

DOKUN PRO

Kapsamlı Sistem & Kullanım Rehberi

Platform Mimarisi, Yönetim Paneli, Randevu Motoru, Personel Performansı, Sadakat & Kampanya Modülleri

Sürüm:	v2.4.0 (Enterprise)
Tarih:	Eylül 2026
Kapsam:	23 Bölüm • Eksiksiz Panel & Müşteri Arayüzü
Geliştirici:	DOKUN Technologies

1. Platform Hakkında & Mimari

DOKUN PRO, randevu, personel, müşteri sadakati ve dijital vitrini tek bir çatı altında birleştiren yeni nesil SaaS platformudur.

Sistem İki Ana Bölümden Oluşur:

- Yönetim Paneli (Dashboard):** İşletme sahibinin randevuları, personelleri, finansal ve analitik metrikleri denetlediği güvenli yönetim arayüzü.
- Müşteri Sayfası (Public Portal):** Müşterilerin 7/24 telefon doğrulamalı randevu alabildiği, sadakat puanlarını takip ettiği ve işletme profilini incelediği mobil uyumlu web arayüzü.

İPUCU: Platform; berber, kuaför, klinik, kafe, spa, stüdyo ve otomotiv gibi randevu ve hizmet odaklı tüm işletmeler için esnek modüler yapıya sahiptir.

2. Giriş & Kimlik Doğrulama

İşletme yöneticileri /login ekranından e-posta ve şifreleri ile sisteme güvenli şekilde giriş yaparlar.

Giriş Parametreleri:

Parametre	Zorunlu	Açıklama
E-posta Adresi	Evet	Kayıtlı işletme yönetici e-posta hesabı.
Şifre	Evet	En az 8 karakterli korumalı şifre.
Beni Hatırla	Hayır	Oturumu 30 gün boyunca tarayıcıda aktif tutar.

DİKKAT: Şifrenizi 5 kez hatalı girdiğinizde güvenlik amacıyla hesap geçici olarak kilitlenir.

3. Dashboard (Genel Bakış)

Panele giriş yapıldığında karşılaşılan ilk operasyon merkezidir.

Önemli KPI Kartları:

- Bugünkü Randevular:** Gün içindeki toplam bekleyen ve tamamlanan işlem sayısı.
- Aktif Personel:** O an vardiyada veya mesaide olan uzman sayısı.
- Müşteri Puanı:** Yapılan müşteri değerlendirmelerinin ağırlıklı ortalaması.
- Tahmini Ciro:** Onaylanmış randevulardan beklenen toplam gelir.

Kısayol İşlemleri:

Hızlı randevu ekleme, çalışma saatlerini açıp kapatma ve anlık QR kod paylaşımı genel bakış ekranından tek tıkla yapılır.

4. Profil, Tema & Renk Ayarları

İşletmenizin müşteri vitrininde nasıl görüneceğini belirler.

Ayar Alanı	Açıklama	Örnek
İşletme Adı	Müşterilerin gördüğü resmi tabela adı	Salon Prestij
Sektör	Hizmet kategorisi (şablonları ve terminolojiyi belirler)	Berber / Kuaför
Özel URL (Slug)	İşletmenin web adresi uzantısı	dokun.app/salon-prestij
Hakkımızda	Müşterilere gösterilen tanıtım metni	10 yıllık tecrübeyle...
Tema Rengi	Buton, ikon ve vurgu renk paleti	Siyah, Zümrüt, Gece Mavisi, Rose

İPUCU: Canlı Önizleme özelliği sayesinde yaptığınız tüm renk ve metin değişikliklerini kaydetmeden önce sağ panelde anlık olarak görebilirsiniz.

5. Sosyal Bağlantılar & IBAN Ödemeleri

Müşterilerin işletmeye doğrudan ulaşmasını ve kapora/hizmet bedelini göndermesini sağlar.

- İletişim: WhatsApp doğrudan mesaj butonu, sabit telefon ve Google Haritalar yol tarifi bağlantısı.
- Sosyal Medya: Instagram, Facebook, TikTok ve Web sitesi profilleri.
- IBAN Yönetimi: Banka adı, hesap sahibi adı ve TR ile başlayan 26 haneli IBAN numarası. Müşteri ödeme modalında tek tıkla panoya kopyalama ve QR kod üretimi mevcuttur.

6. Müşteri Yorumları & Yapay Zeka (AI) Analitiği

Randevusu tamamlanan müşterilerin bıraktığı yıldız ve metin değerlendirmeleridir.

- AI Duygu Analizi: Gelen yorumlar yapay zeka tarafından taranarak Pozitif, Nötr veya Negatif olarak etiketlenir.
- Öne Çıkan Güçlü & Zayıf Yönler: 'Güleryüzlü personel', 'Geç başlama' gibi kritik işletme içgörülerini otomatik derlenir.
- Onay & Gizleme: İşletme dilediği yorumu müşteri vitrininde gösterir veya saklar.

7. Personel Yönetimi & Usta Analitiği

İşletmede çalışan ustaların, asistanların ve uzmanların tanımlandığı ekrandır.

Özellik	Detay	Kullanım Amacı
Uzmanlık Alanları	Saç kesimi, renklendirme, cilt bakımı vb.	İlgili hizmetlerle eşleştirme
Randevu Grafikleri	Usta bazında haftalık/aylık randevu dağılımı	Hangi ustanın ne kadar yoğun olduğunu izleme
Verimlilik Analizi	Tamamlanan ve iptal edilen randevu oranları	Performans primi ve iş gücü planlaması
İzin & Mola Ayarı	Özel tatil günleri ve haftalık izin günü	O günlerde müşteriye randevu kapatılması

İPUCU: Usta grafikleri sayesinde işletme sahibi veri analizi bilmesede dahi en çok randevu alan personeli ve boşluk oranlarını görsel olarak okuyabilir.

8. Hizmetler & Fiyat Tarifesi

İşletmenin sunduğu tüm servislerin süre, fiyat ve kategori yönetimidir.

- Süre (Dakika): Randevu takviminde o ustanın ne kadar süre dolu kalacağını belirler (ör: 45 dk).
- Fiyat (TL): Randevu toplam tutarını ve sepet hesaplamasını yapar.
- Yetkili Personel: Bu hizmeti hangi personellerin verebileceği seçilir.

9. Randevu Takvimi (Ajanda Görünümü)

Günlük, haftalık ve usta bazlı randevu ajandasıdır.

- Renkli durum kartları (Bekliyor, Onaylandı, Tamamlandı, İptal).
- Sürükle-bırak veya tek tıkla randevu detayını görüntüleme ve güncelleme.
- Çakışma önleyici akıllı algoritma: Aynı personelin aynı saat dilimine mükerrer randevu almasını engeller.

10. Tüm Randevular Tablosu

Geçmiş, bugünkü ve gelecekteki tüm randevuların filtrelenebilir listesidir.

- Müşteri adı, telefon, usta, tarih, saat ve hizmete göre anlık arama.
- Randevu durumu değiştirme ve WhatsApp hatırlatması gönderme butonu.
- Excel / CSV formatında dışa aktarma (Export).

11. Müşteri Veritabanı & CRM

İşletmenize randevu alan veya işlem yaptıran tüm kayıtlı müşteriler.

- Müşteri yaşam boyu değeri (LTV): Toplam harcama ve ziyaret sıklığı.
- Müşteri özel notları (ör: 'Alerjisi var', 'Kahve şekersiz').
- Sadakat puan bakiyesi ve kampanya katılım geçmişi.

12. Sadakat (Loyalty) & Damga Kartları

Dijital damga ve puan sistemiyle müşteriyi tekrar işletmeye çekme modülüdür.

Kurgu Türü	Çalışma Şekli	Örnek
Damga Kartı (Stamp)	Her randevuda 1 damga kazanılır. Hedefe ulaşıncaya ödül verilir.	5 Saç Kesimine 1 Fön Bedava
Puan Sistemi (Points)	Her 100 TL harcamaya belirli puan tanımlanır.	500 Puanla 100 TL İndirim
VIP Seviyeleri	Yıllık harcamaya göre Bronz, Gümüş, Altın üyelik statüsü.	Gold Üyelere %10 Sabit İndirim

13. Kampanya Yönetimi & İndirim Kuponları

Müşterilere sunulan dönemsel fırsatlar ve kupon kodlarıdır.

- İndirim yüzdesi (%) veya sabit TL tutarı tanımlama.
- Başlangıç ve bitiş tarihi belirleme.
- Müşteri sayfasında banner olarak duyurma.

14. SMS Doğrulama & Bildirim Ayarları

Müşteri randevu alırken ve güncellerken kullanılan OTP güvenlik katmanıdır.

- Netgsm Entegrasyonu: 6 haneli doğrulama SMS'i ile sahte randevuların %100 önüne geçilir.
- Otomatik Hatırlatma: Randevu saatinden 2 saat önce müşteriye bilgilendirme SMS'i.
- İptal / Değişiklik Bildirimi: Randevu değiştiğinde hem müşteriye hem ustaya anlık bildirim.

DİKKAT: SMS paket bakiyenizi periyodik olarak kontrol etmeyi unutmayınız.

15. Dijital Menü & Katalog

Restoran, kafe veya salon ürünleri için QR kodlu dijital menüdür.

- Sınırsız kategori ve ürün ekleme.
- Fotoğraf, açıklama, fiyat ve alerjen bilgisi.
- Tükendi / Stokta Yok butonu ile tek tıkla gizleme.

16. Fotoğraf Galerisi & Vitrin

İşletmenin çalışmalarını, salon fotoğraflarını ve öncesi/sonrası karelerini sergiler.

- WebP optimizasyonu ile hızlı yüklenen yüksek çözünürlüklü görseller.
- Müşteri sayfasında tam ekran lightbox slayt desteği.

17. Detaylı Analitik & Ziyaretçi İstatistikleri

İşletme sayfasına giren ziyaretçilerin hareketlerinin ölçümlendiği paneldir.

- Sayfa görüntülenme ve tekil ziyaretçi grafikleri.
- Dönüşüm Oranı: Siteye girenlerin yüzde kaç r randevuya dönüştü?
- En çok tıklanan butonlar (WhatsApp, Arama, Menü, Yol Tarifi).

18. Çalışma Saatleri & Kapalı Günler

Haftanın her günü için işletme açılış, kapanış ve öğle arası saatleri ayarlanır.

- Günlük bazda Açık/Kapalı anahtarı.
- 'Tüm Günlere Uygula' butonu ile tek tıkla eşitleme.
- Resmi tatil ve özel kapalı gün takvimi.

19. Müşteri Sayfası (Public Profil Deneyimi)

Müşterilerin cep telefonundan veya bilgisayardan ulaştığı vitrindir.

- Mobil öncelikli (Mobile-First) kusursuz tasarım.
- Hızlı randevu butonu, çalışma durumu göstergesi ('Şu an Açık').
- Google yorumları ve konum haritası entegrasyonu.

20. Müşteri Randevu Alma, İptal & Saat/Usta Değiştirme

Müşteri randevu sürecini baştan sona yönetebilmektedir:

1. Randevu Alma: Hizmet seçimi → Usta seçimi → Tarih ve Müsait Saat seçimi → Telefon doğrulaması (SMS OTP) → Onay.
2. Randevuyu Yönet: Müşteri randevu takip linkine tıkladığında 'İptal Et' veya 'Tarih/Usta Değiştir' seçenekleri sunulur.
3. Akıllı Değiştirme Motoru: Müşteri yeni usta seçtiğinde, o ustanın o günkü gerçek boşluk saatleri anlık olarak taranır ve listelenir. Böylece çakışma olmadan randevu güncellenir.

İPUCU: Müşteri randevusunu iptal ettiğinde veya saatini değiştirdiğinde hem müşteriye onay SMS'i gider hem de işletme paneline anlık bildirim düşer.

21. Sektörel Modül Dağılımı

Hangi sektörde hangi özelliklerin ön plana çıktığını gösterir:

Sektör	Öncelikli Modüller	Varsayılan Süre
Berber & Erkek Kuaförü	Usta Seçimi, Damga Kartı, Saç/Sakal Hizmetleri	30 - 45 dk
Güzellik & Kadın Kuaförü	Uzman Seçimi, Randevu Ajandası, Galeri, Kampanya	45 - 90 dk
Kafe & Restoran	Dijital Menü, Masa Rezervasyonu, Puan Sadakati	Rezervasyon Bazlı
Klinik & Sağlık	Doktor/Uzman Randevusu, SMS Hatırlatma, Özel Notlar	30 - 60 dk
Oto Yıkama & Detailing	Paket Seçimi, Saatlik Kapasite, SMS Bilgilendirme	45 - 120 dk

22. Karanlık (Dark) ve Aydınlik (Light) Tema

Kullanıcı deneyimini en üst seviyede tutmak için hem yönetim paneli hem de müşteri sayfası çift tema desteğine sahiptir.

- Tek tıkla gece/gündüz modu geçişi.
- Göz yormayan OLED uyumlu siyah zemin ve yüksek kontrastlı tipografi.

23. Sıkça Sorulan Sorular (SSS)

S1: Müşteriler randevu alırken şifre girmek zorunda mı?

Hayır. Müşteriler şifre ezberlemek zorunda kalmaz, telefon numaralarına gelen 6 haneli güvenli SMS koduyla işlem yaparlar.

S2: Birden fazla usta aynı anda farklı müşterilere hizmet verebilir mi?

Evet. Sistem her ustanın takvimini bağımsız olarak tutar.

S3: Müşteri randevusunu ne zamana kadar değiştirebilir?

İşletme ayarlarından belirlenen süreye kadar (ör: randevuya 2 saat kalana kadar) müşteri randevusunu değiştirebilir veya iptal edebilir.

S4: Bu rehberi daha sonra nasıl indirebilirim?

Giriş sayfasındaki 'Rehber' butonuna tıklayarak veya doğrudan /rehber sayfasına gidip 'PDF İndir' butonuna basarak indirebilirsiniz.