Grispi Başlangıç Rehberi

Yeni hesabınızı oluşturduktan sonra Grispi'yi hızlıca kurmak ve kullanmaya başlamak için bu rehberi takip edebilirsiniz. Bu rehberde;

- Kullanıcı yönetimi
- Talep formları ve filtre ayarları
- Otomasyonlar
- E-posta, sosyal medya, WhatsApp ve çağrı merkezi entegrasyonları

gibi temel yapılandırmaları adım adım bulabilirsiniz.

٠	+ Ekle					🕂 Ofiste	💬 Sohbet İstekleri 🔞	🥑 þ 🤇 💄
Ŧ	Talep Alanları							
2,	Talep Formları		E-Posta					
ę	Etiketler		E-posta Adresi					
ዪ	Hızlı Şablonlar		support@eticaretdemo.grispi.com	٥				
ቆ	Gelişmiş Raporlar		Ru e-nosta adresi besahiniza e-nosta voluvla talenlerir	n iletilmesi icin kullanılır. Bu adrese atılan/vönl	lendirilen			
ш	Ayarlar	^	tüm e-postalar için sistem otomatik olarak talep oluştu	rur.				
-	Hesap							
\$	Abonelik		Özelleştirilmiş Destek Adresi Ekle					
	Uygulamalar	- 1	Özelleştirilmiş destek adresi ile müşterilerinize giden e-postaların size özel alan adına sahip bir e-posta		osta			
	Güvenlik	- 1	adresiyle gitmesini sağlayabilirsiniz.					
	İş Kuralları	^	Destek (e-posta) Adresleri					
	Otomasyonlar		Destek(e-posta) Adresi		Durum	Tipi		Aksiyonlar
	Tetikleyiciler	- 1	support@eticaretdemo.grispi.com		Varsayıları	Grispi ac	fresi	
	Kanallar	^						
	E-Posta							
	Sosyal Medya (G-Social)							
S	Sohbet (Chat)							
?	Arama							

🖂 1. Mail Entegrasyonu

🔽 Ne işe yarar?

Müşterilerin size attığı e-postaların Grispi'ye otomatik olarak destek talebi olarak düşmesini sağlar.

Solution Diger E-Posta Servisleri (Outlook, Exchange, Yandex)

Gmail dışındaki sistemleri kullanıyorsanız aşağıdaki rehberle yönlendirme işlemini tamamlayabilirsiniz:

👉 Grispi'ye E-posta Yönlendirme Rehberi

E Ek destek için → support@grispi.com

Grispi'de E-posta Entegrasyonu Nasıl Yapılır? (Mail Yönlendirme) makalesine buradan ulaşabilirsiniz.

📩 Size özel yönlendirme adresiniz:

Unset

support@alanadiniz.grispi.com

Bu adrese yönlendirilen tüm mailler taleplere dönüşür.

Gmail / Google Workspace Yönlendirme

🔧 Kurulum Adımları:

- 1. Gmail hesabınıza giriş yapın
- 2. Sağ üstte Ayarlar (🌞) > Tüm Ayarları Gör sekmesine geçin
- 3. Yönlendirme ve POP/IMAP sekmesine tıklayın
- 4. "Yönlendirme adresi ekle" butonuna basın
- 5. support@alanadiniz.grispi.com adresini girin
- 6. Gmail tarafından gönderilen doğrulama e-postası Grispi'de talep olarak görünür
- 7. E-postadaki doğrulama kodunu Gmail ekranına yapıştırın
- 8. Yönlendirmeyi aktif edin ve kaydedin

🔽 Artık Gmail üzerinden gelen tüm e-postalar Grispi'ye düşer.

_					
	+ Ekle	🔹 Ofiste	🕞 Sohbet	İstekleri 🕘 🤳 🕻	٩
ľ	Filtreler Yönetici Ana Sayfası	Kullanıcılar			
	Genel Bakış	Müşterileriniz ve temsilcileriniz de dahil olmak üzere sisteme yüklediğiniz herkes, Grispi kullanıcılarınızdır. Kullanıcılarınız talep oluşturan ve bunla talep akışınızı yönetmek için organizasyonlar ya da gruplar oluşturabilir ve etiketleri kullanabilirsiniz. Daha fazla bilgi için kullanıcı ekleme ve grup	ırı çözmek için atı p ekleme yazıları	anan aracılardır. Kullar mızı inceleyin.	ncılarını
	Hızlı Başlangıç	Kullanıcılar Gruplar			
	Denetim Kayıtları	Kullancıyı isim, e-postaya veya telefon numarasına göre arayın. Q			
	Yönetim Paneli	⊚ Aktif Ø Pasif			
	Filtreler				
	Kullanıcı Filtreleri		Düzenle	Devre dışı bırak	
	Organizasyon Filtreleri				
	Kullanıcılar		Düzenle	Devre dışı bırak	
	Kullanıcı Alanları		Düzenle	Devre dışı bırak	
	Organizasyon Alanları	8			
	Talep Alanları		Düzenle	Devre dışı bırak	
	Talep Formları		Düzenle	Devre dışı bırak	
	Etiketler				
	Hızlı Şablonlar		Düzenle	Devre dışı bırak	
	Gelişmiş Kaporlar		Düzenle	Devre dışı bırak	
	Ayarlar				
tic	aretdemo.grispi.com/filters		Düzenle	Devre dışı bırak	

🔐 2. Kullanıcı Ekleme

🔽 Ne işe yarar?

Grispi'de destek taleplerini yönetecek, yanıtlayacak ya da yönetecek ekip üyelerini tanımlamanızı sağlar.

🛠 Nasıl yapılır?

- 1. Ayarlar > Kullanıcılar bölümüne gidin
- 2. "Kullanıcı Ekle" butonuna tıklayın
- 3. Ad, soyad, e-posta ve rol bilgilerini girin
- 4. Kullanıcıya davet gönderilir, e-posta ile giriş sağlayabilir

Kullanıcı nasıl ekleyebilirim? makalesine buradan ulaşabilirsiniz.

•	+ Ekle		😓 Ofiste 😳 Sohbet İstekle	0 / L Q 💄
Ŧ				
<u>.</u>	Yönetici Ana Sayfası 🔨 🔨	Filtreler	ل Filtreleri Dışa Aktar iΞ Filtre	eleri Sırala 🛛 + Filtre Ekle
	Genel Bakış	Taleplerinizi kriterlere göre listeler halinde gruplayarak organize edin. Detaylı bilgi için tıklayın.		
щ	Hızlı Başlangıç	Filtrelerde ara		
R	Denetim Kawtlari	C Aluit C Deseil		
*	Denetin Rayitan	y Aktin y Pasil		
ш	Yönetim Paneli	İsim	# Kim Görebilir	Aksiyon
les .	Filtreler	ACIL	Herkes	ø
	Kullanıcı Filtralari	🛓 Bekleyen Talepler	Herkes	ø
\$	Kullanici Pitolelen	📞 Çağrı ile açılan talepler	Call	ø
	Organizasyon Filtreleri	💬 Chat ile Gelenler	Chat	ø
	Kullanıcılar	Check-in Kontrol	Herkes	ø
	Kullanıcı Alanları	xx Çözülmüş Talepler	Herkes	ø
		🕲 Dağıtıma Çıkacak Ürünler	Herkes	ø
	Organizasyon Alanları	📩 Eposta ile Gelenler	Herkes	ø
	Talep Alanları	Facebook'tan gelenler	Herkes	ø
	Talep Formları	X İade Yapılamayan Ürünler	Herkes	ø
	Etikotlor	1-10 / 27 Filtreler 🗧	1 2 3 > 10 / sayfa \vee	
	Lunctur			
	Hızlı Şablonlar			
	Gelişmiş Raporlar			
ø	Ayarlar ^			
?	Hesap			

📁 3. Filtre Oluşturma

🔽 Ne işe yarar?

Gelen talepleri belirli kurallara göre sınıflandırarak temsilcilerin sadece kendisiyle ilgili talepleri görmesini sağlar.

🛠 Nasıl yapılır?

- 1. Talepler > Filtreler > Filtre Oluştur
- 2. Filtrenin ismini belirleyin (örn. "Instagram Talepleri")
- 3. Koşullar tanımlayın:
 - Kanal = Instagram
 - Durum ≠ Kapatıldı
- 4. Filtreyi kaydedin

Nasıl filtre oluşturabilirim? makalesine buradan ulaşabilirsiniz.

٠	+ Ekle		fiste 🕞 Sohbet İstek	eri 🛛 🔎 🗘 🔍 💄
Ŧ	Filtreler			
2,	Genel Bakış	Talep Formları		+ Form Ekle
Ę	Hızlı Başlangıç Denetim Kavıtları	Talep formu, talebin içerdiği alanları ve verileri belirler. Talep formları, sistem alanlarını ve oluşturduğunuz özel alanları içerebilir. Birden ç farklı formlar oluşturabilirsiniz. Bu durumda, son kullanıcılar bir talep göndermek için uygun formu seçerler. Detaylı bilgi için tiklayın.	ok talep formu oluşturabilirsiniz	z. Örneğin, farklı ürünler için
ጽ ቆ	Yönetim Paneli	Lime göre form arama Q		
ш	Filtreler	lsim	Form Numarası	Aksiyon
	Kullanıcı Filtreleri	Varsayılan Form Varsayılan 🛛 Varsayılan (E-posta Kanalı) 🗍 Varsayılan (Sohbet(Chat) Kanalı) 🗍 Varsayılan (Arama Kanalı) 🦷 Müşteri görüntüleyebilir	1	Ø 0
\$	Organizasyon Filtreleri	İptal / İade Formu	5	Ø
	Kullanıcılar	Servis / Teknik Destek Formu	4	ø
	Kullene: Alenier	Teslimat Ve Kargo Formu	3	ø
	Kunamur Alaman	Üyelik Hesap Formu	2	ø
	Organizasyon Alanları	1-5 / 5 talep formlari < 🚹 > 🛛 10 / sayfa 😒		
	Talep Alanları			
	Talep Formları			
	Etiketler			
	Hızlı Şablonlar			
	Gelişmiş Raporlar			
	Ayarlar o			
S	Hesap			
https://et	icaretdemo.grispi.com/filters			

🧾 4. Talep Formları ve Alanları

🔽 Ne işe yarar?

Müşterilerden talep alırken hangi bilgilerin toplanacağını belirlersiniz. Bu, doğru yönlendirme ve hızlı çözüm sağlar.

🛠 Nasıl yapılır?

- 1. Ayarlar > Talep Formları bölümüne gidin
- 2. Yeni form oluşturun veya mevcut formu düzenleyin
- 3. Alanları belirleyin: Açıklama, Sipariş Numarası, Dosya Yükleme vb.
- 4. Alanların zorunlu/gizli olma durumlarını tanımlayın

Müşteri Talep Formu Oluşturma makalesine buradan ulaşabilirsiniz.



🔆 5. Tetikleyiciler

🔽 Ne işe yarar?

Tetikleyiciler, Grispi'de belirli bir olay gerçekleştiğinde **anında** devreye girerek otomatik aksiyon almanızı sağlar. Bu sayede sistem gerçek zamanlı tepki verebilir ve talepler otomatik olarak sınıflandırılabilir, yönlendirilebilir veya bilgilendirme yapılabilir.

🛠 Nasıl yapılır?

- 1. Ayarlar > Otomasyon > Tetikleyiciler bölümüne gidin
- 2. "Tetikleyici Ekle" butonuna tıklayın
- 3. Koşulları tanımlayın (örn: Kanal = Instagram, Durum = Açık)
- 4. Aksiyonları belirleyin (örn: Etiket ekle: sosyal medya)
- 5. Kaydedin ve aktif hale getirin

Örnek kullanım:

- Instagram'dan gelen her yeni talebe otomatik olarak "sosyal medya" etiketi eklenmesi
- WhatsApp'tan gelen taleplerin otomatik olarak belirli bir kuyruğa yönlendirilmesi
- Tatil günlerinde gelen taleplerin özel bir yönlendirme etiketiyle işaretlenmesi

Nasıl tetikleyici oluşturabilirim? makalesine buradan ulaşabilirsiniz.

🔁 6. Otomasyonlar

🔽 Ne işe yarar?

Otomasyonlar, Grispi'de tanımladığınız koşullara göre **belirli zaman aralıklarında** ya da manuel çalışan kurallardır. Böylece sürekli kontrol edilmesi gereken süreçler otomatikleştirilir.

🛠 Nasıl yapılır?

- 1. Ayarlar > İş Kuralları > Otomasyonlar bölümüne gidin
- 2. "Otomasyon Ekle" butonuna tıklayın
- 3. Koşulları belirleyin (örn: Talep oluşturulma tarihi > 5 gün önce, Durum = Açık)
- 4. Aksiyonları seçin (örn: Durumu değiştir: Takipte)
- 5. Otomasyonu kaydedin ve etkinleştirin

Nasıl otomasyon oluşturabilirim? makalesine buradan ulaşabilirsiniz.

Ornek kullanım:

- 48 saattir yanıtlanmayan taleplerin yöneticilere bildirilmesi
- 5 gündür açık olan taleplerin "takipte" durumuna alınması
- Cevap verildikten sonra müşteri dönüşü olmayan taleplerin 3 gün sonra otomatik olarak kapatılması

Bu yapı sayesinde Grispi'nin otomasyon yeteneklerini kullanarak hem anlık olaylara hızlı tepki verebilir, hem de zaman içinde biriken iş yükünü otomatik kurallarla azaltabilirsiniz.

🛠 Nasıl yapılır?

- 1. Ayarlar > İş Kuralları > Tetikleyici > Tetikleyici Ekle
- 2. Koşul örneği: Kanal = WhatsApp
- 3. Aksiyon örneği: Etiket ekle, kuyruğa aktar, e-posta gönder
- 4. Kaydedin ve aktif hale getirin

grispi			eticaretdemo.grispi.com Sign out
	AVAILABLE	PROVIDERS	
Connexease	Connect	💬 Al Chatbot	Connect
G Google My Business	Connect	Gupshup	Connect
Play Store	Connect	Şikayetvar	Connect
	CONNECTE	ACCOUNTS	
Gupshup Gupshup			Settings
Connexease			Settings
The social media acco	ounts that you connect will be	linked to Grispi and exchange data. M	lore information

📣 7. Sosyal Medya Entegrasyonu

🔽 Ne işe yarar?

Instagram ve Facebook mesajlarının Grispi üzerinden yönetilmesini sağlar.

📌 Gerekli Adımlar:

- 1. Connexease entegrasyonu için Grispi teknik ekibiyle iletişime geçin
- 2. Facebook Business Manager hesabında yönetici olan biriyle toplantı organize edin
- 3. Toplantı sonrası Grispi'ye giriş yapın:
 - Ayarlar > Kanallar > Sosyal Medya G-Social
 - Connexease alanına gidin
 - Size iletilen kullanıcı adı ve şifreyi girin
- 4. Entegrasyon tamamlandıktan sonra filtre oluşturun:
 - Örnek: Kanal = Instagram

ConnexEase ile Grispi Entegrasyonu: Sosyal Medya ve WhatsApp Yönetimi makalesine buradan ulaşabilirsiniz.

Bu entegrasyon için teknik ekipten toplantı planlamak isterseniz:
<u>https://calendly.com/grispi-teknik/entegrasyon</u>

💬 8. WhatsApp Entegrasyonu

🔽 Ne işe yarar?

WhatsApp'tan gelen mesajların Grispi'de taleplere dönüşmesini sağlar.

1 Dikkat Edilmesi Gerekenler:

- Numara SMS/çağrı alabilir durumda olmalı
- IVR (robot yanıt) devrede olmamalı
- Numara fiziksel bir telefona bağlı olmalı

📌 Kurulum Adımları:

- 1. Grispi teknik ekibiyle iletişime geçin
- 2. Connexease üzerinden yapılandırma tamamlanır
- 3. Doğrulama kodu SMS veya çağrı ile gelir \rightarrow işlem tamamlanır

Grispi'de WhatsApp Entegrasyonu Nasıl Yapılır? makalesine buradan ulaşabilirsiniz.

📅 Bu entegrasyon için teknik ekipten toplantı planlamak isterseniz:

<u>https://calendly.com/grispi-teknik/entegrasyon</u>

٠	+ Ekle	🛃 Ofiste 🔘 Sobbet Istekler 💿 🥥 🌢 🔍 🕭
	Talep Alanları	4 Ukraulama Avarlars (Arama) Desire
2 7	Talep Formları	V Vygulaina Ayanan (Arlana) Opinaa
F	Etiketler	Arama uygulamasını devre dışı bırakabilir ya da etkinleştirebilirsiniz. Etkinleştirme ve devre dısı bırakma islemi tüm kullanıcılar icin gecerli olaçaktır.
泉	Hızlı Şablonlar	- Free free second second second second second second second second second second second second second second s
*	Gelişmiş Raporlar	Arama Uygulamasını Etkinleştir :
	Ayarlar	Değişiklikleri Geri Al Değişiklikleri Kaydet
-	Hesap	Arama uygulaması için Arama kanalı ayarlarını değiştirebilirsiniz. Arama Kanalı Ayarları
•	Abonelik	
	Uygulamalar	Arama uygulamasının ayarlarını JSON formatında kaydedebilirsiniz.
	Güvenlik	Arama Uygulamasi Ayarlari (JSON)
	İş Kuralları	
	Otomasyonlar	
	Tetikleyiciler	Dedisiklikleri Geri Al Dedisiklikleri Kavdet
	Kanallar	
	E-Posta	
	Sosyal Medya (G-Social)	Arama uygulamasının güvenli ayarlarını JSON formatında kaydedebilirsiniz. Güvenli ayarlar sadece hesap sahibi tarafından erişilebilir ve değiştirilebilir.
S	Sohbet (Chat)	Arama Uygulaması Güvenli Ayarları (JSON)
https://et	icaretdemo.grispi.com/admin/email	0

🕋 9. Çağrı Merkezi Entegrasyonları (Alotech, Oprisus vb.)

🔽 Ne işe yarar?

Gelen/giden çağrıların taleplere otomatik bağlanmasını ve temsilci ekranında görünmesini sağlar.

📌 Ne Yapılmalı?

- 1. Grispi destek ekibiyle iletişime geçin
- 2. Aşağıdaki bilgileri paylaşın:
 - Temsilci sayısı
 - Her temsilcinin adı, soyadı, e-posta adresi ve alan kodu/dahili numarası

E Çağrı merkezi entegrasyonu için destek almak isterseniz → support@grispi.com

Grispi Çağrı Merkezi Entegrasyonu: AloTech ve Oprisus (SolveLine) makalesine <u>buradan ulaşabilirsiniz.</u>

Oprisus (Solveline) Çağrı Entegrasyonu Nedir ve Nasıl Aktifleştirilir? makalesine buradan ulaşabilirsiniz.

🔽 Kurulum Tamam!

Artık:

- Kullanıcılarınızı eklediniz
- Tüm iletişim kanallarınızı entegre ettiniz
- Taleplerinizi otomasyonlarla yönlendiriyorsunuz

Grispi ile çok kanallı müşteri taleplerini merkezi, verimli ve hızlı şekilde yönetmeye hazırsınız.