

# Mikel Coffee Admin Paneli

## Destekler Sayfası

### Detaylı Kullanım Dökümanı

Versiyon 1.0 - Blackholesoft Yazılım Ekibi

İletişim : [info@blackholesoft.com.tr](mailto:info@blackholesoft.com.tr)

# İçindekiler

- \* Sayfada Neler Görülür?
- \* Filtreleme Özellikleri
- \* Eylem Butonları
- \* Ek Özellik: Excel'e Aktar
- \* Toplam Destek Sayısı & Sayfalandırma
- \* Bu Sayfada Neler Yapabilirim?
- \* Sıkça Sorulan Sorular




## Sayfada Neler Görünür?

Bu sayfa, müşterilerin mobil uygulama üzerinden ilettiği destek mesajlarını (şikayet, geri bildirim, öneri) görüntülediğimiz alandır. Her satırda bir müşteri talebi yer alır. Şu bilgileri görebiliriz:

Görünen Bilgi	Açıklama
Tarih	Mesajın gönderildiği tarih
Şube	Talebin ilgili olduğu şube adı
Ad & Soyad	Mesajı gönderen müşterinin adı ve soyadı
Telefon	Müşteriyle iletişime geçmek için telefon numarası
Konu	Mesajın genel başlığı (örneğin: Ürün Hakkında, Hizmet Kalitesi)
Mesaj	Müşterinin gönderdiği açıklama veya şikayet metni
Hediye	Bu alanda müşteriye özel gönderilen hediyeler görünür veya "HEDİYE GÖNDER" butonuyla yeni hediye tanımlanabilir

## Filtreleme Özellikleri

Sayfanın üst kısmında, destek kayıtlarını filtreleyerek daha kolay incelemek mümkün:

- \* **Şube:** Belirli bir şubeye ait destekleri listeleyebilmek için metin kutusu
  - \* **Konu:** Belirli bir konudaki destek taleplerini görüntülemek için açılır menü
- > Örneğin: “Ürün Hakkında”, “Hizmet Kalitesi”, “Genel”
- >  **Not:** Filtreleme yapıldığında sadece kriterlere uyan kişiler listelenir.



## Eylem Butonları:

\* **HEDİYE GÖNDER:** Her destek talebinin en sağında bulunur. Bu butona tıklayarak ilgili müşteriye özelleştirilmiş bir kampanya ya da hediye gönderilebilir.

Açılan form üzerinden şunlar yapılabilir:

Hediye Türü	Açıklama
İndirim	Belirli oranda (%) ya da tutar bazında (TL) indirim gönderimi
TL	TL cinsinden para hediyesi tanımlama
Mikel Cup	Belirli gün sayısı boyunca geçerli Mikel Cup hediyesi
Ürün	Seçilen ürüne özel hediye veya indirim tanımı

## Ek Özellik: Excel'e Aktar

Sağ üst köşede yer alan “EXCEL İNDİR” bağlantısı sayesinde:

- \* Sayfadaki tüm (veya filtrelenen) destekleri içeren bir Excel dosyası indirilebilir.
- \* Bu, özellikle raporlama ya da birim içi değerlendirmeler için çok kullanışlıdır.



## Toplam Destek Sayısı & Sayfalandırma

- \* Sayfanın sağ üstünde toplam kaç destek olduğunu görürsünüz.
- \* Listenin en altında sayfalar arası geçiş yapılabilirsiniz.
- \* "<<" ilk sayfaya, ">>" son sayfaya gider.
- \* "<" ve ">" komutlarıyla bir önceki veya sonraki sayfaya geçilir.
- \* Sayfa sayısına tıklayarak direkt o sayfaya geçilir.
- \* Mavi olan numara, şu an açık olan sayfayı belirtir.

## Bu Sayfada Neler Yapabilirim?

İşlem	Açıklama
Müşteri mesajlarını okuyabilirim	Şikayet ya da geri bildirimleri detaylıca görebilirsin
Belirli mesajları filtreleyebilirim	Şube ya da konu başlığına göre arama yapabilirsin
Müşteriye hediye gönderebilirim	Şikayet sonrası çözüm/ikram olarak çeşitli kampanyalar tanımlayabilirsin
Excel'e veri aktarabilirim	Bütün kayıtları dışa aktararak değerlendirme ve analiz yapabilirsin



## ? Sıkça Sorulan Sorular

### 1. Her mesaj için hediye göndermem gerekir mi?

Hayır, sadece gerek duyduğunda ya da müşteri memnuniyeti için uygun olduğunda gönderilmelidir.

### 2. "HEDİYE GÖNDER" butonuna bastığımda ne olur?

Hediye türünü seçmeni isteyen bir pencere açılır. Buradan müşteri için uygun kampanya/hediye seçilebilir.

### 3. Hediye türlerini nereden belirliyorum?

Açılan pencerede dört seçenek sunulur: İndirim, TL, Mikel Cup veya Ürün. İstedikini seçip ilgili alanları doldurman yeterli.

### 4. Bir müşteriye birden fazla hediye gönderilebilir mi?

Evet. Her destek kaydı için ayrı ayrı hediye tanımlayabilirsin. Ancak bir destek kaydına sadece bir hediye gönderebilirsin.

### 5. Mesajlar sıralanabilir mi?

Şu anda manuel sıralama yok ama filtreleme ile arama yapılabilir.

**Teşekkürler.**