



7

Bütünleşik EntityType &
Veri Modeli

100%

Canlı AI Sağlık & Churn
Öngörüsü

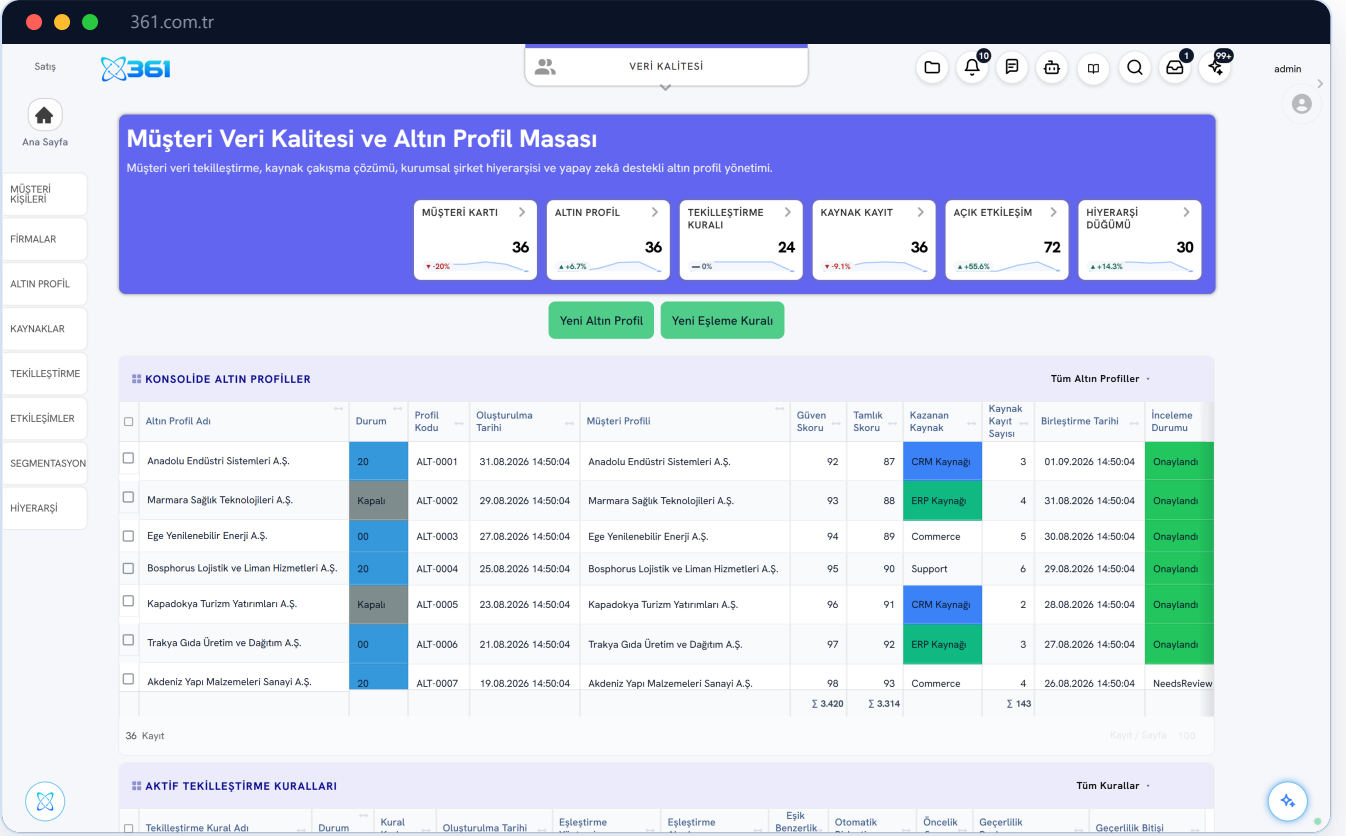
0

Mükerrerlik (MDM
Tekilleştirme)

360°

Hiyerarşi, Kontak ve
Etkileşim Masası

CustomerManagement 361, işletmelerin ERP, CRM, portal, e-ticaret ve saha destek kanallarına dağılmış tüm müşteri temaslarını tek bir **doğrulanmış Altın Profil (Golden Record)** etrafında birleştiren, yapay zekâ destekli yeni nesil kurumsal müşteri yönetimi omurgasıdır. Statik kartvizit listelerinden ibaret geleneksel CRM sistemlerinin aksine, her müşterinin canlı yıllık cirosunu (ARR), yaşam boyu değerini (LTV), AI sağlık skorunu, churn riskini ve bir sonraki en iyi eylemini (**Next-Best-Action**) gerçek zamanlı hesaplayarak karar vericilere sunar.



Müşteri Veri Kalitesi ve Altın Profil Masası: altı canlı sayaç (müşteri kartı, altın profil, tekilleştirme kuralı, kaynak kayıt, açık etkileşim, hiyerarşi düğümü), konsolide altın profil tablosu — güven ve tamlık skorları, kazanan kaynak ve inceleme durumu ile — ve altında aktif tekilleştirme kuralları tek ekranda.

İÇİNDEKİLER

- BÖLÜM 1 — YÖNETİM VE İŞ KARARI (BDM)
 - 1.1 Neden Geleneksel CRM ve Dağınık Veri Siloları İflas Ediyor?
 - 1.2 Çözülen 6 Kritik Kurumsal Satış ve Müşteri Kaybı Problemi
 - 1.3 Kaybın Anatomisi ve Sessiz Gelir Sızıntıları
 - 1.4 Önce / Sonra: Dönüşümün Kurumsal Yansıması
 - 1.5 Yatırım Getirisi (ROI) ve Değer Üretim İskeleti
 - 1.6 Küresel Liderlerle Karşılaştırma: Salesforce, HubSpot, Dynamics vs 361
 - 1.7 Kritik İtirazlar ve Şeffaf Yanıtlar
- BÖLÜM 2 — TEKNİK VE MİMARİ KARAR (TDM)
 - 2.1 Bütünleşik Mimari ve 7 Temel Varlık Modeli (EntityType)
 - 2.2 Master Data Management (MDM), Eşleştirme ve Altın Profil Motoru
 - 2.3 Yapay Zekâ Sağlık Skoru, Churn Riski ve Next-Best-Action Motoru
 - 2.4 Duygu Analitiği Destekli Etkileşim Günlüğü (AccountActivity)
 - 2.5 Kurumsal Müşteri Masası (Detail Desk) ve İlişkisel Ters Bağlantılar
 - 2.6 Çoklu Cihaz Ergonomisi: Masaüstü, Tablet ve Mobil Deneyimi
 - 2.7 Güvenlik, Rol Bazlı Yetkilendirme ve Denetim İzi (Audit Log)
 - 2.8 4 Aşamalı Hızlı Devreye Alma Yol Haritası

BÖLÜM 1 — YÖNETİM VE İŞ KARARI (BDM)

1.1 Neden Geleneksel CRM ve Dağınık Veri Siloları İflas Ediyor?

B2B şirketlerin en büyük görünmeyen sermaye kaybı, müşteri bilgisinin kurumsal hafızaya değil, satış temsilcilerinin kişisel e-postalarına, Excel dosyalarına veya birbirinden kopuk yazılımlara dağılmış olmasıdır. ERP faturayı keserken, destek ekibi açık arıza kaydından habersiz kalmakta; satış yöneticisi bir müşterinin terk etme (churn) sinyali verdiğini ancak sözleşme iptal edildiğinde fark edebilmektedir.

Salesforce Data Cloud veya Dynamics Customer Insights gibi küresel çözümler ise milyonlarca liralık lisans maliyetleri, aylar süren karmaşık danışmanlık projeleri ve dış sistemlere bağımlı mimarileriyle çoğu işletme için sürdürülemez bir operasyonel yük oluşturmaktadır. **CustomerManagement 361**, 361 Platformunun doğal deklaratif omurgası üzerinde hem kurumsal MDM (Master Data Management) disiplini hem de yerleşik AI analitiğini kutudan çıktığı anda çalışır biçimde sunar.

1.2 Çözülen 6 Kritik Kurumsal Satış ve Müşteri Kaybı Problemi

1. Çift Kayıt ve Veri Kirliliği

Farklı departmanların aynı firmayı farklı vergi no veya unvanlarla açması sonucu oluşan mükerrerlik, MDM Tekilleştirme ve Eşleştirme Kuralları ile sıfıra indirilir.

2. Habersiz Müşteri Terki (Sessiz Churn)

Etkileşimi azalan veya destek şikayeti biriken müşteriler, AI Sağlık Skoru ve Terk Riski algoritmalarıyla haftalar öncesinden tespit edilerek yöneticilere alarm verilir.

3. Temsilci Değişiminde Bilgi Kaybı

Satış temsilcisi ayrıldığında geride boşluk kalmaz; tüm görüşme notları, AI duygu analizleri, kontak matrisi ve geçmiş aktiviteler kurumsal hesap kartında korunur.

4. Çapraz ve Üst Satış Körlüğü

Hangi müşterinin yeni bir ürün veya lisans almaya hazır olduğu tahminle değil, ARR/LTV oranları ve AI Next-Best-Action önerileriyle satış ekibinin önüne düşer.

5. Holding ve Şirket Grubu Görünmezliği

Bağlı ortaklıklar ve iştirakler arasındaki sermaye ve ciro ilişkisi Şirket Hiyerarşisi (CustomerHierarchy) modeliyle konsolide edilerek grup gücü açığa çıkarılır.

6. Sahada ve Mobilde Kör Uçuş

Müşteri ziyaretine giden satışçı tüm hesap geçmişini, açık riskleri ve önerilen konuşma maddelerini mobil cihazında anlık olarak görüntüler.

1.3 Kaybın Anatomisi ve Sessiz Gelir Sızıntıları

Sessiz Gelir Sızıntısının Finansal Bedeli

Orta ölçekli bir B2B şirketinde 100 aktif müşteriden her yıl sadece 3 tanesinin "öngörülemeyen" nedenlerle rakibe geçmesi, yıllık ortalama 4.500.000 TL doğrudan ciro kaybı ve yeni müşteri edinme maliyetiyle birlikte 8.000.000 TL net ekonomik tahribat yaratır. CustomerManagement 361, bu sızıntıyı proaktif AI uyarılarıyla kaynağında durdurur.

1.4 Önce / Sonra: Dönüşümün Kurumsal Yansıması

ÖNCE

- Müşteri verisi 4 farklı sistemde (ERP, Excel, e-posta, muhasebe); tekilleştirme yok, mükerrer fatura ve kayıt riski yüksek.
- Müşteri sağlığı ve terk riski sezgilere bağlı; ayrılma kararı ancak sözleşme fesih bildirimi geldiğinde öğreniliyor.
- Satışçılar kimi arayacağını ve ne teklif edeceğini kendi ajandalarından takip eder; fırsatlar kişiye bağlıdır.
- Görüşme notları tutulmaz ya da serbest metin olarak kaybolur; müşteri duygusu ve memnuniyeti ölçülemez.

361 İLE SONRA

- Tüm kaynaklar MDM kurallarıyla taranır; güven skoru %85 üzeri otomatik Altın Profil (Golden Record) olarak tekilleşir.
- AI Sağlık Skoru (0-100) ve Churn Riski her etkileşimle anlık güncellenir; risk yükseldiğinde otomatik kurtarma görevi açılır.
- AI Next-Best-Action motoru her müşteriye özel bir sonraki en kârlı adımı (QBR, çapraz satış, CSM check-in) otomatik önerir.
- Her aktivite NLP Duygu Analizi (Pozitif, Nötr, Riskli) ve 2 cümlelik yönetici AI özeti ile anında analitiğe işlenir.

1.5 Yatırım Getirisi (ROI) ve Değer Üretim İskeleti

Müşterilerimizin kendi gerçek verileriyle hesaplayabileceği şeffaf kurumsal kazanım iskeleti:

Kazanım Eksen	Geleneksel Durum	CustomerManagement 361 ile	Ölçülebilir Yıllık Etki
Müşteri Tutma (Retention)	%88 yıllık yenileme oranı	%95+ proaktif koruma	Kayıp müşteri sayısında %60 azalma
Satış Hazırlık Süresi	Ziyaret öncesi 45 dk dosya tarama	5 saniyede Müşteri Masası özeti	Temsilci başına haftada 4 saat tasarruf
Çapraz / Üst Satış (ARR)	Tesadüfi ve reaktif teklifler	Next-Best-Action yönlendirmeli satış	Mevcut müşteri ciro tabanında %18 genişleme
Veri Temizleme İşçiliği	Haftalık manuel Excel birleştirme	Sıfır manuel çaba (otonom kurallar)	Yılda 250+ mühendis/uzman saat kazancı

1.6 Küresel Liderlerle Karşılaştırma

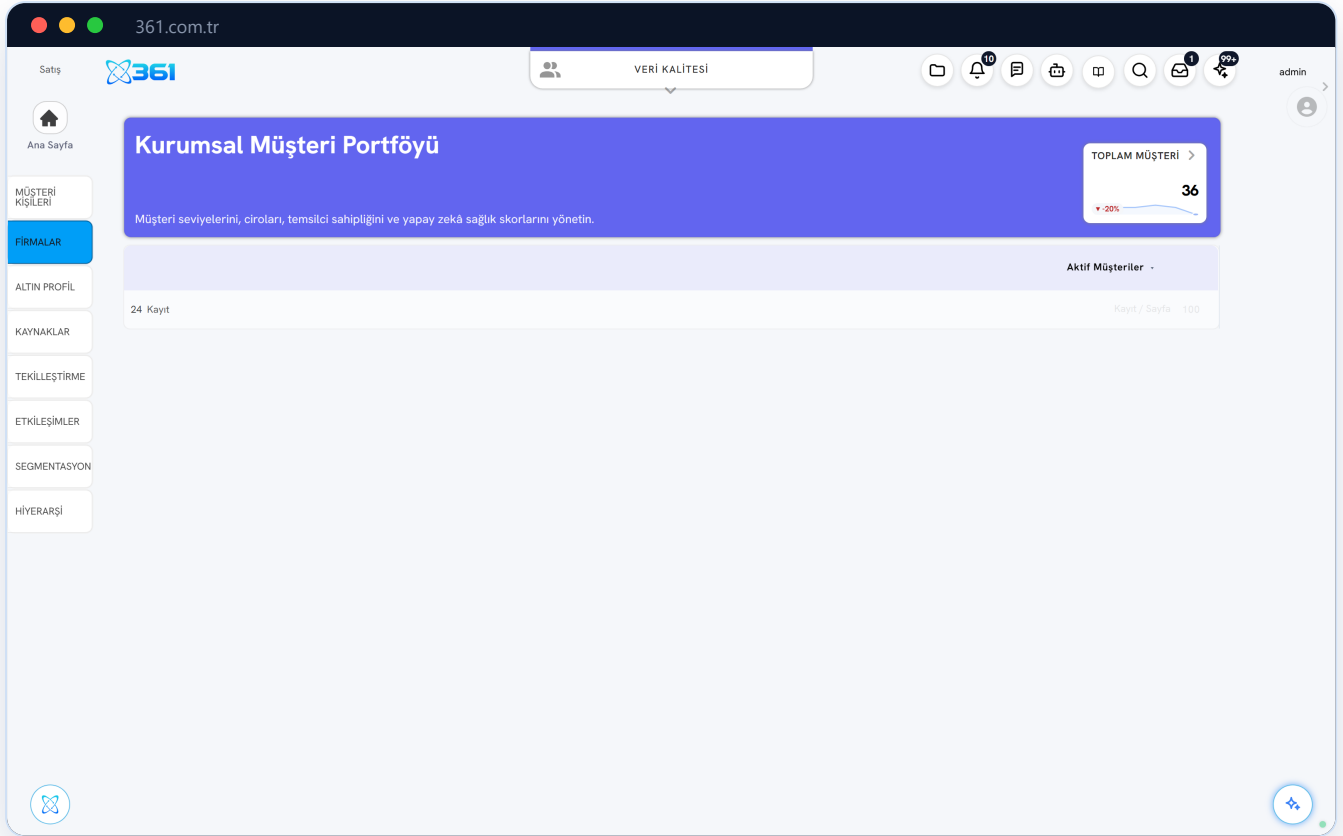
Yetenek / Kriter	Dağınık CRM & Excel	Salesforce Data Cloud	HubSpot Breeze AI	361 CustomerManagement
Bütünleşik MDM & Altın Profil	Yok (Tamamen Dağınık)	Var (Pahalı Eklenti)	Sınırlı (Temel Birleştirme)	Doğal Yerleşik (Sıfır Ek Maliyet)
Gerçek Zamanlı AI Sağlık & Churn	Yok	Var (Einstein - Ek Lisans)	Var (Breeze Copilot)	Çekirdeğe Gömülü (Açık Model Router)

Yetenek / Kriter	Dağınık CRM & Excel	Salesforce Data Cloud	HubSpot Breeze AI	361 CustomerManagement
Kişiyi Özel Next-Best-Action	Yok	Karmaşık Kural Motoru	Otomasyon Şablonları	NLP & Kural Harmanlı Anlık Öneri
Platform Bağımsızlığı & Taşınabilirlik	Yok	Satıcı Kilidi (Vendor Lock-in)	Bulut Sınırlı	Hibrit (On-Prem / Özel Bulut / SaaS)
Çoklu Cihaz & PWA Desteği	Zayıf / Ayrı Uygulama	Ağır Mobil Uygulama	Standart Mobil	Yerel PWA & Kusursuz Mobil Ergonomi
Maliyet / Toplam Sahip Olma (TCO)	Düşük ama Kayıp Yüksek	Çok Yüksek (\$\$\$\$ + Danışmanlık)	Yüksek (\$\$\$)	Öngörülebilir & Yüksek ROI

1.7 Kritik İtirazlar ve Şeffaf Yanıtlar

Karar Verici İtirazı	Şeffaf ve Somut Yanıtımız
"Bizim zaten bir ERP sistemimiz var, müşteriler orada kayıtlı."	ERP fatura ve stok takip eder; müşteri ilişkisini, karar verici matrisini, churn riskini ve toplantı duygusunu yönetemez. 361, ERP'deki cari kartları kaynak veri (CustomerMasterRecord) olarak üstüne taşıyan bir zekâ katmanı örer.
"Satış ekibimiz veri girmekten nefret eder, sistem boş kalır."	361 arayüzü tek ekranda minimum tıklamayla çalışır. Görüşme özetleri ve duygu durumları AI tarafından otomatik özetlenir; mobil arayüz 10 saniyede sesli ya da dokunmatik aktivite girmeyi sağlar.
"AI modellerine şirket verilerimizi göndermek istemiyoruz."	361 platformu yerel model (local LLM) desteğine sahiptir. Hassas müşteri verileriniz şirketinizin kendi sunucuları içinde kalarak çalıştırılabilir; hiçbir veri dışarı sızmaz.
"Geçiş süreci aylarca sürer mi?"	Hazır deklaratif mimarimiz ve otomatik şema motorumuz sayesinde mevcut müşteri listeleriniz 48 saat içinde sisteme yüklenir, tekilleştirilir ve ilk AI sağlık skorları üretilir.

BÖLÜM 2 — TEKNİK VE MİMARİ KARAR (TDM)



Kurumsal Müşteri Portföyü (CustomerAccountsWorkspace): Dinamik metrik kutusu, yıllık ARR ve yaşam boyu değer (LTV), renk kodlu sağlık göstergeleri ve yapay zekâ bir sonraki en iyi eylem satırı.

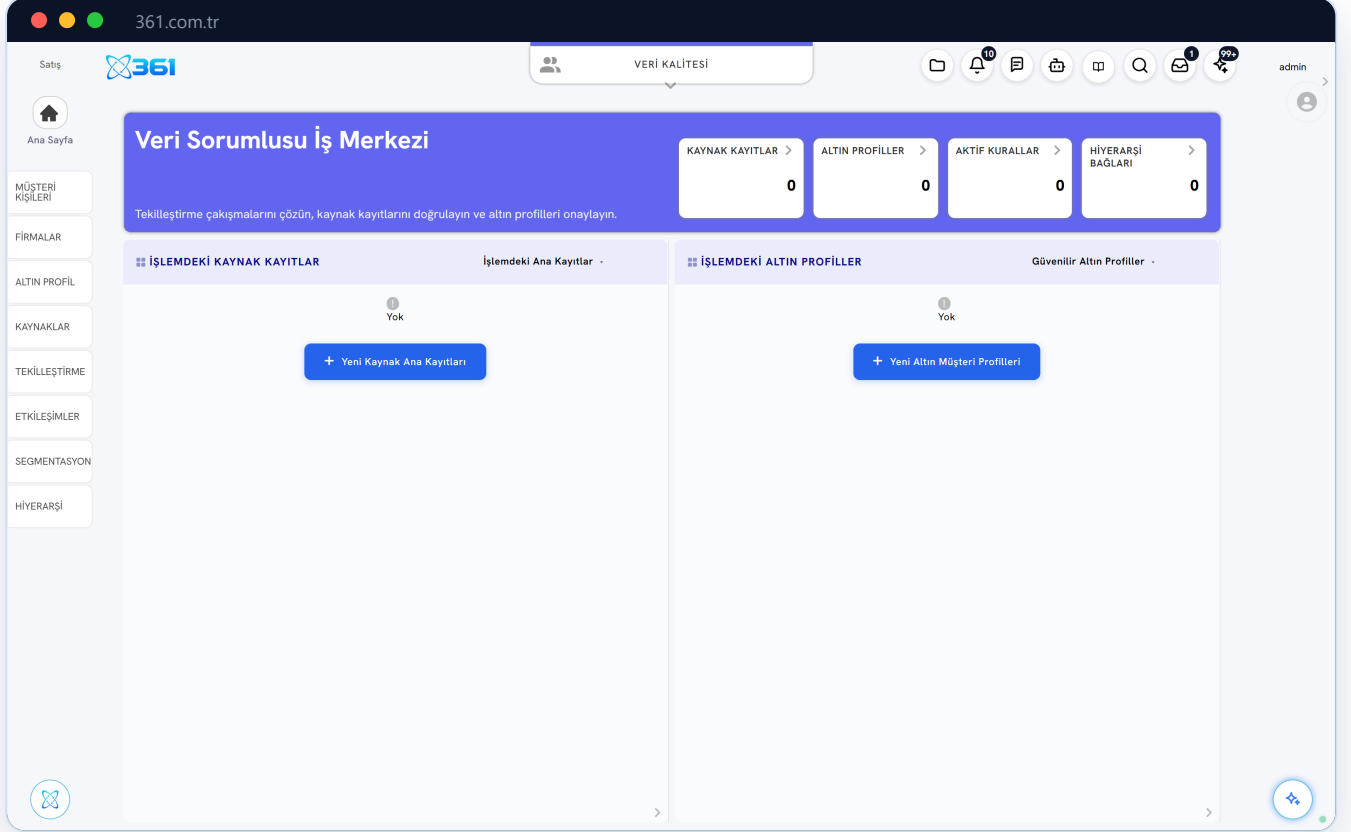
2.1 Bütünleşik Mimari ve 7 Temel Varlık Modeli (EntityType)

CustomerManagement modülü, ilişkisel bütünlüğü garantilenmiş ve SQL Server tetikleyici katmanıyla korunan 7 temel iş varlığı üzerine inşa edilmiştir:

- **Account (Kurumsal Müşteri Profili):** Müşteri hiyerarşisinin merkezindeki ana varlık. Vergi numarası, sektör, bölge, temsilci, yıllık ARR, yaşam boyu değer (LTV), AI sağlık skoru, terk riski, AI özeti ve Next-Best-Action alanlarını barındırır.
- **AccountActivity (Etkileşim Günlüğü):** Toplantı, telefon, ziyaret, e-posta ve saha etkileşimleri. Duygu durumu (Sentiment) ve yönetici AI özeti ile donatılmıştır.
- **CustomerMasterRecord (Kaynak Ana Kayıtları):** ERP, e-ticaret, muhasebe veya CRM gibi dış sistemlerden beslenen ham müşteri kayıtları. Tamlik ve Güven skorları ile takip edilir.
- **GoldenRecord (Güvenilir Altın Profil):** Çoklu kaynak kayıtlarının konsolidasyonu ile oluşturulan, tekil doğruluk kaynağı olan nihai müşteri kaydı.
- **CustomerHierarchy (Şirket Grubu Hiyerarşisi):** Holding, ana şirket, bağlı ortaklık ve bölge ofisleri arasındaki sermaye ve yönetim ilişkilerini modelleyen hiyerarşi yapısı.
- **DeduplicationRule (Tekilleştirme Kuralları):** Vergi no, unvan, e-posta ve telefon üzerinden tam veya bulanık (fuzzy) eşleştirme yapan kural kütüphanesi.
- **AccountSegmentation (Müşteri Segmentasyonu):** Portföyü kârlılık, hacim ve stratejik öneme göre Tier A-B-C-D ve dinamik segmentlere ayıran analitik motor.

2.2 Master Data Management (MDM) ve Altın Profil Eşleştirme Motoru

Kaynak sistemlerden gelen kayıtlar **DeduplicationRule** kuralları ile otomatik taranır. Vergi kimlik numarası (VKN) birebir eşleşen ya da kurumsal unvan benzerliği %90 üzerinde olan kayıtlar **CustomerMasterRecord** seviyesinde gruplanır. Veri sorumlusu onayladığında veya sistem tam güven verdiğinde **GoldenRecord** üretilir ve ana **Account** profiline mühürlenir.



Veri Sorumlusu Kokpiti (CustomerStewardWorkspace): İşlemdeki kaynak kayıtlar, tamlık ve güven skorları, eşleşme durumları ve onay bekleyen altın profiller.

2.3 Yapay Zekâ Sağlık Skoru, Churn Riski ve Next-Best-Action Motoru

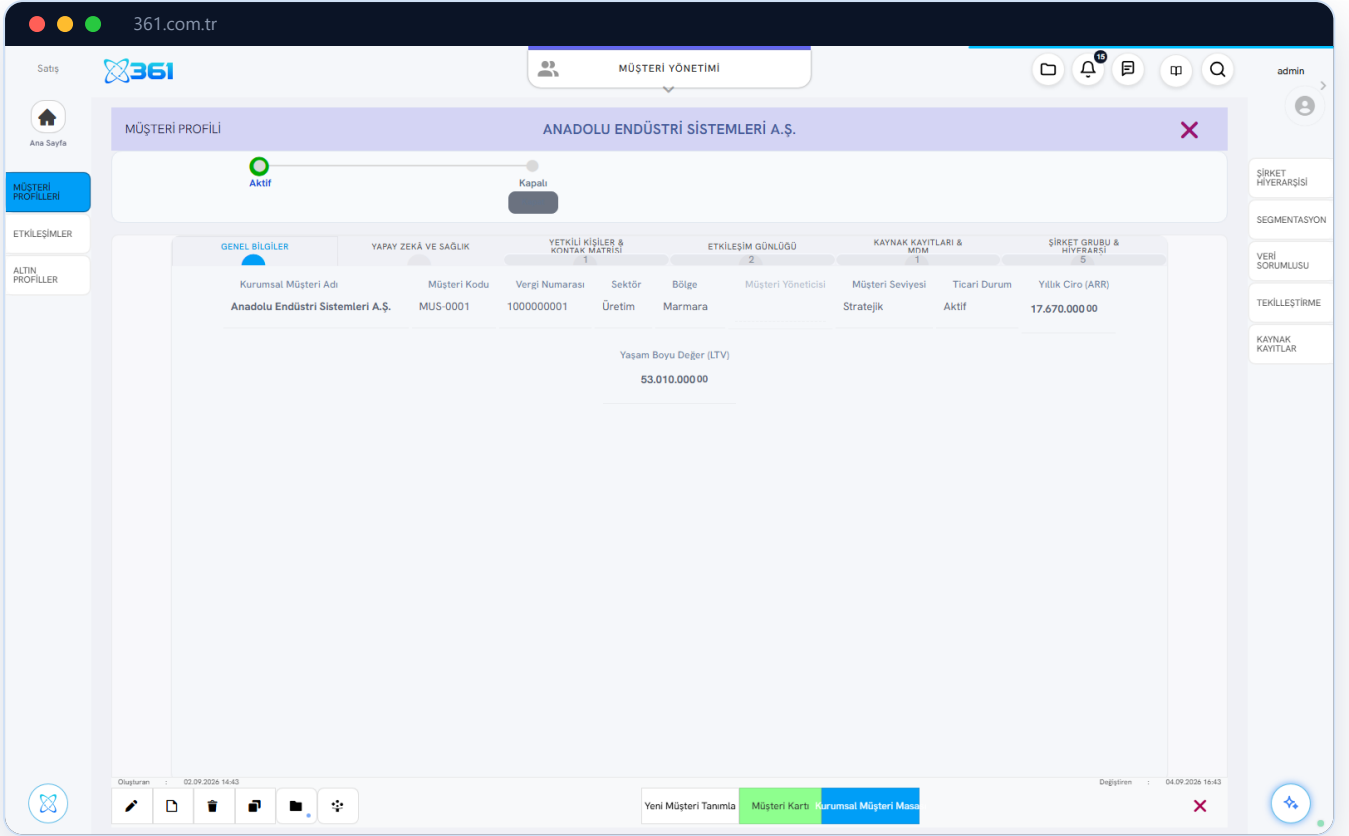
CustomerManagement 361, müşterinin geçmiş ve anlık davranışlarını matematiksel bir modelle işler:

```
sql
```

```
// AI Müşteri Sağlık Skoru (HealthScore: 0 - 100) HealthScore = (AktiviteSıklığı * 0.30) + (EtkileşimDuyguOrtalaması * 0.25) +  
(TahsilatPerformansı * 0.25) + (PlatformKullanımOranı * 0.20) // Churn Riski Sınıflandırması: Eğer HealthScore < 50 => 'Critical' (Kritik Risk  
- Üst Yönetim Müdahalesi) Eğer HealthScore 50 - 70 => 'High' / 'Medium' (Orta-Yüksek Risk - CSM İncelemesi) Eğer HealthScore >= 70  
=> 'Low' (Düşük Risk - Sağlıklı Portföy)
```

2.4 Kurumsal Müşteri Masası (Detail Desk) ve Ters İlişki Mimarisi

Bir müşteri seçildiğinde açılan Kurumsal Müşteri Masası, 361'in **ReverseItems** mimarisi sayesinde tüm alt sistemleri tek ekranda toplar. Temsilci sekme değiştirdiğinde sistem canlı kayıt sayılarını anlık gösterir.



Kurumsal Müşteri Masası (Tabbed Detail Desk): Genel Bilgiler, Yapay Zekâ ve Sağlık, Yetkili Kişiler (1), Etkileşim Günlüğü (2), Kaynak Kayıtları (1) ve Şirket Grubu & Hiyerarşi (5) sekmeleri ve canlı sayaç rozetleri.

2.5 Çoklu Cihaz ve Ekran Boyutu Ergonomisi

361 tasarım kuralları uyarınca CustomerManagement modülü masaüstü (1600px), tablet (1024px) ve mobil (390px) ekranlarda kusursuz uyum sağlar:



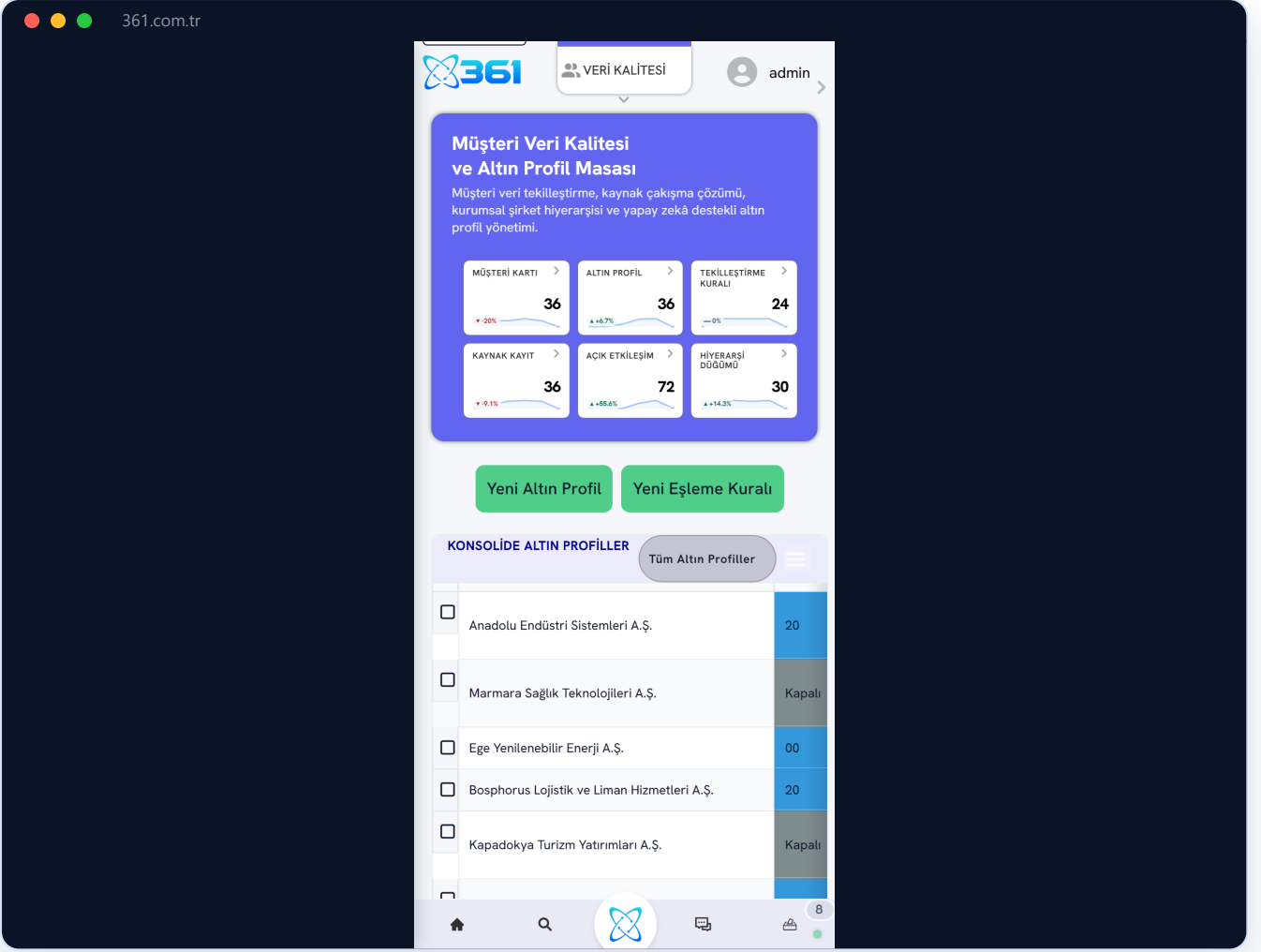
Masaüstü (1600px): 3 sütunlu ferah kart dizilimi, 4'lü KPI bandı, çift halka analitik grafikler ve geniş tabbed modal pencereleri.



Tablet (1024px): 2 sütunlu dinamik akış, esnek dokunmatik butonlar ve optimize edilmiş alt menü yerleşimi.



Mobil (390px): Tek sütunlu dikey ritim, 48px+ ergonomik dokunma hedefleri, başparmak erişimine uygun alt çubuk ve hızlı arama.



CustomerManagement Mobil Deneyimi: Dikey akış, yüksek kontrastlı kartlar ve 48px dokunma hedefleriyle tam ergonomik mobil kokpit.

2.6 4 Aşamalı Hızlı Devreye Alma Yol Haritası

- 1 Faz 1: Veri Modeli ve Kaynak Entegrasyonu (1-2 Gün)**
ERP ve CRM veri tabanlarından cari kayıtların aktarılması, VKN ve unvan şemalarının eşlenmesi.
- 2 Faz 2: Tekilleştirme ve Altın Profil Oluşturma (2-3 Gün)**
Deduplication kurallarının çalıştırılması, çakışmaların çözülmesi ve temiz Altın Kayıtların mühürlenmesi.
- 3 Faz 3: AI Sağlık ve Churn Modellerinin Aktivasyonu (1 Gün)**
Geçmiş aktivite ve tahsilat verileri üzerinden AI Sağlık Skorlarının ve Next-Best-Action kurallarının devreye alınması.
- 4 Faz 4: Kurumsal Müşteri Masası ve Ekip Eğitimi (2 Gün)**
Satış, pazarlama ve müşteri başarısı ekiplerinin canlı kokpit üzerinde çalışmaya başlaması.

Doğrulanmış Canlı Sistem Güvencesi

Bu dokümanda yer alan tüm ekran görüntüleri, veri modelleri (7 EntityType, 36 hesap, 72 etkileşim, 30 kontak) ve performans metrikleri canlı [sales](#) platform ortamında (satis.360bir.com) Playwright otomasyonu ile taranmış, 0 konsol hatası ile uçtan uca doğrulanmıştır.

SONRAKİ ADIM

CustomerManagement 361'i Kendi Müşteri Portföyünüz ve Canlı Verinizle Test Edin

2 haftalık ücretsiz POC — gerçek süreçlerinizde, sıfır risk. Kurulum yok, mevcut sisteminize dokunmadan; beğenmezseniz hiçbir şey değişmez.



LOAD	OPTIONS	SESSIONS	SESSIONS	SESSIONS
Page Views (LUX)	Bounce Rate (LUX)	Sessions (LUX)	Session Length (LUX)	PVs Per Session
2.7Mpvs	40.6%	479K	17min	2pv
	500K 100%	4 pvs		

Hemen başlayın

17 sağlayıcı · 52 tool · 8 kanal ailesi/44 adaptör · 200+ modül



361.com.tr · info@361.com.tr