

SOMM • MÜŞTERİ DENEYİMİ VE SATIŞ SONRASI

CRM Operasyon Paneli

Satış bittiğinde asıl iş başlar. SOMM CRM; 21 mağazanın teslimat sonrası her müşterisini arayıp memnuniyetini ölçen, servis taleplerini kapanışına dek izleyen, 35 binden fazla müşteriyi CRM ve SAP'i tek kartta birleştiren satış sonrası deneyim merkezidir....

7

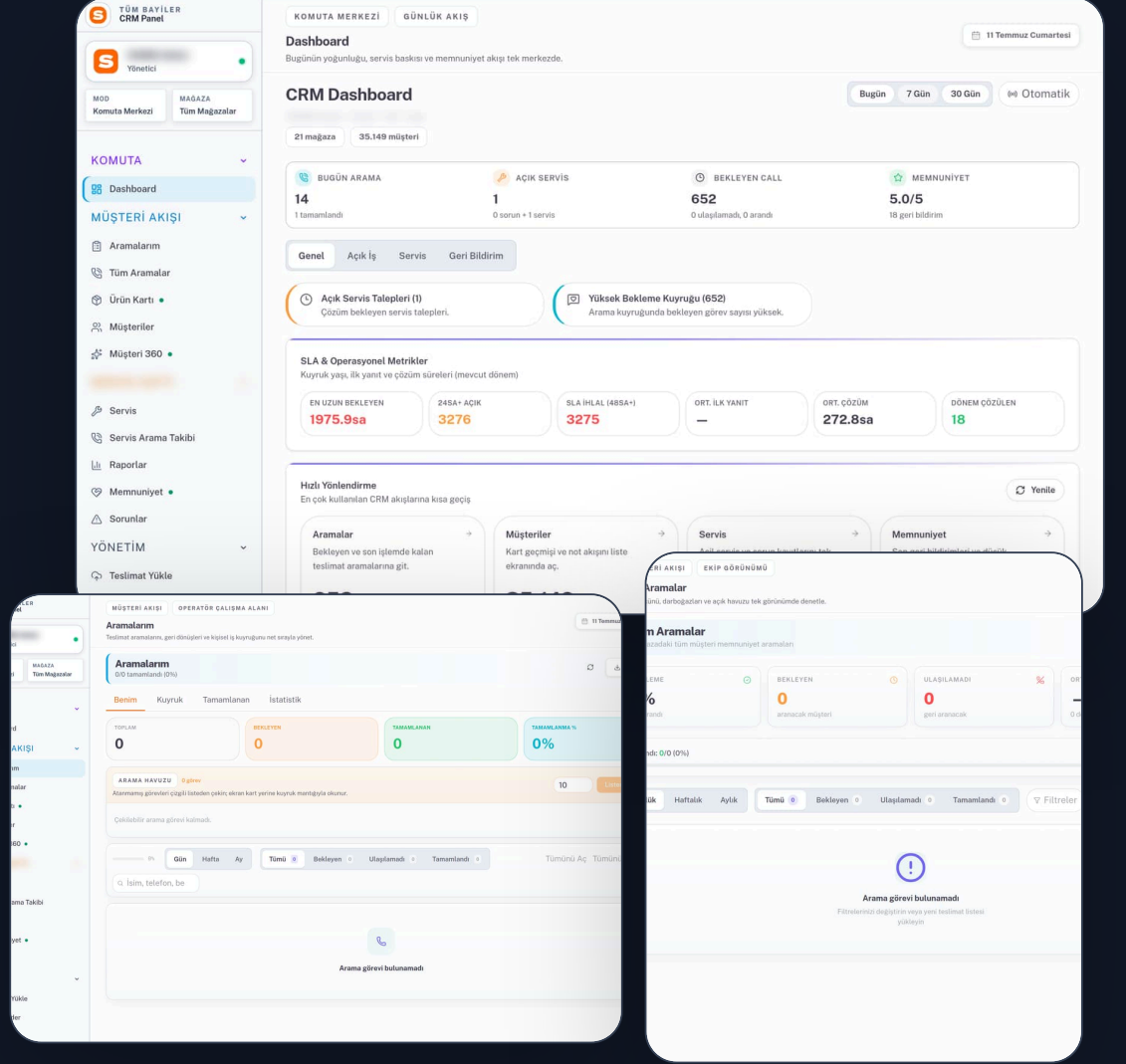
OPERASYON BÖLÜMÜ

18

ÜRÜN YETENEĞİ

18

GERÇEK EKRAN



Tek sistem. 7 operasyon katmanı.

Her bölüm gerçek sistem ekranlarıyla açılır. Her özellik; ne yaptığı, kime ne kazandırdığı ve varsa alternatif kullanım senaryosuyla birlikte anlatılır.

01 Komuta Merkezi

1 özellik · Bütün mağazaların satış sonrası nabızı — bekleyen çağrı, açık servis ve memnuniyet — te...

02 Deneyim Aramaları

2 özellik · Her teslimattan sonra müşteriyi arayıp memnuniyetini ölçen operasyon; kişisel kuyrukta...

03 Satış Sonrası Servis

2 özellik · Hasar, montaj ve değişim talepleri kayıt altına alınır, montörle eşleşir ve kapanışına...

04 Müşteri & Ürün Kaydı

2 özellik · CRM ve SAP aynı müşteri ve aynı ürün kartında buluşur; ilişkinin geçmişi de ürünün tek...

05 Memnuniyet & Analiz

3 özellik · Puanlar grafikte kalmaz; ekip aksiyonuna, risk sinyaline ve karar odaklı rapora dönüşü...

06 Veri & Entegrasyon

3 özellik · SAP'teki sipariş, kâğıttaki irsaliye ve kurumsal e-posta — hepsi CRM'in arama ve bilgi...

07 Yönetim & Erişim

5 özellik · Kim hangi mağazada ne görebilir, hangi süreç risk taşıyor, sistem nereden ayarlanır — ...

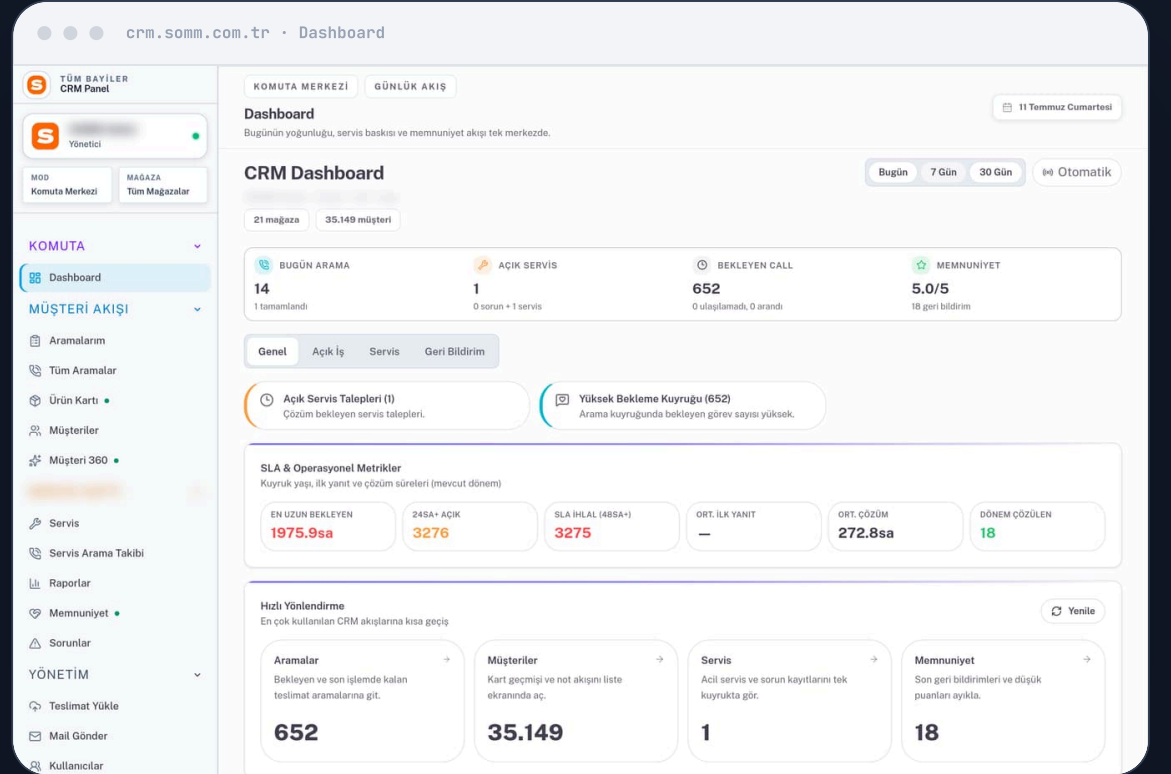
01

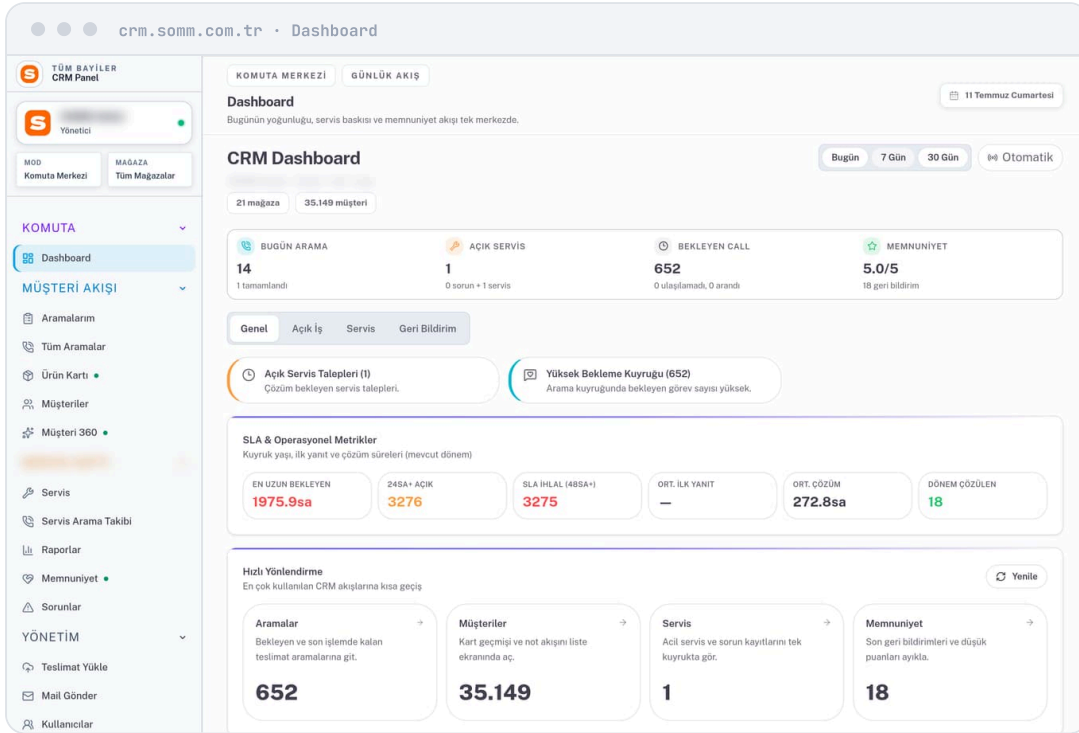
OPERASYON BÖLÜMÜ • 1 ÖZELLİK

Komuta Merkezi

Bütün mağazaların satış sonrası nabızı — bekleyen çağrı, açık servis ve memnuniyet — tek ekranda buluşur.

CRM Dashboard — Günün Nabzı





YÖNETİCİ

01 / 18

crm.somm.com.tr · Dashboard

CRM Dashboard — Günün Nabızı

21 mağaza ve 35 binden fazla müşteri tek komuta ekranında toplanır: bugünkü aramalar, açık servis, bekleyen çağrı kuyruğu ve memnuniyet puanı yan yana akar. SLA & Operasyonel Metrikler bloğu en uzun bekleyen çağrıyı, 24 saati aşan açık kayıtları ve ortalama çözüm süresini dakikası dakikasına gösterir; Hızlı Yönlendirme kartları en yoğun akışlara tek tıkla götürür.

KİME NE KAZANDIRIR?

Yönetici sabah ilk kahvesini içerken işletmenin satış sonrası sağlığını bir bakışta okur; nerede yangın var, hangi kuyruk şişmiş, memnuniyet düşmüş mü — hepsi rakama dökülmüş beklер.

ALTERNATİF KULLANIM

Bugün / 7 Gün / 30 Gün düğmeleriyle pencereyi değiştirip haftalık ekip toplantısına hazır bir 'durum brifingi' çıkarabilirsiniz; 'Otomatik' modu açık bırakıldığında ekran kendini yeniler ve çağrı merkezi duvarındaki büyük monitörde canlı pano gibi çalışır.

02

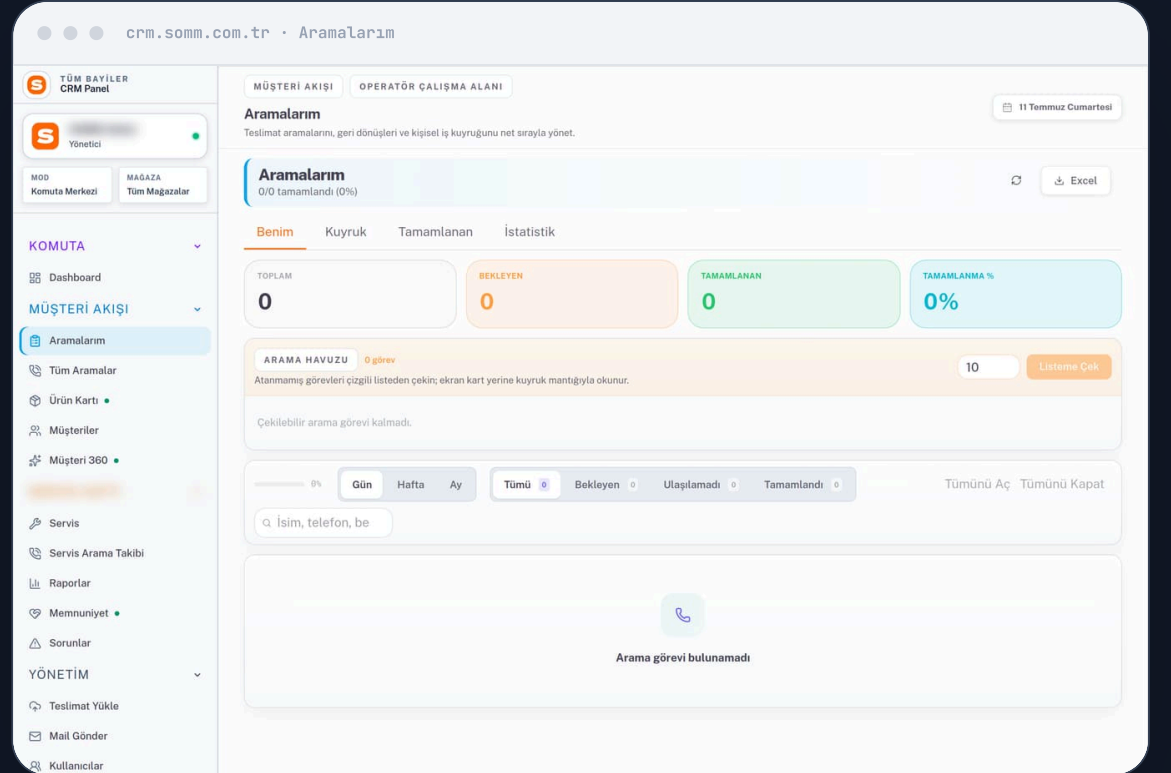
OPERASYON BÖLÜMÜ • 2 ÖZELLİK

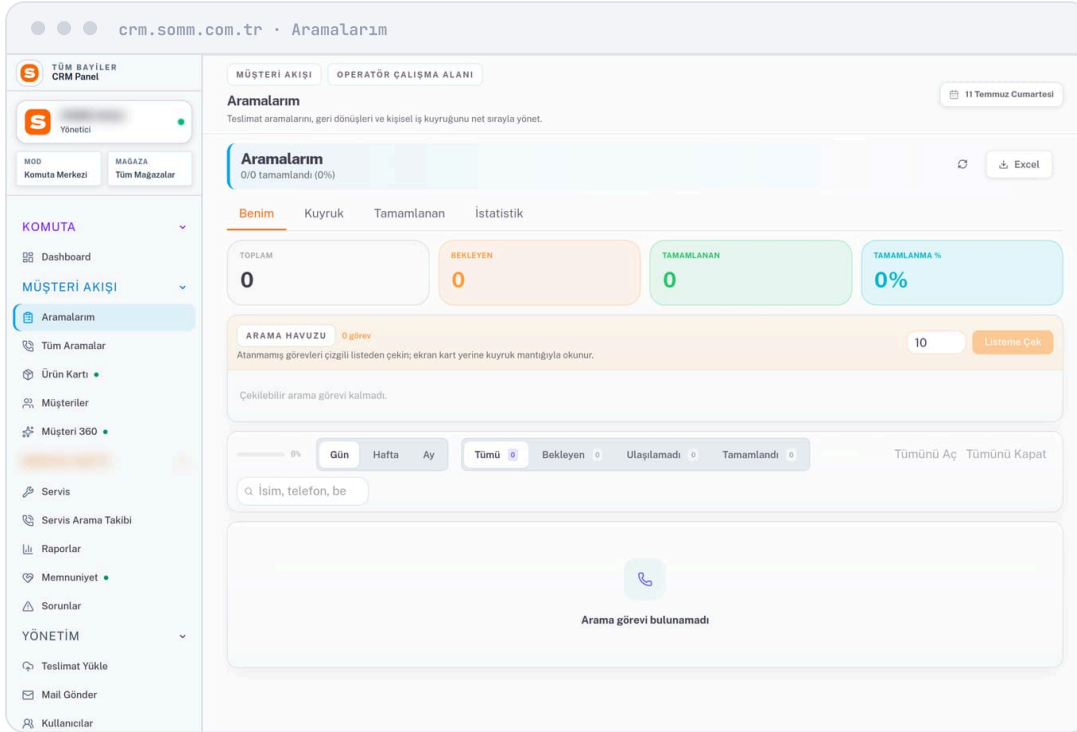
Deneyim Aramaları

Her teslimattan sonra müşteriye arayıp memnuniyetini ölçen operasyon; kişisel kuyruktan ekip yüküne kadar tek disiplinle yönetilir.

Aramalarım – Operatörün Çalışma Tezgâhı

Tüm Aramalar – Ekip Yükü Tek Ekranda





OPERATÖR

02 / 18

crm.somm.com.tr · Aramalarım

Aramalarım — Operatörün Çalışma Tezgâhı

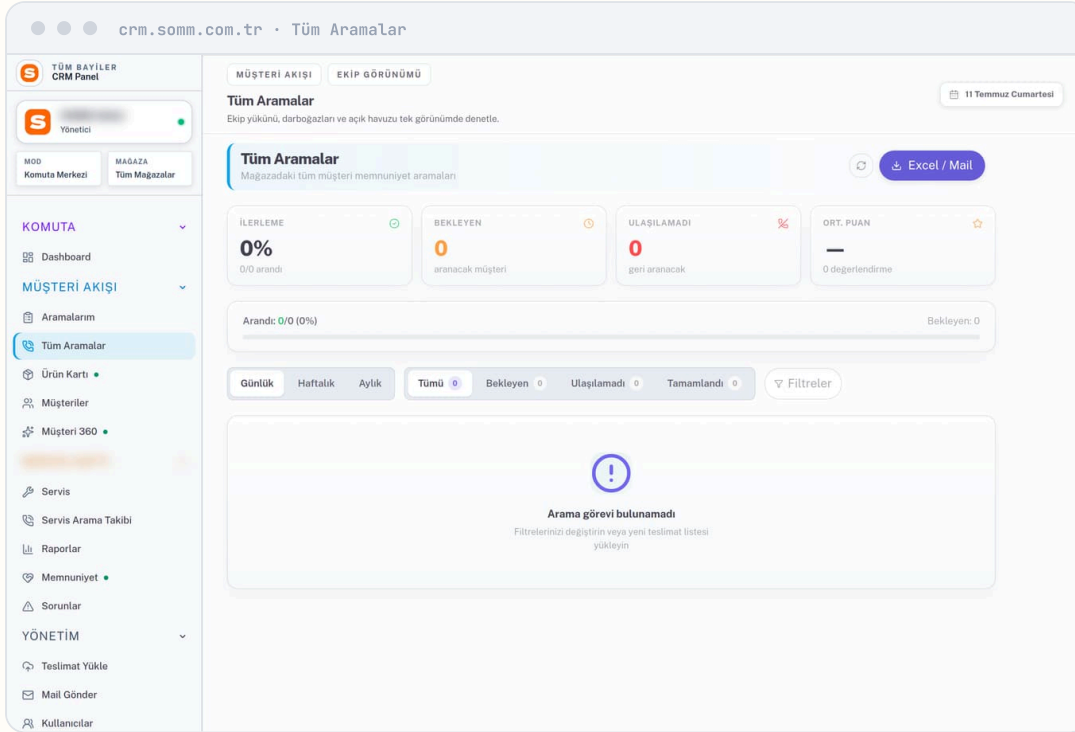
Operatör kendi arama kuyruğunu kart yığını yerine düzenli bir iş listesi olarak görür. Arama Havuzu'ndan 'Listeme Çek' ile atanmamış görevleri kendine alır; Bekleyen / Ulaşılamadı / Tamamlandı sekmeleri günün ilerleyişini yüzdeyle gösterir. İsim, telefon veya belge numarasıyla anında filtreler.

KİME NE KAZANDIRIR?

Operatör 'bugün kimi, neden arayacağım' sorusunu hiç sormaz; sistem sıradaki müşteriye önüne koyar, o da yalnızca konuşmaya odaklanır. Tamamlanma yüzdesi kendi performansının aynasıdır.

ALTERNATİF KULLANIM

Havuzdan çekilecek adet kutusu (10, 25...) sayesinde yoğun günlerde küçük partiler halinde çalışıp molasını planlar; sakin günlerde tüm havuzu üstlenip diğer arkadaşlarına alan açabilir.



YÖNETİCİ

03 / 18

crm.somm.com.tr · Tüm Aramalar

Tüm Aramalar — Ekip Yükü Tek Ekranda

Mağazadaki bütün memnuniyet aramaları tek görünümde toplanır: ilerleme yüzdesi, bekleyen müşteri, geri aranacaklar ve ortalama puan. Günlük / Haftalık / Aylık pencere ve durum filtreleriyle darboğazlar açığa çıkar; tek tıkla Excel'e döker ya da rapor olarak mail atar.

KİME NE KAZANDIRIR?

Ekip lideri hangi operatörün geride kaldığını, hangi kuyruğun tıkanıldığını görür ve iş yükünü dengeler; yönetim, satış sonrası temasların gerçekten yapılıp yapılmadığını denetleyebilir.

ALTERNATİF KULLANIM

Ay sonu 'Excel / Mail' çıktısı, bayi veya marka merkezine gönderilecek 'müşteriye kaç kez ulaştık, ortalama memnuniyet ne' raporunun hazır halidir — ayrıca veri ambarına aktarım için de kullanılır.

03

OPERASYON BÖLÜMÜ • 2 ÖZELLİK

Satış Sonrası Servis

Hasar, montaj ve değişim talepleri kayıt altına alınır, montörle eşleşir ve kapanışına dek izlenir.

Servis Talepleri – Saha Operasyonu

Servis Arama Takibi – Kapanış Temposu

crm.somm.com.tr • Servis

TÜM BAYİLER
CRM Panel

S

Yönetici

MOD

Komuta Merkezi

MAĞAZA

Tüm Mağazalar

KOMUTA

Dashboard

MÜŞTERİ AKIŞI

Aramalarım

Tüm Aramalar

Ürün Kartı

Müşteriler

Müşteri 360

Servis

Servis Arama Takibi

Raporlar

Memnuniyet

Sorunlar

YÖNETİM

Teslimat Yükle

Mail Gönder

Kullanıcılar

SERVIS SAHA OPERASYONU

Servis

Saha operasyonu, servis talepleri ve acil aksiyonları yönet.

11 Temmuz Cumartesi

SERVIS HATTI

Montör, çözüm ve kapanış akışı

AKTİF OTURUM
0 dk

YETKİ
Servis Operasyon

ACIK KAYIT
1

ÇÖZÜM ORANI
%67

Servis Talepleri

Kart kümeleri yerine çizgili kayıt akışı ile servis yükünü takip edin.

TOPLAM

3

ACIK

1

DEVAM EDEN

0

ÇÖZÜLEN

2

Aktif Açık Devam Eden Çözülen Kapalı Tümü İstatistik

URUNLER HASARLI GELMIŞ. ACIL DEĞİŞİMİNİ İSTİYOR. BU HAFTA DÜĞÜNÜ VAR

Normal Açık 20.04.2026

008

CRM Panel

Yönetici

MOD: Komuta Merkezi

MAGAZA: Tüm Mağazalar

KOMUTA

Dashboard

MÜŞTERİ AKIŞI

Aramalarım

Tüm Aramalar

Ürün Kartı

Müşteriler

Müşteri 360

Servis

Servis Arama Takibi

Raporlar

Memnuniyet

Sorunlar

YÖNETİM

Teslimat Yükle

Mail Gönder

Kullanıcılar

SERVİS SAHA OPERASYONU

11 Temmuz Cumartesi

Servis

Saha operasyonu, servis talepleri ve acil aksiyonları yönet.

SERVİS HATTI

Montör, çözüm ve kapanış akışı

AKTİF OTURUM: 0 dk

YETKİ: Servis Operasyon

ACIK KAYIT: 1

ÇÖZÜM ORANI: %67

Servis Talepleri

Kart kümeleri yarına çizgili kayıt akışı ile servis yükünü takip edin.

TOPLAM	ACIK	DEVAM EDEN	ÇÖZÜLEN
3	1	0	2

Aktif Açık Devam Eden Çözülen Kapalı Tümü İstatistik

URUNLER HASARLI GELMİŞ, ACIL DEĞİŞİMİNİ İSTİYOR. BU HAFTA DÜĞÜNÜ VAR

Normal Açık 20.04.2026

SERVİS

04 / 18

crm.somm.com.tr · Servis

Servis Talepleri — Saha Operasyonu

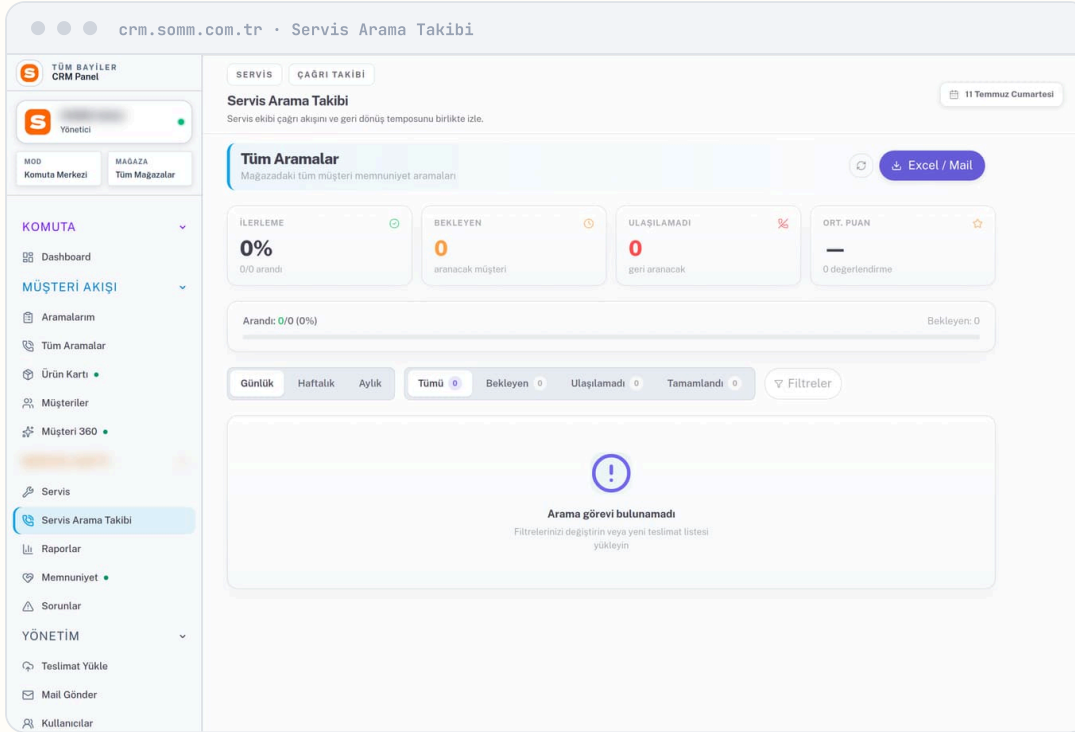
Açık, devam eden ve çözülen servis kayıtları çizgili bir akışta toplanır; toplam, açık ve çözülen sayıların yanında çözüm oranı canlı görünür. Her kayıt önceliği (Normal/Acil), durumu ve tarihiyle listelenir — 'Ürünler hasarlı geldi, bu hafta düğünü var' gibi hayati notlar öne çıkar.

KİME NE KAZANDIRIR?

Servis sorumlusu hangi işin acil, hangisinin beklediğini bir bakışta ayırır; müşteri 'benim talebim ne oldu' dediğinde cevap saniyeler içinde ekrandadır. Çözüm oranı ekibin karnesidir.

ALTERNATİF KULLANIM

'Bu hafta düğünü var' gibi notlar öncelik sırasını insani boyutuyla belirler; acil etiketli kayıtları filtreleyip günün ilk saatinde montör rotasını bunlara göre kurabilirsiniz.



SERVİS

05 / 18

crm.somm.com.tr · Servis Arama Takibi

Servis Arama Takibi — Kapanış Temposu

Servis ekibinin çağrı akışı ve geri dönüş temposu, memnuniyet aramalarıyla aynı disiplinde izlenir: ilerleme, bekleyen, ulaşılamayan ve ortalama puan. Servis sonrası müşteriyi arayıp 'sorun gerçekten çözüldü mü' teyidi bu ekrandan yürür.

KİME NE KAZANDIRIR?

Servis yöneticisi işi 'kapattık' demekle bırakmaz; müşteriyi arayıp teyit alır ve kapanan her talebin arkasında memnun bir müşteri olduğundan emin olur.

ALTERNATİF KULLANIM

Çözülen ama henüz aranmamış kayıtları hedefe koyarak, olumsuz deneyimlerin şikâyeteye dönüşmeden yakalandığı bir 'ikinci güvenlik ağı' kurabilirsiniz.

04

OPERASYON BÖLÜMÜ • 2 ÖZELLİK

Müşteri & Ürün Kaydı

CRM ve SAP aynı müşteri ve aynı ürün kartında buluşur; ilişkinin geçmişi de ürünün teknik dosyası da tek gerçeğe bağlanır.

Müşteriler – İlişkinin 360° Defteri

Ürün Kartı – Ortak Operasyon Dosyası

crm.somm.com.tr • Müşteriler

TÜM BAYİLER
CRM Panel

Yönetici

MOD
Komuta Merkezi

MAGAZA
Tüm Mağazalar

KOMUTA

- Dashboard

MÜŞTERİ AKIŞI

- Aramalarım
- Tüm Aramalar
- Ürün Kartı
- Müşteriler
- Müşteri 360
- Servis
- Servis Arama Takibi
- Raporlar
- Memnuniyet
- Sorunlar

YÖNETİM

- Teslimat Yükle
- Mail Gönder
- Kullanıcılar

OPERASYON

MÜŞTERİ KARTLARI

Müşteriler

Kart geçmişi, servis bağlantıları ve ilişki akışlarını toparla.

11 Temmuz Cumartesi

CRM ÇALIŞMA ALANI

Q Telefon, ad soyad, TC, adres, şehir veya e-posta ile ara...

30 sonuç bulundu

Müşteri	Telefon	Şehir	Sipariş	Ciro	Son İşlem	Sağlık	Kart
CRM / SAP		İstanbul	5	₺1.328.190	26.06.2026	100	Workspace
TC *****3994 CRM / SAP		İstanbul	11	₺925.519	22.04.2026	100	Workspace
TC *****5992 CRM / SAP		İstanbul	1	₺879.500	11.06.2025	55	Workspace
TC *****8072 CRM / SAP		Bolu	5	₺858.675	08.05.2026	100	Workspace
CRM / SAP	-	İstanbul	1	₺856.073	30.04.2025	55	Workspace
TC *****4630 CRM / SAP		İstanbul	2	₺797.928	26.03.2026	80	Workspace
TC *****2440 CRM / SAP		Ordu	2	₺781.890	02.07.2026	88	Workspace
TC *****1880 CRM / SAP		İstanbul	9	₺778.239	11.06.2026	100	Workspace
TC *****9990 CRM / SAP		İstanbul	1	₺761.928	26.03.2026	75	Workspace
CRM / SAP		İstanbul	4	₺757.023	07.07.2026	94	Workspace

011

crm.somm.com.tr · Müşteriler

TÜM BAYILAR CRM Paneli

Yönetici

MOD: Komuta Merkezi MAĞAZA: Tüm Mağazalar

KOMUTA

- Dashboard
- MÜŞTERİ AKIŞI
- Aramalarım
- Tüm Aramalar
- Ürün Kartı
- Müşteriler
- Müşteri 360
- Servis
- Servis Arama Takibi
- Raporlar
- Memnuniyet
- Sorunlar
- YÖNETİM
- Teslimat Yükle
- Mail Gönder
- Kullanıcılar

OPERASYON MÜŞTERİ KARTLARI

Müşteriler

Kart geçmişi, servis bağlantıları ve ilişki akışlarını toparla.

11 Temmuz Cumartesi

Q Telefon, ad soyad, TC, adres, şehir veya e-posta ile ara...

CRM ÇALIŞMA ALANI

30 sonuç bulundu

Müşteri	Telefon	Şehir	Sipariş	Ciro	Son İşlem	Sağlık	Kart
CRM / SAP		İstanbul	5	₺1.328.190	26.06.2026	100	Workspace
TC *****3994 CRM / SAP		İstanbul	11	₺925.519	22.04.2026	100	Workspace
TC *****5992 CRM / SAP		İstanbul	1	₺879.500	11.06.2025	55	Workspace
TC *****8072 CRM / SAP		Bolu	5	₺858.675	08.05.2026	100	Workspace
CRM / SAP	-	İstanbul	1	₺856.073	30.04.2025	55	Workspace
TC *****4630 CRM / SAP		İstanbul	2	₺797.928	26.03.2026	80	Workspace
TC *****2440 CRM / SAP		Ordu	2	₺781.890	02.07.2026	85	Workspace
TC *****1880 CRM / SAP		İstanbul	9	₺778.239	11.06.2026	100	Workspace
TC *****9990 CRM / SAP		İstanbul	1	₺761.928	26.03.2026	75	Workspace
CRM / SAP		İstanbul	4	₺757.023	07.07.2026	94	Workspace

YÖNETİCİ

06 / 18

crm.somm.com.tr · Müşteriler

Müşteriler — İlişkinin 360° Defteri

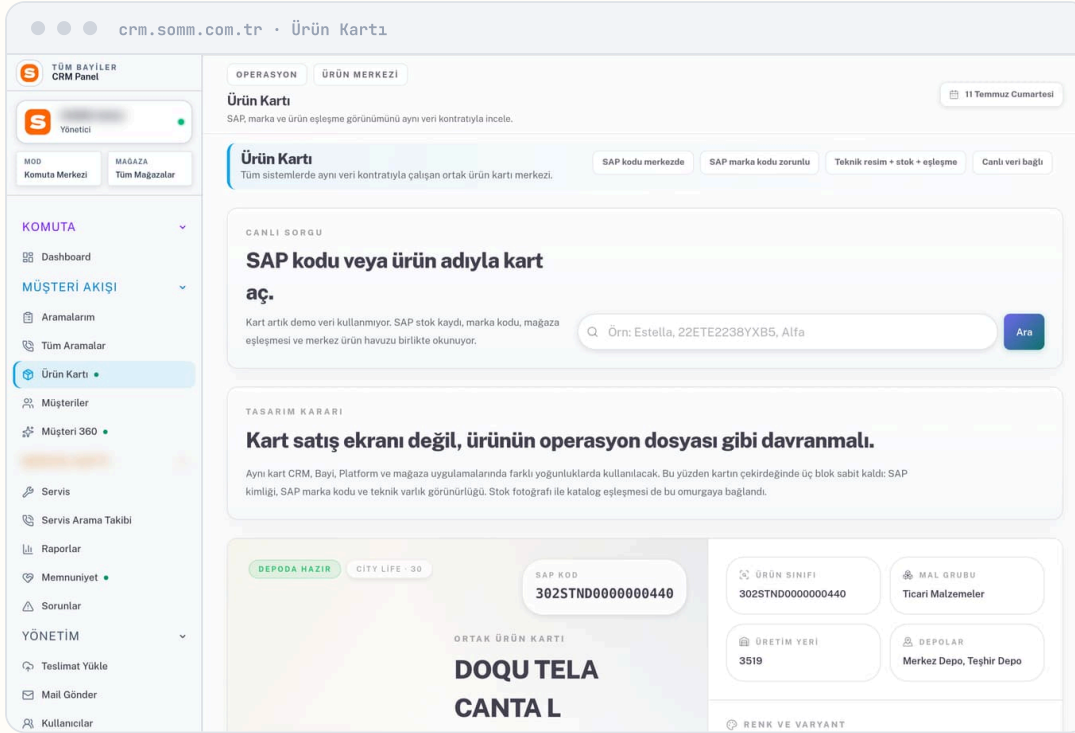
CRM ve SAP kayıtları tek listede birleşir: telefon, şehir, sipariş adedi, toplam ciro, son işlem tarihi ve renkli bir 'sağlık' skoru. Telefon, ad, TC, adres, şehir ya da e-posta ile aranır; her satırdaki Workspace düğmesi müşterinin tüm hikâyesine açılır.

KİME NE KAZANDIRIR?

Operatör müşteriyi ararken karşısındakinin kaç yıllık, kaç siparişlik, ne kadarlık bir dost olduğunu bilir; yönetici en değerli müşterilerini ciro ve sağlık skoruna göre süzüp özel ilgiyi hak edenini ayırır.

ALTERNATİF KULLANIM

Sağlık skoru düşen (örn. 55) yüksek cirolu müşterileri filtreleyip proaktif bir 'gönül alma' araması listesi çıkarabilirsiniz — sadık müşteriyi kaybetmeden önce yakalamanın en ucuz yolu.



YÖNETİCİ 07 / 18 crm.somm.com.tr · Ürün Kartı

Ürün Kartı — Ortak Operasyon Dosyası

SAP kodu veya ürün adıyla açılan; CRM, Bayi, Platform ve mağaza uygulamalarında aynı veri kontratıyla konuşan ortak ürün kartı. SAP kimliği, marka kodu, ürün sınıfı, mal grubu, üretim yeri, depo dağılımı ve teknik görsel tek omurgada toplanır; stok fotoğrafı katalog eşleşmesine bağlanır.

KİME NE KAZANDIRIR?

Müşteri 'benim ürünüm nerede, hangi depoda, ne zaman gelir' diye sorduğunda operatör satış ekranına değil, ürünün gerçek operasyon dosyasına bakar — verilen bilgi her uygulamada aynıdır, çelişki çıkmaz.

ALTERNATİF KULLANIM

Servis kaydı açarken ürünü kod veya adla çağırıp teknik sınıfını ve depo durumunu doğrulayabilir; müşteriye yanlış model ya da parça sözü vermenin önüne geçersiniz.

05

OPERASYON BÖLÜMÜ • 3 ÖZELLİK

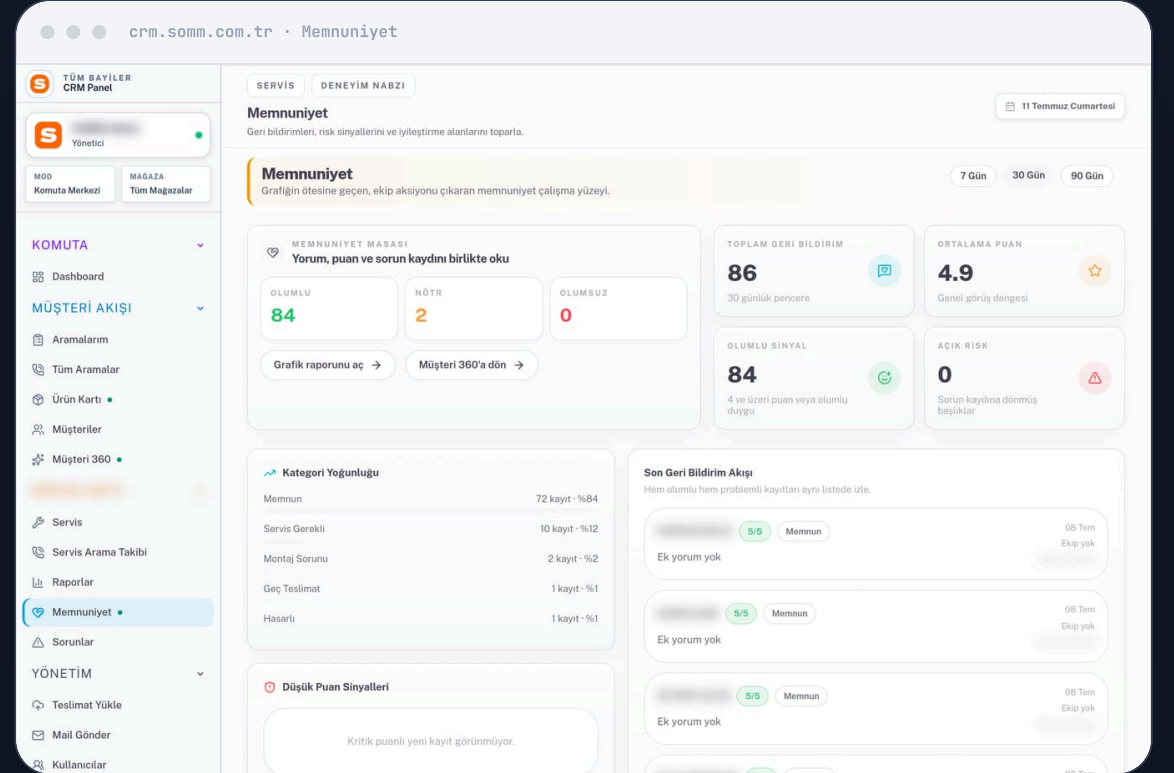
Memnuniyet & Analiz

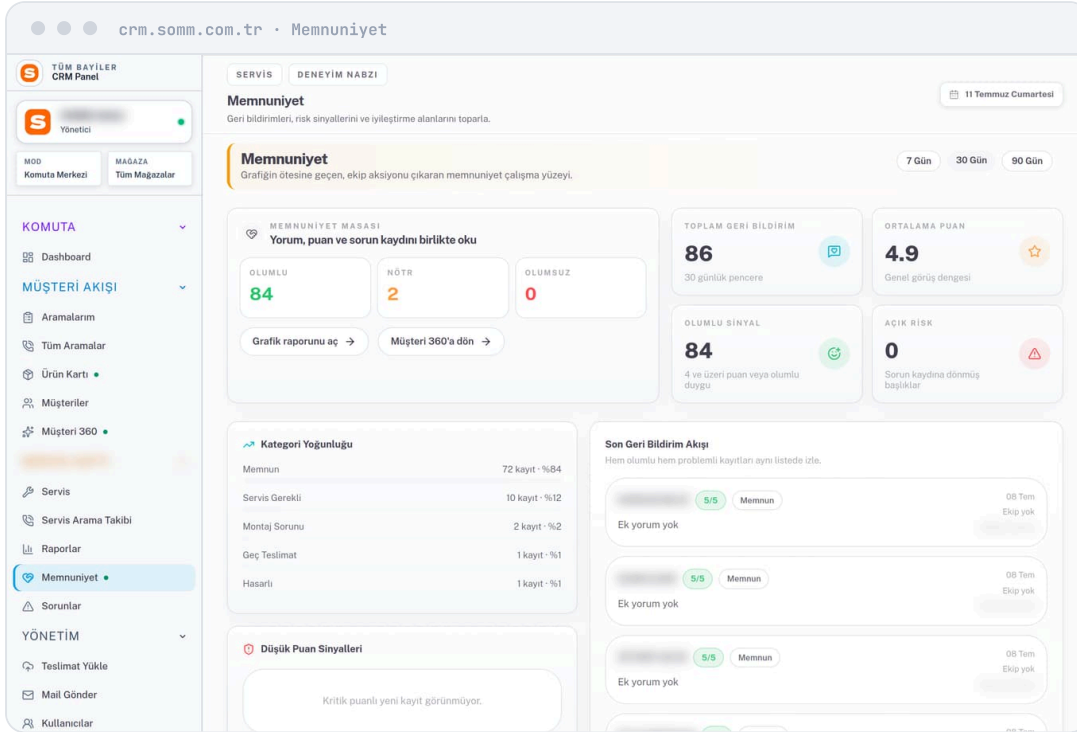
Puanlar grafikte kalmaz; ekip aksiyonuna, risk sinyaline ve karar odaklı rapora dönüşür.

Memnuniyet – Deneyim Nabızı

Raporlar – Karar Odaklı Görünüm

Değerlendirme Kartları – Tamamlanan Görüşmeler





YÖNETİCİ

08 / 18

crm.somm.com.tr · Memnuniyet

Memnuniyet — Deneyim Nabızı

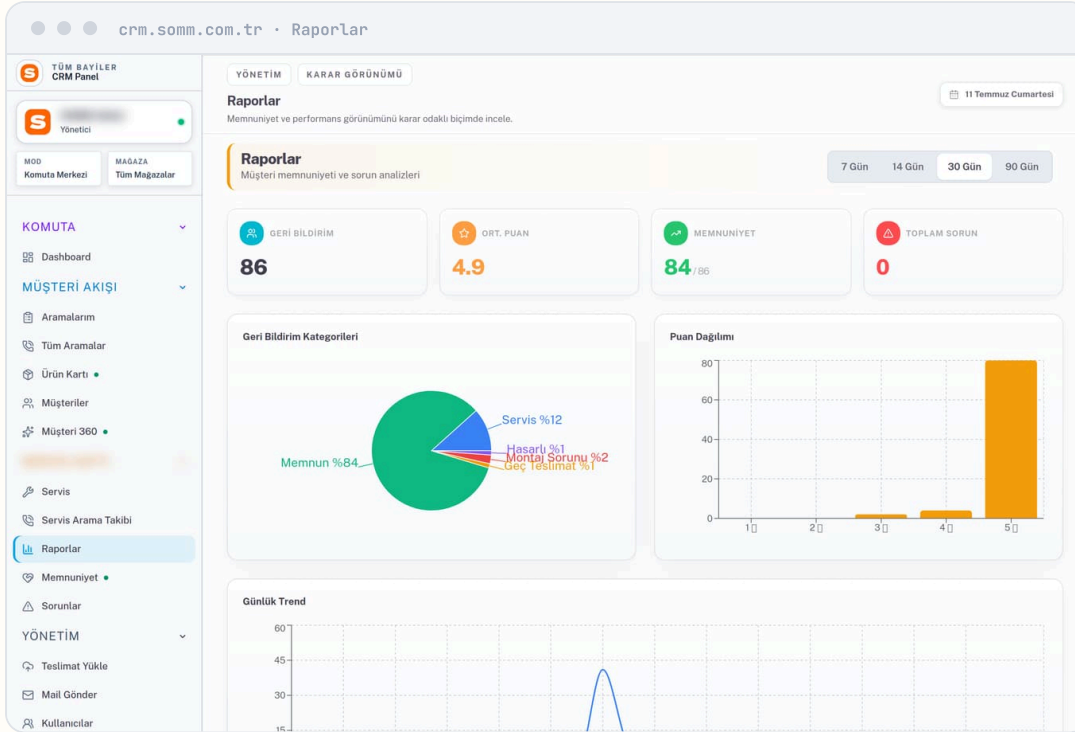
Yorum, puan ve sorun kaydı aynı yüzeyde okunur: olumlu / nötr / olumsuz dağılımı, 30 günlük toplam geri bildirim, ortalama puan (4.9) ve açık risk sayısı. Kategori yoğunluğu (Memnun %84, Servis %11, Montaj, Geç Teslimat, Hasarlı) ve düşük puan sinyalleri; sağda son geri bildirimler olumusuyla problemliliyle aynı akışta.

KİME NE KAZANDIRIR?

Yönetici memnuniyeti soyut bir yüzde olarak değil, ekibin harekete geçeceği somut sinyaller olarak görür; düşük puan geldiği an risk olarak işaretlenir, kimse fark etmeden dosyanın dibine düşmez.

ALTERNATİF KULLANIM

'Açık Risk' sayısını her gün sıfırlanması gereken bir hedef gibi kullanabilirsiniz; her düşük puanı 24 saat içinde bir aramayla kapatmak, olumsuz yorumun sosyal medyaya taşmadan çözülmesi demektir.



YÖNETİCİ

89 / 18

crm.somm.com.tr · Raporlar

Raporlar — Karar Odaklı Görünüm

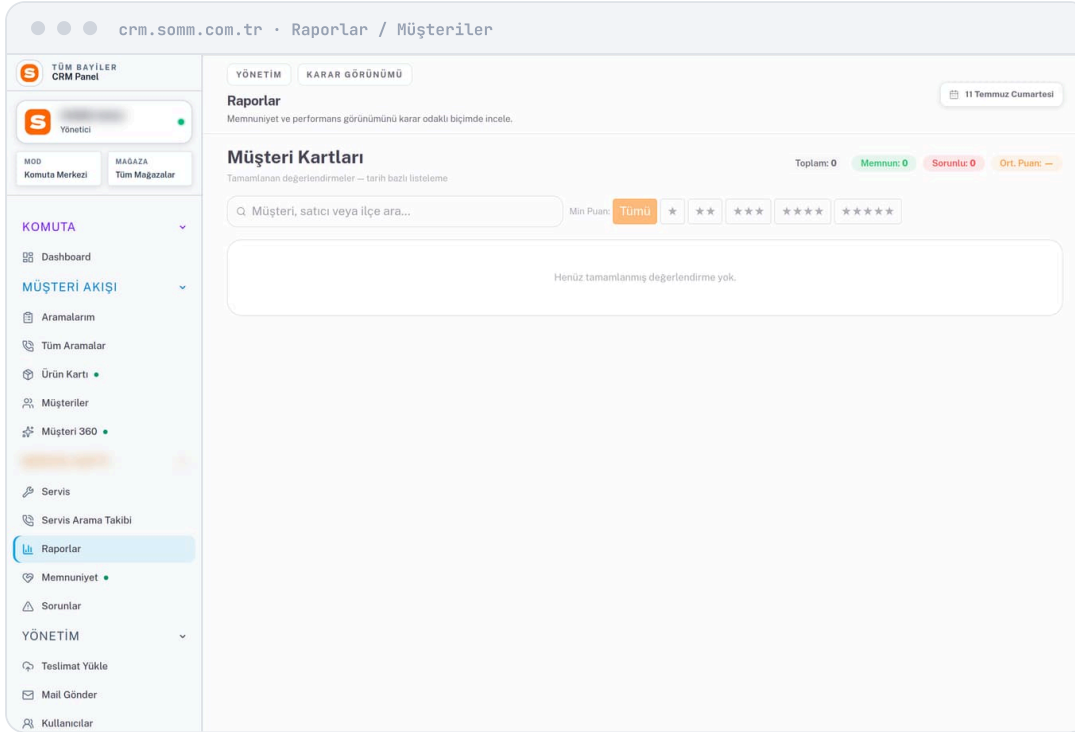
Memnuniyet ve sorun analizleri karar diline çevrilir: geri bildirim adedi, ortalama puan, memnuniyet oranı ve toplam sorun; geri bildirim kategorileri pasta grafiği, yıldız bazlı puan dağılımı ve günlük trend eğrisi. Pencere 7 / 14 / 30 / 90 güne ayarlanır.

KİME NE KAZANDIRIR?

Yönetim 'işler iyi gidiyor' hissini kanıta bağlar: hangi kategori şikâyet üretiyor, puanlar hangi güne doğru düşmüş, trend yukarı mı — hepsi tek sayfada, sunuma hazır.

ALTERNATİF KULLANIM

90 günlük pencereyi mevsimsel kampanya dönemleriyle çakıştırıp 'yoğunlukta memnuniyet düşüyor mu' sorusunu ölçebilirsiniz; montaj/geç teslimat dilimleri büyüyorsa lojistik ekibiyle paylaşacağınız somut gündemi buradan alırsınız.



YÖNETİCİ 10 / 18 crm.somm.com.tr · Raporlar / Müşteriler

Değerlendirme Kartları — Tamamlanan Görüşmeler

Tamamlanan her memnuniyet değerlendirmesi, tarih bazlı müşteri kartları olarak listelenir; müşteri, satıcı veya ilçe ile aranır, minimum yıldız filtresiyle süzülür. Toplam, memnun, sorunlu ve ortalama puan özeti başlıkta durur.

KİME NE KAZANDIRIR?

Yönetici tekil görüşmelerin köküne iner — 'şu tarihte, şu ilçede, şu satıcının müşterisi kaç yıldız verdi' — ve genel ortalamanın altındaki hikâyeleri tek tek okuyabilir.

ALTERNATİF KULLANIM

Minimum 1–2 yıldız filtresiyle yalnızca kötü deneyimleri listeleyip satıcı veya ilçe bazında bir 'iyileştirme dosyası' oluşturabilir; eğitim ihtiyacını somut vakalarla gösterirsiniz.

06

OPERASYON BÖLÜMÜ • 3 ÖZELLİK

Veri & Entegrasyon

SAP'teki sipariş, kâğıttaki irsaliye ve kurumsal e-posta — hepsi CRM'in arama ve bilgilendirme akışına dönüşür.

SAP Müşteri İçer Aktarma – Kaynağın Kontrolü

Teslimat Yükle – İrsaliyeden Aramaya

Mail Gönder – Kurumsal Bilgilendirme

crm.somm.com.tr • SAP Import

TÜM BAYİLER CRM Panel

Yönetici

MOD Komuta Merkezi **MAGAZA** Tüm Mağazalar

KOMUTA

- Dashboard
- MÜŞTERİ AKIŞI**
 - Aramalarım
 - Tüm Aramalar
 - Ürün Kartı
 - Müşteriler
 - Müşteri 360
- Servis
- Servis Arama Takibi
- Raporlar
- Memnuniyet
- Sorunlar
- YÖNETİM**
 - Teslimat Yükle
 - Mail Gönder
 - Kullanıcılar

YÖNETİM **KAYNAK KONTROLÜ**

SAP Import

Veri kaynağı, önizleme ve içerik aktarma zincirini tek yerden yönet.

SAP Müşteri İçer Aktarma

SAP ERP sistemindeki satış siparişlerini (teslim tarihi olan müşterileri) CRM'e arama görevi olarak aktarır. Aktarılan müşteriler Memnuniyet Sorgulama sayfasında görünür ve aranabilir hale gelir.

BAŞLANGIÇ TARİHİ 03/01/2026 **MAGAZA** Tüm Mağazalar **Yenile**

Store	SAP Kodu	SAP Toplam	Aktarıldı	Bekleyen	Güncel
Bozemirler E-Store	IMALAT-01	0	0	0	Güncel
Demo Merkez Bellona	DM01	0	0	0	Güncel
Demo Merkez Mondri	DM03	0	0	0	Güncel
Demo Merkez İstikbal	DM02	0	0	0	Güncel
Demo Park Bellona	DM04	0	0	0	Güncel
Demo Park İstikbal	DM05	0	0	0	Güncel

crm.somm.com.tr · SAP Import

TÜM BAYİLER CRM Panel

S

Yönetici

MOD: Komuta Merkezi

MAGAZA: Tüm Mağazalar

KOMUTA

Dashboard

MÜŞTERİ AKIŞI

Aramalarım

Tüm Aramalar

Ürün Kartı

Müşteriler

Müşteri 360

Servis

Servis Arama Takibi

Raporlar

Memnuniyet

Sorunlar

YÖNETİM

Teslimat Yükle

Mail Gönder

Kullanıcılar

YÖNETİM KAYNAK KONTROLÜ

SAP Import

Veri kaynağı, önizleme ve içeri aktarma zincirini tek yerden yönet.

11 Temmuz Cumartesi

SAP Müşteri İçe Aktarma

SAP ERP sistemindeki satış siparişlerini (teslim tarihi olan müşterileri) CRM'e arama görevi olarak aktarır. Aktarılan müşteriler Memnuniyet Sorgulama sayfasında görünür ve aranabilir hale gelir.

BAŞLANGIÇ TARİHİ: 03/01/2026

MAGAZA: Tüm Mağazalar

Yenile

Bozdemirler E-Store

SAP Kodu: İMALAT-01

0

0

0

Güncel

Demo Merkez Bellona

SAP Kodu: DM01

0

0

0

Güncel

Demo Merkez Mondri

SAP Kodu: DM03

0

0

0

Güncel

Demo Merkez İstikbal

SAP Kodu: DM02

0

0

0

Güncel

Demo Park Bellona

SAP Kodu: DM04

0

0

0

Güncel

Demo Park İstikbal

SAP Kodu: DM05

0

0

0

Güncel

SİSTEM 11 / 18 crm.somm.com.tr · SAP Import

SAP Müşteri İçe Aktarma — Kaynağın Kontrolü

SAP ERP'deki satış siparişleri (teslim tarihi olan müşteriler) CRM'e arama görevi olarak aktarılır; aktarılan müşteri memnuniyet sorgulamasında görünür ve aranabilir hale gelir. Başlangıç tarihi ve mağaza seçilir, her mağaza için SAP toplam / aktarılan / bekleyen sayıları 'Güncel' rozetiyle izlenir.

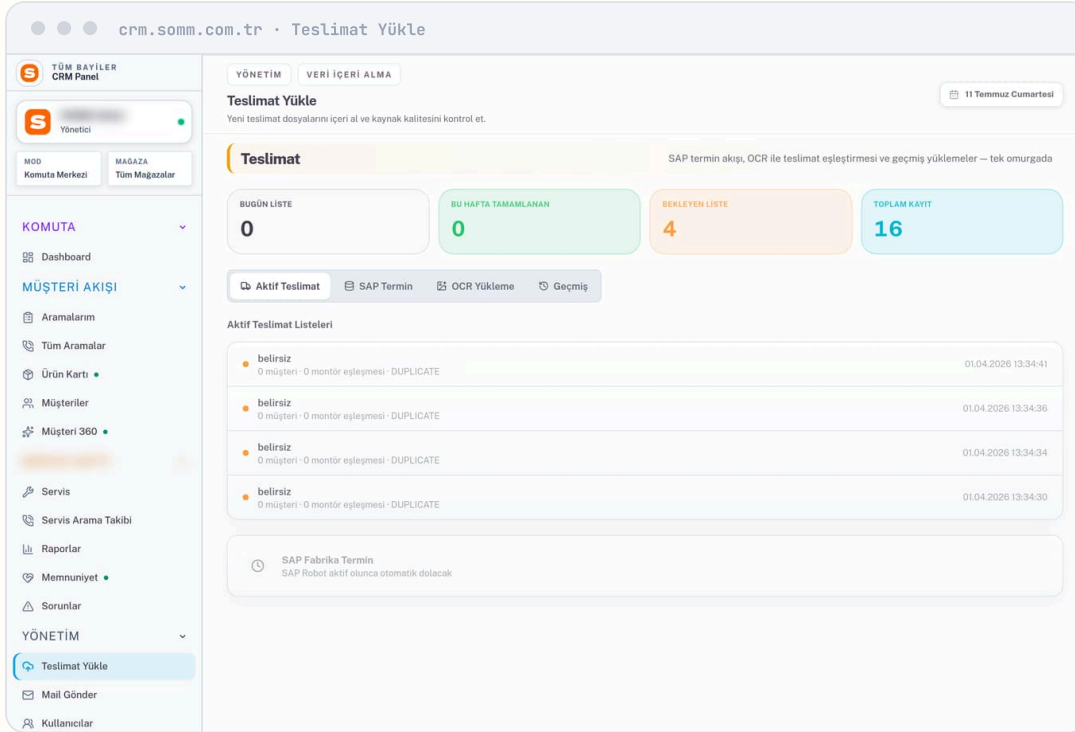
KİME NE KAZANDIRIR?

Operasyon, arama kuyruğunun elle değil gerçek satıştan beslendiğini bilir; SAP'te teslim edilen her sipariş, hiçbir müşteri unutulmadan otomatik olarak 'aranacaklar' listesine düşer.

ALTERNATİF KULLANIM

Belirli bir mağazanın 'bekleyen' sayısı kabarıkrsa, o şubede satış sonrası temasın aksadığını erkenden görür ve içe aktarmayı tarih aralığıyla yeniden tetikleyip açığı kapatırsınız.

019



SİSTEM

12 / 18

crm.somm.com.tr · Teslimat Yükle

Teslimat Yükle — İrsaliyeden Aramaya

Yeni teslimat dosyaları içeri alınır ve kaynak kalitesi kontrol edilir: Aktif Teslimat, SAP Termin, OCR Yükleme ve Geçmiş sekmeleriyle tek omurgada. Bugünkü liste, bu hafta tamamlanan, bekleyen ve toplam kayıt sayıları üstte; mükerrer (DUPLICATE) kayıtlar işaretlenir, SAP fabrika termini robot devreye girince otomatik dolar.

KİME NE KAZANDIRIR?

Veri sorumlusu elindeki irsaliye/teslimat listesini sisteme yükler, OCR ile okutur ve müşteri–montör eşleşmesini kurar; böylece SAP'e düşmeyen manuel teslimatlar bile memnuniyet aramasına dahil olur.

ALTERNATİF KULLANIM

OCR Yükleme, kâğıt irsaliyeyi fotoğraflayıp otomatik müşteriye bağlar — küçük şubelerde ERP entegrasyonu tamamlanmadan da satış sonrası arama disiplini başlatmanın pratik yoludur.

crm.somm.com.tr · Mail Gönder

TÜM BAYILAR

CRM Panel

Yönetici

MOD: Komuta Merkezi

MAGAZA: Tüm Mağazalar

KOMUTA

Dashboard

MÜŞTERİ AKIŞI

Aramaların

Tüm Aramalar

Ürün Kartı

Müşteriler

Müşteri 360

Servis

Servis Arama Takibi

Raporlar

Memnuniyet

Sorunlar

YÖNETİM

Teslimat Yükle

Mail Gönder

Kullanıcılar

YÖNETİM

İLETİŞİM AKIŞI

11 Temmuz Cumartesi

Mail Gönder

Rapor ve bildirim akışlarını kurumsal dağıtım için hazırla.

Mail

Departman e-postaları, şablon yönetimi ve gönderim

Yenile

Mail Gönder

Departmanlar

Şablonlar

Mağaza Bildirimleri

Geçmiş

Şablon (Opsiyonel)

Şablon seçin veya serbest yazın

Konu *

Mail konusu...

İçerik *

Mail içeriği... (satır sonu desteklenir)

Alıcılar *

Departman

Manuel

Henüz departman eklenmedi

Alıcı Ek dosya

0 adres

Gönder

Excel Eki (Opsiyonel)

Excel dosyası ekle (.xlsx, .xls, .csv)

YÖNETİCİ

13 / 18

crm.somm.com.tr · Mail Gönder

Mail Gönder — Kurumsal Bilgilendirme

Rapor ve bildirim akışları kurumsal dağıtım için hazırlanır; şablon seç ya da serbest yaz, departmana veya manuel adreslere gönder, Excel eki (.xlsx / .xls / .csv) iliştir. Departmanlar, Şablonlar, Mağaza Bildirimleri ve Geçmiş sekmeleriyle iletişim tek yerden yönetilir.

KİME NE KAZANDIRIR?

Yönetici haftalık memnuniyet özetini ya da bir mağazanın uyarısını, kayıtlı departman gruplarına şablonla saniyeler içinde yollar; her seferinde adres derleyip Excel hazırlamakla uğraşmaz.

ALTERNATİF KULLANIM

Tekrarlayan raporları şablona bağlayıp 'Mağaza Bildirimleri' ile şube bazlı duyuru akışı kurabilirsiniz — kampanya, fiyat ya da termin değişikliğini tüm sahaya tek tıkla duyurmanın kurumsal kanalı.

021

07

OPERASYON BÖLÜMÜ • 5 ÖZELLİK

Yönetim & Erişim

Kim hangi mağazada ne görebilir, hangi süreç risk taşıyor, sistem nereden ayarlanır — yönetim omurgası.

Kullanıcılar – Erişim Katmanı

Mağazalar – Kapsam Yapılandırması

Sorunlar – Risk ve Aksiyon Takibi

Ayarlar – Sistem Katmanı

Profil – Tek Kimlik, Çok Uygulama

crm.somm.com.tr • Kullanıcılar

TÜM BAYILAR CRM Panel

Yönetici

MOD Komuta Merkezi MAĞAZA Tüm Mağazalar

KOMUTA

Dashboard

MÜŞTERİ AKIŞI

Aramalarım

Tüm Aramalar

Ürün Kartı

Müşteriler

Müşteri 360

Servis

Servis Arama Takibi

Raporlar

Memnuniyet

Sorunlar

YÖNETİM

Teslimat Yükle

Mail Gönder

Kullanıcılar

YÖNETİM ERIŞİM KATMANI

Kullanıcılar

Personel kartları, roller ve çalışma erişimlerini yönet.

11 Temmuz Cumartesi

Kullanıcılar

Mağaza personeli ve CRM kullanıcılarını yönetin

+ Kullanıcı Ekle

Mağaza Personeli	Bayi panelinden yönetilebilir – düzenlenemez
★ [User]	Müdür
★ [User]	Müdür
★ [User] kucukyilibelona, sultanbeylibellona, dudulubellona, sultanbeylibellona2, ukudarbellona, tasdelenbellona, asyaparkbellona, ukudaristikbal, kozytagistikbal, tasdelenistikbal, asyaparkistikbal	Yönetici
★ [User]	Müdür
★ [User]	Müdür
★ [User]	Müdür
★ [User]	Müdür
★ [User] tasdelenistikbal, tasdelenbellona	Yönetici
★ [User] sultanbeylibellona, ukudaristikbal, asyaparkistikbal, kucukyilibelona, ukudarbellona, asyaparkbellona, tasdelenbellona, dudulubellona, kozytagistikbal, sultanbeylibellona2, tasdelenistikbal	Müdür
★ [User] sultanbeylibellona2, ukudarbellona, asyaparkbellona, kozytagistikbal, tasdelenistikbal, ukudaristikbal, asyaparkistikbal, tasdelenbellona, kucukyilibelona, sultanbeylibellona, dudulubellona	Müdür
★ [User]	Müdür
★ [User]	Müdür

crm.somm.com.tr · Kullanıcılar

TÜM BAYILAR CRM Paneli

S

Yönetici

MOD: Komuta Merkezi

MAGAZA: Tüm Mağazalar

KOMUTA

Dashboard

MÜŞTERİ AKIŞI

Aramalarım

Tüm Aramalar

Ürün Kartı

Müşteriler

Müşteri 360

Servis

Servis Arama Takibi

Raporlar

Memnuniyet

Sorunlar

YÖNETİM

Teslimat Yükle

Mail Gönder

Kullanıcılar

YÖNETİM

ERİŞİM KATMANI

Kullanıcılar

Personel kartları, roller ve çalışma erişimlerini yönet.

11 Temmuz Cumartesi

Kullanıcılar

Mağaza personeli ve CRM kullanıcılarını yönetin

+ Kullanıcı Ekle

Mağaza Personeli

Bayi panelinden yönetilir – düzenlenemez

★		Müdür	⊞
★		Müdür	⊞
★	kucukyaliibellona, sultanbeyliibellona, dudulluibellona, sultanbeyliibellona2, uskudaribellona, tasedelenibellona, asyaparkibellona, uskudaristikbal, kozyatagistikbal, tasedelenistikbal, asyaparkistikbal	Yönetici	⊞
★		Müdür	⊞
★		Müdür	⊞
★		Müdür	⊞
★		Müdür	⊞
★		Müdür	⊞
★	tasedelenistikbal, tasedelenibellona	Yönetici	⊞
★	sultanbeyliibellona, uskudaristikbal, asyaparkistikbal, kucukyaliibellona, uskudaribellona, asyaparkibellona, tasedelenibellona, dudulluibellona, kozyatagistikbal, sultanbeyliibellona2, tasedelenistikbal	Müdür	⊞
★	sultanbeyliibellona2, uskudaribellona, asyaparkibellona, kozyatagistikbal, tasedelenistikbal, uskudaristikbal, asyaparkistikbal, tasedelenibellona, kucukyaliibellona, sultanbeyliibellona, dudulluibellona	Müdür	⊞
★		Müdür	⊞
★		Müdür	⊞

YÖNETİCİ

14 / 18

crm.somm.com.tr · Kullanıcılar

Kullanıcılar — Erişim Katmanı

Mağaza personeli ve CRM kullanıcıları rolleriyle (Müdür / Yönetici) ve erişebildikleri mağaza kümesiyle listelenir; her kullanıcının hangi şubelerin verisini gördüğü açıkça yazılır. Mağaza personeli bayi panelinden yönetilir, CRM kullanıcısı buradan eklenir.

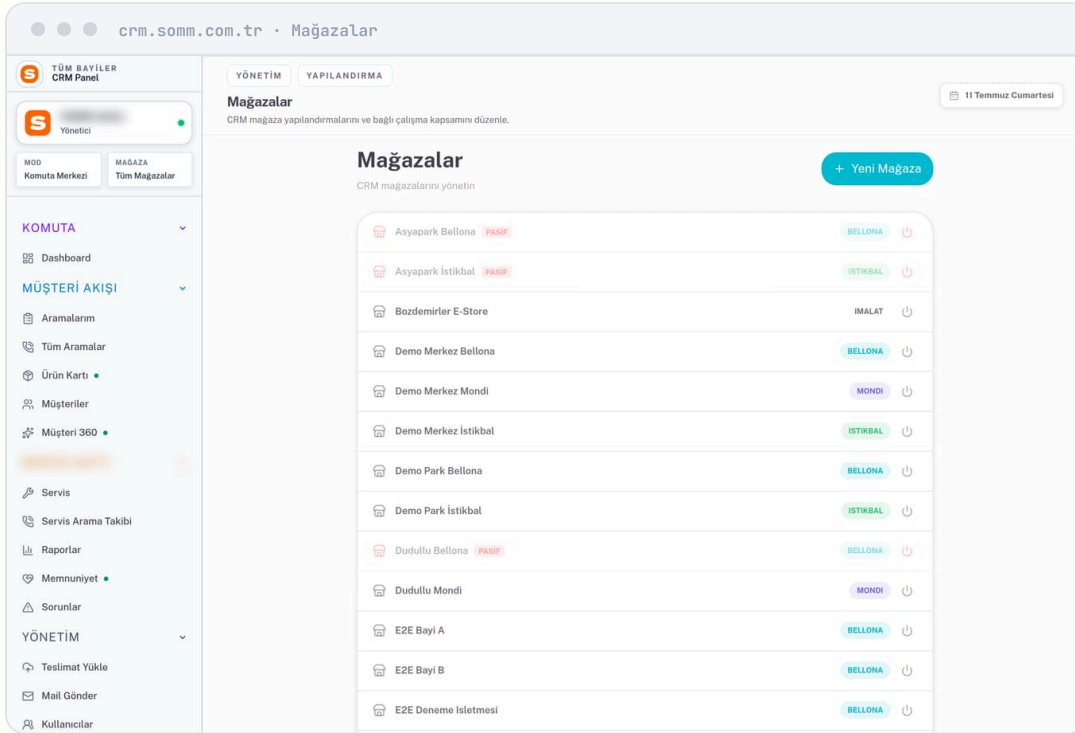
KİME NE KAZANDIRIR?

Yönetici 'kim neyi görüyor' sorusunu tek ekranda yanıtlar; çok markalı, çok şubeli yapıda yetkiyi tam da olması gereken yere daraltır, veri güvenliğini role bağlar.

ALTERNATİF KULLANIM

Yeni bir koordinatör işe başladığında, mevcut bir yöneticinin mağaza kümesini referans alıp aynı erişimi hızlıca tanımlayabilir; devir-teslim sürecini dakikalara indirirsiniz.

023



YÖNETİCİ 15 / 18 crm.somm.com.tr · Mağazalar

Mağazalar — Kapsam Yapılandırması

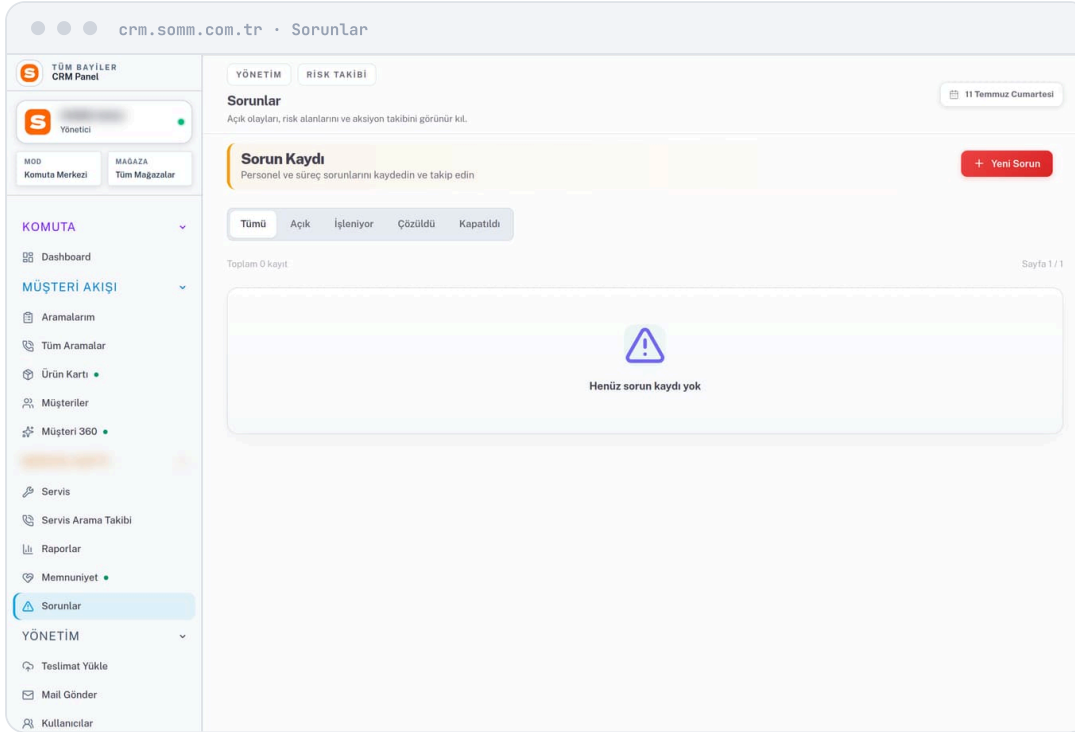
CRM'e bağlı bütün mağazalar marka etiketleriyle (Bellona, İstikbal, Mondı, İmalat...) ve aktif/pasif durumuyla listelenir; yeni mağaza eklenir, pasife alınan şubeler soluk gösterilir. Çalışma kapsamı buradan düzenlenir.

KİME NE KAZANDIRIR?

Yönetim, ağıdaki her şubenin CRM'de hangi markayla ve hangi statüde tanımlı olduğunu görür; kapanan ya da devredilen şubeyi pasife alıp raporları temiz tutar.

ALTERNATİF KULLANIM

Sezon dışı kapanan bir şubeyi silmek yerine pasife alarak geçmiş müşteri ve memnuniyet verisini korur, yeniden açıldığında tek tıkla aktif edersiniz.



YÖNETİCİ

16 / 18

crm.somm.com.tr · Sorunlar

Sorunlar — Risk ve Aksiyon Takibi

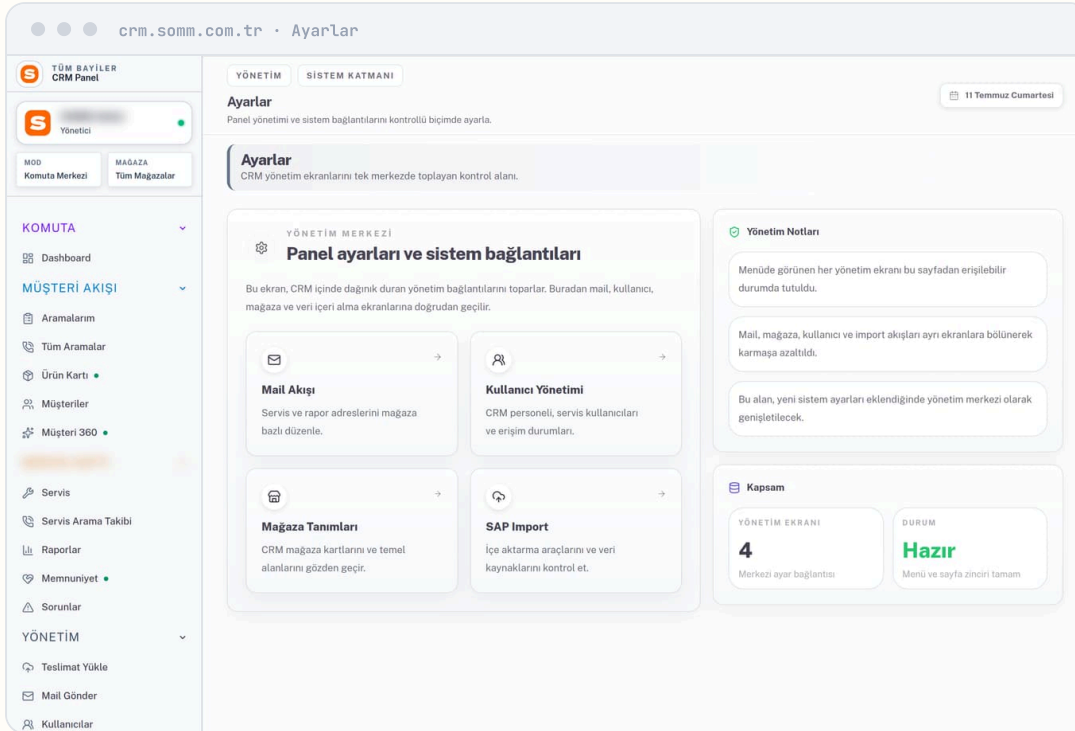
Personel ve süreç sorunları kayıt altına alınır ve Açık / İşleniyor / Çözüldü / Kapatıldı durumlarıyla izlenir. Açık olaylar, risk alanları ve aksiyon takibi görünür kılınır; her sorun bir sahabe ve duruma bağlanır.

KİME NE KAZANDIRIR?

Yönetici tekrar eden aksaklıkları (sürekli geç teslimat, belirli bir montörde şikâyet) 'aklında tutmak' zorunda kalmaz; sistematik olarak kaydeder, sorumlusuna atar ve kapanışını takip eder.

ALTERNATİF KULLANIM

Memnuniyet ekranında beliren bir 'açık risk'i doğrudan buraya sorun kaydı olarak taşıyıp, tekil şikâyeti kurumsal bir iyileştirme aksiyonuna dönüştürebilirsiniz.



SİSTEM

17 / 18

crm.somm.com.tr · Ayarlar

Ayarlar — Sistem Katmanı

CRM'in günlük yönetim bağlantıları tek kontrol alanında toplanır: Mail Akışı, Kullanıcı Yönetimi, Mağaza Tanımları ve SAP Import ekranlarına buradan doğrudan geçilir. Yönetim notları ve kapsam durumu (ekran sayısı, 'Hazır' rozeti) yanında durur.

KİME NE KAZANDIRIR?

Yönetici veya sistem sorumlusu, panelin bütün ayar uçlarını menülerde aramak yerine tek merkezden bulur; kurulum ve devreye alma süreci sadeleşir.

ALTERNATİF KULLANIM

Yeni bir mağaza devreye alırken Mağaza Tanımları → Kullanıcılar → SAP Import sırasını bu ekrandan takip ederek eksiksiz bir açılış kontrol listesi gibi kullanabilirsiniz.

crm.somm.com.tr · Profil

TÜM BAYİLER

CRM Panel

S

Yönetici

MOD:

Komuta Merkezi

MAGAZA

Tüm Mağazalar

KOMUTA

Dashboard

MÜŞTERİ AKIŞI

Aramalarım

Tüm Aramalar

Ürün Kartı

Müşteriler

Müşteri 360

Servis

Servis Arama Takibi

Raporlar

Memnuniyet

Sorunlar

YÖNETİM

Teslimat Yükle

Mail Gönder

Kullanıcılar

KOMUTA MERKEZİ

GÜNLÜK AKIŞ

11 Temmuz Cumartesi

Dashboard

Bugünün yoğunluğu, servis baskısı ve memnuniyet akışı tek merkezde.

SUPER_ADMIN

YONETIM

@ somm.admin

Son giriş: 11.07.2026

Yenile

Genel

Yetki

Mağazalar

Satışlar

Primler

Geçmiş

Güvenlik

PROFİL FOTOĞRAFI

Değiştir

Kaldır

JPG/PNG/WEBP · max 5MB · 512x512 kareler

KİŞİSEL BİLGİLER

Ad Soyad

E-posta

Telefon

Kullanıcı Adı

Departman

somm.admin

YONETIM

Kaydet

YÖNETİCİ

18 / 18

crm.somm.com.tr · Profil

Profil — Tek Kimlik, Çok Uygulama

Kullanıcının kimlik kartı: rol (SUPER_ADMIN), departman, iletişim bilgileri ve son giriş. Genel, Yetki, Mağazalar, Satışlar, Primler, Geçmiş ve Güvenlik sekmeleriyle aynı kimlik CRM'in ötesinde satış ve prim dünyasına da bağlanır; profil fotoğrafı ve temel bilgiler buradan güncellenir.

KİME NE KAZANDIRIR?

Kullanıcı tek kimlikle bütün SOMM uygulamalarında dolaşır; yönetici bir personelin yetkisini, mağazalarını ve geçmişini aynı karttan görüp güvenlik ayarlarını yönetir.

ALTERNATİF KULLANIM

Satışlar ve Primler sekmeleri, aynı kişinin mağaza tarafındaki performansını CRM kimliğinden kopmadan gösterir — rol değişikliği veya denetim gerektiğinde tek karttan bütün resme bakarsınız.

027

SOMM • SONRAKİ ADIM

Bu ekranları kendi mağaza akışınızda görün.

Mağaza, marka ve ekip yapınıza göre ürün aramadan teklife; iskontodan teslimata ve müşteri takibine kadar uçtan uca canlı senaryo oluşturabilirsiniz.

Canlı demo oluşturun

Ürün görüşmesi planla