



TAKLINO

Kullanım Kılavuzu ve Özellikler Dokümanı

İçindekiler

☀️ Temel Avantajlar	4
📅 PROJE YÖNETİMİ	5
🎯 Proje Planlama ve Yönetimi	5
📁 Görev Yönetimi	6
📊 Kanban Board Yönetimi	7
Esnek ve Modern Gantt Görünümü	8
★ Favori Proje Sistemi	8
🕒 ZAMAN TAKİBİ VE TIMESHEET	9
📅 Zaman Kayıt Sistemi	9
✅ Onay ve Yönetim Süreçleri	11
🛠️ DESTEK SİSTEMİ (SERVICE DESK)	12
📞 Ticket Yönetimi	12
🔄 Çok Seviyeli Destek Sistemi	14
👤 Müşteri Portalı	14
🎮 OYUNLAŞTIRMA VE MOTİVASYON SİSTEMİ	15
🏆 Puan Sistemi	15
🏅 Rozet ve Başarı Sistemi	16
📊 Liderlik Tablosu	17
🎯 Motivasyon Araçları	17
👤 KULLANICI VE ORGANİZASYON YÖNETİMİ	18
🏢 Organizasyon Yapısı	18
🔑 Yetki ve Güvenlik Yönetimi	19
📊 RAPORLAMA VE ANALİTİK	20
📈 Proje Raporları	20
🕒 Zaman ve Kaynak Raporları	21
📊 Müşteri ve Destek Raporları	22
🔧 SİSTEM ÖZELLİKLERİ	23
🌐 Gelişmiş Arama	23
🔔 Bildirim Sistemi	24
💾 Veri Yönetimi	25

 KULLANIM SENARYOLARI	25
 Yazılım Geliştirme Şirketi	25
 İnşaat Mühendislik Firması	26
 ROL VE YETKİ YAPISI.....	27
 SONUÇ	28

GENEL BAKIŞ

Taklino, modern işletmelerin proje yönetimi, zaman takibi ve müşteri destek süreçlerini tek bir entegre platformda yönetebileceği kapsamlı bir web uygulamasıdır. Sistem, çoklu kiracı (multi-tenant) mimarisi sayesinde farklı organizasyonların kendi izole ortamlarında güvenli bir şekilde çalışmasını sağlar.

İşinizi Kolaylaştıran Özellikler

Modern iş dünyasının ihtiyaçlarına göre tasarlanmış kapsamlı özellikler



Service Desk

Müşteri taleplerinizi profesyonelce yönetin. SLA takibi, otomatik bildirimler ve detaylı raporlama.

- ✓ Akıllı Ticket Yönetimi
- ✓ SLA & Performans Takibi
- ✓ Müşteri Portal
- ✓ Otomatik Bildirimler



Proje Yönetimi

Kanban, Gantt Chart ve gelişmiş proje takibi ile projelerinizi başarıyla tamamlayın.

- ✓ Kanban & Gantt Chart
- ✓ Ekip Yönetimi
- ✓ Oyunlaştırma Sistemi
- ✓ Gerçek Zamanlı Dashboard



Zaman Takibi

Detaylı timesheet sistemi ile çalışma saatlerinizi takip edin ve verimliliği artırın.

- ✓ Gelişmiş Timesheet
- ✓ Onay Süreçleri
- ✓ Maliyet Analizi
- ✓ Excel Export



Analitik & Raporlama

Kapsamlı dashboard'lar ve raporlarla işinizi data-driven yönetin.

- ✓ Gerçek Zamanlı Dashboard
- ✓ Bütçe & Maliyet Analizi
- ✓ Performans Metrikleri
- ✓ Özelleştirilebilir Raporlar

Temel Avantajlar

Entegre Çalışma Ortamı: Projeler, görevler, zaman takibi ve müşteri destek süreçleri birbiriyle entegre çalışır. Bir destek talebinden proje görevi oluşturulabilir, görevlere harcanan zamanlar takip edilebilir ve tüm süreçler tek merkezden yönetilebilir. Bu entegrasyon sayesinde veri tekrarı önlenir ve iş akışları optimize edilir.

Esnek Organizasyon Yapısı: Sistem, küçük ekiplerden büyük kurumsal yapılara kadar her türlü organizasyonu destekler. Hiyerarşik yapı sayesinde birimler, takımlar ve kullanıcılar arasında net yetki dağılımı sağlanır. Rol bazlı erişim kontrolü ile güvenlik maksimum seviyede tutulur.

Kapsamlı Raporlama: Proje ilerlemeleri, zaman kullanımı, takım performansı ve müşteri memnuniyeti gibi tüm kritik metrikleri detaylı raporlarla takip edebilirsiniz. Özelleştirilebilir dashboard'lar ve widget'lar sayesinde her kullanıcı kendi ihtiyaçlarına göre ekranını düzenleyebilir.

Motivasyon ve Oyunlaştırma: Çalışan motivasyonunu artırmak için oyunlaştırma sistemi entegre edilmiştir. Puan sistemi, rozet kazanma, liderlik tabloları ve başarı göstergeleri ile ekip ruhu güçlendirilir.

PROJE YÖNETİMİ

Proje Planlama ve Yönetimi

Detaylı Proje Tanımlaması: Her proje için kapsamlı bilgiler tanımlanabilir. Proje adı, detaylı açıklaması, başlangıç ve bitiş tarihleri, proje yöneticisi ataması ve müşteri ilişkilendirmesi yapılabilir. Projeler, organizasyonun ihtiyaçlarına göre özelleştirilebilir durum şablonları kullanılarak yönetilebilir. Proje kodu sistemi ile projeler kolayca organize edilebilir.

Proje Durumu Yönetimi: Projeler için özelleştirilebilir durum şablonları oluşturulabilir. Örneğin, yazılım geliştirme projeleri için "Analiz", "Tasarım", "Geliştirme", "Test", "Deployment" gibi durumlar tanımlanabilir. Her durum için farklı renkler ve simgeler kullanılarak görsel takip sağlanır. Durum geçişleri otomatik olarak loglanır ve proje geçmişi tutulur.

Proje Şablonları: Tekrar eden proje türleri için şablonlar oluşturulabilir. Bu şablonlar, standart görevleri, süreçleri ve zaman planlarını içerir. Yeni proje oluştururken uygun şablon seçilerek hızlı proje kurulumu yapılabilir. Şablonlar, organizasyonun deneyimlerini kodlayarak gelecek projeler için zaman tasarrufu sağlar.

Proje Kopyalama: Mevcut projeler, tüm görev yapısı ve ayarları ile birlikte kopyalanabilir. Bu özellik, benzer projelerin hızlı bir şekilde oluşturulmasını sağlar. Kopyalama sırasında hangi verilerin aktarılacağı seçilebilir.

Projeler Excel'e Aktar Yeni Proje Oluştur

Filtreler

Arama (ModülAdı) Statü Müşteri Proje Yöneticisi Tarih Durum Tamamla Filtreyi / Aç

Proje Kodu	Proje Adı	Müşteri	Yönetici	Statü	Başlangıç T.	Bitiş T.	Aktif	İşlem
PRJ-250626-016	Quantum Commerce B2B Platformu	Quantum Commerce Ltd.	Elif Kaya	ANALİZ	26.06.2025	16.12.2025	AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni
	Genel Destek Faaliyetleri		Ayşe Demir	GELİŞTİRME			AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni
PRJ-250619-029	VitalCare Online Randevu Sistemi	VitalCare Sağlık Grubu	Burak Şen	ANALİZ	16.06.2025	16.11.2025	AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni
PRJ-250615-020	Önemli Proje 9		Elif Kaya	TEST	16.06.2025	28.06.2025	AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni
PRJ-250614-028	Önemli Proje 10	Alpine Logistics International	Elif Kaya	TEST	14.06.2025	11.12.2025	AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni
PRJ-250609-014	Veri Tabanı Sürümüne Teslim Projesi		Ayşe Demir	GELİŞTİRME	06.06.2025	06.07.2025	AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni
PRJ-250604-003	Önemli Proje 16		Elif Kaya	GELİŞTİRME	04.06.2025	28.06.2025	AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni
	Quantum Commerce - Q3 Promosyon Kampanyası Web Modülü	Quantum Commerce Ltd.	Elif Kaya	ANALİZ	01.06.2025	01.09.2025	AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni
	Reklam İçerik Performans Analizleri		Ayşe Demir	GELİŞTİRME	01.06.2025	30.06.2025	AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni
PRJ-250527-031	2024 Yıl Gözetim Zafiyet Analizi		Elif Kaya	TEST	27.05.2025	26.06.2025	AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni
PRJ-250519-010	Meridian Belediyesi E-Belediye Portalı	Meridian Belediyesi Başkanlığı	Burak Şen	GELİŞTİRME	16.05.2025	16.09.2025	AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni
PRJ-250430-033	Önemli Proje 4	Quantum Commerce Ltd.	Elif Kaya	GELİŞTİRME	30.04.2025	06.10.2025	AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni
PRJ-250417-030	Önemli Proje 16		Elif Kaya	TEST	17.04.2025	05.12.2025	AKTİF	İzle Yeni İzle Yeni



Hiyerarşik Görev Yapısı: Projeler altında ana görevler ve bu görevlerin altında alt görevler oluşturulabilir. Bu yapı sayesinde karmaşık projeler bile organize bir şekilde yönetilebilir. Her görev, bağımsız olarak takip edilebilir ve raporlanabilir. Görevler arasında bağımlılık ilişkileri kurularak kritik yol analizi yapılabilir.

Görevler (Tasks)

Link Gösterimi

Karşın Gösterimi

Görüntü Gösterimi

Görev Adı

Statü Tümü

Akademik Kişi Tümü

Öncelik Tümü

Başlangıç Tarihi 00.00.YYYY

Bite Tarihi 00.00.YYYY

20 görev gösteriliyor ☐ Tüm Akademikler için

Filtreleme Temelleri

İd Adı	Statü	Adı	Öncelik	Tahmini Etki (Saat)	Başlangıç Tarihi	Bite Tarihi		İşlem
Görev 36	Bitmiş	Öğuz Tan	4	24	4.09.2025	7.09.2025	-	
↳ Görev 38	Bitmiş	Murat Çelik	2	10	8.09.2025	10.09.2025	-	
↳ Görev 37	Bitmiş	Zeynep Arslan	5	20	6.09.2025	12.09.2025	-	
Görev 11	Bitmiş	Seda Yıldız	5	10	16.07.2025	21.07.2025	-	
↳ Görev 15	Bitmiş	Seda Yıldız	1	44	24.07.2025	27.07.2025	-	
↳ Görev 12	Bitmiş	Öğuz Tan	4	12	18.07.2025	24.07.2025	-	
↳ Görev 13	Bitmiş	Zeynep Arslan	5	32	20.07.2025	23.07.2025	-	
↳ Görev 14	Bitmiş	Murat Çelik	4	14	22.07.2025	25.07.2025	-	
Görev 21	Bitmiş	Zeynep Arslan	1	30	5.08.2025	10.08.2025	-	
↳ Görev 25	Bitmiş	Zeynep Arslan	5	38	13.08.2025	18.08.2025	-	
↳ Görev 22	Bitmiş	Murat Çelik	3	18	7.08.2025	14.08.2025	-	
↳ Görev 23	Bitmiş	Seda Yıldız	4	20	9.08.2025	14.08.2025	-	
↳ Görev 24	Bitmiş	Öğuz Tan	4	22	11.08.2025	14.08.2025	-	

Görev Atama ve Takibi: Görevler, takım üyelerine atanabilir ve her üyenin iş yükü takip edilebilir. Görev atamaları sırasında tahmini süre, öncelik seviyesi ve gerekli beceriler belirtilebilir. Atanan kişi, görev detaylarını görüntüleyebilir ve ilerleme güncellemeleri yapabilir. Görev durumu değişikliklerinde otomatik bildirimler gönderilir.

Görev Özellikleri: Her görev için detaylı bilgiler tanımlanabilir. Görev açıklaması, bağlı dosyalar, yorumlar, özel alanlar ve etiketler kullanılabilir. Üç adet özelleştirilebilir alan sayesinde organizasyonun özel ihtiyaçları karşılanabilir. Görev geçmişi otomatik olarak tutulur ve tüm değişiklikler loglanır.

Görev Öncelik Sistemi: Görevler, 1-10 arası öncelik seviyesine sahip olabilir. Öncelik seviyesi, görev listelerinin sıralanmasında ve kaynak tahsisinde kullanılır. Kritik görevler özel renklerle vurgulanır.

[illegible]

Kanban Board Yönetimi

Görevler (Tasks)

Liste Görünümü

Kanban Görünümü

Gantt Görünümü

Öncelik
Yüksek (8-10)

Atanan Kişi

Başlangıç Tarihi
gg-aa-yyyy

Analiz (8)	Geliştirme (9)	Test (1)	Canlıda (1)	İptal (1)
Görev 21 Bu, projenin 21. görevidir. Zeynep 5.08.2025 10.08.2025	Görev 15 Bu, projenin 15. görevidir. Seda 24.07.2025 27.07.2025	Görev 9 Bu, projenin 9. görevidir. Zeynep 12.07.2025 19.07.2025	Görev 35 Bu, projenin 35. görevidir. Seda 2.09.2025 8.09.2025	Görev 36 Bu, projenin 36. görevidir. Oğuz 4.09.2025 7.09.2025
Görev 27 Bu, projenin 27. görevidir. Seda 17.08.2025 20.08.2025	Görev 7 Bu, projenin 7. görevidir. Seda 8.07.2025 12.07.2025			
Görev 23 Bu, projenin 23. görevidir. Seda 9.08.2025 14.08.2025	Görev 20 Bu, projenin 20. görevidir. Oğuz 3.08.2025 7.08.2025			
Görev 12 Bu, projenin 12. görevidir. Oğuz 18.07.2025 24.07.2025	Görev 16 Bu, projenin 16. görevidir. Oğuz 26.07.2025 2.08.2025			
Görev 32 Bu, projenin 32. görevidir. Oğuz 27.08.2025 2.09.2025	Görev 17 Bu, projenin 17. görevidir. Zeynep 28.07.2025 4.08.2025			
Görev 18 Bu, projenin 18. görevidir. Murat 30.07.2025 5.08.2025	Görev 34 Bu, projenin 34. görevidir. Murat 31.08.2025 3.09.2025			

Görsel Proje Takibi: Kanban board üzerinde görevler, mevcut durumlarına göre kolonlarda görüntülenir. Görevler sürükle-bırak yöntemiyle farklı durumlar arasında taşınabilir. Bu işlem sırasında otomatik olarak görev geçmiş kaydedilir ve ilgili kişilere bildirim gönderilir. Kanban board, gerçek zamanlı olarak güncellenir.

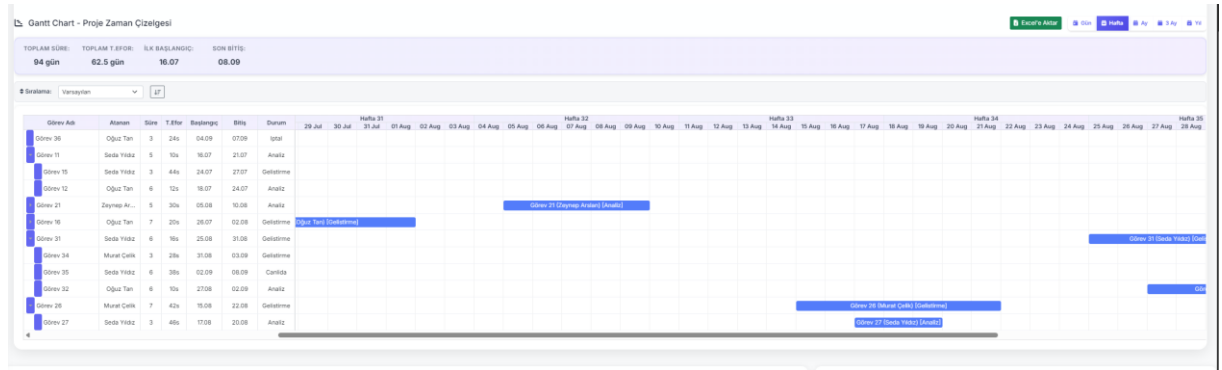
Özelleştirilebilir Kolonlar: Kanban board'daki kolonlar, projenin ihtiyaçlarına göre özelleştirilebilir. Kolon başlıkları, renkleri ve sıraları değiştirilebilir. Her kolon için iş limitleri (WIP limits) belirlenebilir. Kolonlar, proje durumu şablonlarına göre otomatik olarak oluşturulur.

Gelişmiş Filtreleme: Kanban board'da görevler, atanmış kişi, öncelik, tarih aralığı ve etiketlere göre filtrelenebilir. Arama özelliği sayesinde belirli görevler hızlıca bulunabilir. Filtreleme ayarları kullanıcı bazında kaydedilir.

Görev Kartları: Kanban board'daki görev kartları, görev hakkında özet bilgiler içerir. Atanan kişi, öncelik seviyesi, tahmini süre ve tamamlama oranı gibi bilgiler kart üzerinde görüntülenir. Kartlar, görev durumuna göre farklı renklerle kodlanır.

Esnek ve Modern Gantt Görünümü

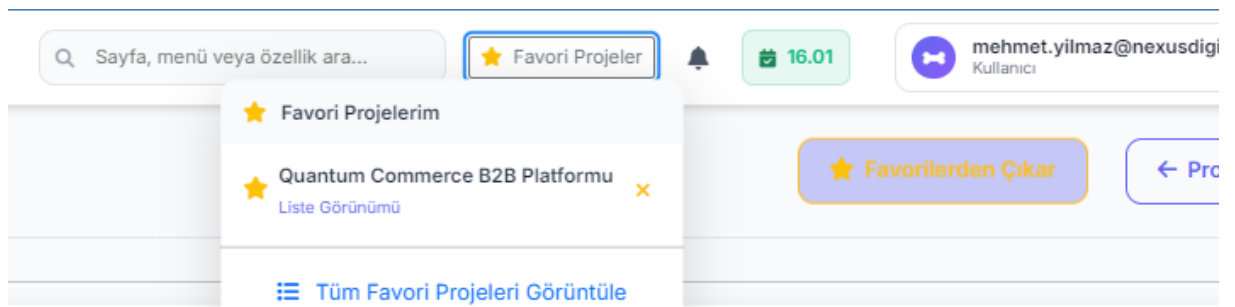
Gantt Görünümü ile projenizin görsel durumlarını görebilirsiniz. Ayrıca tüm menülerde olduğu gibi Gantt çıktısını excel'e aktarabilirsiniz.



★ Favori Proje Sistemi

Kişiselleştirilmiş Proje Erişimi: Kullanıcılar, sık çalıştıkları projeleri favori listelerine ekleyebilirler. Favori projeler, ana sayfada özel bir bölümde görüntülenir ve hızlı erişim sağlanır. Favori listesi, kullanıcının çalışma alışkanlıklarına göre otomatik olarak optimize edilir.

Favori Proje Yönetimi: Favori projeler için özel sayfa bulunur. Bu sayfada sadece favori projeler listelenir ve kullanıcının tercih ettiği görünüm modunda (liste veya kanban) gösterilir. Görünüm tercihi otomatik olarak kaydedilir. Favori projeler, son aktivite tarihine göre sıralanır.



★ Favori Projelerim

En çok çalıştığınız projelere hızlı erişim sağlayın

1 Favori Proje

Quantum Commerce B2B Platformu

Analiz

Bu, Quantum Commerce B2B Platformu için otomatik olarak oluşturulmuş bir test projesidir.

Quantum Commerce Ltd. 26.06.2025

Favorilerden Çıkar

Lista'da Görüntüle

🕒 ZAMAN TAKİBİ VE TIMESHEET

📅 Zaman Kayıt Sistemi

Esnek Zaman Girişi: Kullanıcılar, çalıştıkları projelere ve görevlere harcadıkları zamanları kolayca kaydedebilirler. Zaman girişi, günlük, haftalık veya aylık görünümde yapılabilir. Sistem, hem manuel zaman girişini hem de otomatik zaman takibini destekler. Takvim formatında zaman girişi ve düzenleme yapılabilir.

+ Zaman Girişi Oluştur

Tarih *

11.07.2025

Giriş Tipi *

Normal Çalışma

Proje *

-- Proje Seçiniz --

Görev

Proje seçildikten sonra görevler yüklenecektir

Süre (Saat) *

0

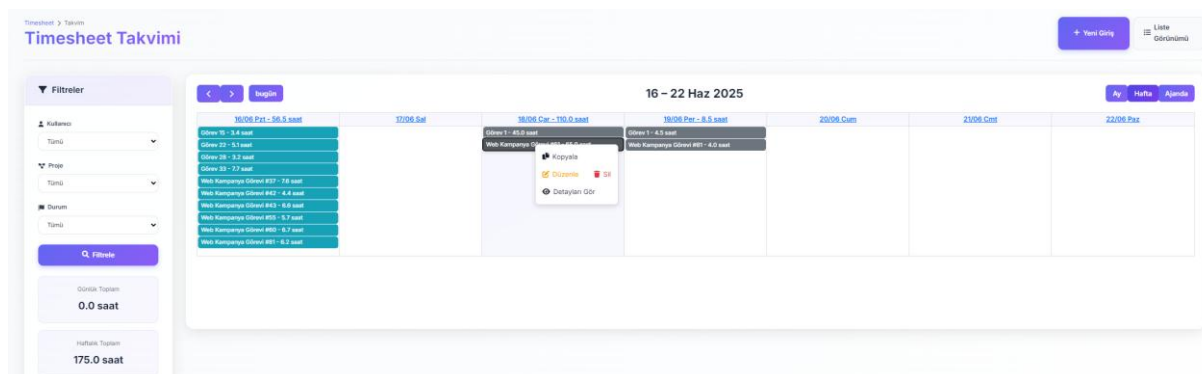
0.01 saat hassasiyetinde giriş yapabilirsiniz (örn: 0.1, 0.25, 1.5, 2.75)

Açıklama

Yapılan işin detaylı açıklaması...

X İptal

Kaydet



Hızlı Zaman Girişi: Tekrar eden görevler için hızlı zaman girişi özelliği bulunur. Daha önce kaydedilmiş zaman girişleri kopyalanarak yeni kayıtlar oluşturulabilir. Bu özellik, rutin işler için zaman tasarrufu sağlar. Kopyalama işlemi sırasında tarih otomatik olarak güncellenir.

Zaman Girişi Validasyonu: Sistem, zaman girişlerini otomatik olarak doğrular. Günde maksimum 24 saat sınırı, çakışan zaman girişi kontrolü ve mantıksız zaman girişi uyarıları verir. Decimal formatında (örn: 8,5 saat) zaman girişi desteklenir.

Görev Detayları

Görev Adı

Görev 36

Açıklama

Bu, projenin 36. görevidir.

Statü

İptal

Atanan Kullanıcı

Oğuz Tan (oguz.tar)

Öncelik

4

Tahmini Efor (Saat)

24

Başlangıç Tarihi

04.09.2025

Bitiş Tarihi

07.09.2025

Özel Alan 1

Özel Alan 2

Özel Alan 3

Bu Görev İçin Efor Girişleriniz

Bu görev için efor girişiniz bulunmamaktadır.

Timesheet Girişi

☒ Onay ve Yönetim Süreçleri

Çok Seviyeli Onay Sistemi: Zaman kayıtları, organizasyonun onay süreçlerine göre yönetilir. Takım üyeleri zaman kayıtlarını oluşturur, takım liderleri onaylar, proje yöneticileri son kontrolleri

yapar. Her aşamada detaylı onay notları tutulabilir. Onay süreçleri, organizasyonun hiyerarşik yapısına göre otomatik olarak belirlenir.

Toplu İşlem Yetenekleri: Yöneticiler, birden fazla zaman kaydını toplu olarak onaylayabilir veya reddedebilirler. Filtreleme özelliği sayesinde belirli kriterlere uyan kayıtlar seçilebilir ve toplu işlem yapılabilir. Toplu işlem sırasında tüm kayıtlar için ortak onay notu eklenebilir.

Otomatik Bildirimler: Zaman kayıtları onaylandığında veya reddedildiğinde, ilgili kişilere otomatik bildirim gönderilir. Bildirimler, e-posta ve sistem içi mesaj olarak iletilebilir. Bildirim içeriği, onay durumu ve varsa yönetici notlarını içerir.

Zaman Analizi ve Raporlama

Detaylı Zaman Raporları: Bireysel kullanıcılar, kendi çalışma saatlerini detaylı raporlarla takip edebilirler. Projeler ve görevler bazında zaman dağılımı görüntülenebilir. Geçmiş dönemlerle karşılaştırma yapılabilir. Zaman raporları, Excel formatında dışa aktarılabilir.

Takım Performans Analizi: Yöneticiler, takım üyelerinin performanslarını karşılaştırabilir. Verimlilik metrikleri, çalışma saatleri dağılımı ve proje katkıları analiz edilebilir. Takım üyelerinin güçlü ve zayıf yönleri belirlenebilir.

Faturalandırma Desteği: Zaman kayıtları, faturalandırılabilir ve faturalandırılmaz olarak ayrılabilir. Müşteri bazında fatura raporları oluşturulabilir ve zaman kayıtlarından otomatik fatura detayları hazırlanabilir. Saat bazlı fiyatlandırma ve proje bazlı fiyatlandırma desteklenir.

Kapasite Planlama: Gelecek dönemler için kapasite planlama raporları oluşturulur. Takım üyelerinin mevcut iş yükü analiz edilir ve yeni projelere kaynak tahsisi için öneriler sunulur.

DESTEK SİSTEMİ (SERVICE DESK)

Ticket Yönetimi

Kapsamlı Destek Talep Sistemi: Müşteriler, web portalı üzerinden destek talepleri oluşturabilirler. Ticket oluşturma sürecinde, sorun kategorisi, öncelik seviyesi ve detaylı açıklama gibi bilgiler toplanır. Dosya ekleme özelliği sayesinde ekran görüntüleri ve dokümanlar paylaşılabilir. Müşteriler, kendi ticket'larını takip edebilir ve güncellemeler alabilir.

Destek Biletleri

Açık destek biletlerini görüntüleyin ve yönetin

Filtreleme Seçenekleri

Q Ara Durum Müşteri Ürün Takım Atanan Kullanıcı Başlangıç Tarihi Bitiş Tarihi

Arama... -- Sadece Açık -- -- Tüm Müşteriler -- -- Tümü -- -- Tüm Takımlar -- -- Tümü -- gg-aa-yyyy gg-aa-yyyy

Temizle Filtrele

Excel'e Aktar (Filtreli)

Destek Biletleri (111 kayıt)

Konu	Müşteri	Ürün	Durum	Öncelik	Açan	Atanan	Oluşturulma	SLA
Otomatik Bilet #164	VitalCare Sağlık Grubu		İŞLEMDE	Kritik	elif.yilmaz@vitalcare.com.tr	oguz.tan@nexusdigital.com	14.05.2025 21:15	SLA YOK
Otomatik Bilet #146	Quantum Commerce Ltd.		AÇIK	Kritik	john.smith@quantumcommerce.com	seda.yildiz@nexusdigital.com	02.05.2025 21:15	İlk Yenel SLA AŞILDI Çözüm SLA AŞILDI
Otomatik Bilet #265	Quantum Commerce Ltd.		İŞLEMDE	Kritik	john.smith@quantumcommerce.com	oguz.tan@nexusdigital.com	10.04.2025 21:15	İlk Yenel SLA AŞILDI Çözüm SLA AŞILDI
Otomatik Bilet #201			İŞLEMDE	Kritik	murat.celik@nexusdigital.com	oguz.tan@nexusdigital.com	01.03.2025 21:15	SLA YOK
Otomatik Bilet #332	Meridian Belediye Başkanlığı		İŞLEMDE	Kritik	ahmet.ozdemir@meridian.gov.tr	seda.yildiz@nexusdigital.com	12.02.2025 21:15	İlk Yenel SLA AŞILDI Çözüm SLA AŞILDI
Otomatik Bilet #242	VitalCare Sağlık Grubu		AÇIK	Kritik	elif.yilmaz@vitalcare.com.tr	seda.yildiz@nexusdigital.com	24.01.2025 21:15	SLA YOK
Otomatik Bilet #370			İŞLEMDE	Kritik	murat.celik@nexusdigital.com	seda.yildiz@nexusdigital.com	16.01.2025 21:15	SLA YOK
Otomatik Bilet #135	Quantum Commerce Ltd.		İŞLEMDE	Kritik	john.smith@quantumcommerce.com	seda.yildiz@nexusdigital.com	12.01.2025 21:15	İlk Yenel SLA AŞILDI Çözüm SLA AŞILDI
Otomatik Bilet #7			AÇIK	Kritik	murat.celik@nexusdigital.com	seda.yildiz@nexusdigital.com	31.12.2024 21:15	SLA YOK

Ticket Sınıflandırma: Gelen talepler, otomatik veya manuel olarak sınıflandırılır. Ticket türleri (bug, feature request, support, vb.), öncelik seviyeleri (düşük, normal, yüksek, kritik) ve kategori sistemleri kullanılarak organize edilir. Otomatik sınıflandırma, anahtar kelime analizi ve müşteri geçmişini baz alınarak yapılır.

Ticket Yaşam Döngüsü: Her ticket, tanımlı durumlar arasında ilerler. Yeni, Atandı, İşlemde, Müşteri Bekliyor, Çözüldü, Kapalı gibi durumlar arasında geçiş yapılır. Her durum değişikliği otomatik olarak kaydedilir ve ilgili taraflara bildirilir. Ticket geçmişi detaylı olarak tutulur.

SLA Takibi: Müşteri sözleşmelerine göre hizmet seviyesi anlaşmaları (SLA) takip edilir. İlk yanıt süresi, çözüm süresi ve eskalasyon süreleri otomatik olarak hesaplanır. SLA ihlali durumunda otomatik uyarılar gönderilir.

SLA Kuralları

Servis seviyesi anlaşmalarını yönetin ve takip edin



3

Toplam SLA Kuralı



3

Aktif Kural



0

Pasif Kural

SLA Kuralları

Yeni SLA Kuralı

Q SLA kuralı adı ile ara...

Tüm Durumlar

Tüm Öncelikler

Kural Adı	Müşteri	Öncelik	İlk Yanıt	Çözüm Süresi	Durum	İşlemler
Altın SLA (7/24 Destek)	Quantum Commerce Ltd., Alpine Logistics International	Düşük	01:00	04:00	Aktif	
Bronz SLA (Temel Destek)	Tüm Müşteriler	Yüksek	04:00	00:00	Aktif	
Gümüş SLA (İş Saatleri)	Meridian Belediye Başkanlığı, VitalCare Sağlık Grubu	Normal	02:00	08:00	Aktif	

Çok Seviyeli Destek Sistemi

L1/L2 Destek Organizasyonu: Sistem, birinci seviye (L1) ve ikinci seviye (L2) destek organizasyonunu destekler. L1 destek, basit sorunları çözer ve karmaşık sorunları L2'ye yönlendirir. L2 destek, daha teknik konularda uzmanlaşmış destek sağlar. Her seviye için farklı yetki ve sorumluluklar tanımlanabilir.

Otomatik Eskalasyon: Belirlenen süre içinde çözülmeyen talepler, otomatik olarak bir üst seviyeye yönlendirilir. Eskalasyon kuralları, ticket türü, öncelik seviyesi ve müşteri tipine göre özelleştirilebilir. Eskalasyon sırasında otomatik bildirimler gönderilir.

Destek Proje Entegrasyonu: Karmaşık destek talepleri, geliştirme projelerine dönüştürülebilir. Bu süreçte, ticket bilgileri proje görevine aktarılır ve geliştirme sürecine dahil edilir. Ticket ile proje görevi arasında çift yönlü bağlantı kurulur.

Proje Detayı - Quantum Commerce B2B Platformu★ Favorilerden Çıkar← Proje Listesi

 Görevler

 Destek Talepleri

 Dosyalar

 Notlar

İlişkili Destek Talepleri

Başlık	Durum	Öncelik	Açan	Atanan	Bağlı Görev	Oluşturma Tarihi	İlişki Türü
Bilet #164	İŞLENİLE	KRİTİK	Dr. Elif Yılmaz	Oğuz Tan	-	14.05.2025 21:15	Doğrudan ilişkili

Müşteri Portalı

Self-Service Özellikleri: Müşteriler, kendi portalları üzerinden mevcut taleplerini takip edebilir, yeni talepler oluşturabilir ve geçmiş talep geçmişlerini görüntüleyebilirler.

İletişim Takibi: Müşteriler, destek ekibi ile yapılan tüm iletişimi portalda takip edebilirler. Yapılan işlemler, verilen cevaplar ve durum güncellemeleri kronolojik olarak listelenir. E-posta bildirimleri ile güncel tutulurlar.

Ana Sayfa > Servis Masası > Biletlerim

 Sayfa, menü veya özellik ara...

 Tent1SD1Cust1@ten.com
Kullanıcı

Biletlerim
Açmış olduğunuz biletlerinizi bu sayfadan takip edebilirsiniz.

Ara

Ara...

Durum

-- Tümü --

Kullanıcı

-- Tümü --

 Filtrele

 Temizle

+ Bilet Oluştur

Destek Biletleri

Konu	Ürün	Durum	Öncelik	Oluşturma Tarihi	Son Güncelleme
rr	TEN1SD1Ürün1	AÇIK	Orta	4.07.2025 18:32	4.07.2025 18:38
eee	TEN1SD1Ürün1	BEKLEMEDE	Orta	3.07.2025 18:11	4.07.2025 18:54



OYUNLAŞTIRMA VE MOTİVASYON SİSTEMİ



Puan Sistemi

Dinamik Puan Hesaplaması: Kullanıcılar, zaman kayıt işlemleri ve sistem aktiviteleri için puan kazanırlar. Günlük timesheet girişi için temel puan (varsayılan 10 puan), erken giriş bonusu (gün bitmeden giriş için +5 puan), detaylı açıklama bonusu ve proje etiketleme bonusu gibi çeşitli puan türleri mevcuttur. Puan değerleri, organizasyon ihtiyaçlarına göre özelleştirilebilir.

Çoklu Puan Kategorileri: Sistem, günlük, haftalık, aylık ve toplam puan kategorilerini takip eder. Her kategori için ayrı liderlik tabloları ve rekabet ortamı oluşturulur. Ardışık gün serileri özel çarpanlarla ödüllendirilir. Haftalık tamamlama bonusu (50 puan) ve aylık tamamlama bonusu (200 puan) gibi ekstra ödüller verilir.

Seviye Sistemi: Kullanıcılar topladıkları puanlarla seviye atlarlar. Her 100 puan bir seviye artışı sağlar ve seviye atlama bonusu ile ek puanlar kazanılır. Seviye sistemi, kullanıcı deneyiminde gamification elementlerini güçlendirir. Seviye ilerlemesi, profil sayfasında ilerleme çubuğu ile görselleştirilir.

Genel Ayarlar

☐ **Oyunlaştırma Sistemini Etkinleştir**
Bu seçeneği kapattığınızda tüm oyunlaştırma özellikleri devre dışı kalır

Takım (Opsiyonel)
-- Tüm Takımlar --
Belirli bir takım için ayar yapmak istiyorsanız seçin

Birim (Opsiyonel)
-- Tüm Birimler --
Belirli bir birim için ayar yapmak istiyorsanız seçin

Ayarları Kaydet

Puan Sistemi

Günlük Giriş Puanı
10
Her timesheet girişi için verilen temel puan

Erken Giriş Bonusu
5
Sabah 09:00'dan önce giriş yapılırsa ek puan

Açıklama Bonusu
3
Detaylı açıklama yazılırsa ek puan

Proje Etiketleme Bonusu
2
Proje ve görev seçilirse ek puan

Puan Ayarlarını Kaydet

Hedefler ve Seriler

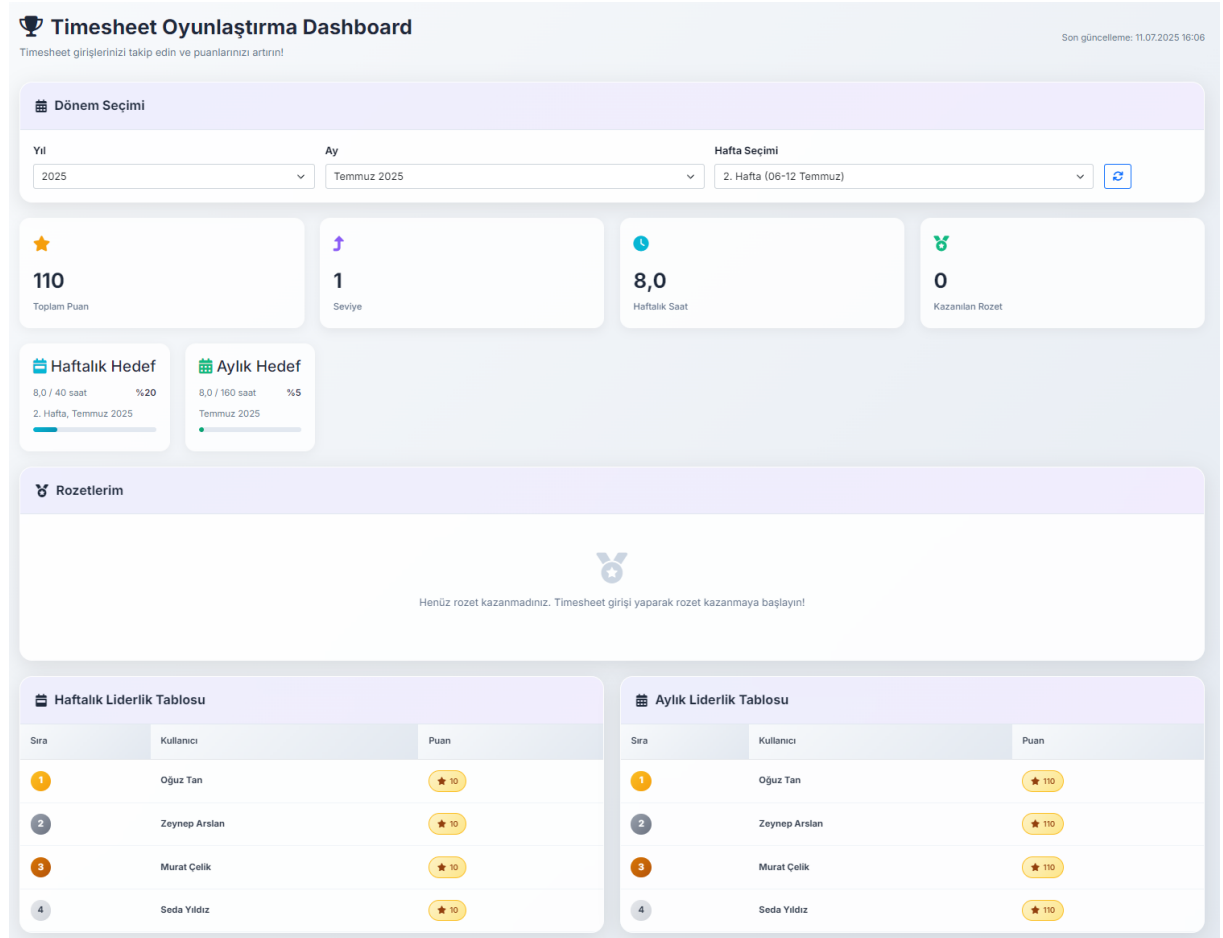
Ardışık Gün Çarpanı
1,5
Ardışık günlerde giriş yapılırsa puan çarpanı

Haftalık Hedef Saat
40
Haftalık çalışma saati hedefi

Aylık Hedef Saat
160
Aylık çalışma saati hedefi

Hedef Ayarlarını Kaydet

Ardışık Gün Sistemi: Kesintisiz timesheet girişi yapan kullanıcılar, ardışık gün bonusları kazanır. Minimum ardışık gün sayısına ulaşan kullanıcılar, çarpan bonusu alır. En uzun ardışık gün rekoru takip edilir ve özel rozetlerle ödüllendirilir.



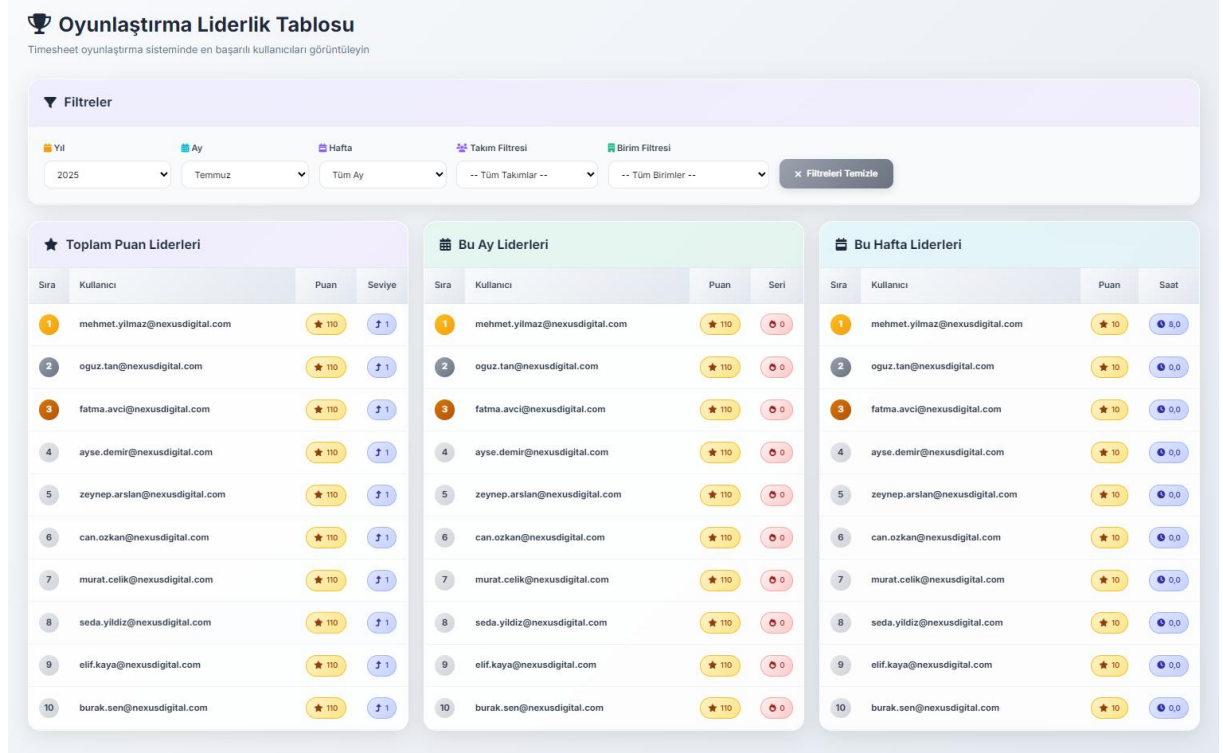
🏆 Rozet ve Başarı Sistemi

Çeşitli Rozet Türleri: Sistem, farklı başarı türleri için çeşitli rozetler sunar. Ardışık gün rozetleri (7, 14, 30, 90 gün), toplam giriş rozetleri (50, 100, 500, 1000 giriş), puan rozetleri (1000, 5000, 10000, 25000 puan) ve özel başarı rozetleri tanımlanabilir. Her rozet, farklı renk ve ikon ile temsil edilir.

Otomatik Rozet Takibi: Sistem, kullanıcı aktivitelerini sürekli takip eder ve rozet kriterlerini karşıladığında otomatik olarak rozetleri verir. Rozet kazanma anında bildirim gönderilir ve bonus puanlar eklenir. Rozet verme işlemi gerçek zamanlı olarak yapılır.

Özelleştirilebilir Rozet Sistemi: Organizasyonlar, kendi rozet türlerini tanımlayabilirler. Rozet isimleri, açıklamaları, ikonları (Font Awesome), renkleri ve kazanım kriterleri tamamen özelleştirilebilir. Rozet sıralaması ve görünürlük ayarları yapılabilir.

Rozet Kategorileri: Rozetler, farklı kategorilere ayrılır. Zaman girişi rozetleri, proje katkısı rozetleri, takım çalışması rozetleri ve liderlik rozetleri gibi kategoriler bulunur. Her kategori için farklı gereksinimler ve ödüller tanımlanabilir.



📊 Liderlik Tablosu

Çoklu Liderlik Kategorileri: Haftalık, aylık ve tüm zamanlar olmak üzere farklı liderlik tabloları bulunur. Takım, birim ve organizasyon geneli liderlik sıralamaları yapılabilir. Her kategori için en üst 50 kullanıcı listelenir.

Detaylı Kullanıcı Profilleri: Liderlik tablosunda, kullanıcı adı, puan, seviye, ardışık gün sayısı, rozet sayısı, takım ve birim bilgileri görüntülenir. Profil fotoğrafları ve özel başlıklar ile kişiselleştirme yapılabilir.

Dinamik Sıralama: Liderlik tablosu, gerçek zamanlı olarak güncellenir. Puan değişikliklerinde sıralama otomatik olarak yenilenir. Sıralama değişikliklerinde kullanıcılara bildirim gönderilir.

Takım Rekabeti: Takımlar arası rekabet ortamı oluşturulur. Takım bazında toplam puan, ortalama puan ve aktif kullanıcı sayısı takip edilir. Takım lideri, ekibinin performansını detaylı olarak analiz edebilir.

🎯 Motivasyon Araçları

Başarı Bildirimleri: Önemli başarılar (seviye atlama, rozet kazanma, liderlik değişimi) için özel bildirimler gönderilir. Bildirimler, görsel olarak zengin ve motivasyon artırıcı içerikler barındırır.

Kişisel Dashboard: Her kullanıcının kişisel oyunlaştırma dashboard'u bulunur. Bu ekranda toplam puan, seviye ilerleme çubuğu, kazanılan rozetler, ardışık gün sayısı ve son puan aktiviteleri görüntülenir.

Periyodik Sıfırlama: Haftalık ve aylık puanlar, belirli dönemlerde sıfırlanarak yeni rekabet dönemleri başlatılır. Bu sayede, yeni katılan kullanıcılar da rekabet şansı bulur.

Özelleştirilebilir Ayarlar: Organizasyonlar, oyunlaştırma ayarlarını kendi kültürlerine göre özelleştirebilir. Puan değerleri, rozet kriterleri, bildirim sıklığı ve rekabet dönemleri ayarlanabilir.



KULLANICI VE ORGANİZASYON YÖNETİMİ



Organizasyon Yapısı

Hiyerarşik Organizasyon Modeli: Sistem, karmaşık organizasyon yapılarını destekler. Şirket seviyesinde başlayarak, birimler, takımlar ve bireysel kullanıcılar şeklinde hiyerarşik yapı kurulabilir. Bu yapı, yetki dağılımında ve raporlama süreçlerinde temel alınır. Organizasyon şeması görsel olarak sunulur.

Birim ve Takım Yönetimi: Her birim, kendi proje portföyüne sahiptir. Birim yöneticileri, birimleri altındaki takımları ve projeleri yönetebilir. Takım liderleri, takım üyelerini yönetir ve performanslarını takip eder. Takım üyesi değişiklikleri geçmiş ile birlikte tutulur.

Takım Yönetimi

Tenant'ınıza alt takımları yönetin ve organize edin

2
Toplam Takım

2
Aktif Takım

0
Pasif Takım

Takım Listesi

Tüm Durumlar

Takım Adı	Lider	Birim	Durum	İşlemler
Çekirdek Platform Takımı	Burak Şen	Yazılım Geliştirme Birimi	Aktif	Düzenle Detay Sil
Mobil ve Destek Takımı	Can Özkan	Yazılım Geliştirme Birimi	Aktif	Düzenle Detay Sil

Takım Detayları

Takım bilgilerini ve üyelerini görüntüleyin

Takım Bilgileri

Takım Adı	Mobil ve Destek Takımı
Açıklama	Mobil uygulama geliştirme ve L2 destek faaliyetleri
Birim	Yazılım Geliştirme Birimi
Takım Lideri	Can Özkan
Durum	Aktif
Oluşturulma Tarihi	16.06.2025 21:52

Takım İstatistikleri

Toplam Üye Sayısı	2
Aktif Üyeler	2
Takım Lideri	Can Özkan

Takım Üyeleri (2)

Ad Soyad	E-posta	İşlemler
Oğuz Tan	oguz.tan@nexusdigital.com	Çıkar
Seda Yıldız	seda.yildiz@nexusdigital.com	Çıkar

[Takımı Düzenle](#) [Takım Listesine Dön](#)

Dinamik Rol Atama: Kullanıcılara, organizasyon yapısına göre roller atanabilir. Roller, sistem genelinde standart olabileceği gibi, proje bazında da özelleştirilebilir. Geçici roller ve proje bazlı yetkilendirmeler yapılabilir. Rol değişiklikleri audit log'da takip edilir.

Çoklu Kiracı Mimarisi: Farklı organizasyonlar, tamamen izole ortamlarda çalışır. Her organizasyonun kendi veri seti, kullanıcı tabanı ve ayarları bulunur. Kiracı yönetimi, güvenlik ve performans optimizasyonu ile desteklenir.

Yetki ve Güvenlik Yönetimi

Rol Bazlı Erişim Kontrolü: Sistem, detaylı rol bazlı erişim kontrolü sağlar. Her rol, belirli modüllere ve işlemlere erişim yetkisine sahiptir. Yetki matrisleri, organizasyonun güvenlik politikalarına göre özelleştirilebilir. Yetki kontrolü, sayfa seviyesinden API seviyesine kadar kapsamlıdır.

 **Kullanıcı Bilgileri** - ahmet.ozdemir@meridian.gov.tr

 **E-posta Adresi**

ahmet.ozdemir@meridian.gov.tr
E-posta adresi değiştirilemez

 **Adı**

Ahmet

 **Soyadı**

Özdemir

 **Kullanıcı Durumu**

☒ Kullanıcı aktif olsun

 **Bağlı Olduğu Müşteri**

Meridian Belediye Başkanlığı

 **Kullanıcı Roller**

☒ Customer

☐ FinanceReporter

☐ ReportUser

☐ TeamManager

☐ TeamMember

 İptal

 Değişiklikleri Kaydet

 **Şifre Yönetimi**

Kullanıcı şifresini unuttu veya e-postasını kaybetti mi?

 Yeni güçlü şifre otomatik oluşturulacak

 Giriş bilgileri ahmet.ozdemir@meridian.gov.tr adresine gönderilecek

 Şifreyi Tekrar Gönder

Veri Güvenliği: Multi-tenant mimari sayesinde, farklı organizasyonların verileri birbirinden tamamen izole edilir. Veri şifreleme, güvenli iletişim protokolleri ve düzenli güvenlik güncellemeleri ile veri güvenliği sağlanır. GDPR uyumluluğu ve veri saklama politikaları desteklenir.

Audit Trail: Tüm sistem işlemleri detaylı olarak kaydedilir. Kullanıcı giriş-çıkışları, yapılan değişiklikler ve sistem erişimleri loglanır. Bu bilgiler, güvenlik denetimlerinde kullanılabilir. Audit log'lar, güvenli ortamda saklanır ve yetkili kişiler tarafından incelenebilir.

Şifre Politikaları: Güçlü şifre politikaları uygulanır. Şifre karmaşıklığı, değişim sıklığı ve geçmiş şifre kontrolü gibi güvenlik önlemleri bulunur.

Kullanıcı Deneyimi

Kişiselleştirilmiş Dashboard: Her kullanıcı, rolüne ve sorumluluklarına göre özelleştirilmiş dashboard görür. Dashboard widget'ları, kullanıcı tercihlerine göre düzenlenebilir ve kişiselleştirilebilir. Widget'lar sürükle-bırak yöntemiyle yeniden düzenlenebilir.

Bildirim Yönetimi: Kullanıcılar, ilgilendikleri konular hakkında bildirim alabilirler. Bildirim tercihleri, konu bazında özelleştirilebilir. E-posta, SMS ve sistem içi bildirim seçenekleri mevcuttur. Bildirim sıklığı ve zamanlaması ayarlanabilir.

Mobil Uyumluluk: Sistem, tüm cihazlarda sorunsuz çalışır. Responsive tasarım sayesinde masaüstü, tablet ve mobil cihazlarda optimal kullanıcı deneyimi sağlanır. Mobil özel özellikler ve dokunmatik optimizasyon bulunur.

Kişisel Ayarlar: Kullanıcılar, dil tercihi, zaman dilimi, tarih formatı ve sayfa başına gösterilecek kayıt sayısı gibi kişisel ayarları yapabilir. Tema renkleri ve arayüz düzeni özelleştirilebilir.

RAPORLAMA VE ANALİTİK

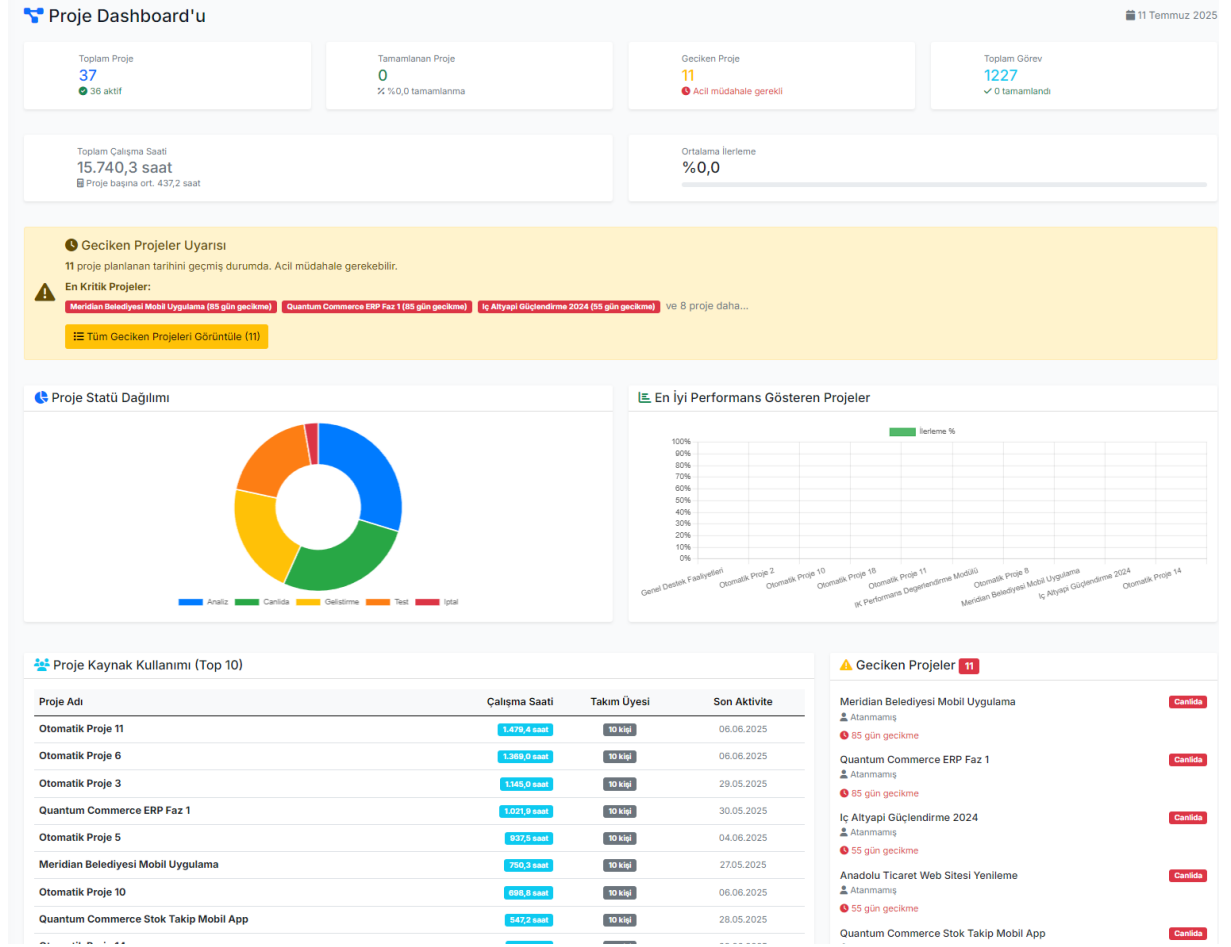
Proje Raporları

Proje Performans Analizi: Projeler için detaylı performans raporları oluşturulur. Proje ilerlemesi, zaman kullanımı, bütçe takibi ve kaynak kullanımı gibi kritik metrikler takip edilir. Planlanan ve gerçekleşen değerler karşılaştırılarak sapma analizleri yapılır. Proje sağlık durumu (yeşil, sarı, kırmızı) göstergeleri ile özetlenir.

Milestone Takibi: Proje milestone'ları ve kritik tarihler takip edilir. Milestone bazında ilerleme oranları görüntülenir ve gecikmeler önceden tespit edilir. Otomatik uyarı sistemi sayesinde kritik tarihler kaçırılmaz. Milestone'lar, Gantt chart ile görselleştirilir.

Proje Portföy Yönetimi: Organizasyonun tüm proje portföyü tek ekranda görüntülenir. Proje öncelikleri, kaynak dağılımı ve genel portföy sağlığı analiz edilir. Proje portföy değeri ve ROI hesaplamaları yapılır.

Proje Karşılaştırma: Benzer projeler karşılaştırılarak best practice'ler belirlenir. Başarılı proje örnekleri, gelecek projeler için referans alınır. Proje şablonları, geçmiş proje verilerine göre optimize edilir.



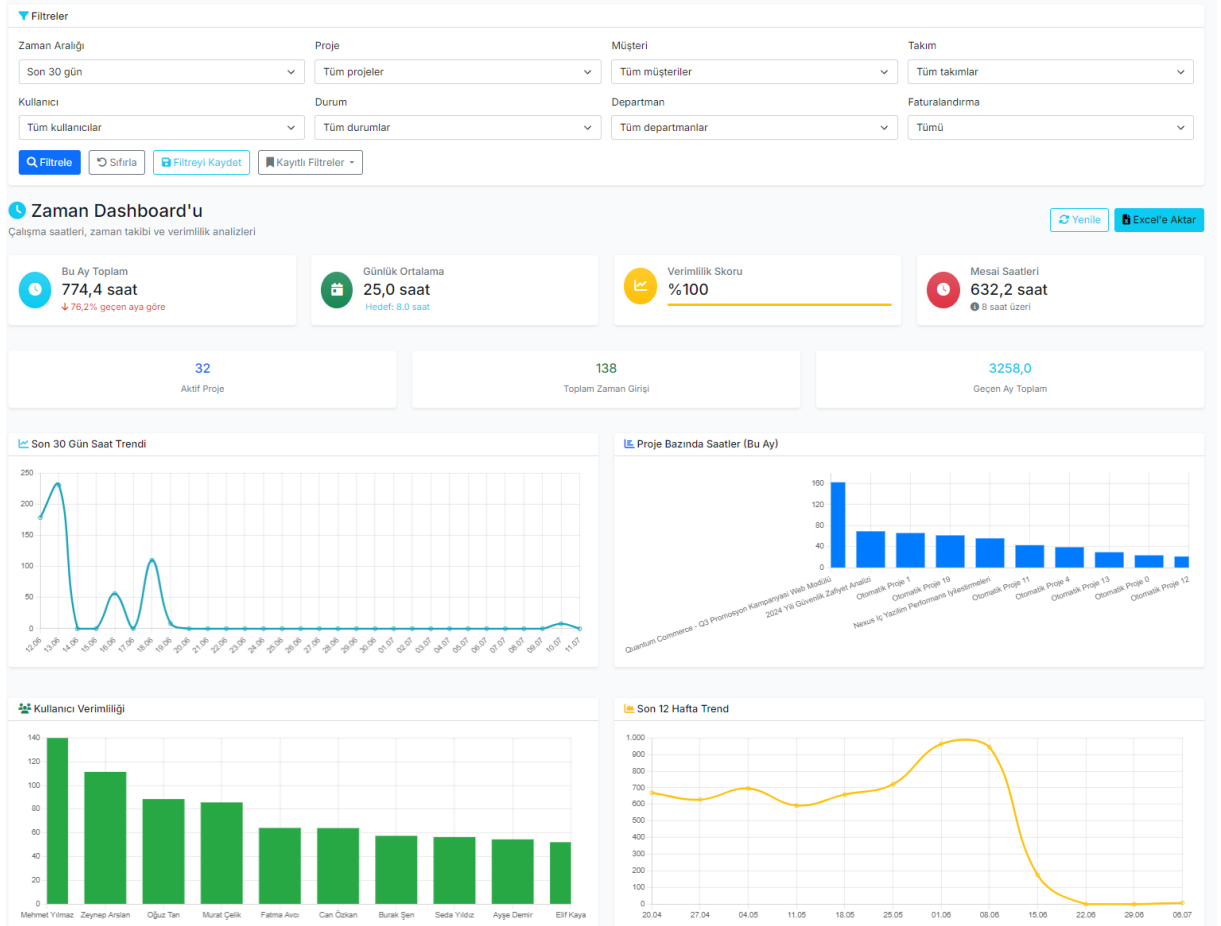
Zaman ve Kaynak Raporları

Zaman Kullanım Analizi: Bireysel ve takım bazında zaman kullanım raporları oluşturulur. Hangi projelere ne kadar zaman harcadığı, verimlilik oranları ve zaman dağılımı analiz edilir. Fazla mesai, eksik mesai ve tatil çalışmaları ayrı ayrı raporlanır.

Kaynak Planlama Raporları: Takım üyelerinin iş yükü dağılımı ve kaynak kullanım oranları takip edilir. Gelecek dönemler için kaynak planlama önerileri sunulur. Kaynak çakışmaları ve darboğazları önceden tespit edilir.

Maliyet Analizi: Projelerin maliyet analizi yapılır. Personel maliyetleri, zaman maliyetleri ve genel proje maliyetleri hesaplanır. Bütçe takibi ve maliyet sapma analizleri yapılır. Proje karlılığı ve ROI hesaplamaları sunulur.

Verimlilik Metrikleri: Takım ve bireysel verimlilik metrikleri hesaplanır. Planlanan zaman ile gerçekleşen zaman karşılaştırması yapılır. Verimlilik trendleri takip edilir ve iyileştirme önerileri sunulur.



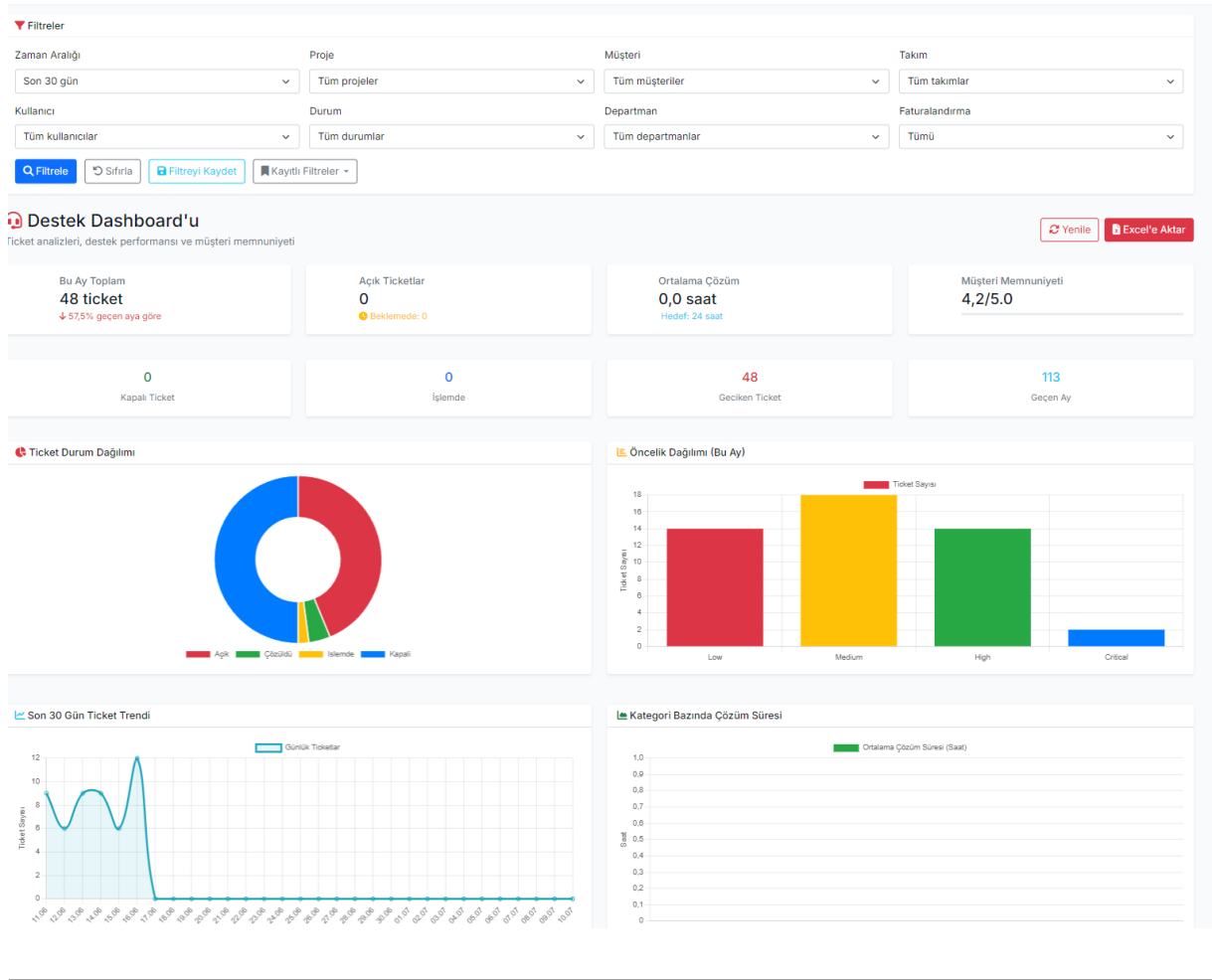
Müşteri ve Destek Raporları

Müşteri Memnuniyet Analizi: Müşteri memnuniyet anketi sonuçları analiz edilir. Memnuniyet trendleri, sorunlu alanlar ve iyileştirme önerileri raporlanır. Müşteri segmentasyonu yapılarak farklı müşteri grupları için özel analizler sunulur.

Destek Performans Metrikleri: Destek ekibinin performans metrikleri takip edilir. Ortalama çözüm süresi, ilk yanıt süresi, çözüm oranı ve müşteri memnuniyeti gibi KPI'lar raporlanır. Destek teknisyeni performans karşılaştırmaları yapılır.

Ticket Trend Analizi: Gelen destek taleplerinin trend analizi yapılır. Hangi konularda daha fazla talep geldiği, dönemsel değişimler ve gelecek tahminleri sunulur. Proaktif destek stratejileri için öneriler geliştirilir.

SLA Performans Raporları: Hizmet seviyesi anlaşmalarının ne ölçüde karşılandığı raporlanır. SLA ihlal oranları, eskalasyon durumları ve müşteri etki analizleri yapılır.



SİSTEM ÖZELLİKLERİ

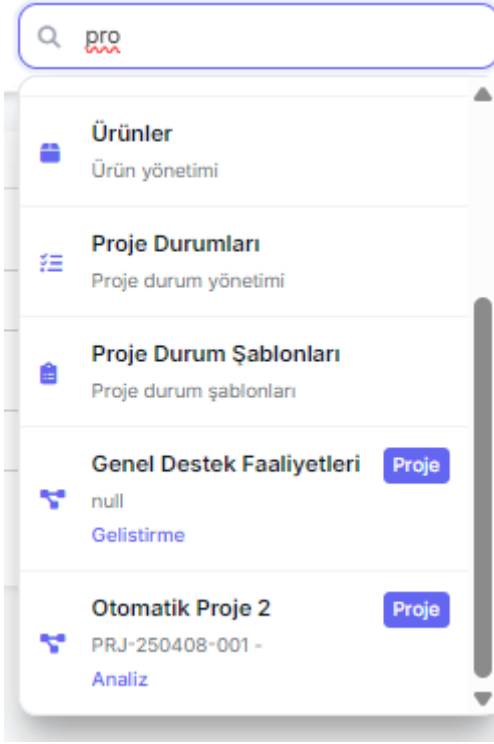
Gelişmiş Arama

Global Arama Motoru: Sistem genelinde güçlü arama özelliği bulunur. Projeler, görevler, dokümantasyon ve kullanıcı içerikleri aranabilir. Arama sonuçları, kullanıcının yetkilerine göre filtrenir. Elasticsearch altyapısı ile hızlı ve etkili arama sağlanır.

Akıllı Öneri Sistemi: Kullanıcı arama yaparken, sistem otomatik olarak ilgili önerilerde bulunur. Geçmiş aramalar hatırlanır ve sık kullanılan sonuçlar önceliklendirilir. Yapay zeka destekli arama önerileri sunulur.

Gerçek Zamanlı Arama: Arama işlemi, kullanıcı yazdığı anda gerçekleştirilir. Debounce teknolojisi sayesinde performans optimize edilir ve hızlı sonuçlar alınır. Arama sonuçları, relevans skoru ile sıralanır.

Çoklu Kriter Arama: Tarih aralığı, proje, kullanıcı, durum gibi çoklu kriterlerle gelişmiş arama yapılabilir. Kayıtlı arama filtreleri ile sık kullanılan aramalar kaydedilebilir.



Bildirim Sistemi

Çok Kanallı Bildirim: Bildirimler, e-posta, SMS, sistem içi mesaj ve push notification olarak gönderilebilir. Kullanıcılar, hangi bildirimlerini hangi kanallardan almak istediklerini belirleyebilirler. Bildirim şablonları, marka kimliğine göre özelleştirilebilir.

Akıllı Bildirim Yönetimi: Bildirim sıklığı ve içeriği, kullanıcı davranışlarına göre optimize edilir. Spam'i önlemek için bildirim limitleri ve öncelik sistemi bulunur. Bildirim tercihlerini öğrenen AI sistemi, kişiselleştirilmiş bildirimler sunar.

Alpine Logistics International

Otomatik kapatma ayarlarını yapılandırın

← Geri Dön

Müşteri Ayarları

Temel Ayarlar

☒ Otomatik Kapatma Aktif

Otomatik Kapatma Süresi (Gün)
7

☒ Hatırlatma Aktif

Hatırlatma Süresi (Gün)
3

Email Bildirimi Ayarları

☒ Hatırlatma Email'i Aktif

☒ Otomatik Kapatma Email'i Aktif

Hatırlatma Email Konusu
Service Desk Talebiniz İçin Hatırlatma

Otomatik Kapatma Email Konusu
Service Desk Talebiniz Otomatik Kapatıldı

Email İçerikleri

☒ Hatırlatma Email İçeriği

☒ Otomatik Kapatma Email İçeriği

Merhaba,

{DaysWithoutResponse} gündür service desk talebiniz cevap bekliyoruz.

Talep: {TicketTitle}

İçerik an önce ekranda görünür. İkinci hatırlatma talebiniz otomatik olarak iptal edilmiştir.

Kullanılabilir değişkenler: {DaysWithoutResponse}, {TicketTitle}

Merhaba,

{DaysWithoutResponse} gün boyunca cevap alınmadığı için service desk talebiniz otomatik olarak kapatılmıştır.

Talep: {TicketTitle}

Eğer hala sorunuza ihtiyacınız varsa, lütfen useri bir telefon arayarak sorunuz.

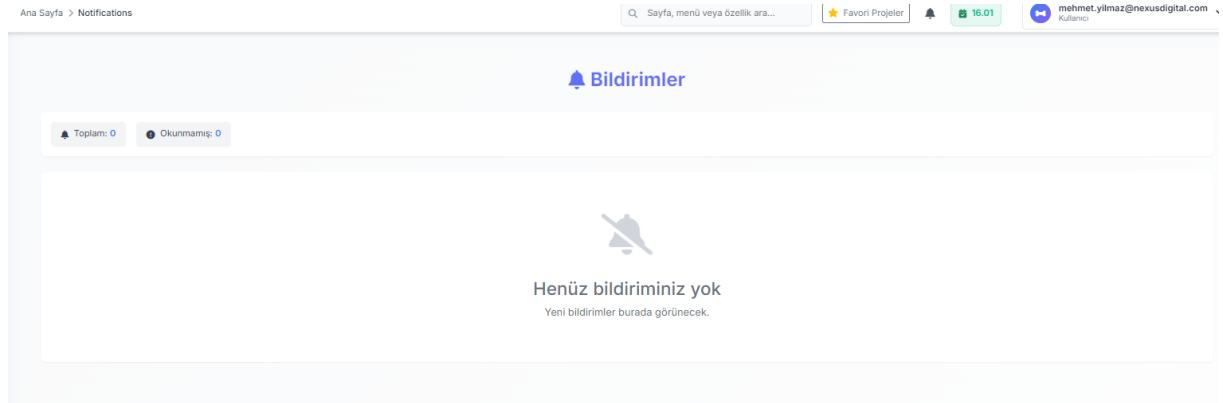
Kullanılabilir değişkenler: {DaysWithoutResponse}, {TicketTitle}

Ayarları Kaydet

İptal Et

24

Bildirim Şablonları: Farklı durumlar için özelleştirilmiş bildirim şablonları oluşturulabilir. Şablonlar, organizasyonun iletişim politikalarına göre düzenlenebilir. Çoklu dil desteği ile farklı dillerde bildirim gönderilir.



Veri Yönetimi

Otomatik Yedekleme: Sistem verileri, düzenli olarak otomatik yedeklenir. Yedekler, farklı lokasyonlarda güvenli şekilde saklanır. Nokta geri yükleme (point-in-time recovery) özelliği bulunur.

Veri İhracat: Tüm sistem verileri, standart formatlarda (Excel, CSV, JSON) dışa aktarılabilir. Veri ihracat işlemleri, yetki kontrolü ile güvence altına alınır.

Veri Güvenliği: Veritabanı şifrelemesi, secure connection ve access control ile maksimum güvenlik sağlanır. Veri anonimleştirme ve maskeleyme seçenekleri mevcuttur.

KULLANIM SENARYOLARI

Yazılım Geliştirme Şirketi

Organizasyon Profili: 50 kişilik bir yazılım geliştirme şirketi, 15 farklı müşteri için eş zamanlı projeler yürütmektedir. Şirket, Agile metodoloji kullanmakta ve 2 haftalık sprint'ler halinde çalışmaktadır. Ekip, frontend geliştiriciler, backend geliştiriciler, DevOps mühendisleri ve QA uzmanlarından oluşmaktadır.

Günlük Çalışma Akışı: Geliştiriciler, sabah stand-up toplantısından önce bir önceki günün çalışmalarını timesheet'e kaydeder. Kanban board'da görevlerini güncelleyerek mevcut durumlarını belirtir. Scrum Master, sprint ilerleme raporlarını inceleyerek team velocity'i takip eder.

Proje Yönetimi Süreci: Her müşteri projesi için ayrı proje tanımlanır. Sprint'ler, proje altında dönemsel görevler olarak planlanır. User story'ler ve task'lar Kanban board'da takip edilir. Definition of Done kriterleri, görev tamamlama şartları olarak belirlenir.

Zaman Takibi ve Faturalandırma: Geliştiriciler, her task için harcadıkları zamanı dakika seviyesinde kaydeder. Code review, testing ve deployment süreçleri için ayrı zaman kategorileri kullanılır. Müşteri faturalandırması için otomatik raporlar oluşturulur.

Müşteri Destek Entegrasyonu: Müşterilerden gelen bug report'ları Service Desk'te ticket olarak açılır. Kritik bug'lar, sprint backlog'una task olarak eklenir. Müşteriler, web portalından bug durumlarını gerçek zamanlı olarak takip eder.

Oyunlaştırma ve Motivasyon: Günlük timesheet girişi ve kod kalitesi metrikleri için puan sistemi kullanılır. Sprint tamamlama, bug-free deployment ve code review katılımı için özel rozetler verilir. Takımlar arası healthy competition ortamı oluşturulur.

Sonuçlar ve Faydalar:

- Proje teslim sürelerinde %40 iyileşme sağlandı
- Müşteri memnuniyeti skorları %85'ten %94'e çıktı
- Faturalama sürecinde %80 zaman tasarrufu elde edildi
- Ekip içi iletişim ve transparency önemli ölçüde arttı
- Bug oranları %60 azaldı ve kod kalitesi yükseldi

İnşaat Mühendislik Firması

Organizasyon Profili: 100 kişilik inşaat mühendislik firması, konut, ticari ve altyapı projelerinde çalışmaktadır. Şirket, proje bazlı organizasyon yapısına sahip olup, her projede mimar, mühendis, tekniker ve saha ekipleri bulunmaktadır. Projeler, farklı lokasyonlarda eş zamanlı olarak yürütülmektedir.

Saha ve Ofis Koordinasyonu: Saha ekipleri, mobil cihazlardan görev güncellemeleri yapar. Fotoğraf ve video paylaşımı ile ilerleme görsel olarak dokümanite edilir. Ofis ekipleri, teknik çizimler ve revizyonları sistem üzerinden paylaşır.

Proje Planlama ve Takip: Her inşaat projesi için detaylı proje planı oluşturulur. Temel, kaba inşaat, ince inşaat, elektrik-mekanik ve peyzaj gibi ana fazlar tanımlanır. Her faz altında detaylı görevler ve kritik milestone'lar belirlenir.

Kaynak ve Malzeme Yönetimi: Malzeme talepleri sistem üzerinden yapılır ve onay süreçlerinden geçer. Ekipman kullanımı takip edilir ve kaynak optimizasyonu sağlanır. Taşeron koordinasyonu ve iş programı planlaması yapılır.

Kalite ve Güvenlik Takibi: Kalite kontrol checklistleri dijital ortamda doldurulur. Güvenlik raporları ve olay kayıtları tutulur. Compliance gereklilikleri takip edilir ve audit raporları hazırlanır.

Müşteri İletişimi ve Raporlama: Müşteriler, proje ilerlemesini web portalından takip eder. Haftalık ilerleme raporları otomatik olarak gönderilir. Değişiklik talepleri Service Desk üzerinden yönetilir ve impact analizi yapılır.

Sonuçlar ve Faydalar:

- Proje teslim sürelerinde %25 iyileşme sağlandı
- Kaynak israfında %35 azalma elde edildi
- Müşteri şikayetlerinde %70 düşüş yaşandı
- Saha-ofis iletişimi önemli ölçüde gelişti
- Malzeme yönetimi ve maliyet kontrolü optimize edildi



ROL VE YETKİ YAPISI



Tenant Admin

Organizasyon Yönetimi: Kendi organizasyonu içinde tam yetki sahibidir. Kullanıcı oluşturma, birim-takım tanımlama, rol atama ve sistem ayarları yapabilir. Organizasyon yapısını değiştirebilir ve yeniden düzenleyebilir.

Proje ve Süreç Yönetimi: Proje şablonları oluşturur, durum workflow'larını tanımlar ve organizasyon geneli süreçleri belirler. Service Desk kategorilerini ve öncelik seviyelerini yapılandırır.

Raporlama ve Analiz: Organizasyon geneli raporları görür ve analiz yapar. Performans metrikleri, kullanım istatistikleri ve trend analizleri ile stratejik kararlar alır.



Unit Manager

Birim Yönetimi: Sorumlu olduğu birim içindeki tüm projeler ve takımlar üzerinde yetki sahibidir. Birim hedeflerini belirler, kaynak tahsisi yapar ve performans takibi yapar.

Proje Portföy Yönetimi: Birim projelerinin önceliklendirilmesi, kaynak dağılımı ve timeline planlaması yapar. Proje başarı oranlarını takip eder ve iyileştirme planları hazırlar.

Takım Liderliği: Takım liderlerini yönlendirir, performans değerlendirmeleri yapar ve gelişim planları hazırlar. Takımlar arası koordinasyonu sağlar.



Team Manager

Takım Yönetimi: Takım üyelerinin görev dağılımı, performans takibi ve gelişim süreçlerini yönetir. Takım içi iletişimi güçlendirir ve motivasyonu artırır.

Proje Süreçleri: Takım projelerinin detay planlaması, günlük takibi ve kalite kontrolü yapar. Sprint planlaması ve retrospektif toplantıları düzenler.

Timesheet Onayları: Takım üyelerinin zaman kayıtlarını onaylar veya reddeder. Çalışma saatleri analizi yapar ve verimlilik iyileştirmeleri önerir.



Team Member

Görev Yürütme: Kendisine atanan görevleri yapar, ilerleme güncellemeleri yapar ve tamamlama işlemlerini gerçekleştirir. Görev detaylarını görür ve yorum yapabilir.

Zaman Takibi: Günlük çalışma saatlerini kaydeder, proje ve görev bazında zaman girişi yapar. Kendi zaman raporlarını görür ve analiz eder.

Oyunlaştırma Katılımı: Puan kazanır, rozet toplar ve liderlik tablosunda yer alır. Kendi performans dashboard'unu takip eder.



Customer

Destek Talepleri: Kendi organizasyonu adına destek talepleri açar ve takip eder. Geçmiş talep geçmişini görür ve memnuniyet anketi doldurur.

Report User

Özel Raporlar: Sadece kendisine tanımlanmış raporları görür. Analitik dashboard'larda çalışır ve veri analizi yapar.

Veri İhracat: Yetkili olduğu verileri Excel, CSV formatlarında dışa aktarır. Özel analiz ve sunumlar için veri hazırlar.

Trend Analizi: Geçmiş verileri analiz eder, trendleri belirler ve gelecek projeksiyonları hazırlar.

SONUÇ

Taklino, modern işletmelerin proje yönetimi, zaman takibi ve müşteri destek süreçlerini tek platformda yönetebileceği kapsamlı bir çözümdür. Esnek yapısı, güçlü raporlama yetenekleri ve oyunlaştırma sistemi ile ekip motivasyonunu artırırken, operasyonel verimliliği maksimize eder. Sistem, küçük ekiplerden büyük kurumsal yapılara kadar ölçeklenebilir ve her organizasyonun kendine özgü ihtiyaçlarına göre özelleştirilebilir. Güvenli, performanslı ve kullanıcı dostu arayüzü ile tüm paydaşların verimli çalışmasını sağlar.

Bu dokümantasyon, Taklino Proje Yönetimi Sisteminin temel özelliklerini ve kullanım senaryolarını kapsamaktadır. Detaylı bilgi için sistem içi yardım bölümüne başvurabilir veya destek ekibimizle iletişime geçebilirsiniz.  **Doküman Versiyonu:** 2.0  **Son Güncelleme:** 2025  **Hazırlayan:** Taklino Geliştirme Ekibi (Ben, Ahmet Serhat)

info@taklino.com



TAKLINO