya Bekliyor durumu, işlemin başarıyla tamamlandığını göstermez. Gönderim sonucu belirsizse sağlayıcıdan doğrulama yapılmalıdır; aynı e-posta otomatik olarak yeniden gönderilmez.

Beklenen sonuç

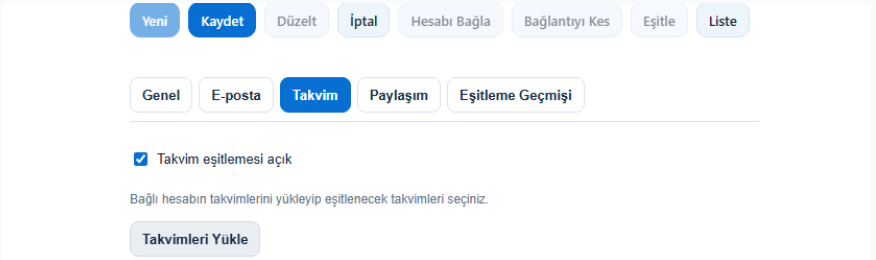
Seçtiğiniz takvimler toplantı ekranında kullanılabilir; eşitleme ve gönderim işlerini tek yerden izlersiniz.

ŞEKİL 42 · E-posta ve Takvim Bağlantısı



Bağlı hesabın kullanılacak takvimlerini yükleyip seçme.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

E-posta listesinden günlük çalışmaya başlayın

E-posta listesi, bağlı hesaplardan gelen yazışmaları tek çalışma alanında toplar. Liste ve önizleme birlikte kullanıldığında müşteri mesajlarını sırayla inceleyip doğru kayıt üzerinden işlem yapabilirsiniz.

Menü yolu	CRM E-posta → Liste
Ön koşul	Bağlı ve eşitlemesi açık bir hesap ile iletileri görüntüleme yetkisi gerekir.

1. CRM E-posta listesini açın. Hesap ve klasör seçenekleriyle üzerinde çalışacağınız kutuyu belirleyin. Farklı ekip hesaplarını kullanıyorsanız işlemden önce hesap adını mutlaka kontrol edin.
2. Liste içi arama alanıyla müşteri, konu veya görünen diğer sütunlar üzerinden arama yapın. Aramanın etkin filtrelerle birlikte çalıştığını dikkate alın; kayıt bulunmazsa önce filtreleri gözden geçirin.
3. İlgili ileti satırını seçin. Alt bölümde açılan önizlemeden konu ve içeriği inceleyin; Atlas Demo Tekstil'in koleksiyon mesajını değerlendirirken firma ve fırsat bağlamını birlikte kontrol edin.
4. İleti üzerinde ayrıntılı işlem yapmak için Aç komutunu kullanın. Yeni mesaj için Yeni seçeneğine geçin. Hesabın son durumunu almak gerektiğinde bağlantının eşitlemesini kontrol edip listeyi yenileyin.

Hesap / klasör	Listeyi ilgili posta hesabı ve ileti türüne daraltır.
Konu ve taraflar	İletinin müşteriyle ilgisini tanımaya yardımcı olur.
Önizleme	Seçili iletiyi listeden ayrılmadan incelemenizi sağlar.

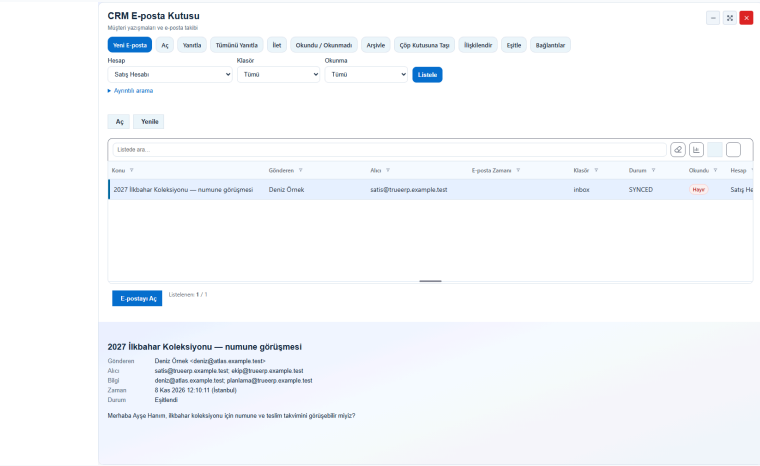
Dikkat

Hesabın paylaşım yetkileri ile müşteri kayıtlarına erişiminiz birlikte uygulanır. Listede görünmeyen iletiyi yeni gönderilmiş varsaymayın; doğru hesap, klasör ve eşitleme durumunu kontrol edin.

Beklenen sonuç

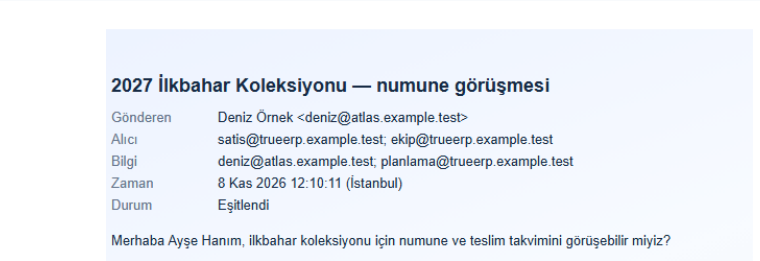
Günlük gelen mesajları ilgili müşteri ve satış bağlamını kaybetmeden sırayla ele alırsınız.

ŞEKİL 43 · CRM E-posta Kutusu



E-posta listesinde seçili müşteri iletisinin önizlemesi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

Müşteri iletisini yanıtlayın veya iletin

Bir mesajı açtığınızda başlık, alıcılar ve içerik birlikte görünür. Yanıtla, Tümünü Yanıtla ve İlet komutlarıyla görüşmeyi aynı konu etrafında sürdürebilirsiniz; her işlemden önce yeni taslağın taraflarını kontrol edin.

Menü yolu CRM E-posta → İletiyi Aç
Ön koşul İletiyi görüntüleme ve yanıtı göndereceğiniz hesabı kullanma yetkisi gerekir.

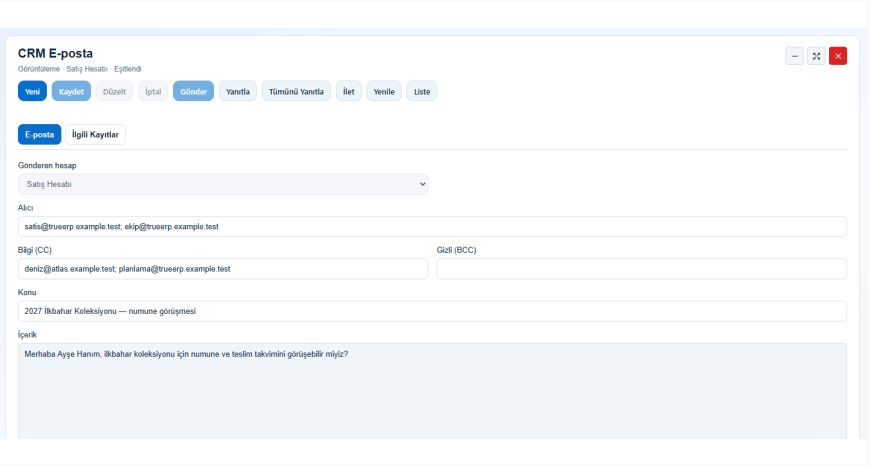
1. İletiyi açıp konu ve içeriğini okuyun. Örnekte Deniz Örnek, ilkbahar koleksiyonu için numune ve teslim takvimini görüşmek istiyor. Talebi ilgili fırsat bilgileriyle karşılaştırın.
2. Yalnız gönderene dönüş yapacaksanız Yanıtla komutunu seçin. Görüşmedeki diğer alıcıların da yanıtı alması gerekiyorsa Tümünü Yanıtla kullanın; oluşan Alıcı ve Bilgi alanlarını kontrol edin.
3. Mesajı başka bir ekip arkadaşına aktaracaksanız İlet komutunu kullanın. Aktaracağınız kişiyi, açıklamanızı ve eklerin durumunu gözden geçirin; müşteri isteğini açıklayan kısa bir görev bağlamı ekleyin.
4. Hazırlanan mesajı önce Kaydet ile taslak olarak saklayabilirsiniz. Gönder komutundan sonra çıkan durumu okuyun. İşlem sıraya alınmışsa bağlantının Eşitleme Geçmişi bölümünden sonucunu takip edin.

Yanıtla	Gelen iletiye cevap taslağı oluşturur.
Tümünü Yanıtla	Görüşmedeki ilgili tarafları kapsayan taslak hazırlar.
İlet	İletiyi seçtiğiniz yeni alıcılara aktarmak için kullanılır.

Dikkat
Gönderim sırasında bağlantı kesilirse iletinin durumunu Yenile ile doğrulayın. Sonucu belirsiz bir iletiyi ikinci kez oluşturup göndermek, müşteriye aynı mesajın iki kez ulaşmasına neden olabilir.

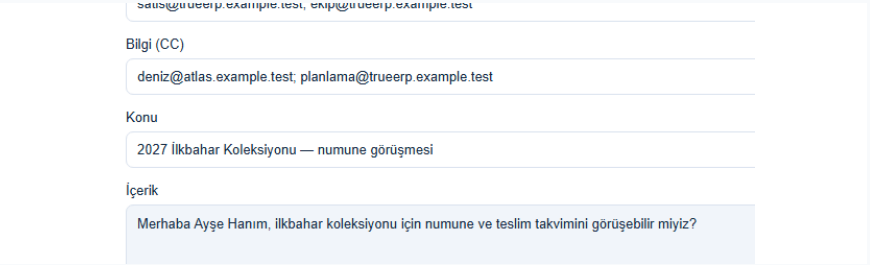
Beklenen sonuç
Müşterinin isteği doğru taraflara, kayıtlı bir ileti akışı üzerinden yanıtlanmış olur.

ŞEKİL 44 · CRM E-posta



Koleksiyon görüşmesine ait gelen iletide yanıt ve iletme araçları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

Yeni e-posta hazırlayın ve taslağı saklayın

CRM'den yeni yazışma başlatırken gönderen hesap, alıcı ve satış bağlamını birlikte belirleyin. Kaydet, mesajı taslak olarak saklar; müşteriye gönderim için ayrıca Gönder işlemi gerekir.

Menü yolu	CRM E-posta → Yeni
Ön koşul	Taslak düzenleme için uygun hesap erişimi; gönderim için ayrıca Gönder yetkisi gerekir.

1. Yeni düğmesine basın ve Gönderen hesap listesinden doğru satış hesabını seçin. Alıcı alanına Deniz Örnek'in örnek adresini yazın; birden çok alıcı varsa ekrandaki ayırma biçimini kullanın.
2. Bilgi ve Gizli alanlarını amacına uygun doldurun. Konuya 2027 İlkbahar Koleksiyonu gibi ayırt edici bir açıklama yazın. İçerikte teklif kapsamını, müşteriden beklediğiniz aksiyonu ve sonraki görüşme tarihini belirtin.
3. Dosya Ekle ile gerekli belgeleri seçin. Ek listesini inceleyerek yanlış dosyayı kaldırın; gönderilecek teklif veya numune belgesinin son sürüm olduğundan emin olun. İlgili Kayıtlar sekmesinden müşteri bağlamını seçin.
4. Kaydet ile taslağı saklayın. Göndermeden önce hesap, alıcı, konu, içerik ve dosyaları son kez kontrol edin. Gönder sonrasında görünen durum mesajını okuyup işlemin gerçekten tamamlanmasını izleyin.

Alıcı / Bilgi / Gizli	Mesajın ana, bilgi ve gizli alıcılarını belirtir.
Dosya Ekle	Taslağa belge ekler; eklerin boyut ve adet sınırı ekranda gösterilir.
Kaydet / Gönder	Taslağı saklamak ve dışarıya göndermek ayrı işlemlerdir.

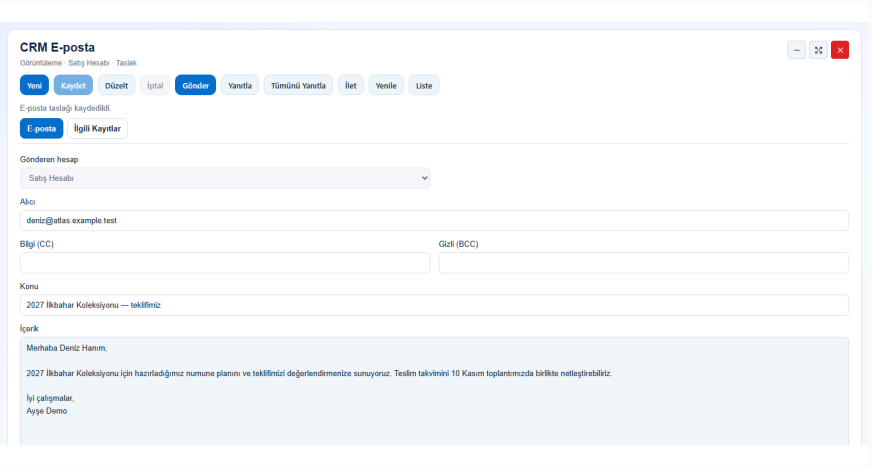
Dikkat

En fazla 20 ek eklenebilir. Toplam ek boyutu Microsoft için 2 MB, Google ve Yandex için 10 MB ile sınırlıdır; seçilen hesaba göre ekranda gösterilen sınırı izleyin. Taslağı kaydetmek, e-postanın müşteriye ulaştığı anlamına gelmez.

Beklenen sonuç

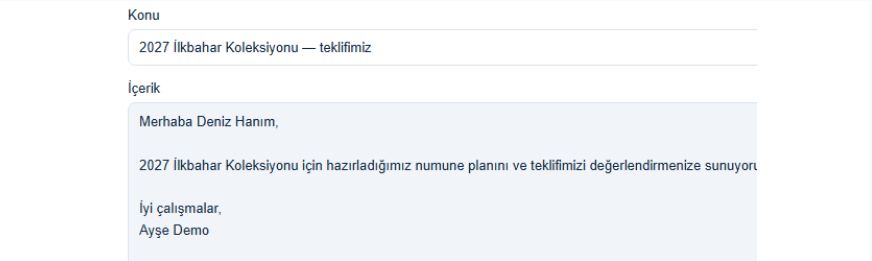
Kontrol edilmiş bir taslak hazırlanır; yetkili kullanıcı gönderim işlemini açıkça başlatır.

ŞEKİL 45 · CRM E-posta



Müşteriye hazırlanmış ve taslak olarak kaydedilmiş koleksiyon e-postası.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

E-postayı müşteri ve fırsata bağlayın

Bir e-posta tek başına okunabilir; firma, kişi ve fırsatla ilişkilendirildiğinde satış sürecinin parçası olur. Böylece ekip yazışmanın hangi müşteri ve hangi iş için yapıldığını kolayca anlayabilir.

Menü yolu	CRM E-posta → İlgili Kayıtlar
Ön koşul	Bağlanacak firma, kişi ve satış fırsatını görüntüleme yetkiniz olmalıdır.

1. İletiyi açın ve İlgili Kayıtlar sekmesine geçin. Daha önce atanmış Firma, İlgili kişi ve Satış fırsatı alanlarını inceleyin. Yanlış ilişki varsa yeni seçim yapmadan önce durumu değerlendirin.
2. Firma alanındaki üç nokta düğmesiyle kayıt seçimini açın. Atlas Demo Tekstil'i seçin. Kişi alanından Deniz Örnek'i belirleyin; benzer isimlerde doğru müşteriye ait kişiyi seçtiğinizi kontrol edin.
3. Satış fırsatı seçicisinden 2027 İlkbahar Koleksiyonu kaydını bulun. Aynı müşterinin birden çok fırsatı olabileceği için yalnız firma adına dayanarak seçim yapmayın; konu ve kayıt bilgilerini birlikte okuyun.
4. İlişkileri Kaydet düğmesine basın ve başarı durumunu kontrol edin. Bir ilişkiyi kaldırmak gerektiğinde ilgili alanın çarpı düğmesini kullanın; sonrasında ilişki değişikliğini yeniden kaydedin.

Firma	Yazışmanın ait olduğu müşteri kaydıdır.
İlgili kişi	Müşteri tarafında iletişimde olduğunuz kişidir.
Satış fırsatı	Yazışmayı belirli bir satış çalışmasına bağlar.
İlişkileri Kaydet	Bu sekmedeki kayıt bağlantılarını saklar.

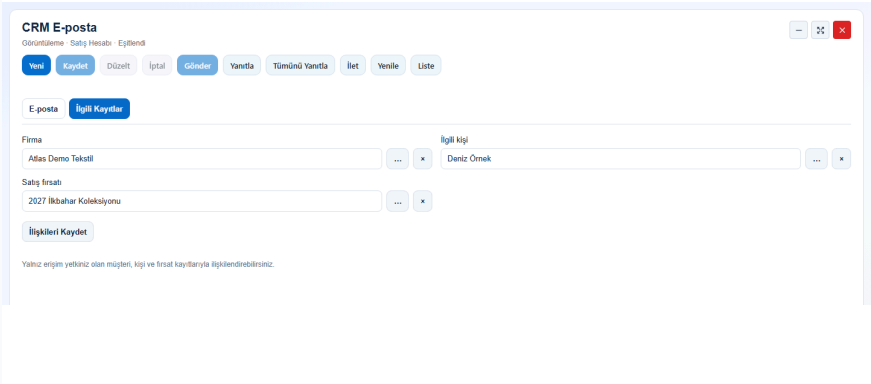
Dikkat

Seçiciler yalnız yetkiniz olan kayıtlara eriştirir. Firma ve kişi bilgisini değiştirdikten sonra fırsat ilişkisinin de hâlâ aynı görüşmeye ait olduğunu kontrol edin; yanlış ilişki ekip değerlendirmesini yanıltır.

Beklenen sonuç

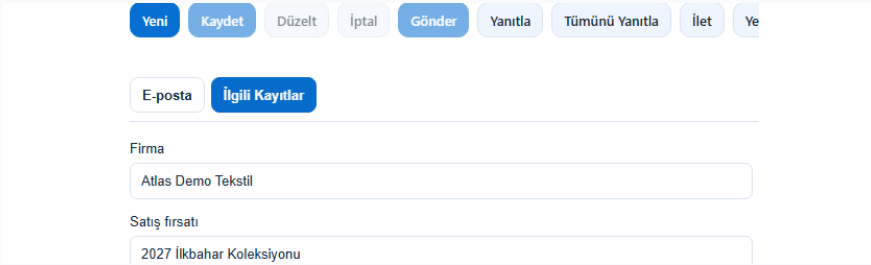
Yazışma ilgili müşteri ve satış çalışmasıyla birlikte takip edilebilir hale gelir.

ŞEKİL 46 · CRM E-posta



İletinin firma, ilgili kişi ve fırsat bağlantıları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

Müşteri toplantısını bağlı takvime kaydedin

CRM Takvim ekranı, dış hesap takvimindeki müşteri görüşmelerini toplantı konusu, katılımcı ve satış kaydıyla birlikte yönetir. Toplantıyı doğru hesap ve takvimde oluşturmak ekibin ortak planını korur.

Menü yolu	CRM Takvim → Yeni / Toplantıyı Aç
Ön koşul	Takvim destekleyen bağlı hesap ve seçilen takvimde yazma yetkisi gerekir.

1. Yeni toplantı için Hesap ve Takvim alanlarını seçin. Mevcut toplantıyı değiştirecekseniz kaydı açıp Düzelt düğmesine basın. Konuyu koleksiyon ve görüşme amacını belirtecek şekilde yazın.
2. Yer, Saat dilimi, Başlangıç ve Bitiş alanlarını doldurun. Müşteriyle konuştuğunuz saat ile seçili saat diliminin uyumunu kontrol edin. Tüm gün görüşmesi gerekiyorsa ilgili kutuyu kullanın.
3. Katılımcılar alanına davet edilecek e-posta adreslerini girin. Açıklamada numune onayı, beden dağılımı ve teslim takvimi gibi görüşme gündemini yazın; Firma, İlgili kişi ve Satış fırsatı bağlantılarını seçin.
4. Kaydet düğmesine basın ve ekranın durum mesajını okuyun. Toplantıyı yeniden açarak katılımcı yanıtlarını kontrol edin. Program değişirse Düzelt; görüşme tamamen kaldırılacaksa Toplantıyı İptal Et komutunu değerlendirin.

Hesap / Takvim	Toplantının hangi dış takvime yazılacağını belirler.
Katılımcılar	Davetin gönderileceği adresleri içerir.
Tekrarlama	Günlük, haftalık, aylık veya yıllık tekrar seçilebilir.
Davet yanıtları	Katılımcıların kabul veya diğer yanıtlarını gösterir.

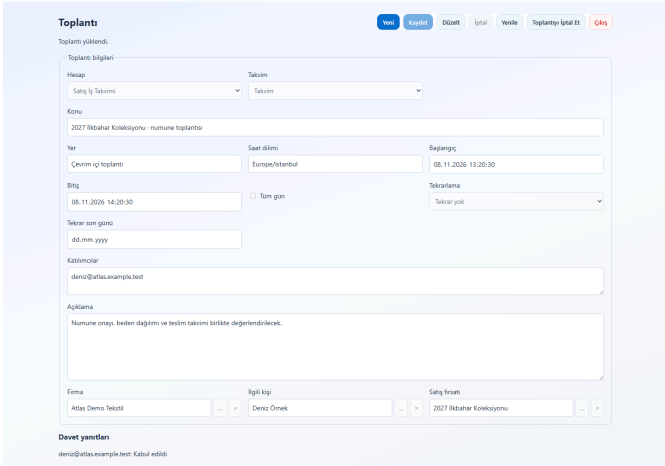
Dikkat

Kaydetme isteği sıraya alınabilir; Sırada durumu sağlayıcı eşitlemesinin tamamlandığını göstermez. Mevcut bir toplantı serisini düzenlerken ekrandaki seri notunu da okuyun; tarih değişikliğinden önce kapsamı kontrol edin.

Beklenen sonuç

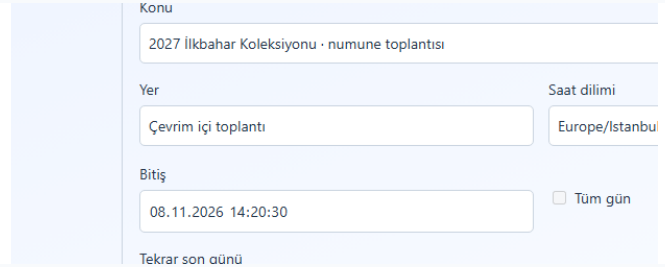
Müşteri toplantısı, ilgili kayıtları ve davet yanıtlarıyla birlikte CRM'de izlenir.

ŞEKİL 47 · CRM Toplantı



Koleksiyon toplantısında hesap, zaman, katılımcı ve davet yanıtı alanları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

Toplantı zamanı ve günlük kayıt tarihini doğru okuyun

CRM'de müşteri aktivitesinin tarihi ile dış takvim toplantısının zamanı farklı sözleşmeler kullanabilir. Ekrandaki saat dilimi ve tarih etiketlerini okuyarak ekiple aynı zamanı konuştuğunuzdan emin olun.

Menü yolu	CRM Takvim / Ajanda / Aktivite
Ön koşul	Çalışma bölgeniz ve müşterinin görüşmede kullanacağı saat dilimi bilinmelidir.

1. Toplantı kaydında Saat dilimi alanını kontrol edin. Türkiye'de 13.00 için planlanan bir toplantıyı başka bölgedeki katılımcıyla paylaşırken bölge bilgisini de söyleyin; yalnız rakamları karşılaştırmayın.
2. Başlangıç ve bitişi birlikte değerlendirin. Normal toplantılarda bitiş, başlangıçtan sonra olmalıdır. Tüm gün işaretlendiğinde bitiş alanındaki bu gün dahil değil açıklamasına göre tarih aralığını seçin.
3. Ajandada yerel aktivite ile bağlı takvim toplantısını birlikte izlerken kayıt kaynağını ayırt edin. Yerel kaydın görünen saatine sabit bir saat farkı ekleyerek veya çıkararak karşılaştırma yapmayın.
4. Saat veya tekrarlama değişikliğini kaydetmeden önce müşteriye bildirilecek zamanı doğrulayın. Kayıtta çakışma uyarısı çıkarsa taslağı koruyup güncel kaydı inceleyin; başka kullanıcının değişikliğini fark etmeden üzerine yazmayın.

Saat dilimi	Dış takvim toplantısının hangi bölgedeki saate göre yorumlandığını belirtir.
Tüm gün	Saatli görüşme yerine gün aralığı kullanır; bitiş günü hariçtir.
Yerel aktivite tarihi	Veritabanındaki tarih ve saat parçaları gösterilir; sabit saat farkı uygulanmaz.
Davet yanıtı	Katılımcının toplantı durumudur; satış fırsatının sonucu değildir.

Dikkat

Örneğin aynı toplantının sağlayıcıdaki UTC kaydı ile Europe/Istanbul ekranındaki saati farklı görünebilir ve yine aynı anı temsil edebilir. Yerel SQL kayıtlarına bu dönüşümü uygulamayın.

Beklenen sonuç

Toplantı saatini ve günlük takip tarihlerini doğru yorumlar, ekipler arası saat karışıklığını önlersiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

Tekliflerin takip durumunu izleyin

Otomatik Takip Dizileri, bir teklif sonrasında yapılacak e-posta ve arama adımlarını planlar. Takipler sekmesi, hangi müşterinin ne zaman yeniden ele alınacağını sorumlu personelle birlikte gösterir.

Menü yolu	CRM → Diğer → Otomatik Takip Dizileri → Takipler
Ön koşul	Takibe alınmış bir teklif ve bu teklifi görüntüleme yetkisi gerekir.

1. Takipler sekmesini açın. Durum filtresiyle Devam Eden, Tamamlandı, Yanıt Geldi veya diğer grupları seçin. Bir tekliften geldiyseniz liste yalnız o teklif için filtrelenmiş olabilir.
2. Atlas Demo Tekstil'in satırını seçin. Dizi adı, alıcı, sorumlu, sıradaki adım ve sonraki işlem zamanını birlikte okuyun. Bir sonraki işlemin hangi müşteriye uygulanacağını yalnız tarih üzerinden değerlendirmeyin.
3. Teklifi Aç komutuyla ticari kaydı; Aktiviteyi Aç komutuyla ilgili çalışma kaydını inceleyin. Ayrıntıya geçmeden önce seçili satırın doğru olduğundan emin olun ve bağlantılı kaydın konu bilgisini kontrol edin.
4. Müşteri dönüşünü ve teklifin sonucunu öğrendikçe takip durumunu güncel tutun. İşlemden sonra Yenile ile listeyi tekrar alın; geçmişi kontrol etmek için seçili takipte Geçmiş düğmesini kullanın.

Durum	Takibin sürmesini, tamamlanmasını veya kontrol ihtiyacını gösterir.
Sıradaki adım	Planlanmış dizide bir sonraki işlemdir.
Sonraki işlem	Bekleyen adımın çalışması beklenen zamandır.
Sorumlu	Takibin iş sorumluluğunu taşıyan personeldir.

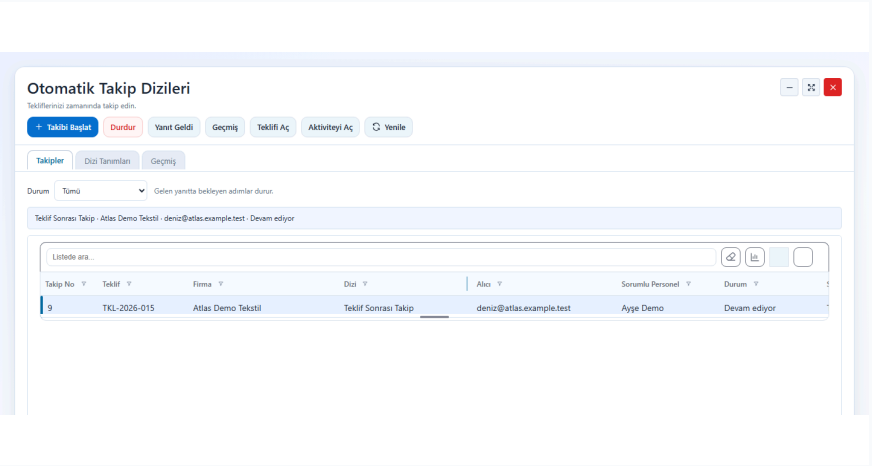
Dikkat

İlk Gönderim Bekliyor ve Kontrol Gerekiyor durumlarını normal devam eden takiple karıştırmayın. Özellikle gönderim sonucu belirsizse yeni takip başlatmadan önce mevcut kaydın geçmişini ve posta durumunu doğrulayın.

Beklenen sonuç

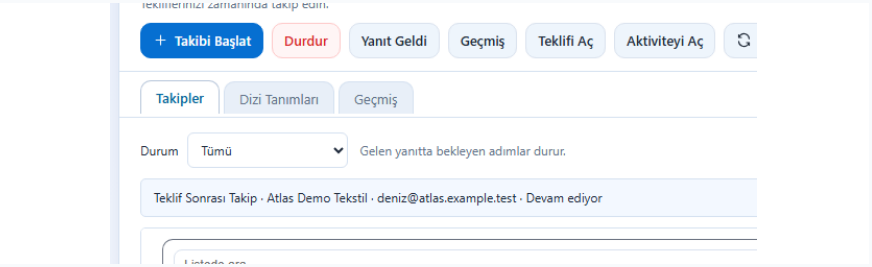
Teklif sonrası takiplerin hangi aşamada olduğunu ve kimin aksiyon alacağını net biçimde izlersiniz.

ŞEKİL 48 · Otomatik Takip Dizileri



Teklif takibinde müşteri, dizi, sorumlu ve sonraki işlem görünümü.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

Teklif sonrası takip dizisini tanımlayın

Dizi tanımı, benzer tekliflerde tekrar kullanılacak takip planıdır. Örnekte tekliften üç takvim günü sonra e-posta, bu işlemden üç gün sonra da arama görevi planlanır.

Menü yolu	Otomatik Takip Dizileri → Dizi Tanımları
Ön koşul	Dizi oluşturma veya düzenleme yetkisi; kullanacağı şube ve ekip kapsamı gerekir.

1. Dizi Tanımları sekmesinde Yeni ile tanım açın veya listedeki diziyi seçip Aç ve Düzelt komutlarını kullanın. Dizi adını ve açıklamasını uygulanacağı süreci anlatacak şekilde doldurun.
2. Aktif, Şube, Departman ve Bölüm alanlarını kontrol edin. Aynı isimli tanımlar farklı ekiplerde kullanılıyorsa açıklamaya kapsamı da yazın; örneğin kurumsal koleksiyon tekliflerinin takibi.
3. Adım Ekle ile işlem satırları oluşturun. E-posta adımında bekleme süresi, konu ve metni; arama adımında görev konusu, açıklaması ve süre bilgilerini doldurun. Müşteriden beklediğiniz dönüşü açıkça yazın.
4. Yukarı ve aşağı düğmeleriyle sıralamayı düzenleyin. İlk beklemenin teklif gönderiminden, sonraki beklemelerin önceki adımdan sonra başladığını dikkate alın. Kaydet ile diziyi saklayıp yeniden açarak sırasını kontrol edin.

Bekleme (takvim günü)	İş günü hesabı değildir; adımın bekleme süresini belirtir.
İşlem	E-posta gönderme veya arama görevi türünü seçer.
Dizi kapsamı	Tanımın kullanılacağı şube, departman ve bölümü belirler.

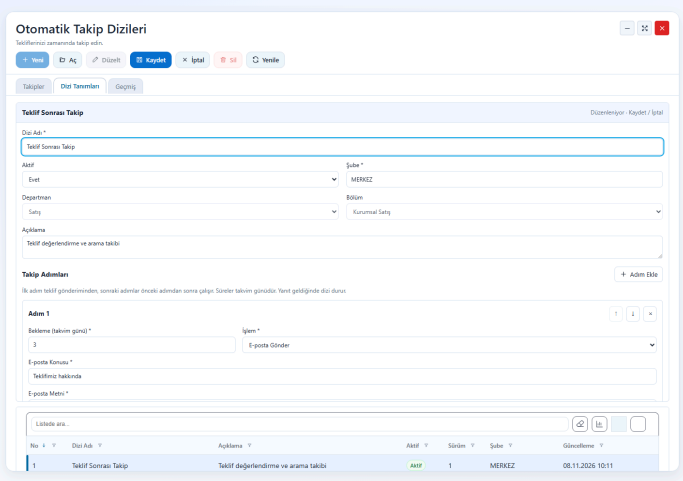
Dikkat

Müşteriden yanıt geldiğinde bekleyen dizi adımları durur. Tanım, her müşteriye bağlanan canlı takip kaydıyla aynı şey değildir; belirli teklif için ayrıca başlatma ve önizleme adımlarını tamamlayın.

Beklenen sonuç

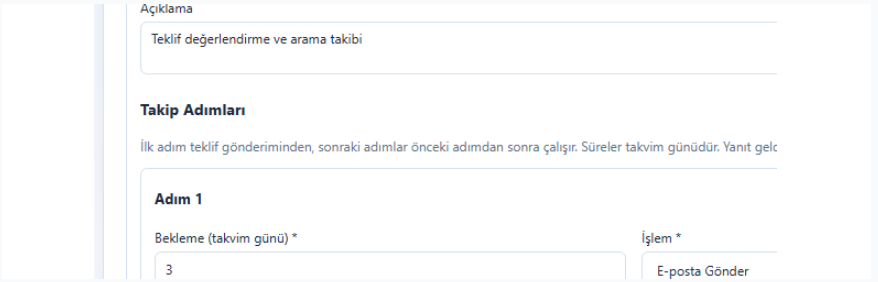
Ekip, aynı standart takip planını uygun tekliflerde tekrar kullanabilir.

ŞEKİL 49 · Otomatik Takip Dizileri



Dizi bilgilerinde kapsam ve adım düzenleme alanları; devamı aşağı kaydırılır.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

Teklifi gönderip takip başlatmaya hazırlanın

Takibi başlatma penceresi, ilk teklif e-postası ile ardından çalışacak diziyi aynı işlemde hazırlar. Bu aşamada teklif, alıcı, sorumlu ve kullanılacak PDF şablonu birbirleriyle uyumlu olmalıdır.

Menü yolu	Otomatik Takip Dizileri → Takipler → Takibi Başlat
Ön koşul	Geçerli teklif, aktif dizi, yetkili gönderici hesabı ve teklif PDF şablonu gerekir.

1. Takibi Başlat komutunu kullanın. Teklif alanındaki Seç düğmesiyle Atlas Demo Tekstil'in doğru teklifini belirleyin. Teklif kodunu ve müşteri adını okuyup benzer kayıtlarla karıştırmadığınızdan emin olun.
2. Dizi listesinden uygun teklif sonrası planı seçin. Gönderen Hesap alanına müşteriye yazacak hesabı, Sorumlu Personel alanına süreci yönetecek kişiyi atayın; örnekte bu kişi Ayşe Demo'dur.
3. Alıcı E-posta adresini müşteri kaydıyla karşılaştırın. Teklif PDF Şablonu seçimini yapın. Şablonla oluşan E-posta Konusu ve E-posta Metni alanlarını okuyarak görüşmenin bağlamına göre düzenleyin.
4. Önizle düğmesine basmadan son kontrollerinizi tamamlayın. Başlatma düğmesi, gerekli önizleme ve belge hazırlığı tamamlanana kadar kapalı olabilir. Hazırlık bilgisi veya uyarı görünürse önce belirtilen eksikliği giderin.

Teklif	Gönderilecek belgeyi ve bağlı müşteri bağlamını belirler.
Dizi / sorumlu	Gönderim sonrasındaki adımları ve iş sahibini belirler.
Teklif PDF Şablonu	Gönderim ekinin hangi şablonla hazırlanacağını seçer.

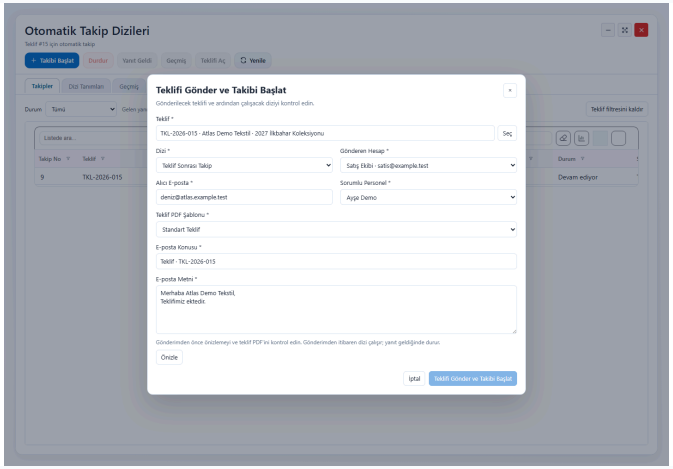
Dikkat

Bu pencerenin son işlemi gerçek kullanımda teklif e-postasını gönderir ve takip kaydını başlatır. Yanlış teklifi veya alıcıyı seçtiyseniz önce düzeltin; doğrulama tamamlanmadan işlemi sonlandırmayın.

Beklenen sonuç

Gönderime hazır teklif ve takip planı, önizleme öncesinde tek pencerede kontrol edilir.

ŞEKİL 50 · Otomatik Takip Dizileri



Teklif, dizi, gönderici, alıcı ve sorumlu seçimlerinin bulunduğu başlatma penceresi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

Gönderim önizlemesini onaylayın

Önizleme, müşteriye gidecek teklif e-postasını ve PDF ekini başlatma işleminden önce birlikte kontrol etmenizi sağlar. Buradaki seçimler değişirse güncel önizlemeyi yeniden üretmeniz gerekir.

Menü yolu	Takibi Başlat → Önizle
Ön koşul	Teklif, dizi, gönderici, alıcı, sorumlu ve PDF şablonu tamamlanmış olmalıdır.

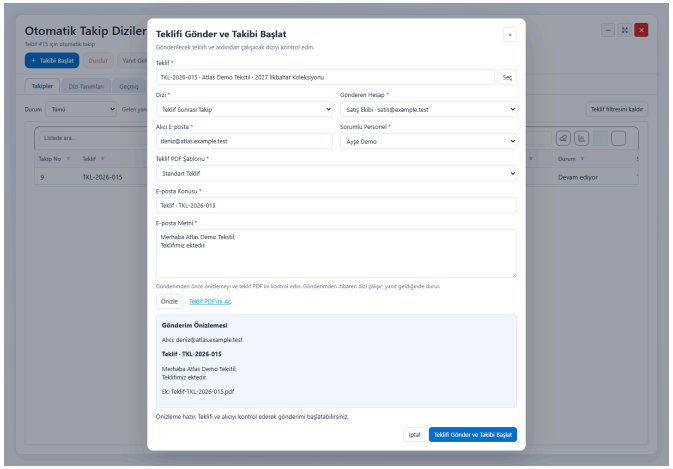
1. Başlatma penceresindeki Önizle düğmesine basın. Gönderim Önizlemesi bölümünün açılmasını bekleyin. Görünen alıcı, konu ve metni yukarıdaki alanlarla karşılaştırarak son müşteriye uygunluğunu inceleyin.
2. Teklif PDF'ini Aç bağlantısıyla hazırlanan belgeyi kontrol edin. Firma bilgisi, ürünler, fiyatlar, para birimi ve toplam tutarın doğru tekliften geldiğini doğrulayın; örnek senaryoda brüt teklif 540.000 TL'dir.
3. Metni, alıcıyı veya şablonu değiştirmeniz gerekiyorsa düzeltmeyi yapıp yeniden Önizle kullanın. Önceki belgeyi yeni seçimin onayı gibi değerlendirmeyin; son ekranda gösterilen hazırlık durumunu okuyun.
4. Tüm bilgiler doğruysa Teklifi Gönder ve Takibi Başlat düğmesine basın. Sonuç mesajını ve oluşan takip durumunu kontrol edin. Sonucu belirsiz bir gönderimde aynı işlemi yeni bir kayıtla tekrarlamayın.

Gönderim Önizlemesi	Alıcı, konu, mesaj ve ek bilgisinin son kontrol alanıdır.
Teklif PDF'ini Aç	Hazırlanmış ekin içeriğini ayrı görüntülemenizi sağlar.
Başlatma durumu	Gönderim ve takibin hangi aşamada kaldığını gösterir.

Dikkat
Önizleme tek başına e-posta göndermez. İlk gönderim bekliyor veya kontrol gerekiyor durumunda geçmişi inceleyin; müşteri yanıtı ve sağlayıcı sonucu doğrulanmadan ikinci bir takip başlatmayın.

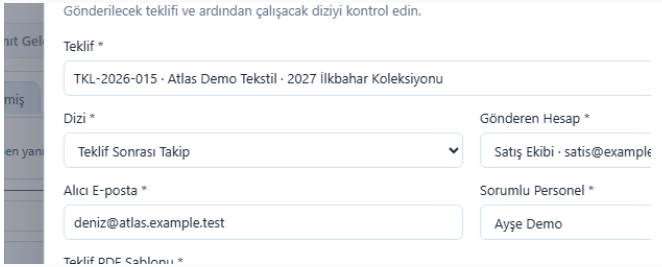
Beklenen sonuç
Kontrol ettiğiniz teklif e-postası gönderim işlemine alınır ve seçili diziyle takip edilir.

ŞEKİL 51 · Otomatik Takip Dizileri



Alıcı, içerik ve PDF eki doğrulanan teklif gönderim önizlemesi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

05 · İletişim ve otomatik takip

Yanıtı, durdurmayı ve takip geçmişini yönetin

Otomatik takip devam ederken müşteriden telefonla veya başka bir kanaldan yanıt gelebilir. Gerçek durumu sisteme yansıtmak, gereksiz yeni e-posta veya arama adımlarını önler.

Menü yolu Otomatik Takip Dizileri → Takipler → Geçmiş / Yanıt Geldi / Durdur
Ön koşul İlgili takip kaydını açma ve durum değiştirme yetkiniz olmalıdır.

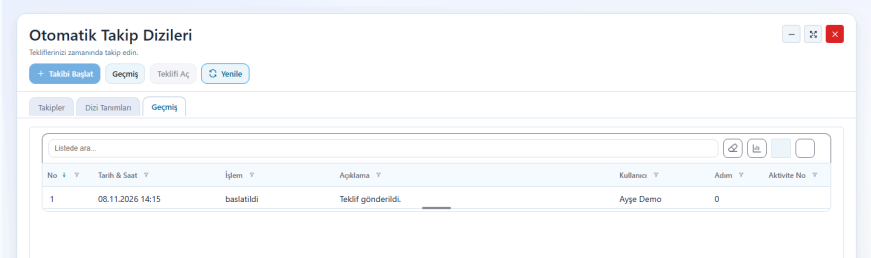
1. Takipler listesinden doğru teklifin satırını seçin. Geçmiş düğmesine basarak tarih, olay ve açıklama sütunlarını inceleyin. En son gerçekleşen işlemle sırada bekleyen işlemi birbirinden ayırın.
2. Müşteri yanıtı sistem dışı bir kanaldan geldiyse Yanıt Geldi komutunu kullanın. Hangi müşterinin dönüş yaptığını ve hangi teklif için konuşulduğunu kontrol edin; ardından takip durumunu yenileyin.
3. Planın başka bir nedenle ilerlememesi gerekiyorsa Durdur komutunu değerlendirin. Örneğin müşteri satın alma kararını ertelemiş olabilir. Ticari görüşmenin ayrıntısını ilgili aktivite veya müşteri kaydına da not edin.
4. Yenile ile güncel satırı alın ve Geçmiş ekranından işlemin kaydını kontrol edin. Teklif kapandığında veya takip tamamlandığında yeni bir dizi başlatmadan önce mevcut durumun nedenini inceleyin.

Geçmiş	Takibin başlatılmasını ve gerçekleşen adımları gösterir.
Yanıt Geldi	Müşteri dönüşünü işaretleyip bekleyen adımları durdurmak için kullanılır.
Durdur	Takibin sonraki otomatik adımlarını durdurur.
Kontrol Gerekiyor	Gönderim veya yanıt durumunun ayrıca incelenmesi gerektiğini belirtir.

Dikkat
Durdurma veya yanıt işaretleme, daha önce gönderilmiş e-postayı geri çekmez. Özellikle belirsiz gönderimlerde hem takip geçmişini hem bağlı hesabın eşitleme geçmişini birlikte kontrol edin.

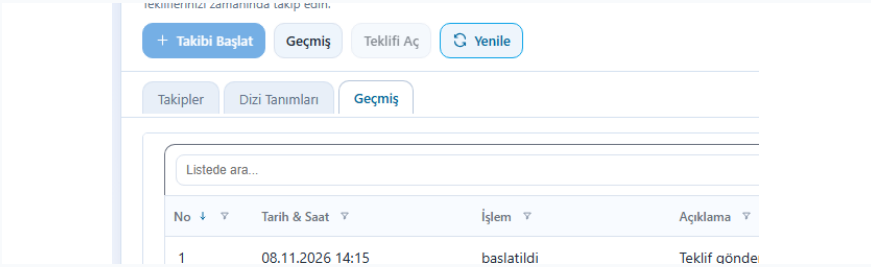
Beklenen sonuç
Takip planı müşterinin gerçek durumuyla uyumlu kalır ve son işlemler kayıtlı olarak izlenir.

ŞEKİL 52 · Otomatik Takip Dizileri



Seçili teklifin takip olaylarını tarih ve açıklamayla gösteren geçmiş ekranı.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

06 · Pazarlama ve iş akışları

CRM iş akışlarına genel bakış

İş akışları, müşteri adayı, satış fırsatı veya şikâyet için kurumunuzun izlediği süreci adımlara ayırır. Liste ekranı tanımları yönetmek ve çalışan süreçleri izlemek için başlangıç noktasıdır.

Menü yolu CRM → Diğer → İş Akışları
Ön koşul İş akışı ekranını açma; tanım değiştirmek için ayrıca düzenleme yetkisi gerekir.

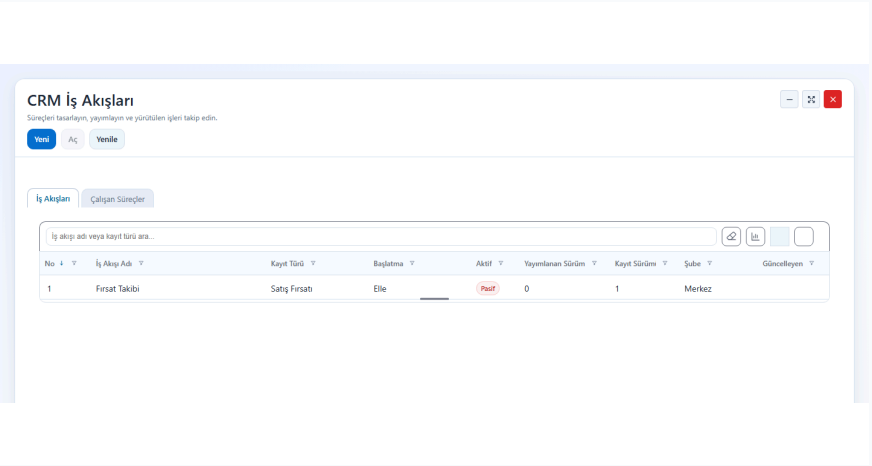
1. İş Akışları ekranında tanım listesini açın. Ad, kayıt türü, başlatma biçimi ve yayın durumunu inceleyin. Aynı kayıt türüne ait farklı iş amaçları için birden fazla tanım bulunabilir.
2. Mevcut tanımı seçip Aç komutuyla tasarımcıya geçin. Yeni bir süreç gerekiyorsa Yeni ile başlayın. Değişiklik yapmadan önce tanımın hangi şube ve ekipte kullanıldığını kontrol edin.
3. Çalışan Süreçler görünümüne geçerek başlatılmış süreçleri inceleyin. Durum filtresiyle belirli grupları daraltın. Bekleyen Onaylar alanı, karar vermesi gereken kullanıcıların işlerini ayrı değerlendirmesine yardımcı olur.
4. Bir satış fırsatında süreç çalıştıracaksanız önce ilgili fırsat kaydını açın. İş akışı panelindeki uygun tanımı kullanın; sürecin o kayıtta hangi adımda kaldığını ve geçmişini aynı bağlamda takip edin.

İş akışı tanımı	Adımların, kapsamın ve başlama kurallarının planıdır.
Çalışma	Belirli müşteri kaydı üzerinde başlatılmış süreç örneğidir.
Taslak / yayın	Düzenlenen tanımla kullanıma açılmış sürümü ayırır.

Dikkat
Tanım oluşturmak, mevcut bütün müşteri kayıtlarında süreci hemen başlatmak anlamına gelmez. Başlatma biçimi, başlangıç koşulu, yetki ve kayıt kapsamı birlikte uygulanır; kullanmadan önce doğru tanımı seçin.

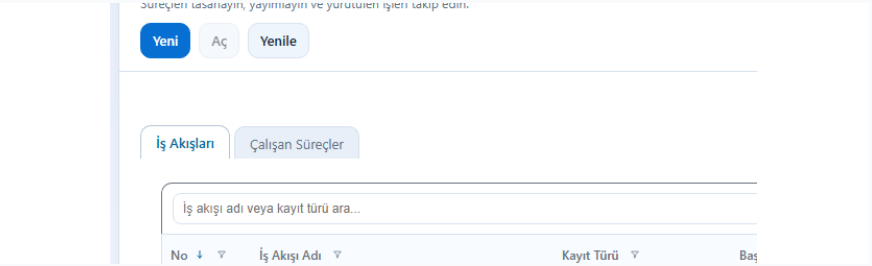
Beklenen sonuç
Süreç tanımlarıyla gerçek kayıtlar üzerinde çalışan süreçleri birbirinden ayırarak yönetirsiniz.

ŞEKİL 53 · CRM İş Akışları



CRM iş akışlarının tanım listesi ve çalışma görünümüne geçiş.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

06 · Pazarlama ve iş akışları

Görsel iş akışını tasarlayın

Tasarımcıda süreç adımları kutular, geçişler ise bağlantılar olarak görünür. Örnekte 400.000 TL üzerindeki bir koleksiyon fırsatını ayırt edecek tutar koşulu hazırlanmıştır; onay gibi sonraki işlemler aynı mantıkla eklenir.

Menü yolu	İş Akışları → Tanımı Aç → Düzelt
Ön koşul	Düzenleme yetkisi ve kurumun uygulamak istediği adımların belirlenmiş olması gerekir.

1. Tanımı açıp Düzelt komutunu kullanın. İş Akışı Adı, Kayıt Türü, Başlatma ve ekip kapsamını doldurun. Başlama koşullarını gerekiyorsa açıp yalnız bu sürece girmesi gereken kayıtları tanımlayın.
2. Soldaki Adımlar paletinden uygun türü ekleyin. Kutuyu sürükleyerek yerleştirin; kutuya tıklayınca sağdaki Adım Özellikleri alanında o adımın adı ve ayarları görünür.
3. Koşul adımında alanı Beklenen Tutar, karşılaştırmayı Büyüktür ve değeri 400000 seçin. Koşulları Birleştir alanından birden çok şartın birlikte mi, alternatif mi değerlendirileceğini belirleyin.
4. Başlangıcın Sonraki Adım seçimini ve koşulun Evet / Hayır hedeflerini ayrı kurun. Görünüm genişlerse Sığdır veya yakınlaştırma araçlarını kullanın. Kaydet sonrası Doğrula ile bağlantı ve zorunlu ayarları kontrol edin.

Adım Özellikleri	Seçili kutunun türüne göre gereken bilgileri gösterir.
Bağlantılar	İşlemin hangi koşulda hangi kutuya devam edeceğini belirler.
Sığdır	Süreç alanını görünür alana sığdırmaya yardımcı olur.

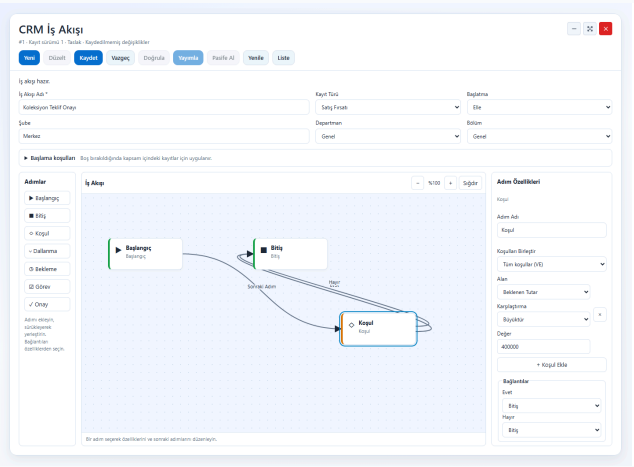
Dikkat

Kutuları yan yana yerleştirmek bağlantı kurmaz; geçişleri özelliklerden açıkça seçin. Ekrandaki örnek koşul tasarım mantığını gösterir; canlı onay süreci için Evet ve Hayır kollarını kurum kararına göre tamamlayın.

Beklenen sonuç

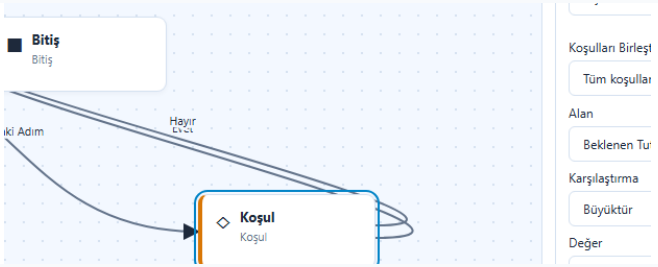
Giriş, koşul ve sonraki adımları açıkça bağlanmış, kaydedilebilir bir süreç tasarımı oluşur.

ŞEKİL 54 · CRM İş Akışı



Beklenen tutar koşulu, görsel kutular ve Evet / Hayır hedefleri.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

06 · Pazarlama ve iş akışları

İş akışının adım türlerini seçin

Her süreçte bütün adım türlerini kullanmanız gerekmez. Gerçek işte yapılacak işlemi karşılayan kutuyu seçip geçişlerini belirlemek, anlaşılır ve sürdürülebilir bir akış kurmanızı sağlar.

Menü yolu	CRM İş Akışı → Adımlar / Adım Özellikleri
Ön koşul	Akışın kayıt türü, iş sorumluları ve hangi kararların verileceği netleşmiş olmalıdır.

1. Sürece Başlangıç kutusundan girin ve tamamlanacak kollar için Bitiş kutusu kullanın. Basit bir süreçle başlayıp her yeni işlemi, işte gerçekten ihtiyaç duyulduğu yere ekleyin.
2. İki sonuçlu bir karar için Koşul; birden çok tanımlı seçenek için Dallanma kullanın. Her çıkışın hedefini seçin; Dallanma adımının varsayılan kolunu da boşta bırakmayın.
3. Zaman geçmesini beklemek için Bekleme kullanın. Bir personelin yapacağı iş için Görev ekleyip görev konusunu, sorumluluk biçimini, süreyi ve gerekli alanları doldurun. Süre birimini de kontrol edin.
4. Belirli kişinin karar vermesi gereken aşama için Onay seçin. Onay personelini ve onay / ret hedeflerini tanımlayın. Kaydet ve Doğrula sonrasında tüm yolların beklenen sona ulaştığını gözden geçirin.

Başlangıç / Bitiş	Sürece giriş ve tamamlanma noktalarını oluşturur.
Koşul / Dallanma	Kayıt alanlarına göre farklı yollara geçiş sağlar.
Bekleme	Seçili süre ve birim boyunca ilerlemeyi bekletir.
Görev	Konu, açıklama, atama ve gerekli alanlarla çalışma adımı oluşturur.
Onay	Belirli personelin onay veya ret kararını bekler.

Dikkat
Onay adımı için belirli personel seçilmelidir. Görev veya onay kutusuna yalnız isim vermek yeterli değildir; zorunlu alanları ve bağlantıları tamamlayın. Doğrulama sonucundaki eksikleri yayımdan önce giderin.

Beklenen sonuç
Süreçteki karar, bekleme, iş ve onay ihtiyaçlarını uygun kutularla ifade edersiniz.

06 · Pazarlama ve iş akışları

Akışı doğrulayın ve yayımlayın

Kaydet, iş akışının düzenleme sürümünü saklar; Yayımla ise tanımı kullanıma açar. Bu iki adımı ayırarak ekipte çalışacak süreci eksik tasarımdan koruyabilirsiniz.

Menü yolu	CRM İş Akışı → Kaydet → Doğrula → Yayımla
Ön koşul	Tamamlanmış adım ayarları, geçerli bağlantılar ve yayımlama için gerekli yetki gerekir.

1. Düzenlemeyi bitirince Kaydet komutuna basın. Üst bilgi alanından kayıt sürümünü ve kaydedilmemiş değişiklik uyarısı kalıp kalmadığını kontrol edin. Eksik alan uyarısı varsa önce tasarımı düzeltin.
2. Doğrula komutunu çalıştırın. Başlangıç, adım ayarları, tüm çıkışlar ve hedef kutularını gözden geçirin. Doğrulama Sonucu bölümünde gösterilen her eksikliği süreç mantığıyla birlikte ele alın.
3. Geçerli tasarım için Yayımla düğmesine basın. Ekranda yayımlandı bilgisini ve yayın sürümünü kontrol edin. Elle başlatılacaksa ilgili müşteri kaydının iş akışı panelinde uygun tanımın göründüğünü inceleyin.
4. Akışı yeni başlangıçlar için kullanımdan kaldırmak gerektiğinde Pasife Al komutunu kullanın. Çalışmakta olan belirli bir süreci sonlandırmanız gerekiyorsa o çalışma kaydındaki iptal işlemini ayrıca değerlendirin.

Kayıt sürümü	Tanımın kaydedilen düzenleme sürümünü belirtir.
Yayın sürümü	Kullanıma açılan tanım sürümünü gösterir.
Başlatma	Elle veya kayıt olayıyla devreye girme biçimidir.
Pasife Al	Tanımın aktif kullanımını yönetir.

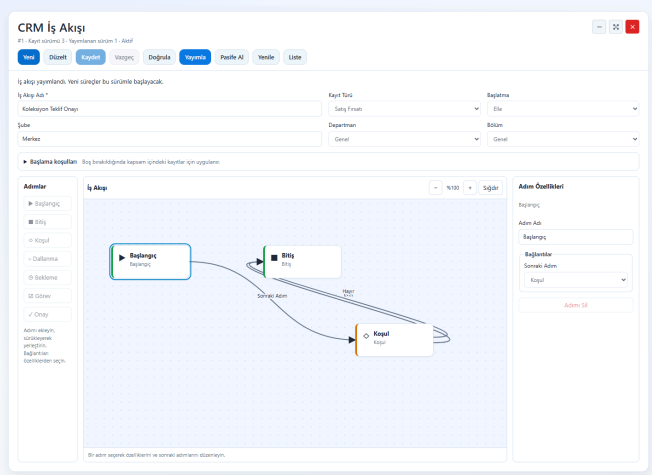
Dikkat

Başlama koşulları boşsa tanımın kapsamındaki kayıtlar için uygulanabilir. Olayla başlatma seçiliyse yayımlamadan önce kapsamı özellikle kontrol edin. Yayın ile belirli bir çalışma üzerindeki karar ve iptal işlemleri farklıdır.

Beklenen sonuç

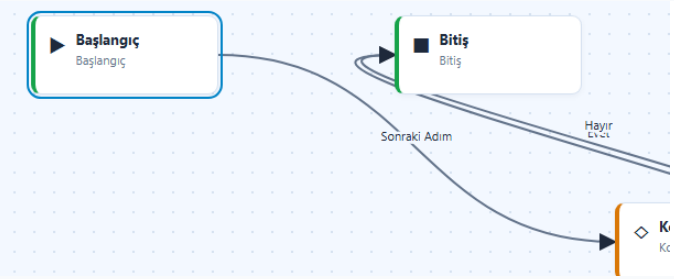
Doğrulanmış süreç kullanıma açılır; ekip hangi sürümün aktif olduğunu görebilir.

ŞEKİL 55 · CRM İş Akışı



Kaydedilen ve yayımlanan iş akışının sürüm bilgileri.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

06 · Pazarlama ve iş akışları

Bekleyen onayları karara bağlayın

Onay adımına gelen süreç, yetkili kişinin kararını bekler. Bekleyen Onaylar görünümü ve kayıt üzerindeki süreç paneli, hangi işte neden onay istendiğini geçmişiyle birlikte incelemenizi sağlar.

Menü yolu	İş Akışları → Çalışan Süreçler → Onay Bekleyen / İlgili kayıt → İş Akışı
Ön koşul	İlgili kaydı görme ve o çalışma için onay verme yetkisi gerekir.

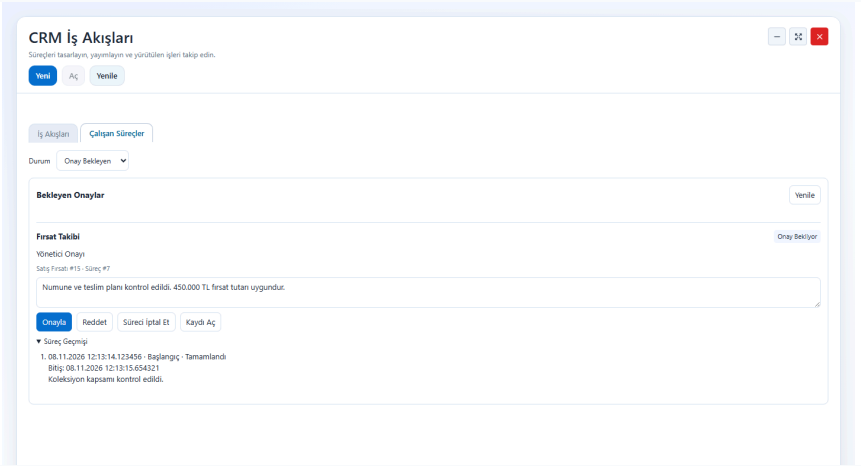
1. Çalışan Süreçler görünümünde durum filtresini Onay Bekleyen olarak seçin. Süreç adı, kayıt türü ve mevcut adım bilgisini okuyun. Karar vermeden önce ilgili satış fırsatının tutarını ve ticari koşullarını inceleyin.
2. Süreç Geçmişi alanını açın. Önceki adımların tamamlanma ve açıklamalarını kontrol edin; yalnız son kutunun başlığına göre karar vermeyin. Gerekirse sorumlu personelden eksik iş bilgisini alın.
3. Onay veya ret açıklaması alanına kararınızın gerekçesini yazın. Kuruma uygun durumda Onayla ya da Reddet komutunu kullanın. Sonrasında sürecin yeni durumunu ve ilerlediği adımı kontrol edin.
4. Süreç tamamen iptal edilecekse gerekçe yazıp Süreci İptal Et komutunu kullanın. Kayıt değişti uyarısı alınırsa açıklamanızı koruyun, güncel durumu inceleyin ve aynı kararın hâlâ geçerli olduğunu doğrulayın.

Bekleyen Onaylar	Karar bekleyen çalışma kayıtlarını gösterir.
Süreç Geçmişi	Tamamlanmış adımların zaman ve açıklamalarını listeler.
Onay / ret açıklaması	Kararın iş gerekçesini kayda geçirir.

Dikkat
İptal için açıklama gerekir. Bir süreçte onay yetkisine sahip olmanız, tüm müşteri veya şikâyet kayıtlarında erişim hakkı olduğu anlamına gelmez; karar ilgili kaydın mevcut kapsamı içinde uygulanır.

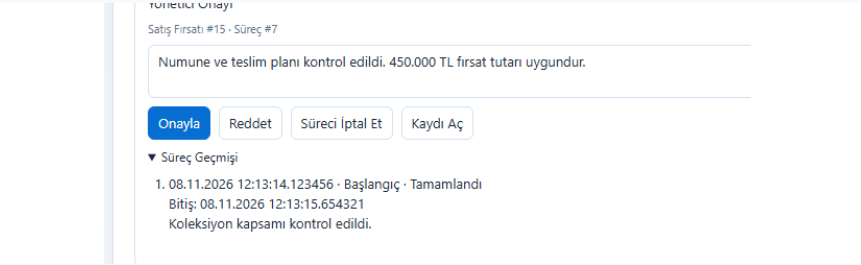
Beklenen sonuç
Karar gerekçesi kayda geçer ve süreç tasarımda belirlenen hedef adıma ilerler.

ŞEKİL 56 · CRM İş Akışları



Onay bekleyen çalışmada karar ve gerekçe alanları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

06 · Pazarlama ve iş akışları

Web sitesinden müşteri adayı toplayın

Pazarlama Otomasyonu içindeki Web Formları, ziyaretçinin bilgi talebini CRM sürecine taşır. Formu hazırlarken yalnız takipte kullanacağınız bilgileri isteyin ve kimin ilgileneceğini açıkça belirleyin.

Menü yolu	CRM → Diğer → Pazarlama Otomasyonu → Web Formları
Ön koşul	Form oluşturma yetkisi, sorumlu personel ve kullanılacak web sitesinin belirlenmiş olması gerekir.

1. Web Formları sekmesinde Yeni ile başlayın veya mevcut kaydı açın. Form Adı alanına Koleksiyon Bilgi Talebi gibi ziyaretçinin amacını anlatan bir ad yazın; Aday Kaynağı bilgisini kampanyanızla uyumlu tutun.
2. Sorumlu Personel alanından Ayşe Demo'yu seçin. Başvuruyu belirli yolculuğa bağlayacaksanız Kampanya seçimini yapın. Açıklamaya bu formun hangi ürün veya etkinlik için kullanılacağını yazın.
3. Toplanacak Bilgiler bölümünde ad, soyad, firma, e-posta ve telefon seçeneklerini değerlendirin. Kullanılacak alanları açın; zorunlu olacakları ayrıca işaretleyin. Telefon gerekmiyorsa başvuruyu gereksiz alanla ağırlaştırmayın.
4. Pazarlama İzni Metni ve İzin Verilen Web Siteleri alanlarını doldurun. İzin metnini ziyaretçinin anlayacağı biçimde yazın; siteleri ekrandaki biçime göre satır satır girin. Kaydet ile taslağı saklayın.

Form Adı / Aday Kaynağı	Başvurunun hangi tanımdan geldiğini ayırt eder.
Sorumlu / Kampanya	Başvurunun iş sahibi ve yolculuk bağlantısını belirler.
Toplanacak Bilgiler	Gösterilecek ve zorunlu alanları ayrı seçmenizi sağlar.

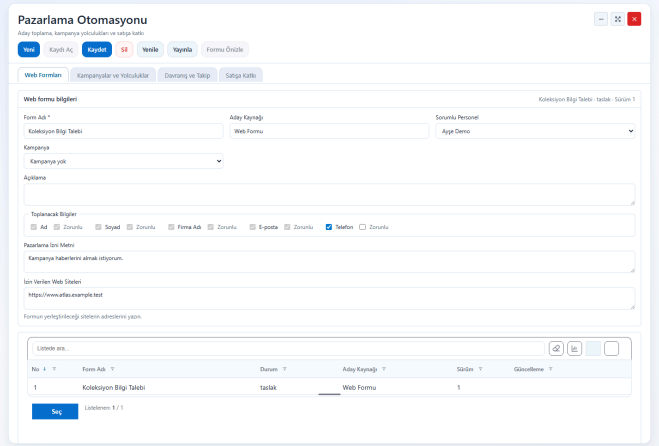
Dikkat

Formdaki iletişim alanları ile pazarlama izni farklı amaçlara hizmet eder. İzin metnini varsayılan haliyle geçmeden kurumunuzun kullanacağı açıklamayı onaylı içerikle tamamlayın; ziyaretçinin tercih kutusu kendiliğinden seçili olmaz.

Beklenen sonuç

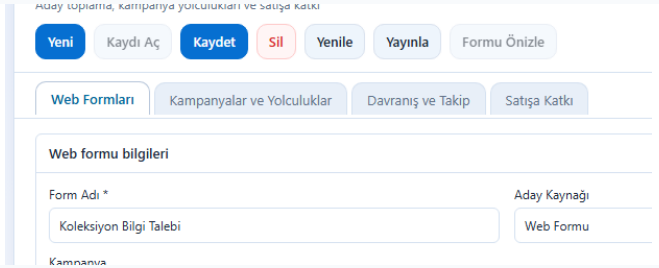
Başvuru alanları, sorumlusu ve izin açıklaması belirlenmiş bir web formu taslağı oluşur.

ŞEKİL 5 · Pazarlama Otomasyonu



Koleksiyon bilgi formunun alan, sorumlu ve pazarlama izni ayarları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

06 · Pazarlama ve iş akışları

Web formunu yayımlayın ve sitenize ekleyin

Kaydedilmiş web formu, yayımlandıktan sonra ziyaretçilerin kullanımına açılır. Yayın ekranı, formu web sitenize yerleştirmek ve izinli davranış takibini kurmak için gereken kodları gösterir.

Menü yolu	Pazarlama Otomasyonu → Web Formları → Yayınla
Ön koşul	Kaydedilmiş ve alanları tamamlanmış form; siteyi düzenleyebilecek yetkili kişi gerekir.

1. Kaydedilen formu açın ve ad, sorumlu, alanlar ile izin metnini son kez inceleyin. Kaydedilmemiş değişiklik varsa önce Kaydet kullanın; eski sürümü yanlışlıkla yayımlamayın.
2. Yayınla komutuna basın. Formun durumunun yayında olarak değiştiğini ve sürüm bilgisini kontrol edin. Formu Önizle ile ziyaretçinin karşısına çıkacak görünümü inceleyin.
3. Web Sitesine Ekle alanındaki kodu sitenin ilgili bölümüne yerleştirmesi için yetkili kişiye iletin. Form ve Davranış Takibi İçin Kod seçeneği kullanılacaksa izin verilen site adresleriyle uyumunu kontrol edin.
4. Site üzerindeki deneme başvurusunu gönderip Davranış ve Takip bölümünde sonucu inceleyin. Formu kullanımdan kaldırmanız gerektiğinde Yayını Kapat komutunu kullanın; yayını kapatmadan önce bekleyen değişiklikleri ele alın.

Yayında / kapalı	Formun ziyaretçiden yeni başvuru alıp almayacağını belirtir.
Web Sitesine Ekle	Form yerleştirmesi için kopyalanabilir kod alanıdır.
Form ve Davranış Takibi İçin Kod	Form ve izinli takip kullanımına ilişkin ekleme kodudur.

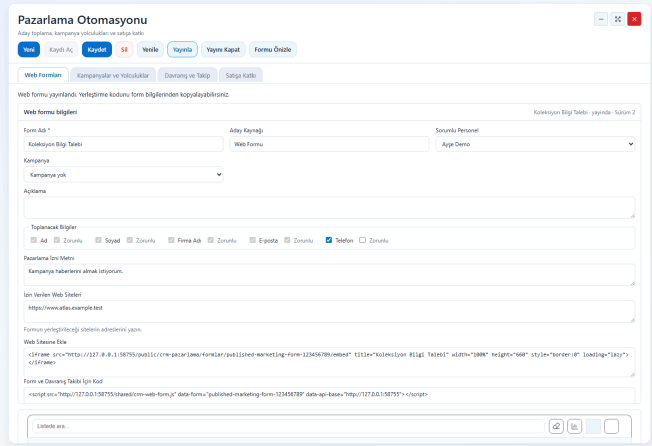
Dikkat

Siteye ekleme kodunu teknik sorumlunuz uygular. Davranış takibi izin veren ziyaretçiler için çalışır; formun görünmesi tek başına bütün site hareketlerinin otomatik takip edildiği anlamına gelmez. Yayın durumunu site üzerinde de doğrulayın.

Beklenen sonuç

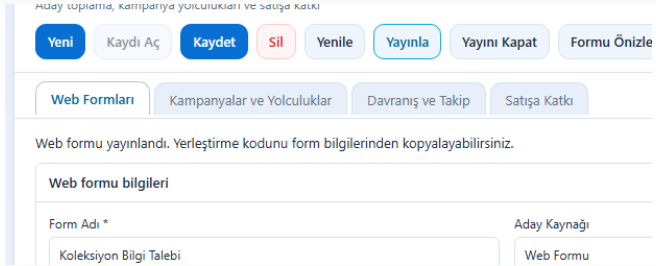
Form doğru sitede başvuru almaya açılır; durum ve yayın sürümü CRM'de izlenir.

ŞEKİL 57 · Pazarlama Otomasyonu



Yayımlanan formun durumu ve web sitesine ekleme alanları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

06 · Pazarlama ve iş akışları

Ziyaretçinin başvuru deneyimini kontrol edin

Ziyaretçi formu, CRM kullanıcısının yönetim ekranından farklıdır. Müşteriye hangi alanların ve izin metninin göründüğünü kontrol ederek başvuruların anlaşılır ve doğru toplanmasını sağlayın.

Menü yolu	Web Formları → Formu Önizle / Yayımlanmış ziyaretçi formu
Ön koşul	Yayımlanmış form ve izin verilen site üzerinde çalışan yerleştirme gerekir.

1. Formu ziyaretçi görünümünde açın. Başlığın Koleksiyon Bilgi Talebi gibi beklenen amaçla eşleştiğini kontrol edin. Ad, soyad, firma, e-posta ve seçtiğiniz diğer alanların doğru sırada göründüğünü inceleyin.
2. Deneme için kurgu müşteri bilgileriyle alanları doldurun. Zorunlu alanların boş bırakıldığında nasıl uyarı verdiğine bakın; örnekte Deniz Örnek ve Atlas Demo Tekstil bilgileri kullanılmıştır.
3. Pazarlama izni metnini okuyun. İzin kutusunun başlangıçta seçili olmadığını doğrulayın. İzin vermek veya vermemek ziyaretçinin bilinçli tercihi olmalıdır; testinizde bu iki durumu ayrı ayrı değerlendirin.
4. Gönder işlemi sonrasında başvurunun alındığı mesajını kontrol edin. CRM'de Web Başvuruları görünümüne dönerek kişi ve firma bilgilerinin beklenen kayda geldiğini inceleyin. İzin kaldırma seçeneği sunulduğunda ziyaretçinin tercihini güncelleyebildiğini kontrol edin.

Zorunlu bilgiler	Yönetim ekranında seçilen gerekli başvuru alanlarıdır.
Pazarlama izni	İletişim amacı ve izinli davranış takibi için ziyaretçinin tercihidir.
Başvuru sonucu	Gönderimin alınıp alınmadığını ziyaretçiye bildirir.

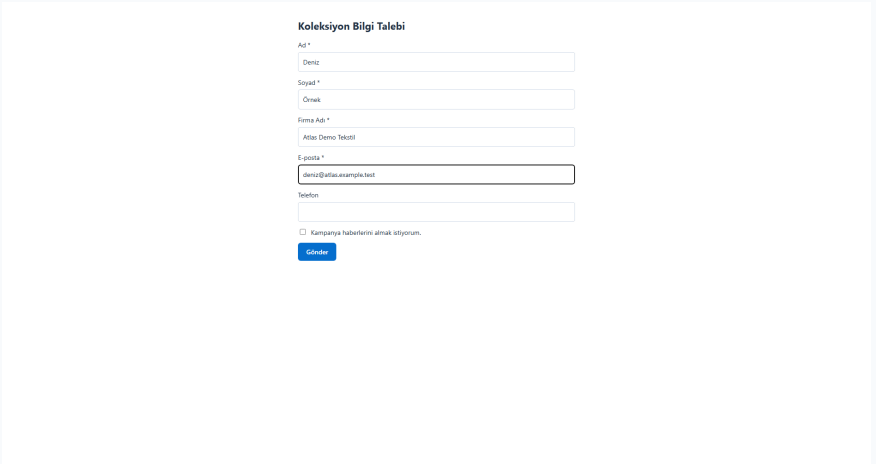
Dikkat

Bağlantı sorunu yaşanırsa başvuru sonucu mesajını okuyun. Ziyaretçinin form doldurması, satışın kazanıldığı veya başvurunun mutlaka yeni ve tekil müşteri olduğu anlamına gelmez; CRM'de inceleme gerektiren kayıtlar bulunabilir.

Beklenen sonuç

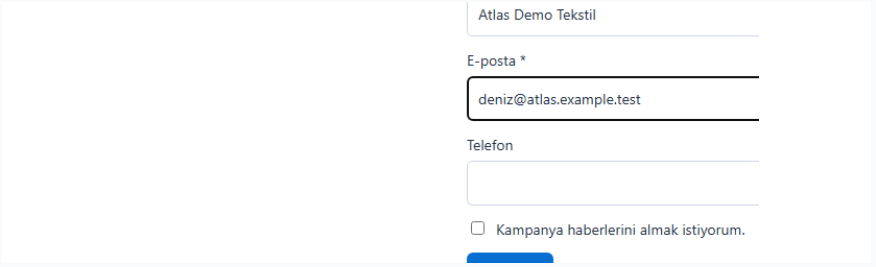
Ziyaretçi deneyimini doğrular ve başvurunun CRM'ye ulaştığını denetlersiniz.

ŞEKİL 58 · İletişim Formu



Kurgu müşteri bilgileriyle doldurulmuş ziyaretçi formu; izin kutusu kullanıcı tercihine bırakılır.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

06 · Pazarlama ve iş akışları

Kampanya yolculuğunu adım adım kurun

Kampanya yolculuğu, web başvurusu veya kayıtlı davranıştan sonra bekleme, e-posta, takip aktivitesi ve personel bildirimi çalıştırır. Adımlar müşterinin davranışına göre farklı yollara yönlendirilebilir.

Menü yolu	Pazarlama Otomasyonu → Kampanyalar ve Yolculuklar
Ön koşul	Kampanya düzenleme yetkisi; e-posta için bağlı gönderici hesabı ve gerekiyorsa hedef segment gerekir.

1. Yeni kampanyaya ad ve açıklama yazın. Başlatan Olay listesinden Web Formu Gönderildi, Segmente Giriş, Bağlantı Tıklandı veya Sayfa Görüntülendi seçimini yapın. Hedef Segment kullanacaksanız doğru grubu belirleyin.
2. Adım Ekle ile yolculuğu kurun. Bekle adımında süreyi dakika olarak girin. E-posta Gönder adımında gönderen hesabı, konu ve içeriği; personel adımlarında sorumlu kişiyi ve yapılacak işi tanımlayın.
3. Davranış Koşulu eklediğinizde Beklenen Davranış, Gerçekleştiğinde ve Gerçekleşmediğinde alanlarını doldurun. Hedef olarak sonraki bir adımı veya Yolculuğu Bitir seçin. Adımları yukarı/aşağı taşıdıktan sonra hedefleri tekrar kontrol edin.
4. Kaydet ile tasarımı saklayın; hazır olduğunda Başlat kullanın. Aktif kampanyada güncelleme yaparken Yeni Sürümü Yayınla seçeneğini ve durum bilgisini okuyun. Gerekirse Duraklat veya Devam Et komutlarıyla ilerlemeyi yönetin.

Başlatan Olay	Yolculuğa girişe neden olan kayıtlı olayı seçer.
Bekleme Süresi	Bu ekranda dakika cinsindedir; teklif takip dizisinin gün hesabından farklıdır.
Koşul hedefleri	Davranışın sonucuna göre sonraki adımı belirler.

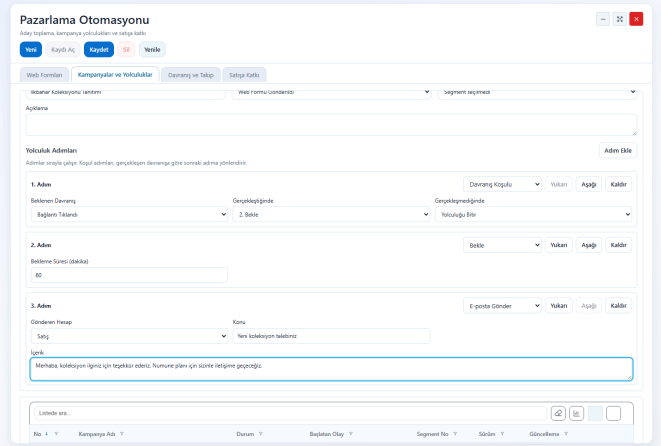
Dikkat

Davranış takibi ziyaretçinin iznine ve site kurulumuna bağlıdır. Bir kampanya taslağını kaydetmek otomatik olarak başlatmaz; durumunu ve geçmişte oluşan işleri ayrıca kontrol edin.

Beklenen sonuç

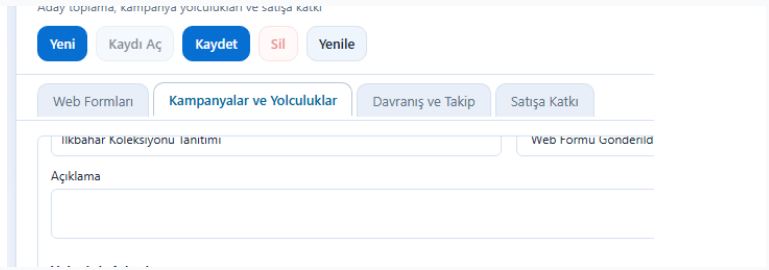
Başlatma olayı, beklemeleri ve koşul hedefleri belirlenmiş bir kampanya yolculuğu oluşur.

ŞEKİL 59 · Pazarlama Otomasyonu



Davranış koşulu, bekleme ve e-posta adımlarından oluşan koleksiyon kampanyası.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

06 · Pazarlama ve iş akışları

Başvuruları ve pazarlama temaslarını inceleyin

Davranış ve Takip sekmesi, webden gelen başvuruları, kampanya çalışmalarını ve satışla bağlanabilecek temasları birlikte inceler. Bu görünüm, otomatik süreçte insan kontrolü gereken kayıtları belirlemenize yardımcı olur.

Menü yolu	Pazarlama Otomasyonu → Davranış ve Takip
Ön koşul	İlgili form, kampanya ve müşteri kayıtlarını inceleme yetkiniz olmalıdır.

1. Görünüm listesinden Web Başvuruları seçin. Gerekirse Web Formu filtresi uygulayın. Başvuru satırını açıp ad, firma, e-posta ve durum bilgisini okuyun; inceleme durumunu tamamlanmış müşteri kaydı gibi kabul etmeyin.
2. Çalışma Geçmişi görünümünde kampanyayı seçip uygulayın. Hangi adımın beklediğini ve ne zaman çalışmasının planlandığını kontrol edin. Oluşturulmuş bir takip aktivitesi varsa Takibi Aç ile ilgili kayda geçin.
3. Pazarlama Temasları görünümünden kayıtlı davranışları inceleyin. Bir teması satış fırsatıyla ilişkilendireceksiniz seçicide doğru fırsatı belirleyin; müşteri, konu ve kampanya bağlamını birlikte değerlendirin.
4. İlişkiyi kaydettikten sonra Satışa Katkı raporunda etkisini inceleyin. Başvuru, temas ve kazanılan satışın farklı kayıtlar olduğunu unutmayın; kampanya başarısını yalnız başvuru sayısıyla yorumlamayın.

Web Başvuruları	Formdan gelen başvuru ve inceleme bilgilerini gösterir.
Çalışma Geçmişi	Yolculuktaki adım ve oluşturulan işleri izletir.
Pazarlama Temasları	Kayıtlı davranışın kampanya ve fırsat bağlantısını gösterir.

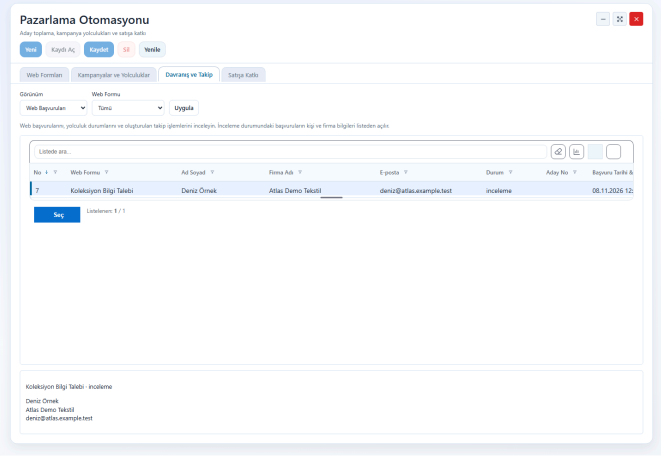
Dikkat

İnceleme bekleyen bir başvurunun iletişim bilgileri ayrıntıdan görülebilir. Bu görünümde yer alan bilgi, otomatik birleştirme veya satış sonucu anlamına gelmez. Fırsat ilişkisini yalnız gerçekten aynı satış çalışmasına ait temas için kurun.

Beklenen sonuç

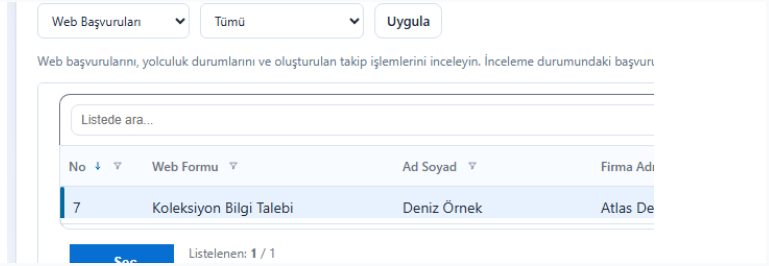
Başvurudan iş takibine ve satış bağlantısına kadar pazarlama verisini izlenebilir biçimde değerlendirirsiniz.

ŞEKİL 60 · Pazarlama Otomasyonu



Web başvurusunun kişi, firma ve iletişim bilgilerini inceleme.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

06 · Pazarlama ve iş akışları

Kampanyaların satışa katkısını değerlendirin

Satışa Katkı görünümü, kazanılan fırsat tutarını kayıtlı pazarlama temaslarına seçtiğiniz modele göre dağıtır. Bu rapor, kampanya temaslarını satış sonucu ile birlikte karşılaştırmanıza yardımcı olur.

Menü yolu	Pazarlama Otomasyonu → Satışa Katkı
Ön koşul	Kazanılan fırsatlar, doğru temas ilişkileri ve kullanılacak raporlama para birimi gerekir.

1. Başlangıç ve Bitiş tarihlerini belirleyin. Raporlama Para Birimi alanını seçtiğiniz dönem karşılaştırması için tutarlı kullanın. Kampanya raporlarını farklı para birimleriyle doğrudan toplamayın.
2. Katkı Modeli listesinden Son Temas, İlk Temas veya Eşit Paylaşım seçin. Uygula ile raporu alın. Aynı dönemi farklı modellerle inceleyerek model değişikliğinin tutar dağılımına etkisini değerlendirin.
3. Temas, Kazanılan Fırsat ve İlişkilendirilen Satış kartlarını birlikte okuyun. Grafikten büyük katkıları belirleyin; tablodaki kampanya / kaynak satırları üzerinden kanal ve tutar dağılımını karşılaştırın.
4. Bir satırın ayrıntısını açarak katkının hangi fırsat ve temaslara dayandığını inceleyin. İlişkisiz veya teması bulunmayan satış bilgisini de okuyun; eksik bağlantıları düzeltirken gerçek müşteri geçmişini esas alın.

İlk Temas	Katkıyı ilk kayıtlı temas üzerinden değerlendirir.
Son Temas	Katkıyı son kayıtlı temas üzerinden değerlendirir.
Eşit Paylaşım	Katkıyı uygun temaslar arasında paylaştırır.
İlişkilendirilen Satış	Seçili modele göre temaslara bağlanan kazanılmış fırsat tutarıdır.

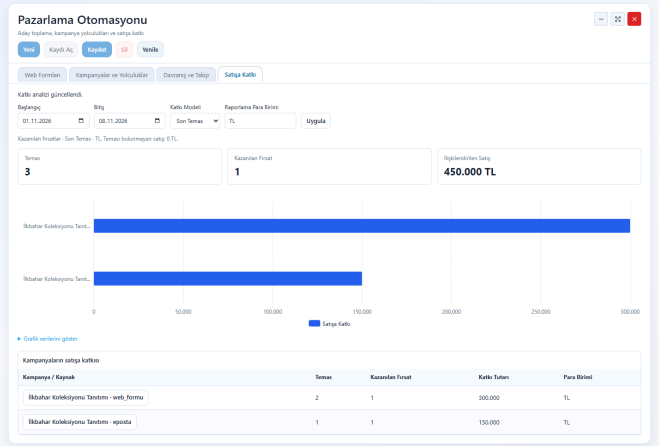
Dikkat

Bu tutar pazarlama katkısıdır; fatura tahsilatı veya muhasebe cirosu olarak yorumlanmamalıdır. Modeli değiştirmek yeni bir satış yaratmaz, mevcut tutarın temaslara dağılımını değiştirir. Görsellerdeki müşteri ve rakamlar eğitim örneğidir.

Beklenen sonuç

Kampanya ve kanalları aynı dönem, model ve para birimiyle karşılaştırabilirsiniz.

ŞEKİL 61 · Pazarlama Otomasyonu



Kampanya temaslarının satışa katkısı: göstergeler, grafik ve kampanya/kanal satırları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Müşteri şikayetini doğru bilgilerle açın

Müşteri şikayeti kartı, bildirilen sorunu, sorumluları ve çözüm çalışmalarını aynı kayıtta toplar. Örnekte Atlas Demo Tekstil, koleksiyon numunesinde renk farkı bildiriyor. Önce firmanın ve yetkilisinin doğru seçilmesi, sonraki yazışmaların ve müşteri takibinin doğru kayıtla ilişkilendirilmesini sağlar. İç ve dış müşteri şikayetleri ayrı tiplerle tutulur.

Menü yolu	CRM → Diğer → Müşteri Şikayetleri → Yeni
Ön koşul	Şikayet görüntüleme, yeni kayıt ve kaydetme yetkileri; seçilecek firma ve yetkili kişi kaydı.

1. Yeni düğmesine basın. Şikayet Tipi alanında dış müşteriden gelen bildirim için Dış Müşteri Şikayeti seçin; mevcut kaydı değiştirmek için Düzelt kullanın.
2. Firma olarak Atlas Demo Tekstil, Firma Yetkilisi olarak Deniz Örnek seçin. Şikayet Tanımı alanına kısa ve ayırt edilebilir bir başlık yazın.
3. Şikayet Detayı alanında hangi numunelerin etkilendiğini ve müşterinin beklentisini açıklayın. Gerekliyse stok, varyant, kategori, süreç ve yönetim sistemini belirtin.
4. Öncelik ve Planlanan Bitiş alanlarını kontrol edip Kaydet düğmesine basın. Kaydedilen kayıt üzerindeki çözüm ekibi, aksiyon ve dosya bölümleriyle devam edin.

Şikayet Tanımı	Zorunlu, kısa sorun başlığıdır; ayrıntılı açıklamanın yerine kullanılmaz.
Açan Personel	Bildirimi açan kişidir; çözümü üstlenen ekip lideri ayrıca belirlenir.

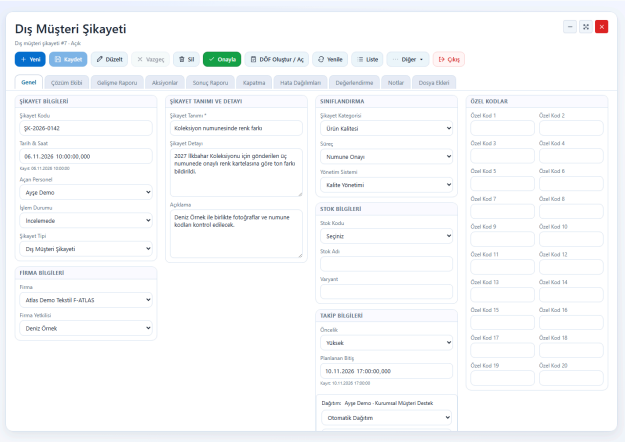
Dikkat

Tarih ve saatler kayıttaki değerleri gösterir. Başka alanları düzeltirken mevcut tarih bilgisini gereksiz yere yeniden girmeyin.

Beklenen sonuç

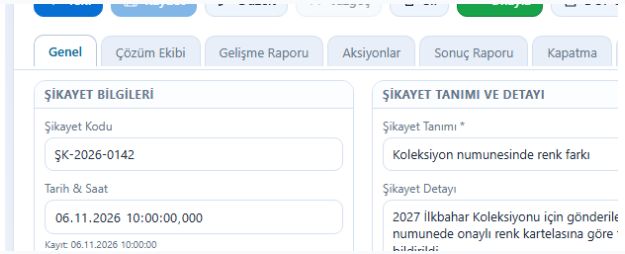
Firma ve kişiyle ilişkili, kapsamı anlaşılır ve takip edilebilir bir şikayet oluşur.

ŞEKİL 4 · Müşteri Şikayeti



Dış müşteri şikayetinin genel bilgileri, sınıflandırması ve planlanan bitişi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Çözüm ekibini ve ekip liderini belirleyin

Çözüm Ekibi sekmesi, şikayetin çözümünden sorumlu lideri ve çalışmaya katılan personelleri belirler. Açan personel ile ekip lideri farklı kişiler olabilir. Bu ayrım, bildirimi kimin kaydettiği ile işi kimin yönettiğini birlikte izlemenizi sağlar. Örnekte Ayşe Demo müşteri iletişimini yönetirken Ece Demo numune incelemesine katılır.

Menü yolu	Müşteri Şikayeti → Çözüm Ekibi
Ön koşul	Önce ana şikayetin kaydedilmesi; çözüm ekibini görme ve ilgili ekleme/düzeltme yetkileri.

1. Şikayet kartını açın ve Çözüm Ekibi sekmesine geçin. Düzenleme gerekiyorsa üst araç çubuğundan Düzelt düğmesine basın.
2. Ekip Lideri ve Çözüm Departmanı alanlarını seçin. Gelişme raporunun beklendiği günü planlanan gelişme raporu tarihi alanına girin.
3. Ekip listesindeki Yeni işlemiyle personeli seçip kaydedin. Çalışmaya katılan diğer personelleri ayrı satırlarla ekleyin; lider bilgisini ekip listesiyle karıştırmayın.
4. Mevcut satırı seçerek Düzenle veya Sil işlemini kullanın. Ana karttaki değişiklikleri de Kaydet düğmesiyle tamamlayıp listeyi kontrol edin.

Ekip Lideri	Çözümü koordine eden personeldir; Delphi kaynaklı destek atamalarında dağıtım bu alana uygulanır.
Çözüm Departmanı	Çözümü üstlenen organizasyon birimini belirtir.

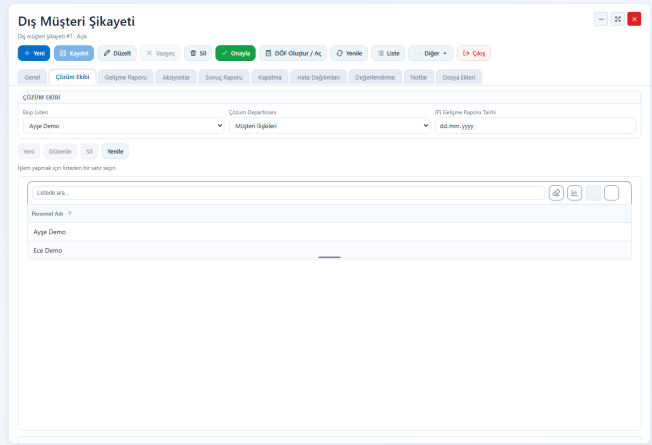
Dikkat

Otomatik dağıtım kullanılıyorsa atama yöntemi ve mevcut sorumluyu kontrol edin. Sorumlu değişikliği açık bir atama işlemi gerektirir.

Beklenen sonuç

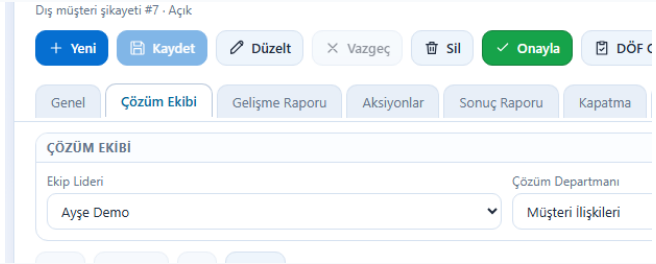
Şikayetin koordinatörü, çözüm departmanı ve katılımcı personelleri görünür olur.

ŞEKİL 62 · Müşteri Şikayeti



Ekip lideri, çözüm departmanı ve çözüm ekibindeki personeller.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

İncelemenin ilerleyişini raporlayın

Gelişme Raporu, şikayetin henüz sonuçlanmadığı dönemde yapılan incelemeyi ve güncel durumu özetler. Müşteriden bilgi alınması, numunenin laboratuvara gönderilmesi veya ilgili ekibin ilk değerlendirmesi burada kaydedilebilir. Ayrı bir işin sorumlusu ve bitiş tarihi gerekiyorsa o iş için Aksiyonlar sekmesinde ayrıca kayıt açın.

Menü yolu	Müşteri Şikayeti → Gelişme Raporu
Ön koşul	Kaydedilmiş bir şikayet ve gelişme raporu bölümünü düzenleme yetkisi.

1. Şikayeti açın, Düzelt düğmesine basın ve Gelişme Raporu sekmesine geçin. Önce mevcut raporu okuyarak önceki bilgilerin korunması gereken kısımlarını belirleyin.
2. Gelişme Tarihi alanını gerçek inceleme zamanına göre girin. Gelişme Personeli alanında raporu hazırlayan veya incelemeyi yürüten personeli seçin.
3. Raporda bulunan sorunu, yapılan kontrolü ve beklenen sonraki adımı açık cümlelerle yazın. Örneğin üç numunenin ayrıldığını ve renk ölçümünün planlandığını belirtin.
4. Kaydet düğmesine basın. Müşteriye de bilgi verilecekse müşteriyle yazışma bölümünden ayrıca yanıt gönderin; raporu kaydetmek müşteriye mesaj göndermez.

Gelişme Raporu	İncelemenin o anki durumunu açıklar; kapanış ve sonuç raporu ayrı bölümlerdir.
Gelişme Tarihi	Raporun veya incelemenin ilgili tarih ve saat bilgisidir.

Dikkat
Bu bölüm bir rapor alanıdır. Birden çok görüşmenin ayrı kayıtlarla izlenmesi için Notlar, yapılacak işlerin takibi için Aksiyonlar kullanılabilir.

Beklenen sonuç
Şikayetin çözüm aşamasına kadar ne yapıldığı ve neyin beklendiği anlaşılır.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Yapılacak işi aksiyon olarak planlayın

Aksiyonlar sekmesi, şikayetin çözümü için yapılacak işleri ayrı satırlar halinde izler. Her işin sorumlusu, işi yapacak personeli ve planlanan bitişi belirtilebilir. Örnekte renk ölçümü ile düzeltilmiş numune gönderimi farklı işlerdir; bunları ayrı aksiyonlara ayırmak tamamlanma durumunu takip etmeyi kolaylaştırır.

Menü yolu	Müşteri Şikayeti → Aksiyonlar → Yeni
Ön koşul	Kaydedilmiş ve erişilebilir şikayet; aksiyon ekleme/düzeltme yetkileri.

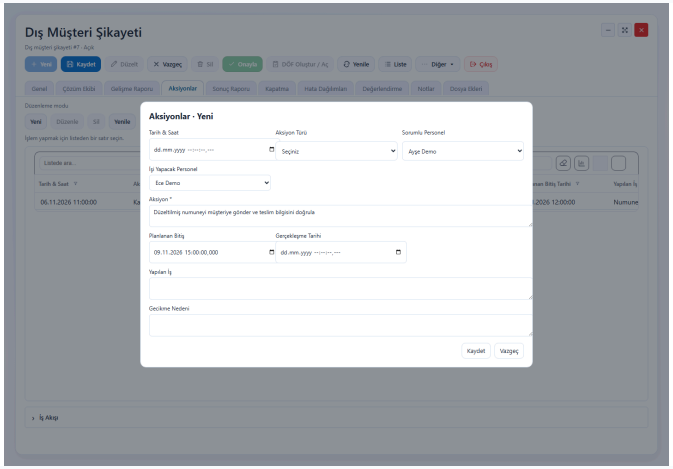
1. Şikayet kartında Düzelt düğmesine basıp Aksiyonlar sekmesindeki mevcut satırları inceleyin. Yeni işlemiyle aksiyon diyalogunu açın; mevcut işi değiştirecekseniz satırı seçip Düzenle kullanın.
2. Aksiyon alanına yapılacak işi somut olarak yazın. Gerekliyse aksiyon türünü seçin ve kayıt tarihini kontrol edin.
3. Sorumlu Personel ile İşi Yapacak Personel alanlarını belirleyin. Planlanan Bitiş alanına gerçekçi tarih ve saat girin; bu iki personelin aynı olması zorunlu değildir.
4. Kaydet ile aksiyon satırını oluşturun. İş tamamlandığında aynı satırı açıp Yapılan İş ve Gerçekleşme Tarihi bilgilerini doldurun; gecikme varsa nedenini açıklayın.

Aksiyon	Kaydedilmesi zorunlu iş açıklamasıdır; beklenen çıktıyı da belirtmek takibi kolaylaştırır.
Gerçekleşme Tarihi	İşin tamamlandığını gösteren temel bilgidir; planlanan tarih yerine kullanılmaz.

Dikkat
Tamamlanmamış aksiyonlar, şikayetin Çözüldü veya Kapandı durumuna geçirilmesini engelleyebilir. Kapanıştan önce aksiyon listesini kontrol edin.

Beklenen sonuç
Çözüm işi, sorumluları ve hedef tarihiyle izlenebilir hale gelir.

ŞEKİL 63 · Müşteri Şikayeti



Aksiyonun konusu, sorumluları, yapılacak iş ve planlanan bitiş bilgileri.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Çözüm sonucunu ve değerlendirmeyi kaydedin

Sonuç Raporu, inceleme sonunda ne bulunduğunu ve hangi çözümün uygulandığını açıklar. Değerlendirme sekmesi ise ilgili personelin görüşlerini ayrı satırlarla tutar. Örnekte renk reçetesinin kontrol edilmesi teknik sonucu, müşterinin yeni numune için verdiği görüş ise değerlendirmeyi oluşturur. Bu bilgileri aksiyon tamamlanması ve kapanış kararından önce hazırlayın.

Menü yolu	Müşteri Şikayeti → Sonuç Raporu / Değerlendirme
Ön koşul	İlgili bölümleri görüntüleme ve düzenleme yetkisi; sonuçla ilgili inceleme bilgilerinin hazır olması.

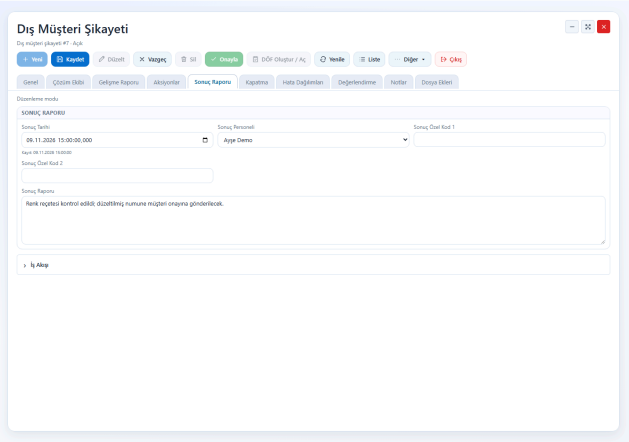
1. Düzelt düğmesine basıp Sonuç Raporu sekmesini açın. Sonuç Tarihi ile Sonuç Personeli alanlarını kontrol edin.
2. Sonuç Raporu alanına tespiti, uygulanan çözümü ve müşterinin kontrol etmesi gereken noktaları yazın. Gerekliyse sonuç özel kodlarını kurumunuzun kullanımına göre seçin.
3. Ana kartı Kaydet ile tamamladıktan sonra değerlendirme satırı eklemek için yeniden Düzelt düğmesine basın. Değerlendirme sekmesinde Yeni işlemiyle kategori, tarih, personel ve açıklamayı girip kaydedin.
4. Müşteri teyidi gerekiyorsa yazışma bölümünden teyit isteyin. Sonuç raporunun doldurulmasını otomatik müşteri onayı veya şikayet kapanışı olarak değerlendirmeyin.

Sonuç Raporu	Bulgu ve uygulanan çözümün anlaşılır özetidir.
Değerlendirme Açıklaması	Değerlendirme satırının zorunlu metnidir; kim tarafından ve ne zaman yazıldığı ayrıca belirtilir.

Dikkat
İç değerlendirmeler müşteri portalında otomatik gösterilmez. Müşteriyle paylaşılacak açıklamayı müşteri yazışmasına ayrıca yazın.

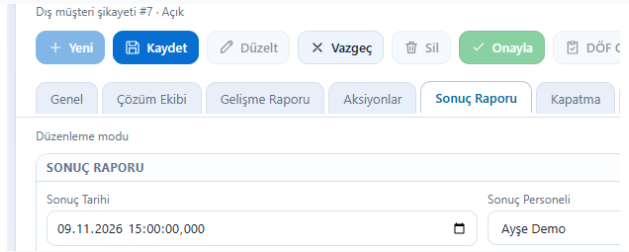
Beklenen sonuç
Çözümün teknik sonucu ile personel değerlendirmeleri ayrı ve anlaşılır şekilde korunur.

ŞEKİL 64 · Müşteri Şikayeti



Sonuç raporunda tarih, sorumlu personel ve çözüm açıklaması.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Şikayetin durumunu değiştirin ve kapatın

Kapatma sekmesinden şikayetin Açık, İşlemde, Çözüldü veya Kapandı durumu yönetilir. Planlanan işin bitmesi, müşteri teyidi, kayıt onayı ve durum değişikliği ayrı işlemlerdir. Örnekte renk ölçümü tamamlandıktan sonra yeni numune teyidi alınır; kalan aksiyonlar bitirilip sonuç kaydedildikten sonra kapanış değerlendirilir.

Menü yolu	Müşteri Şikayeti → Kapatma
Ön koşul	Durum değiştirme yetkisi; kapanış için zorunlu bilgiler ve tamamlanmış aksiyonlar.

1. Aksiyonlar listesindeki işleri ve Sonuç Raporunu kontrol edin; gerçekleşme bilgisi eksik işleri tamamlayın. Kapatma bilgilerini düzenlemek için Düzelt düğmesine basın.
2. Kapatma Tarihi, Yeterlilik Bilgisi ve Onay Notunu kapanıştan önce doldurup Kaydet kullanın. Kayıt onayı gerekiyorsa kayıt hâlâ Açık/İşlemdeyken Onayla işlemini ayrıca tamamlayın.
3. Yeniden Düzelt düğmesine basın. Kapatma sekmesinde Kayıt Durumunu seçin; Durum Değişikliği Açıklamasına kararın gerekçesini yazın.
4. Durumu Kaydet düğmesine basıp sonucu doğrulayın. Çözüldü/Kapandı durumunda kayıt pasifleşir; bu aşamadan sonra normal alan düzenleme ve Onayla işlemleri kapalıdır.

Durum Değişikliği Açıklaması	Durum geçişi için zorunludur; yalnız durum seçmek yeterli değildir.
Onayla	Şikayetin kayıt onayını yönetir; kapanış durumuyla aynı işlem değildir.

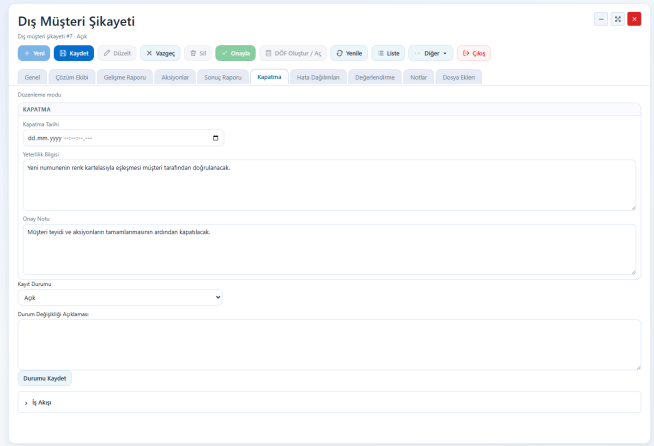
Dikkat

Çözüldü/Kapandı geçişi tamamlanmamış aksiyon varsa engellenir. Eksikleri önce tamamlayın; kayıt onayı ile durum kapanışını aynı işlem saymayın.

Beklenen sonuç

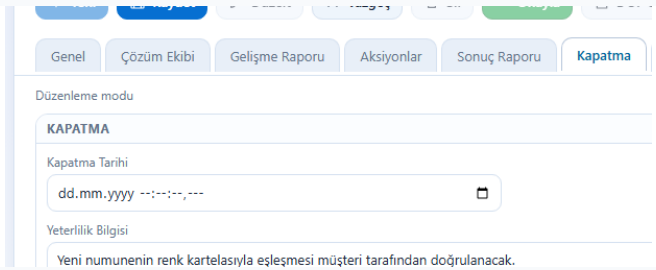
Şikayetin yeni durumu ve bu duruma geçişin gerekçesi kaydedilir.

ŞEKİL 65 · Müşteri Şikayeti



Kapatma bilgileri, kayıt durumu ve durum değişikliği açıklaması.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Hata dağılımlarını ve maliyetlerini girin

Hata Dağılımları sekmesi, şikayet nedeniyle oluşan tamir, işçilik, malzeme, reproses ve telef bilgilerini kaydetmenizi sağlar. Her grupta miktar, tutar ve para birimi ayrı alanlardır. Örnekte numunelerin yeniden hazırlanması için 900 TL tamir, 1.200 TL işçilik ve 1.500 TL malzeme bilgisi bulunur.

Menü yolu	Müşteri Şikayeti → Hata Dağılımları
Ön koşul	Hata dağılımları bölümüne erişim ve düzenleme yetkisi; maliyetin dayanağı olan iş veya belge bilgileri.

1. Şikayeti açıp Düzelt düğmesine basın. Hata Dağılımları sekmesindeki maliyet gruplarını ayrı ayrı inceleyin.
2. İlgili gruba miktar ve tutarı girin, para birimini seçin. Miktarın neyi ifade ettiğini kurumunuzun iş takibine uygun şekilde tutarlı kullanın.
3. Birden çok grup etkilendiyse her grubun değerini kendi alanına yazın. Örneğin işçilik tutarını malzeme tutarının içine ekleyerek iki kez kaydetmeyin.
4. Kaydet düğmesine basın ve alanlardaki değerleri yeniden kontrol edin. Dayanak rapor veya faturayı Dosya Ekleri bölümüne ekleyerek kayıtla ilişkilendirin.

Miktar	İlgili hata türünün miktar bilgisidir; para tutarı değildir.
Tutar / Para Birimi	Her maliyet grubunun kendi tutarı ve para birimi birlikte değerlendirilir.

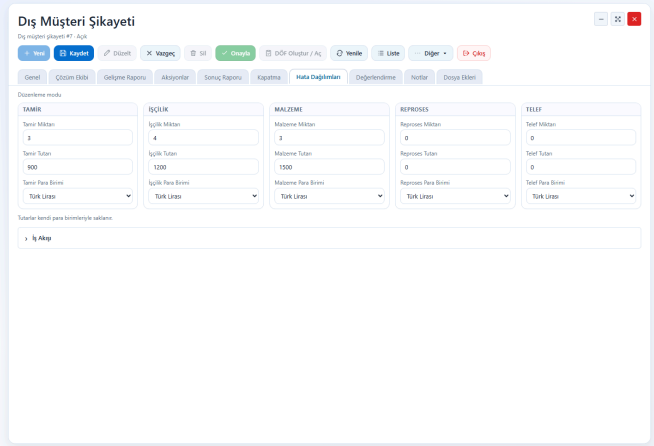
Dikkat

Bu alanlara veri girmek tek başına muhasebe fişi veya fatura oluşturma işlemi değildir. Farklı para birimlerindeki rakamları doğrudan toplayarak toplam maliyet yorumu yapmayın.

Beklenen sonuç

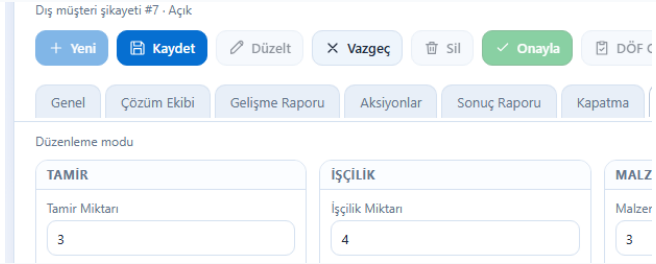
Şikayetin mali etkisi, hata türlerine ayrılmış miktar ve tutarlarla kayıt altına alınır.

ŞEKİL 66 · Müşteri Şikayeti



Tamir, işçilik, malzeme, reproses ve telef için ayrı maliyet alanları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Notları ve dosya eklerini şikayete bağlayın

Notlar bölümü, görüşme özetlerini ve iç ekip bilgisini tarihli satırlarla saklar. Dosya Ekleri ise fotoğraf, inceleme raporu ve benzeri belgeleri aynı şikayet altında toplar. Örnekte Deniz Örnek ile ilk görüşmenin özeti not olarak, renk karşılaştırma raporu dosya eki olarak tutulur; böylece ekip çözümün dayanaklarına kolayca ulaşır.

Menü yolu	Müşteri Şikayeti → Notlar / Dosya Ekleri
Ön koşul	Ana şikayetin kaydedilmiş olması ve ilgili not/dosya işlemlerinin yetkisi.

1. Şikayet kartında Düzelt düğmesine basın. Notlar sekmesinde Yeni işlemini seçin; Konu ve Açıklama alanlarını doldurun, tarihi kontrol edip notu kaydedin.
2. Dosya Ekleri sekmesinde Dosya Yükle işlemini açın. Bilgisayarınızdaki dosyayı seçin ve dosyanın neden eklendiğini açıklayın.
3. Yükleme tamamlanınca dosyanın listede oluştuğunu kontrol edin. Gerekirse seçili satırın açıklama veya organizasyon bilgilerini Düzenle işlemiyle değiştirin.
4. Dosyayı seçerek sunulan indirme işlemini kullanın. Gereksiz ekleri silmeden önce doğru satırı seçtiğinizi ve ekin artık kullanılmadığını kontrol edin.

Not Konusu	Not kaydının zorunlu kısa başlığıdır.
Dosya	Yüklenecek dosya sıfırdan büyük ve en fazla 50 MB olmalıdır.

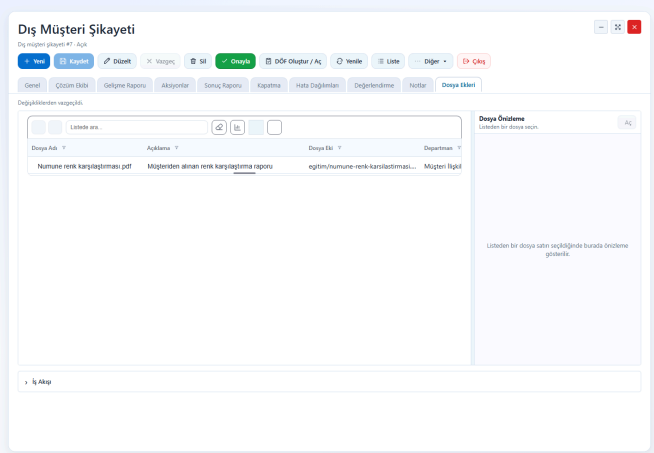
Dikkat

İç notlar müşteri portalı yazışması değildir. Müşteriye bilgi vermek için müşteriyle yazışma bölümünden ayrıca yanıt gönderin.

Beklenen sonuç

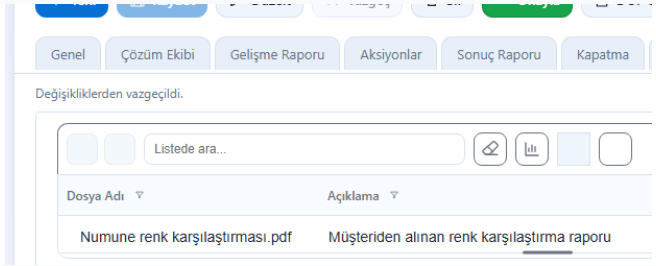
İç bilgiler ve çözümü destekleyen belgeler, şikayetle ilişkili olarak saklanır.

ŞEKİL 67 · Müşteri Şikayeti



Şikayete bağlı renk karşılaştırma raporu ve dosya açıklaması.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Düzeltici ve önleyici faaliyet kaydını açın

Şikayetin kurumunuzun kalite süreci kapsamında ayrıca ele alınması gerekiyorsa DÖF Oluştur / Aç işlemi kullanılır. Bu işlem şikayet ile düzeltici ve önleyici faaliyet arasındaki bağlantıyı kurar. Örnekte numunede tekrarlayan renk farkı, yalnız mevcut numunenin düzeltilmesiyle sınırlı kalmayıp sürecin incelenmesini gerektirebilir.

Menü yolu	Müşteri Şikayeti → DÖF Oluştur / Aç
Ön koşul	Kaydedilmiş bir şikayet, DÖF erişim/oluşturma yetkisi ve kalite sürecinizin gerektirdiği hazırlıklar.

1. Şikayetin başlık, firma, kategori, süreç ve açıklama bilgilerini kontrol edin. Kaydedilmemiş değişiklikler varsa önce Kaydet işlemini tamamlayın.
2. Üst araç çubuğundan DÖF Oluştur / Aç düğmesine basın. Kayıt henüz bağlı değilse uygulama oluşturma işlemini yürütür; mevcut bağlantı varsa ilgili DÖF bilgilerini açar.
3. Açılan kayıtta veya bilgi görünümünde DÖF numarası, kodu ve şikayetle ilgili açıklamaları kontrol edin. Faaliyet planını yetkiniz dahilinde ilgili kalite sürecinde sürdürün.
4. Şikayet üzerinde yürütülen aksiyonları ve sonuç raporunu ayrıca güncel tutun. DÖF açılmasını şikayetin otomatik kapanışı olarak değerlendirmeyin.

DÖF No / Kodu	Şikayete bağlı kalite kaydını tanımlar; yeni bir başvuru açmadan önce mevcut bağlantıyı kontrol edin.
İşlem Durumu	DÖF kaydındaki süreci izlemeye yardımcı olur.

Dikkat
DÖF işleminin görünmesi ve kullanılabilmesi kullanıcının ilgili yetkilerine bağlıdır. Erişim yetersizse yetkili kalite sorumlusu üzerinden ilerleyin.

Beklenen sonuç
Şikayet, gerekli olduğunda ayrı kalite faaliyet kaydıyla ilişkilendirilir.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Hizmet kuyruğundan yanıt ve çözüm sürelerini izleyin

Hizmet Süre Takibi ekranı, atanmış ilk yanıt ve çözüm hedeflerini birlikte izler. Bir şikayetin güncel durumu ile hizmet hedefinin zamanında tamamlanması farklı bilgiler taşır. Örnekte ilk müşteri yanıtı zamanında verilmiş, numune incelemesinin çözüm hedefi ise henüz devam ediyor olabilir. Kuyruk günlük önceliklendirme için kullanılır.

Menü yolu	Şikayet kartı → Diğer → Hizmet Takibi → Hizmet Kuyruğu
Ön koşul	Hizmet takibini görüntüleme yetkisi ve ilgili şikayete atanmış bir hizmet kuralı.

1. Hizmet Kuyruğu sekmesini açın. Listede şikayet başlığı, hizmet kuralı, döngü, ilk yanıt hedefi ve çözüm hedefini inceleyin.
2. Hedef durumu filtresinden Süresinde / Bekliyor, Açık süre aşımı veya Geç tamamlandı seçerek öncelikle ilgileneceğiniz kayıtları daraltın.
3. İlgili satırı seçip Şikayeti Aç düğmesine basın. Müşteri kaydına giderek eksik yanıta veya tamamlanmamış işe ilişkin işlem yapın.
4. Süre Geçmişi işlemiyle takip olaylarını inceleyin. Toplu görünüm gerekiyorsa Grafikler bölümünü açıp ilk yanıt ve çözüm hedeflerinin dağılımını karşılaştırın.

Açık süre aşımı	Hedef zamanı geçmiş ve ilgili iş henüz tamamlanmamıştır.
Geç tamamlandı	İş tamamlanmış, ancak atanmış hedef zamandan sonra sonuçlanmıştır.

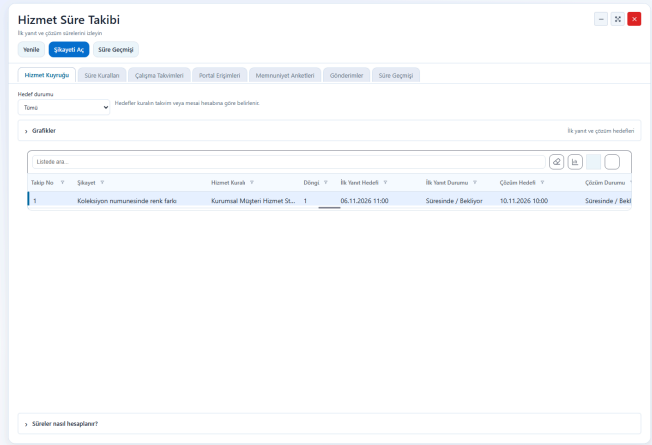
Dikkat

Süresinde / Bekliyor etiketi hem zamanında tamamlanan hem henüz hedefini aşmamış işleri içerebilir. Tamamlanma tarihiyle birlikte değerlendirin.

Beklenen sonuç

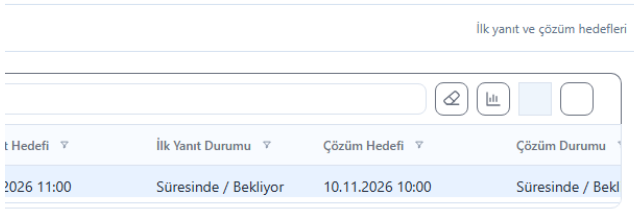
Gecikme riski taşıyan talepler ve sonuçlanmış süre aşımları ayırt edilir.

ŞEKİL 68 · Hizmet Süre Takibi



Şikayetin ilk yanıt ve çözüm hedefleri hizmet kuyruğunda birlikte izlenir.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

İlk yanıt ve çözüm için hizmet kuralı tanımlayın

Süre Kuralları, hangi taleplerde ne kadar sürede ilk yanıt verilmesi ve çözüm sağlanması beklendiğini belirler. Kuralın kapsamı şube, departman, bölüm, şikayet tipi ve öncelikle sınırlandırılabilir. Örnekte yüksek öncelikli dış müşteri şikayetlerinde ilk yanıt 60 mesai dakikası, çözüm 960 mesai dakikası olarak tanımlanır.

Menü yolu	Şikayet kartı → Diğer → Hizmet Takibi → Süre Kuralları → Yeni Kural
Ön koşul	Kural oluşturma/kaydetme yetkisi; mesai hesabı kullanılacaksa uygun etkin çalışma takvimi.

1. Süre Kuralları sekmesinde Yeni Kural seçin. Kural adını ve organizasyon kapsamını doldurun; hangi tip ve öncelikteki taleplere uygulanacağını belirleyin.
2. Süre Hesabı alanından Takvim Dakikası veya Mesai Dakikası seçin. Mesai hesabında Çalışma Takvimi alanını doldurun.
3. İlk Yanıt ve Çözüm sürelerini dakika olarak girin. Otomatik uygulama isteniyorsa Yeni Taleplere Otomatik Ata seçeneğini ve Atama Sırası değerini ayarlayın.
4. Gerekliyse ek eskalasyon personelini seçin. Yeni kuralların pasif başladığını dikkate alarak hazır kuralı etkinleştirin ve Kaydet düğmesine basın.

Atama Sırası	Otomatik kural değerlendirmesinde küçük değer önce gelir.
Ek Eskalasyon Personeli	Süre takibindeki ilgili eskalasyon için ek personeli belirtir.

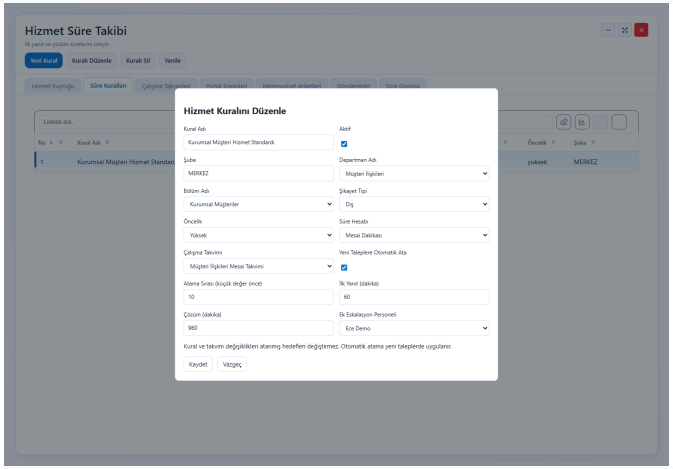
Dikkat

Kuralı değiştirmek önceden atanmış hedefleri geriye dönük yeniden hesaplatmaz. Otomatik atama yeni taleplere uygulanır; eski kayıtları topluca dönüştürmez.

Beklenen sonuç

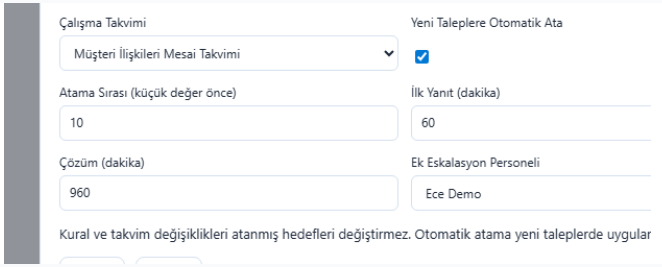
Belirlenen taleplerde kullanılabilecek, kapsamı ve süre hesabı açık bir hizmet standardı oluşur.

ŞEKİL 69 · Hizmet Süre Takibi



Mesai hesabını kullanan hizmet kuralında süreler ve otomatik atama kapsamı.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Mesai saatlerini, tatilleri ve özel günleri tanımlayın

Çalışma Takvimleri, mesai dakikası kullanan hizmet kurallarının hangi zaman aralıklarında işleyeceğini belirler. Haftalık çalışma saatleri ile tarih bazlı istisnalar ayrı tanımlanır. Öğle arası çalışma dışında kalacaksa gün iki ayrı aralığa bölünür. Örnekte pazartesiden cumaya 09.00–12.00 ve 13.00–18.00 çalışma düzeni kullanılır.

Menü yolu	Şikayet kartı → Diğer → Hizmet Takibi → Çalışma Takvimleri → Yeni Takvim
Ön koşul	Takvim ekleme/düzenleme yetkisi ve uygulanacak mesai düzeninin belirlenmiş olması.

1. Yeni Takvim işlemini açın; takvim adı, etkinlik ve organizasyon kapsamını belirleyin. Mevcut takvimi değiştireceksiniz önce listedeki satırı seçin.
2. Haftalık Çalışma Saatleri bölümünde gün ve başlangıç/bitiş saatlerini kontrol edin. Gereken ek aralıklar için Saat Aralığı Ekle düğmesini kullanın.
3. Tatil veya farklı mesai uygulanacak tarih için Özel Gün Ekle seçin. Tarihi ve açıklamayı girin; tam gün tatilde çalışma aralığı bırakmayın.
4. Yarım gün çalışılacaksa o tarihe çalışma aralığı ekleyin. Kaydet işleminden sonra mesai hesabı kullanan hizmet kuralında bu takvimi seçin.

Haftalık aralık	Aynı güne öğleden önce ve sonra için ayrı satırlar girilebilir.
Özel gün	Belirli tarihin çalışma düzenini haftalık plandan farklı tanımlar.

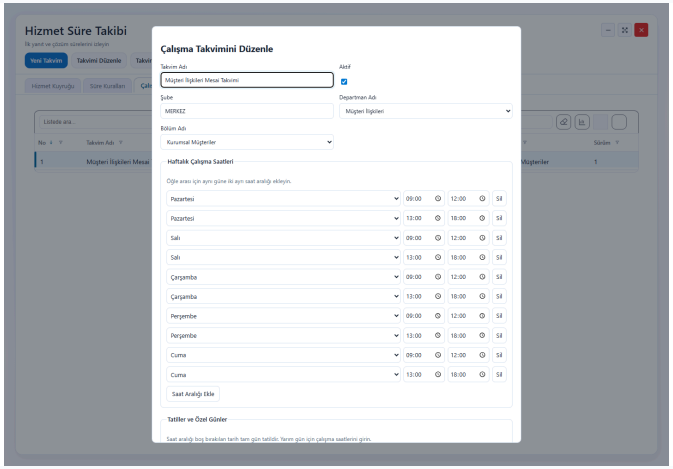
Dikkat

Takvim değişikliği mevcut takiplerin atanmış hedeflerini değiştirmez. Yeni hizmet atamalarında kullanılacak düzeni doğru oluşturun; geçmiş hedefleri aynı kabul etmeyin.

Beklenen sonuç

Mesaiye göre hedef hesaplamasında kullanılacak çalışma ve tatil düzeni hazır olur.

ŞEKİL 70 · Hizmet Süre Takibi



Haftalık çalışma aralıkları ve yarım gün çalışma istisnası.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Şikayet üzerindeki hizmet takibini yönetin

Şikayet kartındaki hizmet bileşeni, o kayda atanmış kuralı, ilk yanıt ve çözüm hedeflerini gösterir. Takip başladıktan sonra hedefler ilgili kural ve takvim görüntüsüyle korunur. Bu nedenle sonradan yapılan kural değişikliğini eski şikayetlere uygulanmış saymayın. Yeniden açılan bir işte yeni takip döngüsü gerekiyorsa bu işlem ayrıca değerlendirilir.

Menü yolu	Müşteri Şikayeti → Hizmet Süreleri
Ön koşul	Kaydedilmiş şikayet, uygun etkin hizmet kuralı ve hizmet takibi işlemlerine erişim.

1. Şikayet kartındaki Hizmet Süreleri bölümünü genişletin. Kural adı, kullanılan süre hesabı, başlangıç, döngü ve hedefleri okuyun.
2. Takip henüz yoksa uygun kuralı seçip Kuralı Ata işlemini kullanın. Ana kartta bekleyen değişiklikler varsa önce onları kaydedin veya vazgeçin.
3. Müşteriye portal yazışmasından ilk personel yanıtını gönderdiğinizde ilk yanıt bilgisi otomatik kaydedilir. Başka kanaldan verilen yanıt için yetkili İlk Yanıtı Kaydet işlemini yalnız gerçekten yanıt verildiğinde kullanın.
4. İlk yanıt ve çözüm hedeflerinin durumunu kontrol edin. Önceki çözüm döngüsü bitmişse ve süreç gerektiriyorsa açıklama girerek yeni takip döngüsü başlatılabilir.

Döngü	Aynı şikayetteki ayrı hizmet takip dönemini belirtir.
Hedef	Atama anındaki kural ve süre hesabına göre belirlenen zamandır.

Dikkat
İlk yanıtı elle kaydetme işlemi müşteriye mesaj göndermez. Gerçek müşteri yanıtının yerine kayıt zamanı işaretlemek için kullanılmamalıdır.

Beklenen sonuç
Şikayetin hizmet hedefleri ve verilen ilk yanıt, kayıt üzerinde doğrulanır.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Firma yetkilisine müşteri portalı erişimi verin

Portal erişimi, belirli firma yetkilisinin kendi taleplerini görmesini ve destek ekibiyle yazışmasını sağlar. Davet firma ve kişiyle birlikte tanımlanır. Örnekte Atlas Demo Tekstil yetkilisi Deniz Örnek için eğitim e-posta adresi kullanılır. Erişimi tanımlamak ile davet e-postasının gönderim sonucunu doğrulamak ayrı kontrol adımlarıdır.

Menü yolu	Şikayet kartı → Diğer → Hizmet Takibi → Portal Erişimleri → Portal Erişimi Tanımla
Ön koşul	Firma/kişi kayıtları; portal erişimi yönetme yetkisi; davet teslimi için portal ve posta yapılandırmasının hazır olması.

1. Portal Erişimleri sekmesinde yeni erişim işlemini açın. Firma alanından Atlas Demo Tekstil kaydını seçin.
2. Firma Yetkilisi alanında Deniz Örnek kaydını seçin. E-posta adresini kontrol edin; giriş bağlantısı bu adrese gönderilir.
3. Kaydet ve Davet Gönder işlemini uygulayın. Kayıt listesinde firma, kişi, e-posta ve erişim durumunu inceleyin; gönderim sonucunu Gönderimler sekmesinden doğrulayın.
4. Davetin yenilenmesi gerekiyorsa ilgili satırda Erişimi Düzenle / Daveti Yenile kullanın. Erişim sona erecekse doğru satırı seçip Erişimi Kaldır işlemini uygulayın.

Firma Yetkilisi	Erişimin hangi müşteri kişisine verildiğini belirler.
E-posta	Davet ve giriş bağlantısının ulaşacağı adrestir; doğru kişiye ait olmalıdır.

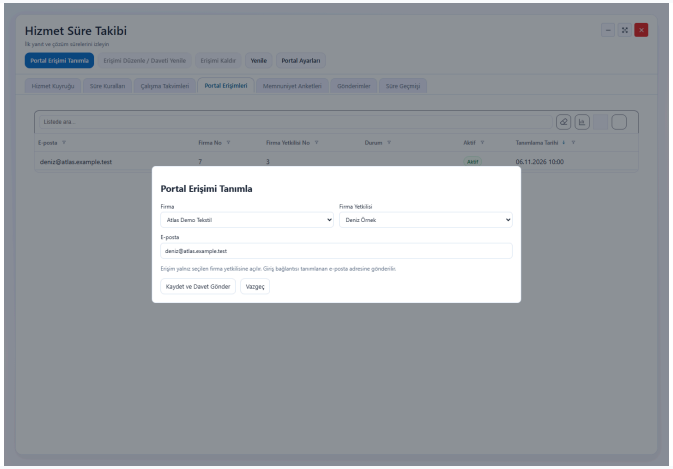
Dikkat

Erişimi kaldırmak açık portal oturumlarını da kapatır. Davet bağlantısı 24 saat, giriş bağlantısı 15 dakika, portal oturumu 8 saat geçerlidir.

Beklenen sonuç

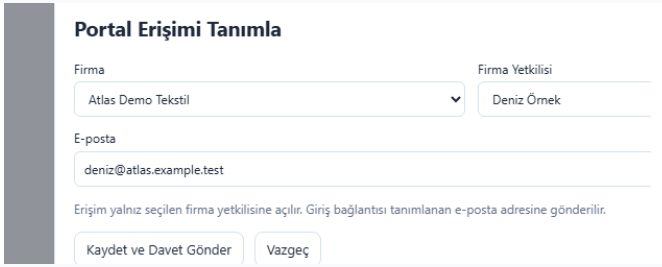
Seçilen firma yetkilisi için izlenebilir portal erişimi ve davet işlemi hazırlanır.

ŞEKİL 71 · Hizmet Süre Takibi



Portal erişiminde firma, yetkili kişi ve davetin gönderileceği e-posta seçilir.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Şikayetten müşteriye açık yanıt gönderin

Müşteriyle Yazışma bölümü, destek ekibinin müşteri portalında görünen mesajlarını yönetir. Genel raporlar, iç notlar ve değerlendirmelerden ayrı çalışır. Örnekte kalite incelemesinin sürdüğü müşteriye açık bir mesajla bildirilir; teknik ekip içindeki ayrıntılar ise iç notlarda tutulur. Yazışma bölümünde müşterinin gönderdiği mesajlar da tarihleriyle görülür.

Menü yolu	Dış Müşteri Şikayeti → Müşteriyle Yazışma
Ön koşul	Kaydedilmiş dış müşteri şikayeti, firma/kişi ilişkisi ve müşteriyle yazışma yetkisi.

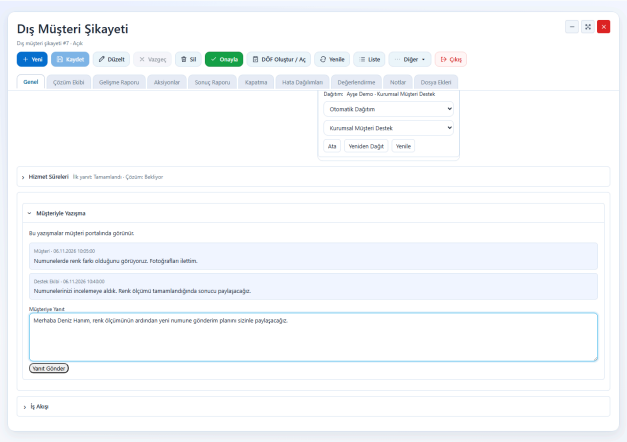
1. Şikayet kartını açın ve Müşteriyle Yazışma bölümünü genişletin. Önce mevcut müşteri mesajlarını ve varsa önceki personel yanıtlarını okuyun.
2. Talep henüz müşteriye açık değilse Müşteri Portalına Aç işlemini kullanın. Yayına alma işlemi yazdığınız taslak yanıtı kendiliğinden göndermez.
3. Müşteriye Yanıt alanına açık ve anlaşılır mesajınızı yazın. Ne yapıldığını, sonraki adımı ve bilinen planı belirtin; iç değerlendirmeleri müşteri mesajına taşımayın.
4. Yanıt Gönder düğmesine basın. Mesajın yazışma geçmişine eklendiğini kontrol edin. İlk personel yanıtı, ilgili hizmet takibindeki ilk yanıt bilgisini de oluşturabilir.

Müşteri Portalına Aç	İlgili talebin müşteri portalındaki görünürlüğünü başlatır.
Müşteriye Yanıt	Müşterinin görebileceği mesajdır; iç not alanı değildir.

Dikkat
Ana şikayet üzerinde kaydedilmemiş değişiklik varsa önce Kaydet veya Vazgeç kullanın. Yazışma işlemi öncesinde bu değişiklikleri tamamlayın.

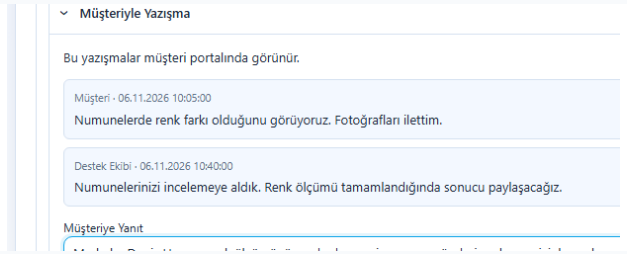
Beklenen sonuç
Müşteriye açık yanıt gönderilir ve şikayetin yazışma geçmişinde görünür.

ŞEKİL 72 · Müşteri Şikayeti



Müşteri portalında görünen mesajlar ve gönderilmeyi bekleyen personel yanıtı.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Müşteri portalında talep açın ve yanıtları izleyin

Müşteri Destek Portalı, davet edilen firma yetkilisinin kendi taleplerini izlemesini sağlar. Müşteri, destek ekibinin portala açtığı talepleri görür; iç ERP ekranlarına erişmeden yeni talep ve mesaj gönderebilir. Bu bölüm müşteriye aktarılabilecek temel kullanım adımlarını açıklar. Portal kimliğiyle ERP personel oturumu farklı kullanım akışlarıdır.

Menü yolu	Müşteri Destek Portalı → Taleplerim
Ön koşul	Etkin portal erişimi ve davetin tanımlandığı e-posta adresine ulaşabilme.

1. Portal davetini açın veya Portal Girişi alanına davette kullanılan e-posta adresini yazıp Giriş Bağlantısı Gönder işlemini kullanın.
2. E-postadaki geçerli giriş bağlantısıyla portalı açın. Taleplerim listesinden ilgili başlığı seçin; çok kayıt varsa arama ve sayfalama işlemlerini kullanın.
3. Yeni sorun için Yeni Talep düğmesine basın. Konu, Açıklama ve Öncelik bilgilerini girip Kaydet işlemini tamamlayın; sorunu tek talepte açık şekilde anlatın.
4. Devam eden talepte destek mesajlarını okuyun, ek bilgi gerekiyorsa mesaj alanından yanıt verin. İşiniz bittiğinde Çıkış işlemiyle portal oturumunu kapatın.

Konu / Açıklama	Yeni talepte zorunludur; kısa başlık ve ayrıntılı sorun anlatımı birlikte girilir.
Öncelik	Düşük, Normal, Yüksek veya Acil seçenekleriyle belirtilir.

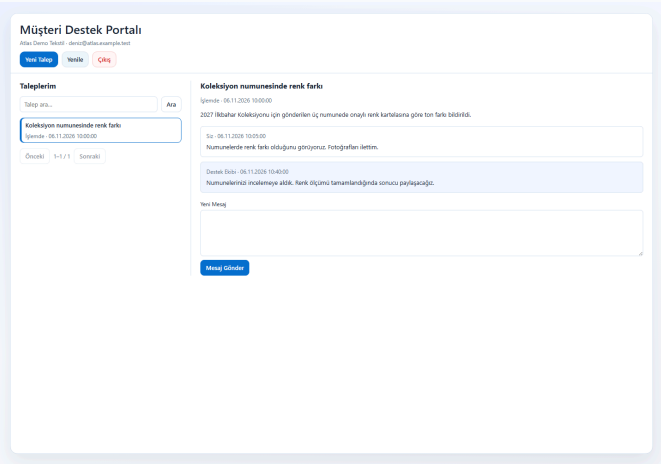
Dikkat

Portal yalnız müşteriye açılmış bilgileri gösterir. Personelin iç notları ve kurum içi değerlendirmeleri müşteri ekranına aktarılmaz.

Beklenen sonuç

Müşteri yeni talebini oluşturur, kendi taleplerini ve destek yanıtlarını izler.

ŞEKİL 73 · Müşteri Destek Portalı



Deniz Örnek'in portalında kendi talebi ve destek ekibinin yanıtları.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Memnuniyet anketlerini ve portal gönderimlerini izleyin

Memnuniyet anketi, çözülen talep için müşterinin hizmet deneyimini puanlamasını sağlar. Portal ayarlarındaki otomatik anket tercihiyle yönetilir; hizmet kuralı atanmış olması tek başına zorunlu değildir. Gönderimler sekmesi ise davet, giriş veya anket bildirimlerinin gönderim sürecini izlemeye yardımcı olur. Müşteri değerlendirmesi ile e-posta gönderim durumu ayrı bilgilerdir.

Menü yolu	Şikayet kartı → Diğer → Hizmet Takibi → Memnuniyet Anketleri / Gönderimler
Ön koşul	Portal yönetim yetkileri; müşteri erişimi; bildirim teslimi için hazır posta yapılandırması.

1. Memnuniyet Anketleri sekmesini açıp Portal Ayarları düğmesini kullanın. Çözülen Taleplerde Otomatik Anket tercihini, yeni taleplerin sorumlusunu ve organizasyonunu kontrol edin.
2. Çözülen veya kapanan taleplerin anketlerini Memnuniyet Anketleri sekmesinde inceleyin. Yanıt durumu, puan ve müşteri açıklamasını birlikte değerlendirin.
3. Müşteri ankette 1–5 arasında puan seçer, gerekirse yorum yazar ve Değerlendirmeyi Gönder işlemini uygular. Gönderilen anketin tek yanıt hakkı vardır.
4. Bildirim ulaşmadıysa Gönderimler sekmesindeki durumu kontrol edin. Yeniden deneme gerektiğinde ilgili satırı seçip Gönderimi Yeniden Dene işlemini kullanın.

Yapılandırma bekliyor	Posta veya portal hazırlığı tamamlanmadan gönderim bekler.
Puan	Müşterinin hizmet değerlendirmesidir; iç kalite puanı değildir.

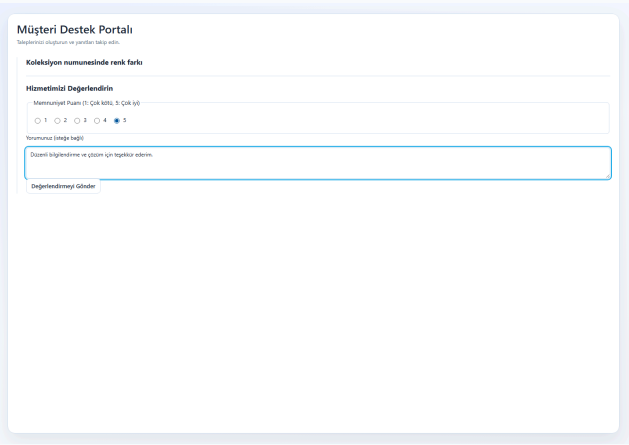
Dikkat

Anket 14 gün geçerlidir. Talebin yeniden açılması veya müşteri erişiminin kaldırılması bekleyen anket hakkını etkiler; eski bağlantıları geçerli varsaymayın.

Beklenen sonuç

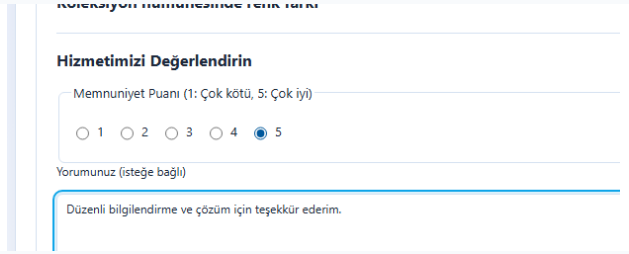
Müşteri geri bildirimi ve portal bildirimlerinin durumu ayrı ayrı izlenir.

ŞEKİL 74 · Müşteri Destek Portalı



Müşterinin anket puanı ve açıklamasını gönderme öncesindeki görünüm.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Destek görüşmelerini ortak gelen kutusundan yönetin

Destek Gelen Kutusu, yapılandırılmış kanallardan gelen görüşmeleri tek çalışma ekranında toplar. WhatsApp, e-posta ve web sohbeti görüşmeleri kanal, kuyruk, sorumlu ve durum bilgileriyle izlenebilir. Müşterisi henüz belirlenmemiş görüşmeler de kaydedilip dağıtılabilir; doğru firma ve destek talebiyle ilişkilendirme daha sonra yetkili kullanıcı tarafından yapılır.

Menü yolu	CRM → Diğer → Destek Gelen Kutusu
Ön koşul	Görüşme görüntüleme yetkisi; ilgili kanal bağlantısının ve gerekiyorsa kullanıcı paylaşımının hazır olması.

1. Destek Gelen Kutusu ekranını açın. Kanal, Kuyruk, Durum ve Atama filtrelerini ihtiyaç duyduğunuz işe göre ayarlayın; gerekirse yalnız atanmamış görüşmeleri gösterin.
2. Filtreyi uygulayıp listeden bir görüşme seçin. Önizleme alanında son mesajları okuyarak hangi işleme ihtiyaç olduğunu belirleyin.
3. Seçili görüşmeyi Aç işlemiyle ayrıntılı karta götürün. Yanıt verme, iç not ekleme ve destek talebiyle ilişkilendirme işlemlerini görüşme kartında yürütün.
4. Gerekirse Yeni Görüşme düğmesiyle kanal bağlantısı, alıcı/iletişim kimliği ve konuyu girin. Mevcut görüşmeyi tekrarlamadan önce listeyi kontrol edin.

Atanmamış	Henüz sorumlusu belirlenmemiş görüşmeleri ayırmaya yardımcı olur.
Kanal	Görüşmenin hangi iletişim bağlantısından geldiğini belirtir.

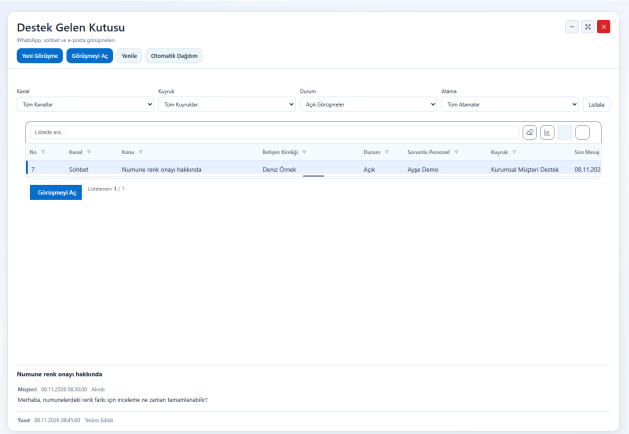
Dikkat

Farklı kanallardaki görüşmeler, benzer ad, konu veya telefon nedeniyle otomatik birleştirilmez. İlgili destek talebini açıkça seçerek bağlayın.

Beklenen sonuç

Görüşmeler filtrelenir, öncelikli iş seçilir ve ayrıntılı yanıt ekranına geçilir.

ŞEKİL 75 · Destek Gelen Kutusu



Ortak destek gelen kutusunda görüşme listesi ve seçili kaydın mesaj önizlemesi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Görüşmeye yanıt verin veya iç not ekleyin

Destek Görüşmesi kartında gelen mesajlar, personel yanıtları ve gönderim durumları tarih sırasıyla okunur. Müşteriye Yanıt ile İç Not farklı işlemlerdir. Örnekte Deniz Örnek'e numune incelemesinin planı açıklanırken kalite ekibine özgü bilgi iç not olarak bırakılabilir. Taslak kaydetmek, mesajı müşteriye gönderme işlemi değildir.

Menü yolu	Destek Gelen Kutusu → Görüşmeyi Aç → Mesajlar
Ön koşul	Görüşmeyi açma ve yanıt/düzenleme yetkisi; kullanılabilir kanal bağlantısı.

1. Mesajlar sekmesinde önce görüşmenin son mesajlarını, kanalını ve mevcut destek talebi bağlantısını kontrol edin.
2. Mesaj Türü alanında Müşteriye Yanıt veya İç Not seçin. Yanıt / İç Not alanına metni yazın; ara vermeniz gerekiyorsa Taslak Kaydet kullanın.
3. Gönder düğmesine basın ve mesajın geçmişe eklendiğini kontrol edin. Sırada, Gönderildi, Teslim Edildi ve Okundu durumlarını birbirinden ayırın.
4. Gerekirse Destek Talebi Bağla ile mevcut talebi seçin veya Talep Oluştur işlemini kullanın. İlgili iş tamamlandığında Görüşmeyi Kapat; yeniden iletişim gerektiğinde Yeniden Aç kullanın.

İç Not	Müşteriye gönderilmeyen kurum içi mesajdır.
Destek Talebini Aç	Görüşmenin bağlandığı şikayet kaydına geçer.

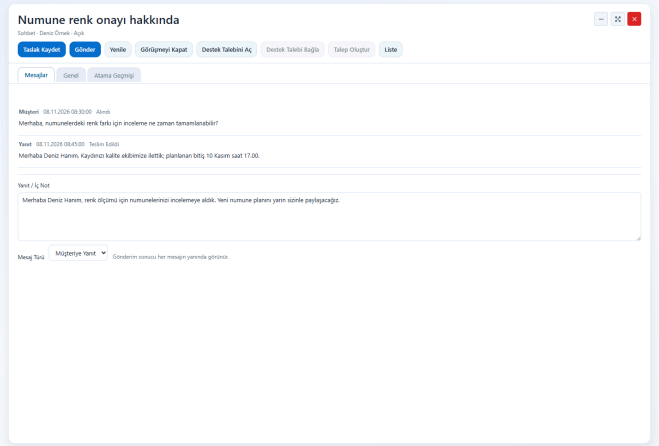
Dikkat

WhatsApp yanıt penceresi dolduğunda serbest metin gönderimi durabilir; taslak korunur. Sonucu belirsiz gönderimde yeni mesaj oluşturmadan önce mevcut durumu doğrulayın.

Beklenen sonuç

Doğru mesaj türüyle yanıt veya iç not kaydedilir, görüşmenin talep ilişkisi korunur.

ŞEKİL 76 · Destek Görüşmesi



Müşteri mesajları, teslim durumu ve gönderilmeyi bekleyen yanıt taslağı.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Dağıtım için personel becerisi ve kapasitesi tanımlayın

Otomatik dağıtım, uygun kayıtları personelin bölgesine, becerilerine, müsaitliğine ve kapasitesine göre yönlendirir. Personel Profilleri bölümünde bu uygunluk bilgileri hazırlanır. Örnekte Ayşe Demo için Tekstil ve Kalite becerileri, Marmara bölgesi ve beş eşzamanlı iş kapasitesi tanımlanır. Kapasite, aynı anda üstlenilebilecek açık iş sayısının değerlendirilmesinde kullanılır.

Menü yolu	CRM → Diğer → Otomatik Dağıtım → Personel Profilleri
Ön koşul	Dağıtım yönetim yetkisi; ERP personel kaydının bulunması.

1. Personel Profilleri sekmesinde Yeni işlemini seçin veya mevcut personel satırını seçip Düzelt kullanın.
2. Personeli ve Eşzamanlı İş Kapasitesi değerini belirleyin. Beceriler ve Bölgeler alanlarına birden fazla değer giriyorsanız virgülle ayırın.
3. Şube, departman ve bölüm kapsamını kontrol edip Kaydet işlemini tamamlayın. Profili ilgili kuyrukların personel listesine ekleyin.
4. Personel günlük kullanımda İş Merkezi'nden Müsait, Meşgul veya Çevrimdışı durumunu seçer. Yeni iş dağıtımı için hem profil hem güncel müsaitlik uygun olmalıdır.

Kapasite	Başlangıç değeri 5'tir; en az bir eşzamanlı işi ifade eden pozitif değer kullanılır.
Beceriler	Kuralın gerekli becerilerinin tamamıyla eşleşmesi gereken yetkinliklerdir.

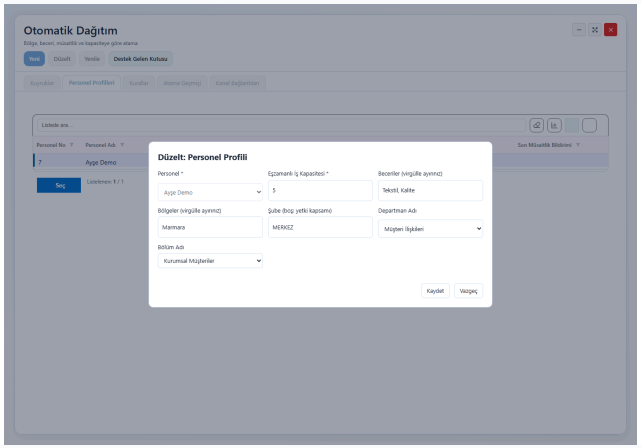
Dikkat

Müsait oturumun sinyali kesilirse personel yeni iş alamayabilir. Dağıtım yalnız personel adını seçmeye dayanmaz; aktif iş/kapasite oranı da dikkate alınır.

Beklenen sonuç

Personelin hangi işleri, hangi kapsamda ve ne kadar kapasiteyle alabileceği belirlenir.

ŞEKİL 77 · Otomatik Dağıtım



Personel profilinde eşzamanlı kapasite, beceri ve bölge tanımı.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Kuyruk ve dağıtım kurallarını hazırlayın

Kuyruklar, belirli türdeki işleri karşılayan personel grubunu oluşturur. Kurallar ise hangi kaydın hangi kuyruğa yönleneceğini belirler. Profil, kuyruk ve kural birlikte çalışır; yalnız etkin bir kural tanımlamak uygun personel bulunacağını garanti etmez. Örnekte Marmara bölgesindeki tekstil destek talepleri Kurumsal Müşteri Destek kuyruğuna yönlendirilir.

Menü yolu	Otomatik Dağıtım → Kuyruklar / Kurallar
Ön koşul	Yönetim yetkisi; personel profillerinin ve hedef kuyruğun hazırlanmış olması.

1. Kuyruklar sekmesinde Yeni işlemini açın. Kuyruk adını, etkinliğini, kabul edilen kayıt türlerini ve kuyruk personellerini belirleyip kaydedin.
2. Kurallar sekmesinde yeni kural oluşturun. Kural adı, öncelik sırası, kayıt türü, kanal, bölge ve gerekli becerileri girin.
3. Hedef Kuyruk alanında uygun kuyruğu seçin; organizasyon kapsamını kontrol edip kuralı etkinleştirin ve kaydedin.
4. Yeni kayıttaki atama yöntemini kontrol edin. Mevcut bir işi başka kurallarla değerlendirmek gerekiyorsa kayıt üzerindeki Yeniden Dağıt işlemini yetkiniz dahilinde kullanın.

Öncelik Sırası	Küçük sayı önce değerlendirilir; eşitlikte kayıt numarası sırası uygulanır.
Kabul Edilen Kayıt Türleri	Aday, destek talebi ve destek görüşmesi seçilebilir.

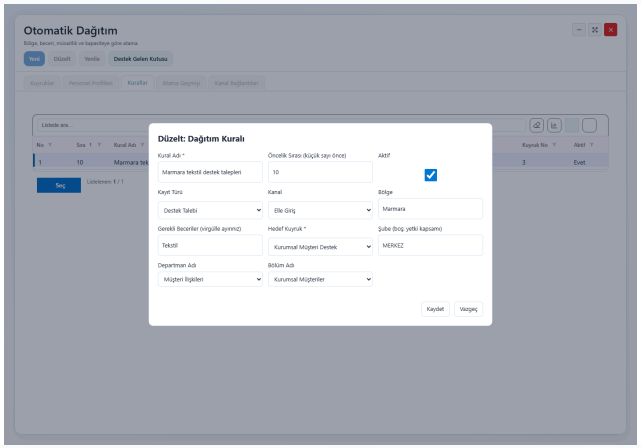
Dikkat

İlk eşleşen kuralın kuyruğu doluysa kayıt aynı kuyrukta bekler. Sonraki kurala kendiliğinden geçileceğini veya mevcut manuel sahibin otomatik değişeceğini varsaymayın.

Beklenen sonuç

Yeni kayıtların uygun kuyruk ve personellere yönlendirilmesi için kurallar hazır olur.

ŞEKİL 78 · Otomatik Dağıtım



Kayıt türü, kanal, bölge, beceri ve hedef kuyrukla dağıtım kuralı.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Destek kanallarını kullanım için hazırlayın

Kanal Bağlantıları bölümü, ortak destek gelen kutusunda kullanılacak WhatsApp, e-posta veya web sohbetini tanımlar. Bu hazırlık yönetici tarafından yapılır; kanalın dış hizmet tarafındaki kurulumu da tamamlanmalıdır. Örnekte web sitesindeki sohbet görüşmeleri Atlas Web Destek bağlantısı üzerinden alınır. Kanal tanımı ile personelin görüşmeyi yanıtlama işlemi ayrı aşamalardır.

Menü yolu Otomatik Dağıtım → Kanal Bağlantıları
Ön koşul Dağıtım/kanal yönetim yetkisi ve seçilen iletişim hizmetinin hazır olması.

1. Kanal Bağlantıları sekmesinden Yeni işlemini seçin. Bağlantı Adı ve Kanal alanlarını doldurun; kullanıma hazır olduğunda bağlantıyı etkinleştirin.
2. Web Sohbeti için İzinli Web Adresleri alanını tanımlayın. Kaydedilen bağlantının sunduğu sohbet kodunu yetkili web yöneticisi ilgili siteye yerleştirir.
3. E-posta için CRM Bağlantıları üzerinden önceden bağlanmış ve gerekli paylaşım izinleri verilmiş uygun hesabı seçin. Ortak destek e-posta kanalı için desteklenen Gmail bağlantısını kullanın.
4. WhatsApp için yetkili yönetici Meta Cloud API bağlantısını ve doğrulama bilgilerini hazırlar. Kaydı tamamlayıp gerçek kullanım öncesinde gelen görüşmenin ve yanıtın doğru kanala düştüğünü kontrol edin.

Etkin	Kanalın kullanım durumunu belirtir; dış hizmet kurulumunu tek başına tamamlamaz.
İzinli Web Adresleri	Sohbet bileşeninin çalışabileceği site kökenleridir.

Dikkat
Mevcut gizli anahtarlar ekranda gösterilmez; boş bırakılan anahtar değiştirilmez. Bağlantı sırlarını kullanım kılavuzlarına veya ekran görüntülerine eklemeyin.

Beklenen sonuç
Hazırlanan kanal, yetkili kullanıcıların ortak destek gelen kutusunda kullanılabilir hale gelir.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Tekrar kullanılan çözümleri bilgi bankasında saklayın

Bilgi Bankası, sık karşılaşılan sorunlara ait çözüm adımlarını yeniden kullanılabilir makalelerde toplar. Örnekte numune renk farkında istenecek bilgiler ve yapılacak kontroller tek makalede açıklanır. Taslak, yayımlanmış ve arşiv durumları farklı kullanım amaçlarına hizmet eder. Makaleyi şikayete eklemek ilgili sürümün sabit bir kopyasını not olarak ilişkilendirir.

Menü yolu	Şikayet kartı → Diğer → Bilgi Bankası → Yeni Makale / Makaleyi Aç
Ön koşul	Bilgi bankası ve makale düzenleme yetkisi; şikayete eklemek için ilgili şikayet erişimi.

1. Bilgi Bankası ekranında kategori ve durum filtresiyle mevcut çözümü arayın. Aynı konuda makale bulunuyorsa açıp içeriği ve sürüm geçmişini inceleyin.
2. Yeni Makale işlemiyle Başlık, Kategori, Anahtar Kelimeler ve Çözüm İçeriği alanlarını doldurun. İçeriği kullanıcının uygulayabileceği sırayla yazın.
3. Hazırlık aşamasında Taslak seçin; kontrol edilen çözümü Yayımlanmış durumuyla kaydedin. Eski içeriğin kullanımı sona erdiğinde Arşiv durumunu değerlendirin.
4. Şikayet bağlamından açılan bilgi bankasında uygun makaleyi seçip Seçili Çözümü Şikayete Ekle işlemini kullanın. Eklenen notun doğru şikayete bağlandığını kontrol edin.

Başlık / Çözüm İçeriği	Makale için zorunlu temel bilgilerdir.
Sürüm Geçmişi	Önceki makale sürümlerini incelemenizi sağlar.

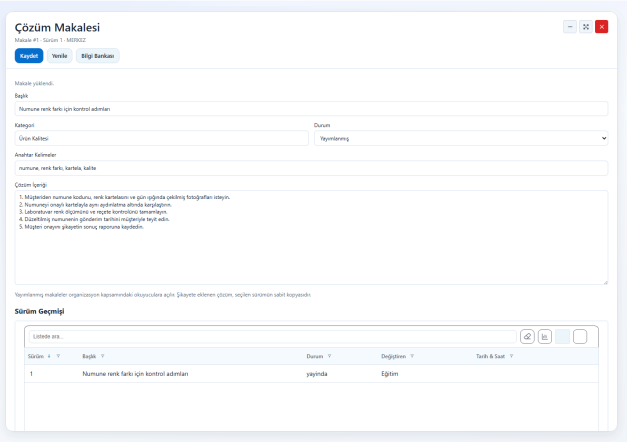
Dikkat

Yayımlanmış makaleler organizasyon kapsamındaki okuyuculara açılır. Makaleyi sonra değiştirmek daha önce şikayete eklenen çözüm kopyasını değiştirmez.

Beklenen sonuç

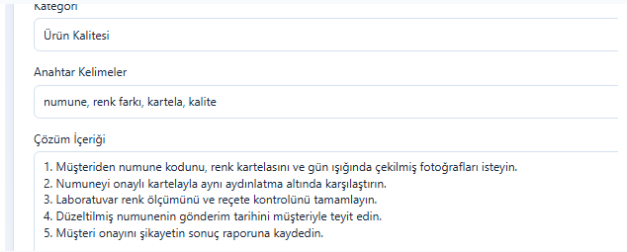
Doğrulanmış çözüm bilgisi saklanır ve uygun şikayetlerde tekrar kullanılabilir.

ŞEKİL 79 · Çözüm Makalesi



Yayımlanmış numune kontrol makalesi, anahtar kelimeleri ve sürüm geçmişi.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

07 · Destek ve hizmet yönetimi

Örnek akış: numune şikayetinden müşteri teyidine

Bu senaryo, destek araçlarının birlikte nasıl kullanılacağını gösterir. Atlas Demo Tekstil yetkilisi Deniz Örnek numunelerde renk farkı bildirir. Ayşe Demo müşteri iletişimini, Ece Demo numune incelemesini üstlenir. Amaç yalnız kaydı kapatmak değil; sorun, yapılan işler, müşteri bilgilendirmesi ve sonuç arasında izlenebilir bir ilişki oluşturmaktır.

Menü yolu	Müşteri Şikayeti / Hizmet Takibi / Destek Gelen Kutusu
Ön koşul	Örnekteki firma/kişi/personel kayıtları; gerekli şikayet, hizmet ve yazışma yetkileri.

1. Şikayeti doğru firma ve yetkiliyle açın. Başlığı, numune ayrıntılarını, önceliği ve planlanan bitişi girin; varsa görüşmeyi bu taleple ilişkilendirin.
2. Ekip liderini ve çözüm ekibini belirleyin. Renk ölçümü ile düzeltilmiş numune gönderimini ayrı aksiyonlar olarak sorumlu ve hedef tarihleriyle kaydedin.
3. Uygun hizmet kuralının atandığını doğrulayın. Müşteriye incelemenin başladığını açık yazışma kanalından bildirin; ilk yanıt ve çözüm hedeflerini günlük izleyin.
4. Sonuç raporunu, dayanak dosyaları ve tamamlanan aksiyonların gerçekleşme bilgilerini kaydedin. Müşteri teyidini alın; kapanış açıklamasıyla durumu güncelleyin ve gerekiyorsa anket sonucunu izleyin.

Kontrol noktası	Firma/kişi ilişkisi, sorumlu, açık aksiyon, hizmet hedefi ve müşteri yanıtı birlikte incelenir.
Yeniden kullanım	Tekrarlanan çözüm adımları bilgi bankasına aktarılabilir; süreç gerektiriyorsa DÖF açılır.

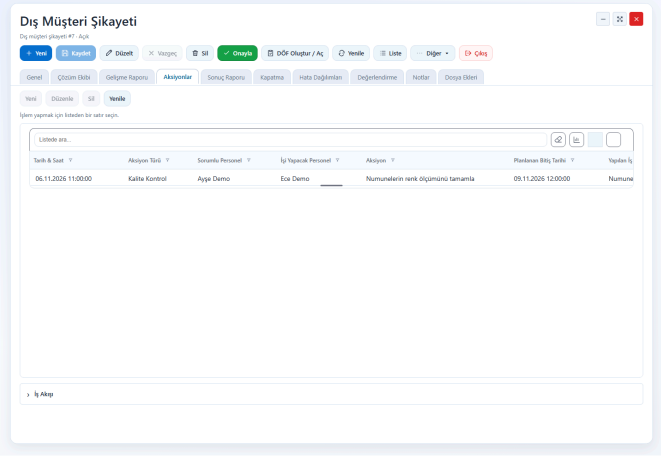
Dikkat

İç rapor, müşteri mesajı, hizmet hedefi ve kapanış birbirinin yerine geçmez. Her birini kendi ekranında tamamlayıp sonucu doğrulayın.

Beklenen sonuç

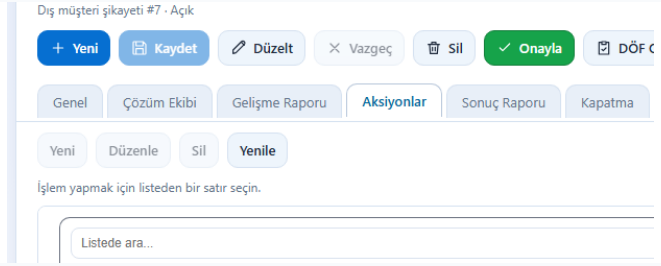
Şikayet; ekip çalışması, belgeler, müşteri iletişimi ve sonuç bilgisiyle tamamlanır.

ŞEKİL 80 · Müşteri Şikayeti



Örnek şikayetin çözümünü ilerleten, sorumlu ve hedef tarihi belirlenmiş aksiyon.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

08 · Raporlama ve yönetim

Genel Bakış göstergelerini okuyun

Belge toplamlarıyla fırsat tahminleri farklı kayıt ve tarihlerden hesaplanır.

Menü yolu	CRM → Genel Bakış
Ön koşul	CRM ve ilgili teklif/sipariş/maliyet görüntüleme yetkileri.

Verilen teklif toplamı	CRM bağlantılı tekliflerin belge tarihine göre KDV dahil toplamıdır.
Kazanılan sipariş cirosu	Kazanılan siparişlerin KDV dahil cirosudur; Net satış satırı KDV hariç tutarı gösterir.
Maliyet ve brüt kâr	Ürün maliyeti ve brüt kâr/zarar KDV hariç gösterilir. Eksik maliyet uyarısını tutarla birlikte okuyun.
Açık fırsat / ağırlıklı tahmin	Tahmini sonuç tarihi, boşsa fırsat tarihi dönemi esas alınır. Ağırlıklı tutar beklenen satışın olasılıkla değerlendirilmesidir.
Gerçekleşen / kazanma oranı	Gerçekleşen satışlarda kapanış tarihi kullanılır. Kazanma oranı kapanan fırsatlar içindeki kazanılanları gösterir.

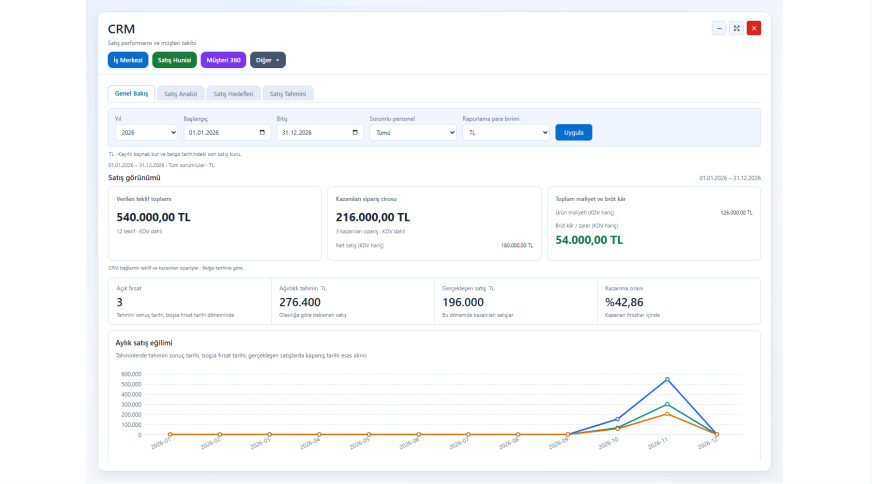
Dikkat

Raporlama para birimi seçimini ve kur açıklamasını kontrol edin. Geçersiz olasılıklı fırsatlar için gösterilen uyarı tahmin toplamını etkileyebilir.

Beklenen sonuç

Belge cirosuyla fırsat gerçekleşenini aynı toplam olarak yorumlamadan doğru karşılaştırma yaparsınız.

ŞEKİL 1 · CRM



Belge cirosu, net satış, maliyet ve fırsat göstergeleri ayrı alanlarda sunulur.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

08 · Raporlama ve yönetim

Satış analizinde aşama ve kayıp nedenlerini inceleyin

Dönem içindeki satış davranışlarını farklı göstergeler üzerinden değerlendirin.

Menü yolu	CRM → Satış Analizi
Ön koşul	CRM görüntüleme yetkisi.

1. Üst filtrelerden dönemi ve sorumluyu seçip Uygula düğmesine basın. Satış Analizi sekmesini açın.
2. Aşamalardaki fırsatlar grafiğinde açık fırsatların adetlerini inceleyin. Aşama ayrıntıları alanını açarak tutar ve bekleme bilgilerini karşılaştırın.
3. Kazanılan ve kaybedilen fırsatlar grafiğini inceleyin. Bu görünüm dönemde kapanan kayıtları esas alır.
4. Kaynaklar ve kayıp nedenleri bölümünü açın. En sık kayıp nedenlerini ve aday kaynaklarını ayrıntı listeleriyle birlikte değerlendirin.

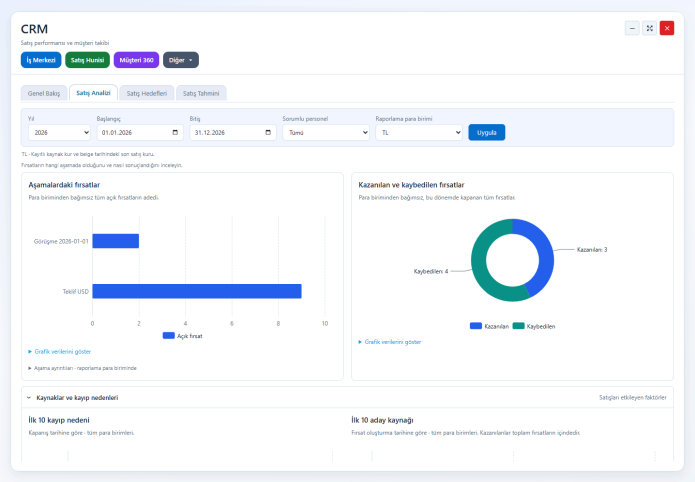
Dikkat

Kayıp nedenleri kapanış tarihine; aday kaynakları fırsat oluşturma tarihine göre değerlendirilir. Kaynak grafiğindeki kazanılanlar toplam fırsatların içindedir. Aynı ekrandaki her grafiğin tarih esası aynı değildir.

Beklenen sonuç

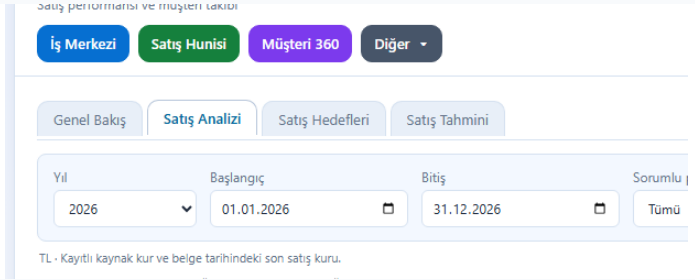
Tıkanan aşamaları, kayıp nedenlerini ve kaynakların katkısını belirleyebilirsiniz.

ŞEKİL 81 · CRM



Aşama, sonuç, kayıp nedeni ve aday kaynağı grafikleri.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

08 · Raporlama ve yönetim

Personel veya ekip için satış hedefi ekleyin

Hedefi açık bir dönem, para birimi ve sorumlu kapsamıyla tanımlayın.

Menü yolu	CRM → Satış Hedefleri → Hedef Ekle
Ön koşul	Satış hedefi ekleme/kaydetme yetkisi.

1. Satış Hedefleri sekmesinde Hedef Ekle düğmesine basın. Sorumlu personel alanında kişi seçin; ekip hedefi için Ekip hedefi seçimini kullanın.
2. Başlangıç ve Bitiş tarihlerini girin. Örnekte 1–30 Kasım 2026 dönemi kullanılır.
3. Para birimini TL seçin ve Hedef tutar alanına 600000 girin. Açıklamaya hedefin kapsamını yazın.
4. Kaydet düğmesine basın. Listeye dönüp hedefin personel/ekip, dönem ve tutar bilgilerini doğrulayın. Mevcut hedefi seçerek Düzelt veya yetkiniz varsa Sil işlemini kullanabilirsiniz.

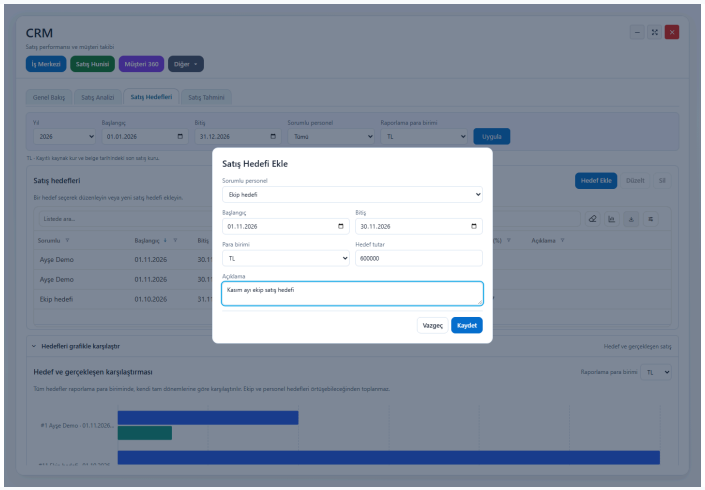
Dikkat

Aynı dönemde ekip ve personel hedefleri bulunabilir. Hedeflerin hangi kapsamı temsil ettiğini açıklamada belirtmek karşılaştırmayı kolaylaştırır.

Beklenen sonuç

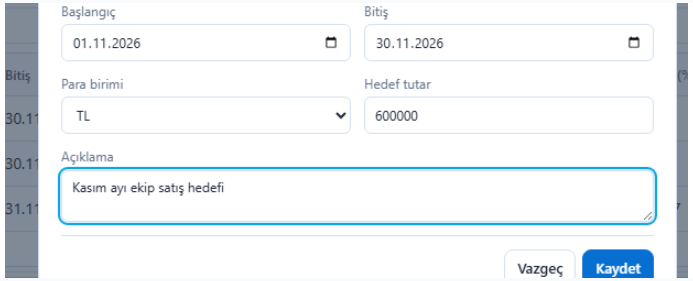
Hedef, seçilen dönem ve sorumlu kapsamında listelenir.

ŞEKİL 82 · CRM



Yeni Satış Hedefi: ekip/personel, dönem ve tutar.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

08 · Raporlama ve yönetim

Hedef ve gerçekleşen karşılaştırmasını okuyun

Her hedefi kendi dönemi ve kapsamıyla değerlendirin.

Menü yolu	CRM → Satış Hedefleri → Hedefleri grafikle karşılaştır
Ön koşul	Hedef listesi ve hedef karşılaştırma görüntüleme yetkisi.

1. Satış Hedefleri sekmesinde hedef listesini inceleyin. Personel, başlangıç/bitiş, para birimi, hedef ve gerçekleşen alanlarını kontrol edin.
2. Hedefleri grafikle karşılaştır bölümünü açın. Hedef grafiği için raporlama para birimini seçin.
3. Her hedefin gerçekleşen tutarını ve gerçekleşme yüzdesini kendi tam dönemiyle birlikte yorumlayın.
4. Beklenmeyen bir fark varsa önce personel kapsamını, hedef dönemini, raporlama para birimini ve kapanan fırsatları kontrol edin.

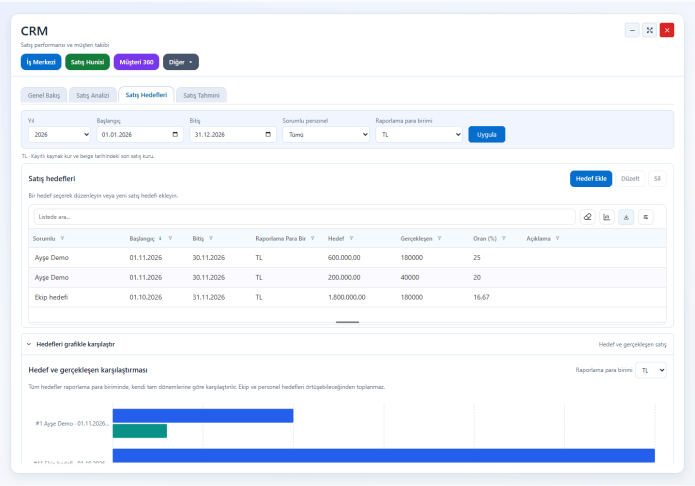
Dikkat

Ekip ve personel hedefleri örtüşebileceği için bu hedefleri toplayıp yeni bir genel hedef hesaplamayın. Karşılaştırma, her hedefin kendi tam dönemini esas alır.

Beklenen sonuç

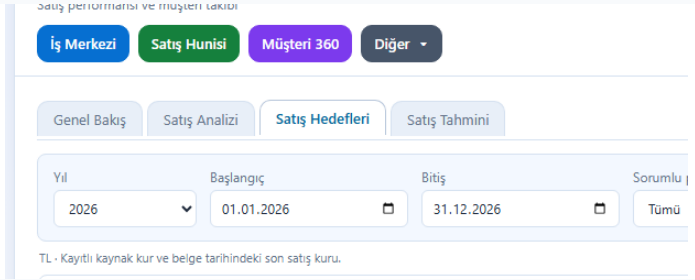
Yönetici, farklı kapsamlı hedefleri birbirine eklemeden performansı karşılaştırabilir.

ŞEKİL 83 · CRM



Ekip ve personel hedefleri ayrı kayıtlar olarak karşılaştırılır.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

08 · Raporlama ve yönetim

Satış tahmini türlerini karşılaştırın

Aynı dönem için farklı beklenti düzeylerini yan yana görün.

Menü yolu	CRM → Satış Tahmini
Ön koşul	Satış tahmini görüntüleme yetkisi.

Ağırlıklı dönem tahmini	Gerçekleşen satışlara açık fırsatların olasılıkla ağırlıklandırılan tutarları eklenir.
Taahhüt (Commit)	Gerçekleşen satışlar ve Commit kategorisindeki açık fırsatlar birlikte değerlendirilir.
En iyi durum (Best Case)	Commit toplamına Best Case fırsatları eklenir. Daha iyimser bir dönem görünümüdür.
Yönetici tahmini	Yöneticinin dönemin tamamı için girdiği öngörüdür; ekranda hesaplanan toplamları otomatik değiştirmez.
Filtre kapsamı	Başlangıç, bitiş, sorumlu personel ve raporlama para birimi karşılaştırmanın kapsamını belirler.

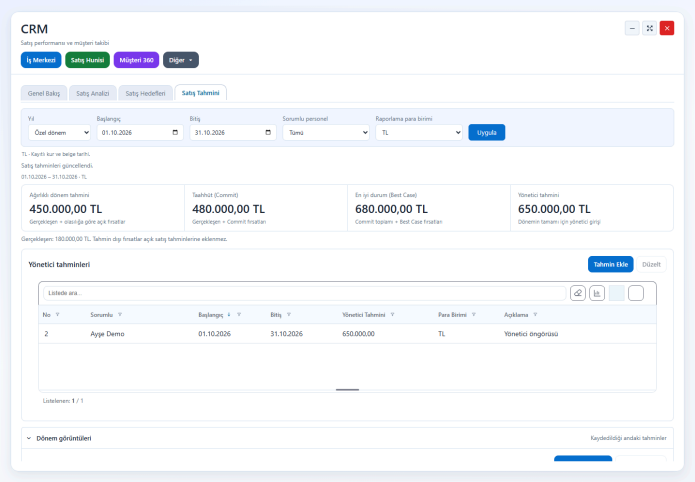
Dikkat

Fırsatların tahmin kategorisi, tutarı, olasılığı ve sonuç tarihi güncel olmalıdır. Aynı fırsatı farklı tahmin türlerinde görmek farklı senaryoların parçası olmasıyla ilgilidir.

Beklenen sonuç

Temkinli ve iyimser beklentileri yönetici öngörüsüyle karşılaştırabilirsiniz.

ŞEKİL 84 · CRM



Dönem tahmini, Commit, Best Case ve yönetici tahmini.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

08 · Raporlama ve yönetim

Yönetici tahmini ve dönem görüntüsü kaydedin

Canlı tahminle belirli bir anda kaydedilen tahmini ayırt edin.

Menü yolu	CRM → Satış Tahmini → Tahmin Ekle / Görüntü Oluştur
Ön koşul	Yönetici tahmini ekleme veya dönem görüntüsü oluşturma yetkisi.

1. Tahmin Ekle düğmesini seçin. Sorumlu, başlangıç/bitiş, para birimi ve Yönetici tahmini alanlarını kontrol edin.
2. Dönemin tamamı için beklediğiniz tutarı girin. Varsayımlarınızı Açıklama alanına yazın ve Kaydet düğmesine basın.
3. Dönem görüntüleri bölümünde Görüntü Oluştur düğmesini kullanın. Seçili filtre kapsamını kontrol edin ve açıklamayla görüntüyü kaydedin.
4. Kaydedilen satırı seçip Görüntüyü Aç düğmesine basın. Görüntüdeki fırsatlar bölümünden o anda kapsama giren kayıtları inceleyin.

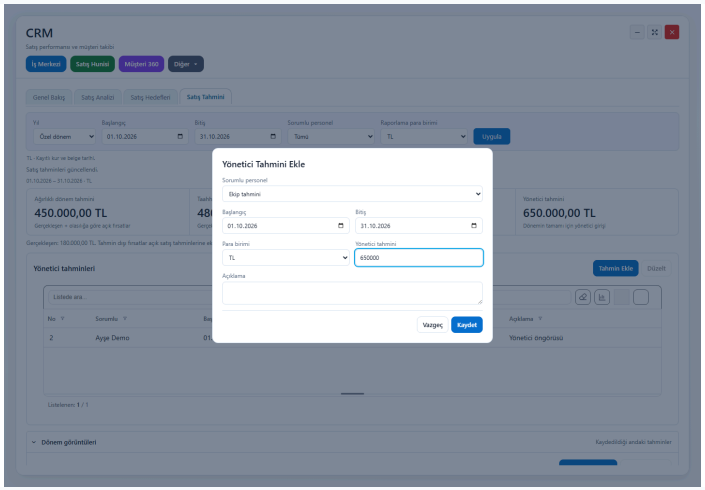
Dikkat

Dönem görüntüsü kaydedildiği andaki tutarları ve fırsatları korur. Canlı fırsatlar daha sonra değişse de görüntü aynı geçmiş referansı sunar.

Beklenen sonuç

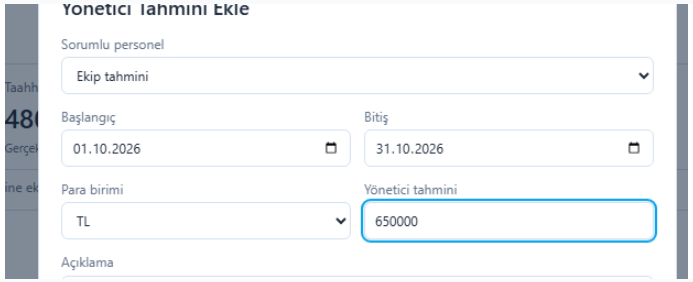
Tahmin toplantılarında kullanılan öngörü ve dayanaklar daha sonra karşılaştırılabilir.

ŞEKİL 85 · CRM



Yönetici tahmini dönem toplamı olarak kaydedilir.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

08 · Raporlama ve yönetim

Dönem sonunda tahmin doğruluğunu değerlendirin

Geçmiş tahmini sonradan gerçekleşen satışlarla karşılaştırın.

Menü yolu	CRM → Satış Tahmini → Görüntüyü Aç → Doğruluğu Kaydet
Ön koşul	Kaydedilmiş dönem görüntüsü, bitmiş dönem ve değerlendirme yetkisi.

1. Dönemi tamamlanmış bir tahmin görüntüsünü açın. Örnekte Ekim 2026 görüntüsü değerlendirilir.
2. Doğruluğu Kaydet düğmesine basın. Sistem o değerlendirmedeki gerçekleşen tutarı ve tahmin türlerinin farklarını kaydeder.
3. Tahmin doğruluğu geçmişindeki değerlendirmeyi seçin; Değerlendirmeyi Aç düğmesiyle ayrıntısını görüntüleyin.
4. Tahmin, Gerçekleşen, Sapma, Sapma (%) ve Doğruluk (%) sütunlarını birlikte okuyun. Sonucu sonraki dönem tahmin varsayımlarınıza yansıtın.

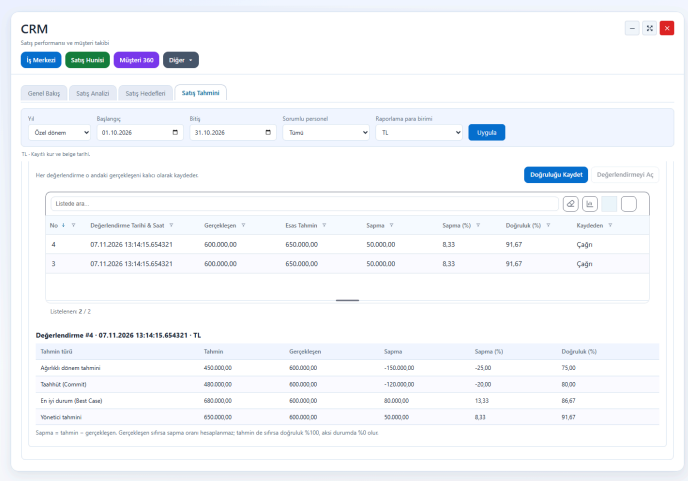
Dikkat

Sapma = tahmin − gerçekleşen. Gerçekleşen sıfırsa sapma yüzdesi hesaplanmaz; tahmin de sıfırsa doğruluk %100, aksi hâlde %0 gösterilir. Açık dönem için değerlendirme düğmesinin etkinleşmemesi beklenebilir.

Beklenen sonuç

Geçmiş tahminin ne kadar isabetli olduğu, tarihli değerlendirmelerle izlenir.

ŞEKİL 86 · CRM



Dönem görüntüsüne bağlı doğruluk geçmişi ve sapma tablosu.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ

Değerlendirme #4 · 07.11.2026 13:14:15.654321 · TL

Tahmin türü	Tahmin	Gerçekleşen
Ağırlıklı dönem tahmini	450.000,00	600.000,00
Taahhüt (Commit)	480.000,00	600.000,00
En iyi durum (Best Case)	680.000,00	600.000,00
Yönetici tahmini	650.000,00	600.000,00

Sapma = tahmin − gerçekleşen. Gerçekleşen sıfırsa sapma oranı hesaplanmaz; tahmin de sıfırsa doğruluk %100, aksi di

Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

08 · Raporlama ve yönetim

CRM AI puanlarını doğru yorumlayın

Tahminleri kayıt bilgileri, veri yeterliliği ve güncelliğiyle birlikte değerlendirin.

Menü yolu	CRM → Diğer → CRM AI; ilgili fırsat/müşteri kartının AI alanı
Ön koşul	İlgili kayıt ve AI görüntüleme yetkisi; yeterli geçmişle doğrulanmış model.

Fırsat kazanma tahmini	Geçmiş sonuçlardan öğrenilen kazanma olasılığıdır. Kartta elle belirlenen olasılık alanını kendiliğinden değiştirmez.
İlişki riski	Önümüzdeki 30 gün içinde müşteri etkileşimi olmama olasılığını gösterir. Kayıtlı müşteri etkileşimlerine dayanır.
Veri yeterliliği	İlişki modeli için kesintisiz 60 günlük geçmiş ve sonucu gözlemlemek üzere ek 30 gün gerekir. Yeterli geçmiş/doğrulama yoksa puan üretilmez.
Güncellik ve gerekçeler	Hesaplama tarihini, durum mesajını ve gerekçeleri birlikte okuyun. Güncel olmayan veya hesaplanamayan sonucu sıfır puan olarak yorumlamayın.

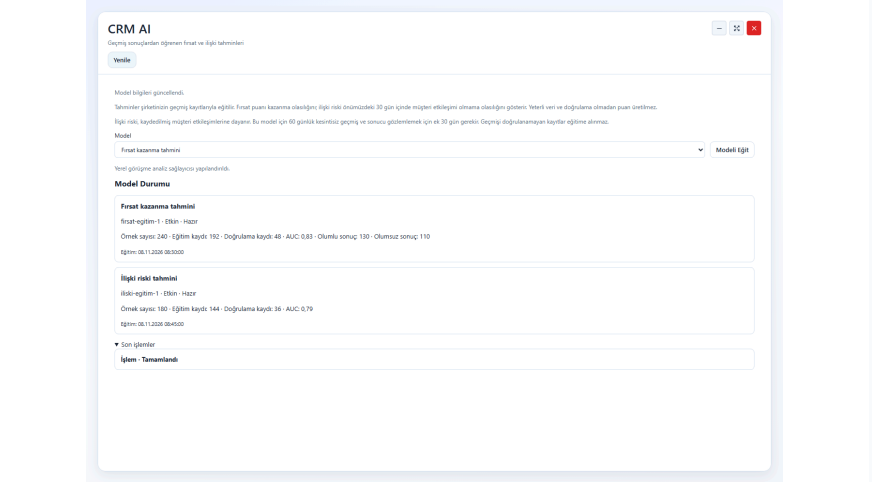
Dikkat

Kaydedilmemiş değişiklikler varken içgörüler kayıtlı bilgilere aittir. Önce kaydedip uygun işlemle yeniden hesaplayın. Görüşme analizi için ayrıca AI sağlayıcısı gerekir.

Beklenen sonuç

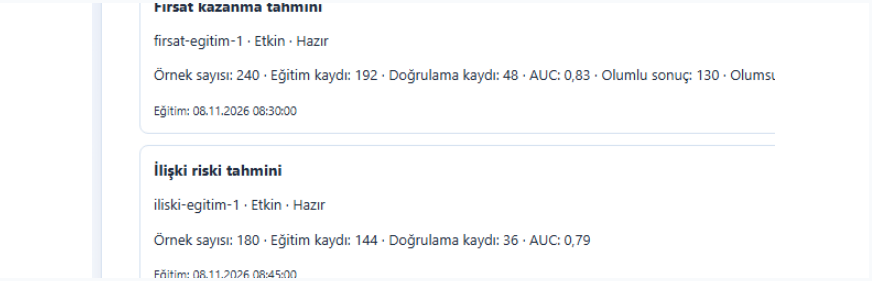
AI sonucu, takip önceliğini değerlendirmek için somut kayıtlarla birlikte kullanılır.

ŞEKİL 87 · CRM AI



CRM AI ekranında model durumu ve veri yeterliliği açıklanır.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

08 · Raporlama ve yönetim

CRM AI modelini eğitin ve durumunu izleyin

Eğitim işlemi yetkili kullanıcı tarafından başlatılır ve sonuçları bu ekrandan takip edilir.

Menü yolu	CRM → Diğer → CRM AI
Ön koşul	Seçilen model için eğitim yetkisi ve yeterli sonuçlanmış geçmiş kayıt.

1. Model listesinden Fırsat kazanma tahmini veya İlişki riski tahmini seçin. İlgili modelin veri gereksinimlerini okuyun.
2. Modeli Eğit düğmesine basın. İşlem sıraya alındığında ekrandaki durum mesajını kontrol edin.
3. Model Durumu bölümünde sürümü, etkinlik durumunu, örnek sayısını ve doğrulama ölçümlerini inceleyin.
4. Son işlemler bölümünü açın. Sırada, Çalışıyor, Tamamlandı veya Başarısız durumlarını takip edin; gerektiğinde Yenile düğmesini kullanın.

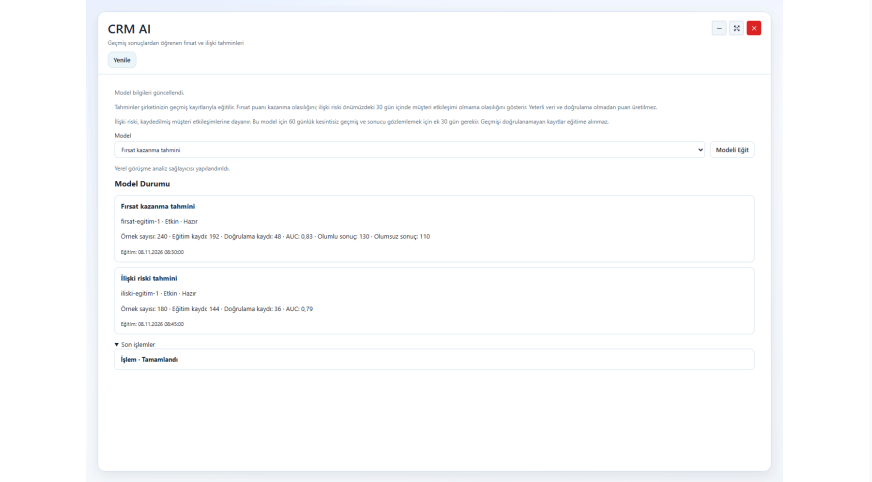
Dikkat

Eğitimin tamamlanması, her kayıt için hemen kullanılabilir puan oluşacağı anlamına gelmez. Yetersiz kayıt, tek sonuç türü veya bağımsız doğrulama eksikliği gibi açıklamaları dikkate alın.

Beklenen sonuç

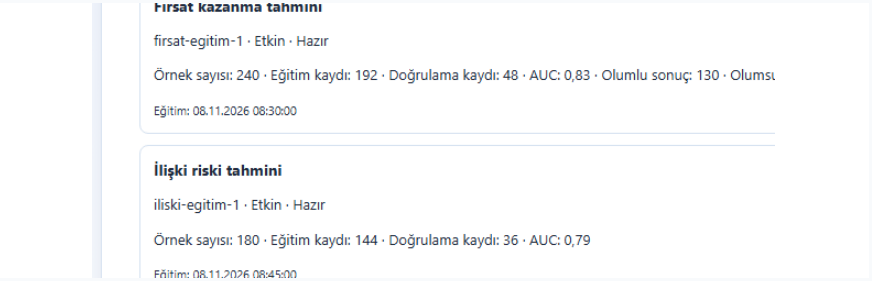
Kullanılabilir model ve eğitim süreci görünür şekilde takip edilir.

ŞEKİL 87 · CRM AI



Model seçimi, eğitim durumu, ölçümler ve son işlemler.

AYRINTI GÖRÜNÜMÜ



Ekrandaki ilgili alanlardan büyütülmüş bir bölüm.

Ekran görüntüsünü PDF okuyucunuzda yakınlaştırabilirsiniz.

08 · Raporlama ve yönetim

Yetkileri ve etkin bağlantıları kontrol edin

Görünmeyen veya kullanılamayan bir işlemde önce kapsamı ve ön koşulları doğrulayın.

Şirket / şube / organizasyon	Doğru oturum kapsamında çalışın. Bir şubedeki kayıtların başka kapsamda görünmesi beklenmeyebilir.
Görüntüleme ve değişiklik	Listeyi görme, kaydı açma, yeni oluşturma, düzeltme, kaydetme ve silme işlemleri farklı yetkilerle sınırlandırılabilir.
Kişisel e-posta erişimi	Müşteri kartını görme yetkisi kişisel posta kutusunu okuma hakkı sağlamaz. Hesap paylaşımını ayrıca kontrol edin.
Bağlantı gerektiren işler	E-posta ve takvim hesapları, kanal bağlantıları, portal ve kampanya gönderimleri ilgili bağlantıların hazır olmasını gerektirir.
Yönetici hazırlığı	Huni/aşamalar, satış rehberi, hizmet kuralları/takvimleri, dağıtım profilleri/kuyrukları ve iş akışları ekip kullanımından önce düzenlenmelidir.

Dikkat

Gerçek gönderim düğmeleri müşteriye ileti iletebilir. Eğitim kılavuzundaki tüm hesaplar ve kayıtlar temsili örnektir; kendi ortamınızda doğru alıcı ve kapsamı kontrol edin.

Beklenen sonuç

Eksik yetki ile eksik bağlantıyı ayırabilir; doğru yönetim bölümüne başvurabilirsiniz.

09 · Uygulamalı örnekler ve yardım

Uygulama: adaydan teklif ve satış sonucuna

Önceki bölümlerdeki işlemleri aynı müşteri hikâyesinde birleştirin.

1. Deniz Örnek'i Atlas Demo Tekstil adına müşteri adayı olarak kaydedin. Kaynak ve iletişim bilgilerini tamamlayıp ihtiyacı, bütçeyi, karar yetkisini ve hedef tarihi niteliklendirin.
2. Adayı uygun firma/kişi kaydına dönüştürün; mevcut firma varsa mükerrer oluşturmadan eşleştirin. Müşteri 360 ekranında geçmişi kontrol edin.
3. 2027 İlkbahar Koleksiyonu fırsatını oluşturun. Beklenen tutarı 450.000 TL, olasılığı %60 ve sonuç tarihini planlanan döneme göre belirleyin. Deniz Örnek'i ilgili kişi olarak bağlayın.
4. Ürünleri doğrulayın ve teklif oluşturun. Örnek teklifin KDV dahil tutarı 540.000 TL'dir. Gönderim önizlemesinde alıcıyı ve PDF'yi kontrol edip gerekli takip dizisini başlatın.
5. Görüşme sonuçlarını kaydedin, aktiviteyi tamamlayın, hunide aşamayı ilerletin. Kazanılan/kaybedilen sonucu gerekçesiyle kaydedin; ilgili siparişi ve raporları kontrol edin.

Dikkat

Beklenen fırsat tutarı, olasılıkla ağırlıklı tahmin ve teklifin KDV dahil toplamı farklı kavramlardır. Örnekte yalnız bu fırsatın ağırlıklı beklentisi 270.000 TL'dir.

Beklenen sonuç

Aday, müşteri, fırsat, belge ve takip kayıtları arasında izlenebilir bir satış hikâyesi oluşur.

09 · Uygulamalı örnekler ve yardım

Uygulama: müşteri talebinden çözüme

Talep, ekip çalışması, müşteriye yanıt ve hizmet takibini birlikte yürütün.

1. Atlas Demo Tekstil'in teslim edilen ürüne ilişkin talebini kaydedin veya bağlı kanaldaki görüşmeden destek talebi oluşturun. Deniz Örnek ve ilgili ürünü ilişkilendirin.
2. Konuyu, önceliği, açıklamayı ve varsa dosyaları kontrol edin. Sorumlu personeli ve çözüm ekibini belirleyin; uygun hizmet kuralını uygulayın.
3. İlk yanıtı müşteriye uygun kanaldan verin. Süre geçmişinde ilk yanıtın ve çözüm hedefinin izlendiğini doğrulayın. İç değerlendirmeyi iç not olarak kaydedin.
4. Aksiyonları tamamlayın, bilgi bankasındaki uygun çözümü ekleyin. Kalıcı iyileştirme gerekiyorsa DÖF bağlantısını kullanın. Çözüm ve sonuç raporunu kaydedin.
5. Müşteriye sonucu bildirin. Portalda görünür içeriği kontrol edin; talebi uygun durumla kapatın. Etkinse memnuniyet anketini ve gönderim sonucunu izleyin.

Dikkat

Hizmet hedefi Mesai Dakikası ile tanımlıysa yalnız ilgili çalışma takvimindeki süreler hesaplanır. İç notların müşteriye gönderilmemesi ve portal görünürlüğünün doğru seçilmesi gerekir.

Beklenen sonuç

Talebin açılışından kapanışına kadar sorumluluk, yazışma ve çözüm geçmişi korunur.

09 · Uygulamalı örnekler ve yardım

Günlük ve haftalık kontrol listeleri

Ekip çalışmalarının sürekliliği için kısa bir kontrol düzeni oluşturun.

Satış — güne başlarken	İş Merkezi aktiviteleri, geciken fırsatlar, yeni adaylar ve bekleyen onayları kontrol edin. Her öncelikli fırsat için sonraki aksiyon belirleyin.
Satış — gün sonunda	Görüşme sonuçlarını kaydedin, tamamlanan aktiviteleri kapatın; fırsat aşaması, olasılığı ve tahmini sonuç tarihini güncelleyin.
Destek — gün içinde	Atanmamış görüşmeleri, bekleyen müşteri yanıtlarını, ilk yanıt/çözüm hedeflerini ve süre aşımındaki talepleri kontrol edin.
Pazarlama — düzenli	Form başvuruları, kampanya/yolculuk durumları, gönderim sorunları ve satışa katkı sonuçlarını gözden geçirin.
Yönetici — haftalık	Aşama beklemeleri, kayıp nedenleri, hedef gerçekleşmeleri, tahmin farkları ve veri kalitesi önerilerini inceleyin. Dönem görüntüsü kaydedin.

Dikkat
Bu liste önerilen çalışma düzenidir. İş dağılımınızı ve kontrollerin sıklığını ekibinizin görev paylaşımına göre uygulayın.

Beklenen sonuç
Eksik takipler ve güncel olmayan kayıtlar düzenli olarak görünür hâle gelir.

09 · Uygulamalı örnekler ve yardım

Sık karşılaşılan durumlar ve çözümleri

Beklenen sonucu görmediğinizde aşağıdaki kontrollerle başlayın.

Liste boş / kayıt görünmüyor	Şirket/şube, tarih, sorumlu, durum ve liste filtrelerini kontrol edin. Ardından ilgili kayıt yetkisini doğrulayın.
Düğme görünmüyor / pasif	Satır seçimi, kartın görüntüleme/düzenleme modu, Diğer araçları ve işlem yetkisini kontrol edin.
E-posta ulaşmadı	Taslak Kaydet yerine Gönder kullanıldığını, alıcıyı, hesap bağlantısını ve gönderim/eşitleme geçmişini kontrol edin.
Fırsat geçişi kaydedilmiyor	Gerekçe, kapanış nedeni ve satış rehberinin zorunlu alanlarını tamamlayın. Uyarıdaki eksik bilgiyi giderin.
Kaydetmede çakışma / bağlantı sorunu	Durum mesajını okuyun. Başarılı kayıt doğrulanmadan tekrar oluşturmayın. Başka kullanıcı değişikliği varsa güncel kaydı alıp bilgileri karşılaştırın.
Hedef veya AI sonucu beklenmedik	Dönem, sorumlu, para birimi, maliyet/olasılık uyarıları, AI veri yeterliliği ve güncellik durumunu inceleyin.

Dikkat

Sorunu yöneticinize aktarırken ekran adı, işlem, kayıt kodu ve görünen hata mesajını paylaşın. Parola ve gizli bağlantı bilgilerini paylaşmayın.

Beklenen sonuç

Sorunun filtre, yetki, veri, bağlantı veya kayıt çakışmasından kaynaklanıp kaynaklanmadığını daraltabilirsiniz.

09 · Uygulamalı örnekler ve yardım

CRM terimleri sözlüğü

Kılavuzda ve ekranlarda kullanılan temel kavramlar.

Aday / firma / kişi	Aday potansiyel müşteri kaydıdır. Firma kurumu; kişi ise o kurumla ilişkili yetkiliyi temsil eder.
Fırsat / huni / aşama	Fırsat izlenen satış çalışmasıdır. Huni bu satış sürecini, aşama ise süreçteki mevcut konumu gösterir.
Beklenen / ağırlıklı tutar	Beklenen tutar fırsatın satış beklentisidir; ağırlıklı tutar olasılık dikkate alınarak hesaplanır.
Commit / Best Case	Commit taahhüt edilen satış beklentisini; Best Case daha iyimser beklenti kategorisini ifade eder.
Segment / yolculuk	Segment koşullarla oluşturulan müşteri grubudur. Yolculuk tetikleyiciler ve adımlarla yürütülen pazarlama sürecidir.
Hizmet hedefi / eskalasyon	İlk yanıt veya çözüm için tanımlanan süredir. Eskalasyon, ilgili sorumlunun belirlenen kurala göre bilgilendirilmesi/işe dahil edilmesidir.
DÖF / dönem görüntüsü	DÖF düzeltici ve önleyici faaliyet kaydıdır. Dönem görüntüsü, tahminlerin belirli andaki kayıtlı kopyasıdır.
İç not / müşteriye yanıt	İç not ekip içi değerlendirmedir. Müşteriye yanıt, seçilen kanal veya portal üzerinden müşteriye iletilen içeriktir.
Kuş uçuşu mesafe	Haritada iki konum arasındaki doğrudan uzaklıktır; araçla gidilecek yolun uzunluğu değildir.
Firma risk bilgileri	Kredi limiti, teminat ve risk limiti tanımlarıyla firma uyarılarını kapsar. Para birimlerini tutarlarla birlikte okuyun.
Firma ekstresi	Seçilen dönem ve müşteri/satıcı hesabının borç, alacak ve bakiye hareketlerini gösteren yetkili rapordur.

Beklenen sonuç

Aynı kavramları ekip içinde tutarlı biçimde kullanabilirsiniz.