

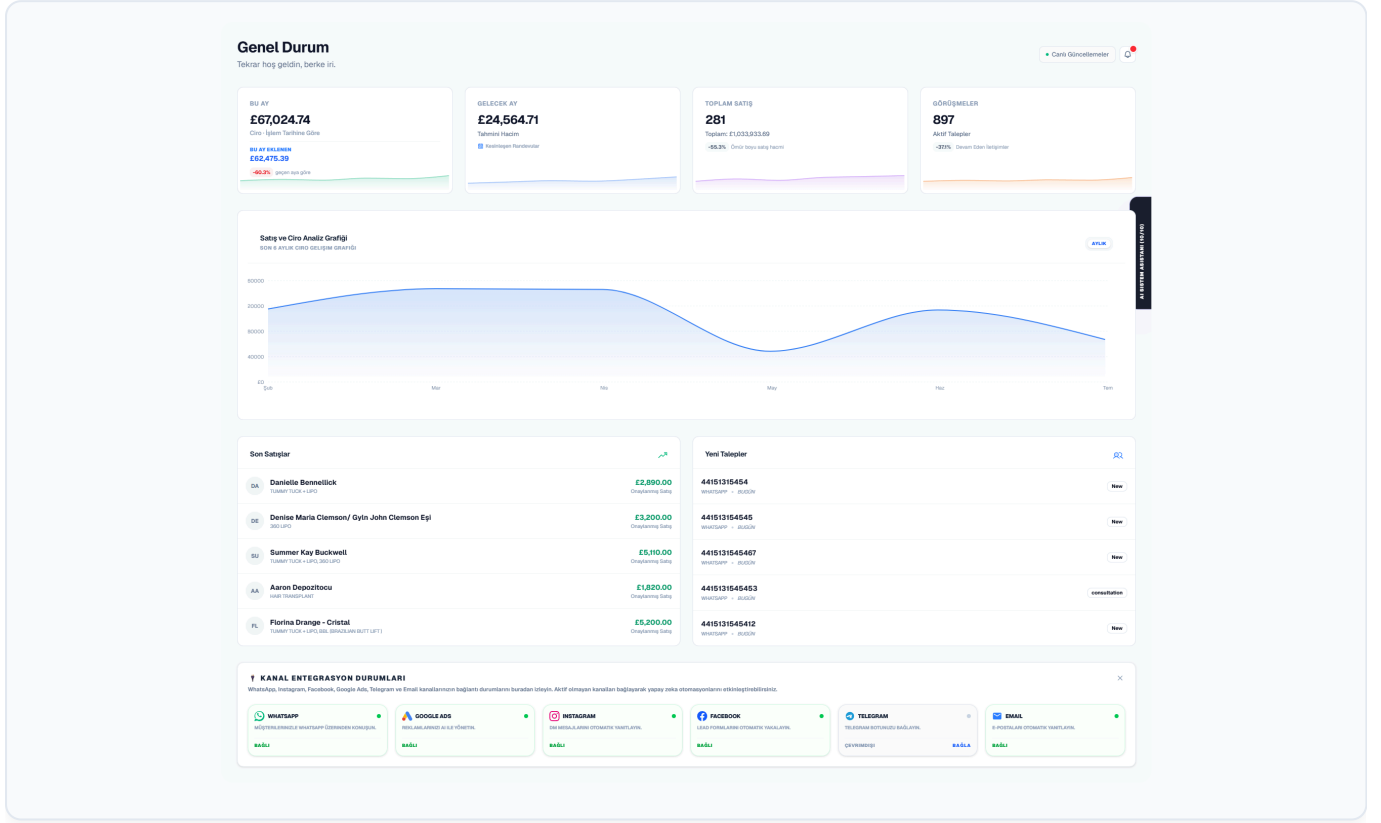


Görsel Kullanım Kılavuzu & Modül Rehberi

Tüm ana modüllerin ekran görüntüleri ve detaylı kullanım adımlarıyla
hazırlanmış resmi el kitabı.

1. Gösterge Paneli (Dashboard & KPI)

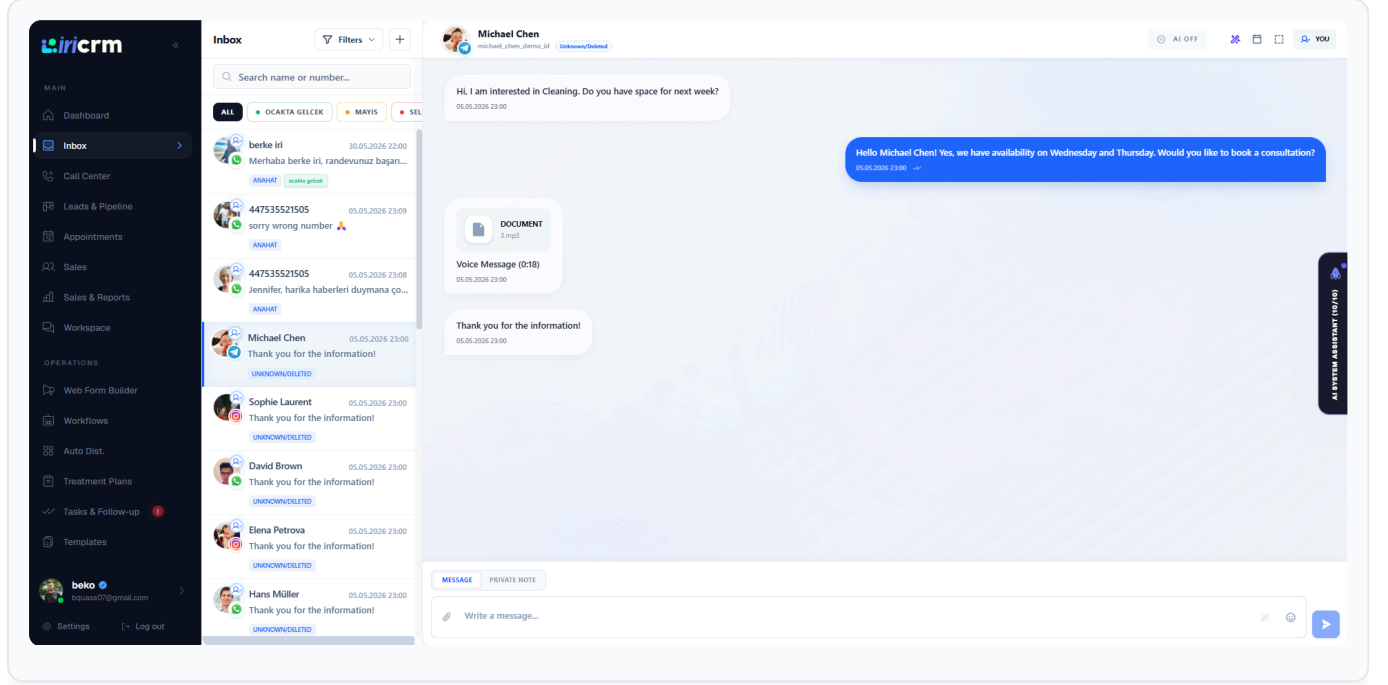
Gösterge paneli, işletmenizin operasyonel ve finansal durumunu gerçek zamanlı olarak izleyebileceğiniz ana komuta merkezidir.



- Canlı Finansal Metrikler:** Aylık net ciro, gelecek aya ait tahmini gelirler, toplam satış sayıları ve ömür boyu satış hacmi gibi kritik verileri anlık takip edin.
- İletişim ve Aktivite Durumu:** Müşteri temsilcilerinizin anlık yazıştığı aktif sohbet sayılarını ve sistem genelindeki yeni talepleri izleyin.
- Satış ve Talep Akışları:** Son yapılan satışları ve yeni gelen potansiyel müşterilerin kaynaklarını (WhatsApp, Web Form vb.) tek bir ekranda canlı listeleyin.

2. Birleşik Gelen Kutusu (Unified Inbox)

WhatsApp, Instagram DM, Facebook Messenger, SMTP/IMAP E-posta ve WhatClinic gibi tüm iletişim kanallarından gelen mesajları tek bir birleşik kutuda toplayın.



- **Gelişmiş Çoklu Kanal Yönetimi:** Temsilcilerinizin bireysel telefonlarla ve dağınık tarayıcı sekmeleriyle uğraşmasına gerek kalmadan; **WhatsApp (Business & Lite), Instagram DM & Hikayeler, WhatClinic Hasta Talepleri, Facebook Messenger, Telegram Bot, Gmail & Kurumsal E-postalar** gibi tüm kanalları tek bir birleşik kutudan ve tek bir ekran üzerinden 7/24 yönetmesini sağlayın.
- **Akıllı Müşteri Atama:** Boştaki bir mesajı üstlenen temsilci, konuşmayı kendi üzerine atar. Böylece diğer temsilcilerin ekranında karmaşa önlenir.
- **Hazır Şablonlar ve Notlar:** Sık sorulan sorular için hazır yanıtlar kullanın. Ekip arkadaşlarınız için müşteri kartlarına özel iç notlar (@isim) ekleyin.

3. Bulut Santral (Call Center Hub)

Uygulama içerisinde harici bir VoIP cihazına veya yazılıma ihtiyaç duymadan arama yapın ve gelen aramaları karşılayın.

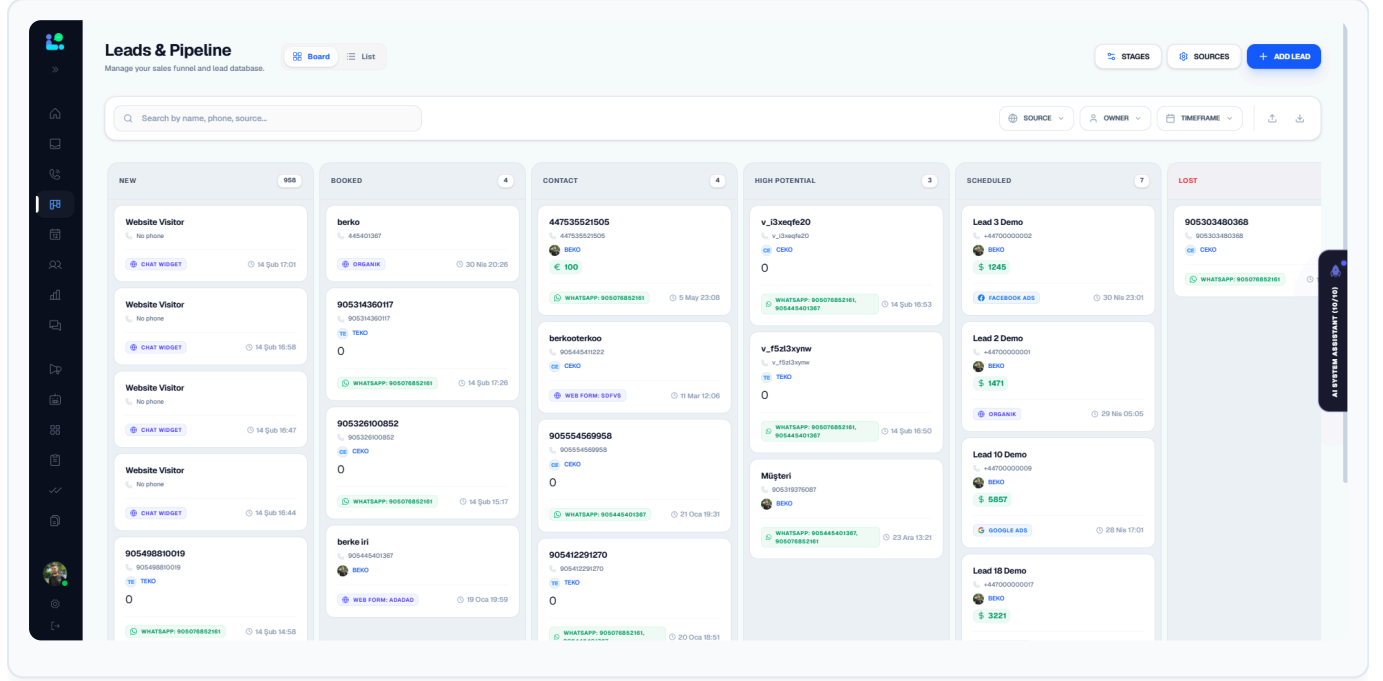
The screenshot displays the 'CALL CENTER HUB' interface. At the top, it says 'MANAGE AND REVIEW ALL CLINIC COMMUNICATIONS.' and 'YOU CAN MANAGE CALL CENTER SETTINGS FROM THE INTEGRATIONS SECTION.' There is a search bar with the placeholder 'Search number or lead...' and a 'QUICK DIAL' button. Below this, a status indicator shows 'VOIP SYSTEM: ONLINE'. A navigation bar includes filters for 'ALL TIME', 'TODAY', 'YESTERDAY', 'LAST 7 DAYS', and 'THIS MONTH'. Summary cards show 'TOTAL 8', 'ANSWERED 3', 'MISSED 0', and 'TALK TIME 0m'. The main section is a table of call logs with columns: DIRECTION / TIME, LEAD / NUMBER, AGENT, DURATION, STATUS, RECORDING, and ACTION. The table lists six outgoing calls, three of which are 'LIVE' and three are 'COMPLETED'. A vertical sidebar on the right contains a 'NEW CALL CENTER' button.

DIRECTION / TIME	LEAD / NUMBER	AGENT	DURATION	STATUS	RECORDING	ACTION
OUTBOUND 16.05.2023 01:19:44	Unknown 9654567890123	b. beko	0s	LIVE	NO RECORDING	
OUTBOUND 16.05.2023 01:17:09	Unknown 9654567890123	b. beko	0s	LIVE	NO RECORDING	
OUTBOUND 16.05.2023 01:16:47	Unknown 9654567890123	b. beko	0s	LIVE	NO RECORDING	
OUTBOUND 16.05.2023 18:27:29	Unknown 9654567890123	b. beko	0s	COMPLETED	NO RECORDING	
OUTBOUND 16.05.2023 18:22:43	berke Iri 9654567890123	b. beko	0s	COMPLETED	NO RECORDING	
OUTBOUND 16.05.2023 18:22:30	berke 9654567890123	b. beko	0s	COMPLETED	NO RECORDING	

- **Ses Kayıt Arşivi:** Gelen ve giden tüm aramaların ses kayıtları otomatik olarak kaydedilir ve müşteri kartının zaman tüneline saklanır.
- **Arama Günlüğü & Analiz:** Cevapsız, meşgul, başarısız ve başarıyla tamamlanan aramaların sürelerini, tarihlerini ve temsilci performanslarını analiz edin.
- **Hızlı Arama:** Müşteri kartındaki numara üzerinden tek tıkla arama başlatın.

4. Satış Süreçleri (Sales Pipeline / Kanban)

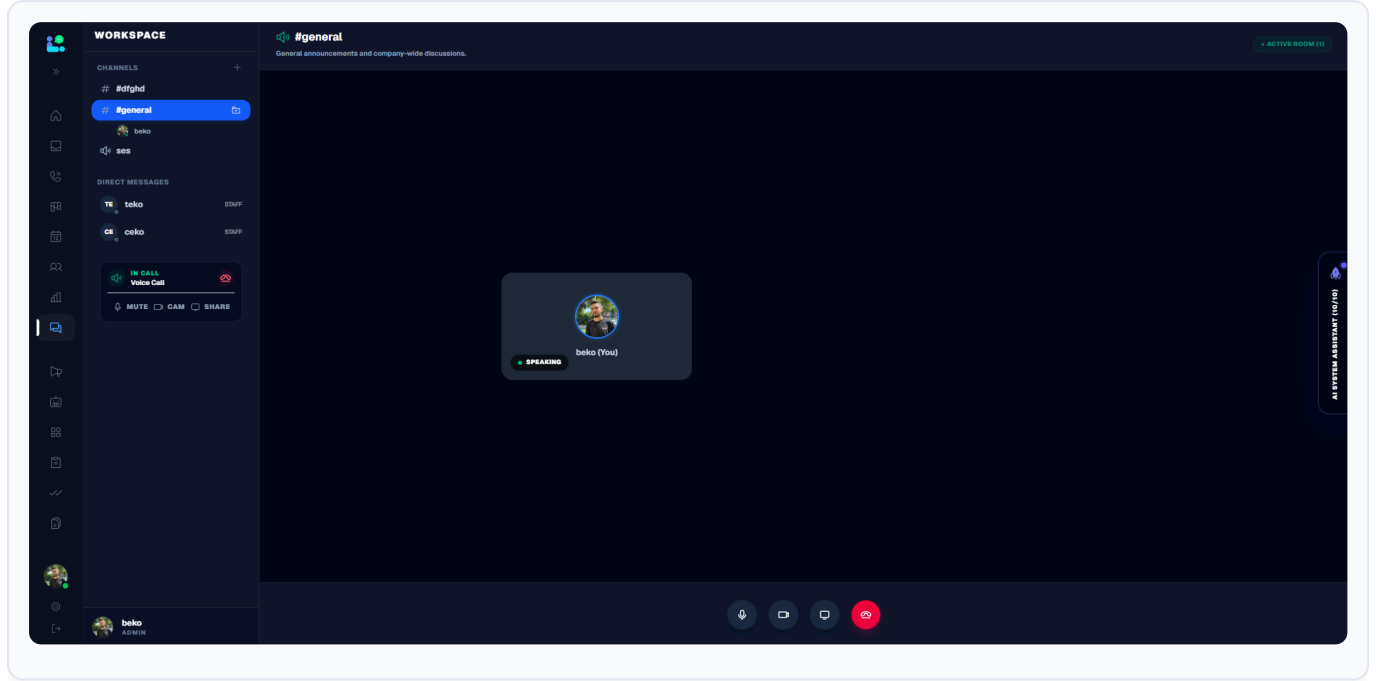
Müşteri adaylarınızın ilk temas anından satış kapanışına kadarki tüm süreçlerini sürükle-bırak Kanban panosunda görselleştirin.



- **Özelleştirilebilir Aşamalar:** İş modelinize göre satış aşamalarını (Yeni Aday, İletişim Kuruldu, Teklif Verildi, Kazanıldı) serbestçe oluşturun.
- **Sürükle-Bırak Kolaylığı:** Kartları aşamalar arasında kaydırarak müşterilerin satış hunisindeki yerini anlık güncelleyin.
- **Kayıp Nedenleri Takibi:** Satış kaybedildiğinde nedenini (Fiyat, Ulaşılmıyor, Rakipler vb.) seçerek ilerleyen süreçler için analitik veri toplayin.

5. Ekip Alanı (Workspace & Branch Coordination)

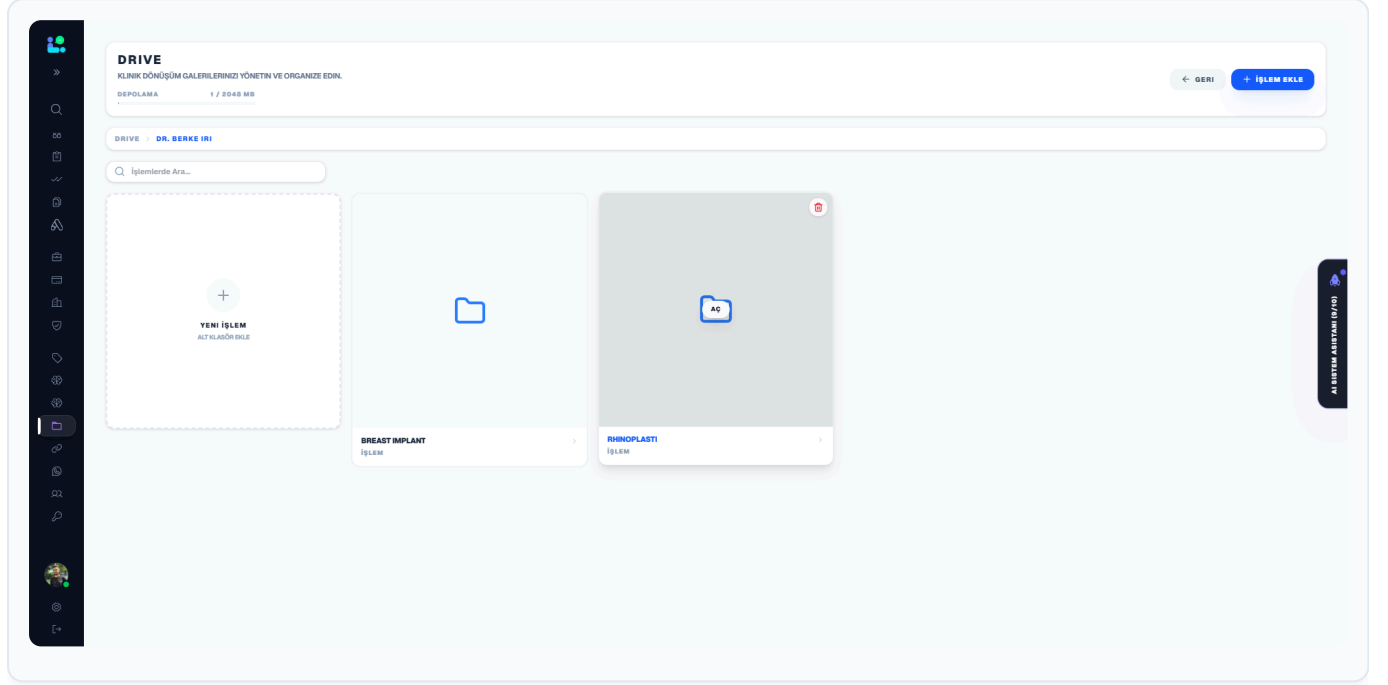
Çok şubeli işletmeler için tasarlanmış, verileri izole ederek şubeler arası koordinasyonu sağlayan yönetim alanıdır.



- **Şube Bazlı Veri İzolasyonu:** Her şubenin temsilcisi sadece kendi müşterilerini ve süreçlerini görür.
- **Merkezi Yönetim:** Üst yöneticiler tüm şubelerin performansını ve genel cirolarını tek bir çatı hesaptan denetleyebilir.

6. Bulut Dosya Depolama (Drive)

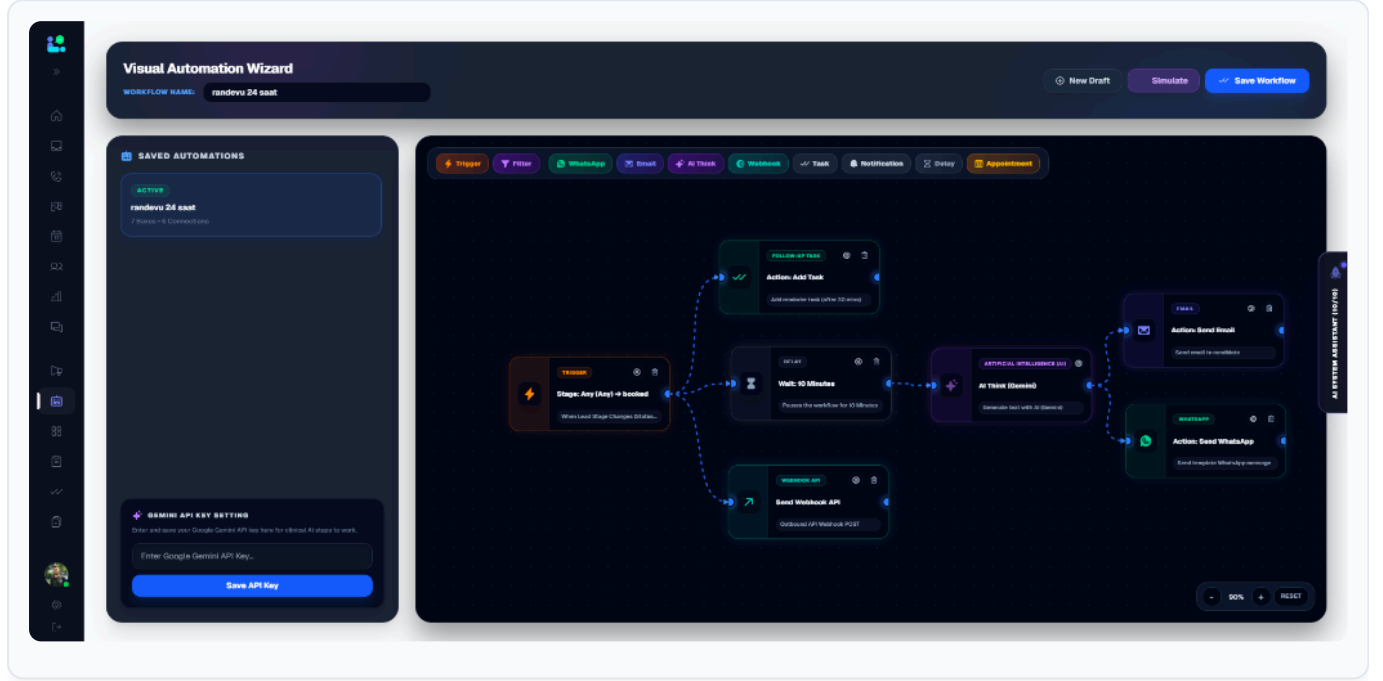
İşletmenizdeki müşteri belgelerini, sözleşmeleri, faturaları veya operasyonel dosyaları güvenli bir şekilde saklayabileceğiniz entegre bulut depolama alanıdır.



- **Müşteri Kartı Entegrasyonu:** Drive'a yüklediğiniz dosyaları ilgili müşteri kartıyla doğrudan ilişkilendirebilirsiniz.
- **Klasör ve Kategori Düzeni:** Dosyaları kategorize ederek ekibinizin aradığı evraklara (kimlik fotokopileri, medikal resimler, teklif şablonları vb.) saniyeler içinde erişmesini sağlayın.
- **Güvenli Erişim:** Hassas şirket belgelerine erişim izinlerini personel rolleri düzeyinde sınırlandırın.

7. İş Akışı Otomasyonları (Workflows)

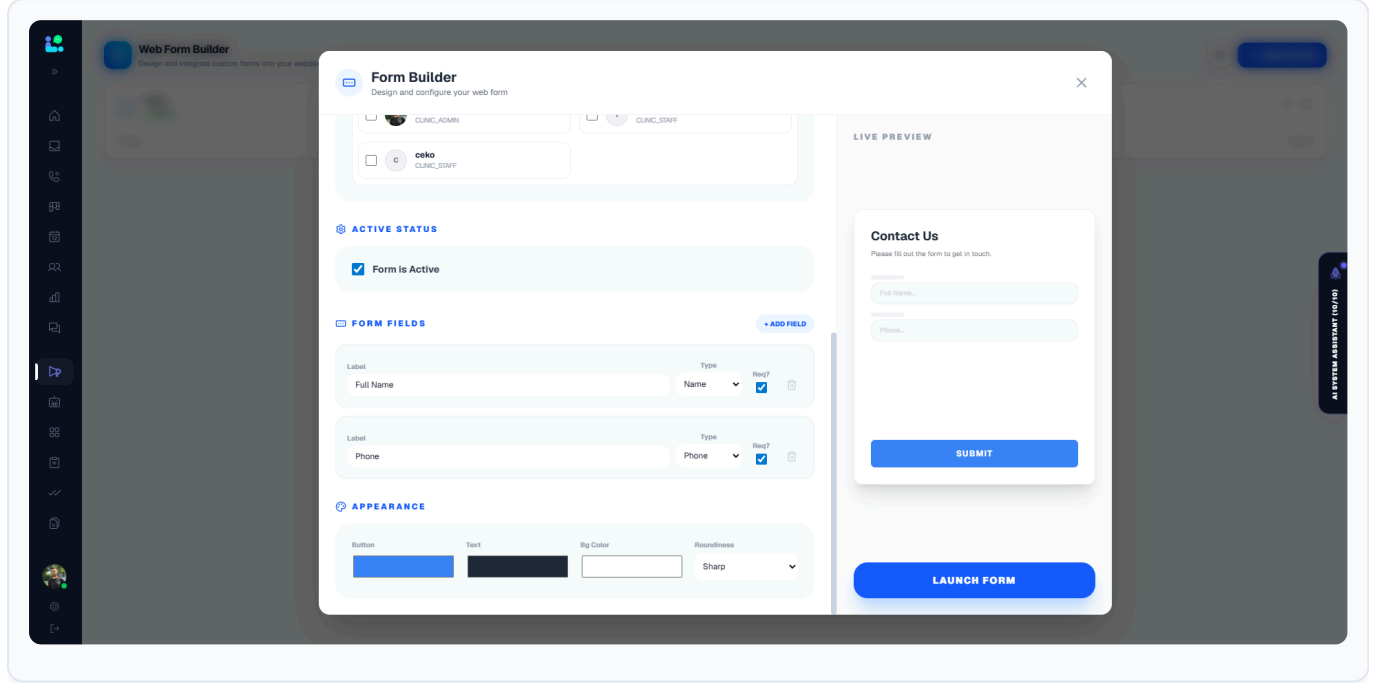
Tekrarlayan operasyonel ve iletişimsel süreçlerinizi otomatikleştirerek zamandan tasarruf edin.



- **Görsel Akış Tasarımcısı:** Sürükle-bırak mantığıyla tetikleyiciler (trigger) ve eylemler (action) belirleyin.
- **Zaman Ayarlı Eylemler:** Örneğin, reklam formu dolduran müşteriye 5. dakikada hoş geldiniz mesajı yollayın, 24 saat sonra ise otomatik takip mesajı tetikleyin.

8. Akıllı Form Oluşturucu (Web Form Builder)

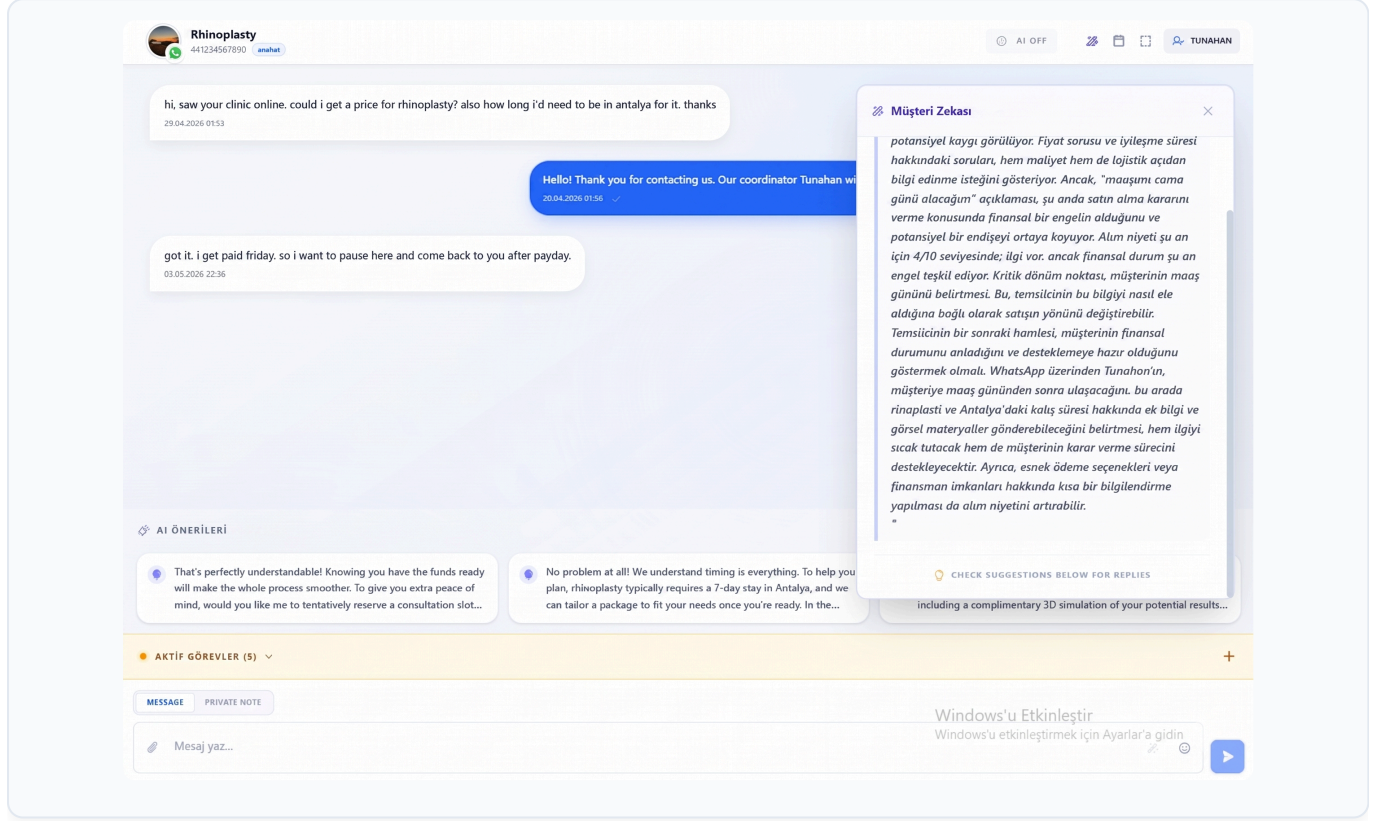
Açılış sayfalarınıza veya web sitenize gömebileceğiniz, doğrudan CRM veritabanı ile entegre çalışan formlar oluşturun.



- **Gömülebilir Kod Desteği:** Tasarladığınız formu web sitenize eklemek için size verilen tek satırlık HTML kodunu yapıştırmanız yeterlidir.
- **Spam Koruması:** Matematiksel doğrulama (Captcha) sistemi ile botların gereksiz veri doldurmasını engelleyin.
- **Anlık Bildirim:** Form doldurulduğunda ilgili temsilciye tarayıcı ve mobil bildirim anında ulaşır.

9. Yapay Zeka Satış Robotu (AI Sales Autopilot)

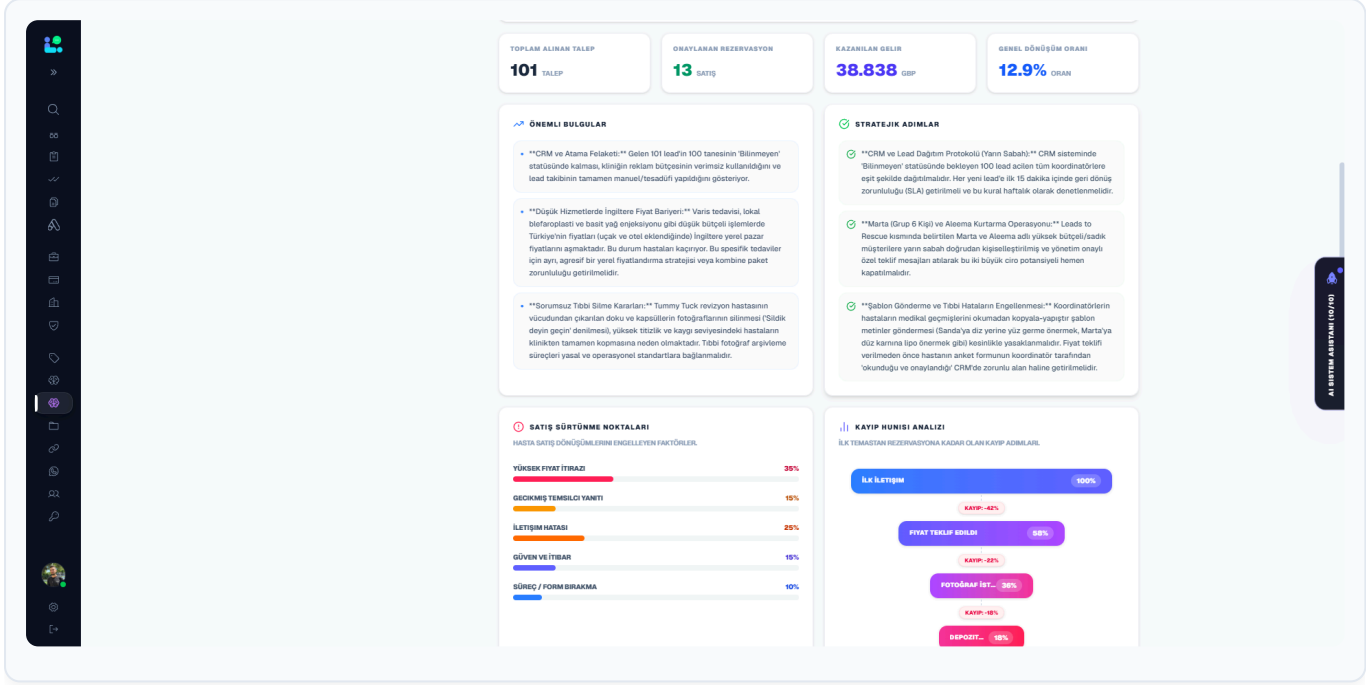
Gelen WhatsApp, Instagram ve Telegram mesajlarına 7/24 kesintisiz yanıt veren ve randevu alan gelişmiş yapay zeka asistanıdır.



- **Konuşma Tarzı Klonlama:** En iyi satış temsilcinizin yazışma geçmişini yükleyerek bota onun üslubunu kazandırın.
- **Zengin Bilgi Bankası (Knowledge Base):** PDF katalogları, fiyat listeleri veya web sitesi bağlantılarını bota yükleyerek soruları şirketinizin gerçek verileriyle cevaplamasını sağlayın.
- **Akıllı İnsana Devir (Handover):** Müşteri 'canlı destek' talep ettiğinde veya 'şikayet' gibi kritik ifadeler kullandığında bot otomatik olarak durur ve kontrolü temsilciye devreder.

10. AI İş Analizi (AI Business Analysis)

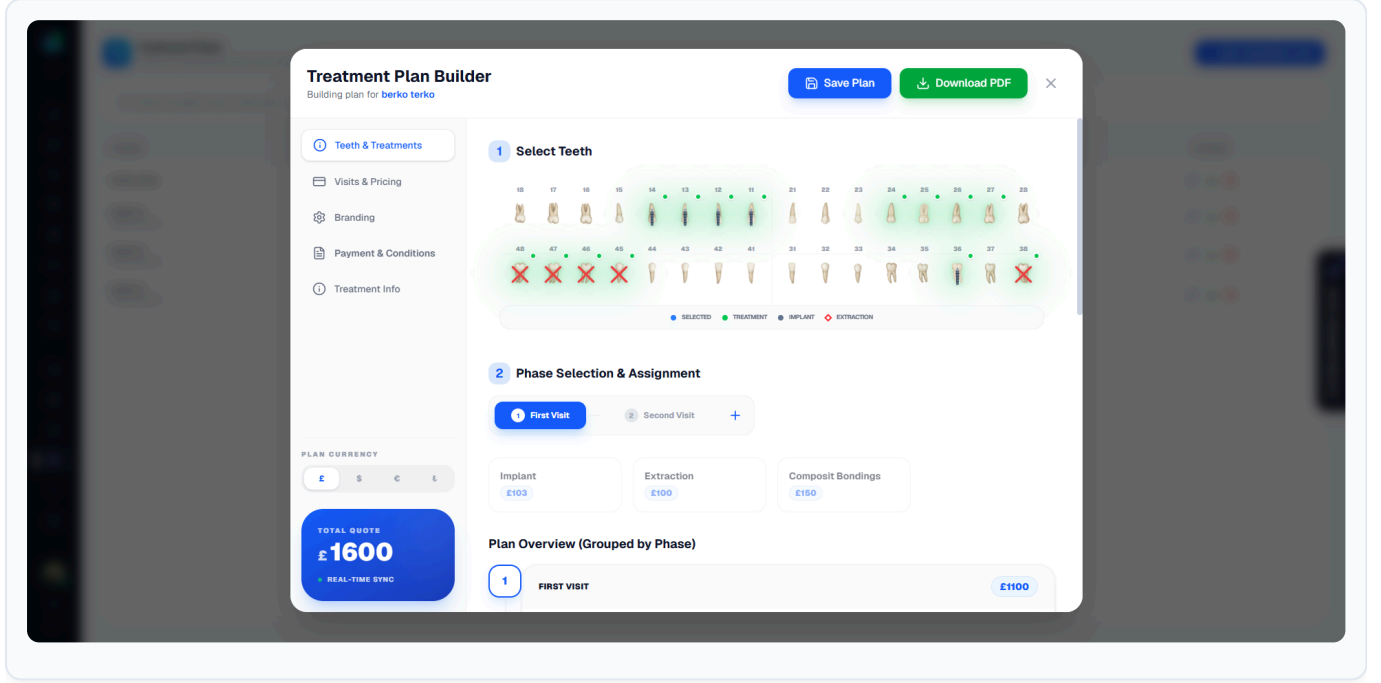
Yapay zeka motorunun tüm görüşmeleri ve süreçleri inceleyerek hazırladığı derinlemesine performans denetim ve gelir sızıntısı teşhis raporudur.



- İşletme Puanı (Scorecard):** Personel iletişim kalitesi, dönüşüm performansı ve müşteri memnuniyeti üzerinden işletmenize 10 üzerinden genel bir puan verir.
- Satış Sürtünme Analizi:** Müşterilerin satın almasını zorlaştıran engelleri ve personel hatalarını otomatik olarak tespit eder.
- Gelir Kurtarma Yönergesi (Rescue Playbook):** İletişim kopukluğu nedeniyle kaybedilmek üzere olan veya takibi unutulmuş müşterileri listeleterek 'nasıl kurtarılabileceğine' dair adım adım aksiyon önerileri sunar.

11. Teklif & Hizmet Planlayıcı (Proposal Builder)

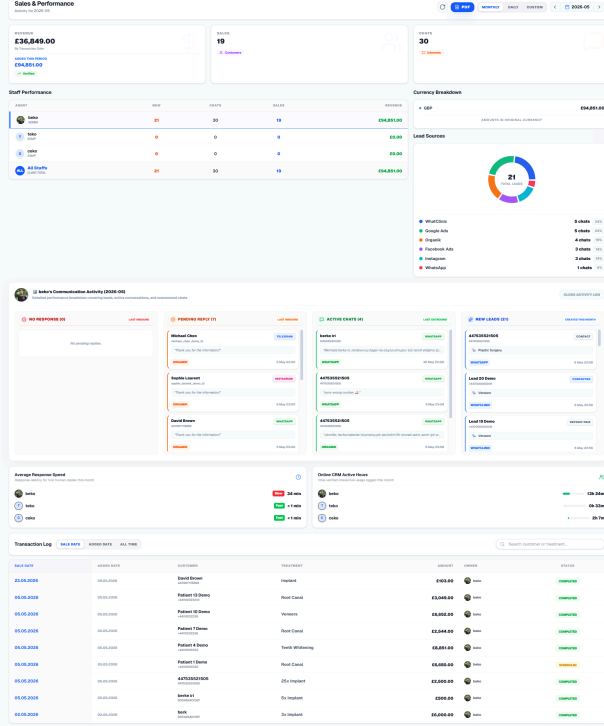
Müşterilerinize sunacağınız hizmet ve ödeme aşamalarını içeren interaktif, mobil uyumlu dijital teklif sayfaları hazırlayın.



- **Görsel ve İnteraktif Şablon:** Klinikler için diş şeması desteği, diğer sektörler için kalem kalem hizmet listeleri sunun.
- **Dijital Islak İmza:** Müşterileriniz teklifleri online olarak inceler, onaylar ve ekran üzerinde ıslak imzalarını atarlar.
- **Yasal Log Kaydı:** İmzalanan teklifler IP adresi, tarih ve doğrulanmış telefon bilgileri ile resmi yasal loglarıyla birlikte saklanır ve A4 PDF çıktısı alınabilir.

12. Satış Raporları & Finans Analitiği (Sales Reports)

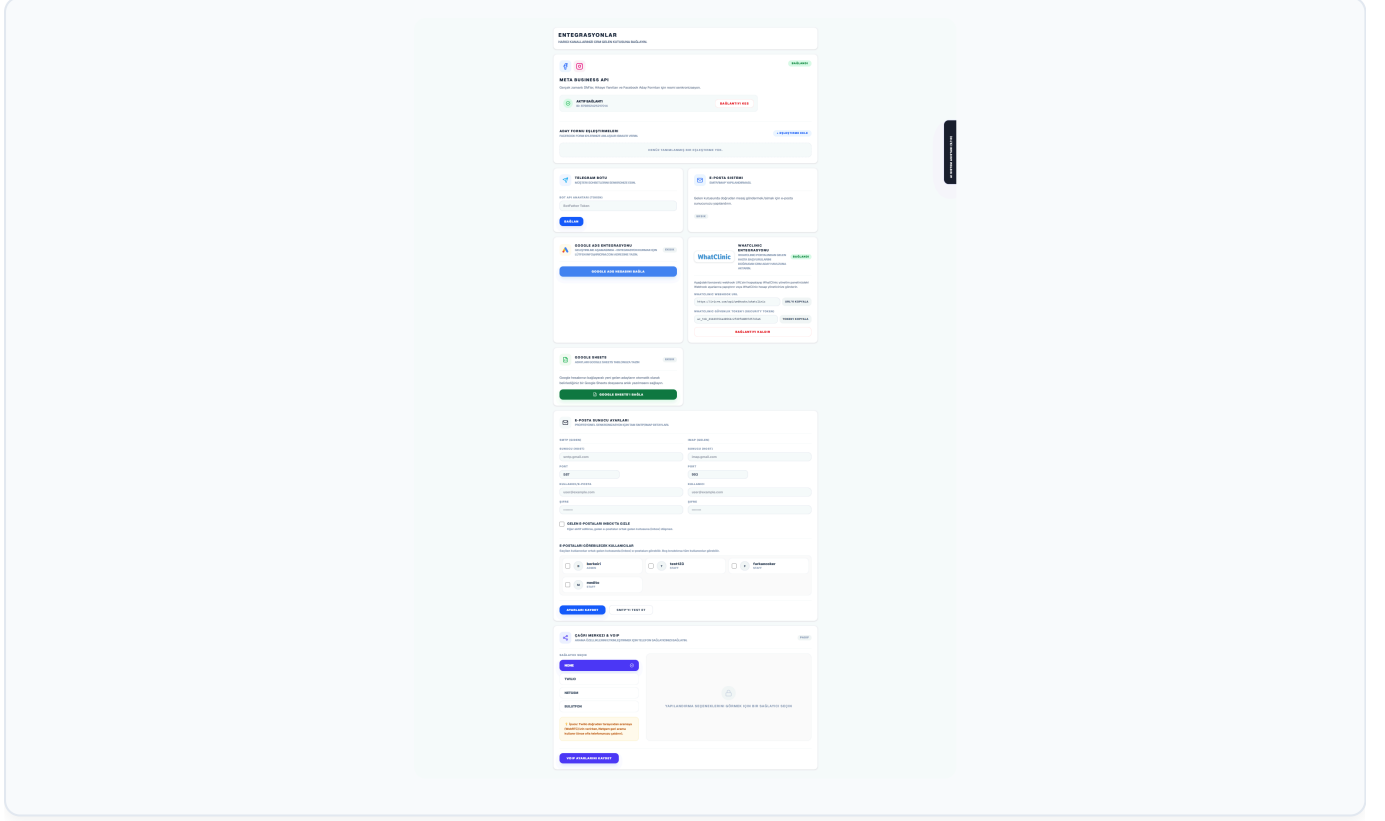
Cironuzu, satış kapatma sürelerinizi ve reklam yatırımlarınızın geri dönüş oranlarını canlı grafiklerle analiz edin.



- **Personel Performans Karnesi:** Hangi satış temsilcisinin kaç sohbeti satışa dönüştürdüğünü ve ne kadar ciro getirdiğini detaylı kıyaslayın.
- **Kaynak Bazlı Yatırım Getirisi (ROI):** Reklam kanallarından (Meta Ads, Google Ads vb.) gelen adayların size kazandırdığı bütçe analizini yapın.
- **Tek Tıkla XLS / PDF Aktarımı:** Tüm finansal tabloları, arama kayıtlarını ve performans grafiklerini tek tıkla Excel veya baskıya hazır şık PDF formatında dışa aktarın.

13. Sistem Entegrasyonları (Integrations)

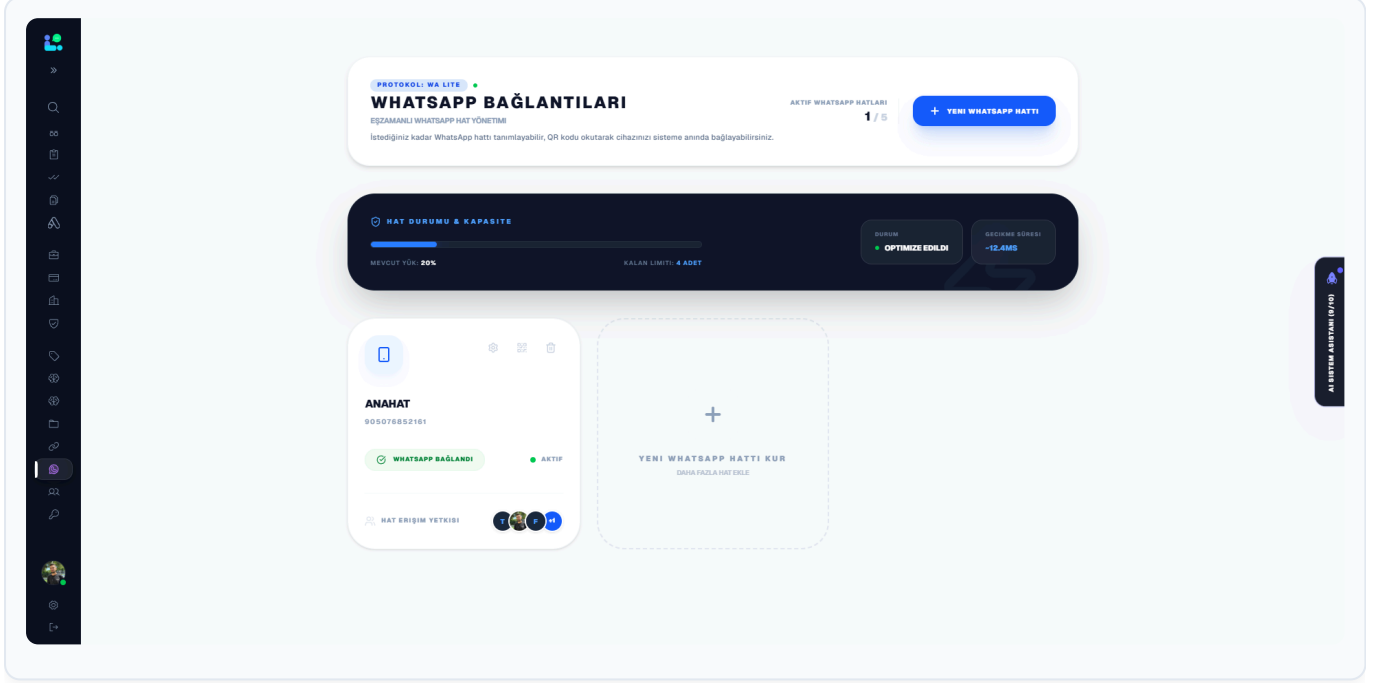
İri CRM'i işinizde aktif kullandığınız diğer platformlar, sosyal medya kanalları ve dijital reklam hesapları ile birbirine bağlayın.



- **Resmi Sosyal Medya Bağlantıları:** Meta Business API ile Instagram DM, Facebook Messenger ve Meta Lead Ads formlarınızı doğrudan gelen kutunuza bağlayın.
- **Operasyonel Kanallar:** Kurumsal SMTP/IMAP mail sunucularınızı entegre edin ve Telegram Bot üzerinden önemli yönetici uyarılarını alın.
- **Büyüme & Reklam Kanalları:** Google Ads hesabınızı bağlayarak reklam maliyetleriniz ve dönüşümleriniz arasındaki ROI döngüsünü tamamlayın.

14. QR WhatsApp Bağlantısı (WhatsApp Lite)

Resmi API başvuru süreçleriyle uğraşmak istemeyen veya hızlıca şahsi/kurumsal hattını sisteme entegre etmek isteyen işletmeler için QR kodlu bağlantı panelidir.



- **Tarayıp Bağlanın:** Tıpkı WhatsApp Web veya masaüstü uygulamasına bağlanır gibi, telefonunuzdaki QR kodu taratarak saniyeler içinde hattınızı birleşik gelen kutunuza bağlayın.
- **Bağlantı ve Hız İzleme:** Hattınızın sinyal gücünü, şarj durumunu, bağlantı gecikme sürelerini ve senkronizasyon aşamalarını anlık olarak takip edin.
- **Çoklu Hat Desteği:** İşletmenizdeki kullanılan birden fazla telefon numarasını aynı panele bağlayıp temsilcilerinize ayrı ayrı yetkilendirebilirsiniz.

AI SISTEMI ASSISTANTI (10/10)

- **Güvenli Token Üretimi:** Harici sistemlerden sisteme veri akışı (örneğin web sitenizden CRM'e yeni aday kaydetme) sağlamak için özel API anahtarları oluşturun.
- **Yetki Sınırlandırma (Scope-Locked):** Ürettiğiniz her API anahtarına sadece okuma (GET) veya sadece yazma (POST) gibi özel sınırlandırmalar koyun.
- **İptal Etme (Revoke):** Güvenlik riski taşıyan eski veya aktif kullanılmayan anahtarları tek tıkla iptal ederek tüm harici veri yollarını anında kapatın.

Şirket ve müşteri verilerinizin güvenliğini en üst duyaya çıkarmak için tasarlanmış ek güvenlik katmanıdır.

- **Google Authenticator Desteği:** Google veya Microsoft Authenticator uygulamalarınızla eşleştirerek 6 haneli zamana duyarlı tek kullanımlık şifreler (TOTP) oluşturun.
- **Telegram & E-posta 2FA:** Giriş kodlarının Telegram botunuz veya kayıtlı e-posta adresiniz üzerinden anlık gönderilmesini sağlayın.
- **Giriş Güvenliği:** Doğrulama aktif edildiğinde, şifrenizi bilen biri olsa dahi telefonunuza gelen 2FA kodu olmadan sisteme giriş yapılamaz.