

Tutundurma süreci



Toplantı öncesi bitmesi gerekenler

1. Sözleşmeler gönderilir (Hizmet ve Gizlilik Sözleşmesi)
2. Tüm çalışanlarının mail adresleri alınıp "Bilgilendirme" maili atılır (OKAN)
3. Sistem sorumlusu ve Şirket sahibi/Genel müdür bilgileri öğrenilir.
4. Envanter için personel gönderilir ve detaylı envanter çıkarılır. Envanter alınırken sistem analizi ön çalışması yapılır.
5. Mutlaka Android telefon ile PHING kaydı alınır. Kritik önemdeki şifreler random pass yöntemi ile hemen değiştirilir.

Tanıtıma toplantısı

6. Sistem sorumlusu ve veya Genel Müdür seviyesinde randevu talep edilir ve aşağıdaki konular görüşülür.

- 1.1 Değerleme/analiz çalışması için ikinci ziyaret yapılır. (Müşteri ilişkileri yöneticisi)
- 1.2 İş Kritik saat ve günler öğrenilir - En yoğun günleriniz hangileridir -
- 1.3 İş Kritik sistemlerin duruşa - Asla durmaması gereken sistemleriniz nelerdir -
- 1.4 Tek nokta problem analizi yapılır - sadece 1 adet sunucumu var ? firewall sadece 1 tane mi ?-
- 1.5 Dışarıdan erişim politikaları öğrenilir -SSL vpn kullanıyormusunuz ?-
- 1.6.En sık yaşanan sıkıntılar konusunda bilgi talep edilir -En sık yaşadığınız problem nedir-
- 1.7 Sık yaşanan konular için akla gelen çözümler var ise basitçe sıralanır, case olarak üretmek üzere toplantı sonrası adımlarında kullanılır
- 1.8 Şirketimizin geçmişinden sayılarla örnekler verilir
 - a. Kısa tarihçe anlatılır - şu kadar yıldır varız, şu kadar kişiyiz -
 - b. Haftalık case ve çözölen iş sayısı söylenir
 - c. 2.000 problem çözdük, 1800 işi tam zamamında 150 işi yarı gecikmeli yaptık şeklinde istatistik verilir

7. Müşteri den Yesis yetkilisi ataması yapılması istenir.

- 6.1 Şirket bilgisayarından mutlaka Yesis login olduğu görülür
- 6.2 Yesis konusunda kısaca bilgilendirilir.

Toplantı sonrası yapılacaklar

8. Müşteriye, yesiscrm.net/mustericrm paneli açılır

- 6.3 İlk case oluşturması sağlanır. bu adımda sık yaşanan problemler aşamasında alınan notlar kullanılır
- 6.4 Önceden haber verilen ekibin case'e hızlı dönmesi sağlanır
- 6.5 Bu konuda teşvik edici sözler söylenir -Ekran üzerinden yapılan işlemler hızlı dönüş sürecini başlatır-

9. Teknik personellerin zabbix kayıt işlemleri kontrol edilir.
10. Tespit edilen noksanlıklar raporlanır;
11. Alınması gereken tedbirler ve çözümler oluşturulur.
12. Gerekirse tedbir veya çözümlerin üretilmesi için teklifler oluşturulur.

13. Sistem analizi ve diagram ile birlikte müşteri sunuma gidilip eksikleri ve son durumu iletilir.
14. Sunum toplantısından sonra risk analiz raporunda tespit edilen acil durum çözümleri için teklif iletilmesi sağlanır(satış personeli)
15. 2 ayda 1 Periyodik memnuniyet ziyareti takvimi oluşturulur (Müşteri ilişkileri Yöneticisi)

[tutundurma.xmind](#)

Revision #4

Created 17 February 2023 07:33:17 by Mesut Bayrak

Updated 21 October 2023 11:40:14 by Mesut Bayrak