

YAZILIM · BT DESTEK TALEBİ (ÇAĞRI) YÖNETİMİ

Support Flow

WhatsApp'tan gelen destek taleplerini otomatik çağrıya dönüştüren BT destek masası

Support Flow, BT destek ekiplerinin müşteri firmalarından gelen talepleri tek panelden yönetmesini sağlayan bir çağrı (ticket) yönetim sistemidir. Bağlı WhatsApp hesaplarına gelen mesajları yapay zekâ ile değerlendirip otomatik çağrı açar; panelden, müşteri portalından ve webhook ile de çağrı oluşturulabilir. Teknisyen atama, iç notlar, bilgi bankası, görev yönetimi ve firma bazlı raporlama aynı platformdadır.

ÖNE ÇIKANLAR

01

WhatsApp'tan otomatik çağrı

Bireysel ve grup mesajları değerlendirilir; destek talebiyse çağrı açılır, kişiye talep numarasıyla bilgi mesajı gider.

02

Yapay zekâ ile sınıflandırma

Başlık, kategori ve öncelik önerilir; mesajda geçen firma ve teknisyen adı eşleştirilir. Kişisel veriler analizden önce maskelenir.

03

Müşteri portalı

Firma kullanıcıları kendi firmalarının taleplerini açar, takip eder ve firma raporlarını görür.

04

Firma bazlı raporlama

Firma, personel, kategori ve mesai dışı dağılımı; Excel'e aktarma ve e-postayla gönderim.

KİMLER İÇİN

Müşteri firmalara BT desteği veren servis sağlayıcıların WhatsApp'tan gelen talepleri çağrıya dönüştürmesi

Kurum içi BT ekiplerinin çalışan taleplerini WhatsApp grupları üzerinden toplayıp takip etmesi

Firma bazında destek yükünü ve mesai dışı talepleri raporlayıp müşteriyle paylaşma

Müşteri kullanıcılarına taleplerini izleyebilecekleri bir portal sunma

Teknisyenlerin tekrarlayan bakım görevlerini ve çözüm dokümanlarını tek yerde yönetmesi

Özellikler 94 ÖZELLİK

Aşağıdaki liste ürünün mevcut sürümünde çalışan özellikleri modül modül gösterir.

Çağrılar 9

- Tablo ve liste görünümü; ID, konu, durum, öncelik, kategori, firma, kullanıcı, teknisyen ve tarih sütunları
- Arama; durum, öncelik, teknisyen, firma, kategori ve tarih aralığına göre filtre; sütuna göre sıralama
- Yeni gelen çağrılar listede anında ve vurgulu görünür
- Kanal harfi ve tarih/saat içeren çağrı numarası (W: WhatsApp, M: manuel, E, A: API)
- Çağrı detayında teknisyen atama/kaldırma ve firma atama/kaldırma
- Durum değiştirirken not yazmak zorunlu; not çağrıya iç not olarak kaydedilir
- Müşteriye görünmeyen iç notlar
- Çağrı ekleri: görüntüleme ve indirme; görseller JPEG olarak sıkıştırılır
- Çağrıyı düzenleme ve silme (yetkiye bağlı)

Çağrı Oluşturma ve Kanallar 6

- Panelden yeni çağrı: konu, açıklama, öncelik, kategori, müşteri firma, ilgili kişi ve teknisyen seçimi
- Firma, kişi ve teknisyen seçiminde arama yapılabilen açılır listeler
- Oluştururken dosya ekleme: en fazla 5 dosya, her biri en fazla 10 MB
- 13 kategori: teknik destek, yetki talebi, kurulum, arızalı cihaz, internet/network, kısıtlama kaldırma, VPN, mail, şifre, e-imza, yeni personel, donanım/sarf, yazılım/lisans
- Müşteri portalından firma kullanıcısının talep açması
- Gelen webhook ile dış sistemden çağrı açma, durum güncelleme ve not ekleme

WhatsApp Bağlantısı ve Görüşmeler 10

- Panelde QR kod gösterimi; telefonla tarayarak WhatsApp hesabı bağlama, bağlantıyı kesme
- Bağlantı durumu ve bağlı telefon numarası görünümü
- Birden fazla WhatsApp numarası; panelden verilen yanıtlar varsayılan numaradan gider
- Görüşme listesi: okunmamış mesaj sayısı, son mesaj, okundu olarak işaretleme
- Gelen metin, görsel, belge, ses, video, konum ve kişi kartı mesajları

- Grup sohbetleri tek kontak olarak izlenir; mesajı yazan katılımcı adı gösterilir
- Panelden WhatsApp'a metin yanıt gönderme
- Telefondan veya başka cihazdan yazılan mesajlar da görüşmeye işlenir
- Bağlantı kurulduğunda son 72 saatlik mesajlar görüşmelere aktarılır (bunlardan çağrı açılmaz)
- Birden fazla numaranın bulunduğu gruplarda aynı mesaj tek kez kaydedilir

Yapay Zekâ ve Otomasyon 13

- Selamlaşma ve sohbet mesajları elenir; gerçek destek talepleri çağrıya dönüşür
- Yazım hatalı Türkçe mesajlar anlamına göre yorumlanır (ör. "yızca calismio")
- Çağrı başlığı, kategori ve öncelik önerisi
- Mesajda geçen firma adı müşteri firmaya, teknisyen adı personele eşleştirilir ("Umud bey" gibi hitaplar ayıklanır)
- Emin olunamayan durumda talep kaybolmasın diye çağrı açılır
- Kritik ifadeler (mavi ekran, fidye yazılımı, veri sızıntısı, sistem kesintisi) anında kritik çağrı açar
- Analiz öncesi kişisel veriler maskelenir
- Yapay zekâ yanıt vermezse kural tabanlı analizle çağrı yine açılır
- İşleme modu panelden seçilir: hibrit, yalnızca yapay zekâ, yalnızca kurallar
- Otomatik çağrı oluşturmaya açma/kapatma
- Çağrı açılınca WhatsApp'a otomatik onay mesajı (talep no, kategori, öncelik) açma/kapatma
- Hariç tutulan kontaklar: telefon, isim veya grup adına göre otomatik çağrı dışı bırakma
- Açık çağrısı olan görüşmeden gelen yeni mesajlar yeni çağrı açmaz

Kontaklar ve Firma Eşleştirme 6

- WhatsApp kontak listesi; isim, telefon veya e-postayla arama
- Kontak türü etiketi: firma, bireysel, kayıtsız
- Telefon, e-posta veya e-posta alan adına göre firmaya otomatik eşleşme

- Konağı firmaya veya firma kullanıcısına elle atama, atamayı kaldırma
- Atama ekranından yeni firma kullanıcısı oluşturma
- WhatsApp profil adı ve fotoğrafının konağa işlenmesi

Müşteri Firmaları 6

- Yeni firma ve ilk firma yöneticisini tek adımda oluşturma
- Firma bilgileri: sözleşme seviyesi, vergi no, adres, alan adı, iletişim bilgileri
- Firma kullanıcıları: ekleme, düzenleme, silme, şifre sıfırlama ve yetki verme
- Firmaya atanmış WhatsApp kontakları ve atanmamış kontak listesi
- Yetkiler ve limitler: kullanıcı sayısı üst sınırı ve personele verilebilecek yetkiler
- Firma aktivite geçmişi

Müşteri Portalı 5

- Ayrı müşteri girişi; kullanıcılar yalnızca kendi firmalarının taleplerini görür
- Gösterge paneli: açık, işlemdeki ve bu ay çözölen talepler, ortalama yanıt süresi, son talepler
- Talep listesi ve yeni talep oluşturma
- Firma raporları (yöneticiler): manuel/WhatsApp talep kaynakları, son 30 günde en çok talep açanlar, 30 günlük trend
- Profil, şifre değiştirme ve iki faktörlü doğrulama

Dashboard ve Kişisel Panel 6

- Açık, devam eden, bekleyen ve çözölen çağrı sayıları; aktif görüşme ve okunmamış mesaj
- Kanal dağılımı: WhatsApp, personel tarafından manuel, müşteri tarafından manuel
- Açılan/çözölen çağrı trendi: günlük, haftalık, aylık; duruma göre filtre
- Personel performansı: çözölen, devam eden ve açık çağrılar; dönem ve personel filtresi
- Kayıtlı firma, firma kullanıcısı ve kontak sayıları; servis ve WhatsApp bağlantı durumu
- Kişisel panel: açık ve işlemdeki çağrılarım, haftalık/aylık çözölen, bekleyen ve geciken görevler

Rapor Yönetimi 8

- Dönem: bugün, bu hafta, bu ay veya özel tarih aralığı
- Toplam, çözölen ve açık çağrı; ortalama çözüm süresi

- Firma dağılımı: önceliğe göre, çözölen/açık ve spam/mükerrer sayıları
- Firma detayı: en çok talep açan kişiler ve kategori dağılımı
- Personel performansı: çözölen çağrı ve ortalama yanıt süresi
- Mesai içi/dışı analizi (09:00–17:00), saatlik dağılım ve mesai dışı talep açan firmalar
- Güvenlik olayları: şifre sıfırlamaları ve yeni personel kayıtları
- Excel'e aktarma (özet, firma ve personel sayfaları) ve raporu e-postayla gönderme

Görev Yönetimi ve Bilgi Bankası 11

- Başlık, açıklama, öncelik, bitiş tarihi ve birden fazla personel atamasıyla görev
- Atanmamış görevler havuza düşer; personel "üzerime al" ile sahiplenir
- Sekmeler: tüm görevler, havuz, görevlerim, tamamlanan; personel ve öncelik filtresi
- Durumlar: beklemede, devam ediyor, tamamlandı, gecikti
- Tekrarlayan görev (günlük, haftalık, aylık, yıllık); tamamlanınca bir sonraki otomatik oluşur
- Kim, ne zaman tamamladı: tamamlanma geçmişi
- Başlık, kategori, içerik ve etiketlerle çözüm makalesi
- Makale, etiket veya anahtar kelimeyle arama; kategori filtresi
- Doğrulanmış makale işareti, yazar ve tarih bilgisi
- Makaleyi klonlayarak yeni makale oluşturma
- Makaleyi tek tıkla mesaj olarak panoya kopyalama

Entegrasyon: Webhook ve E-posta 5

- Giden webhook olayları: çağrı oluşturuldu, durum değişti, atandı, çözöldü; mesaj alındı; kontak ve firma oluşturuldu
- Webhook başına olay seçimi, HMAC-SHA256 imza anahtarı, aktif/pasif
- Test gönderimi ve teslimat kayıtları (durum kodu, süre, deneme)
- Gelen webhook: gizli anahtar başlığıyla çağrı açma, durum güncelleme, not ekleme
- SMTP ayarları (sunucu, port, TLS/SSL, gönderen) ve test e-postası

Personel, Güvenlik ve Denetim 9

- Personel kademeleri: süper admin, admin, kıdemli teknisyen, destek; menüler role göre

- Personel ekleme, kullanıcı adıyla giriş, şifre sıfırlama, pasife alma, geri yükleme ve kalıcı silme
- Personel profili: çözülen/aktif çağrı, görev istatistikleri, yetenekler, son aktiviteler
- Firma kullanıcı rolleri: yönetici, kullanıcı, görüntüleyici
- Authenticator uygulamasıyla iki faktörlü doğrulama; 10 tek kullanımlık yedek kod
- İlk girişte şifre değişikliği zorunlu; şifre kuralı: en az 8 karakter, büyük harf ve rakam
- E-postayla şifre sıfırlama bağlantısı
- Denetim günlüğü: rol değişiklikleri, şifre değişiklikleri ve işlem kayıtları; firmaya göre filtre
- Kişisel tercihler: dil, saat dilimi, açık/koyu tema; panel içi sesli bildirim

Teknik özellikler

Çağrı kanalları	WhatsApp (bağlı hesap), web paneli, müşteri portalı, gelen webhook
WhatsApp bağlantısı	QR kodla hesap eşleştirme; her numara için ayrı bağlantı servisi, kopukluğa karşı otomatik yeniden bağlanma
Yapay zekâ	Kurum sunucusunda çalışan yerel dil modeli (Ollama); model yanıt vermezse kural tabanlı analiz devreye girer
İşleme modları	Hibrit, yalnızca yapay zekâ veya yalnızca kurallar; panelden değiştirilir
Kişisel veri maskeleyme	T.C. kimlik no, telefon, e-posta, IBAN, kart no, vergi no, plaka ve IP adresi analizden önce maskelenir
Webhook	Giden olaylar HMAC-SHA256 imzalı, teslimat kaydı ve test gönderimiyle; gelen webhook ile çağrı açma, durum güncelleme, not ekleme
E-posta	SMTP (TLS/STARTTLS) ile şifre sıfırlama ve rapor gönderimi; panelden yapılandırma ve test
Kimlik doğrulama	TOTP iki faktörlü doğrulama ve 10 tek kullanımlık yedek kod; ilk girişte şifre değişikliği zorunlu
Veri izolasyonu	Veritabanı düzeyinde kurum izolasyonu; müşteri kullanıcıları yalnızca kendi firmalarının çağrılarını görür
Anlık güncelleme ve arayüz	Yeni mesaj ve çağrılar panele anında düşer, sesli bildirim; Türkçe/İngilizce, açık/koyu tema

KURULUM VE TESLİM

Kurumun kendi sunucusuna Docker Compose ile kurulur: PostgreSQL, Redis, uygulama sunucusu, web paneli ve her WhatsApp numarası için bir bağlantı servisi. Yerel dil modeli (Ollama) isteğe bağlı olarak aynı kurulumda çalıştırılabilir.

Demo ve fiyat teklifi için

Ürünü kendi ortamınızda görmek, kapsamı ve fiyatı konuşmak için bize ulaşın.

TELEFON +90 850 441 3 441
+90 324 350 03 50
E-POSTA bilgi@martateknoloji.com.tr
WEB martateknoloji.com.tr
ADRES Mersin Teknopark 35C/B5, Çiftlikköy,
33343 Yenişehir / Mersin
Mersin · İzmir · Londra

© 2026 Marta Teknoloji A.Ş. — Bu broşürdeki bilgiler bilgilendirme amaçlıdır; özellik kapsamı sürüme ve kurulumu göre değişebilir.