

## 03. Otomatik Görev Tanımları

- E-Posta Dinleme
- Gelişmiş Görevler

### E-Posta Dinleme

Tanımlar Otomatik Görevler Yeni otomatik görev butonu tıklanır ve görev tipi **E-posta dinleme** seçilir.

#### Bilgilendirme

Otomatik Görevler | E-posta Dinleme kural yapısı için detaylı bilgiye [tıklayınız](#).

Zamanlama için mail geldikten 2 dakika içerisinde gelen mail varsa destek kaydı açsın işlemi yapılır.

The screenshot shows the CRM system interface for defining automatic tasks. The left sidebar contains a menu with categories like 'Ara', 'Bölümler', 'Satış & Pazarlama', 'Genel', 'Analiz', and 'Tanımlar'. The 'Tanımlar' section is expanded, showing a list of task types including 'Firmalar', 'Aktiviteler', 'Fırsatlar', 'Kampanyalar', 'Teklifler', 'Sözleşmeler', 'KPI', 'Destek Kayıtları', 'Ürünler', 'Kişisel Veriler', 'Entegrasyon Setleri', 'Adres', 'e-Postalar', 'Güvenlik', 'Otomatik Görevler', and 'Diğer'. The 'Otomatik görev Tanımlar' (Automatic Task Definitions) section is active, showing a form for defining a new task. The 'GÖREV TİPİ' (Task Type) is set to 'E-posta dinleme'. The 'GÖREV ADI' (Task Name) is 'Teknik Servis'. The 'ZAMANLAMA' (Timing) is 'Tekrarlı çalışır; Dakikalık; 2 dakikada bir'. The 'HATALI DURUM BİLGİLENDİRME' (Error Status Notification) is 'System Administrator'. The 'PARAMETRE AYARLARI' (Parameter Settings) is 'Parametre ayarlandı'. The 'Aktif' (Active) checkbox is checked.

Parametre ayarlar kısmında dinleme ayarlarını servis (müşteriden gelen mailleri karşılayacak e-posta adresi) mail eklenir. Dinleme ayarları oluşturulurken Filtre alanına isteğe bağlı olarak gelen mailin **TO, TITLE, BODY, FROM, ISREPLY** bilgisine göre filtreleme işlemi yapılır.

#### Bilgilendirme

Filtre ekranının oluşturulması ile ilgili detaylı bilgi için [tıklayınız](#).

## E-posta dinleme

[Tamam](#)[Vazgeç](#)[Dinleme Ayarları](#)[İşlem](#)

E-POSTA:

ŞİFRE:

SUNUCU BİLGİSİ:

Imap desteği olmalıdır.

SUNUCU TÜRÜ:

PORT:



SSL

FİLTRE:

GELEN KUTUSU TÜRÜ:

CRM KULLANICI ADI:

CRM ŞİFRE:

Parametre İşlem tabı altında destek kaydı ve diğer alan checkbox bilgileri isteğe bağlı işaretlenir.

## E-posta dinleme

Tamam

Vazgeç

Dinleme Ayarları

İşlem



Destek kaydı oluşturulsun



Yanıtlanan e-posta ilişkilendirilsin



Kişi aktarılsın



Yoksa oluşturulsun



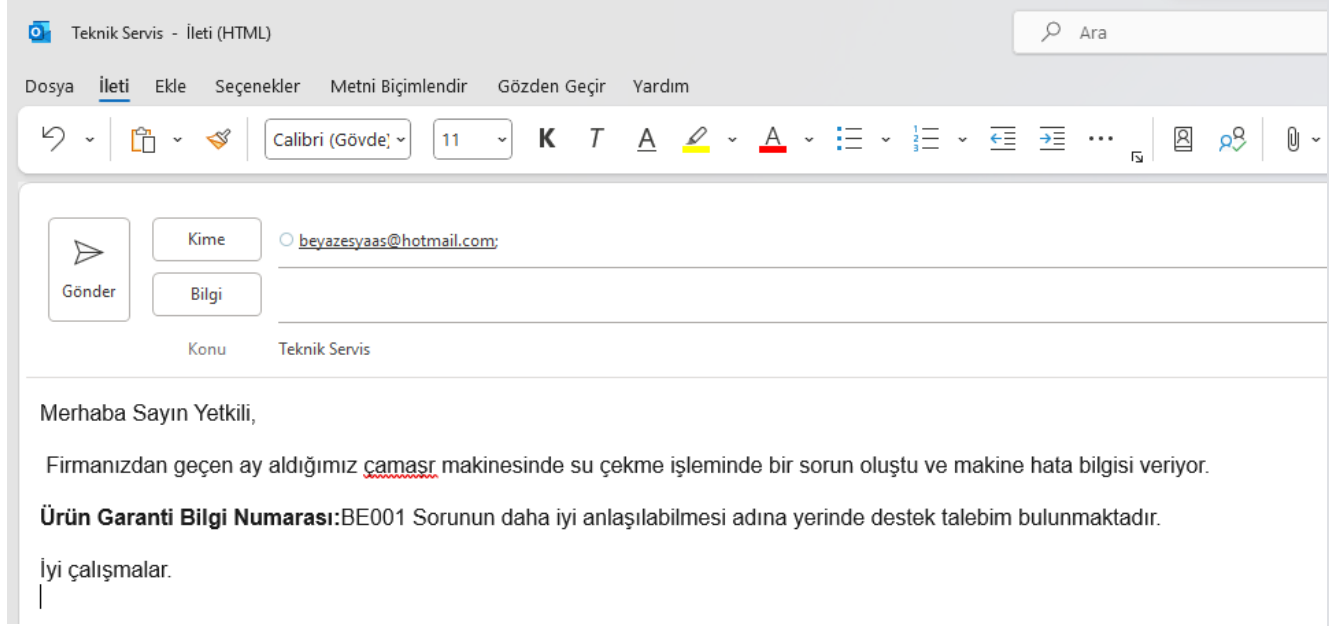
Firma aktarılsın



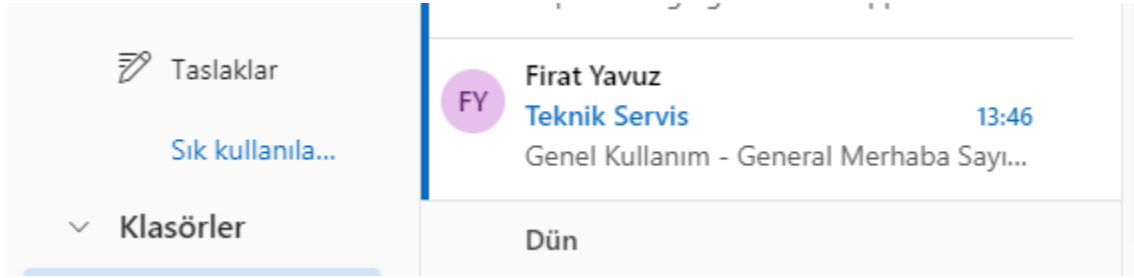
Domain eşleştirilsin

### Kullanım

1- Müşteriden, Beyaz Eşya A.Ş. firmamızın mail adresine e-posta gönderilir.



2- Sistem mailimize müşteriden gelen mail okunmadı olarak gözükür.



3- Destek Kayıtları liste ekranında müşteriden gelen mail bilgisine ait kayıt açıldığı görülür.

Mail gelmeden önce otomatik görevler | e-Posta dinleme işlem geçmişinden kuralın çalışıp çalışmadığı görülür. Ayrıca event Log - olay görüntüleyicisinden logo group altında Logo CRM Quartz kaynak sınıfından da takip sağlanır.

Logo CRM

İşlem Geçmişi

Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	İşlem Durumu	Hata Mesajı
18.10.2023 13:56	18.10.2023 13:56	Başarılı	
18.10.2023 13:54	18.10.2023 13:54	Başarılı	
18.10.2023 13:52	18.10.2023 13:52	Başarılı	
18.10.2023 13:50	18.10.2023 13:50	Başarılı	

4 Kayıt | Kolon Bağlıları | 13 Kayıt | 1/1

Temizle

## Logo CRM Quartz;

logodemoserver - Uzak Masaüstü Bağlantısı

Event Viewer

File Action View Help

Event Viewer (Local)

Custom Views

Windows Logs

Applications and Services Logs

CoreNetWork

CoreWork

CrowdStrike

CWSessionLog

Hardware Events

Internet Explorer

Key Management Service

Logo Group

LogoObjectsRestService

Microsoft

Microsoft Office Alerts

MyTestAppLog

NetSis

QlikInstallerServiceLog

Windows PowerShell

Subscriptions

Logo Group Number of events: 12,983 (1) New events available

Level	Date and Time	Source	Event ID	Task Category
Information	18.10.2023 14:00:02	LFlow DbDependency	0	None
Warning	18.10.2023 13:59:38	LogoCrmQuartzRest	0	None
Error	18.10.2023 13:58:58	LFlow	0	None
Information	18.10.2023 13:58:47	LogoCrmQuartzRest	0	None
Information	18.10.2023 13:58:45	LogoCrmQuartzRest	0	None
Information	18.10.2023 13:58:45	LogoCrmQuartzRest	0	None
Warning	18.10.2023 13:58:38	LogoCrmQuartzRest	0	None
Error	18.10.2023 13:58:38	LFlow	0	None
Error	18.10.2023 13:58:38	LFlow	0	None
Information	18.10.2023 13:58:37	LFlow	0	None
Information	18.10.2023 13:58:35	LogoCrmQuartzRest	0	None
Information	18.10.2023 13:58:34	LogoCrmQuartzRest	0	None

Event 0, LogoCrmQuartzRest

General Details

MailListener | 393358e1-c5fd-4113-ad6b-02b27ab4ae32 | 393358e1-c5fd-4113-ad6b-02b27ab4ae32 | Teknik Servis is end.

## Destek Kayıtları Kayıt Bilgisi;

e-Posta dinleme otomatik görev aracılığıyla destek kaydın açıldığı görülür. Parametrelerin hepsi işaretli olduğundan firma ve kişi bilgisi eklendiği görülür. Ayrıca otomatik görevler | e-Posta dinleme ile açılan destek kaydın durum bilgisi de otomatik olarak "E-Posta dinleme" olarak seçili gelir.

CRM

Santral aktif

Tiger Wings

Hızlı oluşturun

System Administrator

Ara

Destek kayıtları

İşlemler

Görünümler

Arama yapın...

Yeni Destek kaydı

DESTEK ID	TANIM	ANA KATEGORİ	TÜR	TARİH	TAKHİMİNİ BİTİŞ TARİHİ	FİRMA	DURUM	ÖNCELİK
T-000058	Teknik Servis			18.10.2023 00:00		ANONİM BEYAZ EŞYA FİRMASI	E-Posta dinleme	Normal
T-000057	Teknik Servis			18.10.2023 00:00		ANONİM BEYAZ EŞYA FİRMASI	E-Posta dinleme	Normal

<div><div>CRM</div><div></div></div> <div><div>Santral aktif</div><div>Tiger Wings</div><div>Hızlı oluşturun</div><div>System Administrator</div></div>	<div><div>Ara</div><div>Destek kaydı</div><div>İşlemler</div><div>Görünümler</div><div>Arama yapın...</div><div>Yeni Destek kaydı</div><div>Kaydet ve Kapat</div></div> <div><div>Destek kaydı</div><div>Atamalar</div><div>Durum geçmişi</div><div>Hazırlanan formlar</div><div>İlişkili kayıtlar</div><div>Resimler</div></div>
<div><div>Firma</div><div>FİRMA: 00000137CRM - ANONİM BEYAZ EŞYA FİRMASI</div><div>FİRMA ADRESİ:</div><div>KİŞİ: Fırat Yavuz</div></div> <div><div>Kategori</div><div>ANA KATEGORİ:</div><div>ALT KATEGORİ:</div><div>TÜR:</div></div> <div><div>Diğer</div><div>NOTLAR: Genel Kullanım - General Merhaba Sayın Yetkili, Firmanızdan geçen ay aldığımız çamaşır makinesinde su çekme işleminde bir sorun oluştu ve makine hata bilgisi veriyor. Ürün Garanti Bilgi Numarası:BE001 Sorunun daha iyi anlaşılabilmesi adına yerinde destek talebim bulunmaktadır.</div></div> <div><div>Ürün Bilgisi</div><div>ANA ÜRÜN:</div></div>	<div><div>Temel bilgi</div><div>DESTEK ID: T-000058</div><div>ANA DESTEK ID: T-000058</div><div>Ana kayıt</div><div>TANIM: Teknik Servis</div><div>TARİH: 18.10.2023</div><div>TAKHİMİNİ BİTİŞ TARİHİ:</div><div>TANIMLANMA TARİHİ:</div></div> <div><div>Atama/Durum</div><div>ATAMA:</div><div>ATANAN DEPARTMAN:</div><div>DURUM: E-Posta dinleme</div></div> <div><div>ÖNCELİK: Normal</div><div>ETİKETLER:</div><div>KULLANICILARA BİLDİR:</div></div> <div><div>GARANTİ DURUMU:</div></div>

Kullanım Videosu;



E-posta dinleme.mp4

#### Otomatik Görev | E-Posta Dinleme



Teknik Servis.crm

#### Gelişmiş Görevler

## Amaç

Müşteriden gelen e-posta bilgisini karşılayarak otomatik olarak **ticket açıldı** ve destek kaydı kapandığında müşteriye **ticket kapandı** bilgisinin gönderilmesinin sağlanması.

### Bilgilendirme

Ticket kapandı dokümanı adım olarak son adımda anlatılmıştır. Detaylı bilgi için [tıklayınız](#).

## Kullanım

Tanımlar Otomatik Görevler Yeni Görev Görev türü "Gelişmiş Görevler" seçilir. Zamanlama olarak 2 dakika da bir kontrol sağlanması için tekrarlı çalıştır seçilir.

Parametre ayarları için genel, sorgu, içerik ve adres konu başlıkları altındaki alan bilgileri girilir.

### 1- Genel

Veri bağlantısı için database bağlantısı ve database bilgisi eklenir. Başlangıç tarihi geçmiş bir tarih seçilir veya bugünden itibaren ise günün tarihi seçili olması gerekir. Senaryo ismi oluşturulur ve genel tab altındaki alan bilgileri tamamlanmış olur.



Gelişmiş Bildirim  
Talebiniz oluşturdu!

Tamam

Vazgeç

Genel

Sorgu

İçerik

Adres

SENARYO:

Talebiniz oluşturdu!

VERİ TABANI BAĞLANTISI:

Data S

ÖZEL ANA

ÖZEL ANA

ÖZEL ANA

ÖZEL ANA

ÖZEL ANA

ÖZEL ANA

ÖZEL ANA

ÖZEL ANAHTAR-S:

DEĞER-S:

BAŞLANGIÇ TARİHİ - SAATİ:

16.10.2023 18:31

Veri tabanı bağlantısı  
logodemoserver

Tamam

Vazgeç

SUNUCU ADI:

logodemoserver

KULLANICI ADI:

DEMO\_CRM

ŞİFRE:

VERİ TABANI ADI:

DEMO\_CRM



Gelişmiş Bildirim  
Talebiniz oluşturdu!

Tamam

Vazgeç

Genel

Sorgu

İçerik

Adres

SENARYO:

Talebiniz oluşturdu!

VERİ TABANI BAĞLANTISI:

Data Source=logodemoserver;Initial Catalog=DEMO\_CRM;Integrated Security=False;User ID=DE ...

ÖZEL ANAHTAR-1:

DEĞER-1:

ÖZEL ANAHTAR-2:

DEĞER-2:

ÖZEL ANAHTAR-3:

DEĞER-3:

ÖZEL ANAHTAR-4:

DEĞER-4:

ÖZEL ANAHTAR-5:

DEĞER-5:

ÖZEL ANAHTAR-6:

DEĞER-6:

ÖZEL ANAHTAR-7:

DEĞER-7:

ÖZEL ANAHTAR-8:

DEĞER-8:

BAŞLANGIÇ TARİHİ - SAATİ:

16.10.2023 18:31



## 2- Sorgu

Sorgu alanının sağındaki ... tıklanır ve sorgu alanına sql bilgisi eklenir. Kayıt güncelleme işleminden sonra tetiklensin isteniliyorsa seçilir. Güncelleme tarihi alanı ise sorguda geçen düzenleme tarihi eklenir.

Gelişmiş Bildirim  
Talebiniz oluşturdu!

Tamam

Vazgeç

Genel

Sorgu

İçerik

Adres

SORGU:

SELECT MT\_Ticket.TicketId,MT\_Ticket.\_LastModifiedDateTime AS [Düzenleme Tarih],MT\_Ticket ...

☐

Kayıt eklendiğinde tetiklensin

☒

Kayıt güncellendiğinde tetiklensin

☐

Sorgu çalıştığında tetiklensin

OLUŞTURMA TARİHİ:

GÜNCELLEME TARİHİ:

Düzenleme Tarih

BAĞLI SORGU:

TARİH FORMATI:

yyyy-MM-dd HH:mm:ss

Sorgu SQL Bilgisi;

```
SELECT MT_Ticket.TicketId,MT_Ticket._LastModifiedDate AS [Düzenleme Tarihi],MT_Ticket._CreatedDateTime AS [Oluşturulan Tarih],
MT_Ticket.TicketEstEndDate AS [Tahmini Bitiş Tarihi],
MT_Ticket.Oid,MT_Firm.FirmTitle AS Firma, MT_Contact.FullName AS Kişi, MT_Ticket.TicketDescription AS
Konu,
MT_Ticket.Notes AS Açıklama,MT_Ticket.TicketStartDate AS [Başlangıç Tarihi],ST_User.Caption AS Atanan,
MT_Contact.EmailAddress1 +' '+ MT_Firm.EmailAddress1 AS FirmEposta
From MT_Ticket
LEFT Join MT_Firm On MT_Ticket.TicketFirm = MT_Firm.Oid
LEFT Join MT_Contact On MT_Ticket.TicketContact = MT_Contact.Oid
LEFT Join ST_User On MT_Ticket.AssignedTo = ST_User.Oid

WHERE TicketState='c981d180-8429-463c-b2d7-c6ea3cef57a0' AND AssignedTo is null
```

SQLQuery1.sql - L:\DEMO\_CRM (217)\* - vs2473.sql - not connected

```
SELECT MT_Ticket.TicketId,MT_Ticket._LastModifiedDate AS [Düzenleme Tarihi],MT_Ticket._CreatedDateTime AS [Oluşturulan Tarih],
MT_Ticket.TicketEstEndDate AS [Tahmini Bitiş Tarihi],
MT_Ticket.Oid,MT_Firm.FirmTitle AS Firma, MT_Contact.FullName AS Kişi, MT_Ticket.TicketDescription AS Konu,
MT_Ticket.Notes AS Açıklama,MT_Ticket.TicketStartDate AS [Başlangıç Tarihi],ST_User.Caption AS Atanan,
MT_Contact.EmailAddress1 +' '+ MT_Firm.EmailAddress1 AS FirmEposta
From MT_Ticket
LEFT Join MT_Firm On MT_Ticket.TicketFirm = MT_Firm.Oid
LEFT Join MT_Contact On MT_Ticket.TicketContact = MT_Contact.Oid
LEFT Join ST_User On MT_Ticket.AssignedTo = ST_User.Oid

WHERE TicketState='c981d180-8429-463c-b2d7-c6ea3cef57a0' AND AssignedTo is null
```

	TicketId	Düzenleme Tarihi	Oluşturulan Tarih	Tahmini Bitiş Tarihi	Oid	Firma	Kişi	Konu	Açıklama	Başlangıç Tarihi	Atanan	FirmEposta
1	T-000059	2023-10-18 14:12:46.680	2023-10-18 14:12:46.680	NULL	C921B610-70A8-4111-90A6-11ACAB410352	ANONİM BEYAZ EŞYA FIRMASI	Firat Yavuz	Teknik Servis	Genel Kullanım - General	2023-10-18 00:00:00.000	NULL	Firat.Yavuz@togo.com.tr
2	T-000058	2023-10-18 13:58:47.037	2023-10-18 13:58:47.037	NULL	B0FCACF4-18C2-46E8-B01C-4E19FC95C64	ANONİM BEYAZ EŞYA FIRMASI	Firat Yavuz	Teknik Servis	Genel Kullanım - General	2023-10-18 00:00:00.000	NULL	Firat.Yavuz@togo.com.tr
3	T-000057	2023-10-18 13:50:55.350	2023-10-18 13:50:55.343	NULL	00E7A3AB-71D8-45EE-87EE-544A43052E08	ANONİM BEYAZ EŞYA FIRMASI	Firat Yavuz	Teknik Servis	Genel Kullanım - General	2023-10-18 00:00:00.000	NULL	Firat.Yavuz@togo.com.tr
4	T-000056	2023-10-17 14:01:58.450	2023-10-17 14:01:58.443	NULL	3D48BEF6-9EC2-4DC3-679C-845E624E93E	NULL	Firat Yavuz	Teknik Servis	Genel Kullanım - General	2023-10-17 00:00:00.000	NULL	NULL

## Bilgilendirme

TicketState yani destek kayıtları durum alanında bulunan "E-Posta dinleme" seçmeli alanın Oid bilgisini sql sorgunun where koşuluna eklenir. Destek kayıtları durum alanındaki kriter bilgilerin Oid bilgisi değişiklik gösterir. Oid bilgisini öğrenmek için **Tanımlar Destek Kayıtları Destek Kayıtları Durumları** kolon seçiminden Oid bilgisi eklenir ve Oid bilgisi görüntülenir.

CRM

Destek kaydı durumları

Arama yapın...

5 Kayıt

	TANIM	TAMAMLANIR	AKTİF	Oid
***	<input type="checkbox"/> Başlangıç	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	c9c88dfe-7482-48b6-b5ae-110864
***	<input type="checkbox"/> Çözümlendi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3fb8cf60-fc41-41e1-840f-138e8ed
***	<input type="checkbox"/> Devam ediyor	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	fd069ee5-2b75-4a07-bb2e-896e7
***	<input type="checkbox"/> E-Posta dinleme	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	c981d180-8429-463c-b2d7-c6ea3
***	<input type="checkbox"/> Yetkilili iletili	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	72c85072-23a8-4145-95aa-a7bc4

Kolon Bağlıları 15 Kayıt 1/2

## 3- İçerik

İçerik kısmında konu, kısa bildirim mesajı ve içerik -html oluşturulur.

Gelişmiş Bildirim Talebiniz oluşturdu!

TamamVazgeç

GenelSorguİçerikAdres

KONU:

{MD\_TicketId} Numaralı Destek Kayıt Talebiniz Oluşturulmuştur. ...

İÇERİK İŞLEME TÜRÜ:

☐ Tüm veri için tek bildirim oluştur

☒ Her bir veri için ayrı bildirimler oluştur

İÇERİK:

<table style="width: 854px; border-collapse: collapse; border-spacing: 0px;"> <thead> <!-- Crr ...

KISA BİLDİRİM MESAJI:

{MD\_TicketId} Numaralı Destek Kayıt Talebiniz Oluşturulmuştur. ...

#### 4- Adres

Kime (Veri) alanı sorgu kısmındaki sql veriden gelir. Firmanın E-posta alan bilgisi kime veri alanı üzerinden seçilir. Daha sonra e-posta gönderilsin seçeneği seçilir ve müşteriye e-posta gönderimi sağlanır.

Gelişmiş Bildirim  
Talebiniz oluşturdu!

Tamam

Vazgeç

Genel Sorgu İçerik Adres

GÖNDEREN E-POSTA:

KİME (KULLANICI):

KİME (DEPARTMAN):

KİME (VERİ):

FirmEposta

KİME (E-POSTA):

BİLGİ (CC):

System Administrator

☐ Web bildirimi gönderilsin

☒ e-Posta gönderilsin

☐ Mobil bildirimi gönderilsin

##### 5- Talep Oluşturuldu Videosu

E-posta dinleme kuralından sonra müşteriye gelişmiş bildirim aracılığıyla mail gönderimi sağlanır.

T-000060 Numaralı Destek Kayıt Talebiniz Oluşturulmuştur.



Beyaz Eşya <beyazesyaas@hotmail.com>  
Kime ● Firat Yavuz  
Bilgi ○ logocrmsunum@gmail.com

❗ Bu iletinin görüntülenme şekliyle ilgili bir sorun varsa, iletiyi web tarayıcıda görüntülemek için buraya tıklayın.

This message is from an EXTERNAL SENDER - be CAUTIOUS, particularly with links and attachments.

Talebiniz oluşturdu!	
TicketId	T-000060
Düzenleme Tarihi	18.10.2023
Oluşturulan Tarihi	18.10.2023
Tahmini Bitiş Tarihi	
Firma	ANONİM BEYAZ EŞYA FIRMASI
Kişi	Firat Yavuz
Konu	Teknik Servis
Açıklama	<p>Genel Kullanım - General Merhaba Sayın Yetkili, Firmanızdan geçen ay aldığımız çamaşır makinesinde su çekme işleminde bir sorun oluştu ve makine hata bilgisi veriyor. Ürün Garanti Bilgi Numarası: BE001 Sorunun daha iyi anlaşılabilmesi adına yerinde destek talebin bulunmaktadır. İyi çalışmalar. Firat Yavuz</p> <p>Kıdemli Ürün Uzmanı, Logo CRM Product Senior Specialist, Logo CRM [https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/logo.png] Gebze Organize Sanayi Bölgesi Şahabettin Bilgişu Caddesi No:609 Gebze 41400 Kocaeli Turkey T: +90 262 679 80 00 F: +90 262 679 80 80 M: +90 533 497 97 14 [https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/facebook.png] [https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/twitter.png] [https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/instagram.png] [https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/youtube.png] [https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/linkedin.png] [https://cdn.logo.com.tr/images/signature/logo/banner.png] "Bu mesajı yazdırmadan önce çevreye olan sorumluluğumuzu bir kez daha düşünelim. / Please consider the environment before printing this e-mail." Bu elektronik posta ve ekinde yer alan tüm dosyalar gönderici ve alıcı kişi ve kurumlara özel olup gizli bilgi ihtiva edebilir. Doğru alıcıya ulaşmaması halinde mesajın ekleri ile birlikte silinmesi ve yok edilmesi gerekmektedir. Mesaj, içeriği ve ekinde bulunan dosyalar ve yorumlar Logo Yazılım Sanayi ve Ticaret A.Ş.'ye değil göndericiye aittir. This electronic mail and all files attached to it are private to the sender and recipient, and may contain confidential information. If it fails to reach the right recipient, the message should be deleted and destroyed along with its attachments. The message, its content and opinion and comments attached to it belong to the sender, not Logo Yazılım Sanayi ve Ticaret A.Ş. Genel Kullanım - General</p>
Başlangıç Tarihi	18.10.2023
Atanan	
FirmEposta	<a href="mailto:Firat.Yavuz@logo.com.tr">Firat.Yavuz@logo.com.tr</a>

## Kullanım Videosu



Talebiniz Oluşturuldu.mp4

Otomatik Görevler | Gelişmiş Görev - Ticket Oluşturuldu



Talebiniz oluşturdu! .crm