

## MÜŞTERİ İLETİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

Doküman numarası	PR-0009
Hazırlanma tarihi	16.09.2020
Revizyon numarası	07
Revizyon tarihi	04.05.2026
Revizyon nedeni	Organizasyon yapısında yapılan pozisyon değişiklikleri doğrultusunda revize edilmiştir.
Hazırlayan	Gülcan ÇETİN
Revize eden	Ali Emre ÖZASLAN
Kontrol eden	Semanur DEMİRTAŞ
Onaylayan	Kemal BAŞAK

# MÜŞTERİ İLETİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, MİTAŞ CIVATA ve MİTAŞ CIVATA Test Laboratuvarı olarak müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin eksiksiz ve doğru bir şekilde alınması, uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edilmesi, anlaşılması ve karşılanması; müşteri memnuniyetinin izlenmesi, ölçülmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için müşteriye sunulan ürün ve/veya hizmet ile ilgili müşteri tarafından yapılan geribildirimlerin değerlendirilmesi; müşteri şikayetlerine/itirazlarına dair yapılacak işlemleri ve tüm bu süreçlerde yer alan personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, MİTAŞ CIVATA' dan ürün satın alan ve MİTAŞ CIVATA Test Laboratuvarından test hizmeti satın alan, kalite yönetim sistemi ve laboratuvar kalite yönetim sistemi kapsamındaki şikayetlerin incelenmesini, değerlendirilmesini ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesini kapsar.

## 3. REFERANSLAR

- ISO 9001:2015 Standardı
- IATF 16949:2016 Otomotiv Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- ISO/IEC 17025:2017 Standardı
- ISO 10002:2018 Standardı
- PR-0011 Aksiyon, Düzeltici Faaliyet ve G8D Prosedürü

## 4. YÖNTEM

### 4.1. Tanım

- MMAP: Müşteri Memnuniyeti Anketi Puanı
- KPP: Kalite Performans Puanı
- MSUP: Müşteri Sevkiyat Uygunluk Puanı
- TMMP: Toplam Müşteri Memnuniyet Puanı
- SAP S/4 HANA: (ERP) Kurumsal Kaynak Planlama Programı

### 4.2. Müşteri İletişimi

MİTAŞ CIVATA bünyesinde müşteri ile direkt iletişim kuran birim Satış ve İş Geliştirme Birimidir. Laboratuvar hizmeti alan müşteriler ile direkt iletişim, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Takım Lideri tarafından yürütülmektedir.

Müşteriden gelen teklif talepleri için ilk olarak Satış ve İş Geliştirme Birimi müşteri ile doğrudan iletişime geçer. Alınan teklif talepleri Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından değerlendirilir. Gelen talep yeni ürün talebi ise Yeni Ürün Devre Alma Birimi'ne üretilebilirliğinin değerlendirilmesi için gönderilir. Yeni ürün için Yeni Ürün Devre Alma Birimi üretilebilirlik onayı verirse Satış ve İş Geliştirme Birimi müşteriye fiyat teklifini iletir.

Müşteriden gelen talep MİTAŞ CIVATA Fiyat Listesi'ne tâbi olan ürünler olduğu takdirde ise Satış ve İş Geliştirme Birimi var olan fiyat listeleri üzerinden müşteriye fiyat teklifi iletir.

Müşteri ile sözleşme şartlarında mutabık kalınırsa teklif, Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından SAP üzerinde satış siparişine dönüştürülür.

## MÜŞTERİ İLETİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

Üretime alınan siparişlerin SAP üzerinden ve filen takibi Satış ve İş Geliştirme Birimi, Planlama Birimi ve Kalite Birimi tarafından yapılır.

Üretimi tamamlanan ürünlerin sevkiyat ve sevkiyat sonrasındaki ödeme vadesinin takibi ve müşteri ile her noktada iletişimi yine Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından gerçekleştirilir. Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından sipariş ile ilgili her durum müşteriye e-posta ile bildirilir. Satış sonrası müşteri tarafından yapılan geri bildirimler (şikâyet, öneri, talep vb.) de Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından alınır.

Müşteri tarafından belirtilmiş olan dil ve formatta iletişim sağlanır. Müşteri tarafından belirtilmiş olan Internet adresleri, müşteri portalları ve şifreleri ilgili kullanıcılar tarafından bilinmekte olup gerekli iletişim bu yolla sağlanır.

(Müşterilerimizin talepleri doğrultusunda, İngilizce, Almanca ve Türkçe lisanı ile iletişim sağlanır.)

MİTAŞ CIVATA' da müşteri özel istekleri, müşteri özel istekleri tablosunda değerlendirilmekte ve müşteri özel istekleri talep yazısı ile birlikte müşteriye mail yolu ile iletilmektedir.

Deney hizmeti teklifi talep eden müşteriler, ilk olarak MİTAŞ CIVATA Test Laboratuvarı ile doğrudan iletişime geçer ve verilecek olan teklifleri Laboratuvar Takım Lideri değerlendirir. Müşteriden gelen talep MİTAŞ CIVATA "FR-0211 no'lu Laboratuvar Deney Fiyat Listesi"ne göre değerlendirilerek Laboratuvar Takım Lideri tarafından müşteriye FR-0210 Laboratuvar Teklif Formu ve FR-0212 Sözleşme Şartları e-posta yoluyla iletilir. Müşterinin teklifi onaylaması ile test hizmetinin verileceği güne telefon veya e-posta yoluyla müşteri ile iletişime geçilerek mutabık kalınır.

Laboratuvar Takım Lideri, deney sürecine alınan siparişlerin takibini, deneylerin yürütülmesini, iletilmesi takip eder. Deneylerin tamamlanması durumunda deneylerin raporlanmasını ve müşteriye iletimini sağlar.

Test hizmeti satışı sonrası, müşteri tarafından yapılan geri bildirimler (şikâyet, öneri, talep vb.) e-posta, telefon veya DAMS Anket Modülü üzerinden alınır.

### 4.3. Müşteri Şikayetleri

#### 4.3.1. Ürün Satışından Kaynaklanan Şikayetler

MİTAŞ CIVATA'ya, ürün satın alan müşteriler tarafından bildirilen uygunsuzluklar şikâyet olarak değerlendirilerek aşağıdaki adımlara göre işlem yapılır;

- MİTAŞ CIVATA organizasyonel işleyişinde müşteri şikayetlerine yönelik bildirimler, müşteri tarafından e-posta ile doğrudan ilgili Satış Sorumlusu'na bildirilir. Telefonla sözlü bildirim yapıldığında, Satış Sorumlusu müşteriye bu şikâyetini yazılı yapması için yönlendirir. Yapılan bildirim ve varsa ekindeki dokümanlar Satış Sorumlusu tarafından ilgili Kalite Birimi yöneticilerine e-posta gönderilir. Kalite personelleri gelen müşteri şikâyet bildirimini için 'PR-0008 Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü'ne göre hareket eder ve SAP üzerinde uygunsuzluk kaydı oluşturur. SAP üzerinde gelen şikâyete yönelik "Hata Bildirim Numarası" otomatik olarak atanır ve e-posta ile ilgili kişilere bildirim gelir.
- Gelen müşteri şikâyeti Satış Sorumlusu tarafından "FR-0462 Müşteri Şikâyet Takip Formu" ile kayıt altına alınır.

## MÜŞTERİ İLETİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

- Müşterilerden gelen şikayetler için Kalite ve Geliştirme Birimi tarafından PR-0011 no'lu Aksiyon, Düzeltici Faaliyet ve G8D Prosedürü'ne istinaden süreç devam ettirilir.

Müşteri şikayetleri Kalite personeli tarafından SAP S/4 HANA üzerinden ZMM013 kalite bildirim rapor ekranından alınan veriler Power BI üzerinden analiz edilerek aylık kalite performans raporuna eklenir.

Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından şikâyete yönelik açılan uygunsuzluk kapatılıncaya kadar, müşteri ile iletişim halinde olunur. G8D veya DF çalışmasının en çok 15 iş günü içerisinde tamamlanması hedeflenir. Yatırım gerektiren aksiyonlar, aksiyon takibi vb oluşması neticesinde uygunsuzluk kapatılması için ek süre ihtiyacı doğabilir. Bu durumda Kalite Birimi bilgisi dahilinde ek süre talep edilir. Müşteriye gönderilen G8D veya DF dosyalarında müşterinin uygunsuzluğun kapatılmasına dair onay / red bildirimi 30 gün içinde gelmezse, müşteri onayı olmadan kapatıldığı varsayılır. Kapatılan şikayetler, Satış Mühendisi tarafından 'FR-0462 Müşteri Şikayet Takip Formu'nda kayıt altına alınır.

### 4.3.2. Test Hizmeti Satışından Kaynaklanan Şikayetler

#### 4.3.2.1. Genel

MİTAŞ CIVATA Test Laboratuvarı test hizmetini alan iç müşteri (Mitaş CIVATA) ve dış müşteriler aldıkları hizmeti değerlendirmek için FR-0237 Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anketi, DAMS Anket Modülü üzerinden Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşterilere gönderilir.

FR-0237 Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Formunda yer alan Öneri ve Şikayetler bölümünde müşteri tarafından şikâyet olarak bildirilen bir konu varsa eğer FR-0236 Laboratuvar Müşteri Öneri Şikayet Formu müşteriye Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından iletilir.

MİTAŞ CIVATA Test Laboratuvarı'na yazılı olarak (web sitesi üzerinden, e-posta vb) şikayetlerini Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Takım Lideri'ne iletir. Kalite Yönetim Temsilcisi sözlü olarak gelen şikayetlerin yazılı olarak yapılması için şikâyet sahibine e-posta gönderir.

Kalite Yönetim Temsilcisi ilk olarak şikâyetin laboratuvarın faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını inceler yapılması gereken düzeltici faaliyetleri araştırır. Şikayeti soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Değerlendirme ekibi uygun gördüğü faaliyeti en geç 3 gün içinde Kalite Yönetim Temsilcisi'ne bildirir. Kalite Yönetim Temsilcisi alınması gereken aksiyonları belirler, gerekli durumlarda DAMS Düzeltici Faaliyet Modülünden Düzeltici Faaliyet başlatılmasına karar verir.

Laboratuvar Takım Lideri şikayet sahibine "Müşteri Öneri/ Şikayet Formu"nu (FR-0236) doldurarak kayıt altına alır ve şikayeti ile ilgili alınan aksiyonlar hakkında bilgiyi en geç 7 gün içerisinde bilgi verir. Eğer müşteri alınacak aksiyonları kabul etmezse, Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri ile görüşür, çözüm üzerinde mutabakata varılır ve faaliyet uygulanmaya başlanır. Bütün faaliyetler, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından DAMS Düzeltici Faaliyet veya Aksiyon Modülü üzerinden kayıt altına alınır.

Müşteriden gelen tüm öneri veya şikayetler en son Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından 'FR-0238 Laboratuvar Öneri/Şikayet Listesi Formu'na kayıtlanarak buradan takip edilir.

## MÜŞTERİ İLETİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

### 4.3.2.2. Müşterinin deney sonuçlarına itiraz etmesi

Müşteri deney sonuçlarına itiraz etmesi durumunda:

- Deney sonuçları incelenir, herhangi bir hata bulunursa deneyler en geç 2 gün içinde tekrar yapılır. Deneyi gerçekleştiren, raporu hazırlayan, gözden geçiren ve onaylayan personeller şikâyete konu olan deneyi gerçekleştiren kişilerden farklı olarak seçilir. Deney sonuçlarında hata varsa, deney raporu geri alınır ve yeni deney raporu düzenlenir. Deney tekrarlandıktan sonra sonuçlar değişmezse, konu hakkında müşteriye bilgi verilir.
- Müşteri şikâyeti devam etmesi durumunda müşteri ile mutabık kalınan akredite bir hakem laboratuvar seçilir ve deneyler bu hakem laboratuvara yaptırılır. Hakem laboratuvardan alınan sonuçlar müşteriye haklı çıkarırsa, uygun olmayan iş prosedürüne göre işlemler başlatılır. Yapılan ilave deneyler ve hakem laboratuvarın masrafları haksız taraf tarafından karşılanır. Şikâyetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibine Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici veya önleyici faaliyetlerin başlatılması ve uygulanması Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür. Bütün faaliyetler, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından DAMS üzerinden kayıt altına alınır.

### 4.3.2.3. Gizlilik

MİTAŞ CIVATA Test Laboratuvarı'na ulaşan tüm şikayetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca MİTAŞ CIVATA Test Laboratuvarı'nı akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir.

## 4.4. Müşteri Memnuniyeti

### 4.4.1. Ürün Satın Alan Müşteriler

Müşteri memnuniyeti performansının değerlendirilmesi, değerlendirildiği seneye ait cironun ilk yüzde 80'ini oluşturan müşteriler için Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından yapılır.

Ürün satın alan müşterilerin memnuniyetini gösteren veriler aşağıdaki yöntemlerle derlenir ve puanlanır:

- Müşteri Memnuniyet Anket Sonuçları
- Kalite Performansı
- Sevkiyat Performansı

#### 4.4.4.1. Müşteri Memnuniyeti Anketi

'FR-0078 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu'nun gönderilmesi, yılda 1 kez Satış Sorumlusu tarafından koordine edilen, gerçekleştirilmesi sağlanan ve sonuçları derlenerek yönetimle paylaşılan bir faaliyettir.

'FR-0078 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu' yılın son çeyreğinde müşteriye Satış Sorumlusu tarafından DAMS Anket Modülü üzerinden gönderilen link ile form gönderilir. Müşteri tarafından

## MÜŞTERİ İLETİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

doldurulup geri gönderilen formlar ilgili Satış Sorumlusu tarafından DAMS Anket Modülü üzerinden takip edilir.

Gelen anketlerin değerlendirilmesi Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından gerçekleştirilir. Değerlendirmede cevaplar müşteri ve konu başlıklarına göre tablo olarak ve toplam sonuç 100 üzerinden (MMAP) DAMS Anket Modülü tarafından otomatik olarak puanlandırılır. Sonuçlar ilgili bölüm yöneticilerine bildirilerek gerekirse düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi, kaydedilmesi ve yerine getirilmesi sağlanır.

Anket çalışması sonucu ortaya çıkan veriler ve dokümantasyon Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından ilgili dosyalara yüklenir ve Kalite Birimi'ne gönderilir.

Müşteri memnuniyeti anketi puanı, toplam memnuniyet değerlendirmenin %30'unu oluşturur. Müşteriye iletilen FR-0078 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu'na cevap alınmadığı takdirde anket Toplam Müşteri Memnuniyet Puanı içerisinde değerlendirmeye alınmaz, diğer gösterge sonuçları eşit ağırlıklandırılarak hesaplamaya dahil edilir.

Müşteri memnuniyeti anketi puanı 50 puan altında olan müşteriler ile iletişime geçilir ve gerekli aksiyonlar alınır.

### 4.4.4.2. Müşteri Memnuniyeti Ölçüleme Formu

FR-0497 Müşteri Memnuniyeti Ölçüleme Formu'nun doldurulması, yılda 1 kez Satış Sorumlusu tarafından koordine edilip, gerçekleştirilmesi sağlanan ve sonuçları derlenerek yönetimle paylaşılan bir faaliyettir.

### 4.4.4.3. Kalite Performansı

Müşteri memnuniyetsizliğinin temel göstergeleri olan iade ürünler ve müşteri şikayetlerinin sayısı, eğilimleri gösterecek şekilde grafiksel olarak Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından oluşturulur ve izlenir.

Bir yıl içerisinde müşteri bazında gelen şikâyetler miktarı(kg) dışındaki toplam sipariş miktarı, o yıl içerisinde ilgili müşterinin toplam sipariş miktarına(kg) oranlanarak, 100 ile çarpılır ve bu şekilde kalite performansı (KPP) hesaplanır.

$$KPP = (\text{Müşteri Toplam Sipariş Miktarı(kg)} - \text{Müşteri Şikayet Miktarı (kg)}) / \text{Toplam Müşteri Sipariş Miktarı(kg)} \times 100$$

Kalite Performansı puanı hesaplanan müşteriden Müşteri Memnuniyet Anket Sonucu gelirse toplam memnuniyet değerlendirmesinin %40' ını KPP oluşturur. İlgili müşteriye ait o yılki memnuniyet anket puanı yok ise KPP toplam memnuniyet puanının %50'si olarak hesaplamaya dahil edilir.

### 4.4.4.4. Sevkiyatlara Uygunluk

Müşteri ürünlerinin sevkiyatının planlanan zamanda gerçekleştirilememesi müşteri memnuniyetsizliğinin bir göstergesi olarak değerlendirilir. Sevkiyat planına uyum, Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından SAP üzerinden veriler alınarak Power BI raporu üzerinden takip edilir.

## MÜŞTERİ İLETİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

Bir yıl içerisindeki toplam sevkiyat sayısından ilgili müşteri bazında geciken sevkiyat sayısı çıkarılır, o yıla ait toplam sevkiyat sayısı ile oranlanarak 100 ile çarpılır ve bu şekilde müşteri sevkiyat uygunluk puanı (MSUP) hesaplanır.

Müşteri sevkiyat uygunluk puanı, toplam memnuniyet değerlendirmenin, anket gelirse %30'unu oluşturur. Gelmezse %50'si olarak alınır.

### 4.4.4.5. Toplam Müşteri Memnuniyeti Puanının Hesaplanması

Müşteri memnuniyeti yukarıda belirtilen "Müşteri Memnuniyet Anketi", "Kalite Performansı" ve "Sevkiyat Uyumu" puanları aşağıdaki formül dikkate alınarak Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından hesaplanır, sınıflandırılır ve grafiksel olarak hazırlanır.

$TMMP = (0,3) \times (MMAP) + (0,4) \times (KPP) + (0,3) \times (MSUP)$  ya da

$TMMP = (0,5) \times (KPP) + (0,5) \times (MSUP)$

Memnuniyet sonuçları, Satış ve İş Geliştirme Birimi tarafından 'FR-0081 Müşteri Anketi Değerlendirme Formu'na kayıtları ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı'nda Kalite Sistemleri Geliştirme Takım Lideri tarafından üst yönetime sunulur.

### 4.4.2. Test Hizmeti Satın Alan Müşteriler

Test hizmeti satın alan iç ve dış müşterilerin memnuniyet seviyelerini belirlemek için Kalite Yönetim Temsilcisi Laboratuvar Hizmeti Alan Müşteriler için 'FR-0237 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu'nu, DAMS üzerinden müşterilerin olumlu veya olumsuz geri dönüşlerini hemen almak için test hizmet süreci tamamlandıktan sonra müşterilere gönderir. Böylelikle oluşabilecek şikayetler en kısa süre zarfında çözüme kavuşturulmaya çalışılır. Anket formu ile birlikte laboratuvar faaliyetleri hakkında olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgileri alınır. Bu anketler, DAMS sisteminde muhafaza edilerek değerlendirilir.

Laboratuvar hizmeti satın alan müşteriler için hazırlanan anket formu;

- A. Güven
- B. İletişim
- C. Sözleşme Performansı
- D. Hizmet Performansı
- E. Öneri ve Şikayetler

bölümlerinden oluşmaktadır. Her soru 1'den 5'e kadar puanlandırılır:

- 1: Kesinlikle katılmıyorum.
- 2: Katılmıyorum.
- 3: Kararsızım.
- 4: Katılıyorum.
- 5: Tamamen katılıyorum

## MÜŞTERİ İLETİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

### 4.4.2.1. Soru Bazında Analiz

Kritik sorular (Ankette yer alan C ve D bölümleri) için 3 veya altında puanlama yapıldığında bu konu Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve müşteri ile görüşülür, gerekirse müşteri şikayeti kapsamında değerlendirilir.

#### Kritik Sorular için;

C ve D Bölümleri	Herhangi bir müşteri 3 veya altında puanlama yaparsa "Müşteri Şikayeti" olarak değerlendirilir ve işlem yapılır.
------------------	--

### 4.4.2.2. Ortalama Not Bazında Analiz

Her bir soru için ortalama puan hesaplanır. Ortalama puan 2'nin altında ise o konu ile ilgili mutlaka bir düzeltici faaliyet açılır.

### 4.4.2.3. Müşteri Bazlı Analiz

Müşterilerin ankette bulunan sorulara vermiş olduğu puanların ortalaması hesaplanır.

Değerlendirme (Müşteri Bazında)	P<70% Müşteri Şikayeti olarak değerlendirilir.
	P>70% İşlem Yapılmaz

Anket sonuçları, Kalite Yönetim Temsilcisi DAMS Anket Modülü yardımı ile değerlendirildikten sonra yönetim gözden geçirme toplantısında Üst yönetime rapor halinde sunulur. Gerekli durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılır ve sonuçlar düzenli olarak yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi YGG ye sunulacak anket raporu aşağıdaki bilgileri içerir:

- Anket gönderilen müşteri sayısı
- Cevaplandırılan anket sayısı
- Her bir soru için rakamsal değerlendirme
- Ortalamalar için grafiksel değerlendirme

## MÜŞTERİ İLETİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

### 5. EKLER

- FR-0078 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu
- FR-0081 Müşteri Anketi Değerlendirme Formu
- FR-0211 Laboratuvar Deney Fiyat Listesi
- FR-0236 Laboratuvar Müşteri Öneri/Şikâyet Formu
- FR-0237 Laboratuvar Müşterileri için Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- FR-0238 Laboratuvar Müşteri Öneri/Şikâyet Listesi Formu
- FR-0462 Müşteri Şikâyet Takip Formu
- FR-0496 Müşteri Özel İstekleri Talep Formu
- FR-0497 Müşteri Memnuniyeti Ölçümlene Formu
- TB-0012 Müşteri özel istekleri tablosu