



Performans Yönetimi

Modülü Kullanma Kılavuzu

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	4
2. AMAÇ.....	4
3. SORUMLULUKLAR	4
4. GÖRSEL TANIMLAR	4
5. PERFORMANS YÖNETİMİ	5
5.1. Uygunsuzluk Yönetimi.....	6
5.1.1. Uygunsuzluk Kayıtları	6
5.1.1.1. Uygunsuzluk Kaydı Açma.....	6
5.1.1.2. Uygunsuzluk Kaydı Değerlendirme	7
5.1.1.6.1. Uygunsuzluk Değerlendirme: Faaliyet Red	8
5.1.1.6.2. Uygunsuzluk Değerlendirme: Faaliyet Yürütülecek	8
5.1.1.3. Faaliyetler Ekleme.....	9
5.1.1.4. Yönetim Temsilcisinin Faaliyet Kararlarını Değerlendirmesi	10
5.1.1.4.1. Faaliyet Kararları Değerlendirme: Olumlu	10
5.1.1.4.2. Faaliyet Kararları Değerlendirme: Öneri Ekleme	11
5.1.1.5. Gerçekleşen Faaliyet Ekleme.....	11
5.1.1.6. Yönetim Temsilcisinin Değerlendirme Ekleme.....	12
5.1.1.6.1. YönetimTemsilcisi Değerlendirmesi: Olumlu	12
5.1.1.6.2. Yönetim Temsilcisi Değerlendirmesi: Olumsuz	15
5.1.1.6.3. Yeni Faaliyet Ekleme	15
5.1.1.6.4. Yönetim Temsilcisinin Yeni Faaliyeti Değerlendirmesi	16
5.1.1.5. Uygunsuzluk Arşiv Listesi.....	16
5.2. Toplantı Yönetimi	17
5.2.1. Toplantı Ekleme.....	18
5.2.2. Toplantı Talebinin Katılımcılar Tarafından Cevaplanması	20
5.2.3. Toplantının Onaylanması	21
5.2.4. Toplantıyı Erteleme	21
5.2.5. Toplantı Tarihini Güncelleme.....	22
5.2.6. Toplantı Tutanağı Ekleme	23
5.2.7. Karar Takibi / Gerçekleşen Faaliyet Ekleme	26
5.2.8. Yönetim Temsilcisinin Karar Takibini Değerlendirmesi	26
5.2.8.1. Yönetim Temsilcisinin Karar Takibini Değerlendirmesi: Olumlu	27
5.2.8.2. Yönetim Temsilcisinin Karar Takibini Değerlendirmesi: Olumsuz.....	27
5.2.8.3. Gerçekleşen Yeni Faaliyeti Ekleme	28

5.2.8.4. Yönetim Temsilcisinin Yeni Faaliyeti Değerlendirmesi	29
5.2.9. Toplantı Arşivi	30
5.3. Aksiyon Takvimi	30
5.3.1. Aksiyon Takvimine Aksiyon Ekleme.....	31
5.3.2. Aksiyon Takviminde Aksiyon Güncelleme	32
5.4. Müşteri İlişkileri Yönetimi	32
5.4.1. Müşteri Şikayet Yönetimi	33
5.4.1.1. Müşteri Şikayet Yönetimi Ekleme.....	33
5.4.1.2. Müşteri Şikayet Yönetimi Değerlendirme	35
5.4.1.2.1. Müşteri Şikayet Yönetimi Değerlendirme: Faaliyet Red	35
5.4.1.2.2. Müşteri Şikayet Yönetimi Değerlendirme: Faaliyet Yürütülecek.....	37
5.4.1.3. Müşteri İletişim Ekleme	38
5.4.2. Memnuniyet Analizleri.....	39
5.4.2.1. Soru Listesi	39
5.4.2.2. Paylaş.....	41
5.4.2.3. Anket Raporu	41
5.4.2.4. Değerlendirme.....	42
5.4.3. Soru Listesi.....	43
5.5. Tetkik Yönetimi	44
5.5.1. Tetkikçi Bilgileri	44
5.5.2. Tetkik Planı	44
5.5.2.1. Tetkik Sonuçları.....	46
5.5.2.2. Tetkik Raporu.....	48
5.5.3. Soru Listesi.....	48

1. GİRİŞ

HEXAGON ISO SOFTWARE'in Uygunsuzluk Yönetimi, Toplantı Yönetimi, Aksiyon Takvimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Tetkik Yönetimi alt başlıklarından oluşan **Performans Yönetimi Modülü**, kalite standartlarının 9. ve 10. maddelerinde yer alan gereksinimleri kapsamlı bir şekilde karşılamaya yardımcı olur.

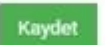
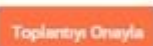
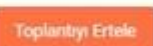
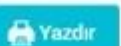
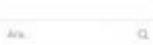
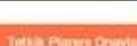
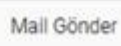
2. AMAÇ

Bu kullanma kılavuzu, Performans Yönetimi Modülü'nün kullanımını ayrıntılı bir şekilde aktarmayı amaçlar.

3. SORUMLULUKLAR

HEXAGON ISO SOFTWARE'in Tanımlamalar bölümünde yer alan Kullanıcılar ve Roller ile kullanıcıların erişim, ekleme, düzenleme, silme ve onaylama sınırlarını belirleyebilir; modül bazında oluşturacağınız tanımlamalarla işlemlerinizi çok daha hızlı ve pratik bir şekilde tamamlayabilirsiniz.

4. GÖRSEL TANIMLAR

	Görüntüleme Butonu		Gönder Butonu		Güncelle Pasif
	Düzenleme Butonu		Kaydet Butonu		Güncelle Aktif
	Ekle Butonu		Vazgeç Butonu		Toplantıyı Onayla Butonu
	Sil Butonu		Dosya Seç Butonu		Toplantıyı Ertele Butonu
	Dosya Değiştir		Yazdır Butonu		Toplantıyı Kapat Butonu
	Geri Butonu		Kapat Butonu		Toplantı Gerçekleşti Butonu
	Dosya İndir		Kaydet Butonu *Faaliyet Planı/Aksiyon		Arama Çubuğu
	Word Olarak İndir		Arşivle Pasif		Faaliyeti Kapat Butonu
	Excel Olarak Kaydet		Arşivle Aktif		Excel Olarak Kaydet
	Dosya Sil		Tetkik Planını Onayla Butonu		Sütun Görünürlüğü
					Mail Gönder Butonu

5. PERFORMANS YÖNETİMİ

Performans Yönetimi Modülü'nün alt başlıklarında Uygunsuzluk Yönetimi, Toplantı Yönetimi, Aksiyon Takvimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Tetkik Yönetimi yer alır.

HEXAGON ISOSoftware

Yönetimsel Faaliyetler

- Kuruluş Bağlamı
- Liderlik
- Risk ve Fırsatlar
- Destek Faaliyetleri
- Operasyonel Faaliyetler
- Performans Yönetimi**
- Teknik Dosyalar
- Tanımlamalar

Son Duyurular

- 08-02-2022 / 22:59 admin
Yeni Duyuru ekledi.
- 08-02-2022 / 22:58 admin
Duyuru sildi.
- 07-02-2022 / 14:53 admin
Duyuru düzenledi.

Toplantı Kayıtları

- 11-02-2022 / 12:43 admin
Toplantı durumunu **Faaliyet Açık** olarak değiştirdi.
- 11-02-2022 / 12:43 admin
Toplantı düzenledi.
- 11-02-2022 / 12:43 admin
Toplantı durumunu **Faaliyet Açık** olarak değiştirdi.

Satınalma Talepleri

- 10-02-2022 / 16:37 admin
Satın Alma Talebi düzenledi.
- 10-02-2022 / 16:37 admin
Satın Alma Talebi düzenledi.
- 10-02-2022 / 16:31 admin
Satın Alma Talebi düzenledi.

Talep Takibi

- 07-02-2022 / 16:23 admin
Talep Takibi ekledi.

Teklifler

- 10-02-2022 / 16:15 admin
Teklif düzenledi.

Sipariş Planlama

- 10-02-2022 / 16:17 admin
Sipariş Planlama ekledi.

Üst kısmında yer alan  butonuna tıklandığında, soldaki başlıklar yalnızca ikon olarak belirir.

HEXAGON ISOSoftware

Son Duyurular

- 08-02-2022 / 22:59 admin
Yeni Duyuru ekledi.
- 08-02-2022 / 22:58 admin
Duyuru sildi.
- 07-02-2022 / 14:53 admin
Duyuru düzenledi.

Toplantı Kayıtları

- 11-02-2022 / 12:43 admin
Toplantı durumunu **Faaliyet Açık** olarak değiştirdi.
- 11-02-2022 / 12:43 admin
Toplantı düzenledi.
- 11-02-2022 / 12:43 admin
Toplantı durumunu **Faaliyet Açık** olarak değiştirdi.

Satınalma Talepleri

- 10-02-2022 / 16:37 admin
Satın Alma Talebi düzenledi.
- 10-02-2022 / 16:37 admin
Satın Alma Talebi düzenledi.
- 10-02-2022 / 16:31 admin
Satın Alma Talebi düzenledi.

Talep Takibi

- 07-02-2022 / 16:23 admin
Talep Takibi ekledi.
- 07-02-2022 / 16:22 admin
Talep Takibi düzenledi.
- 05-02-2022 / 13:51 admin
Talep Takibi ekledi.

Teklifler

- 10-02-2022 / 16:15 admin
Teklif düzenledi.
- 05-02-2022 / 13:51 admin
Teklif ekledi.

Sipariş Planlama

- 10-02-2022 / 16:17 admin
Sipariş Planlama sildi.
- 10-02-2022 / 16:16 admin
Talep Takibi ekledi.
- 10-02-2022 / 16:15 admin
Sipariş düzenlendi.

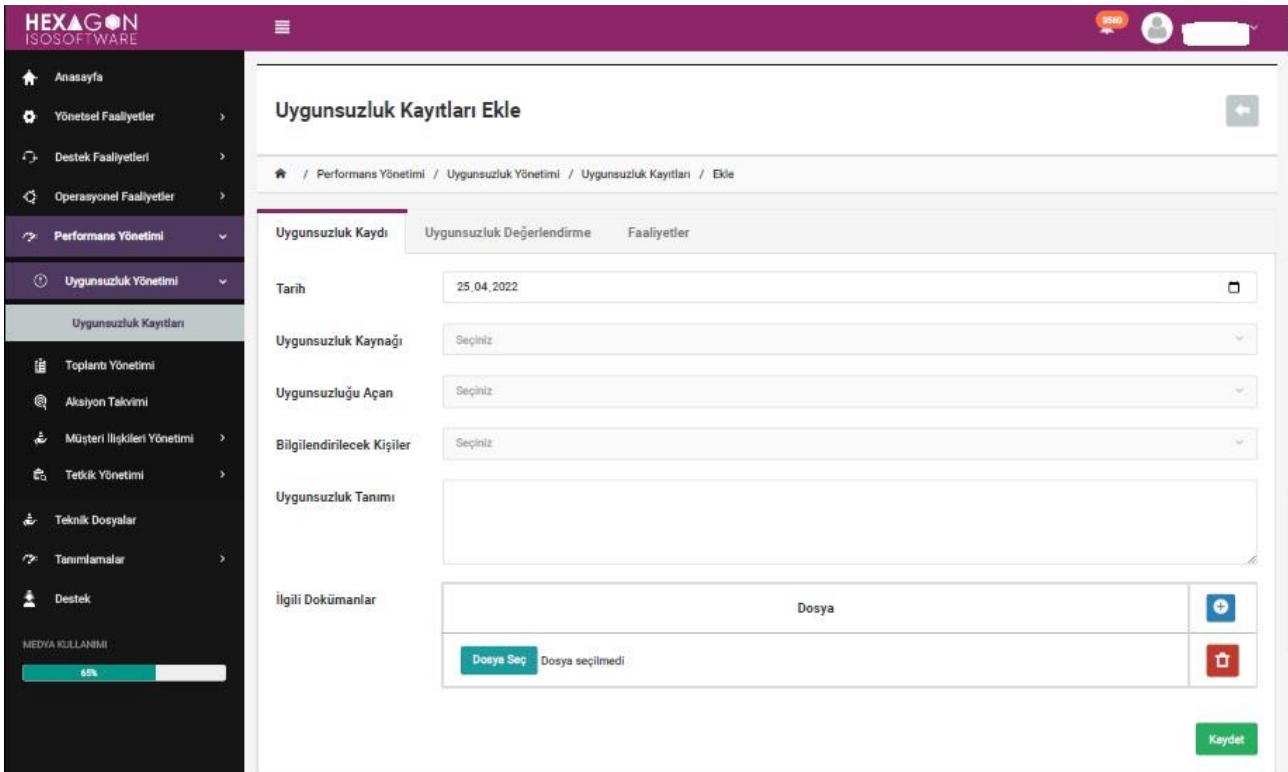
5.1. Uygunsuzluk Yönetimi

5.1.1. Uygunsuzluk Kayıtları

Uygunsuzluk kaydı eklemek için ilgili ana sayfanın sağ üst köşesinde yer alan  butonuna tıklanır. Sonraki her yeni uygunsuzluk kaydı için bu buton kullanılır. Uygunsuzluk Kayıtları, Uygunsuzluk Kaydı, Uygunsuzluk Değerlendirme, Faaliyetler ve Değerlendirme alt başlıklarından oluşur.

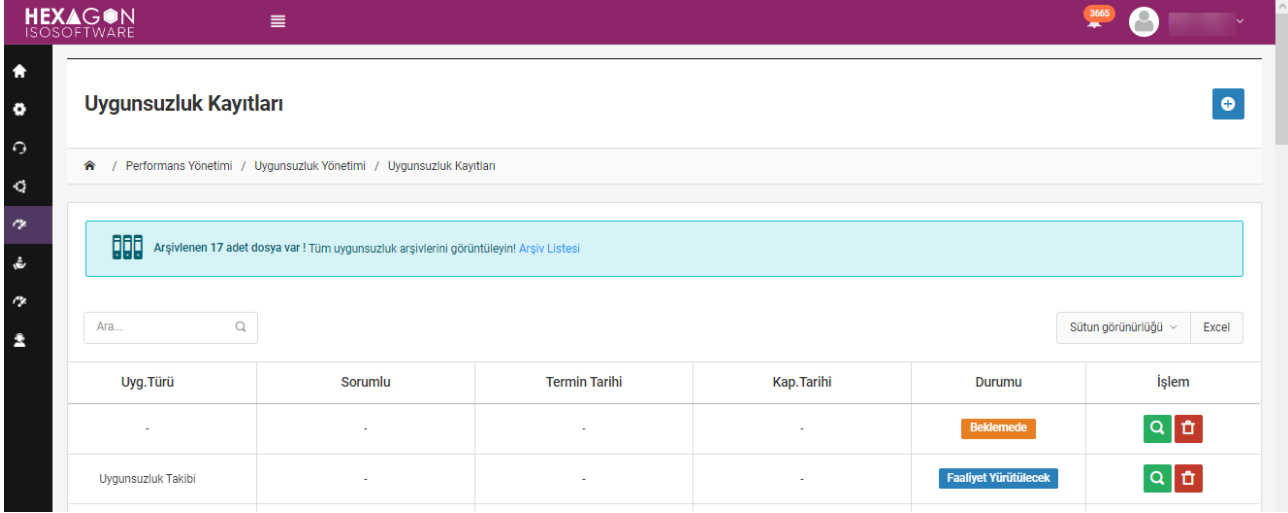
5.1.1.1. Uygunsuzluk Kaydı Açma

Uygunsuzluk kaydı açmak için ilgili ana sayfanın sağ üst köşesindeki  butonuna tıklanır. Ekrana gelen Uygunsuzluk Kaydı formu doldurulur. Konu ile ilgili doküman eklemek için  butonu kullanılır. Daha fazla dosya eklemek için dosya satırının yanında yer alan  butonu kullanılır.  ile eklenen dosya silinir. Sağ alt köşede yer alan  butonu ile işlem kaydedilir.  butonu ile ilgili ana sayfaya dönüş yapılır.



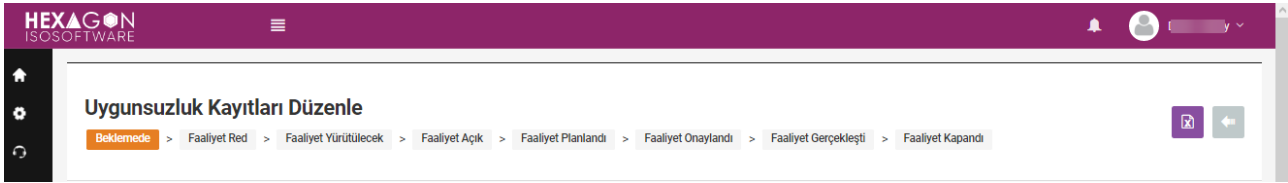
The screenshot shows the 'Uygunsuzluk Kayıtları Ekle' (Add Nonconformity Record) form. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Anasayfa', 'Yönetel Faaliyetler', 'Destek Faaliyetleri', 'Operasyonel Faaliyetler', 'Performans Yönetimi', 'Uygunsuzluk Yönetimi', 'Toplantı Yönetimi', 'Aksiyon Takvimi', 'Müşteri İlişkileri Yönetimi', 'Tetkik Yönetimi', 'Teknik Dosyalar', 'Tanımlamalar', and 'Destek'. The main form area has a title bar 'Uygunsuzluk Kayıtları Ekle' and a breadcrumb trail: 'Performans Yönetimi / Uygunsuzluk Yönetimi / Uygunsuzluk Kayıtları / Ekle'. Below the title bar, there are three tabs: 'Uygunsuzluk Kaydı', 'Uygunsuzluk Değerlendirme', and 'Faaliyetler'. The 'Uygunsuzluk Kaydı' tab is active. The form fields include: 'Tarih' (Date) with a value of '25.04.2022', 'Uygunsuzluk Kaynağı' (Source), 'Uygunsuzluğu Açan' (Who opened), 'Bilgilendirilecek Kişiler' (Persons to be informed), 'Uygunsuzluk Tanımı' (Description), and 'İlgili Dokümanlar' (Related Documents). The 'İlgili Dokümanlar' section shows a table with a 'Dosya' (File) column and a 'Dosya Seç' (Select File) button. Below the table, there is a 'Dosya seçilmedi' (File not selected) message and a 'Kaydet' (Save) button.

Yukarıdaki işlem tamamlandığında açılan uygunsuzluk otomatik bir kod ile ilgili ana ekranda listelenir. İlk açılan uygunsuzluk kaydının durum bilgisi **"Beklemede"**dir. Listede hızlı arama yapmak için çubuğu kullanılır. Listelenen Uygunsuzluk Kayıtları,  butonu ile görüntülenir,  ile silinir.



Uyg. Türü	Sorumlu	Termin Tarihi	Kap. Tarihi	Durumu	İşlem
-	-	-	-	Beklemede	 
Uygunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Yürütülecek	 

Uygunsuzluk kaydının tüm süreç akışı, ilgili ana ekrandan  ile görüntülendiğinde sayfanın en üst kısmında aşağıdaki gibi görünür. Hangi süreç aktif durumda ise o buton renkli olur.

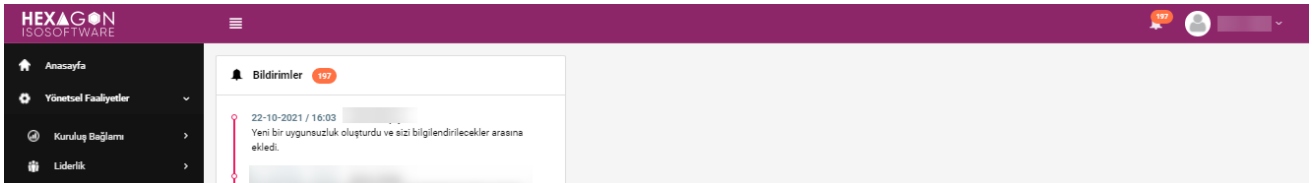


Uygunsuzluk Kayıtları Düzenle
Beklemede > Faaliyet Red > Faaliyet Yürütülecek > Faaliyet Açık > Faaliyet Planlandı > Faaliyet Onaylandı > Faaliyet Gerçekleşti > Faaliyet Kapandı

Sistemde açılan Uygunsuzluk Kaydı, bildirim olarak Yönetim Temsilcisine ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere gider. Bu noktada Yönetim Temsilcisi, Uygunsuzluk Kaydı için Faaliyet Red veya Faaliyet Yürütülecek seçenekleri ile uygunsuzluğu değerlendirecektir.

5.1.1.2. Uygunsuzluk Kaydı Değerlendirme

Kendisine bildirim giden Yönetim Temsilcisi, uygunsuzluk kaydını doğrudan gelen bildirimi tıklayarak veya **Performans Yönetimi - Uygunsuzluk Yönetimi - Uygunsuzluk Kayıtları**'ndaki listeden  butonu ile görüntüleyebilir.



Bildirimler
22-10-2021 / 16:03 Yeni bir uygunsuzluk oluşturdu ve sizi bilgilendirecektir.

Daha sonra, uygunsuzluk kaydının Uygunsuzluk Değerlendirme sekmesine tıklar. Faaliyet Türü satırından **Düzeltilici Faaliyet** ve **Önleyici Faaliyet** olarak belirtilen faaliyet türlerinden birini seçer. Burada seçilen faaliyet türüne göre son aşamadaki **Değerlendirme** sekmesinin içeriği değişir.

(Ayrıntılı bilgi, **5.1.1.6. Yönetim Temsilcisinin Değerlendirme Eklemesi** başlığı altında verilmiştir.)

5.1.1.6.1. Uygunsuzluk Değerlendirme: Faaliyet Red

Yönetim Temsilcisi, değerlendirme sonucunu **Faaliyet Red** olarak seçti ise altında red nedenini yazabileceği bir kutucuk açılır. Red nedeni girildikten sonra sağ altta yer alan **Kaydet** butonu ile işlem kaydedilir. Bu aşamada uygunsuzluk, **"Faaliyet Red"** durum bilgisiyle otomatik olarak arşiv listesine aktarılır. Bu bilgi, uygunsuzluğu açan kişiye ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere bildirim olarak gider.

HEXAGON ISOSOFTWARE

Uygunsuzluk Kayıtları Düzenle

Beklemede > **Faaliyet Red** > Faaliyet Yürütülecek > Faaliyet Açık > Faaliyet Planlandı > Faaliyet Onaylandı > Faaliyet Gerçekleşti > Faaliyet Kapanı

/ Performans Yönetimi / Uygunsuzluk Yönetimi / Uygunsuzluk Kayıtları / Düzenle

Uygunsuzluk Kaydı | **Uygunsuzluk Değerlendirme** | Faaliyetler | Değerlendirme

Değerlendirme Tarihi: 29.04.2022

Faaliyet Türü: Uygunsuzluk Takibi

Değerlendirme Sonucu: Faaliyet Red

Red Nedeni: Red Nedeni

Kaydet

5.1.1.6.2. Uygunsuzluk Değerlendirme: Faaliyet Yürütülecek

Yönetim Temsilcisi, değerlendirme sonucunu **Faaliyet Yürütülecek** olarak seçip, **Kaydet** butonuna tıklar ise uygunsuzluk kaydı, ilgili ana ekranda **"Faaliyet Yürütülecek"** durumu ile listelenir. Bu bilgi, uygunsuzluğu açan kişiye ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere bildirim olarak gider.

HEXAGON ISOSOFTWARE

Uygunsuzluk Kayıtları Düzenle

Beklemede > Faaliyet Red > **Faaliyet Yürütülecek** > Faaliyet Açık > Faaliyet Planlandı > Faaliyet Onaylandı > Faaliyet Gerçekleşti > Faaliyet Kapanı

/ Performans Yönetimi / Uygunsuzluk Yönetimi / Uygunsuzluk Kayıtları / Düzenle

Uygunsuzluk Kaydı | **Uygunsuzluk Değerlendirme** | Faaliyetler | Değerlendirme

Değerlendirme Tarihi: 01.05.2022

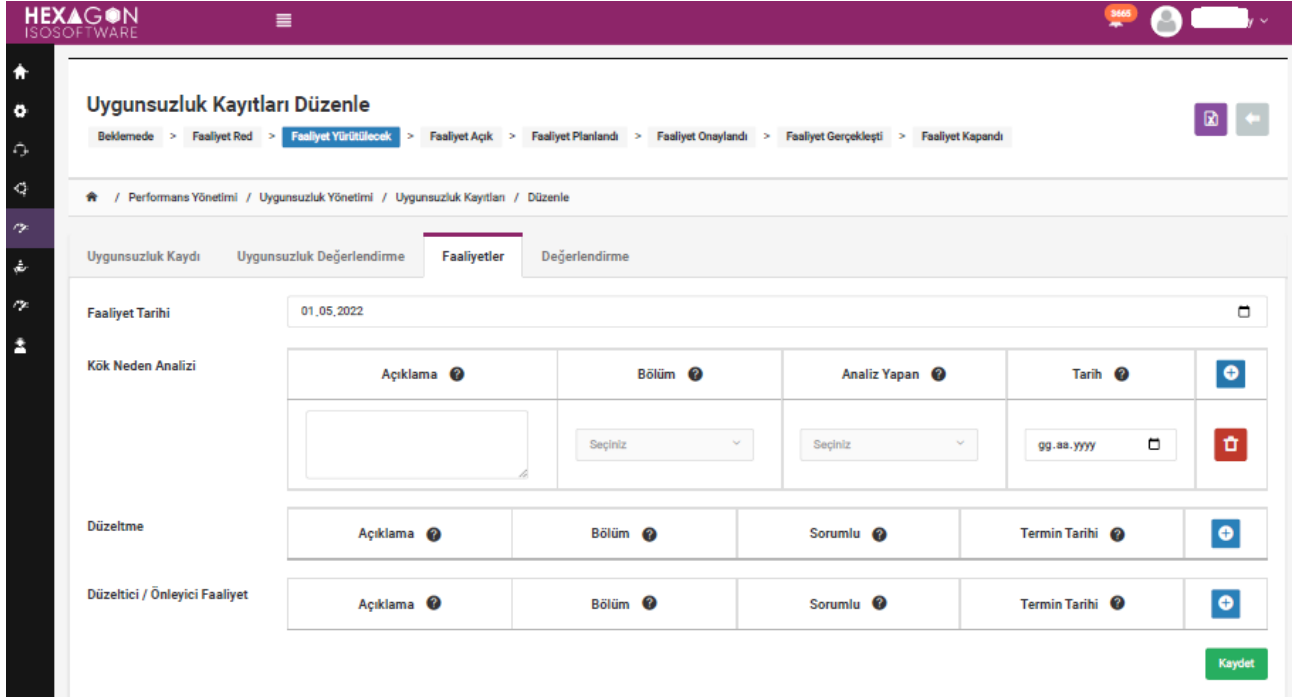
Faaliyet Türü: Uygunsuzluk Takibi

Değerlendirme Sonucu: Faaliyet Yürütülecek

Kaydet

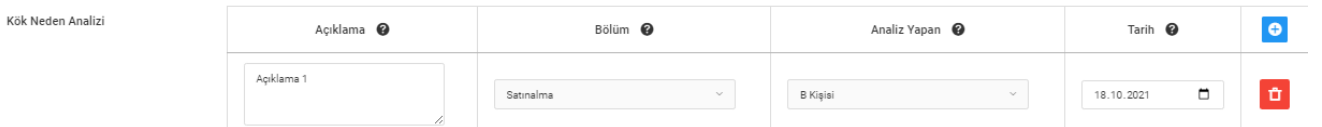
5.1.1.3. Faaliyetler Ekleme

Yönetim Temsilcisi tarafından **"Faaliyet Yürütülecek"** durum bilgisi ile kaydedilen uygunsuzluk kaydı, yeniden ilgili kişilere bildirim olarak düşer. Uygunsuzluğu açan kişi tarafından ilgili ana sayfadan  butonu ile görüntülenir. Daha sonra faaliyet eklemek için Faaliyetler sekmesine tıklanır. Ekrana gelen sayfa aşağıdaki adımlar takip edilerek doldurulur. Doldurulacak kutucukları açmak için satırların yanındaki  butonuna tıklanır.



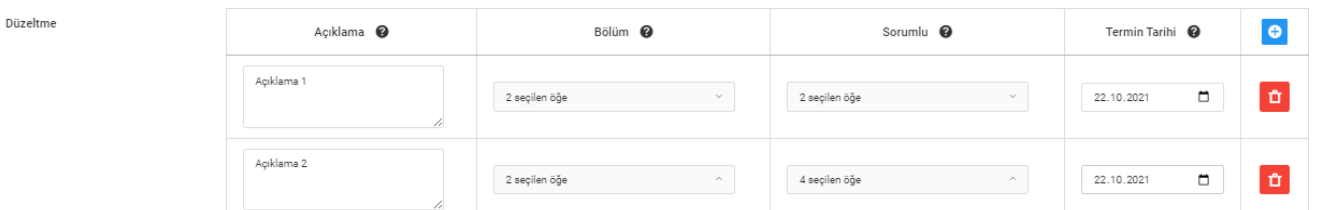
1. Adım: Kök Neden Analizi Ekleme

Kök neden analizinin sağ tarafındaki  butonu ile başlıkların kutucukları açılır. Her yeni satır için bu buton kullanılır,  butonu ile silinir.



2. Adım: Düzeltme Ekleme

Düzeltilmenin sağ tarafındaki  butonu ile başlıkların kutucukları açılır. Her yeni satır için bu buton kullanılır,  butonu ile silinir.



3. Adım: Düzeltici / Önleyici Faaliyet Ekleme

Düzeltici / Önleyici Faaliyetin sağ tarafındaki  butonu ile başlıkların kutucukları açılır. Her yeni satır için bu buton kullanılır,  butonu ile silinir.

Düzeltici / Önleyici Faaliyet	Açıklama ?	Bölüm ?	Sorumlu ?	Termin Tarihi ?	
	Açıklama 1	Kalite Kontrol	Joe Bean	05.11.2021	
	Açıklama 2	İdari İşler	A Kişisi	01.11.2021	
	Açıklama 3	İnsan Kaynakları	2 seçilen öge	11.10.2021	

Yukarıdaki adımlar tamamlandıktan sonra sağ alt köşede yer alan  butonu ile kaydedilir. Bu işlem tamamlandığında Yönetim Temsilcisine ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere yeniden bildirim gider. Veri, ilgili ana listede durum bilgisi **"Faaliyet Planlandı"** olarak yer alır.

Ara...						Sütun görünümü	Excel
Uyg.Türü	Sorumlu	Termin Tarihi	Kap.Tarihi	Durumu	İşlem		
-	-	-	-	Beklemede			
Uyunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Yürütülecek			
Uyunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Yürütülecek			
Uyunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Planlandı			
-	-	-	-	Beklemede			

5.1.1.4. Yönetim Temsilcisinin Faaliyet Kararlarını Değerlendirmesi

Yönetim Temsilcisi, kendisine gelen bildirim sonrası uyunsuzluk kaydını açan kişi tarafından sisteme girilen Kök Neden Analizi, Düzeltme ve Düzeltici / Önleyici Faaliyet kararlarını değerlendirir.

5.1.1.4.1. Faaliyet Kararları Değerlendirme: Olumlu

YönetimTemsilcisinin değerlendirmesi tüm faaliyet kararları için olumlu ise sayfanın en altında yer alan Faaliyet Değerlendirme Kararı kutucuğundan **"Uygun"** ifadesini seçer ve değerlendirme tarihini girerek sağ alttaki  butonuna tıklar.

Sadece Yönetici Değiştirebilir	
Faaliyet Değerlendirme Kararı	Uygun
Faaliyet Değerlendirme Tarihi	25.10.2021
	

Böylece uygunsuzluk kaydı, **"Faaliyet Onaylandı"** durumu ile ilgili ana ekranda listelenir. Uygunsuzluğu açan kişiye ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere yeniden bildirim gider. Bu noktadan sonra süreç, faaliyeti gerçekleştirme aşamasına geçer.

Uyg.Türü	Sorumlu	Termin Tarihi	Kap.Tarihi	Durumu	İşlem
-	-	-	-	Beklemede	 
Uygunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Yürütülecek	 
Uygunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Onaylandı	 
Uygunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Planlandı	 

5.1.1.4.2. Faaliyet Kararları Değerlendirme: Öneri Ekleme

Yönetim Temsilcisi, Kök Neden Analizi, Düzeltme ve Düzeltici / Önleyici Faaliyet kararlarından herhangi birisi için öneride bulunacak ise sayfanın en altında yer alan Faaliyet Değerlendirme Kararı kutucuğundan **"İlave Kök Neden, İlave Düzeltme, İlave Düzeltici / Önleyici Faaliyet"** ifadelerinden birini seçer ve değerlendirme tarihini girerek sağ alttaki **Kaydet** butonuna tıklar. Böylece uygunsuzluk kaydı, yeniden **"Faaliyet Açık"** durumu ile ilgili ana ekranda listelenir.

Uyg.Türü	Sorumlu	Termin Tarihi	Kap.Tarihi	Durumu	İşlem
-	-	-	-	Beklemede	 
Uygunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Yürütülecek	 
Uygunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Onaylandı	 
Uygunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Açık	 

Uygunsuzluğu açan kişiye ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere yeniden bildirim gider. Uygunsuzluğu açan kişi, Yönetim Temsilcisinin önerilerini dikkate alarak faaliyetleri yeniden planlar ve **5.1.1.3. Faaliyetler Ekleme** başlığındaki adımları izleyerek sisteme kaydeder.

5.1.1.5. Gerçekleşen Faaliyet Ekleme

Uygunsuzluk kaydını açan kişi, faaliyetin Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanmasından sonra Gerçekleşen Faaliyeti ekler. Bunun için uygunsuzluk kaydını ilgili sayfadan  ile görüntüleyerek Değerlendirme sekmesine tıklar. Gerçekleşen faaliyetleri, sorumluları ve tarih bilgisini girer. İlgili bilgilerin girileceği alan aşağıdaki görselde kırmızı çerçeve ile gösterilmiştir. Konuyla ilgili bir dosya var ise **Dosya Seç** butonu ile yükler. Ardından sağ altta yer alan **Kaydet** ile işlemi kaydeder.

HEXAGON
ISOSOFTWARE
3679

Uygunsuzluk Kayıtları Düzenle

Beklemede > Faaliyet Red > Faaliyet Yürütülecek > Faaliyet Açık > Faaliyet Planlandı > **Faaliyet Onaylandı** > Faaliyet Gerçekleşti > Faaliyet Kapanı

/ Performans Yönetimi / Uygunsuzluk Yönetimi / Uygunsuzluk Kayıtları / Düzenle

Uygunsuzluk Kaydı Uygunsuzluk Değerlendirme Faaliyetler **Değerlendirme**

Planlanan Faaliyetler	Gerçekleşen Faaliyetler	Sorumlular	Termin Tarihi	Gerçekleştirme Tarihi
Düzeltilici / Önleyici Faaliyet 2			09.05.2022	gg.aa.yyyy

Onaylanmama Sebebi	Durumu	Tarih	Döküman Ekle
	Seçiniz	gg.aa.yyyy	Dosya Seç Dosya seçilmedi

Planlanan bir faaliyet mevcut sorumlu kişilerin doldurulması bekleniyor!

Planlanan Faaliyetler	Gerçekleşen Faaliyetler	Sorumlular	Termin Tarihi	Gerçekleştirme Tarihi
Düzeltilici / Önleyici Faaliyet 1			09.05.2022	gg.aa.yyyy

Onaylanmama Sebebi	Durumu	Tarih	Döküman Ekle
	Seçiniz	gg.aa.yyyy	Dosya Seç Dosya seçilmedi

Planlanan bir faaliyet mevcut sorumlu kişilerin doldurulması bekleniyor!

Kaydet

Bu aşamada uygunsuzluk kaydı, ilgili ana ekranda **"Faaliyet Gerçekleşti"** durum bilgisi ile listelenir. YönetimTemsilcisine ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere yeniden bildirim gider.

-	-	-	-	Beklemede	Q	
Uygunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Yürütülecek	Q	
Önleyici Faaliyet	-	-	-	Faaliyet Gerçekleşti	Q	

5.1.1.6. Yönetim Temsilcisinin Değerlendirme Eklemesi

Yönetim Temsilcisi, kendisine gelen bildirim sonrası sisteme girilen gerçekleştirilen faaliyeti değerlendirir.

5.1.1.6.1. YönetimTemsilcisi Değerlendirmesi: Olumlu

Yönetim Temsilcisi, gerçekleşen faaliyet için olumlu görüş bildirecek ise durum kısmını **"Onaylandı"** olarak seçer ve tarihi girer, **Kaydet** butonuna tıklar. İlgili bilgilerin girileceği alan aşağıdaki görselde kırmızı çerçeve ile gösterilmiştir. Faaliyetle ilgili dosya var ise **Q** ile görüntüler, ile indirir veya ile siler.

Uygunsuzluk Kayıtları

Toplantı Yönetimi

Aksiyon Takvimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Tetkik Yönetimi

Teknik Dosyalar

Tanımlamalar

Destek

MEDYA KULLANIMI

65%

Bu uygunsuzluk kaydını kapatmak istiyorsanız tüm alanları doldurun!

Kapatma Tarihi

gg.aa.yyyy

Faaliyet Kapatma Değerlendirmesi

Uygun olmama durumunun tekrar etmemesi veya başka bir yerde meydana gelmemesi amacıyla uygun olmama nedenlerini ortadan kaldırmaya yönelik ek faaliyet ihtiyacı olup olmadığının değerlendirilmesi

Benzer uygun olmama durumlarının olup olmadığını veya ileride gerçekleşme ihtimalinin bulunup bulunmadığının değerlendirilmesi

Risk analizi değerlendirilmesi

Arşiv

☐ Uygunsuzluk kapatılmadan arşiv yapılamaz!

Faaliyeti Kapat

Yukarıdaki işlemi tamamlayan Yönetim Temsilcisi, sayfanın sağ alt köşesinde yer alan **Faaliyeti Kapat** butonuna tıklar. Böylece faaliyet kapatılmış olur. Kapatılan uygunsuzluk kaydı otomatik olarak **"Faaliyet Kapandı"** durum bilgisi ile arşiv listesine aktarılır. Bu bilgi, uygunsuzluğu açan kişiye ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere bildirim olarak gider.

HEXAGON
ISOSOFTWARE

3719

Arşiv Listesi

/ Performans Yönetimi / Uygunsuzluk Yönetimi / Uygunsuzluk Kayıtları / Arşiv Listesi

Ara...

Sütun görünümü

Excel

	Uyg.Türü	Sorumlu	Termin Tarihi	Kap.Tarihi	Durumu	İşlem
	Uygunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Red	
	Düzeltilici Faaliyet	-	-	09.05.2022	Faaliyet Kapandı	

5.1.1.6.2. Yönetim Temsilcisi Değerlendirmesi: Olumsuz

Yönetim Temsilcisi, gerçekleşen faaliyet için olumsuz görüş bildirecek ise onaylanmama sebebini belirterek durum kısmını **"Onaylanmadı"** olarak seçer. İlgili bilgilerin girileceği alan aşağıdaki görselde kırmızı çerçeve ile gösterilmiştir. Ardından sağ alttaki **Kaydet** butonuna tıklar.

Planlanan Faaliyetler	Gerçekleşen Faaliyetler	Sorumlular	Termin Tarihi	Gerçekleştirme Tarihi
Düzeltilmiş / Öncelikli Faaliyet	Gerçekleşen Faaliyetler	test , Personel 01	09.05.2022	06.05.2022
Onaylanmama Sebebi		Durumu	Tarih	Doküman Ekle
XXXX Sebebiyle onaylanmamıştır.		Onaylanmadı	09.05.2022	Dosya Seç Dosya seçilmedi

Yöneticinin bu planlanan faaliyeti değerlendirilmesi bekleniyor

Kaydet

Böylece veri, yeniden ilgili ana listede **"Faaliyet Açık"** durum bilgisi ile listelenir. Bu bilgi, uygunsuzluğu açan kişiye ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere bildirim olarak gider.

Uyg.Türü	Sorumlu	Termin Tarihi	Kap.Tarihi	Durumu	İşlem
-	-	-	-	Beklemede	
Uyunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Yürütülecek	
Uyunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Onaylandı	
Uyunsuzluk Takibi	-	-	-	Faaliyet Açık	

5.1.1.6.3. Yeni Faaliyet Ekleme

Yönetim Temsilcisinin onaylamadığı gerçekleşen faaliyet bildirimi sonrası, uygunsuzluluğu açan kişi, yeniden Değerlendirme sekmesine gelerek gerçekleşen yeni faaliyet bilgilerini sisteme girmek için butonuna tıklar. Bu buton ile birden fazla faaliyet için satır açabilir. İlgili bilgilerin girileceği alan aşağıdaki görselde kırmızı çerçeve ile gösterilmiştir. Faaliyet hakkında dosya var ise **Dosya Seç** butonu ile ekler. Ardından **Kaydet** butonu ile işlemi kaydeder. Yönetim Temsilcisine ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere yeniden bildirim gider.

Planlanan Faaliyetler	Gerçekleşen Faaliyetler	Sorumlular	Termin Tarihi	Gerçekleştirme Tarihi
Açıklama 1	Faaliyet 1	X Kişisi	05.11.2021	05.11.2021
Onaylanma Sebebi		Durumu	Tarih	Doküman Ekle
XXX nedeniyle onaylanmamıştır.		Onaylanmadı	12.11.2021	
Yönetici planlanan bu faaliyeti onaylamadı!				
Gerçekleşen Yeni Faaliyetler	Gerçekleşen Tarih	Durumu	Değerlendirme Tarihi	Doküman
Yeni Faaliyet	gg. aa. yyyy	Seçiniz	gg. aa. yyyy	

5.1.1.6.4. Yönetim Temsilcisinin Yeni Faaliyeti Değerlendirmesi

Kendisine bildirim gelen Yönetim Temsilcisi, sisteme girilen yeni faaliyeti değerlendirir. İlgili bilgilerin girileceği alan aşağıdaki görselde kırmızı çerçeve ile gösterilmiştir. Faaliyetle ilgili dosya var ise butonu ile görüntüler, ile indirebilir, ile silebilir. Ardından sağ alttaki **Kaydet** ile işlemi kaydeder. Daha sonra, sayfanın en altında yer alan **Faaliyet Kapatma Değerlendirmesini** doldurarak **Faaliyeti Kapat** butonuna tıklar. Böylece uygunsuzluk, **"Faaliyet Kapatıldı"** durum bilgisiyle otomatik olarak arşiv listesine aktarılır. Bu bilgi, uygunsuzluğu açan kişiye ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere bildirim olarak gider.

Gerçekleşen Yeni Faaliyetler	Gerçekleşen Tarih	Durumu	Değerlendirme Tarihi	Doküman
Yeni Faaliyet	20.12.2021	Onaylandı	22.12.2021	

5.1.1.5. Uygunsuzluk Arşiv Listesi

Uygunsuzluk Arşiv listesine ilgili ana sayfadaki arşiv listesinden ulaşılır.

Arşivlenen 18 adet dosya var ! Tüm uygunsuzluk arşivlerini görüntüleyin! [Arşiv Listesi](#)

Arşiv listesinde kapanan ve reddedilen tüm uygunsuzluk kayıtları yer alır. Bu kayıtlar, butonu ile görüntülenir, ile silinir. çubuğu ile hızlı arama yapılır.

HEXAGON ISOSOFTWARE					
Arşiv Listesi					
/ Performans Yönetimi / Uygunsuzluk Yönetimi / Uygunsuzluk Kayıtları / Arşiv Listesi					
Ara...				Sütun görünürlüğü	Excel
Uygulama No	Kod	Tarih	Talep Eden	Uyg.Tanımı	İşlem
1	PY05-1060241595	29.04.2022	Personel 01	Sorun ...	 
2	PY01-1675658415	25.04.2022	A Kişisi	Uygunsuzluk Tanır	 

Arşivden görüntülenen, reddedilmiş ve kapanan uygunsuzluk kaydı içinde herhangi bir doküman ekli ise  butonu ile görüntülenir,  butonu ile indirilir,  butonu ile silinir.

İlgili Dokümanlar					
No	Dosya Adı	İndir	Görüntüle		
1					
2					

5.2. Toplantı Yönetimi

Performans Yönetimi başlığı altında yer alan Toplantı Yönetimi ile toplantı talebi açılır, toplantı durum takibi yapılır, gerçekleşen toplantılar arşivlenir ve toplantıların tüm detaylarına ulaşılır.

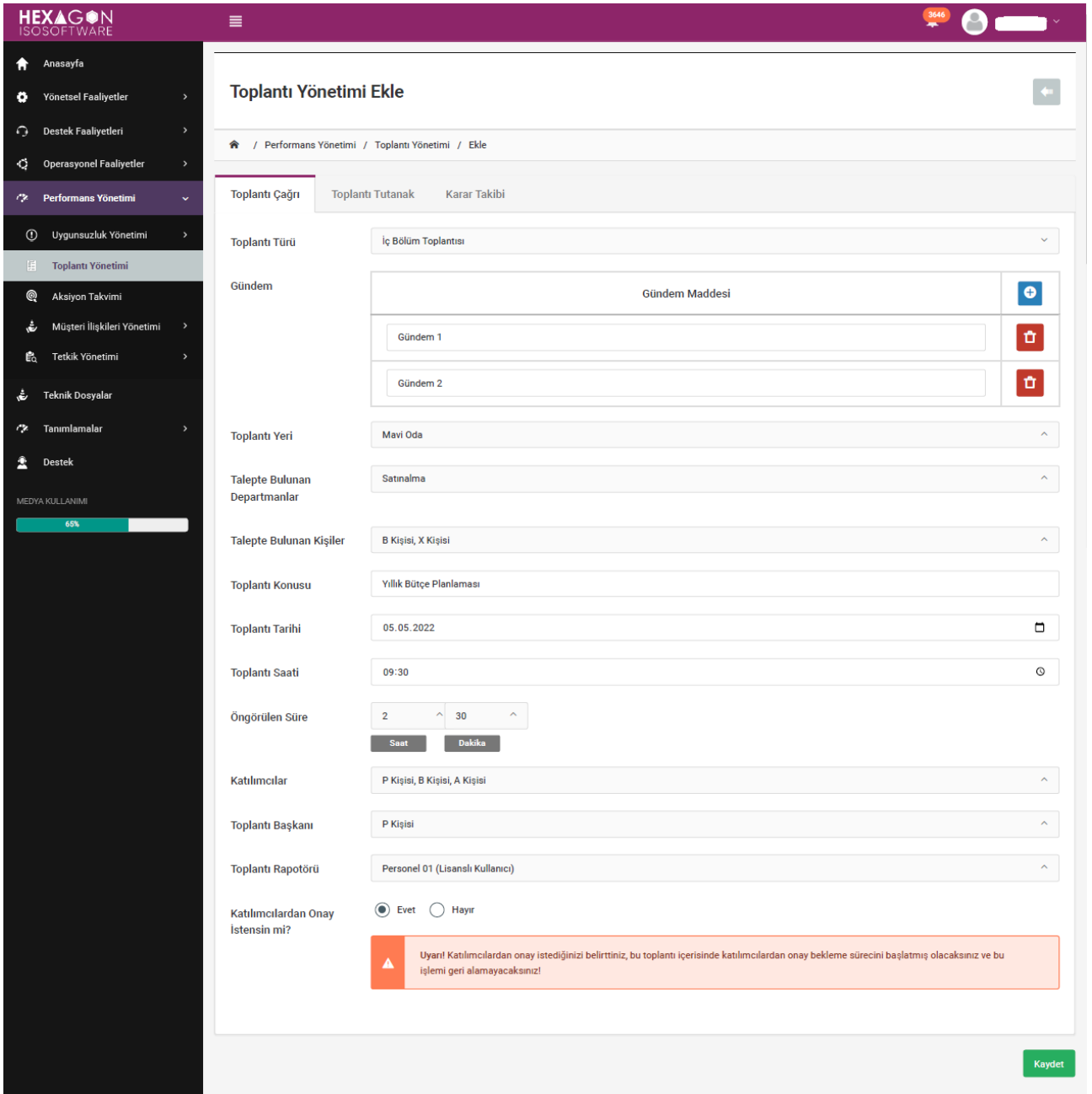
HEXAGON ISOSOFTWARE					
Toplantı Yönetimi					
/ Performans Yönetimi / Toplantı Yönetimi / Toplantılar					
Arşivlenen 7 adet dosya var ! Tüm kapatılan toplantı arşivlerini görüntüleyin! Arşiv Listesi					
Ara...				Sütun görünürlüğü	Excel
Sıra No	Kod	Top.Türü	Top.Konusu	Top.Zamar	İşlem
1	PY03-655996268	İç Bölüm Toplantısı	Yeni Kurumsal Kimlik Kartları	25.04.2022	 
2	PY03-631027742	Müşteri Toplantısı	X Ürün Tanıtımı	13.04.2022	 

Toplantının tüm süreç akışı, ilgili ana ekrandan  ile görüntülendiğinde sayfanın en üst kısmında aşağıdaki gibi görünür. Hangi süreç aktif durumda ise o buton renkli olur.

HEXAGON ISOSOFTWARE					
Toplantı Yönetimi Düzenle					
Talep	Onaylandı	Ertelendi	Toplantı Gerçekleşti	Faaliyet Açık	Faaliyet Tamamlandı
Toplantı Kapatıldı					

5.2.1. Toplantı Ekleme

Toplantı eklemek için Toplantı Yönetimi ana ekranının sağ üst köşesindeki  butonu kullanılır. Ekranı gelen toplantı çağrı tablosunda **Toplantı Türü**, Müşteri Toplantısı veya İç Bölüm Toplantısı olarak seçilir ise altında Gündem Maddeleri başlığı belirir. Gündem maddeleri,  butonu ile satır açılarak eklenir,  ile silinir. Toplantı Yeri, Talepte Bulunan Departmanlar, Talepte Bulunan Kişiler, Katılımcılar, Toplantı Başkanı ve Raportör Bilgileri, **Tanımlamalar**'daki ilgili alt başlıklarda daha önceden tanımlandığı için seçme yöntemi ile eklenir. "Katılımcılardan onay istensin mi?" sorusu "Evet" olarak işaretlenerek  butonuna tıklandığında, seçilen herkesin mail adresine toplantı talebi maili gider.

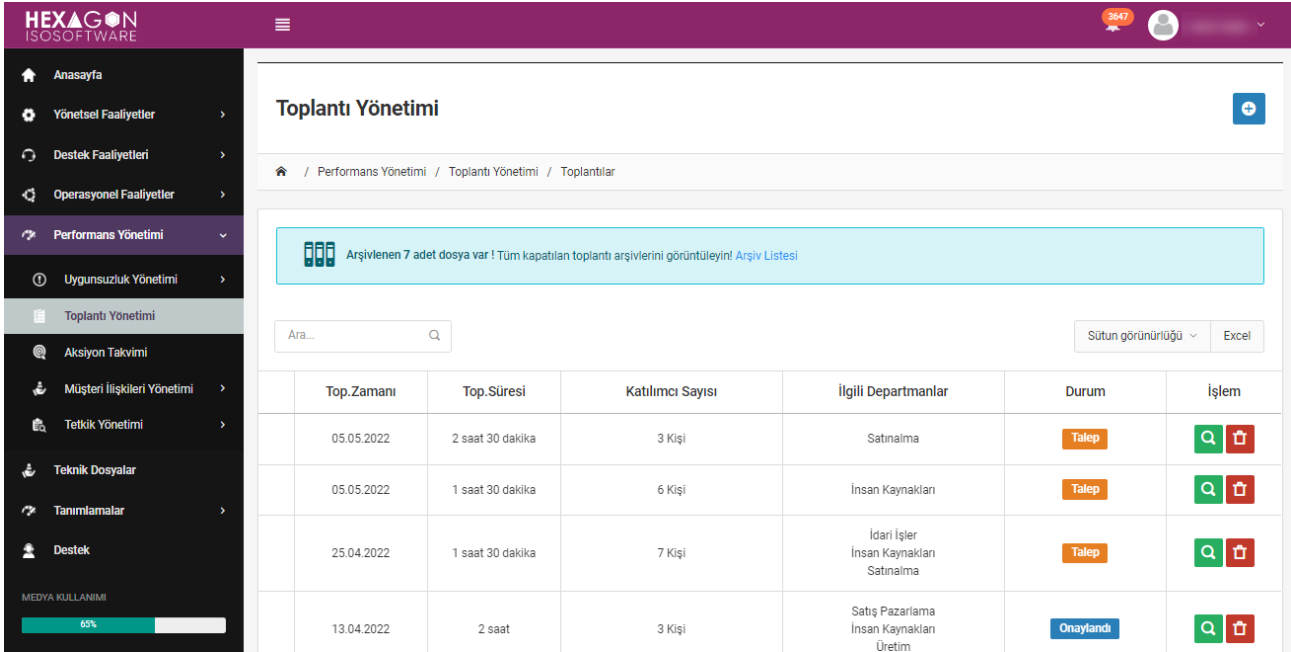


The screenshot shows the 'Toplantı Yönetimi Ekle' (Add Meeting Management) form in the Hexagon ISOSoftware application. The form is divided into several sections for configuring a meeting. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Anasayfa', 'Yönetimsel Faaliyetler', 'Destek Faaliyetleri', 'Operasyonel Faaliyetler', 'Performans Yönetimi', 'Uygunsuzluk Yönetimi', 'Toplantı Yönetimi', 'Aksiyon Takvimi', 'Müşteri İlişkileri Yönetimi', 'Tetkik Yönetimi', 'Teknik Dosyalar', 'Tanımlamalar', and 'Destek'. The 'Toplantı Yönetimi' section is currently active. The main form area has tabs for 'Toplantı Çağrı', 'Toplantı Tutanak', and 'Karar Takibi'. The 'Toplantı Çağrı' tab is selected. The form fields include: 'Toplantı Türü' (Meeting Type) set to 'İç Bölüm Toplantısı'; 'Gündem' (Agenda) with a table for adding items; 'Toplantı Yeri' (Meeting Location) set to 'Mavi Oda'; 'Talepte Bulunan Departmanlar' (Departments Requested) set to 'Satınalma'; 'Talepte Bulunan Kişiler' (Persons Requested) set to 'B Kişisi, X Kişisi'; 'Toplantı Konusu' (Meeting Topic) set to 'Yıllık Bütçe Planlaması'; 'Toplantı Tarihi' (Meeting Date) set to '05.05.2022'; 'Toplantı Saati' (Meeting Time) set to '09:30'; 'Öngörülen Süre' (Estimated Duration) set to '2' hours and '30' minutes; 'Katılımcılar' (Participants) set to 'P Kişisi, B Kişisi, A Kişisi'; 'Toplantı Başkanı' (Meeting Chairman) set to 'P Kişisi'; 'Toplantı Raportörü' (Meeting Reporter) set to 'Personel 01 (Lisanslı Kullanıcı)'; and 'Katılımcılardan Onay istensin mi?' (Do you want to request approval from participants?) with 'Evet' (Yes) selected. A warning message at the bottom states: 'Uyarı! Katılımcılardan onay istediğinizi belirttiniz, bu toplantı içerisinde katılımcılardan onay bekleme sürecini başlatmış olacaksınız ve bu işlemi geri alamayacaksınız!' (Warning! You have indicated that you want approval from participants, in this meeting you will start the approval waiting process and you will not be able to undo this operation!). A green 'Kaydet' (Save) button is at the bottom right.

Toplantı Türü, YGG Toplantısı (Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı) olarak seçilir ise altta beliren standartlar alanında **Tanımlamalar - Performans Yönetimi - Standart Tanımları**’nda daha önceden tanımlanan standart başlıkları çıkar.

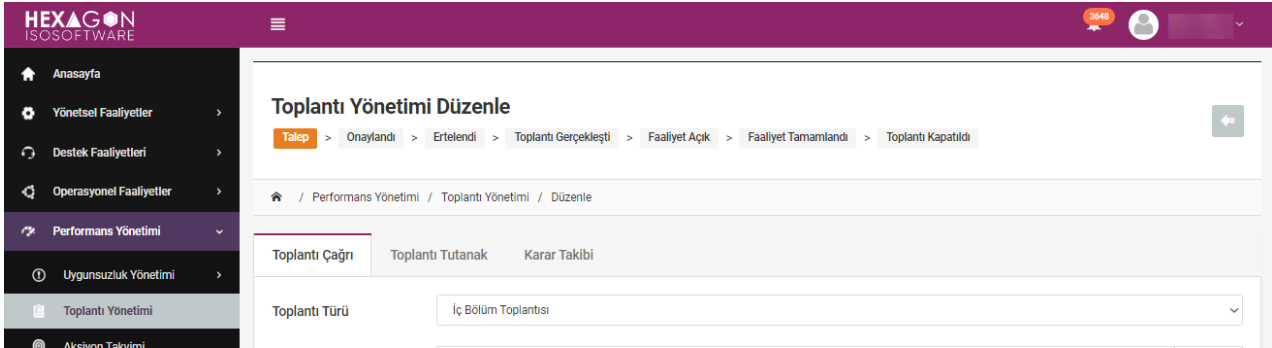
Örneğin; Toplantı Türü YGG olarak seçildikten sonra, standartlar **ISO 9001** seçilir ise ilgili gündem maddeleri **Performans Yönetimi – Gündem Tanımları**’nda önceden tanımlandığı için otomatik olarak ekrana gelir.  butonu ile ayrıca satır açılarak gündem maddesi de eklenebilir.

Kaydedilen toplantı, ilgili ana ekranda otomatik kod ile listelenir ve durum bilgisi **"Talep"** olarak görünür. Listelenen toplantı  ile görüntülenir,  ile silinir. çubuğu ile hızlı arama yapılır.



Top.Zamanı	Top.Süresi	Katılımcı Sayısı	İlgili Departmanlar	Durum	İşlem
05.05.2022	2 saat 30 dakika	3 Kişi	Satınalma	Talep	 
05.05.2022	1 saat 30 dakika	6 Kişi	İnsan Kaynakları	Talep	 
25.04.2022	1 saat 30 dakika	7 Kişi	İdari İşler İnsan Kaynakları Satınalma	Talep	 
13.04.2022	2 saat	3 Kişi	Satış Pazarlama İnsan Kaynakları Üretim	Onaylandı	 

Oluşturulan toplantının tüm süreç akışı, ilgili ana ekrandan  ile görüntülendiğinde sayfanın en üst kısmında aşağıdaki gibi görünür. Hangi süreç aktif durumda ise o buton renkli olur.



5.2.2. Toplantı Talebinin Katılımcılar Tarafından Cevaplanması

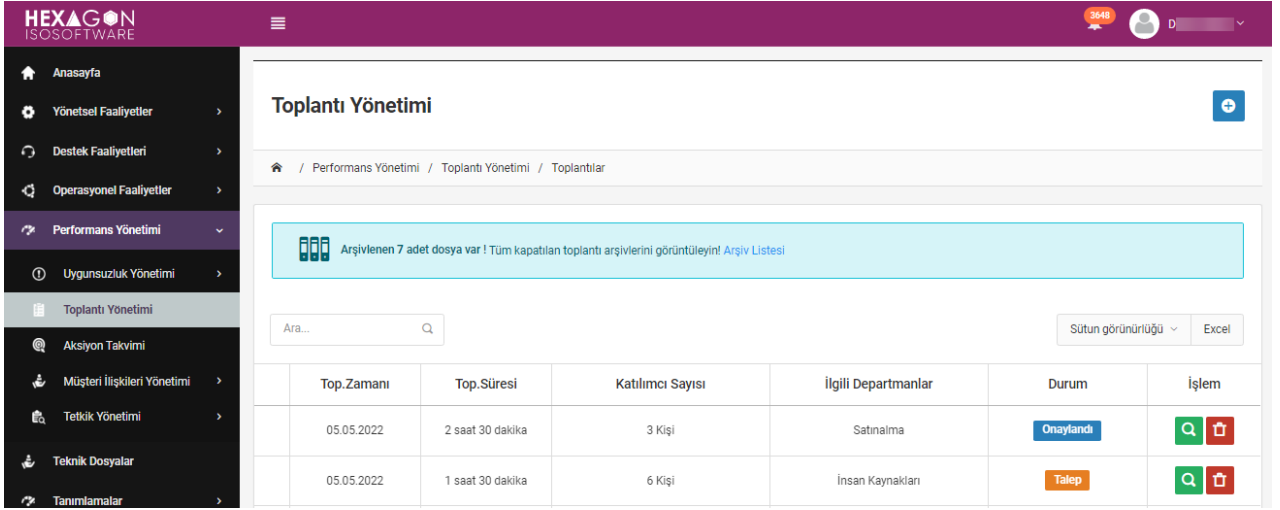
Toplantı talebini mail olarak alan katılımcılar, katılım durumlarını işaretleyerek geri bildirimde bulunur. Geri Bildirimler toplantı çağrı sayfasının en alt kısmında aşağıdaki gibi görünür.

Katılımcılardan Onay İstenseniz mi? ☒ Evet ☐ Hayır

Onay Beklenen Kullanıcılar	Onay Gönderilen Mail Adresi	Onay Durumu
	 @hotmail.com	Onay Bekleme Sürecinde

5.2.3. Toplantının Onaylanması

Kendisine bildirim giden Yönetim Temsilcisi, doğrudan bildirimi tıklar ya da toplantı talebini  butonu ile görüntüler. Daha sonra sayfanın sol alt köşesinde yer alan **Toplantıyı Onayla** butonu ile toplantı talebini onaylar. Onaylama için katılımcıların yanıtlarını beklemesine gerek yoktur. Onaylanan toplantı, ilgili ana ekranda durum bilgisi **"Onaylandı"** olarak listelenir. Bu bilgi, ilgili tüm kişilere bildirim olarak gider.



HEXAGON ISOSOFTWARE

Toplantı Yönetimi

/ Performans Yönetimi / Toplantı Yönetimi / Toplantılar

Arşivlenen 7 adet dosya var ! Tüm kapatılan toplantı arşivlerini görüntüleyin! [Arşiv Listesi](#)

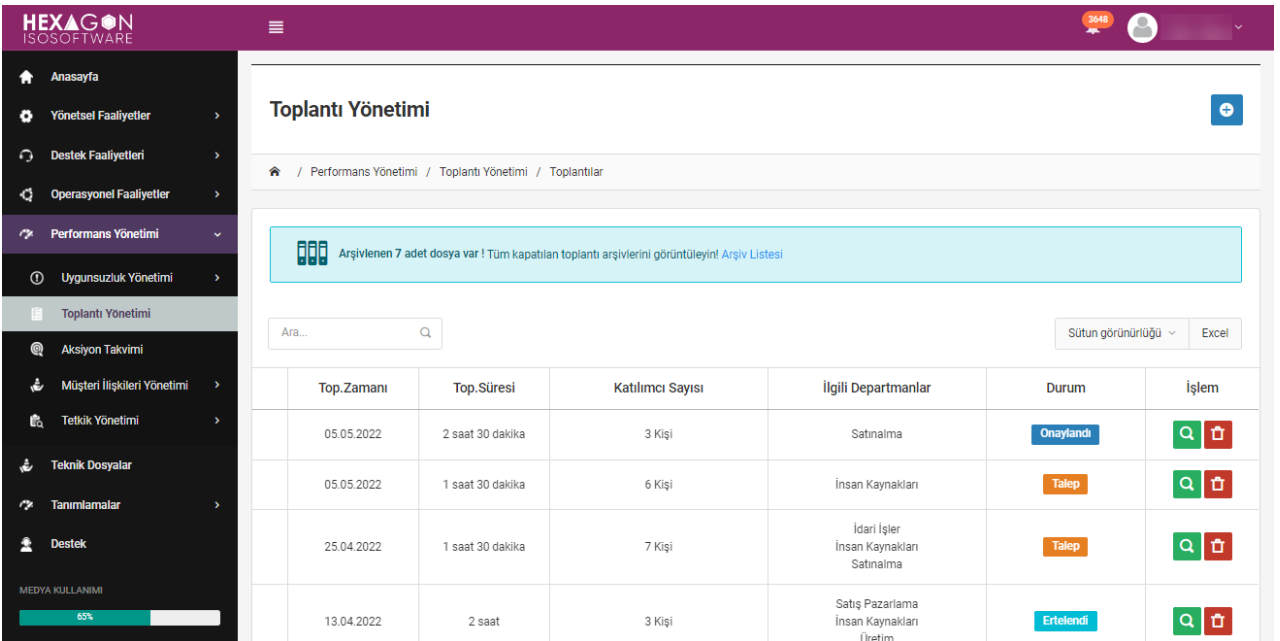
Ara...

Sütun görünümü Excel

Top.Zamanı	Top.Süresi	Katılımcı Sayısı	İlgili Departmanlar	Durum	İşlem
05.05.2022	2 saat 30 dakika	3 Kişi	Satınalma	Onaylandı	 
05.05.2022	1 saat 30 dakika	6 Kişi	İnsan Kaynakları	Talep	 

5.2.4. Toplantıyı Erteleme

Onaylanan toplantı ertelenecek ise toplantı detayları ilgili ana listeden  butonu ile görüntülenir. Toplantı Tutanak sekmesi tıklanır. Sayfanın sağ alt köşesinde yer alan **Toplantıyı Ertele** butonu ile erteleme işlemi gerçekleştirilir. Ertelenen toplantı ilgili ana ekranda durum bilgisi **"Ertelendi"** olarak listelenir. Bu bilgi, ilgili tüm kişilere bildirim olarak gider.



HEXAGON ISOSOFTWARE

Toplantı Yönetimi

/ Performans Yönetimi / Toplantı Yönetimi / Toplantılar

Arşivlenen 7 adet dosya var ! Tüm kapatılan toplantı arşivlerini görüntüleyin! [Arşiv Listesi](#)

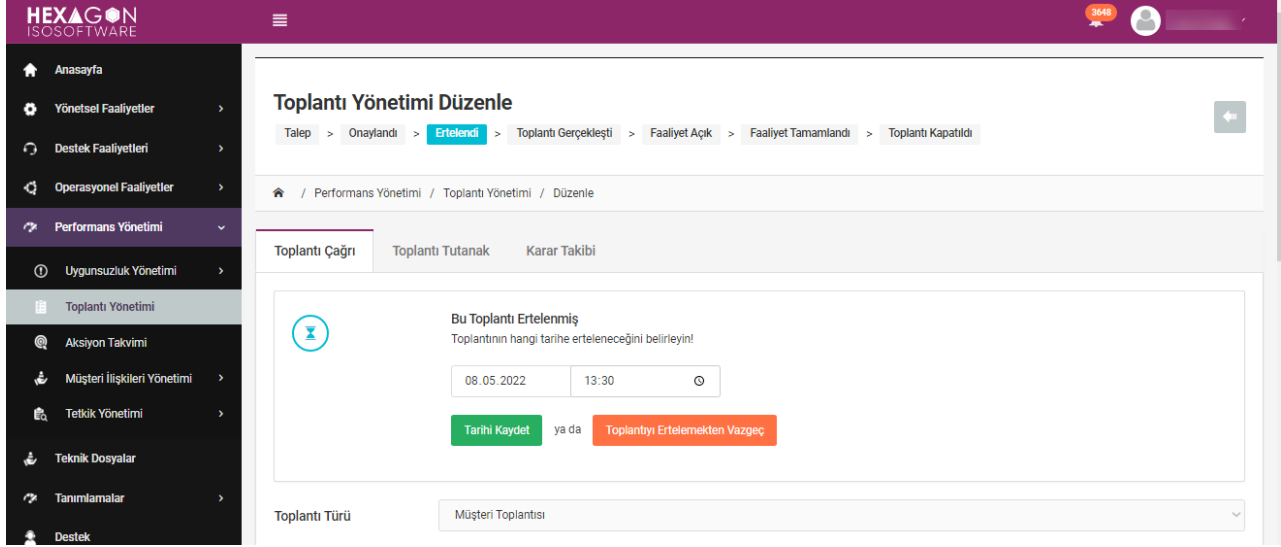
Ara...

Sütun görünümü Excel

Top.Zamanı	Top.Süresi	Katılımcı Sayısı	İlgili Departmanlar	Durum	İşlem
05.05.2022	2 saat 30 dakika	3 Kişi	Satınalma	Onaylandı	 
05.05.2022	1 saat 30 dakika	6 Kişi	İnsan Kaynakları	Talep	 
25.04.2022	1 saat 30 dakika	7 Kişi	İdari İşler İnsan Kaynakları Satınalma	Talep	 
13.04.2022	2 saat	3 Kişi	Satış Pazarlama İnsan Kaynakları Üretim	Ertelendi	 

5.2.5. Toplantı Tarihini Güncelleme

Ertelenen toplantı çağrısına yeni bir tarih ve saat girmek için toplantı, ilgili ana listeden  butonu ile görüntülenir. Daha sonra yeni tarih ve saat girilerek **Tarihi Kaydet** butonuna tıklanır. Güncelleme sonrası, ilgili kişilere yeniden bilgilendirme gider.



Toplantı yeni gün ve saatinde başladığında **Toplantıyı Ertelemekten Vazgeç** butonuna tıklanarak veri girişine kalınan yerden devam edilir. Toplantı tamamlandığında **Toplantı Gerçekleşti** butonuna tıklanır.

5.2.6. Toplantı Tutanağı Ekleme

Toplantı Tutanağı, toplantı çağrısında seçilen toplantı türüne ve belirlenen gündem maddelerine göre değişiklik gösterir. Örneğin, toplantı türü, **İç Bölüm Toplantısı** veya **Müşteri Toplantısı** olarak seçildi ise toplantı tutanağı belirlenen gündem maddeleriyle birlikte aşağıdaki gibi görünür.

HEXAGON
ISOFTWARE

2023

Anasayfa

Yönetmel Faaliyetler

Destek Faaliyetleri

Operasyonel Faaliyetler

Performans Yönetimi

Uygunluk Yönetimi

Toplantı Yönetimi

Aksiyon Takvimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Tetkik Yönetimi

Teknik Dosyalar

Tanımlamalar

Destek

MEDYA KULLANIMI

65%

Toplantı Yönetimi Düzenle

Talep > Onaylandı > Ertelendi > Toplantı Gerçekleşti > Faaliyet Açık > Faaliyet Tamamlandı > Toplantı Kapatıldı

/ Performans Yönetimi / Toplantı Yönetimi / Düzenle

Toplantı Çağrı Toplantı Tutanak Karar Takibi

Yazdır

Toplantı Tutanak Önizlemesi

Toplantı Türü	İç Bölüm Toplantısı								
Toplantı Yeri	Mavi Oda								
İlgili Departmanlar	Satınalma								
Toplantı Konusu	Yıllık Bütçe Planlaması								
Toplantı Tarihi	05.05.2022								
Toplantı Saati	09:30								
Toplantı Başkanı	P Kişisi								
Toplantı Raportörü	Personel 01 (Lisanslı Kullanıcı)								
Katılımcılar	<table><tr><td>Katılımcı Adı</td><td>+</td></tr><tr><td>P Kişisi</td><td>+</td></tr><tr><td>B Kişisi</td><td>+</td></tr><tr><td>A Kişisi</td><td>+</td></tr></table>	Katılımcı Adı	+	P Kişisi	+	B Kişisi	+	A Kişisi	+
Katılımcı Adı	+								
P Kişisi	+								
B Kişisi	+								
A Kişisi	+								

Toplantı gerçekleştirme işlemi için tutanak içerisinde bulunan, Görüşme Kayıtları ve Alınan Kararları alanlarını doldurmalısınız!

Gündem	Görüşme Kayıtları	Alınan Kararlar	
Gündem 2			
Gündem 1			

Kaydet Toplantıyı Etele

Toplantı türü, **YGG (Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı)** olarak seçildi ise toplantı tutanağı seçilen standart başlıklarının gündem maddeleriyle birlikte aşağıdaki gibi görünür.

Gündem	Görüşme Kayıtları	Alınan Kararlar	
Müşteri memnuniyeti ve ilgili taraflardan gelen geri bildirimler			
Kalite amaçlarına erişme derecesi			
Proses performansı ile ürün ve hizmetlerin uygunluğu			
Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler			
İzleme ve ölçme sonuçları			
Tetkik sonuçları			
Dış tedarikçilerin performansı			

KaydetToplantıyı Ertele

Raportör, tutanağı doldururken, toplantıya davet edilip katılmayan isimleri  butonu ile siler. Listede olmayıp katılan isim var ise  ile ekler. Görüşme kayıtlarını, alınan kararları, sorumluları ve termin tarihini ilgili kutucuklara yazar.  butonu ile yeni gündem maddeleri için satır açar.  butonu ile doküman var ise ekler. Toplantı esnasında yaşanacak elektrik kesintisi gibi durumlarda sorun yaşamamak için  butonu ile sisteme girilen veriler sık sık kaydedilir. Tüm gerekli bilgiler girildikten sonra sağ alt köşede yer alan  butonu ile kaydetme işlemi tamamlanır. Sağ üst köşedeki  butonu ile çıktı alınır.

Toplantı gerçekleştirme işlemi için tutanak içerisinde bulunan, Görüşme Kayıtları ve Alınan Kararları alanlarını doldurmalısınız!

Gündem	Görüşme Kayıtları	Alınan Kararlar	Sorumlu	Termin Tarihi	Dök.Ekle	
Gündem 1	Görüşme Kayıtları 1	Alınan Kararlar 1	C Kişisel, X Kişisel, Z Kişisel	05.11.2021	  	





Yukarıdaki adımlar tamamlandıktan sonra toplantı, **"Toplantı Gerçekleşti"** durum bilgisi ile ilgili ana ekranda listelenir.

 Arşivlenen 7 adet dosya var ! Tüm kapatılan toplantı arşivlerini görüntüleyin! [Arşiv Listesi](#)

Sütun görünümü  Excel

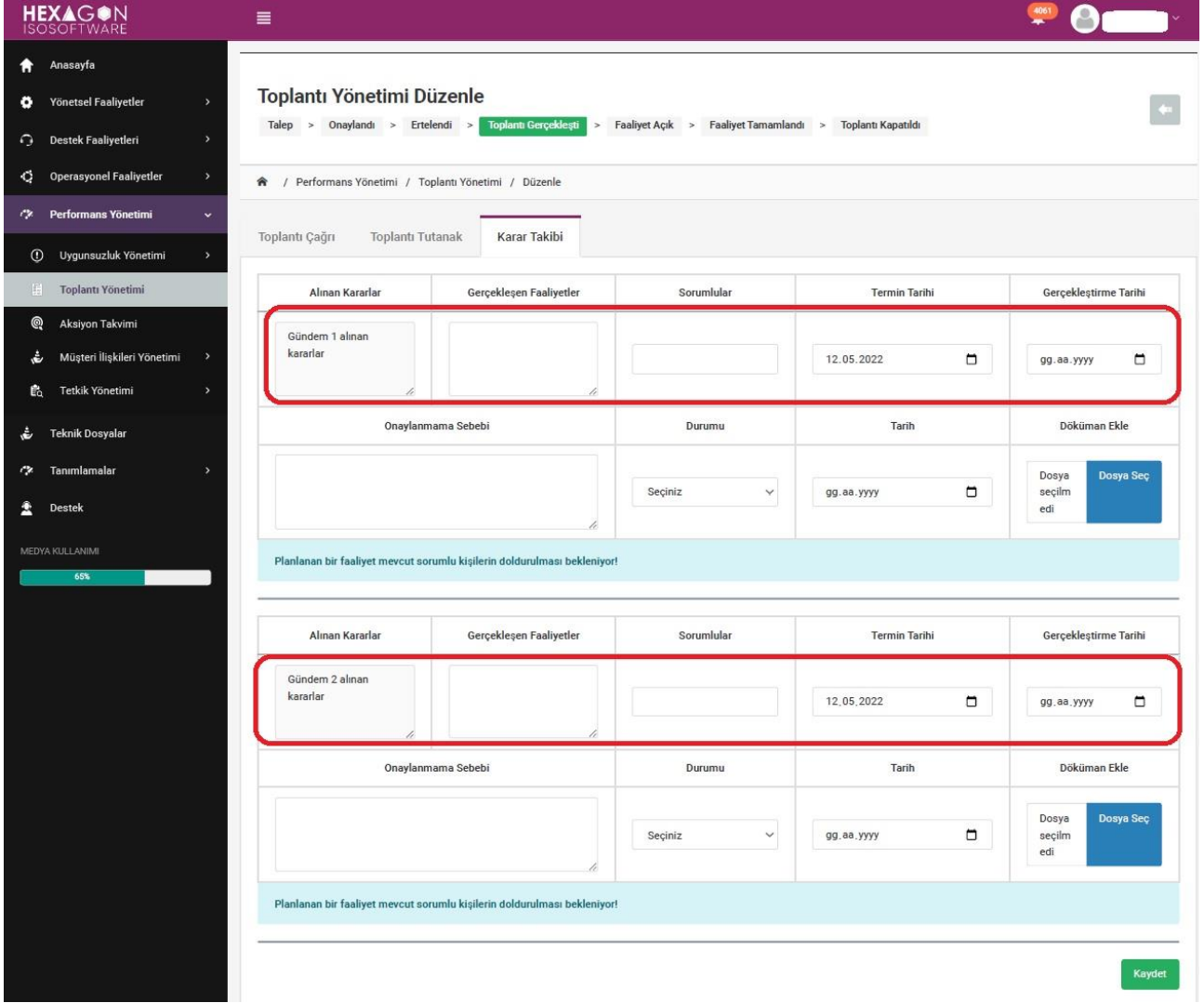
Top.Konusu	Top.Zamanı	Top.Süresi	Katılımcı Sayısı	İlgili Departmanlar	Durum	İşlem
ISO 9001	05.05.2022	3 saat 30 dakika	5 Kişi	Yönetim	Onaylandı	 
Yıllık Bütçe Planlaması	05.05.2022	2 saat 30 dakika	3 Kişi	Satınalma	Toplantı Gerçekleşti	 

Toplantıda tüm gündem maddeleri tamamlanamadı ise görüşülen gündem maddelerinin kararları ilgili kutucuklara yazılarak  butonuna tıklanır. Ardından  butonu ile toplantı başka bir zamana ertelenir. Böylece toplantı **"Ertelendi"** durum bilgisi ile ilgili ana ekranda yeniden listelenir. Bu aşamada, toplantı tarihi ve saati **5.2.5. Toplantı Tarihini Güncelleme** başlığında belirtilen adımlar izlenerek güncellenir.

MEDYA KULLANIMI	13.04.2022	2 saat	3 Kişi	Satış Pazarlama İnsan Kaynakları Üretim		 
--	------------	--------	--------	---	---	---

5.2.7. Karar Takibi / Gerçekleşen Faaliyet Ekleme

Toplantıda alınan kararlar doğrultusunda gerçekleşen faaliyetleri eklemek için toplantı, ilgili ana ekrandan  butonu ile görüntülenir ve Karar Takibi sekmesine tıklanır. Aşağıda kırmızı çerçeve ile belirtilen kutucuklar doldurulur. Konuyla ilgili bir dosya var ise **Dosya Seç** ile eklenir. Ardından **Kaydet** butonu ile kaydetme işlemi tamamlanır.



Yukarıdaki adımlar tamamlandıktan sonra toplantı, ilgili ana ekranda **"Faaliyet Tamamlandı"** durum bilgisi ile listelenir. Bu aşamada, Yönetim Temsilcisine ve ilgili tüm kişilere bildirim gider.

Sıra No	Kod	Top.Türü	Top.Konusu	Top.Zamanı	Top.Süresi	Katılımcı Sayısı	İlgili Departmanlar	Durum	İşlem
2	PY03-1832500488	YGG Toplantısı	ISO 9001:2015	22.10.2021	2 saat	5 Kişi	Yönetim Temsilcisi Yönetim	Faaliyet Tamamlandı	 

5.2.8. Yönetim Temsilcisinin Karar Takibini Değerlendirmesi

Kendisine bildirim gelen Yönetim Temsilcisi, toplantıda alınan kararlar doğrultusunda gerçekleşen faaliyetleri olumlu veya olumsuz görüş bildirerek değerlendirir.

5.2.8.1. Yönetim Temsilcisinin Karar Takibini Değerlendirmesi: Olumlu

Yönetim Temsilcisi alınan kararlarla ilgili olumlu görüş bildirecek ise aşağıda kırmızı çerçeve ile belirtilen kutucukları doldurur. Ardından **Kaydet** butonuna tıklar.

Daha sonra sayfanın en altında yer alan **Toplantıyı Kapatma Değerlendirmesi**'ne ilgili bilgileri girerek **Toplantıyı Kapat** butonuna tıklar. Böylece toplantı, "**Toplantı Kapatıldı**" durum bilgisi ile otomatik olarak arşive aktarılır.

5.2.8.2. Yönetim Temsilcisinin Karar Takibini Değerlendirmesi: Olumsuz

Yönetim Temsilcisi alınan kararlarla ilgili olumsuz görüş bildirecek ise aşağıda kırmızı çerçeve ile belirtilen kutucukları doldurur. Ardından **Kaydet** butonuna tıklar.

HEXAGON
ISO SOFTWARE

Toplantı Düzenle (PY03-1832500488)

Talep > Onaylandı > Ertelendi > Toplantı Gerçekleşti > Faaliyet Açık > **Faaliyet Tamamlandı** > Toplantı Kapatıldı

/ Performans Yönetimi / Toplantı Yönetimi / Toplantı Düzenle

Toplantı Çağrı Toplantı Tutanak **Karar Takibi**

Alınan Kararlar	Gerçekleşen Faaliyetler	Sorumlular	Termin Tarihi	Gerçekleştirme Tarihi
Alınan Kararlar 1	Gerçekleşen Faaliyet 1	A Kişisi	25.10.2021	27.10.2021
Onaylanma Sebebi		Durumu	Tarih	Doküman Ekle
xxxx nedeniyle onaylanmadı.		Onaylanmadı	gg.aa.yyyy	Dosya Seç Dosya seçilmedi
Yöneticinin bu planlanan faaliyeti değerlendirmesi bekleniyor!				
Alınan Kararlar	Gerçekleşen Faaliyetler	Sorumlular	Termin Tarihi	Gerçekleştirme Tarihi
Alınan Kararlar 2			26.10.2021	gg.aa.yyyy

Bu aşamada toplantı, ilgili ana listede **"Faaliyet Açık"** durum bilgisi ile listelenir. İlgili kişi/kişilere bildirim gider. İlgili kişi, Yönetim Temsilcinin geri bildirimini dikkate alarak yeni bir faaliyet planlar.

Sıra No	Kod	Top.Türü	Top.Konusu	Top.Zamanı	Top.Süresi	Katılımcı Sayısı	İlgili Departmanlar	Durum	İşlem
2	PY03-1832500488	YGG Toplantısı	ISO 9001:2015	22.10.2021	2 saat	5 Kişi	Yönetim Temsilcisi Yönetim	Faaliyet Açık	 

5.2.8.3. Gerçekleşen Yeni Faaliyeti Ekleme

Yeni faaliyet eklemek için ilgili ana ekrandan toplantı  ile görüntülenir ve Karar Takibi sekmesine tıklanır. Yeni Faaliyeti eklemek için  butonu ile satır açılır. Bu buton ile birden fazla satır açılarak faaliyet eklenebilir. Aşağıda kırmızı çerçeve ile belirtilen kutucuklar doldurulur. Ardından **Kaydet** butonuna tıklanır.

HEXAGON
ISO SOFTWARE

Toplantı Düzenle (PY03-1832500488)

Talep > Onaylandı > Entelendi > Toplantı Gerçekleşti > **Faaliyet Açık** > Faaliyet Tamamlandı > Toplantı Kapatıldı

/ Performans Yönetimi / Toplantı Yönetimi / Toplantı Düzenle

Toplantı Çağrı Toplantı Tutanak Karar Takibi

Alınan Kararlar	Gerçekleşen Faaliyetler	Sorumlular	Termin Tarihi	Gerçekleştirme Tarihi
Alınan Kararlar 1	Gerçekleşen Faaliyet 1	A Kişisi	25.10.2021	27.10.2021
Onaylanmama Sebebi		Durumu	Tarih	Doküman Ekle
xxx nedeniyle onaylanmamıştır.		Onaylanmadı	26.10.2021	Dosya Seç Dosya seçilmedi

Yönetici planlanan bu faaliyeti onaylamadı!

Gerçekleşen Yeni Faaliyetler	Gerçekleşen Tarih	Durumu	Değerlendirme Tarihi	Doküman Ekle
Gerçekleşen Yeni Faaliyet	27.10.2021	Değerlendirme Bekliyor	gg.aa.yyyy	Dosya Seç Dosya seçilmedi

Bu noktada toplantı, ilgili ana listede yeniden **"Faaliyet Tamamlandı"** durum bilgisi ile listelenir. YönetimTemsilcisi ve ilgili diğer kişilere bildirim gider.

5.2.8.4. Yönetim Temsilcisinin Yeni Faaliyeti Değerlendirmesi

Yeni faaliyet bildirimini alan Yönetim Temsilcisi, aşağıda kırmızı çerçeve ile belirtilen kutucukları doldurulur ve **Kaydet** butonuna tıklar.

Gerçekleşen Yeni Faaliyetler	Gerçekleşen Tarih	Durumu	Değerlendirme Tarihi	Doküman Ekle
Gerçekleşen Yeni Faaliyet 1	27.10.2021	Onaylandı	gg.aa.yyyy	Dosya Seç Dosya seçilmedi
Gerçekleşen Yeni Faaliyet 2	27.10.2021	Değerlendirme Bekliyor	gg.aa.yyyy	Dosya Seç Dosya seçilmedi

Daha sonra sayfanın en alt kısmında yer alan Kapatma tarihi ve Toplantı Kapatma Değerlendirmesi yazarak sağ alttaki **Toplantıyı Kapat** butonuna tıklanır. Böylece toplantı, **"Toplantı Kapatıldı"** durum bilgisi ile otomatik olarak arşive aktarılır.

Bu toplantıyı kapatmak istiyorsanız aşağıdaki tüm alanları doldurun!

Kapatma Tarihi: gg.aa.yyyy

Toplantı Kapatma Değerlendirmesi:

Toplantıyı Kapat

5.2.9. Toplantı Arşivi

Kapatılan toplantılar otomatik olarak Toplantı Arşiv listesine aktarılır. Toplantı arşivine Toplantı Yönetimi ana sayfasından ulaşılır.

 Arşivlenen 7 adet dosya var ! Tüm kapatılan toplantı arşivlerini görüntüleyin! [Arşiv Listesi](#)

Arşiv listesindeki toplantı detayları  ile görüntülenir,  butonu ile silinir. çubuğu ile hızlı arama yapılır.

HEXAGON
ISO SOFTWARE

121

Arşiv Listesi

/ Performans Yönetimi / Toplantı Yönetimi / Toplantılar

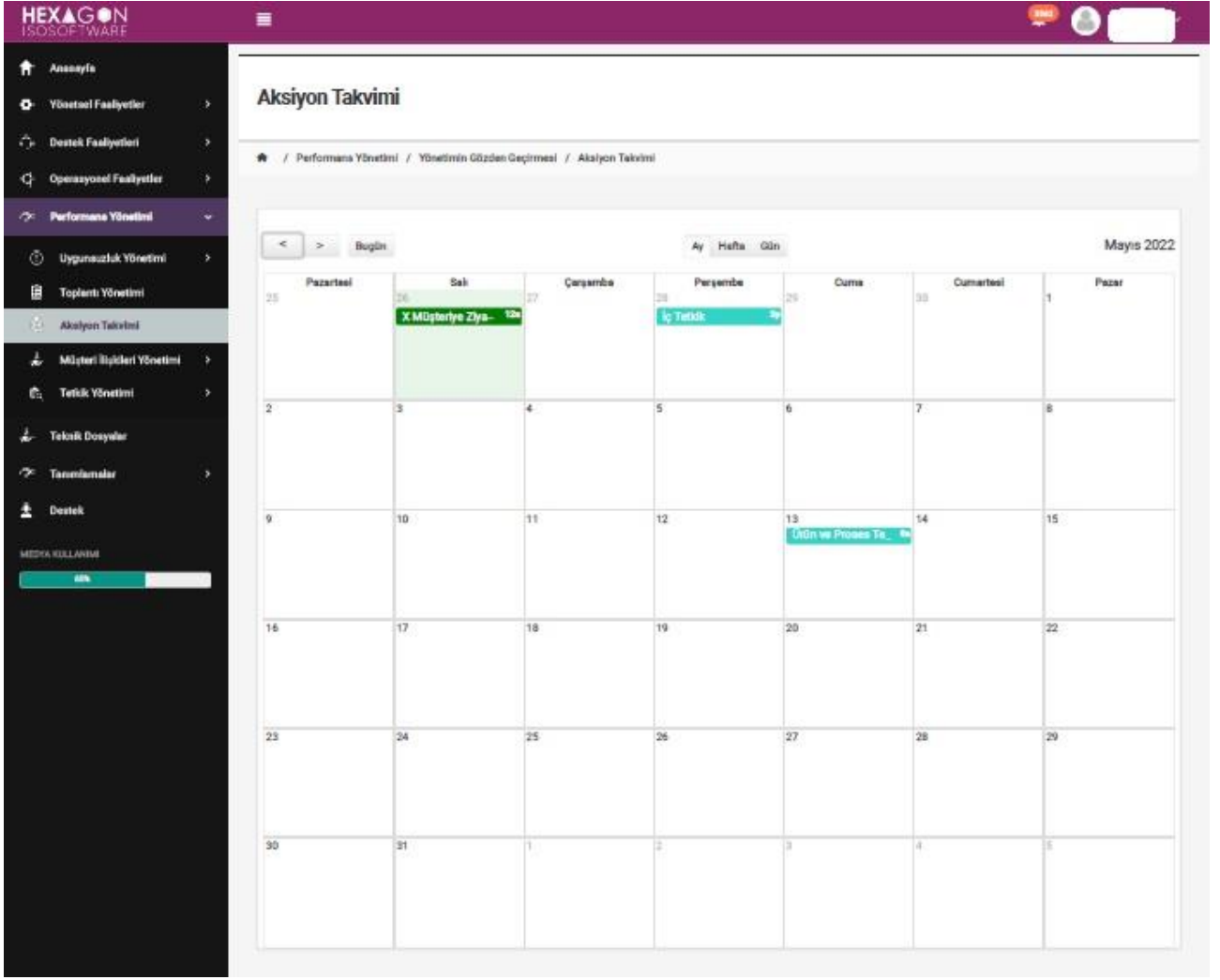
Ara...

Sayfa başına 10 kayıt göster

Sıra No	Kod	Top.Türü	Top.Konusu	Top.Zamanı	Top.Süresi	Katılımcı Sayısı	İlgili Departmanlar	Durum	İşlem
1	PY03-854155840	İç Bölüm Toplantısı		18.09.2021	1 saat	4 Kişi	Üretim	Toplantı Kapatıldı	 
2	PY03-632640680	İç Bölüm Toplantısı		17.09.2021	3 saat	5 Kişi	Kalite Kontrol Satınalma	Toplantı Kapatıldı	 
3	PY03-2105365586	İç Bölüm Toplantısı		29.09.2021	1 saat	3 Kişi	Yönetim Temsilcisi Üretim	Toplantı Kapatıldı	 

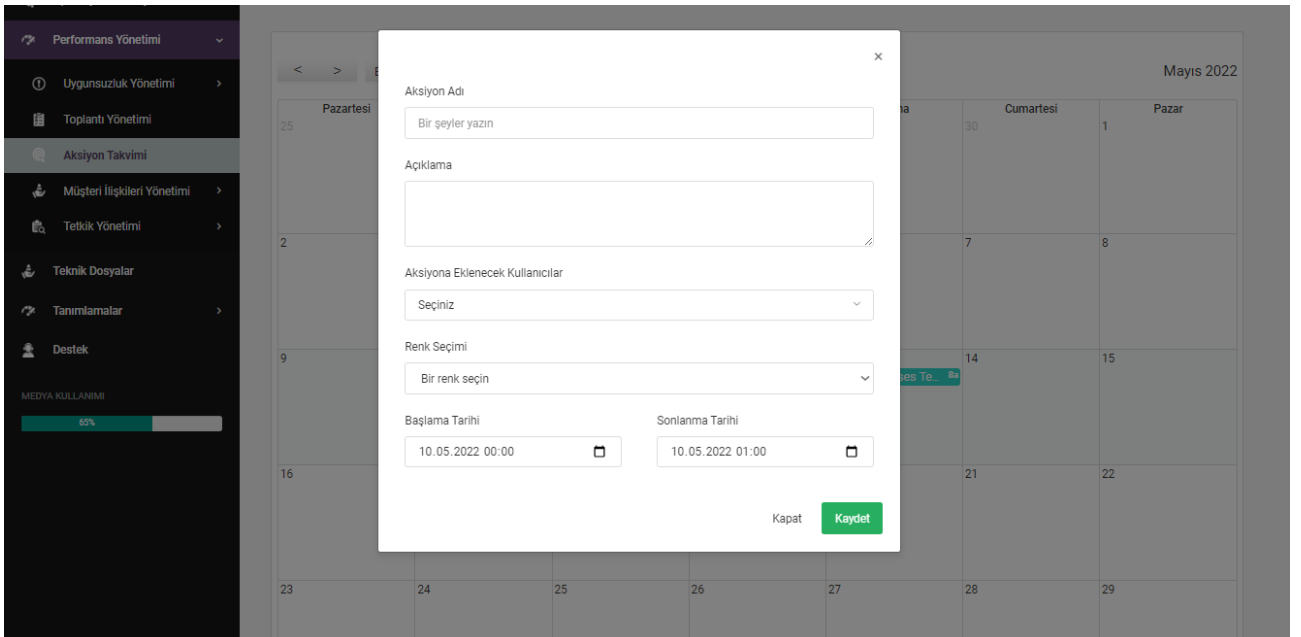
5.3. Aksiyon Takvimi

Performans Yönetimi alt başlıklarında yer alan Aksiyon Takvimi, ayrıca panelin ana sayfasından da yönetilebilir. Ekrana gelen Aksiyon Takibi başlığı altındaki takvim, ay bazında görüntülediği gibi hafta ve gün bazında da görüntülenebilir.

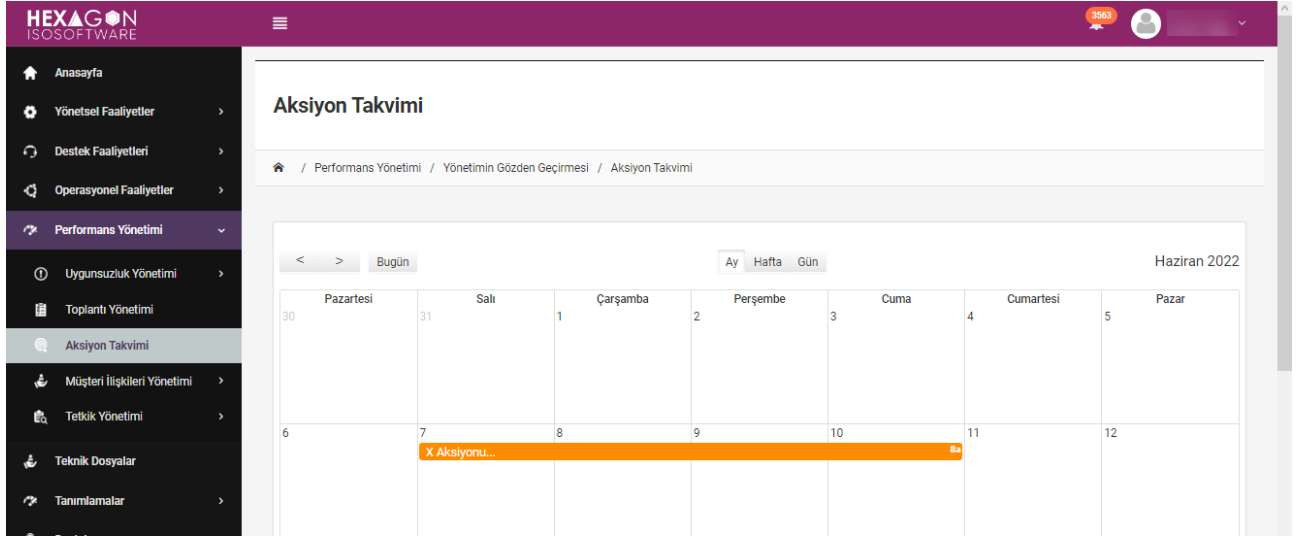


5.3.1. Aksiyon Takvimine Aksiyon Ekleme

Aksiyon Takvimine ekleme yapmak için, faaliyetin olacağı gün kutusuna tıklanır. Ekrana gelen form doldurulur. Aksiyona bir renk atanabilir. Ardından **Kaydet** butonu ile işlem kaydedilir.

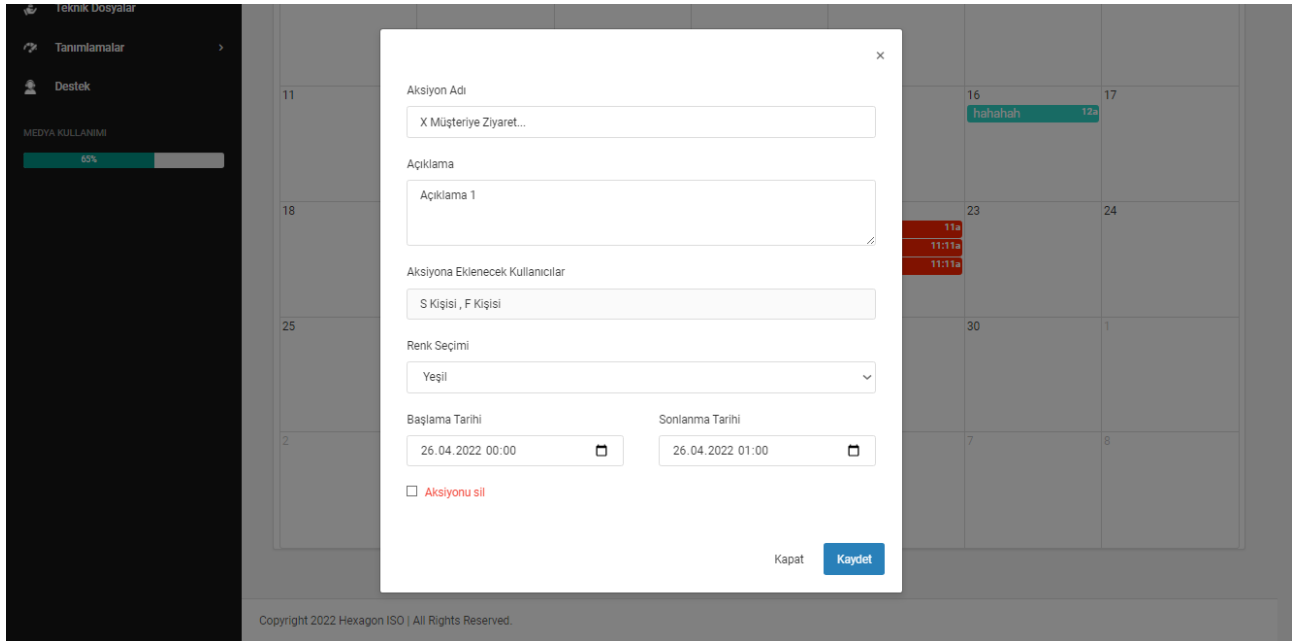


Kaydedilen aksiyon, ekranda aşağıdaki gibi görünür.



5.3.2. Aksiyon Takviminde Aksiyon Güncelleme

Aksiyonda güncelleme yapmak için aksiyonun üzerine tıklanır. Gerekli güncellemeler yapıldıktan sonra **Kaydet** butonu ile kaydedilir. Herhangi bir değişiklik yapılmayacak ise **Kapat** butonu ile tablo kapatılır.



Aksiyonu takvimden tamamen silinmek için **Aksiyonu Sil** kutucuğu işaretlenerek **Kaydet** butonuna basılır.

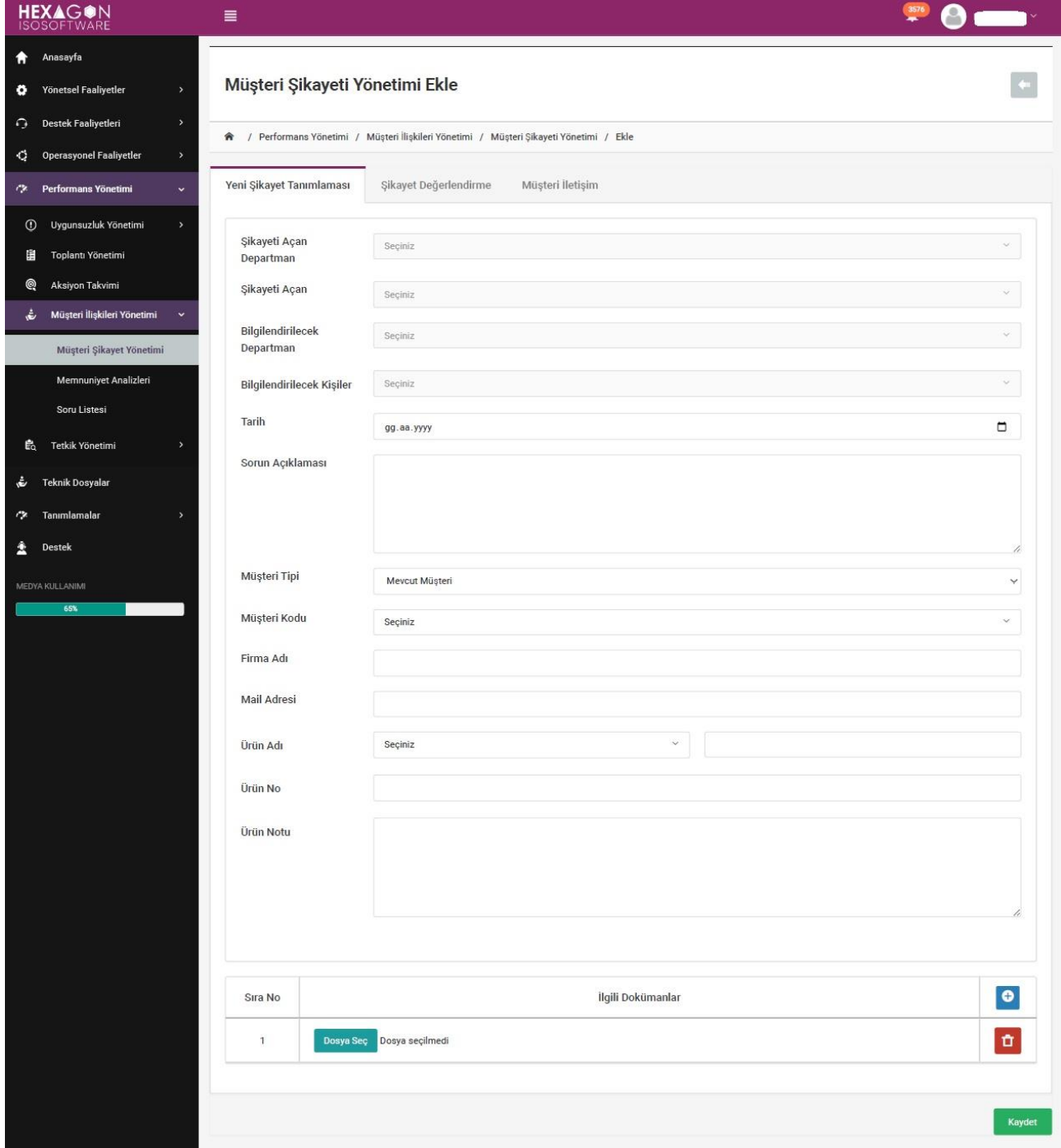
5.4. Müşteri İlişkileri Yönetimi

Performans Yönetimi modülü alt başlıklarından biri olan Müşteri Yönetimi'nde Müşteri Şikayet Yönetimi, Memnuniyet Analizleri ve Soru Listesi yer alır.

5.4.1. Müşteri Şikayet Yönetimi

5.4.1.1. Müşteri Şikayet Yönetimi Ekleme

Müşteri Şikayet Yönetimine ekleme yapmak için ilgili ana sayfanın sağ üst köşesinde yer alan  butonuna tıklanır. Her yeni müşteri şikayeti ekleme bu buton ile tekrarlanır. Bu işlem sonrası ekranda aşağıdaki sayfa açılır.



The screenshot shows the 'Müşteri Şikayeti Yönetimi Ekle' (Add Customer Complaint Management) form. The form is part of the 'Performans Yönetimi' (Performance Management) module. The left sidebar contains various navigation options, including 'Anasayfa', 'Yönetimsel Faaliyetler', 'Destek Faaliyetleri', 'Operasyonel Faaliyetler', 'Performans Yönetimi', 'Uygunsuzluk Yönetimi', 'Toplantı Yönetimi', 'Aksiyon Takvimi', 'Müşteri İlişkileri Yönetimi', 'Müşteri Şikayet Yönetimi', 'Memnuniyet Analizleri', 'Soru Listesi', 'Tetkik Yönetimi', 'Teknik Dosyalar', 'Tanımlamalar', and 'Destek'. The main form area has a header with the title 'Müşteri Şikayeti Yönetimi Ekle' and a breadcrumb trail: 'Performans Yönetimi / Müşteri İlişkileri Yönetimi / Müşteri Şikayeti Yönetimi / Ekle'. Below the header, there are three tabs: 'Yeni Şikayet Tanımlaması' (selected), 'Şikayet Değerlendirme', and 'Müşteri İletişim'. The 'Yeni Şikayet Tanımlaması' tab contains several input fields: 'Şikayeti Açan Departman' (dropdown), 'Şikayeti Açan' (dropdown), 'Bilgilendirilecek Departman' (dropdown), 'Bilgilendirilecek Kişiler' (dropdown), 'Tarih' (date picker), 'Sorun Açıklaması' (text area), 'Müşteri Tipi' (dropdown), 'Müşteri Kodu' (dropdown), 'Firma Adı' (text field), 'Mail Adresi' (text field), 'Ürün Adı' (dropdown), 'Ürün No' (text field), and 'Ürün Notu' (text area). At the bottom, there is a table with columns 'Sıra No' and 'İlgili Dokümanlar'. The table has one row with 'Sıra No' 1 and 'İlgili Dokümanlar' 'Dosya Seç' (button) and 'Dosya seçilmedi' (text). A 'Kaydet' (Save) button is located at the bottom right of the form.

Müşteri Tipi, **Mevcut Müşteri** seçilir ise **Operasyonel Faaliyetler – Müşteri Yönetimi**’nde tanımlanan müşteri bilgileri, Müşteri Kodu’na seçenekler halinde gelir. Burada yapılan seçime göre firma adı otomatik olarak bir alt satırda belirir.

Müşteri Tipi	Mevcut Müşteri
Müşteri Kodu	Seçiniz
Firma Adı	Ara
Mail Adresi	
İtirazı Alan Kişi	☐ Seçiniz
Ürün Adı	☐ OF25-1606578058 - LİDERLER YAPI SAN TİC LTD. ŞTİ.
Ürün No	☐ OF25-538945180 - FANATİK ELEKTRONİK
Ürün Notu	☐ OF25-1627685274 - VATAN A.Ş.
	☐ OF25-960068226 - Lazersan Elektrik
	☐ OF25-1453417384 - Fatih Test

Müşteri Tipi, **Yeni Müşteri** seçilir ise hemen altında Firma Adı ve Ek Bilgiler başlıkları açılır.

Müşteri Tipi	Yeni Müşteri
Müşteri Kodu	
Firma Adı	
Mail Adresi	

Ek bilgilere tıklayarak yeni firma müşteri listesine **Kaydet** butonu ile eklenebilir.

Müşteri Tipi	Yeni Müşteri
Müşteri Adı	
Firma Adı	
Mail Adresi	
Bağlantı Tipi	Seçiniz
Sorumlu	Seçiniz
VD No / T.C.	
Vergi Dairesi	
Kayıt Tarihi	gg. aa. yyyy
Aktivite Durumu	Seçiniz

Ürün Adı satırında, **Operasyonel Faaliyetler – Stok Yönetimi – Stok Kartları** kısmında kayıtlı olan ürünler seçenek olarak gelir. Seçilen ürüne göre altındaki satıra ürünün numarası otomatik olarak gelir. Konuyla ilgili bir dosya var ise **Dosya Seç** butonu ile yüklenir,  ile silinir. Daha fazla doküman yüklemek için  ile satır açılır. Ardından sağ alt köşedeki **Kaydet** butonu ile işlem kaydedilir. Kaydedilen şikayet, ilgili ana listede **"Beklemede"** durum bilgisi ile listelenir. Listelenen kayıt,  ile görüntülenir, ile  silinir. çubuğu ile hızlı arama yapılır. butonu ile sütun başlıkları seçilir, ile ana liste excel olarak indirilir.

Müşteri Şikayeti Yönetimi				
Ara... Sütun görünümü Excel				
İlgili Personel	Sorun Açıklaması	Gerçekleştirilen Faaliyet	Kapanma Tarihi	İşlem
C Kişisi,E Kişisi		Beklemede	-	 
		Beklemede	-	 

5.4.1.2. Müşteri Şikayet Yönetimi Değerlendirme

Kendisine bildirim giden Yönetim Temsilcisi, veriyi doğrudan gelen bildirimi tıklayarak veya **Performans Yönetimi – Müşteri İlişkileri Yönetimi – Müşteri Şikayet Yönetimi** listesinden  butonu ile görüntüleyebilir.

Müşteri Şikayeti Yönetimi Düzenle				
Beklemede > Faaliyet Red > Faaliyet Yürüt > Uygunsuzluk Süresi Geçti > Uygunsuzluk Takibinde > Faaliyet Kapanı > Müşteri Bilgilendirildi				
Yeni Şikayet Tanımlaması Şikayet Değerlendirme Müşteri İletişim				
Değerlendirme Tarihi	29.04.2022			
Faaliyet Türü	Seçiniz			
Değerlendirme Sonucu	Seçiniz			
				Kaydet

5.4.1.2.1. Müşteri Şikayet Yönetimi Değerlendirme: Faaliyet Red

Yönetim Temsilcisi, değerlendirme sonucunu **Faaliyet Red** olarak seçti ise altında red nedenini yazabileceği bir kutu açılır. Red nedeni girildikten sonra sağ altta yer alan  butonu ile işlem kaydedilir.

HEXAGON
ISOSOFTWARE

3579

Anasayfa

Yönetmel Faaliyetler

Destek Faaliyetleri

Operasyonel Faaliyetler

Performans Yönetimi

Uygunluk Yönetimi

Toplantı Yönetimi

Aksiyon Takvimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşteri Şikayeti Yönetimi

Memnuniyet Analizleri

Soru Listesi

Tetkik Yönetimi

Teknik Dosyalar

Tanımlamalar

Müşteri Şikayeti Yönetimi Düzenle

Beklemede > Faaliyet Red > Faaliyet Yürüt > Uygunluk Süresi Geçti > Uygunluk Takibinde > Faaliyet Kapanı > Müşteri Bilgilendirildi

/ Performans Yönetimi / Müşteri İlişkileri Yönetimi / Müşteri Şikayeti Yönetimi / Düzenle

Yeni Şikayet Tanımlaması Şikayet Değerlendirme Müşteri İletişim

Değerlendirme Tarihi 29.04.2022

Faaliyet Türü Uygunluk Takibi

Değerlendirme Sonucu Faaliyet Red

Red Nedeni Red Nedeni

Kaydet

Bu aşamada, müşteri şikayeti, **"Faaliyet Red"** durum bilgisiyle otomatik olarak listede yer alır. Bu bilgi, şikayeti açan kişiye ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere bildirim olarak gider.

HEXAGON
ISOSOFTWARE

5615

Anasayfa

Yönetmel Faaliyetler

Destek Faaliyetleri

Operasyonel Faaliyetler

Performans Yönetimi

Uygunluk Yönetimi

Toplantı Yönetimi

Aksiyon Takvimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşteri Şikayeti Yönetimi

Memnuniyet Analizleri

Soru Listesi

Tetkik Yönetimi

Teknik Dosyalar

Tanımlamalar

Müşteri Şikayeti Yönetimi Düzenle

Beklemede > Faaliyet Red > Faaliyet Yürüt > Uygunluk Süresi Geçti > Uygunluk Takibinde > Faaliyet Kapanı > Müşteri Bilgilendirildi

/ Performans Yönetimi / Müşteri İlişkileri Yönetimi / Müşteri Şikayeti Yönetimi / Düzenle

Yeni Şikayet Tanımlaması Şikayet Değerlendirme Müşteri İletişim

Değerlendirme Tarihi 25.07.2022

Faaliyet Türü Uygunluk Takibi

Değerlendirme Sonucu Faaliyet Red

Red Nedeni Red Nedeni

Kaydet

HEXAGON
ISOSOFTWARE

5615

Anasayfa

Yönetmel Faaliyetler

Destek Faaliyetleri

Operasyonel Faaliyetler

Performans Yönetimi

Uygunluk Yönetimi

Toplantı Yönetimi

Aksiyon Takvimi

Müşteri Şikayeti Yönetimi

/ Performans Yönetimi / Müşteri İlişkileri Yönetimi / Müşteri Şikayeti Yönetimi

Ara... 10 Sütun görünümü Excel

İlgili Personel	Sorun Açıklaması	Gerçekleştirilen Faaliyet	Kapanma Tarihi	İşlem
D kişisi,X kişisi	Sorun ...	Faaliyet Red	25-07-2022	 

5.4.1.2.2. Müşteri Şikayet Yönetimi Değerlendirme: Faaliyet Yürütülecek

Yönetim Temsilcisi, değerlendirme sonucunu **Faaliyet Yürütülecek** olarak seçip, **Kaydet** butonuna tıklar ise müşteri şikayeti, ilgili ana ekranda **"Faaliyet Yürüt"** durum bilgisi ile listelenir. Bu bilgi, şikayeti açan kişiye ve bilgilendirilmek üzere eklenen diğer kişilere bildirim olarak gider.

HEXAGON
ISOSOFTWARE

Anasayfa
Yönetim Faaliyetleri
Destek Faaliyetleri
Operasyonel Faaliyetler
Performans Yönetimi
Uyumsuzluk Yönetimi
Toplantı Yönetimi
Aksiyon Takvimi
Müşteri İlişkileri Yönetimi
Müşteri Şikayet Yönetimi
Memnuniyet Analizleri
Soru Listesi

Müşteri Şikayeti Yönetimi Düzenle

Beklemede > Faaliyet Red > **Faaliyet Yürüt** > Uyumsuzluk Süresi Geçti > Uyumsuzluk Takibinde > Faaliyet Kapatıldı > Müşteri Bilgilendirildi

/ Performans Yönetimi / Müşteri İlişkileri Yönetimi / Müşteri Şikayeti Yönetimi / Düzenle

Yeni Şikayet Tanımlaması | **Şikayet Değerlendirme** | Müşteri İletişim

Değerlendirme Tarihi: 30.05.2022

Faaliyet Türü: Uyumsuzluk Takibi

Değerlendirme Sonucu: Faaliyet Yürütülecek

Kaydet

Bu aşamadan sonra sisteme girilen müşteri şikayeti, otomatik olarak **Performans Yönetimi – Uyumsuzluk Yönetimi – Uyumsuzluk Kayıtları** listesinde de **"Faaliyet Yürüt"** durum bilgisi ile listelenir. Bu noktadan sonra konu, buradan takip edilerek yönetilir. (İlgili adımlar, **5.1.1.3. Faaliyetler Ekleme** kısmından itibaren detaylı olarak verilmiştir.)

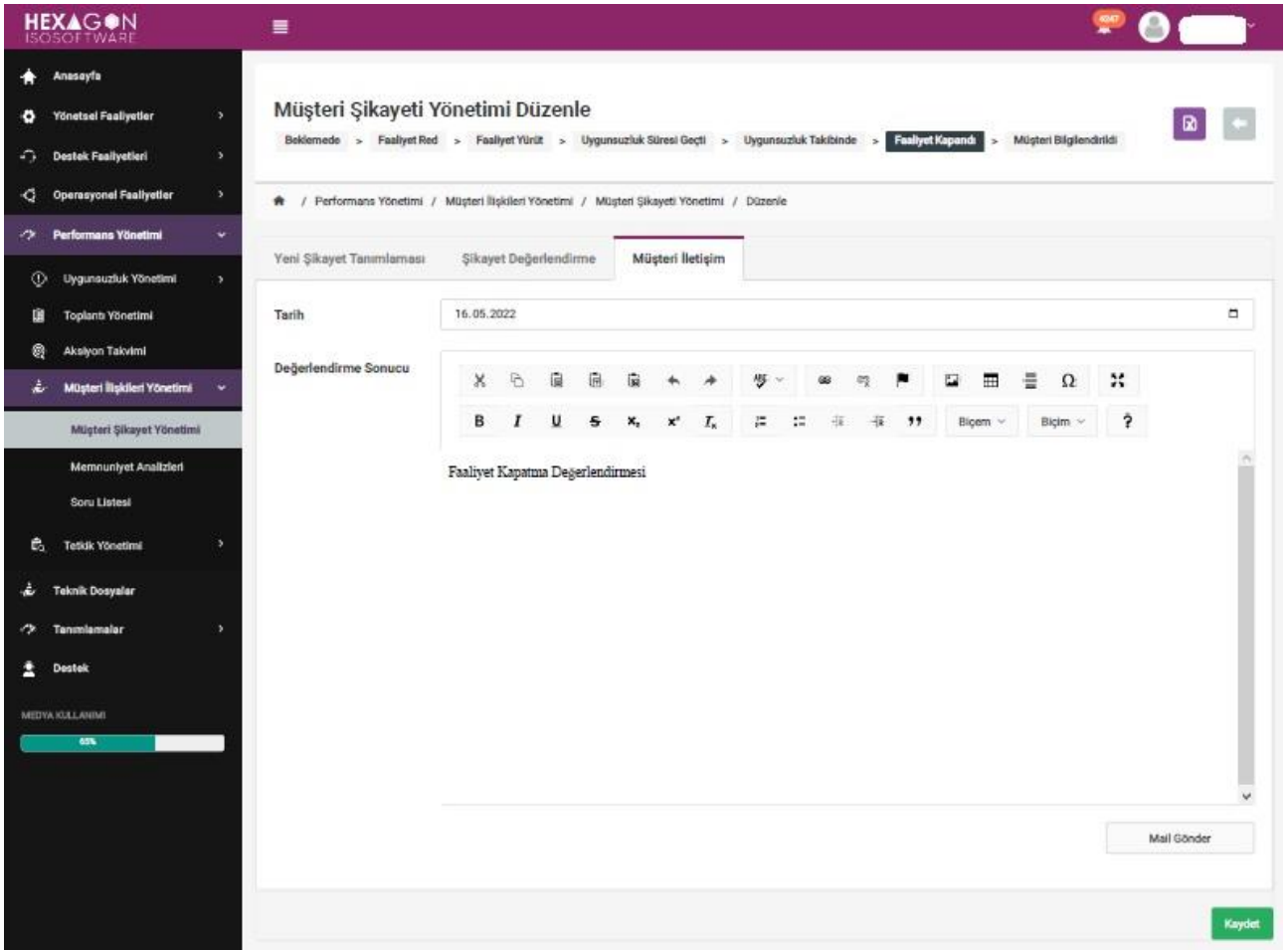
ÖNEMLİ NOT: Uyumsuzluk Kayıtlarındaki veri, şayet Müşteri Şikayet modülü üzerinden sisteme girildi ise konuyla ilgili faaliyetler gerçekleştirildikten sonra yapılan **Faaliyet Kapatma Değerlendirmesi**, otomatik olarak **Müşteri Şikayet Yönetimi**'nde yer alan **Müşteri İletişim** sekmesine de kaydedilir.

Bu uyumsuzluk kaydı kapatılmış!

Kapatma Tarihi: 16.05.2022

Faaliyet Kapatma Değerlendirmesi: Faaliyet Kapatma Değerlendirmesi

Arşiv: ☒



5.4.1.3. Müşteri İletişim Ekleme

Performans Yönetimi – Uygunluk Yönetimi – Uygunluk Kayıtları başlığı altından yönetilerek **Faaliyet Kapatma Değerlendirmesi** yapılan müşteri şikayetine Müşteri İletişim eklemek için veri, Müşteri Şikayet Yönetimi ana listeden  ile görüntülenir. Müşteri İletişim sekmesine tıklanır.

Faaliyet Kapatma Değerlendirme kısmına yazılan içerik otomatik olarak Müşteri İletişim sekmesindeki yazı editöründe de görülür. Burada içerik olduğu gibi korunabileceği gibi yazı editöründeki araçlar kullanılarak güncelleme ve ekleme de yapılabilir.

Daha sonra sayfanın sağ alt köşesinde yer alan **Kaydet** ile kaydedilir. **Mail Gönder** butonu ile şikayeti ileten müşteriye ilgili içerik mail olarak iletilir. Bu adım sonrası veri, ilgili ana ekranda **“Müşteri Bilgilendirildi”** durum bilgisi ile listelenir.

5.4.2. Memnuniyet Analizleri

5.4.2.1. Soru Listesi

Memnuniyet Analizi kısmında anket eklemek için ilgili sayfanın sağ üst köşesinde yer alan **+** butonu kullanılır. Ardından ekrana gelen soru listesi formu doldurulur. Ad Soyad, Departman, Yaş ve Şehir gibi bilgiler de soru listesine dahil edilmek isteniyor ise üzerine tıklanarak pasif halden aktif hale getirilir. Daha sonra soru listesi seçilir. Bu aşamada mevcut sorulara ek olarak yeni soru eklemek için **+** ile satır açılır. İşlem sağ alt köşede yer alan **Kaydet** butonu ile kaydedilir.

HEXAGON
ISO SOFTWARE

100%

Anasayfa

Yönetmel Faaliyetler

Destek Faaliyetleri

Operasyonel Faaliyetler

Performans Yönetimi

Uygunluk Yönetimi

Toplantı Yönetimi

Aksiyon Takvimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşteri Şikayet Yönetimi

Memnuniyet Analizleri

Soru Listesi

Teknik Yönetimi

Teknik Dosyalar

Tanımlamalar

Destek

MEDIA KULLANIMI

88%

Memnuniyet Analizleri Ekle

Performans Yönetimi / Müşteri İlişkileri Yönetimi / Memnuniyet Analizleri / Ekle

Soru Listesi

Başlangıç Tarihi

gg-aa-yyyy

Bitiş Tarihi

gg-aa-yyyy

Düzenleyen Departman

Seçiniz

Düzenleyen Kişi

Seçiniz

Anket Adı

Açıklama

Ad Soyad

Departmanınız

Göreviniz

E-posta

Firma

Şehir

Ülke

Yaş

Cinsiyet

Soru Listesi

Seçiniz

Soru

Kategori

Yazdır

Kaydet

Kaydetme işleminden sonra anket, ilgili ana listede yer alır. Detaylar,  ile görüntülenir,  ile silinir.

HEXAGON
ISO SOFTWARE

100%

Anasayfa

Yönetmel Faaliyetler

Destek Faaliyetleri

Operasyonel Faaliyetler

Performans Yönetimi

Uygunluk Yönetimi

Toplantı Yönetimi

Aksiyon Takvimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşteri Şikayet Yönetimi

Memnuniyet Analizleri

Memnuniyet Analizleri

Performans Yönetimi / Müşteri İlişkileri Yönetimi / Memnuniyet Analizleri

Ara...

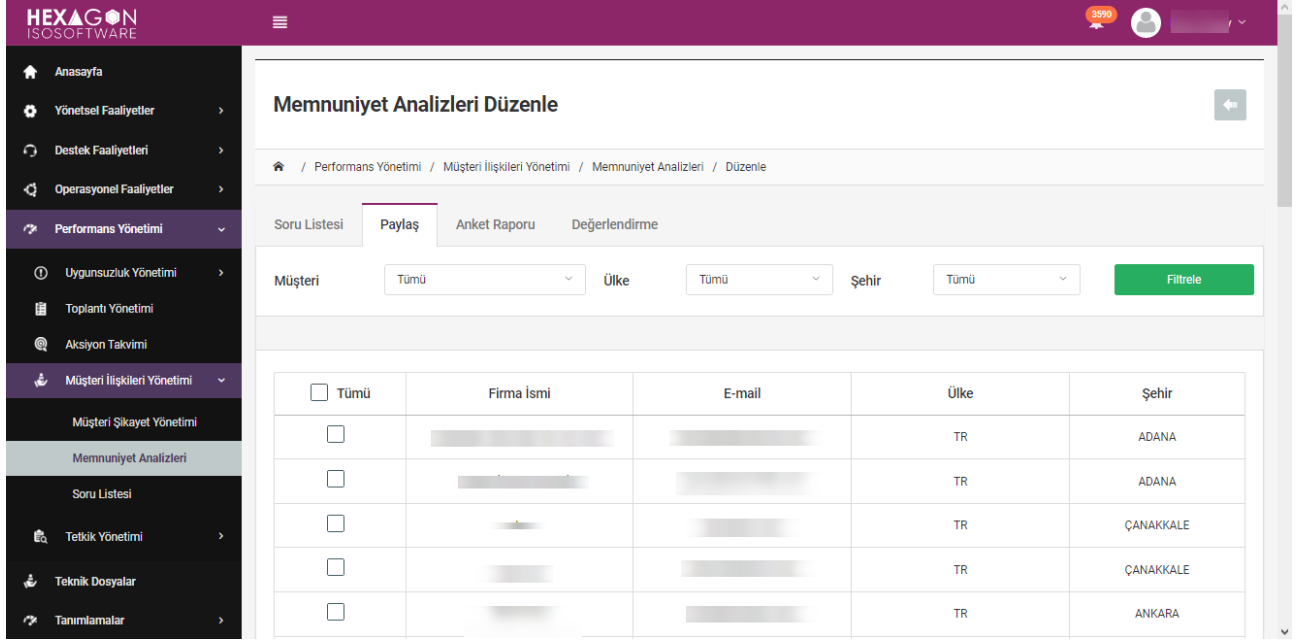
Sütun görünümü

Excel

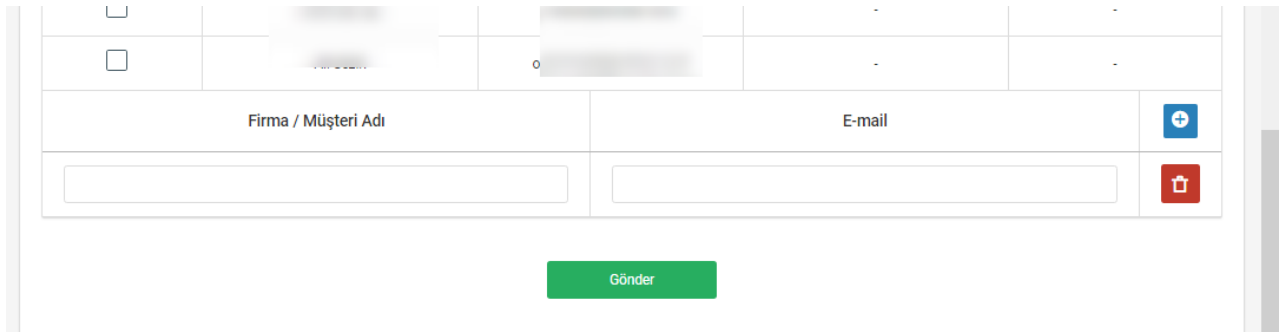
Sıra No	Anket Adı	Soru Sayısı	Ortalama Puan	İşlem
1	Ürün Anketi	2	0	 
2	X Anketi	5	0	 
3	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMÜ	31	3.85	 

5.4.2.2. Paylaş

İlgili ana sayfadan görüntülenen anketin paylaş sekmesinden anketin gönderileceği firmalar/ müşteriler seçilir.



Gönderime listede yer almayan müşteri / firma eklemek için sayfanın altında yer alan  butonu ile satır eklenir. Her yeni satır, bu buton ile açılır. Daha sonra  tıklanarak anket gönderme işlemi tamamlanır.



5.4.2.3. Anket Raporu

Anketin raporu, ilgili anket görüntüledikten sonra Anket Raporu sekmesinden takip edilir.

HEXAGON
ISO SOFTWARE

Yeni

Anasayfa

Yönetmel Faaliyetler

Destek Faaliyetleri

Operasyonel Faaliyetler

Performans Yönetimi

Uygunluk Yönetimi

Toplantı Yönetimi

Aksiyon Takvimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşteri Şikayet Yönetimi

Memnuniyet Analizleri

Soru Listesi

Tetkik Yönetimi

Teknik Dosyalar

Tanımlamalar

Memnuniyet Analizleri Düzenle

Performans Yönetimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Memnuniyet Analizleri

Düzenle

Soru Listesi

Paylaş

Anket Raporu

Değerlendirme

Gönderim Sayısı

2

Alınan Ortalama Puan

3.25

Katılımcı Sayısı

2

Memnuniyet Yüzdesi

%69.23

Soru Kategorisi

Tümü

Sorular		1. Soru	2. Soru
Soru Bazında Puan Ortalaması		3.5	3
1	Deniz Akçay	3	4
2	Berna Kalendar	4	2

5.4.2.4. Değerlendirme

Anket değerlendirmesi, ilgili anket görüntüledikten sonra değerlendirme sekmesinden takip edilir.

HEXAGON
ISO SOFTWARE

Yeni

Anasayfa

Yönetmel Faaliyetler

Destek Faaliyetleri

Operasyonel Faaliyetler

Performans Yönetimi

Uygunluk Yönetimi

Toplantı Yönetimi

Aksiyon Takvimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşteri Şikayet Yönetimi

Memnuniyet Analizleri

Soru Listesi

Tetkik Yönetimi

Teknik Dosyalar

Tanımlamalar

Destek

MEDYA KULLANIMI

60%

Memnuniyet Analizleri Düzenle

Performans Yönetimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Memnuniyet Analizleri

Düzenle

Soru Listesi

Paylaş

Anket Raporu

Değerlendirme

3.5

3

2.5

2

1.5

1

0.5

0

Soru 1

Soru 2

Ortalama Puan

Soru	Uygunluk Tanımı	Bilgilendirilecek Kişi	Açılan Uygunluk No
2		Seçiniz	Uygunluk Aç

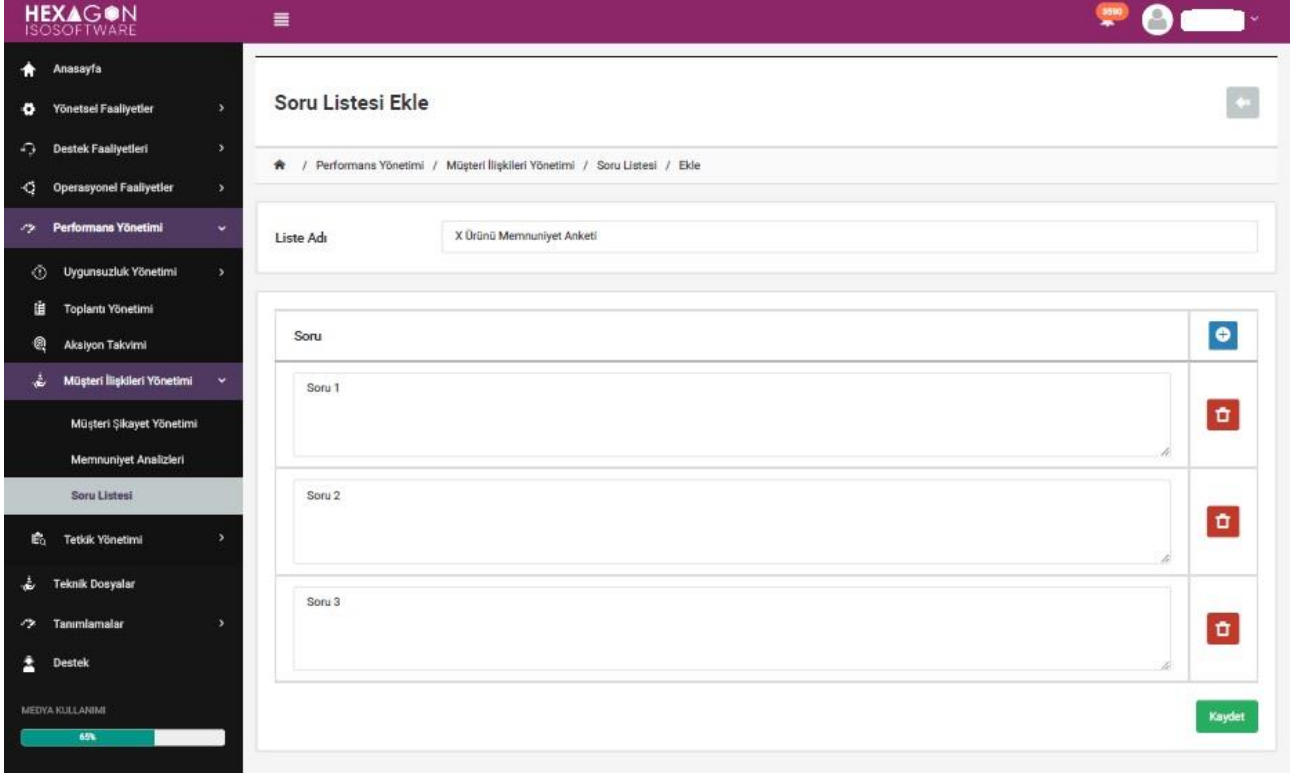
Değerlendirme Sonucu

Seçiniz

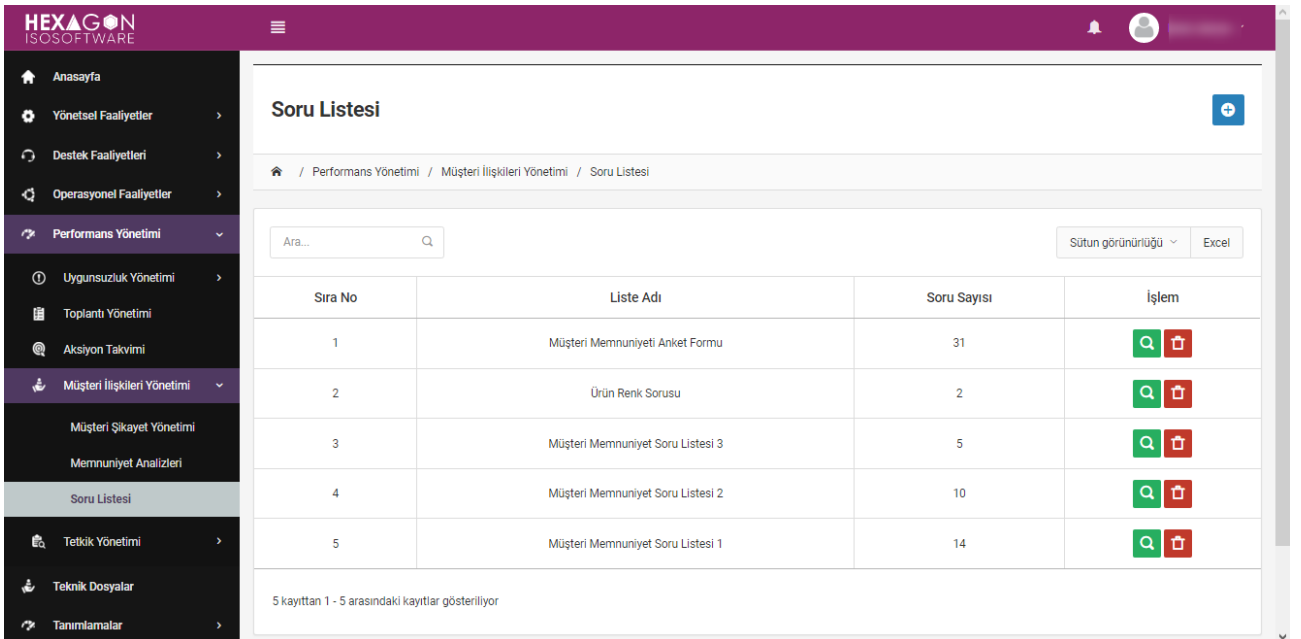
Anket sonuçlarında bir soru ortalama 3 ve 3'ün altında bir puan alır ise kırmızı renkte görünür. Hemen aşağısında yer alan satırdan konuyla ilgili bir uygunluk açılarak iyileştirme süreci başlatılır. Açılan uygunluk, Uygunluk Kayıtları kısmından yönetilerek sonlandırılır.

5.4.3. Soru Listesi

Soru Listesine soru eklemek için ilgili ana sayfanın sağ üst köşesinde yer alan  butonuna tıklanır. Liste Adı doldurularak sorular eklenir. Her soru için  ile satır açılır. Ardından sağ altta yer alan  butonu ile kaydedilir.



Kaydedilen Soru Listesi, ilgili ana akıranda listelenir. Detaylar,  ile görüntülenir,  ile silinir.



Sıra No	Liste Adı	Soru Sayısı	İşlem
1	Müşteri Memnuniyet Anket Formu	31	 
2	Ürün Renk Sorusu	2	 
3	Müşteri Memnuniyet Soru Listesi 3	5	 
4	Müşteri Memnuniyet Soru Listesi 2	10	 
5	Müşteri Memnuniyet Soru Listesi 1	14	 

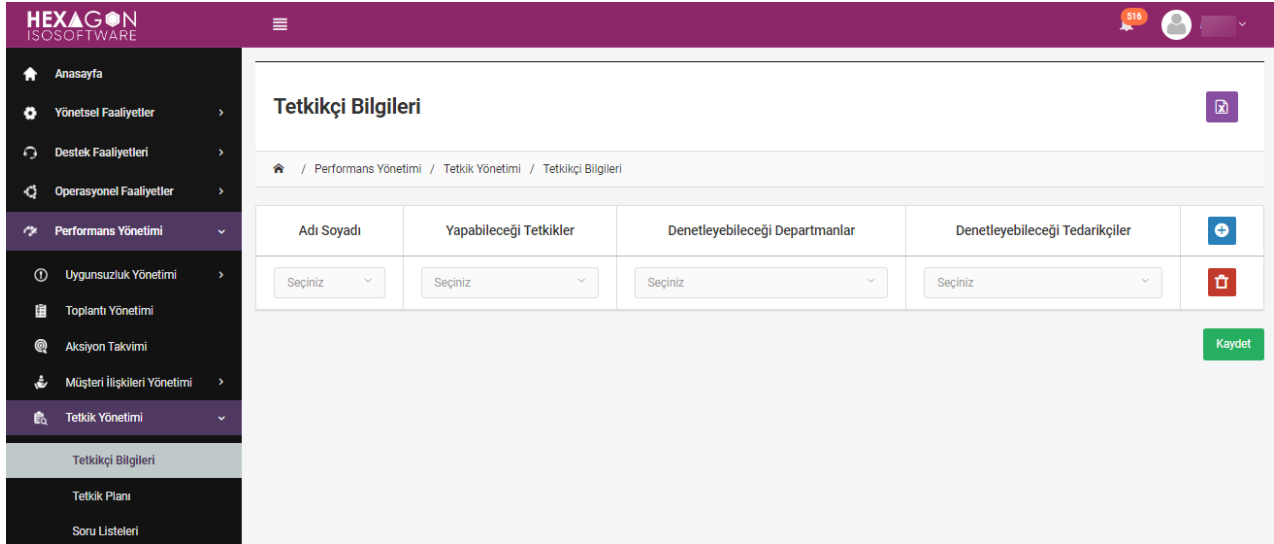
5 kayıttan 1 - 5 arasındaki kayıtlar gösteriliyor

5.5. Tetkik Yönetimi

Tetkik Yönetimi modülünün altında Tetkikçi Bilgileri, Tetkik Planı ve Soru Lisesi alt başlıkları yer alır.

5.5.1. Tetkikçi Bilgileri

Tetkikçi bilgilerine ekleme yapmak için  butonu kullanılır. Her yeni satır yine bu buton ile açılır. Ardından sağ altta yer alan  butonu ile işlem kaydedilir. Kaydedilen veriler,  ile silinir.  ile sayfa excel olarak kaydedilir.



5.5.2. Tetkik Planı

Tetkik Planına ekleme yapmak için sağ üst köşedeki  butonu kullanılır. "Katılımcılardan onay istensin mi?" sorusu için "Evet" seçilir ise ilgili kişilere mail gider. İlgili bilgiler doldurulduktan sonra sağ altta yer alan  butonu ile işlem kaydedilir.

HEXAGON ISOSOFTWARE

Tetkik Planı Ekle

Home / Performans Yönetimi / Tetkik Yönetimi / Tetkik Planı / Ekle

Tetkik Bilgileri | Tetkik Sonuçları | Tetkik Raporu

Türü: Seçiniz

Tetkik Edilecek Departman: Seçiniz

Tetkik Edilecek Kişi: Seçiniz

Denetçi: Adı Soyadı: [Gözetim] [Ekle]

[Bağ Denetçi] Seçiniz [Sil]

Kapsamı: Seçiniz

Tetkik Tarihi: gg.aa.yyyy [Gözetim]

Tetkik Saati: --:-- [Gözetim]

Katılımcılardan Onay istensin mi? ☐ Evet ☒ Hayır

Kaydet

Kaydedilen Tetkik Planı, ilgili ana listede otomatik kod ve durum bilgisi **"Planlandı"** olarak yer alır. Detaylar,  ile görüntülenir. Veri,  ile silinir.

HEXAGON ISOSOFTWARE

Tetkik Planı

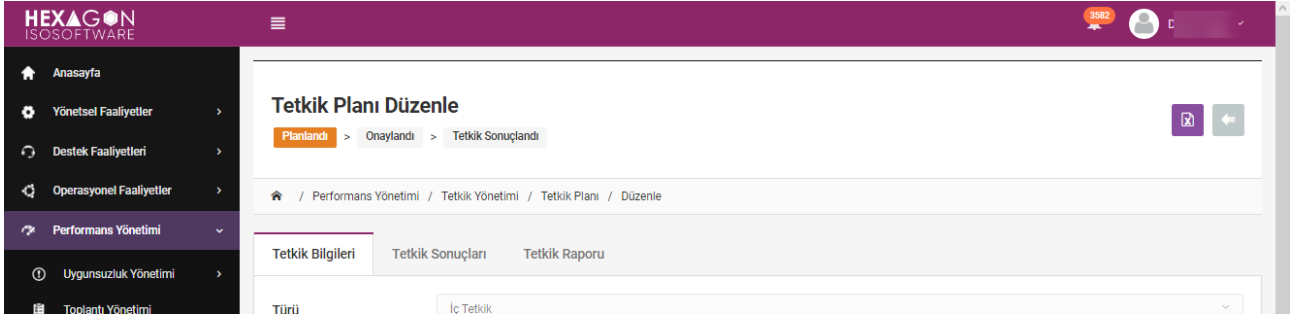
Home / Performans Yönetimi / Tetkik Yönetimi / Tetkik Planı

Ara... Q

Sütun görünümü: Excel

Sıra No	Kod	Tetkik Tarihi	Türü	Kapsamı	Departman	İşlem
1	PY08-365517518	25.05.2022	İç Tetkik	ISO 9001	İdari İşler	 
2	PY08-1377473696	22.04.2022	İç Tetkik	ISO 9001	Bakım	 

Tetkik Planı'nın tüm süreç akışı, ilgili ana ekrandan görüntülendiğinde sayfanın en üst kısmında aşağıdaki gibi görünür. Hangi süreç aktif durumda ise o buton renkli olur.

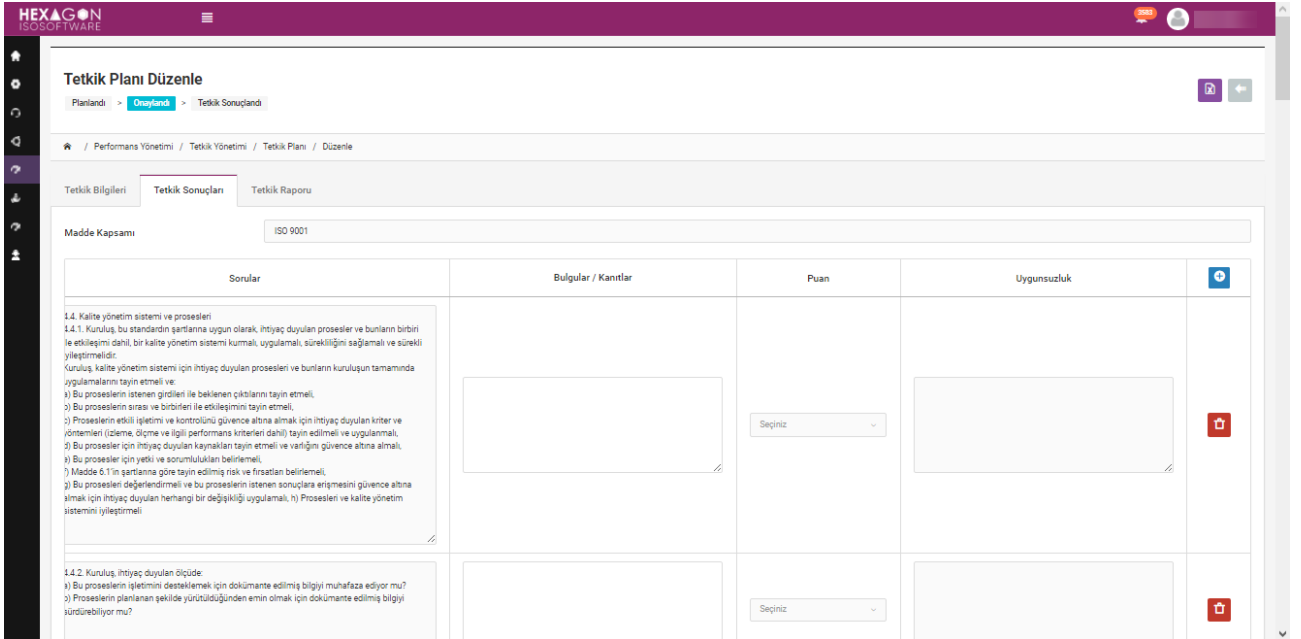


Sisteme kaydedilen Tetkik Planı, Yönetim Temsilcisine bildirim olarak gider. Ayrıca Aksiyon Takvimi'nde de otomatik olarak kaydedilir.

Yönetim Temsilcisi tarafından görüntülenen Tetkik Planı, sayfanın altında yer alan [Tetkik Planını Onayla](#) butonu ile onaylanır.

5.5.2.1. Tetkik Sonuçları

Tetkik Sonuçları kısmında tetkik soruları, Tetkik Planı ekleme sırasında seçilen kapsama göre otomatik olarak gelir. Mevcut soruların dışında ekleme yapmak için sorular satırının en sağında yer alan [+](#) butonu kullanılır.



Bulgular / Kanıtlar kısmı doldurulduktan sonra puan kısmı doldurulur ve sağ alt köşede yer alan butonu [Kaydet](#) ile işlem kaydedilir.

Bulgular / Kanıtlar	Puan	Uygunsuzluk
Bulgular / Kanıtlar	Seçiniz 0 - Doküman Yok 1 - Uygulama Yok 2 - Doküman Yetersiz 3 - Uygulama Yetersiz 4 - Yeterli 5 - Etkin	

Bu aşamada puanlama, 3 ve 3'ün altında seçilir ise yan tarafta yer alan Uygunsuzluk kutucuğu aktif hale gelir. Bu kutuya yazılan bilgiler, otomatik olarak **Uygunsuzluk Yönetimi – Uygunsuzluk Kayıtları** başlığında **"Beklemede"** durum bilgisi ile yer alır. Bu noktadan sonra Uygunsuzluk Yönetimi süreci işlemeye başlar. (Ayrıntılı bilgi, **5.1. Uygunsuzluk Yönetimi**'nde verilmiştir.)

HEXAGON

ISO SOFTWARE

2024

Uygunsuzluk Kayıtları Düzenle

Beklemede

Faaliyet Red

Faaliyet Yürütülecek

Faaliyet Açık

Faaliyet Planlandı

Faaliyet Onaylandı

Faaliyet Gerçekleşti

Faaliyet Kapanı

Performans Yönetimi

Uygunsuzluk Yönetimi

Uygunsuzluk Kayıtları

Düzenle

Uygunsuzluk Kaydı

Uygunsuzluk Değerlendirme

Faaliyetler

Değerlendirme

Tarih

25.05.2022

Uygunsuzluk Kaynağı

Şirket İçi

Departman

İdari İşler

Uygunsuzluğu Açan

A Kişisi

Bilgilendirilecek Kişiler

A Kişisi, P Kişisi

Uygunsuzluk Tanımı

25.Mayıs 2022 iç tetkik esnasında tespit edilen yetersiz uygulama

İlgili Dokümanlar

Dosya Adı

Dosya Seç

Dosya seçilmedi

Kaydet

5.5.2.2. Tetkik Raporu

Tetkik sonuçlarında kaydedilen bilgiler, otomatik olarak yan sekmede yer alan Tetkik Raporu kısmında yer alır.

The screenshot shows the 'Tetkik Planı Düzenle' (Edit Investigation Plan) interface. The left sidebar contains navigation options like 'Ana Sayfa', 'Yönetici Faaliyetleri', 'Destek Faaliyetleri', 'Operasyonel Faaliyetleri', 'Performans Yönetimi', 'Uygunluk Yönetimi', 'Toplam Yönetimi', 'Akademi Takvimi', 'Müşteri İyileştirme Yönetimi', 'Tetkik Yönetimi', 'Tetkik Bilgileri', 'Tetkik Planı', 'Soru Listeleri', 'Tetkik Dosyaları', 'Yorumlar', and 'Destek'. The main area is titled 'Tetkik Planı Düzenle' and has three tabs: 'Tetkik Bilgileri', 'Tetkik Sonuçları', and 'Tetkik Raporu'. The 'Tetkik Raporu' tab is selected. The form contains the following fields: 'Tetkik Gerçekleştirme Tarihi' (25.05.2022), 'Açılan DÖF Sayısı' (1), 'Sorulan Soru Sayısı' (25), 'Alınan Puan' (3), 'Alınabilecek Max Puan' (5), 'Tetkik Puan Yüzdesi' (%60), 'Görüşülen Kişiler' (empty text area), 'İyileştirme Önerileri' (empty text area), 'Genel Değerlendirme' (empty text area), and 'Bölüm Yönetici Onayı' (Onaylanmadı). A green 'Kaydet' button is located at the bottom right of the form.

Bu noktada denetçi, Görüşülen Kişiler, İyileştirme Önerileri ve Genel Değerlendirme satırlarını doldurarak sağ altta yer alan **Kaydet** butonu ile bilgileri kaydeder.

Kendisine bildirim giden Yönetim, Bölüm Yönetim Onayı satırından "Onaylandı"yı işaretleyerek yeniden butonu ile işlemi kaydeder. Böylece süreç, **"Tetkik Sonuçlandı"** durum bilgisi ile ilgili ana listede yer alır ve tüm ilgili kişilere de bildirim gider.

5.5.3. Soru Listesi

Tetkik Yönetimi kısmında yer alan Soru Listesine soru eklemek için öncelikle panelin sol tarafında yer alan **Tanımlamalar – Performans Yönetimi – Kapsam Tanımları** bölümünden ilgili kapsam **+** butonu ile tanımlanarak **Kaydet** ile kaydedilir.

HEXAGON
ISOSOFTWARE

Anasayfa
Yönetmel Faaliyetler
Destek Faaliyetleri
Operasyonel Faaliyetler
Performans Yönetimi
Teknik Dosyalar
Tanımlamalar

Kapsam Tanımları Ekle

/ Tanımlamalar / Operasyonel Faaliyetler / Kapsam Tanımları / Ekle

Kapsam Adı

Vazgeç Kaydet

Kaydedilen tanım, ilgili ana ekranda aşağıdaki gibi listelenir.

HEXAGON
ISOSOFTWARE

Anasayfa
Yönetmel Faaliyetler
Destek Faaliyetleri
Operasyonel Faaliyetler
Performans Yönetimi
Teknik Dosyalar
Tanımlamalar
Kullanıcılar ve Roller
Yönetmel Faaliyetleri
Destek Faaliyetleri
Operasyonel Faaliyetler
Performans Yönetimi
Standart Tanımlar
Gündem Tanımları
Toplantı Yeri Tanımları

Kapsam Tanımları

/ Tanımlamalar / Operasyonel Faaliyetler / Kapsam Tanımları

Ara...

Sütun görünümü Excel

Sıra No	Kapsam Maddeleri	İşlem
1	ISO 17025	 
2	Tedarikçi Denetimi Yönetim	 
3	Proses ve Ürün Denetimi	 
4	ISO 9001	 
5	ISO 45001	 
6	ISO 14001	 
7	ISO 12405	 

Ardından **Performans Yönetimi – Tetkik Yönetimi – Soru Listeleri** sayfasının sağ üst köşesinde yer alan  butonuna tıklanır.

HEXAGON
ISOSOFTWARE

Anasayfa
Yönetmel Faaliyetler
Destek Faaliyetleri
Operasyonel Faaliyetler
Performans Yönetimi
Uygunluk Yönetimi
Toplantı Yönetimi
Aksiyon Takvimi
Müşteri İlişkileri Yönetimi
Tetkik Yönetimi
Tetkik Bilgileri
Tetkik Planı
Soru Listeleri
Teknik Dosyalar
Tanımlamalar

Soru Listeleri

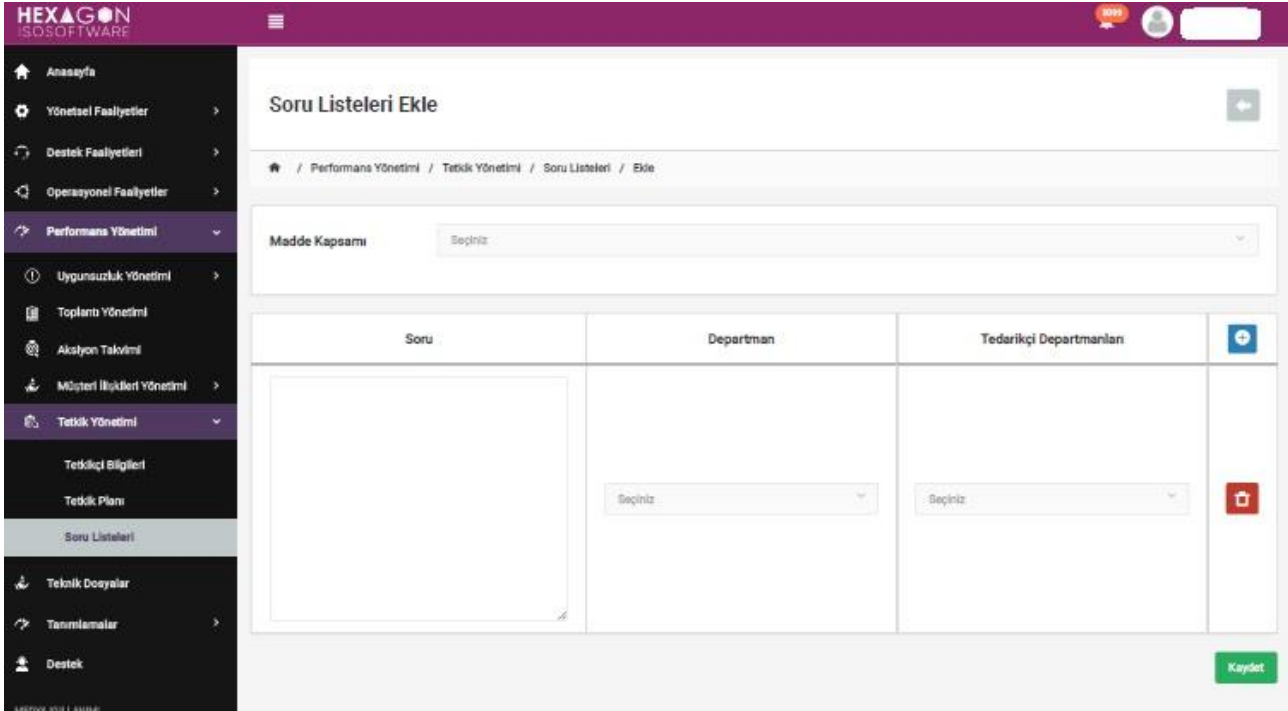
/ Performans Yönetimi / Tetkik Yönetimi / Soru Listeleri

Ara...

Sütun görünümü Excel

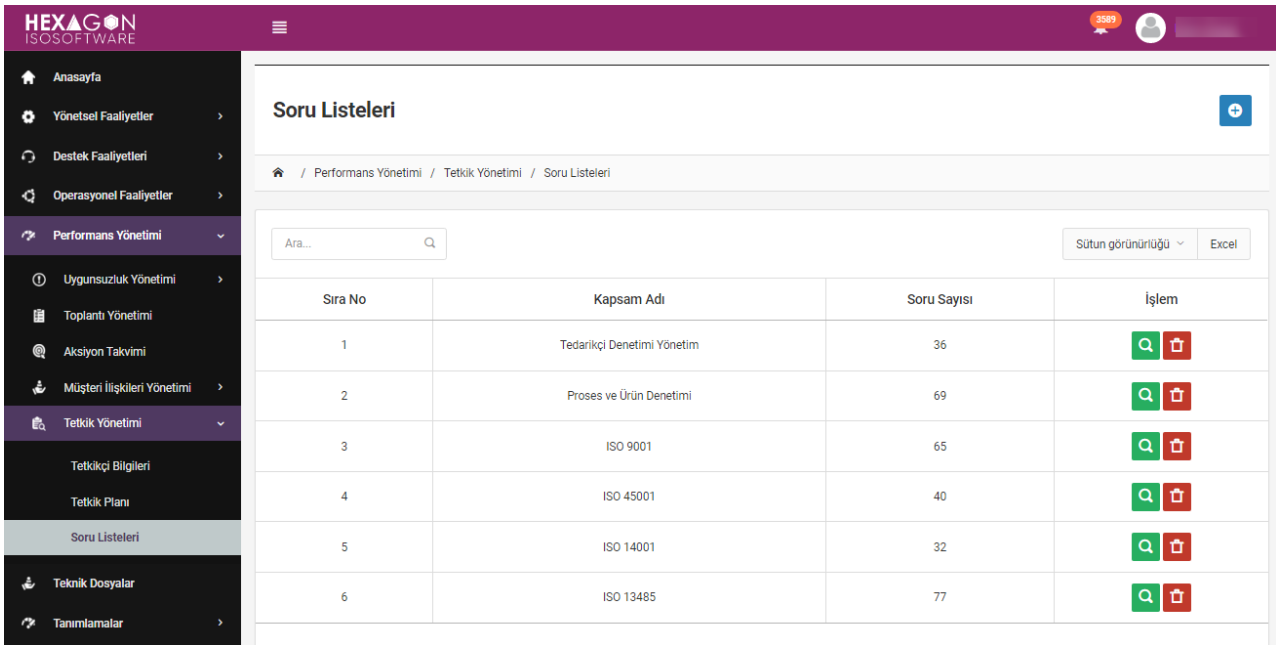
Sıra No	Kapsam Adı	Soru Sayısı	İşlem
1	ISO 17025	0	 
2	Tedarikçi Denetimi Yönetim	36	 
3	Proses ve Ürün Denetimi	69	 
4	ISO 9001	65	 
5	ISO 45001	40	 
6	ISO 14001	32	 
7	ISO 12405	77	 

Ekrana gelen sayfada Madde Kapsamı satırından ilgili kapsam seçilerek soru ekleme işlemine başlanır. Her soru için soru listesinin sağındaki  butonu ile satır açılır. Daha sonra  ile sorular kaydedilir.



Mevcut bir kapsama yeni bir soru eklenecek ise yine Madde Kapsamı satırından ilgili kapsam seçilerek eklenecek soru kaydedilir.

Sisteme kaydedilen kapsamlar, ilgili ana ekranda listelenir. Kapsam soruları,  ile görüntülenir,  ile silinir.



Sıra No	Kapsam Adı	Soru Sayısı	İşlem
1	Tedarikçi Denetimi Yönetim	36	 
2	Proses ve Ürün Denetimi	69	 
3	ISO 9001	65	 
4	ISO 45001	40	 
5	ISO 14001	32	 
6	ISO 13485	77	 

HEXAGON
ISOSOFTWARE

5100

Anasayfa

Yönetmel Faaliyetler

Destek Faaliyetleri

Operasyonel Faaliyetler

Performans Yönetimi

Uygunluk Yönetimi

Toplantı Yönetimi

Aksiyon Takvimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Tetkik Yönetimi

Tetkikçi Bilgileri

Tetkik Planı

Soru Listeleri

Teknik Dosyalar

Tanımlamalar

Soru Listeleri Düzenle

/ Performans Yönetimi / Tetkik Yönetimi / Soru Listeleri / Düzenle

Soru	Departman	Tedarikçi Departmanları	
4. Kuruluş bağlamı 4.1. Kuruluş ve bağlamının anlaşılması Kuruluş, amacı ve stratejik yönü ile ilgili olan ve kalite yönetim sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen, iç ve dış hususları tayin edebiliyor mu? Kuruluş bu iç ve dış hususlarla ilgili bilgiyi izleyip ve gözden geçiriyor mu? Not 1 – Hususlar değerlendirme için olumlu veya olumsuz etkenleri içerebilir. Not 2 – Dış bağlamı anlamak, yasal, teknolojik, rekabetçi, pazar, kültürel, sosyal ve ekonomik çevrelerden (uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel Yönetim Seçiniz			
4.2. İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması Kuruluş, müşteri ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat hükümlerini karşılayan ürünleri ve hizmetleri düzenli olarak sağlama yeteneğine etkisi veya potansiyel etkisinden dolayı, aşağıdakileri belirlemiştir mi? Yönetim Seçiniz			