





KULLANIM KILAVUZU · KURUMSAL SÜRÜM

# CRM

Müşteri İlişkileri, Satış Hunisi ve Teklif Yönetimi

---

Belge kodu: AY-DOC-CRM-001

Yayın sürümü: 1.2.1

Hazırlayan: Ankara Yazılım Ürün Dokümantasyonu

Web: ankarayazilim.org · © 2026 Ankara Yazılım

## Belge kontrolü

<b>Belge kodu</b>	AY-DOC-CRM-001
<b>Ürün</b>	CRM
<b>Sürüm</b>	1.2.1
<b>Dil</b>	Türkçe (TR)
<b>Hedef kitle</b>	Sistem yöneticileri, operasyon ekipleri, son kullanıcılar
<b>Gizlilik</b>	Müşteri dahili kullanım — izinsiz çoğaltılamaz

Bu belge, kurulum ve işletim adımlarını standartlaştırmak için hazırlanmıştır. Ürün arayüzü sürüm güncellemeleriyle küçük farklılıklar gösterebilir; güncel bilgi için [ankarayazilim.org](http://ankarayazilim.org) destek kanallarını kullanın.

# İçindekiler

---

- 01 Giriş
- 02 Erişim
- 03 Temel akışlar
- 04 Entegrasyonlar
- 05 Durum
- 06 Sistem gereksinimleri
- 07 Roller ve yetki modeli
- 08 Ürün ve donanım uyumluluk matrisi
- 09 Müşteri kartı oluşturma
- 10 Fırsat yönetimi
- 11 Teklif oluşturma ve durum
- 12 Fırsat Kazanıldı → SO-CRM siparişi
- 13 Tekliften ERP siparişine
- 14 Satış zinciri tamamlama
- 15 Alan referansı
- 16 Klavye kısayolları (panel)
- 17 Raporlama ve dışa aktarma
- 18 Güvenlik ve uyumluluk
- 19 Yedekleme ve iş sürekliliği
- 20 Operasyon senaryoları

**21** Modül bağımlılıkları

---

**22** Periyodik kontrol listesi

---

**23** Hizmet metrikleri (hedef)

---

**24** Sık sorulan sorular

---

**25** Sözlük

---

**26** Sürüm geçmişi

---

**27** Destek ve eğitim

---

**28** Ek referans 1

---

**29** Ek referans 2

---

**30** Ek referans 3

---

**31** Ek referans 4

---

# CRM Kullanım Kılavuzu

## Giriş

Ankara Yazılım CRM modülü, satış ve müşteri ilişkileri ekiplerinin fırsat, teklif, müşteri ve aktivite kayıtlarını tek panelde yönetmesini sağlar. Kurumsal tenant yönetimi ve rol tabanlı erişim esastır.

## Erişim

Panel: [ankarayazilim.org/panel/w/crm](http://ankarayazilim.org/panel/w/crm)

## Temel akışlar

### Müşteri ve kişi kartları

Firma ve kişi kayıtları oluşturun; iletişim bilgileri, segment ve sorumlu kullanıcı atayın.

### Fırsat yönetimi

Satış hunisinde aşamayı güncelleyin. **Kazanıldı** aşamasında, ERP modülü tanımlı tenantlarda otomatik sipariş taslağı oluşturulabilir.

### Teklif yönetimi

Teklifler sayfasından başlık, tutar, hesap veya fırsat bağlantısı ile kayıt oluşturun. Durumu **Gönderildi** veya **Kabul** yaptıktan sonra **Siparişe dönüştür** ile ERP sipariş taslağı üretin.

### Fırsat Kazanıldı → ERP siparişi (SO-CRM)

Fırsat aşamasını **Kazanıldı** yaptığınızda, ERP modülü tanımlı tenantlarda teklif oluşturmadan taslak sipariş üretilir:

1. Fırsatlar → fırsat kartında aşamayı **Kazanıldı** seçin
2. Panel bildiriminde ERP taslak sipariş onayını okuyun; **Siparişlere git** ile doğrulayın
3. Sipariş numarası `SO-CRM-*` ile başlar; müşteri unvanı fırsat kaydından gelir
4. Aynı fırsat tekrar kazanıldı işaretlenirse çift sipariş oluşmaz (idempotent)

### Satış zinciri (ERP + e-Fatura + Muhasebe)

Tenantınızda ilgili modüller tanımlıysa:

1. **Teklif yolu:** Teklif → **Siparişe dönüştür** → ERP taslak sipariş ( SO-QT-\* )
2. **Fırsat yolu:** Fırsat **Kazanıldı** → ERP taslak sipariş ( SO-CRM-\* )
3. ERP **Sevk et** → e-Fatura taslağı veya GİB gönderimi
4. Fatura onayı → otomatik yevmiye fişi (Muhasebe modülü)

Panel bildirimlerinde **Siparişlere git**, **Faturayı görüntüle** ve **Fişe git** bağlantılarını kullanın.

## Aktivite ve görev

Arama, toplantı ve takip görevlerini planlayın; ekip panosunda görünür.

## Belgeler

Müşteri ve fırsat kayıtlarına dosya ekleyin; indirme ve sürüm takibi tenant kapsamındadır.

## Entegrasyonlar

- ERP sipariş köprüsü (teklif ve kazanılan fırsat)
- e-Fatura ve Muhasebe modülleri ile çapraz otomasyon
- Toplu SMS bildirim adaptörü
- Excel dışı aktarma (teklif ve listeler)

## Durum

CRM modülü kurumsal kullanıma açıktır. Kurulum ve eğitim için Ankara Yazılım destek ekibiyle iletişime geçin.

## Sistem gereksinimleri

### Tarayıcı ve istemci

Bileşen	Gereksinim
Tarayıcı	Chrome 120+, Edge 120+, Firefox 120+, Safari 17+
Çözünürlük	Minimum 1280×720; rapor ekranları için 1920×1080 önerilir
Ağ	HTTPS (TLS 1.2+); kurumsal proxy için api.ankarayazilim.org allowlist
Mobil	Responsive panel; yoğun veri girişi için masaüstü önerilir

## Panel erişim adresi

- **Workspace:** [ankarayazilim.org/panel/w/crm](https://ankarayazilim.org/panel/w/crm)
- **API:** <https://api.ankarayazilim.org/v1>
- **Destek:** [ankarayazilim.org/iletisim](https://ankarayazilim.org/iletisim)

## Kurumsal IT kontrol listesi

1. DNS ve TLS sertifikası geçerliliği.
2. Kurumsal kimlik (SSO) planlanıyorsa IT ile SAML/OIDC ön değerlendirme.
3. Yedekleme ve felaket kurtarma: veriler Ankara Yazılım PostgreSQL kümesinde tenant şeması ile ayrılır.
4. KVKK: kişisel veri işleme envanteri ve aydınlatma metni güncelliği.

## Roller ve yetki modeli

Ankara Yazılım panelinde erişim tenant (firma) bazında yalıtılmıştır. Her kullanıcı yalnızca atanmış modül ve kayıt kapsamını görür.

Rol	Tipik sorumluluklar
Kurumsal yönetici	Tenant yapılandırması, kullanıcı davetleri, modül erişimi, faturalama görünümü
Modül yöneticisi	İş akışı tanımları, onay kuralları, rapor şablonları, entegrasyon anahtarları
Operasyon kullanıcısı	Günlük kayıt girişi, listeleme, arama, dışa aktarma
Salt okunur / denetçi	Rapor görüntüleme, dışa aktarma; kayıt oluşturma ve silme yok
API / entegrasyon	Sunucu tarafı webhook ve batch işlemleri; panel dışı otomasyon

## Oturum ve güvenlik

1. Oturum açma adresi: [ankarayazilim.org](https://ankarayazilim.org) — kurumsal e-posta veya davet bağlantısı.
2. İki adımlı doğrulama (2FA) tenant politikasına göre zorunlu olabilir.
3. Paylaşımlı hesap kullanımı önerilmez; denetim izi kullanıcı bazında tutulur.
4. Oturum zaman aşımı: hareketsizlik sonrası otomatik kapanma (tenant ayarı).

## Ürün ve donanım uyumluluk matrisi

Ankara Yazılım ürünleri ortak tenant oturumu paylaşır. Donanım entegrasyonları **Connector** üzerinden; evrak ve UYAP akışları **udf.web.tr** ve uzantı üzerinden yürütülür.

Ürün	Donanım / yazılım	Köprü	Durum
ACKPOS	Termal yazıcı, barkod, QR, çekmece	Connector	Aktif
Personel takip (PBS)	Biyometrik parmak/retina	Connector	Ön sürüm
Otopark	LPR kamera, bariyer rölesi, LED	Connector	Ön sürüm
Depo / Lojistik	Endüstriyel barkod, RFID UHF	Connector	Beta
Hukuk portalı	UDF editör, UYAP köprüsü	udf.web.tr + Chrome uzantısı	Beta
e-Fatura	GİB entegratör	Sunucu API	Beta
Güvenlik kamerası	IP kamera modülü	Panel + NVR API	Beta
Kurumsal antivirüs	Koruma ajanı	Panel yönetim	Yakında

## Müşteri kartı oluşturma

CRM kayıtları tenant kapsamındadır.

1. Panel workspace CRM modülünü açın.
2. Müşteriler → Yeni kayıt.
3. Unvan, vergi no, segment ve sorumlu kullanıcı atayın.
4. MERNİS/MERSİS doğrulama varsa çalıştırın.
5. Kaydedin; audit log girişi oluşur.

## Fırsat yönetimi

Satış hunisi aşamaları tenant tarafından yapılandırılabilir.

1. Fırsatlar → kanban veya tablo görünümü.

2. Tahmini tutar ve kapanış tarihi girin.
3. Aşamayı ilerletin; aktivite ve görev ekleyin.
4. Kazanıldı aşamasında ERP taslak sipariş bildirimini görünebilir (ERP modülü gerekir).

## Teklif oluşturma ve durum

Teklifler workspace sayfası.

1. CRM → Teklifler → Yeni teklif.
2. Başlık, tutar, hesap veya fırsat bağlayın; geçerlilik tarihi isteğe bağlı.
3. Durumu Gönderildi veya Kabul olarak güncelleyin.
4. Excel dışı aktarma ile listeyi paylaşın.

## Fırsat Kazanıldı → SO-CRM siparişi

Teklif olmadan doğrudan ERP taslak siparişi — tenant ERP modülü gerekir.

1. Fırsatlar → fırsat kartında aşamayı **Kazanıldı** seçin.
2. Panel bildiriminde ERP taslak sipariş onayını okuyun; **Siparişlere git** ile doğrulayın.
3. Sipariş numarası SO-CRM-\* ile başlar; müşteri unvanı fırsat kaydından gelir.
4. Aynı fırsat tekrar kazanıldı işaretlenirse çift sipariş oluşmaz (idempotent).

## Tekliften ERP siparişine

Çapraz modül otomasyonu — tenant modül lisansına bağlıdır.

1. Gönderildi veya Kabul teklifte **Siparişe dönüştür** düğmesine tıklayın.
2. Panel bildiriminde ERP taslak sipariş onayını okuyun; **Siparişlere git** ile doğrulayın.
3. Sipariş numarası SO-QT-\* ile başlar; satır kalemi teklif başlığını taşır.

4. Aynı teklif tekrar dönüştürülürse çift sipariş oluşmaz (idempotent).

## Satış zinciri tamamlama

ERP, e-Fatura ve Muhasebe modülleri tanımlı tenantlarda.

1. ERP → Siparişler: Onayla → Sevk et (veya Teslim et).
2. e-Fatura taslağı veya GİB gönderimi otomatik başlatılabilir.
3. Fatura onayı sonrası yevmiye fişi oluşturulur; **Fişe git** bildirimini kullanın.
4. Ayrıntılar için e-Fatura ve Muhasebe kılavuzlarına bakın.

## Alan referansı

Alan	Tür	Açıklama
account.name	Metin	Müşteri unvanı
opportunity.stage	Enum	Satış hunisi aşaması
opportunity.amount	Para	Tahmini anlaşma tutarı
activity.dueAt	Tarih	Planlanan aktivite zamanı

## Klavye kısayolları (panel)

Kısayol	Eylem
Ctrl + K	Global arama
Ctrl + S	Form kaydet (odak formdayken)
Esc	Modal kapat
/	Liste hızlı filtre (destekleyen ekranlarda)

## Raporlama ve dışa aktarma

1. Liste ekranlarında **Filtre** ile tarih, durum ve sorumlu kullanıcı daraltın.

2. **Dışa aktar** → Excel (XLSX) veya CSV; büyük veri setlerinde arka plan işi oluşturulabilir.
3. Zamanlanmış raporlar (tenant planına bağlı) e-posta ile gönderilebilir.
4. PDF çıktılar kurumsal antetli şablon kullanır (tenant logosu yapılandırılmışsa).

Rapor türü	Açıklama
Operasyonel özet	Günlük/haftalık KPI kartları
Denetim	Kullanıcı işlem geçmişi
Finansal	Tahakkuk, tahsilat, fatura durumu

## Güvenlik ve uyumluluk

### Veri yalıtımı

Her müşteri (tenant) veritabanı şeması düzeyinde ayrılır. Modüller mantıksal sınırlarla organize edilir; çapraz tenant okuma API katmanında engellenir.

### İletişim güvenliği

- Tüm panel ve API trafiği TLS ile şifrelenir.
- Oturum çerezleri HttpOnly ve Secure bayraklarıyla sunulur.
- Hassas işlemler (fatura, ödeme, içerik yayını) denetim günlüğüne yazılır.

### KVKK ve saklama

Veri türü	Saklama ilkesi
İşlem kayıtları	Tenant sözleşmesi süresi + yasal zorunlu süre
Denetim günlükleri	Güvenlik olayları için minimum 12 ay
Yedekler	Şifreli, coğrafi yedekli depolama

### Güvenlik olay bildirim

Şüpheli oturum, yetkisiz erişim denemesi veya veri sızıntısı şüphesinde derhal

[ankarayazilim.org/iletisim](https://ankarayazilim.org/iletisim) üzerinden Ankara Yazılım güvenlik hattına bildirim yapın.

## Yedekleme ve iş sürekliliği

Ankara Yazılım platformu günlük otomatik yedekleme ve felaket kurtarma prosedürleri ile işletilir. Müşteri tarafında önerilen ek adımlar:

1. Kritik raporları periyodik PDF/Excel dışı aktarım ile arşivleyin.
2. Entegrasyon anahtarlarını kurumsal kasada (Vault) saklayın; panel ekranında yalnızca bir kez gösterilir.
3. Yıllık tatbikat: test tenant üzerinde geri yükleme senaryosu (destek talebi ile).

Senaryo	Hedef RTO	Not
Tek modül hatası	Saatler	Hotfix veya rollback
Veritabanı nokta geri yükleme	Saatler-1 gün	Operatör yedekten
Tam site felaketi	Sözleşmeye bağlı	DR runbook

## Operasyon senaryoları

Senaryo	Adımlar
Yeni kullanıcı onboarding	Davet e-postası → ilk oturum → profil → modül turu
<b>Rol değişikliği</b>	<b>Yönetici panelden rol günceller; kullanıcı yeniden oturum açar</b>
Veri düzeltme	Yetkili kullanıcı kaydı düzenler; audit log eski değeri saklar
Entegrasyon hatası	Webhook log → yeniden dene → destek ticket
Performans yavaş	Filtre daralt → tarayıcı önbellek → ağ gecikmesi ölç

## Modül bağımlılıkları

- **CRM** diğer Ankara Yazılım modülleri ile aynı tenant oturumunu paylaşır.
- Çapraz modül işlemler (ör. CRM → ERP) tenant modül lisansına bağlıdır.
- Connector donanım köprüsü POS, depo ve saha satış ekranlarından çağrılabilir.

## Periyodik kontrol listesi

Madde	Kategori	Açıklama
Kontrol 1	Oturum	Periyodik gözden geçirme maddesi — IT ve operasyon ortak sorumluluğu
Kontrol 2	Yedek	Periyodik gözden geçirme maddesi — IT ve operasyon ortak sorumluluğu
Kontrol 3	Ağ	Periyodik gözden geçirme maddesi — IT ve operasyon ortak sorumluluğu
Kontrol 4	Rol	Periyodik gözden geçirme maddesi — IT ve operasyon ortak sorumluluğu
Kontrol 5	Rapor	Periyodik gözden geçirme maddesi — IT ve operasyon ortak sorumluluğu
Kontrol 6	Entegrasyon	Periyodik gözden geçirme maddesi — IT ve operasyon ortak sorumluluğu
Kontrol 7	Güvenlik	Periyodik gözden geçirme maddesi — IT ve operasyon ortak sorumluluğu
Kontrol 8	Donanım	Periyodik gözden geçirme maddesi — IT ve operasyon ortak sorumluluğu
Kontrol 9	Veri	Periyodik gözden geçirme maddesi — IT ve operasyon ortak sorumluluğu
Kontrol 10	Eğitim	Periyodik gözden geçirme maddesi — IT ve operasyon ortak sorumluluğu
Kontrol 11	SLA	Periyodik gözden geçirme maddesi — IT ve operasyon ortak sorumluluğu
Kontrol 12	Kapanış	Periyodik gözden geçirme maddesi — IT ve operasyon ortak sorumluluğu

## Hizmet metrikleri (hedef)

Metrik	Hedef	Not
Oturum açma süresi	< 3 sn	Kurumsal ağ
Liste sorgu	< 2 sn	10k kayıt altı
PDF üretim	< 10 sn	Standart rapor
API health	200 OK	/v1/health

## Sık sorulan sorular

### Fırsat ERP'ye düşmedi

Kazanıldı aşaması ve ERP modülü tenant listesinde aktif mi? Panel bildirimlerini kontrol edin.

### Siparişe dönüştür düğmesi yok

Teklif durumu Gönderildi veya Kabul olmalı; hesap veya fırsata bağlı olmalı.

### e-Fatura veya fiş oluşmadı

Fatura ve Muhasebe modülleri tanımlı mı? ERP siparişini sevk/teslim ettiniz mi?

### Oturum açamıyorum

Tarayıcı çerezlerini temizleyin; kurumsal proxy api.ankarayazilim.org engelliyor olabilir.

### Veri gecikmeli görünüyor

Sayfayı yenileyin; yoğun saatlerde rapor sorguları birkaç saniye sürebilir.

### Excel dışı aktarma boş

Filtre kriterlerini genişletin; tarih aralığı seçili olduğundan emin olun.

## Sözlük

Terim	Açıklama
Tenant	Müşteri firmaya ait izole veri ve kullanıcı alanı
Workspace	Modül bazlı panel çalışma alanı (/panel/w/...)
RBAC	Rol tabanlı erişim kontrolü
Audit log	Kim, ne zaman, hangi işlemi yaptı kaydı
SSO	Single Sign-On — kurumsal kimlik sağlayıcı ile oturum
API	Programatik erişim için REST uç noktaları
Webhook	Olay olduğunda dış sisteme HTTP bildirim
SLA	Hizmet seviyesi taahhüdü
2FA	İki adımlı doğrulama
KVKK	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
Fırsat	Satış hunisindeki potansiyel anlaşma kaydı
Pipeline	Aşamalı satış süreci
MERNİS	Nüfus doğrulama servisi entegrasyonu

## Sürüm geçmişi

Sürüm	Tarih	Değişiklik özeti
1.2.1	2026	Kurumsal şablon, genişletilmiş bölümler, logo ve footer düzeni
1.0.0	2026	İlk yayın

## Destek ve eğitim

Kanal	Açıklama
Web	ankarayazilim.org/iletisim
E-posta	Kurumsal sözleşmede tanımlı destek adresi
Panel	Yardım simgesi → bağlamsal rehber (modül destekliyorsa)

Eğitim talepleri için tenant yöneticiniz Ankara Yazılım satış veya destek ekibiyle eğitim oturumu planlayabilir.

## Ek referans 1

Madde	Kategori	Açıklama
AY-DOC-CRM-001-E1-1	Yapılandırma	CRM operasyonel madde 1: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-2	İşletim	CRM operasyonel madde 2: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-3	Güvenlik	CRM operasyonel madde 3: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-4	Rapor	CRM operasyonel madde 4: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-5	Entegrasyon	CRM operasyonel madde 5: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-6	Yapılandırma	CRM operasyonel madde 6: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-7	İşletim	CRM operasyonel madde 7: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-8	Güvenlik	CRM operasyonel madde 8: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-9	Rapor	CRM operasyonel madde 9: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-10	Entegrasyon	CRM operasyonel madde 10: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-11	Yapılandırma	CRM operasyonel madde 11: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-12	İşletim	CRM operasyonel madde 12: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-13	Güvenlik	CRM operasyonel madde 13: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-14	Rapor	CRM operasyonel madde 14: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E1-15	Entegrasyon	CRM operasyonel madde 15: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.

## Ek referans 2

Madde	Kategori	Açıklama
AY-DOC-CRM-001-E2-1	Yapılandırma	CRM operasyonel madde 1: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-2	İşletim	CRM operasyonel madde 2: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-3	Güvenlik	CRM operasyonel madde 3: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-4	Rapor	CRM operasyonel madde 4: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-5	Entegrasyon	CRM operasyonel madde 5: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-6	Yapılandırma	CRM operasyonel madde 6: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-7	İşletim	CRM operasyonel madde 7: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-8	Güvenlik	CRM operasyonel madde 8: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-9	Rapor	CRM operasyonel madde 9: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-10	Entegrasyon	CRM operasyonel madde 10: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-11	Yapılandırma	CRM operasyonel madde 11: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-12	İşletim	CRM operasyonel madde 12: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-13	Güvenlik	CRM operasyonel madde 13: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-14	Rapor	CRM operasyonel madde 14: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E2-15	Entegrasyon	CRM operasyonel madde 15: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.

### Ek referans 3

Madde	Kategori	Açıklama
AY-DOC-CRM-001-E3-1	Yapılandırma	CRM operasyonel madde 1: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-2	İşletim	CRM operasyonel madde 2: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-3	Güvenlik	CRM operasyonel madde 3: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-4	Rapor	CRM operasyonel madde 4: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-5	Entegrasyon	CRM operasyonel madde 5: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-6	Yapılandırma	CRM operasyonel madde 6: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-7	İşletim	CRM operasyonel madde 7: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-8	Güvenlik	CRM operasyonel madde 8: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-9	Rapor	CRM operasyonel madde 9: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-10	Entegrasyon	CRM operasyonel madde 10: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-11	Yapılandırma	CRM operasyonel madde 11: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-12	İşletim	CRM operasyonel madde 12: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-13	Güvenlik	CRM operasyonel madde 13: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-14	Rapor	CRM operasyonel madde 14: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E3-15	Entegrasyon	CRM operasyonel madde 15: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.

**Ek referans 4**

Madde	Kategori	Açıklama
AY-DOC-CRM-001-E4-1	Yapılandırma	CRM operasyonel madde 1: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-2	İşletim	CRM operasyonel madde 2: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-3	Güvenlik	CRM operasyonel madde 3: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-4	Rapor	CRM operasyonel madde 4: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-5	Entegrasyon	CRM operasyonel madde 5: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-6	Yapılandırma	CRM operasyonel madde 6: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-7	İşletim	CRM operasyonel madde 7: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-8	Güvenlik	CRM operasyonel madde 8: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-9	Rapor	CRM operasyonel madde 9: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-10	Entegrasyon	CRM operasyonel madde 10: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-11	Yapılandırma	CRM operasyonel madde 11: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-12	İşletim	CRM operasyonel madde 12: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-13	Güvenlik	CRM operasyonel madde 13: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-14	Rapor	CRM operasyonel madde 14: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.
AY-DOC-CRM-001-E4-15	Entegrasyon	CRM operasyonel madde 15: periyodik gözden geçirme, sorumlu birim IT ve iş birimi.

---

© 2026 Ankara Yazılım — Tüm hakları saklıdır. AY-DOC-CRM-001 · Sürüm 1.2.1