

361 Müşteri İlişkileri (CRM)

Adaydan Sadakate Tek Müşteri Kaydı — Vaka, Etkileşim, Başarı ve Ödül

Satış · Müşteri Deneyimi · Destek ·
BT

2026-09-
06

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



81

Veri Nesnesi

105

Ekran

318

Canlı Metrik

11

Alt Modül

Canlı **sales** domaininden ölçüldü. Sayılar **ailenin tamamını** (alt modüller dâhil) kapsar ve başka ailelerin sayılarıyla toplanmaz.

Çoğu kurumda “müşteri” tek bir şey değildir: satışın fırsat kaydı, destek ekibinin vaka kaydı, pazarlamanın liste satırı ve finansın cari hesabı **ayrı ayrı** yaşar. Aynı firmanın dört ayrı yerde dört ayrı hâli olunca, “bu müşteriyle ilişkimiz nasıl” sorusunun tek bir cevabı olmaz. 361 CRM ailesi bu dört görüntüyü **tek kayda** indirir: aday da, vaka da, etkileşim de, yenileme de aynı müşteri kaydının üzerinde yaşar ve birbirini görür.

Ne Çözer



Tek Müşteri Kaydı

Firma, kişi, aday ve profil aynı modelde. Destekteki vaka ile satıştaki fırsat **aynı müşteriye** bağlıdır; eşleştirme işi yoktur.



Etkileşim Geçmişi

Görüşme, e-posta, çağrı ve aktivite tek akışta toplanır — “en son ne konuşulmuş” sorusu kayıttan okunur.



Vaka ve Destek

Vakalar kendi durum makinesini taşır ve müşteri kaydına bağlıdır; destek yükü müşteri sağlığının girdisi olur.



Başarı ve Sadakat

Yenileme, sağlık skoru ve ödül yönetimi aynı ailede; müşteriye kaybetmeden önce sinyal üretir.

Ekranlar

Aşağıdaki 8 ekran modülün **ana giriş noktalarıdır**; her biri bir menü girişine ve bir SPA adresine karşılık gelir. Alt modüllerin ekranlarıyla birlikte toplam 105 ekran açılır.

Ekran	Menü girişi	İçerik tanımı
CRM Yönetim Kokpiti	mCRM	CRMHome
Firmalar & Müşteriler	mCRMAccountsEntry	CRMAccountsHome
Adaylar & Satış Hattı	mCRMLeadsEntry	CRMLeadsHome
Destek & Servis Talepleri	mCRMServiceEntry	CRMServiceHome
İletişim & Etkileşimler	mCRMCommsEntry	CRMCommsHome
Müşteri 360 & Profiller	mCustomer360Entry	mCustomer360Home
Müşteri Başarısı & Yenileme	mCustomerSuccessEntry	mCustomerSuccessHome
Sadakat & Ödül Yönetimi	navLoyaltyEntry	mLoyaltyHome

Alt Modüller

CRM ailesi **tek bir dev modül değil**, aynı müşteri kaydını paylaşan bir alt modül kümesidir. Sadakat, müşteri başarısı, veri kalitesi ve destek ayrı ayrı kurulabilir; hangisi açılırsa açılışın **aynı müşteriye** yazar.

Alt modül	Veri nesnesi	Ekran	Menü girişi
Sadakat	21	26	8
Müşteri Başarısı ve Yenileme	15	19	8
Firmalar	7	7	8
Müşteri Veri Kalitesi	7	9	8
Müşteri Profili	7	11	8
CRM Tanımları	6	7	8
İletişim ve Pazarlama	5	6	8
Servis ve Destek	5	6	8
Aday ve Dönüşüm	4	5	8

Alt modül	Veri nesnesi	Ekran	Menü girişi
Kanal ve Ortaklar	3	4	8
Müşteri Başarısı OS	— (bağlantı noktası)	—	1

Veri nesnesi sütununda “bağlantı noktası” yazan alt modüller **tanımlıdır ama kendi ekran kümesi açılmamıştır** — bağlantı hazır, açılması bir yapılandırma kararıdır. Bu satırlar birbiriyle toplanmaz.

Veri Modeli

Modül 81 veri nesnesi taşır. Aşağıdaki grafik **en geniş sekiz kayıt türünü** alan sayısına göre gösterir — bir kaydın kaç alan taşıdığı, o iş nesnesinin ne kadar ayrıntı tuttuğunun doğrudan ölçüsüdür.

En geniş kayıt türleri (alan sayısı)



En geniş kayıtların **aday müşteri** ve **müşteri profili** olması tesadüf değildir: bu iki kayıt hem satışın hem pazarlamanın hem desteğin yazdığı ortak yüzeydir. Vakaların da geniş olması, destek tarafının kendi ayrıntısını **aynı** modelde tutabildiğini gösterir.

İş Akışları

64/81 veri nesnesi bir **durum makinesi** taşır: kaydın hangi durumdan hangisine, kim tarafından ve hangi koşulla geçebileceği koda değil **tanıma** yazılıdır. Geçiş sayısı, akışın kaç adımlı olduğunu gösterir.

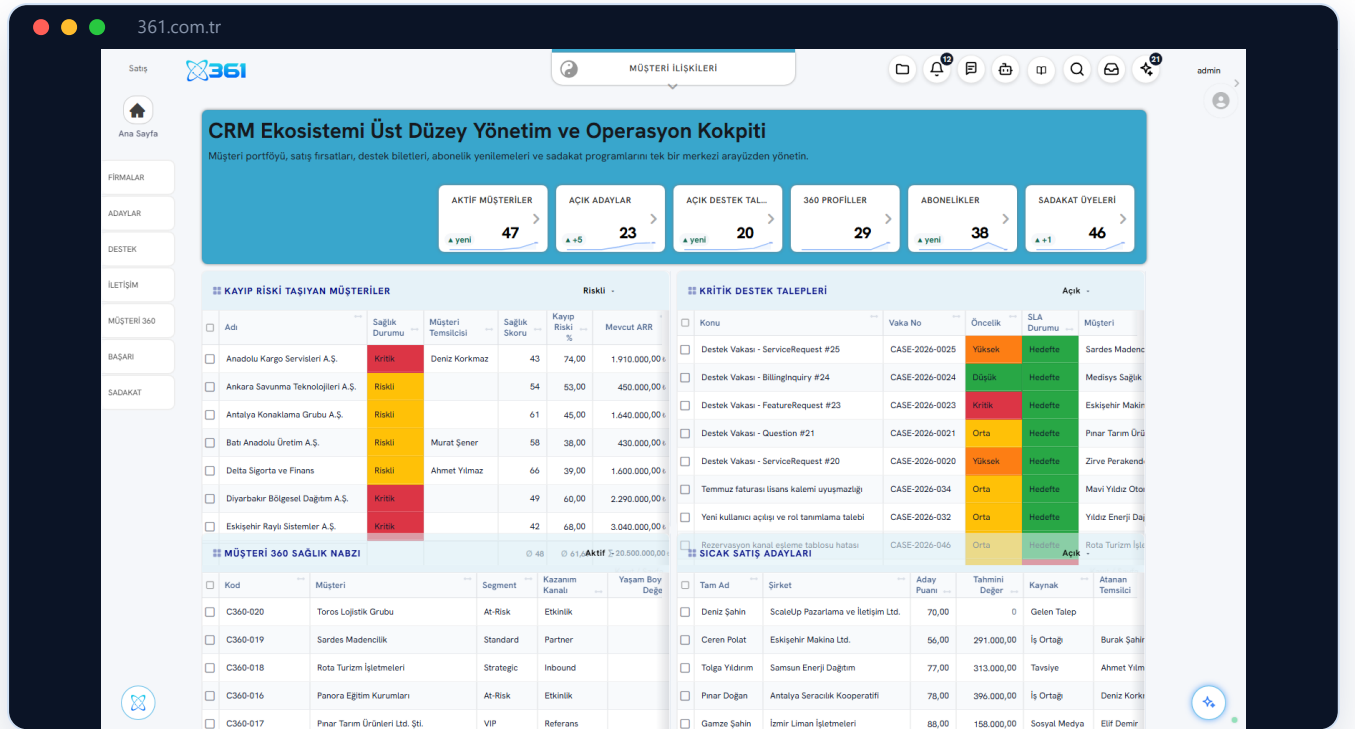
En çok adımlı iş akışları



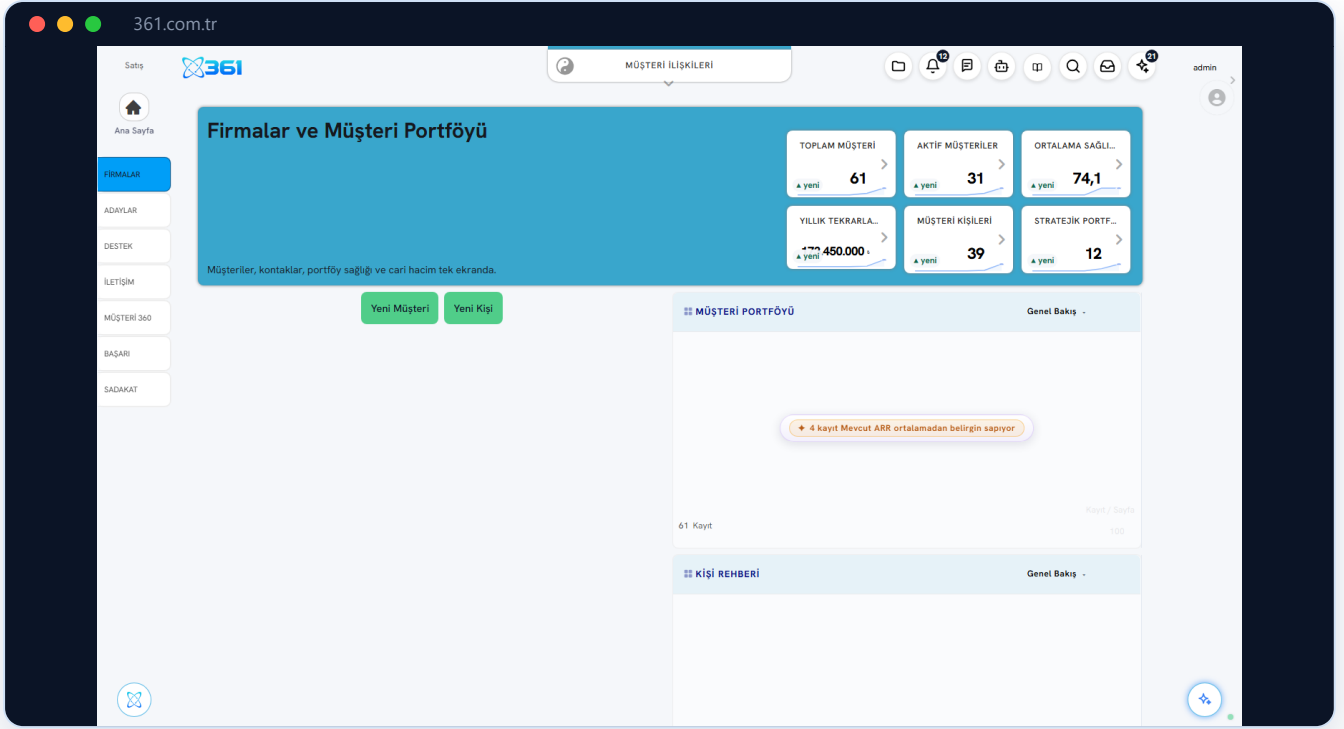
Aday akışı neden en derin akış

Aday kaydının en çok adımlı akış olması, satış hunisinin **tanımlı** olduğu anlamına gelir: her aşama bir durum, her ilerleme bir geçiştir. Bu, huninin raporlanabilir ve denetlenebilir olmasının ön koşuludur — "bu aday neden burada takıldı" sorusu kayıttan cevaplanır.

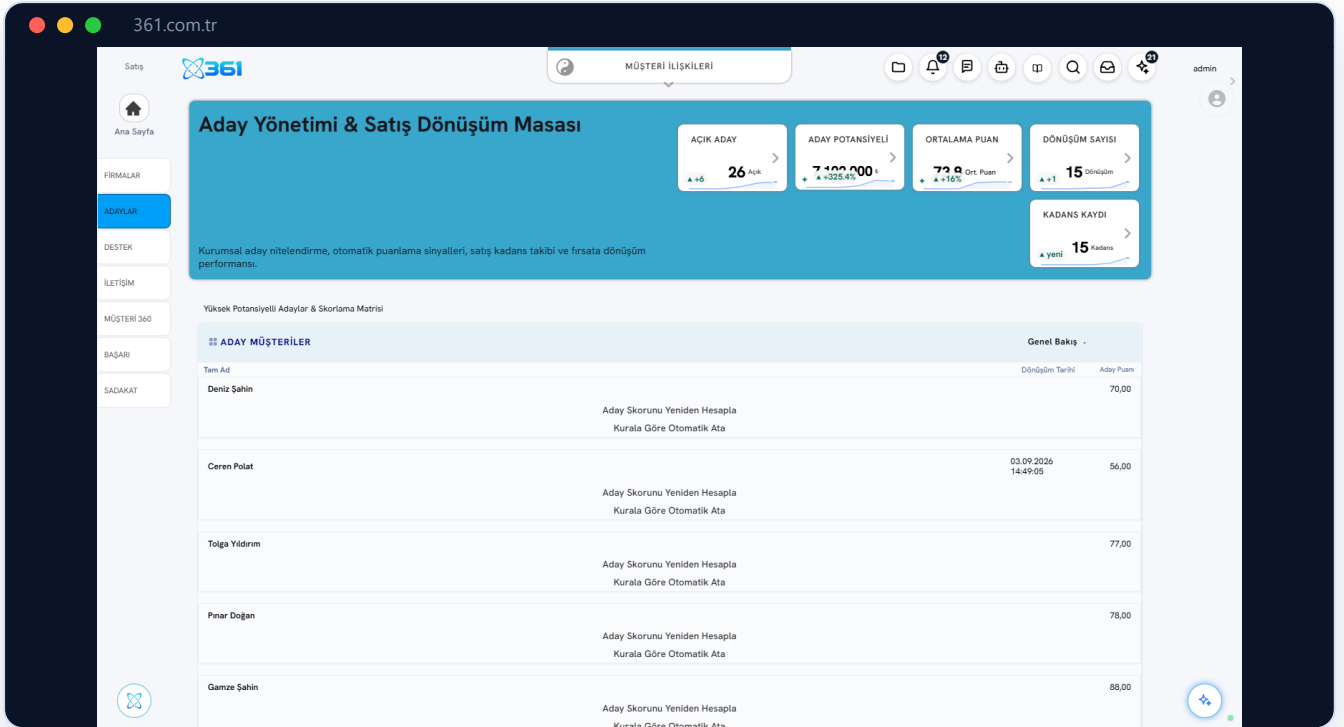
Ekrandan



CRM kokpiti: portföy, aday hattı, vaka yükü ve sağlık aynı ekranda.



Firmalar ve müşteri portföyü — her satırdan müşteri kaydına inilir.



Aday yönetimi ve satış dönüşüm masası: huninin tanımlı hâli.

Önce ve Sonra

ÖNCE

- Aynı firma satışta, destekte ve pazarlamada **üç ayrı kayıt**.
- Müşteriyle en son ne konuşulduğu kişilerin **posta kutusunda**.
- Vaka yükü ile yenileme riski arasında **hiçbir bağ yok**.
- Sağlık skoru varsa bile elle, bir hesap tablosunda güncelleniyor.
- Sadakat/ödül ayrı bir sistemde; müşteri kaydını görmüyor.

361 İLE SONRA

- Tek müşteri kaydı; satış, destek ve pazarlama **aynı kayda** yazıyor.
- Etkileşim geçmişi kayıta — devir teslimde bilgi kaybolmuyor.
- Vaka yoğunluğu müşteri sağlığının **girdisi**; risk erken görünüyor.
- Sağlık ve yenileme aynı ailede, aynı veriden besleniyor.
- Sadakat ve ödül müşteri kaydının üzerinde yaşıyor.

Kapsam ve Sınırlar

Ölçüm	Değer	Sınır
Veri nesnesi	81	ailenin tamamı — alt modüller dâhil
Ekran	105	ailenin tamamı
Menü girişi	89	her biri bir ekran rotası
Canlı metrik	318	ekranlarda çizilen toplama/KPI tanımı
Alt modül	11	bağımsız kurulabilir, aynı veri modelini paylaşır
Durum makinesi	64/81	kalanlar tanım ve referans nesneleridir
Kiracıda kapsam	ACIK	apps.xml kapsam ölçümü; ekranda çizilme rol yetkisine de bağlıdır

Bu belgedeki sayılar nereden geliyor

Her sayı canlı **sales** domaininin kendi tanımından ölçülmüş ve bir kanıt kaydına bağlanmıştır; kaydın içinde iddianın nasıl ölçüldüğü ve **sınırı** yazılıdır. Üretici çözemediği bir sayı gördüğünde belgeyi üretmeyi reddeder. Sayılar bir **fotoğraftır** — paylaşılan tanıma başka ekipler de yazar, kritik karar öncesi yeniden ölçülür.

SONRAKİ ADIM

Müşteri Kaydınızı Tek Modelde Görün

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

Hemen başlayın

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



361.com.tr · info@361.com.tr