

ONE CRM

Tüm İşinizi Tek Ekrandan Yönetin!

Satış, İK, potansiye müşteriler,
projeleriniz, muhasebe ve birçok
entegrasyonu tek bir ekosistemde
yönetin.

WEB SİTESİ



EĞİTİM VİDEOLARI



Neden Rol ve Yetkilendirme Önemli?

ONE CRM, şirketinizin satış, operasyon, finans ve müşteri süreçlerini tek bir merkezde toplar. Bu da şu anlama gelir:

- Aynı veri tabanına farklı departmanlar,
- Farklı yetkilerle ve farklı sorumluluklarla erişir.

Eğer bu erişim kuralları net tanımlanmazsa:

- Kritik veriler gereksiz kişilerin erişimine açılabilir,
- Hatalı silme/düzenleme işlemleri artar,
- Departmanlar arası yetki karmaşası oluşur,
- Yönetimin raporlara ve kayıtlara duyduğu güven azalır.

Rol ve yetkilendirme yapısı, ONE CRM'in omurgasıdır. İyi tasarlanmış bir rol yapısı:

- Kullanıcıya sadece ihtiyacı olan ekranları gösterir,
- Hataları ve veri sızıntılarını minimize eder,
- Yeni kullanıcıların çok daha hızlı adapte olmasını sağlar,
- Denetim ve raporlama süreçlerini güvenli hale getirir.

Güvenlik, Veri Gizliliği ve Operasyonel Verimlilik

Türkiye'de KVKK ve benzeri regülasyonlar, müşteri verilerinin korunmasını zorunlu kılar. ONE CRM'de:

- Müşteri bilgileri, finansal veriler, operasyon detayları gibi hassas bilgiler tutulur.
- Bu bilgilerin yetkisiz kişilerce görünülmesi veya değiştirilmesi hem hukuki hem de ticari risk oluşturur.

Yetkilendirme yapısını doğru kurgulayarak:

- Hangi kullanıcının hangi veriyi görebileceğini,
- Hangi kaydı oluşturup hangisini silebileceğini,
- Hangi raporlara ulaşabileceğini net şekilde belirler, hem veri gizliliğini hem de operasyonel verimliliği aynı anda sağlar-sınız.

Temel Kavramlar

2.1 Rol (Role) Nedir?

Rol, ONE CRM'de bir kullanıcı grubunun sahip olduğu izin setini temsil eder.

Örnek:

- "Satış Temsilcisi" rolü, sadece kendi lead ve tekliflerini görebilir,
- "Satış Müdürü" rolü, tüm satış ekibinin tekliflerini görebilir, rapor alabilir,
- "Admin" rolü, sistem ve ayarlar dahil her yere erişebilir.

Kullanıcıya tek tek izin vermek yerine, bir veya birkaç rol atayarak yönetimi kolaylaştırırsınız. Böylece:

- Yeni başlayan bir çalışana sadece rol atamanız yeterli olur,
- Departman yapısı değiştiğinde sadece rol ayarlarını güncellersiniz.

2.2 İzin (Permission) Nedir?

İzin, bir rolün belirli bir modül veya işlem üzerinde sahip olduğu yetkiyi ifade eder.

Temel izin tipleri genellikle şunlardır:

- Görüntüleme (View)
- Oluşturma (Create)
- Düzenleme (Edit)
- Silme (Delete)

Buna ek olarak bazı sistemlerde:

- Onaylama / Reddetme
 - Dışa aktarma (Excel/PDF)
 - Rapor görüntüleme
- gibi ek izin tipleri de olabilir.

2.3 Modül Bazlı, Alan Bazlı ve Kayıt Bazlı Yetkilendirme

ONE CRM'de yetkilendirme üç ana seviyede düşünülebilir:

1. Modül Bazlı Yetkilendirme

- o Örneğin:
- o Satışçı "Stok & Depo" modülünü hiç görmesin,
- o Muhasebe "Lead Yönetimi"ne girmesin,
- o Operasyon ekibi "Teklif" modülünde sadece görüntüleme yapabilsin.

2. Alan Bazlı Yetkilendirme (Varsa)

- o Örneğin:
- o Teklif ekranında maliyet alanı sadece belirli rollere görünsün,
- o Kâr marjı bilgisi sadece yönetici rolüne açık olsun.

3. Kayıt Bazlı Yetkilendirme

- o Örneğin:
- o Satış temsilcisi sadece kendi oluşturduğu müşterileri ve teklifleri görsün,
- o Satış müdürü kendi ekibinin tüm kayıtlarını görebilsin,
- o Admin ise tüm kayıtları görüntüleyebilsin.

Bu üç seviyeyi birlikte kullanarak hem esnek hem de kontrollü bir güvenlik modeli kurabilirsiniz.

Rol Yönetimi

3.1 Yeni Rol Oluşturma

Yeni bir rol oluştururken şu adımları izlemek önerilir:

1. Rolün adını belirleyin:
 - o Örn: "İç Satış Temsilcisi", "Dış Satış Temsilcisi", "Operasyon Uzmanı".
2. Rolün amacını netleştirin:
 - o Hangi modülleri kullanacak?
 - o Hangi veriler üzerinde işlem yapacak?
 - o Kime raporlayacak?
3. ONE CRM'de Ayarlar > Kullanıcılar & Roller > Roller ekranına gidin.
4. "Yeni Rol Oluştur" butonuna tıklayın.
5. Rol adını, açıklamasını ve gerekiyorsa departman/öncelik bilgilerini girin.
6. İzinler bölümünde, bu rolün hangi modüllerde hangi yetkilere sahip olacağını seçin.
7. Kaydetmeden önce, rolün gerçekten "minimum gerekli yetki"yi içerdiğinden emin olun.

Eğitim İpucu:

İlk etapta çok detaylı bir rol listesi yerine, 4–6 temel rol ile başlamak daha yönetilebilir bir yapıdır.

3.2 Mevcut Roller Düzenleme

Zaman içinde organizasyon yapınız değişebilir. Bu durumda:

- Yeni departmanlar oluşur,
- Sorumluluk alanları değişir,
- Bazı modüller devreye alınır veya kapatılır.

Bu değişiklikleri yansıtmak için:

1. Roller listeleme ekranına gidin.
2. Düzenlemek istediğiniz rolü seçin.
3. Ad, açıklama veya izinler üzerinde gerekli güncellemeleri yapın.
4. Değişikliklerin, o role atanmış tüm kullanıcıları etkileyeceğini unutmayın.

3.3 Rol Kopyalama ve Şablon Kullanma

Benzer yetkilere sahip birden fazla rol tanımlamanız gerekiyorsa:

- Mevcut bir rolü kopyalayarak "şablon" gibi kullanabilirsiniz.

Örneğin:

- "Satış Temsilcisi (TR)" rolü üzerinden
- "Satış Temsilcisi (Yurt Dışı)" rolü oluşturup, sadece para birimi/rapor yetkilerini farklılaştırabilirsiniz.

Bu yöntem:

- Zaman kazandırır,
- Tutarlılığı artırır,
- Hata riskini azaltır.

3.4 Roller Aktif/Pasif Yapma

Hemen silmek istemediğiniz ancak kullanılmamasını da istemediğiniz roller için:

- "Pasif" duruma getirme seçeneğini kullanın.

Böylece:

- Yeni kullanıcı ataması yapılamaz,
- Eski kayıtlar için geçmiş loglar korunur,
- Rol listesindeki gereksiz kalabalık azaltılır.

İzinlerin Detaylandırılması

4.1 Görüntüleme, Oluşturma, Düzenleme, Silme İzinleri

Her modül için en temel soru şudur:
"Bu rol, bu modülde ne yapabilsin?"

Örnek:

- **Satış Temsilcisi – Müşteri Modülü:**
 - o Görüntüleme: Evet (sadece kendi müşterileri)
 - o Oluşturma: Evet
 - o Düzenleme: Evet (sadece kendi kayıtları)
 - o Silme: Hayır
- **Operasyon Uzmanı – Teklif Modülü:**
 - o Görüntüleme: Evet (sadece onaylanmış teklifler)
 - o Oluşturma: Hayır
 - o Düzenleme: Hayır
 - o Silme: Hayır

Bu seviyede alınan kararlar, sistemin günlük kullanımını doğrudan etkiler; bu nedenle önceden yazılı olarak kurgulamak faydalıdır.

4.2 Modül Bazlı Yetkiler (Lead, Müşteri, Teklif, Proje, Stok vb.)

Başlıca modüller için örnek yaklaşım:

- **Lead Yönetimi:**
 - o Satış ekibi: Tüm yetkiler (gör/oluştur/düzenle) – silme sınırlı.
 - o Muhasebe: Genellikle hiç erişim yok.
 - o Üst Yönetim: Geniş görüntüleme yetkisi, işlem yetkisi sınırlı.
- **Müşteri Yönetimi:**
 - o Satış: Kendi müşterilerini tam yetkiyle yönetir.
 - o Operasyon: Müşteri kartını görüntüler, ilgili projeleri görür.
 - o Finans: Fatura, cari ve ödeme bilgilerini görür.
- **Teklif Modülü:**
 - o Satış: Teklif oluşturur ve yönetir.
 - o Operasyon: Teklif detaylarını görüntüler (maliyet/detay kısıtlı olabilir).

- o Yönetim: Tüm teklifleri ve raporları görüntüler.
- **Proje / Operasyon Modülü:**
 - o Operasyon ekibi: Tam işlem yetkisi.
 - o Satış: İlgili olduğu projeleri görüntüleme.
 - o Yönetim: Tüm projeleri görüntüleme ve raporlama.
- **Stok & Depo Modülü:**
 - o Depo/lojistik: Tam yetki.
 - o Satış: Sadece stok durumu görüntüleme.
 - o Operasyon: Kısıtlı giriş/çıkış yetkisi ihtiyaca göre.

4.3 Rapor, Ayarlar ve Yönetim Paneli İzinleri

- **Raporlar:**
 - o Satış raporları, operasyon raporları, finans raporları gibi birçok bilgi içerir.
 - o Tüm raporları herkesin görmesi gerekemeyebilir.
 - o Örn: Kârlılık raporları sadece yönetici rollerine açık tutulabilir.
- **Ayarlar / Yönetim Paneli:**
 - o Firma bilgileri, numara serileri, entegrasyon ayarları, e-posta şablonları gibi kritik alanlardır.
 - o Bu bölüm genellikle sadece Admin veya üst düzey IT sorumlularına açılmalıdır.

4.4 Kısıtlı Görünürlük (Sadece Kendi Kayıtlarını Görme vb.)

Özellikle satış ve operasyon ekiplerinde sık kullanılan senaryolar:

- Satış temsilcisi yalnızca kendi lead/müşteri/tekliflerini görsün.
- Bölge bazlı sınırlama (Sadece kendi bölgesindeki müşteriler).
- Sadece atandığı projeleri görebilen operasyon kullanıcıları.

Bu kısıtlar:

- Veri kalabalığını azaltır,
- Gizliliği artırır,
- Kullanıcının işine odaklanmasını sağlar.

Departman Bazlı Önerilen Rol Şablonları

5.1 Satış Temsilcisi Rolü

- Lead, Müşteri, Teklif modüllerine tam erişim (kendi kayıtları).
- Proje ve Stok modüllerine sadece görüntüleme (ilgili kayıtlar).
- Raporlarda kendi performansını ve kendi tekliflerini görebilir.
- Ayarlar ve yönetim paneline erişimi yoktur.

5.2 Satış Müdürü / Direktör Rolü

- Satış ekibindeki tüm kullanıcıların kayıtlarını görebilir.
- Lead, Müşteri, Teklif üzerinde görüntüleme ve gerekli durumlarda düzenleme yetkisi.
- Satış raporlarına, pipeline analizlerine tam erişim.
- Proje/operasyon durumlarını rapor seviyesinde görür.
- Sınırlı ayar yetkisi (satış pipeline'ı gibi).

5.3 Operasyon / Proje Yöneticisi Rolü

- Proje/Operasyon modülünde tam yetki.
- Kendi projeleri ile ilişkili müşteri ve teklif bilgilerini görüntüleme.
- Görev atama, durum güncelleme ve iş planı oluşturma yetkisi.
- Operasyon raporlarını görüntüleme.

5.4 Finans / Muhasebe Rolü

- Müşteri kartlarında fatura/cari bilgilerini görebilir.
- Fatura, tahsilat, ödeme, mali rapor modüllerine tam erişim (varsa).
- Satış ve operasyon modüllerine kısıtlı görüntüleme (yalnızca finansal ilişki gereken durumlarda).

5.5 Üst Yönetim Rolü

- Tüm modüllerde geniş görüntüleme yetkisi.
- Stratejik raporlar (ciro, kârlılık, satış performansı, operasyon yoğunluğu).
- Günlük operasyonel işlemleri yapmaz; daha çok okuma ve analiz amaçlı erişim.

5.6 Sistem Yöneticisi (Admin) Rolü

- Tüm modüllere tam erişim.
- Kullanıcı, rol, izin yönetimi, entegrasyon ayarları.
- En kritik rol olduğu için sayısı minimumda tutulmalıdır (tercihen 1–2 kişi).

Kullanıcı Yönetimi

6.1 Yeni Kullanıcı Oluşturma

1. Ayarlar > Kullanıcılar & Roller > Kullanıcılar ekranına gidin.
2. "Yeni Kullanıcı" butonuna tıklayın.
3. Ad, soyad, e-posta, telefon gibi temel bilgileri girin.
4. Giriş yapacağı kullanıcı adını ve şifresini belirleyin (veya sistemin otomatik üretmesini sağlayın).
5. Hangi rollere sahip olacağını seçin.
6. Gerekiyorsa departman, bölge veya ekip bilgisini ekleyin.
7. Kaydedin ve kullanıcıya erişim bilgilerini güvenli bir şekilde iletin.

6.2 Kullanıcıya Rol Atama

- Yeni kullanıcı oluştururken en az bir rol seçilmesi gerekir.
- Mevcut kullanıcılar için kullanıcı detay ekranından rol ekleme/çıkarma yapılabilir.
- Bir kullanıcı birden fazla role sahip olabilir (örn. Satış + Operasyon).

6.3 Kullanıcıyı Aktif/Pasif Yapma

- Şirketten ayrılan veya geçici olarak sistem kullanmayacak kişiler için kullanıcı hesabını silmek yerine pasif yapmak önerilir.
- Böylece:
 - o Eski kayıtlarla olan ilişkiler (teklif, proje, not vb.) korunur,
 - o Kullanıcı artık sisteme giriş yapamaz.

6.4 Kullanıcı Değişikliklerinin Loglanması

ONE CRM'de (kurulumu göre):

- Hangi kullanıcının, hangi tarihinde, hangi kaydı oluşturduğu/düzenlediği/sildiği loglanır.
- Bu log kayıtları, hem güvenlik açısından hem de hata tespiti için kritik öneme sahiptir. Admin olarak:
 - Düzenli aralıklarla logları kontrol etmeniz,
 - Olağan dışı hareketleri tespit etmeniz önerilir.

Kullanıcı Yönetimi

7.1 Sadece Kendi Müşterisini Görmesi Gereken Satışçı

- Rol: "Satış Temsilcisi"
- Müşteri ve Teklif modüllerinde:
 - o Görüntüleme: Sadece "kayıt sahibi = kullanıcı" olduğunda.
 - o Düzenleme: Sadece kendi kayıtlarında.
 - o Silme: Kapalı veya sadece belirli aşamaya kadar.

Amaç:

- Müşteri portföylerinin çakışmasını önlemek,
- Veri güvenliği ve ekip içi net sorumluluk.

7.2 Tüm Teklifleri Görmesi Gereken Satış Müdürü

- Rol: "Satış Müdürü"
- Teklif modülünde:
 - o Tüm kullanıcıların tekliflerini görüntüleme,
 - o Gerekirse düzenleme,
 - o Silme yetkisi kontrollü (genellikle sınırlı).

Amaç:

- Ekibin performansını izlemek,
- Teklif kalitesini ve fiyatlandırmayı kontrol etmek.

7.3 Sadece Atandığı Projeleri Görmesi Gereken Operasyon Uzmanı

- Rol: "Operasyon Uzmanı"
- Proje/Operasyon modülünde:
 - o Sadece "sorumlu kullanıcı = kullanıcı" veya "ekibi = kullanıcı ekibi" olan projeleri görür.
 - o Bu projelerde görev oluşturma/düzenleme yetkisi vardır.
 - o Diğer projelere erişimi yoktur.

Amaç:

- Operasyon ekibinin sadece kendi işleriyle meşgul olması,
- Veri kalabalığını azaltma,
- Gizli projelerin görünürlüğünü kısıtlama.

Sık Sorulan Sorular (SSS)

S1: Her kullanıcıya ayrı ayrı izin vermek yerine rol kullanmak zorunda mıyım?

C: Rol kullanmak zorunlu değildir ama şiddetle tavsiye edilir. Rol yapısı olmadan tek tek izin yönetmek hem zaman alır hem de hata riskini ciddi şekilde artırır.

S2: Bir kullanıcı birden fazla role sahip olabilir mi?

C: Evet. Örneğin hem "Satış Temsilcisi" hem de "Operasyon Uzmanı" rolü verilebilir. Kullanıcının fiili yetkisi, sahip olduğu tüm rollerin toplamı olacaktır.

S3: Yanlışlıkla bir role fazla yetki verdim, ne olur?

C: O role sahip tüm kullanıcılar ilgili fazla yetkiye sahip olur. Kritik durumlarda:

- Önce rolü hızlıca düzenleyip yetkiyi geri alın,
- Gerekirse logları kontrol ederek olağan dışı işlem olup olmadığını inceleyin.

S4: Admin rolünü kaç kişiye vermeliyim?

C: Mümkün olduğunca az. Genellikle 1–2 kişi idealdir. Admin rolü, tüm sisteme erişimi olan en kritik roldür.

S5: Departmanlar değişti, roller de değişmeli mi?

C: Evet. Organizasyonel değişiklikler, rol ve yetki yapısına mutlaka yansıtılmalıdır. Aksi halde eski yetkiler, yeni yapı ile çelişebilir.

S6: Kullanıcıyı silmekle pasif yapmak arasında ne fark var?

C: Silmek, çoğu sistemde önerilmez; kayıt ilişkileri bozulabilir. Pasif yapmak, kullanıcı erişimini kapatır ancak geçmiş kayıt ilişkilerini korur.