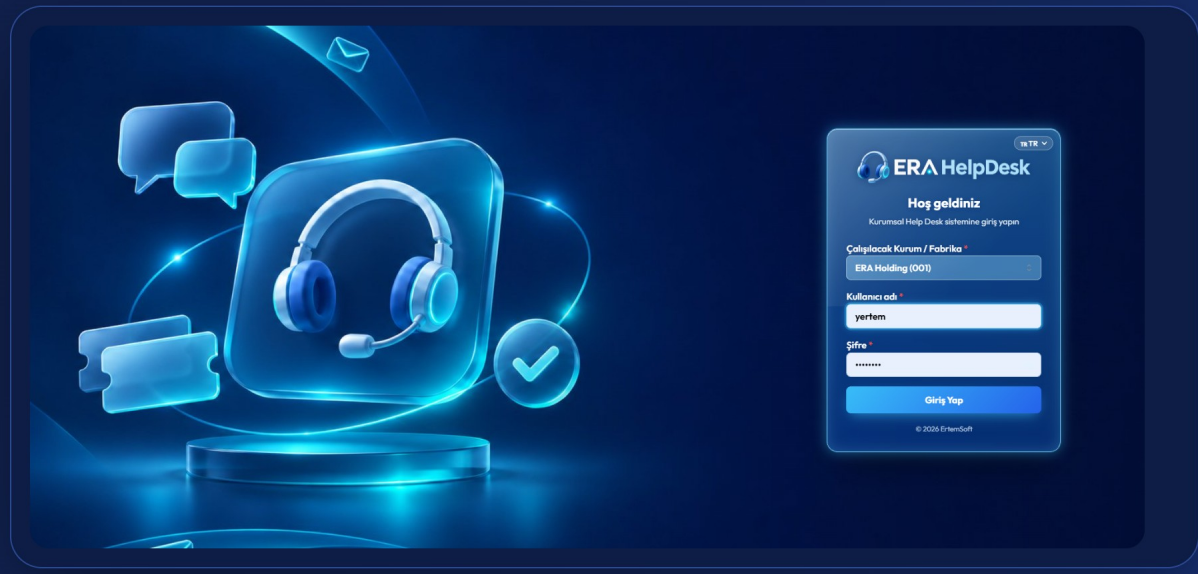
KURUMSAL DESTEK YÖNETIMI

ERA HelpDesk

Talepleri tek yerden toplayın, ekibi yönetin, müşteriyi her adımda haberdar edin.

Ürün tanıtımı · Kasım 2026



NEDEN ERA HELPDESK?

Dağınık mailler yerine tek bir destek merkezi

Tek merkez

Ekrandan ya da mailden gelen her talep numaralanır, atanır ve takip edilir.

Mail ile entegre

Destek kutusuna gelen mail kendiliğinden talebe, yanıtı da yazışmaya dönüşür.

Müşteri haberdar

Otomatik mailler ve girişsiz takip linkiyle “talebim ne oldu?” sorusu biter.

Ölçülebilir

SLA, çözüm süresi ve temsilci performansı tek tıkla Excel’e çıkar.

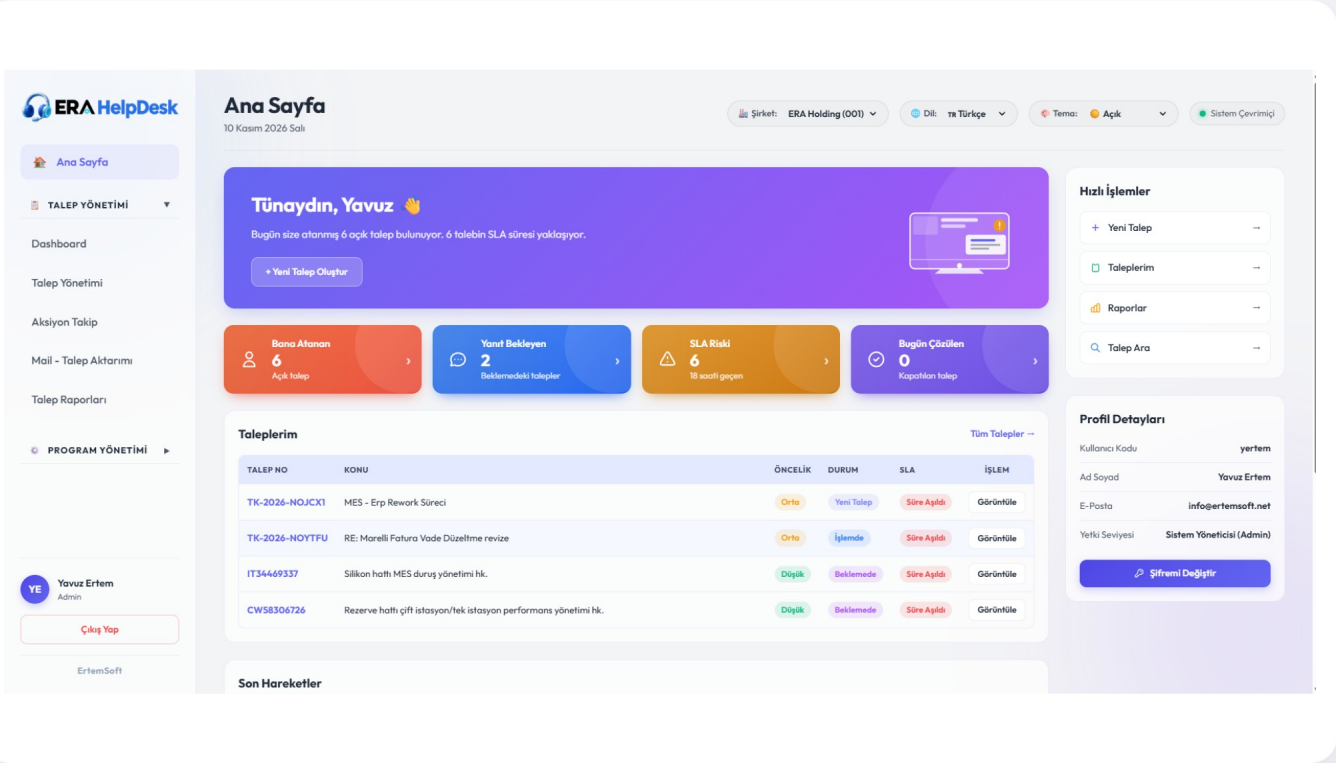
ANA SAYFA

Güne nereden başlayacağınızı söyler

- Bana atanan, yanıt bekleyen, SLA riski taşıyan talepler renkli kartlarda
- “Taleplerim” listesi ve son hareketler
- Hızlı işlemler: yeni talep, raporlar, talep arama

Püf noktası

Kartlar tıklanabilir: “SLA Riski”ne tıklayınca yalnızca süresi yaklaşan talepler listelenir.



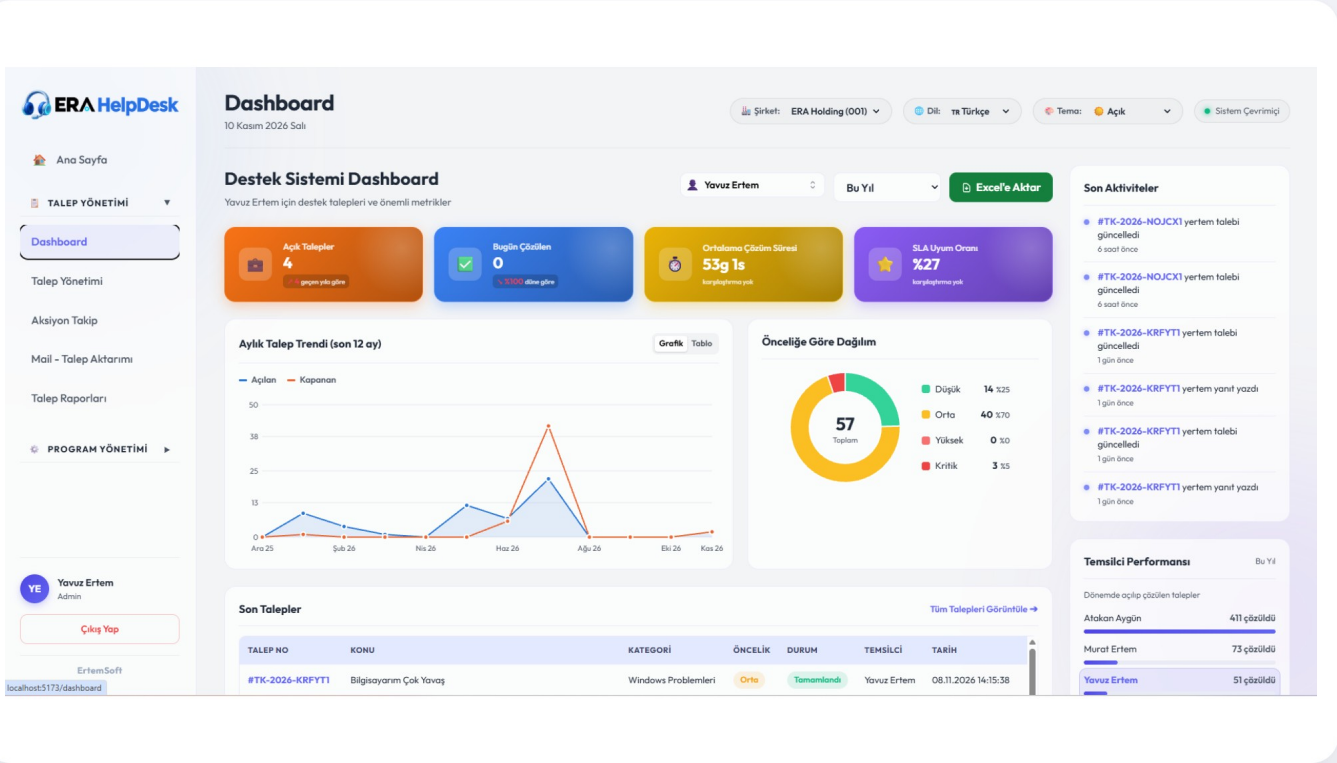
DASHBOARD

Ekibin nabzı tek ekranda

- Açık talep, bugün çözülen, ortalama çözüm süresi ve SLA uyum oranı
- Son 12 ayın açılan / kapanan trendi, önceliğe göre dağılım
- Temsilci performansı ve son aktiviteler

Püf noktası

Temsilci ve dönem seçip “Excel’e Aktar” ile toplantıya hazır tabloyu tek tıkla alın. Grafik / Tablo düğmesiyle aynı veriyi tablo olarak görün.



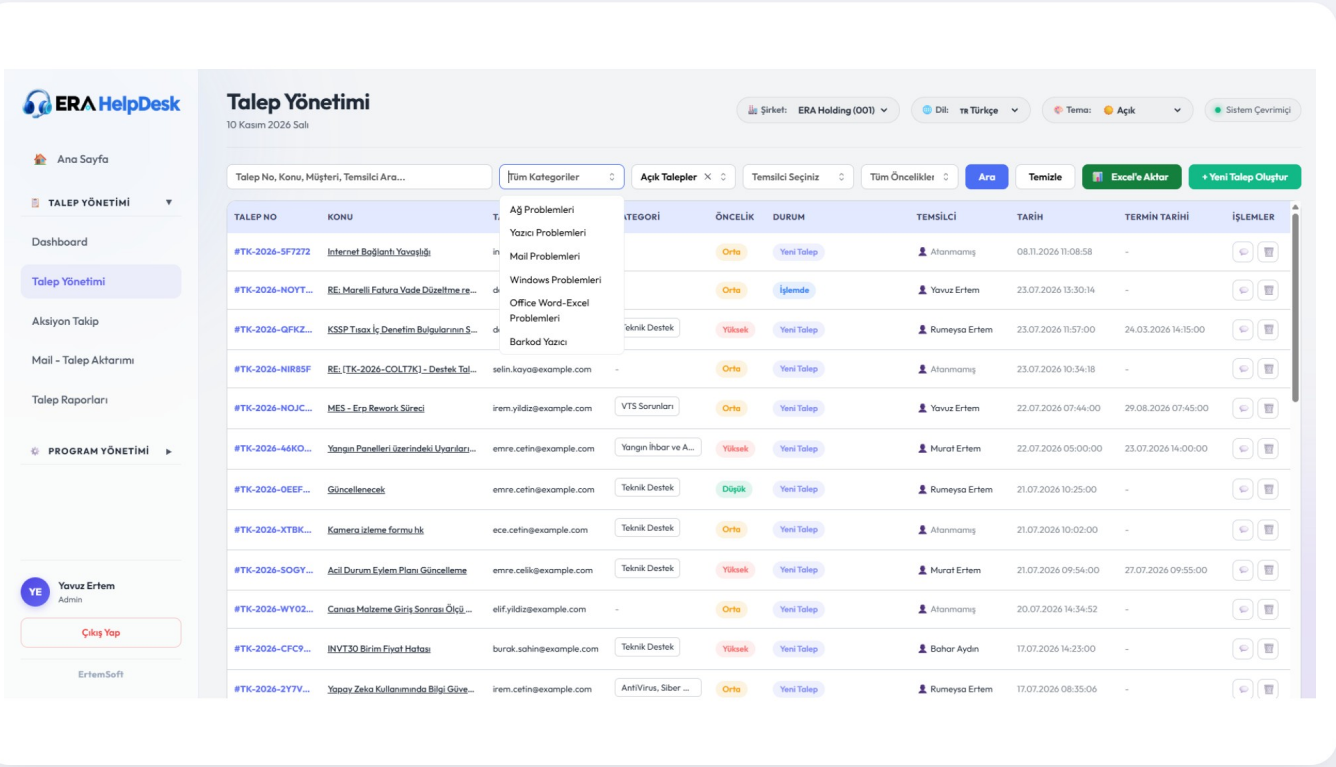
TALEP YÖNETIMI

Aradığınız talebe saniyeler içinde ulaşın

- Talep no, konu, müşteri ya da temsilciyle arama
- Kategori, durum, temsilci ve öncelik filtreleri
- Durum ve öncelik renkli rozetlerle, termin tarihi aynı satırda

Püf noktası

Filtreledikten sonra “Excel’e Aktar” yalnızca ekrandaki listeyi verir. Talepte ⚡ rozeti varsa tıklayınca doğrudan Aksiyonlar sekmesi açılır.



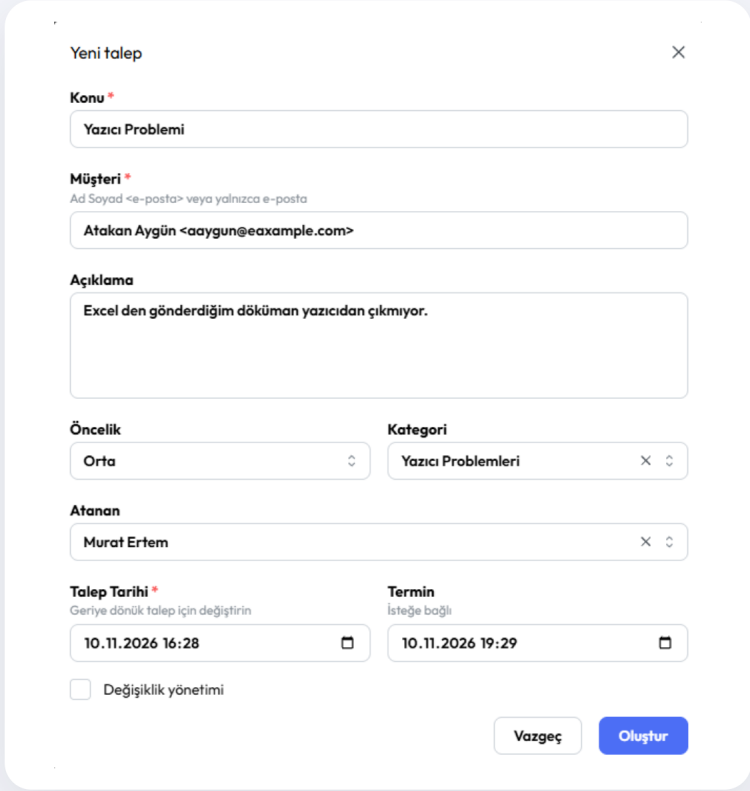
YENI TALEP

Telefonla gelen talep de kayıt altında

- Konu, müşteri, açıklama, öncelik, kategori ve atanan kişi tek pencerede
- Geriye dönük talep için talep tarihi değiştirilebilir; termin isteğe bağlı
- Kaydedince talep numarası (TK-2026-...) ve müşteriye “talebiniz alındı” maili otomatik

Püf noktası

Müşteri alanına **Ad Soyad <adres@firma.com>** yazın: mailler “Sayın Ad Soyad” diye başlar. Yalnızca isim yazılırsa müşteriye mail gitmez.



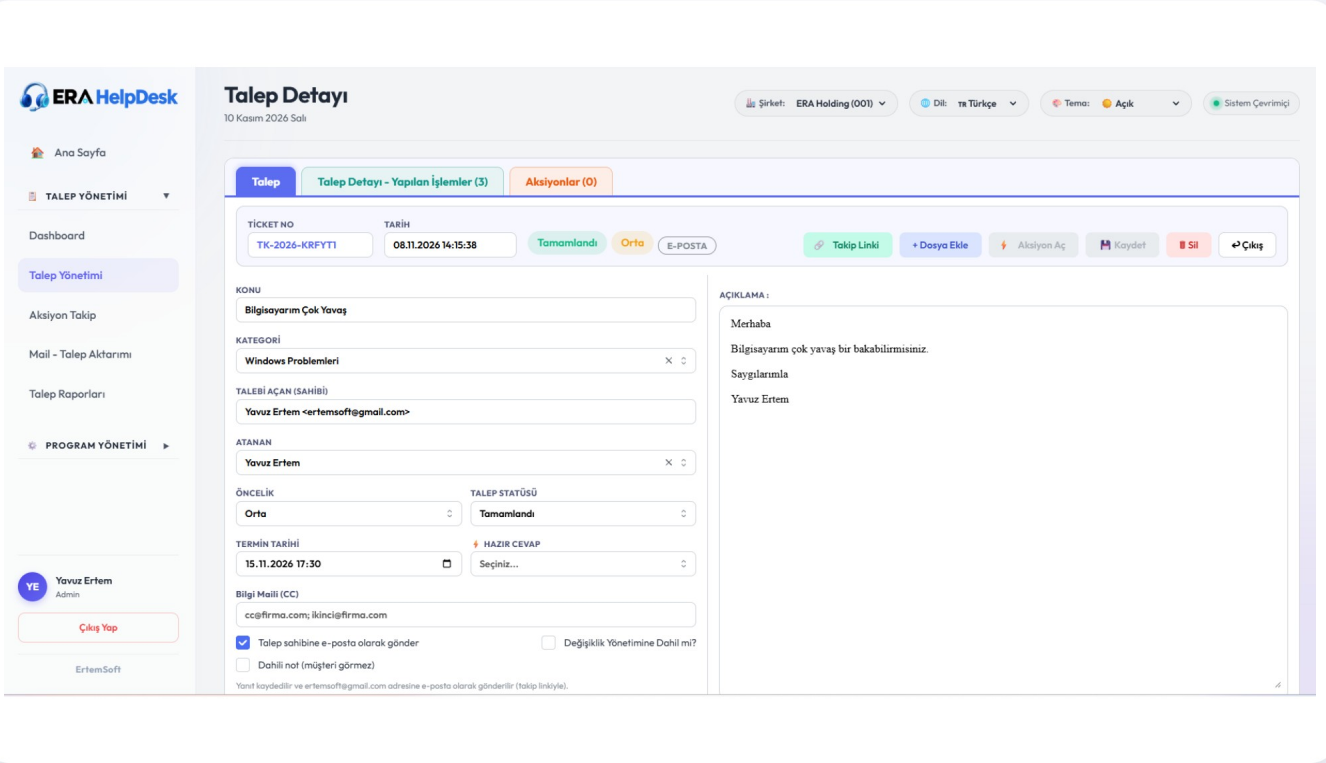
TALEP DETAYI

Yanıtla, durumu güncelle, tek tuşla kaydet

- Hazır cevaplarla hızlı yanıt, CC ile bilgi maili
- “Talep sahibine e-posta olarak gönder” işaretliyse yanıt müşteriye mail olur
- “Dahili not”: yalnızca ekip görür, müşteriye gitmez

Püf noktası

Yanıtı yazıp durumu “Tamamlandı” yapın ve bir kez kaydedin: müşteriye iki değil, tek mail gider.



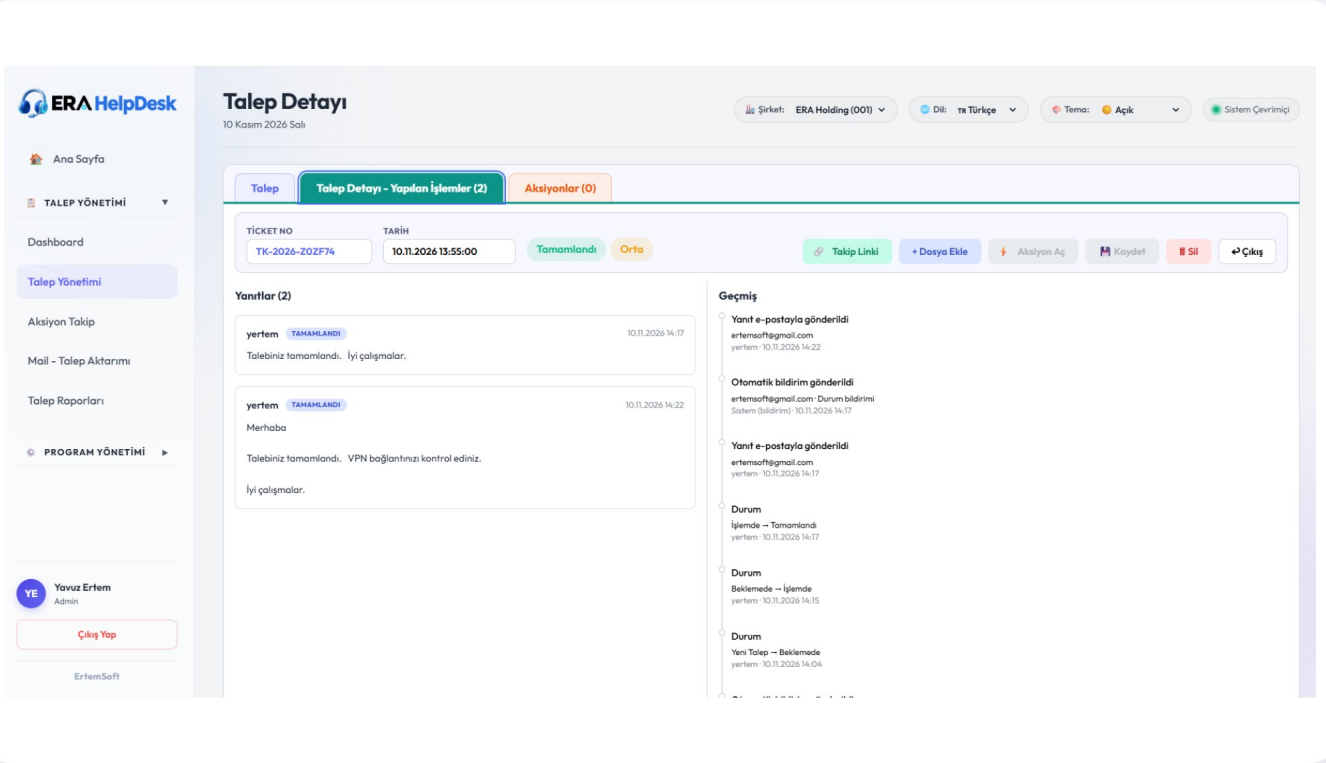
YAPILAN IŞLEMLER

Kim, ne zaman, ne yaptı: hepsi kayıtlı

- Solda yanıtlar ve müşteriden gelen mailler, sağda değişiklik geçmişi
- Durum, atama, öncelik değişiklikleri eski → yeni değerle
- Giden her mail geçmişte görünür: “Yanıt e-postayla gönderildi”

Püf noktası

Müşteri “mail almadım” derse önce buraya bakın: mail gittiyse adresiyle ve saatiyle yazılıdır.



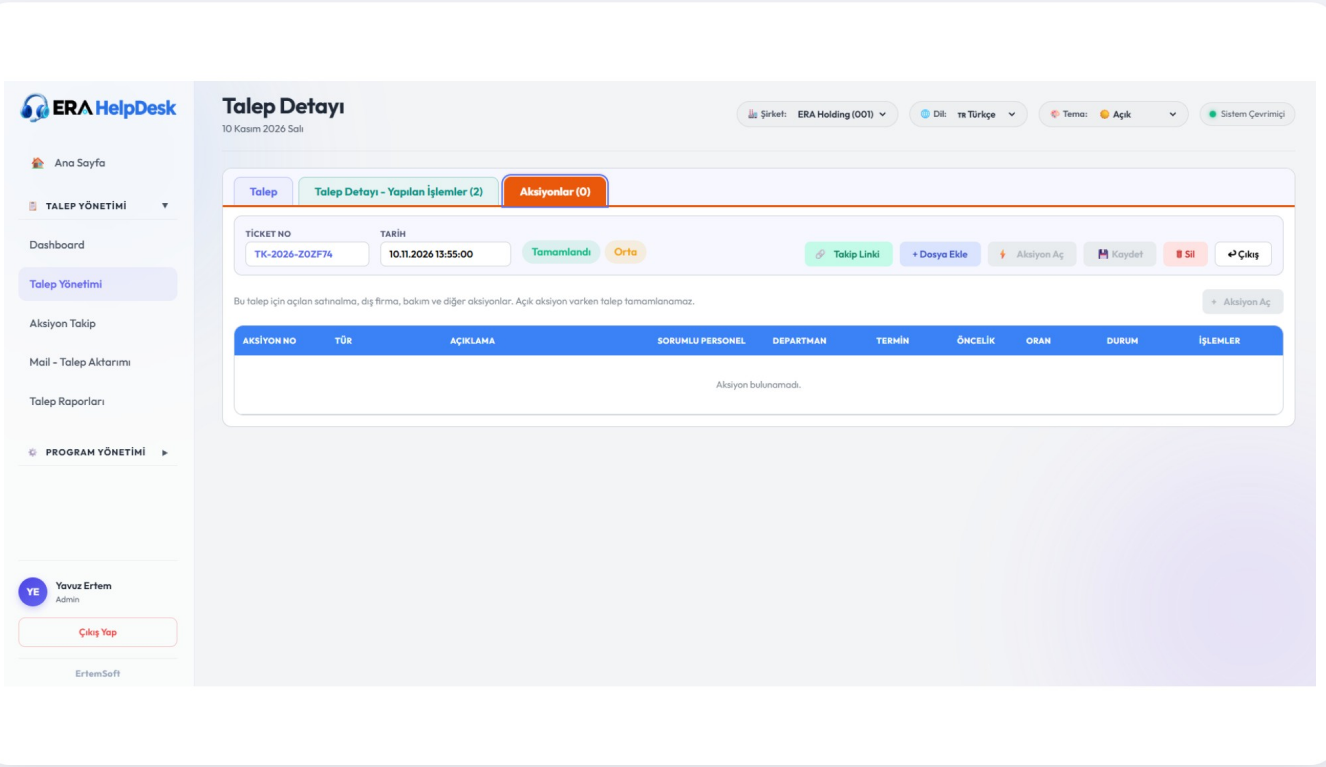
AKSIYONLAR

Talebin arkasındaki işi de takip edin

- Türler: Satınalma, Dış Firma / Servis, Bakım / Onarım, Parça Temini, İç Görev, Diğer
- Seçilen her kişiye ayrı numaralı aksiyon (AK-2026-0001)
- Satınalma açılınca talep kendiliğinden “Satınalma Bekliyor” olur

Püf noktası

Açık aksiyonu olan talep “Tamamlandı” yapılamaz. Böylece parça gelmeden kapanan talep kalmaz.



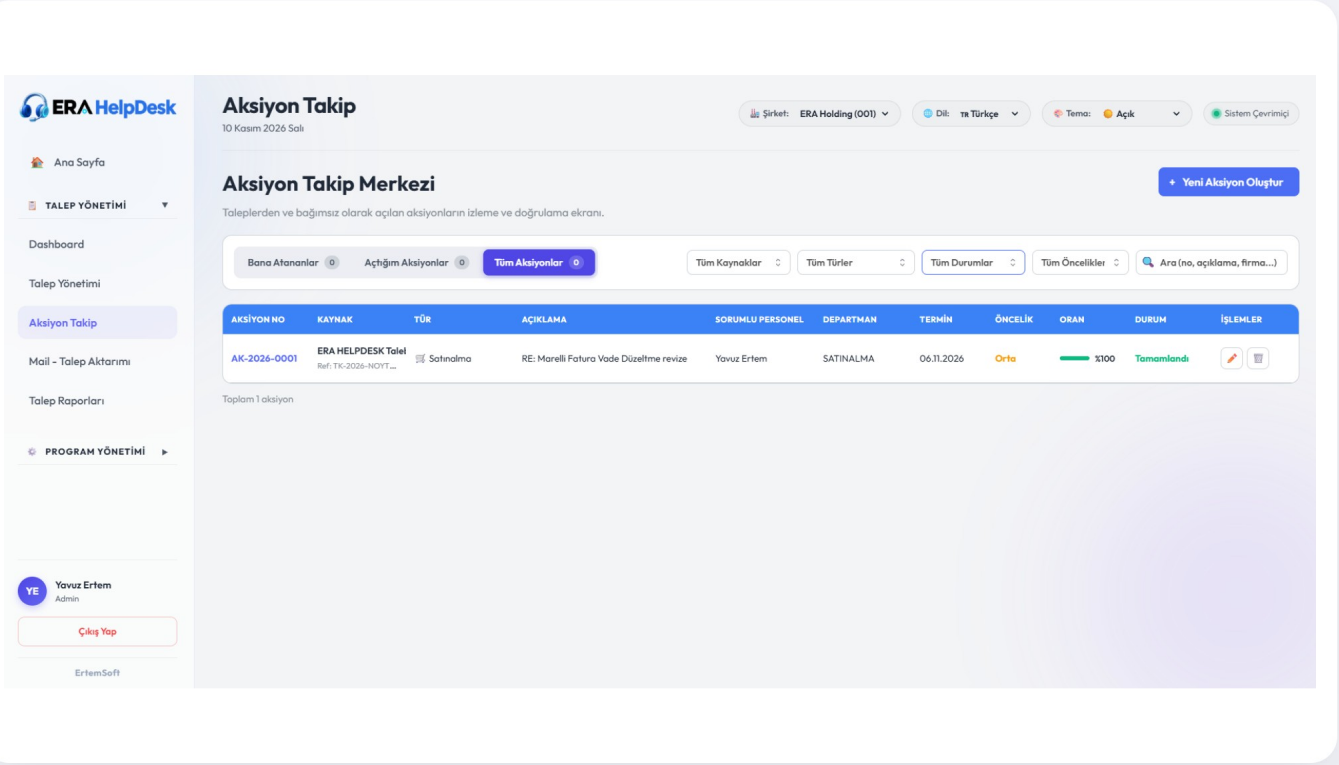
AKSIYON TAKIP

Birimler arası işler tek listede

- “Bana atananlar”, “Açtığım aksiyonlar”, “Tüm aksiyonlar”
- Talepten bağımsız aksiyon da açılabilir
- Sorumlu kişi tamamlanma oranını ve durumu kendisi günceller

Püf noktası

Satınalma gibi destek dışı birimler kendi işlerini “Bana atananlar” sekmesinden görür; talep listesine girmeleri gerekmez.



MAIL VE MÜŞTERI ILETIŞIMI

Müşteri sormadan haberdar olur

1
Mail gelir, talep açılır

2
“Talebiniz alındı” maili

3
Önemli durumlarda bildirim

4
Girişsiz takip sayfası

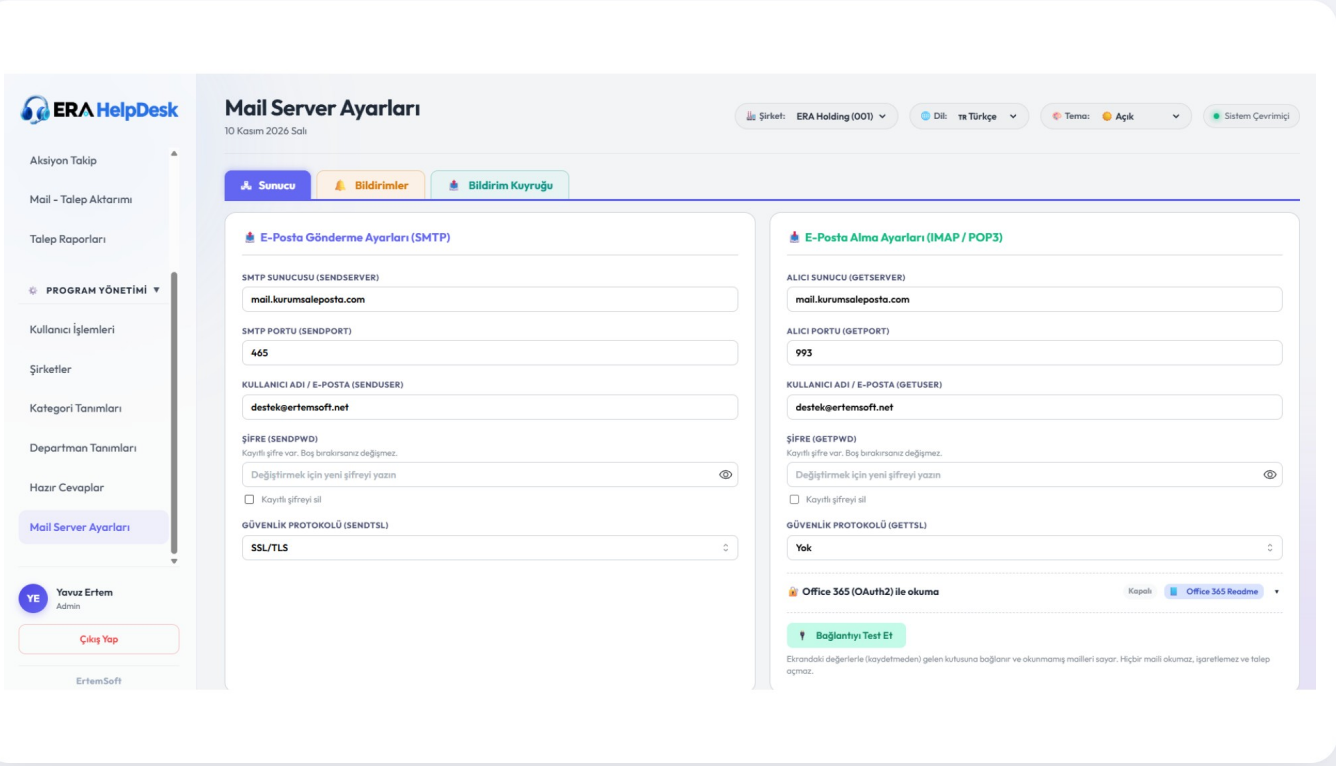
MAIL – TALEP AKTARIMI

Destek kutusu kendi kendine talebe dönüşür

- Yeni mail → yeni talep: konu, içerik, ekler ve mail içi resimler
- Yanıt mailleri doğru talebin yazışmasına eklenir
- IMAP / POP3 ya da Office 365 (OAuth2); “Bağlantıyı Test Et” ile anında kontrol

Püf noktası

Müşteri konu satırındaki [TK-2026-...] ifadesini silmeden yanıtlarsa yanıt yeni talep açmak yerine aynı talebe düşer.



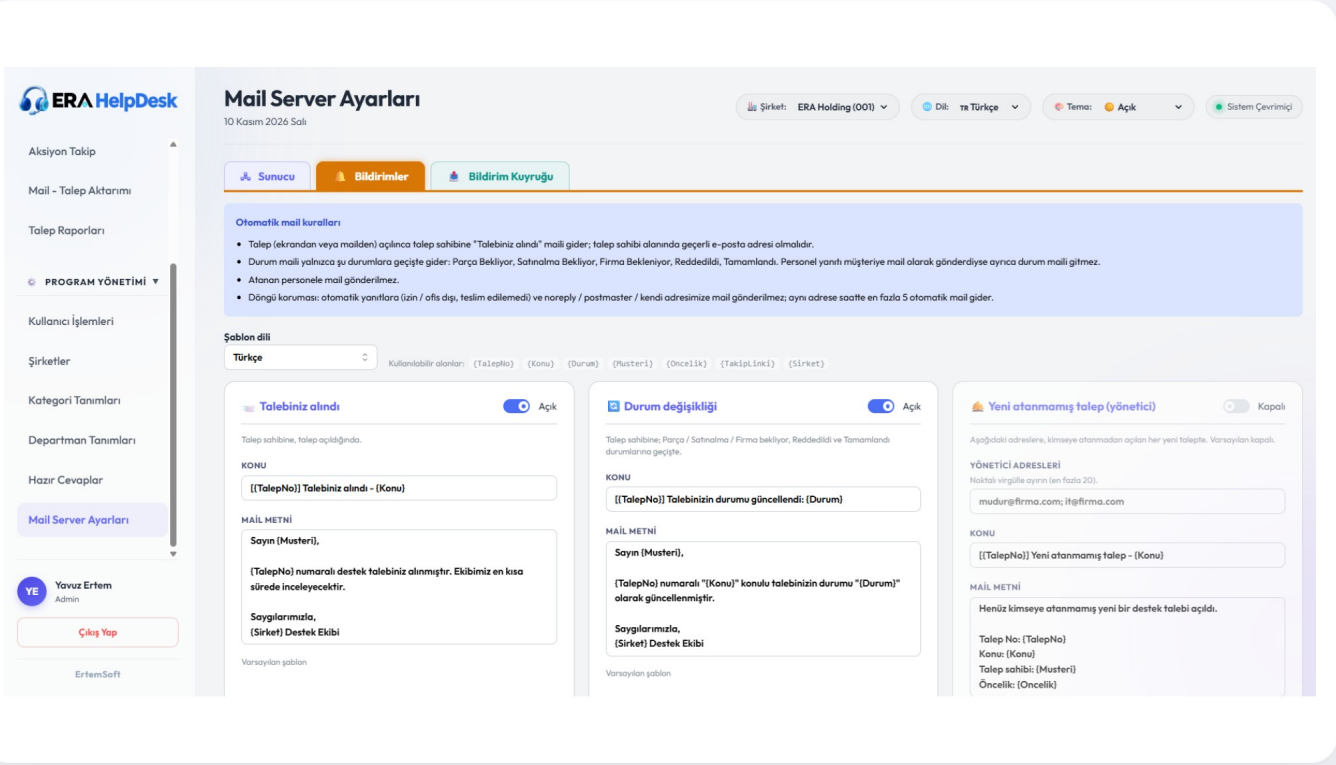
OTOMATIK BILDIRIMLER

Ne zaman, kime, hangi metinle mail gideceği sizde

- “Talebiniz alındı” ve durum mailleri ayrı ayrı açılıp kapanır
- Durum maili yalnızca önemli geçişlerde: Parça / Satınalma / Firma bekliyor, Reddedildi, Tamamlandı
- İsteğe bağlı: atanmamış yeni talepte yöneticilere bildirim

Püf noktası

Şablonda {TalepNo}, {Konu}, {Durum}, {Musteri} gibi alanları kullanın; her mailde gerçek değerle dolar.



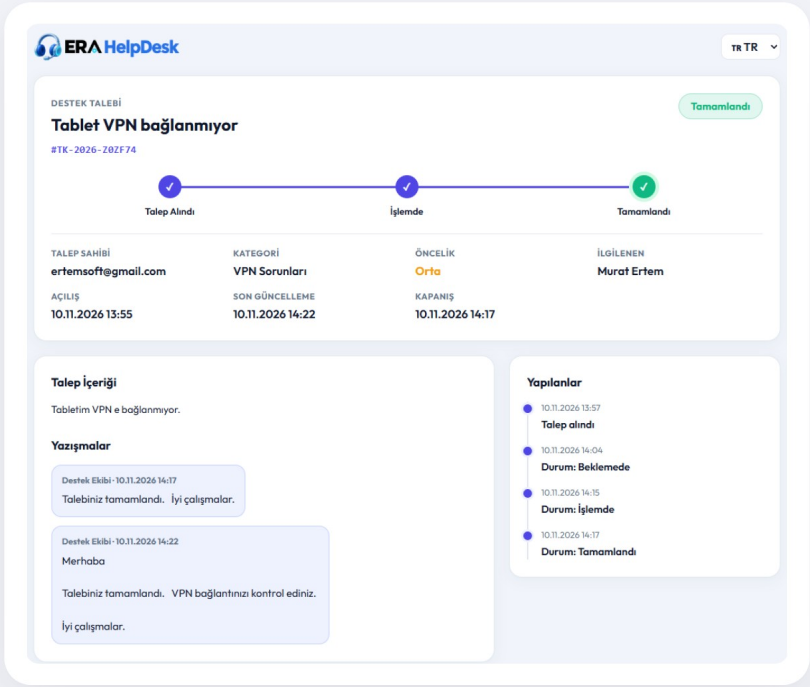
MÜŞTERININ GÖRDÜĞÜ

Bir mail, bir tık: talebin son durumu

“Talebiniz alındı” maili



Girişsiz takip sayfası



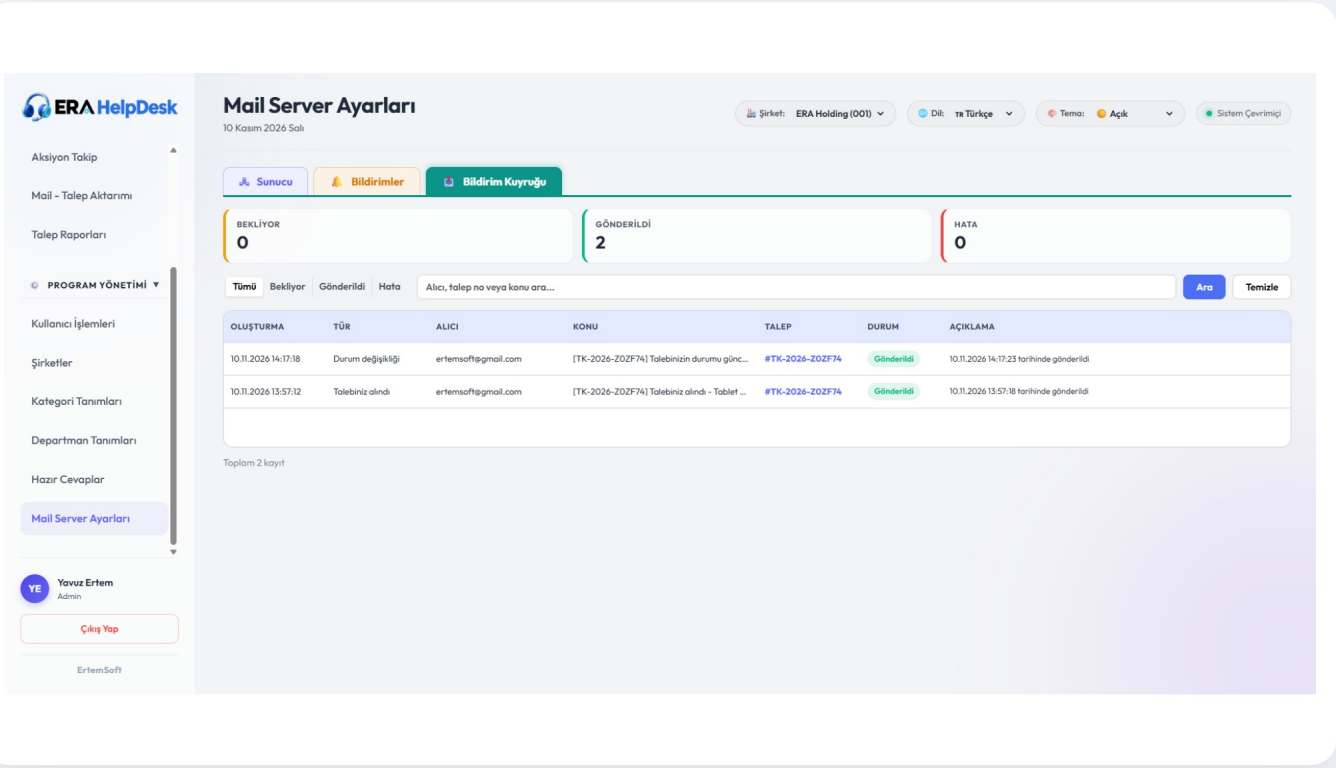
BILDIRIM KUYRUĞU

Hiçbir mail kaybolmaz

- Her otomatik mail: bekliyor, gönderildi ya da hata
- Hata alan mail 1, 5 ve 30 dakika sonra kendiliğinden yeniden denenir
- Döngü koruması: otomatik yanıtlara ve “noreply” adreslerine mail gitmez; aynı adrese saatte en fazla 5 otomatik mail

Püf noktası

“Hata” filtresiyle gitmeyen mailleri görün; sorun giderilince “Tekrar dene” ile yeniden gönderin.



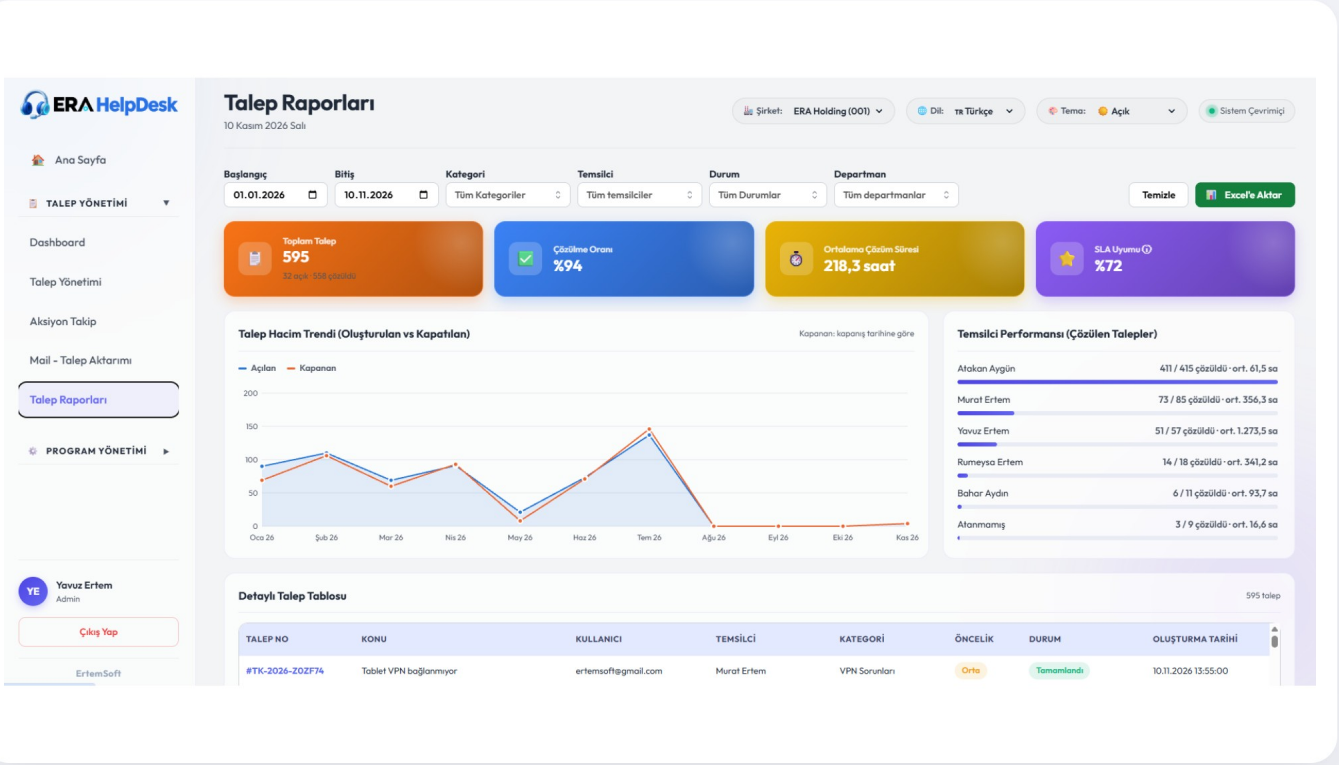
TALEP RAPORLARI

Yönetim toplantısına hazır rakamlar

- Tarih aralığı, kategori, temsilci, durum ve departman filtreleri
- Toplam talep, çözülme oranı, ortalama çözüm süresi, SLA uyumu
- Açılan / kapanan trendi ve temsilci bazında çözülen talepler

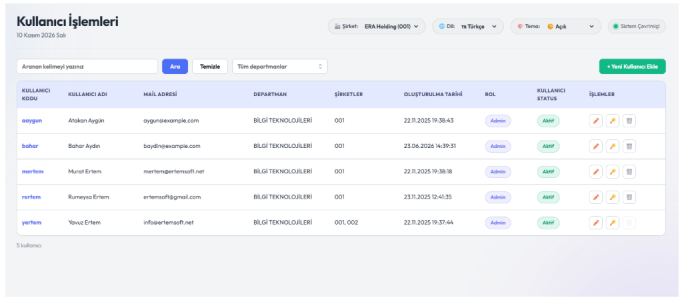
Püf noktası

Departman filtresi, talebe atanan kişinin departmanına göre çalışır: “Bakım ekibi bu ay kaç talep çözdü?” sorusunun cevabı tek filtrede.



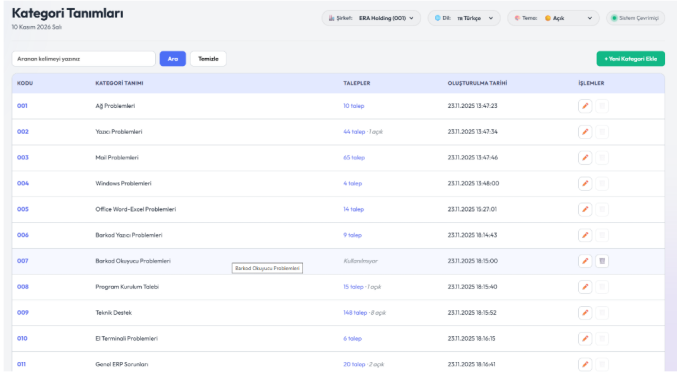
PROGRAM YÖNETIMI

Kendi yapınıza göre birkaç dakikada kurun



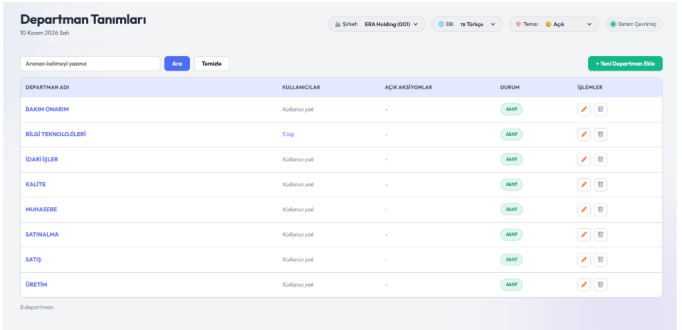
Kullanıcılar

Rol, departman ve çalışabileceği şirketler. Şifre sıfırlama tek tık.



Kategoriler

Her kategoride kaç talep, kaçı açık görünür. Kullanılan kategori silinemez.



Departmanlar

Aksiyon sorumluları ve raporlardaki departman filtresi buradan gelir.

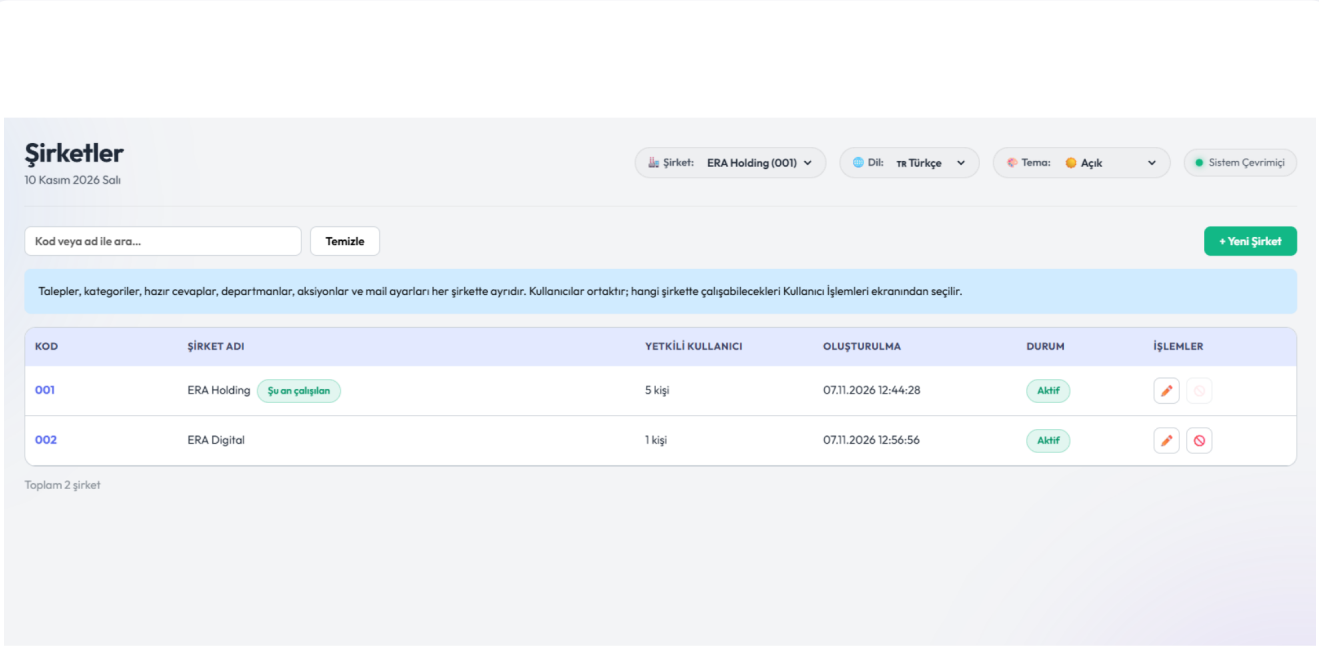
ÇOKLU ŞIRKET, DIL VE TEMA

Bir kurulum, birden çok şirket ve fabrika

- Talepler, kategoriler, departmanlar, aksiyonlar ve mail ayarları her şirkette ayrı
- Kullanıcılar ortak; kimin hangi şirkette çalışacağı seçilir
- Türkçe, English, Deutsch arayüz; açık ve koyu temalar

Püf noktası

Şirket değiştirmek için çıkış yapmayın: üst bardaki “Şirket” seçicisinden geçin, tüm listeler yeni şirkete göre yenilenir.



GÜVENLIK

Verileriniz kendi sunucunuzda, güvende

Güçlü şifre saklama

Şifreler PBKDF2 ile saklanır; girişte IP başına dakikada 10 deneme sınırı.

Tahmin edilemez takip linki

Linkte talep numarası yok; rastgele anahtar, kapanıştan 60 gün sonra geçersiz.

Şirket bazlı ayrım

Kullanıcı yalnızca yetkili olduğu şirketin verisini görür.

Temizlenmiş mail içeriği

Gelen mailin HTML'i kaydedilmeden önce zararlı kodlardan arındırılır.

AKILDA KALSIN

Destek ekibi için 6 püf noktası

1. Müşteri alanına **Ad Soyad <e-posta>** yazın; adres yoksa mail gitmez.
2. Yanıt ve “Tamamlandı”yı birlikte kaydedin: müşteriye **tek mail** gider.
3. Ekip içi bilgi için **Dahili not**: müşteri ne mailde ne takip sayfasında görür.
4. Başka birimin işi varsa **aksiyon açın**; açık aksiyonla talep kapanmaz.
5. “Mail gelmedi” diyene önce **Yapılan İşlemler**, sonra **Bildirim Kuyruğu**.
6. Müşteriye “konudaki **[TK-...]** kısmını silmeyin” deyin; yanıtı doğru talebe düşer.

ERA HELPDESK

Teşekkürler

Sorularınız ve canlı demo için hazırız.

Talep yönetimi | Mail entegrasyonu | Aksiyon takibi | Raporlar ve SLA | Çoklu şirket

© 2026 ErtemSoft