**📑 Diskhastanesi CRM Gereksinimler Raporu (Tam Liste)**

1) Genel Tasarım İlkeleri

* **Hedef**: Standart CRM’den öte; telephony, uyumluluk, veri kurtarma, SLA ve danışmanlık süreçlerini tek panelde toplamak.
* **Mimari**: Servis tabanlı (microservices), REST+Webhook+Events, metadata-driven (Entity Manager).
* **Uyumluluk**: KVKK, GDPR, ISO 27001; veri yerelliği, rıza yönetimi, imha/anonimleştirme.
* **SLA Şeffaflığı**: Yanıt/çözüm süreleri müşteri portalında anlık görünür.
* **Land & Expand**: Recovery/IR sonrası cross-sell (yedekleme, ISO, SOC, FinOps).
* **Data Residency**: Her kayıt/dosya için region\_code → belirli bölgede saklama.
* **Audit & Traceability**: Immutable loglar; erişim/silme kayıtları; W3C trace context.
* **Security**: Şifreleme (AES-256, TLS 1.2+), RBAC/ABAC, field-level masking.
* **Extensibility**: Studio/Entity Manager ile yeni entity/alan/ilişki tanımlanabilir.

2) Ana Modüller

* **Company & Contact Yönetimi**: 360° müşteri görünümü, persona (CIO, CFO, CISO).
* **Deals & Pipeline**: Kanban + process bar, cross-sell motoru.
* **Projects & Services**: Altyapı, siber güvenlik, veri kurtarma, danışmanlık projeleri.
* **Tickets / Incidents**: SOC, IR, SLA bazlı destek kayıtları.
* **SLAContracts**: Yanıt/uptime hedefleri, raporlama, cezai maddeler.
* **RecoveryCases**: Disk/RAID/DB kurtarma, chain of custody, RTO/RPO.
* **Compliance**: KVKK/GDPR/ISO, DPIA, DSR, consent, imha politikaları.
* **Communications**: E-posta, arama, toplantı → unified timeline.
* **ATS (Kariyer)**: Aday, başvuru, pipeline (ATS-lite).
* **Finance**: Teklif, sözleşme, fatura, FinOps tag.
* **Files/Evidence**: Delil deposu, hash, kms\_key, legal hold.
* **Analytics**: C-level KPI panelleri (CFO maliyet, CIO uptime, CISO risk).
* **Portal**: Müşteri portalı (SLA, raporlar, dosyalar).
* **Automation**: Kural motoru, iş akışı, event tetikleyici.

3) Veri Modeli (Delta)

3.1 Tasarım İlkeleri

* UUID kimlikler, external\_id desteği.
* created\_at, updated\_at, deleted\_at.
* Soft delete + anonymize.
* Field-level PII tagging.
* Region\_code zorunlu.
* Immutable audit trail.

3.2 Çekirdek Varlıklar

* **Company**: legal\_name, tax\_id, sector, risk\_score, churn\_risk, region\_code.
* **Contact**: full\_name, title, emails[], phones[], role/persona, consent\_refs.
* **Deal**: amount, stage, probability, channel, expected\_close\_date.
* **Project**: type (Infra|Cyber|ISO|Recovery), milestones, sla\_id.
* **Ticket/Incident**: severity, category (SOC, OT/SCADA, HBYS, Backup), sla\_id, chronology[], root\_cause.
* **SLAContract**: scope, uptime\_target, response\_times[], penalties[], renewal\_date.
* **RecoveryCase**: asset\_type (HDD, SSD, RAID, DB, VM, Mobile), cause, rto\_target, rpo\_target, phase, chain\_of\_custody[], legal\_hold.
* **ComplianceRecord**: regime (KVKK, GDPR, ISO…), processing\_register[], dpia\_refs[], policies[], audit\_findings[].
* **ConsentRecord**: subject\_id, lawful\_basis, purposes[], proof\_uri, expiry.
* **EmailMessage**: thread\_id, direction, subject, headers, body\_ref, attachments[].
* **CallLog**: direction, from\_e164, to\_e164, duration, outcome, recording\_uri?, consent\_flag, transcript\_ref?.
* **Meeting**: start\_ts, end\_ts, attendees[], link, notes\_ref.
* **Candidate & JobApplication**: skills, cv\_uri, status\_pipeline[], retention\_expiry.
* **Financial (Quote/Invoice/Order)**: lines[], taxes, status, external\_erp\_id.
* **File/Evidence**: file\_name, mime, size, hash, kms\_key\_id, region\_code, pii\_flag, retention\_policy\_id.

3.3 İlişkiler

* Company ↔ Contacts, Deals, Projects, Tickets, RecoveryCases, SLAContracts.
* Contact ↔ Deals (N-N), EmailMessages, CallLogs.
* Ticket ↔ EmailMessages, CallLogs, SLAContract.
* RecoveryCase ↔ Ticket, Company.
* Candidate ↔ JobApplication ↔ Consent.

3.4 Retention Politikaları

* Contact/Email/Call: 12–36 ay, süre dolunca anonymize.
* Candidate/CV: 12–24 ay, imha.
* Call recording/transcript: yalnızca consent\_flag=true, SLA süresince.
* Legal hold → silme ertelenir.

3.5 Event Types

* deal.stage.changed, ticket.sla.breached, call.ended, email.received, consent.granted, recovery.phase.changed, dsr.completed.

4) API & Entegrasyon Taslağı

4.1 Genel

* REST /v1/\*, Webhook, Events.
* Auth: OAuth2, PAT, mTLS opsiyonel.
* Başlıklar: Idempotency-Key, Request-Id, X-Region, X-PII-Mode.
* Hata modeli: RFC 7807 uyumlu.
* Rate limits + Retry-After.
* Distributed trace headers.

4.2 Kaynaklar

* **Companies**: CRUD, merge, link-contact, attach-consent.
* **Contacts**: CRUD, request-consent, revoke-consent, anonymize.
* **Deals**: CRUD, transition-stage, close-won/lost.
* **Projects**: CRUD, add-milestone, link-sla.
* **Tickets**: CRUD, add-chronology, escalate, resolve, link-recovery.
* **SLAContracts**: CRUD, renew, publish-report.
* **RecoveryCases**: CRUD, set-phase, add-custody, legal-hold.
* **Compliance**: consents, DPIA, processing-register, DSR.
* **Communications**: emails (import-raw), calls (log, link-recording, set-consent), meetings.
* **ATS**: candidates, applications, files.
* **Finance**: quotes, invoices, ERP link.
* **Files**: upload (signed URL, region\_code), hash-verify.
* **Studio**: entities, fields, hooks, layouts.
* **Search**: FTS, filters.
* **Analytics**: KPI dashboards, SLA reports.
* **Portal**: auth, tickets, reports, files.

4.3 Entegrasyonlar

* **E-posta**: IMAP/Graph/Gmail, BCC dropbox, import raw MIME.
* **CTI/VoIP**: Webhook → call.started, call.ended, recording.ready; outbound call API; BYOC provider config; IVR/queue meta.
* **Takvim**: Microsoft 365, Google Calendar sync.
* **E-imza**: envelopes, callback.
* **ERP**: quote/invoice sync, external\_id.
* **SOC/SIEM**: webhook events, ticket auto-open.

4.4 Webhook Yönetimi

* /v1/webhooks register/list/delete.
* Events: company.created, contact.anonymized, deal.closed, ticket.sla.breached, call.ended, consent.granted, recovery.phase.changed, dsr.completed.
* Delivery: retry with backoff, HMAC sig, dead-letter queue.

4.5 Güvenlik & Uyum

* OAuth2 scopes: crm.read, crm.write, calls.read, pii.read, studio.admin.
* Field masking, raw erişim yalnızca scope + policy.
* Data residency: X-Region zorunlu; export için compliance.override.
* KVKK/GDPR: DSR uçları, retention jobs, compliance logs.
* Recording\_uri yalnızca consent\_flag=true ise döner.

4.6 Operasyon

* Versioning: /v1, kırıcı değişiklik → /v2.
* Idempotency: tüm yazmalarda, 24h cache.
* Bulk uçları: 1000 kayıt.
* Import/export: CSV/JSON, mask opsiyonu.
* Health & Metrics: /v1/admin/health, /v1/admin/metrics.
* Sandbox: /v1/sandbox/\* uçları.

4.7 UX/İstemci Sözleşmeleri

* Unified Timeline feed (email/call/meeting).
* Process Bar API (aşama kuralları, zorunlu alanlar).
* Kanban API (kolonlar, WIP limit, aging).
* Call Console API (<500 ms screen-pop, not/transkript paneli).
* Portal API (SLA görünürlük, rapor, dosya indirme).

----------------------------------------------------------------------------------------------

🛠️ Diskhastanesi CRM — Admin Dashboard Tasarım Raporu

**Amaç:** Operasyon (SLA, Ticket, SOC/IR, Telephony), Satış (Pipeline), Uyum (KVKK/GDPR/ISO), Veri Kurtarma (RTO/RPO), İnsan (ATS), FinOps ve Entegrasyon sağlığını **tek “komuta merkezi”** ekranından yönetmek; **müşteri portalında söz verdiğimiz şeffaflığı** iç operasyonlarda da güvenceye almak.

1) Bilgi Mimarisi ve Sayfa Yapısı

**1.1. Admin Home (Özet Komuta Paneli)**

* **Kritik KPI’lar (üst şerit):**
  + Açık **Ticket** sayısı / kritik oranı, **SLA ihlali** (bugün / 7g), **MTTR**, **İlk Yanıt Süresi (FRT)**
  + **Çağrı merkezi**: çağrı hacmi, cevaplama oranı, **kayıt** aktif oranı, bekleme süresi (queue)
  + **IR/Recovery**: aktif vakalar, **RTO/RPO** hedef uyumu, “chain of custody” istisnaları
  + **Uyum**: açık **DSR (erişim/silme) talepleri**, yaklaşan **retention** bitişleri, **DPO** bekleyen onaylar
  + **Satış**: pipeline tutarı, stage dönüşüm, **riskli fırsat** yüzdesi
  + **FinOps**: bulut/servis maliyeti (ay), bütçe sapması
* **Canlı Uyarılar:** “SLA breach”, “Çağrı dalgası/IVR kuyruğu”, “SIEM alarm → ticket açıldı”, “DSR deadline < 24h”, “Data residency ihlali şüphesi”.

**1.2. Operasyon → SLA & Destek**

* **SLA ısı haritası** (müşteri/kontrat kırılımı), **ihlal trendi**, kök neden dağılımı.
* Drill‑down: sözleşme → ticket akışı → kronoloji/log/ekler.

**1.3. SOC/IR & Veri Kurtarma**

* **IR akışı** (Diagnose → Contain → Eradicate → Recover) aşama bazlı kuyruk.
* **Recovery** laboratuvar panosu: varlık türü (HDD/SSD/RAID/VM/DB/Mobile), **RTO/RPO** hedef uyumu, **delil zinciri** (immutable kayıt).

**1.4. Telephony/Omnichannel**

* **Gerçek zamanlı çağrı** paneli: anlık aramalar, acente durumları, cevapsız/voicemail, kayıt/transkript mevcut mu.
* **VoIP/PBX sağlığı**: trunk durumu, jitter/packet loss göstergeleri. (Bitrix24 telephony ve kayıt kabiliyetleri; Odoo‑Asterisk entegrasyonu örüntüsü.) [Bitrix24 Helpdesk+2Bitrix24 Helpdesk+2](https://helpdesk.bitrix24.com/open/25816375/?utm_source=chatgpt.com)

**1.5. Satış & Pipeline**

* **Kanban** ve **Activity heatmap** (gün/ajan bazlı); paylaşılabilir dashboard link’leri. (Pipedrive “Insights dashboards” benzeri.) [Pipedrive Support](https://support.pipedrive.com/en/article/insights-dashboards?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)

**1.6. Uyum (KVKK/GDPR/ISO) & DPO Kokpiti**

* **DSR sırası** (erişim/silme), **DPIA/denetim** durumları, **retention** takvimi, **veri sınıfları**.
* **Data residency** haritası: kayıt/dosya **region\_code** dağılımı, bölge dışı erişim girişimleri. (Salesforce Hyperforce “data residency” yaklaşımından ilham.) [Salesforce+2Salesforce+2](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=000795008&language=en_US&type=1&utm_source=chatgpt.com)

**1.7. İnsan (ATS‑lite)**

* Başvuru hacmi, kanal performansı, “time‑to‑hire”, **KVKK saklama** geri sayımı; otomatik anonimleştirme kuyruğu.

**1.8. FinOps & Faturalama**

* Bulut/izinli servis maliyeti trendi, birim maliyet (~kullanıcı/saat, cihaz/saha), **bütçe sapma alarmı**.

**1.9. Güvenlik & Erişim**

* **Kullanıcı/rol** matrisi, **oturum yönetimi**, başarısız giriş anomali grafiği. (Dynamics on‑prem **session management** referansı.) [Microsoft Learn](https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customerengagement/on-premises/admin/user-session-management?view=op-9-1&utm_source=chatgpt.com)

**1.10. Entegrasyon & Sistem Sağlığı**

* Webhook hataları, gecikme (p95), retry/dead‑letter, **API rate limit** tüketimi; **servis kesinti** olayları.

2) Rakiplerden “Ödünç” Alınacak İyi Özellikler → Panele Nasıl Ekleniyor?

| **Kaynak ürün** | **İyi özellik** | **Admin Panel uyarlaması** |
| --- | --- | --- |
| **Salesforce** | **Security Health Check**: tek sayfada güvenlik skoru, baseline kıyas | **Security Health Score** wideti: şifre politikası, 2FA, oturum süreleri, API anahtar yaşı → **tek skor + düzelt butonları**. (Aynı sayfada “Kendi baseline’ını yükle” opsiyonu.) [Salesforce+1](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=xcloud.security_health_check.htm&language=en_US&type=5&utm_source=chatgpt.com) |
| **Salesforce Hyperforce** | **Data residency** kontrolü ve bölgesel at‑rest | **Data Residency Map**: region\_code bazlı obje/dosya ısı haritası, **bölge dışına export** denemelerinde uyarı/engel/istisna akışı. [Salesforce+2Salesforce+2](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=000795008&language=en_US&type=1&utm_source=chatgpt.com) |
| **Dynamics 365** | **Dashboard & Omnichannel real‑time analytics** | **Çağrı/agent gerçek zamanlı** pano; ses/sohbet/konuşma durumu, agent performansı; **trafik dalgası** alarmı. [Microsoft Learn+1](https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customerengagement/on-premises/basics/start-your-day-dashboard-chart?view=op-9-1&utm_source=chatgpt.com) |
| **Bitrix24 Telephony** | **PBX bağlama seçenekleri**, **çağrı kaydı** ve CRM’e otomatik işleme | **Telephony Setup Wizard** + **recording policy** ekranı; kayıt varsa **banner & IVR** bilgilendirme göstergesi; **screen‑pop** sözleşmesi (<500 ms). [Bitrix24 Helpdesk+2Bitrix24 Helpdesk+2](https://helpdesk.bitrix24.com/open/25816375/?utm_source=chatgpt.com) |
| **Odoo VoIP (Asterisk)** | Yerel PBX entegrasyonu, aramayı timeline’a loglama | **Comms‑Hub**: Email/Call/Meeting tek timeline; **Asterisk ayar** doğrulama kontrolleri. [Odoo](https://www.odoo.com/documentation/14.0/applications/general/voip/asterisk.html?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank) |
| **Pipedrive** | **Insights** ile hızlı, paylaşılabilir satış panoları | **Shareable dashboard link** (oku‑modu, 1h yenileme varsayılanı), **pipeline conversion** grafik seti. [Pipedrive Support](https://support.pipedrive.com/en/article/insights-dashboards?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank) |
| **SugarCRM Studio & Dashlets** | Kullanıcıların kendi **dashlet**’larını düzenleyebilmesi, **Studio** ile metadata tabanlı özelleştirme | **Dashlet Builder** (liste/grafik/KPI) + **Studio** (entity/field/layout) admin sekmesi; değişiklikleri sürümleyip yayına alma. [support.sugarcrm.com+1](https://support.sugarcrm.com/knowledge_base/studio_and_module_builder/editing_a_modules_dashlet/?utm_source=chatgpt.com) |
| **SuiteCRM** | Girişte **kişiselleştirilebilir dashboard/dashlet** | **Kişisel Admin görünümü**: her admin kendi panosunu kişiselleştirebilir; global “default” şablon. [SuiteCRM Documentation](https://docs.suitecrm.com/user/introduction/user-interface/home-page/?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank) |
| **Freshsales “Freddy AI”** | **Deal insights** ve risk etiketleme | **AI Uyarıları**: “Riskli fırsat”, “stale” aktiviteler, “kapanma olasılığı”; 30 dakikada bir yeniden skor. [Freshsales Classic+1](https://support.freshsales.io/support/solutions/articles/50000000667-what-are-freddy-deal-insights-and-how-to-use-them-?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank) |

3) Widget / Panel Envanteri (Admin için “tam liste”)

**Not:** Tüm widget’lar **zaman filtresi** (Bugün / 7g / 30g / Özel) + **drill‑down** içerir; dışa aktarma (CSV/PNG) ve **paylaşılabilir bağlantı** opsiyonu (RBAC denetimli).

3.1 Operasyon & SLA

* **SLA İhlal Sayacı** (hedef: 0) → ihlal başına kök neden.
* **MTTR & FRT Trend** (p50/p90).
* **Kategori Bazlı Ticket Dağılımı** (SOC | Network | Backup | OT/SCADA | HBYS).
* **SLA Sözleşmeleri Sağlık Kartları** (uptime hedefi, ceza riski, yaklaşan yenileme).

3.2 SOC/IR & Recovery

* **IR Aşama Hunisi** (Diagnose…Recover) + bekleme süresi ısı haritası.
* **Recovery RTO/RPO Uyumu** (varlık türüne göre) + **delil zinciri** eksik uyarıları.

3.3 Telephony/Omnichannel

* **Aktif Çağrılar ve Agent Durumu** (gerçek zamanlı) + **queue length**. (Dynamics gözlemi.) [Microsoft Learn](https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/use/intro-realtime-analytics-dashboard?utm_source=chatgpt.com)
* **Cevapsız/Voicemail Oranı** + geri‑arama görevleri.
* **Kayıt & Transkript Oranı** (onaylı); **kayıt yoksa** kırmızı uyarı. (Bitrix24 kayıt politikasına benzer.) [Bitrix24 Helpdesk](https://helpdesk.bitrix24.com/open/18651532/?utm_source=chatgpt.com)

3.4 Satış & Pipeline

* **Pipeline Kanban** + **conversion** grafiği (aşama aşama). [Pipedrive Support](https://support.pipedrive.com/en/article/insights-dashboards?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
* **AI Deal Insights** (risk/olası kapanış zamanı). [Freshsales Classic](https://support.freshsales.io/support/solutions/articles/50000000667-what-are-freddy-deal-insights-and-how-to-use-them-?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
* **Aktivite Yoğunluğu (heatmap)**: arama/e‑posta/toplantı.

3.5 Uyum & DPO

* **DSR Kuyruğu** (SLA geri sayımı), **tamamlanan DSR raporları**.
* **DPIA/Denetim Durumu** (açık bulgular, kontrol boşlukları).
* **Retention Takvimi** (bu hafta anonimize edilecek kayıtlar).
* **Security Health Score** (Salesforce Health Check benzeri tek skor + düzelt). [Salesforce](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=xcloud.security_health_check.htm&language=en_US&type=5&utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
* **Data Residency Map** (bölge dışı erişim/ihraç denemeleri, istisna talepleri). [Salesforce](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=000795008&language=en_US&type=1&utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)

3.6 İnsan (ATS)

* **Başvuru Hunisi**: alınan → görüşme → teklif → işe alındı; **kanal performansı**.
* **KVKK Saklama Sayaçları**: süresi dolan adayların otomatik anonimleştirme kuyruğu.

3.7 FinOps

* **Aylık Maliyet Trend** + **bütçe sapma**; **hizmet/müşteri** kırılımı.
* **Maliyet Optimizasyon Aksiyon Listesi** (kullanılmayan kaynaklar, pik saatler).

3.8 Güvenlik & Erişim

* **Rol/İzin Haritası** (satır/alan bazlı), “PII mask” politika kapsaması.
* **Oturum Yönetimi**: aktif oturumlar, zorla sonlandırma, time‑out politikası. (Dynamics on‑prem referansı.) [Microsoft Learn](https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customerengagement/on-premises/admin/user-session-management?view=op-9-1&utm_source=chatgpt.com)

3.9 Entegrasyon & Sağlık

* **Webhook Teslimat Başarısı** (%), **p95 gecikme**, retry/Dead‑Letter sayacı.
* **API Rate Limit Kullanımı**, **hata kodu dağılımı**.

4) Kullanıcı Rolleri ve Yetki (Admin Odaklı)

* **System Admin:** tüm modüller + **Studio** (entity/field/layout), **policy** değişiklikleri. (Sugar Studio esinli.) [support.sugarcrm.com](https://support.sugarcrm.com/documentation/sugar_versions/13.0/ent/administration_guide/developer_tools/studio/?utm_source=chatgpt.com)
* **Ops Admin:** Ticket/SLA/IR/Recovery, Telephony.
* **Compliance Admin (DPO):** DSR, DPIA, retention, residency istisnaları.
* **Sales Admin:** pipeline, kural motoru, hedefler.
* **HR Admin:** ATS, saklama politikaları.

**Alan‑bazlı maskeleme:** email/telefon/ses kaydı/transkript **PII mask**; “raw” görüntüleme yalnızca yetkili scope ile.

5) UX İlkeleri (Admin)

* **Komuta Paneli Layout**: üst KPI şeridi + 2 sütun widget ızgarası; **drag‑drop** ve **kaydedilebilir yerleşim**. (SuiteCRM & Sugar “dashlet” yaklaşımı.) [SuiteCRM Documentation+1](https://docs.suitecrm.com/user/introduction/user-interface/home-page/?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
* **Unified Timeline**: e‑posta/çağrı/toplantı tek bileşende (Odoo & Dynamics esinli). [Odoo+1](https://www.odoo.com/documentation/14.0/applications/general/voip/asterisk.html?utm_source=chatgpt.com)
* **Dark mode**, **responsive**; **Erişilebilirlik** (kontrast/klavye/nv).
* **Paylaşılabilir Dashboard Link**: salt okunur, zaman damgalı, iptal edilebilir. (Pipedrive Insights) [Pipedrive Support](https://support.pipedrive.com/en/article/insights-dashboards?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)

6) Uyarı & Otomasyon Politikaları

* **SLA breach** → anlık bildirim + ilgili sözleşme kartında “root‑cause zorunlu”.
* **Çağrı Dalgası** (agent occupancy > %85, queue> N) → geçici IVR kuralı öner. (Dynamics omnichannel mantığı.) [Microsoft Learn](https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/use/intro-realtime-analytics-dashboard?utm_source=chatgpt.com)
* **Kayıt Yok** (consent\_flag=false) → transkript üretme, panelde kırmızı rozet. (Bitrix24 kayıt politikasını takip eden davranış.) [Bitrix24 Helpdesk](https://helpdesk.bitrix24.com/open/18651532/?utm_source=chatgpt.com)
* **DSR deadline < 24h** → Escalation to DPO.
* **Residency ihlali denemesi** → blokla, “istisna talebi” oluştur. [Salesforce](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=000795008&language=en_US&type=1&utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
* **AI Deal Risk** (Freddy benzeri) → sahibine görev ve önerilen sonraki adım. [Freshsales Classic](https://support.freshsales.io/support/solutions/articles/50000000667-what-are-freddy-deal-insights-and-how-to-use-them-?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)

7) Kabul Kriterleri (örnek)

* **Screen‑pop**: inbound çağrıda **< 500 ms** içinde kişi/şirket kartı açılır; tanınmıyorsa Lead önerilir. (Bitrix24 “CRM‑Telephony” kullanıcı deneyimi.) [Bitrix24 Helpdesk](https://helpdesk.bitrix24.com/open/25816375/?utm_source=chatgpt.com)
* **CallLog**: çağrı bitiminden **≤ 10 sn** sonra timeline’da görünür; **recording\_uri** yalnızca **consent\_flag=true** ise. [Bitrix24 Helpdesk](https://helpdesk.bitrix24.com/open/18651532/?utm_source=chatgpt.com)
* **Security Health Score**: 80+ hedef; altına düşerse **“Fix”** aksiyonları tek tıkla (şifre politikası, 2FA, IP sınırı…). [Salesforce](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=xcloud.security_health_check.htm&language=en_US&type=5&utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
* **Residency Map**: tüm PII dosyalarında region\_code boş olamaz; bölge dışı export’ta “compliance override” gerekir. [Salesforce](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=mktg.mc_overview_hyperforce.htm&language=en_US&type=5&utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
* **DSR**: talep alımından tamamlamaya kadar **audit trail** ve indirilebilir **rapor PDF** üretilir.

8) Eklemeler (Öneri)

1. **Setup Assistant (İlk Kurulum Sihirbazı):** Telephony, e‑posta, portal, DSR/SLA/retention politikalarını adım adım tamamlama (Salesforce “Setup” deneyimine benzer netlik). [Salesforce](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=000373082&language=en_US&type=3&utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
2. **“Security Health Check” benzeri Kurum Bazlı Baseline:** ISO 27001 / KVKK gereksinimleriyle uyumlu yerel baseline yüklenebilir; skor buna göre hesaplanır. [Salesforce](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=xcloud.security_health_check.htm&language=en_US&type=5&utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
3. **Omnichannel Gerçek‑Zamanlı “War‑Room”:** ayrılmış tam ekran; voice/chat/e‑posta yükü, agent iş‑yükü, devre dışı entegrasyon alarm panosu. [Microsoft Learn](https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/use/intro-realtime-analytics-dashboard?utm_source=chatgpt.com)
4. **Studio / Entity Manager (Admin):** yeni entity/alan/ilişki yaratma, layout/dashlet dizaynı, değişiklik seti ile yayın. (Sugar Studio) [support.sugarcrm.com](https://support.sugarcrm.com/documentation/sugar_versions/13.0/ent/administration_guide/developer_tools/studio/?utm_source=chatgpt.com)
5. **Data Residency “What‑If” Simülatörü:** farklı bölge politikaları uygulandığında etkilenecek kayıt/rapor tahmini. [Salesforce](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=mktg.mc_overview_hyperforce.htm&language=en_US&type=5&utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
6. **AI Operasyon İçgörüleri:**
   * **IR/Recovery özeti**: çağrı/e‑posta/transkriptlerden vaka özeti + “sonraki adım” önerisi.
   * **Deal Risk/Win Predict**: Freddy benzeri skor + nedenler. [Freshsales Classic](https://support.freshsales.io/support/solutions/articles/50000000667-what-are-freddy-deal-insights-and-how-to-use-them-?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
7. **FinOps İyileştirme Rehberi:** bulut tüketim anomali algılama + otomatik aksiyon önerileri.

9) Diskhastanesi Bağlamına Neden Uyar?

* **Tek noktadan çözüm ortağı** vaadinizi (altyapı + MSSP/SOC + Recovery + GRC) **tek panelde** görünür kılar; çapraz satış yollarını somutlaştırır.
* **SLA şeffaflığı** ve **kriz sonrası proaktif paketlere geçiş** (Yedekleme, ISO 27001, MSSP) için net köprüler kurar.
* **DPO/uyum kokpiti** ile **KVKK/GDPR**’de süreklilik ve denetlenebilirlik sağlar.

Kısa kıyas özeti (Admin odaklı)

* **Salesforce**: *Health Check* + *Hyperforce* → **güvenlik skoru + veri yerelliği** (Diskhastanesi: aynı mantıkta **Health Score + Residency Map**). [Salesforce+1](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=xcloud.security_health_check.htm&language=en_US&type=5&utm_source=chatgpt.com)
* **Dynamics 365**: *Real‑time Omnichannel Analytics* → **çağrı/agent canlı pano**. [Microsoft Learn](https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/use/intro-realtime-analytics-dashboard?utm_source=chatgpt.com)
* **Bitrix24**: *Telephony + call recording* → **CTI sihirbazı + kayıt politikası + screen‑pop**. [Bitrix24 Helpdesk+1](https://helpdesk.bitrix24.com/open/25816375/?utm_source=chatgpt.com)
* **Odoo**: *VoIP/Asterisk* → **yerel PBX uyumu ve timeline log**. [Odoo](https://www.odoo.com/documentation/14.0/applications/general/voip/asterisk.html?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
* **Pipedrive**: *Insights* → **paylaşılabilir satış panosu**. [Pipedrive Support](https://support.pipedrive.com/en/article/insights-dashboards?utm_source=chatgpt.com" \t "_blank)
* **Sugar/Suite**: *Dashlet/Studio* → **özelleştirilebilir admin panosu + metadata‑driven yapı**. [support.sugarcrm.com+2support.sugarcrm.com+2](https://support.sugarcrm.com/knowledge_base/studio_and_module_builder/editing_a_modules_dashlet/?utm_source=chatgpt.com)

Hazırsanız, bunu **admin\_dashboard\_requirements.md** olarak düzenleyip (bölüm başlıkları + widget kabul kriterleri + uyarı politikalarıyla) tek dosyada sunabilirim.