EksperDesk

Kullanıcı Rehberi

İlk girişten ay sonu mutabakatına, ekran ekran

Sigorta eksperleri için hasar dosyası yönetimi
Güncelleme: 11 Kasım 2026

İçindekiler

1. Bu rehber hakkında

2. Başlarken

3. İlk gün: yöneticinin ayarları

4. Dosya açma

5. Gelen Kutusu: e-postadan dosya açma

6. Dosyalar

7. Dosya detayı

8. İzinler

9. Ay sonu: finans işleri

10. Destek ve araçlar

11. Eksper ve raportör ekranı

12. Ek: Dosya durumları

13. Destek

1. Bu rehber hakkında

Bu rehber, EksperDesk kurulduktan sonra yapılacak her işi, ofiste yapıldığı sırayla anlatır. Önce bir kez yapılan ayarlar, sonra günlük dosya işleri, en son ay sonu finans işleri gelir. Ekranda gördüğünüz düğme ve başlıklar rehberde **kalın** yazılmıştır.

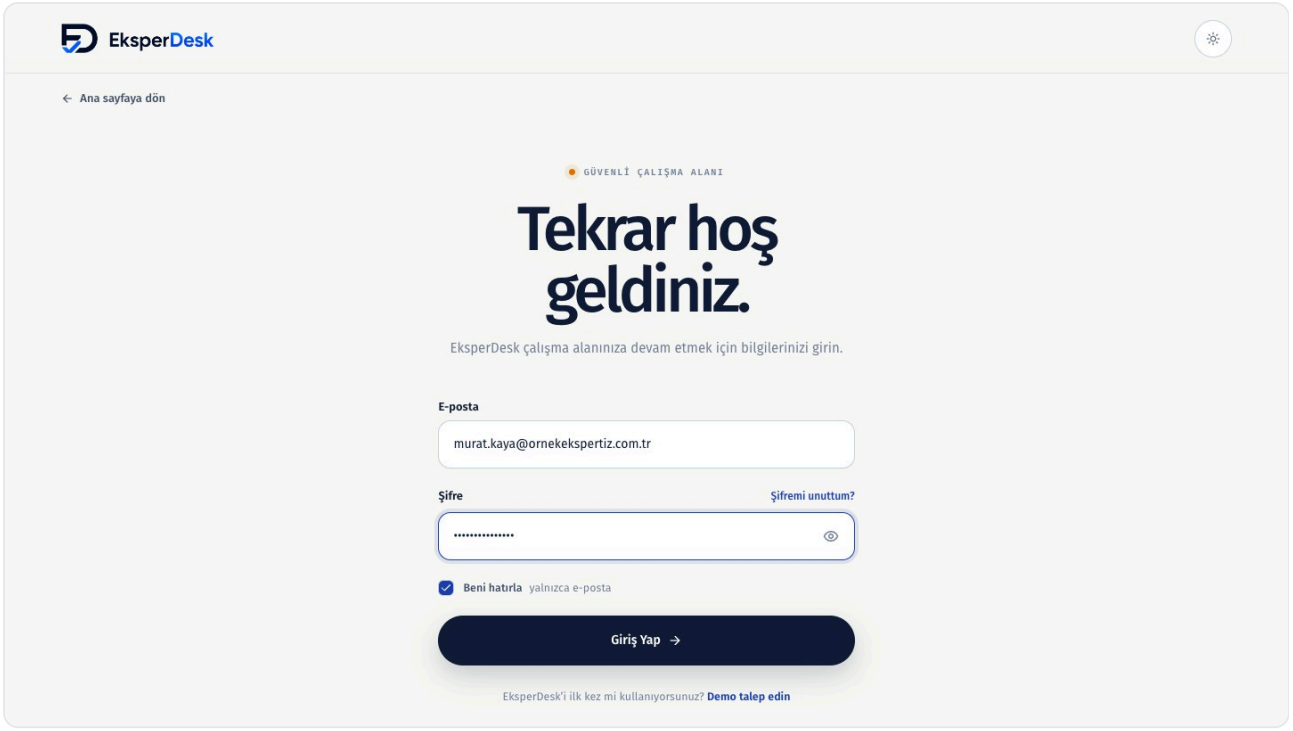
Rehberdeki ekran görüntüleri örnek bir ofisin verileriyle hazırlanmıştır; kişi, plaka ve tutarlar gerçek değildir.

> Kurulum adımları için ayrı bir belge olan **EksperDesk Kurulum Rehberi**'ne bakın.

2. Başlarken

2.1 Giriş yapma

Masaüstündeki **EksperDesk** simgesiyle programı açın. E-posta adresinizi ve şifrenizi yazıp **Giriş Yap**'a tıklayın.

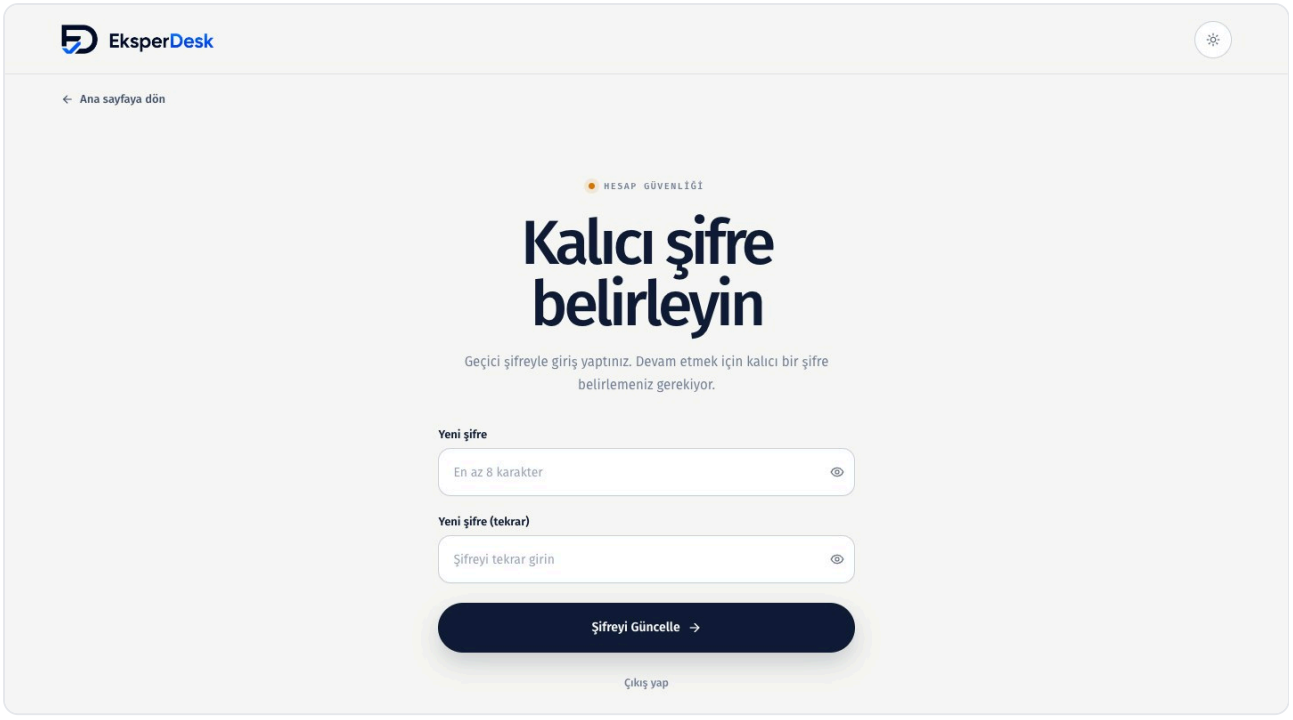


Şekil 1. Giriş ekranı.

- **Beni hatırla** işaretlenirse bir sonraki girişte e-posta adresiniz hazır gelir. Şifreniz hatırlanmaz.
- Şifrenizi unuttuysanız **Şifremi unuttum?** bağlantısına tıklayın. E-postanıza gelen kodu girerek yeni şifre belirlersiniz.

2.2 İlk girişte kalıcı şifre belirleme

Yöneticinin oluşturduğu hesapla ilk kez girdiğinizde size gönderilen **geçici şifre** kullanılır. Hemen ardından **Kalıcı şifre belirleyin** ekranı açılır; yeni şifrenizi iki kez yazıp **Şifreyi Güncelle**'ye tıklayın.

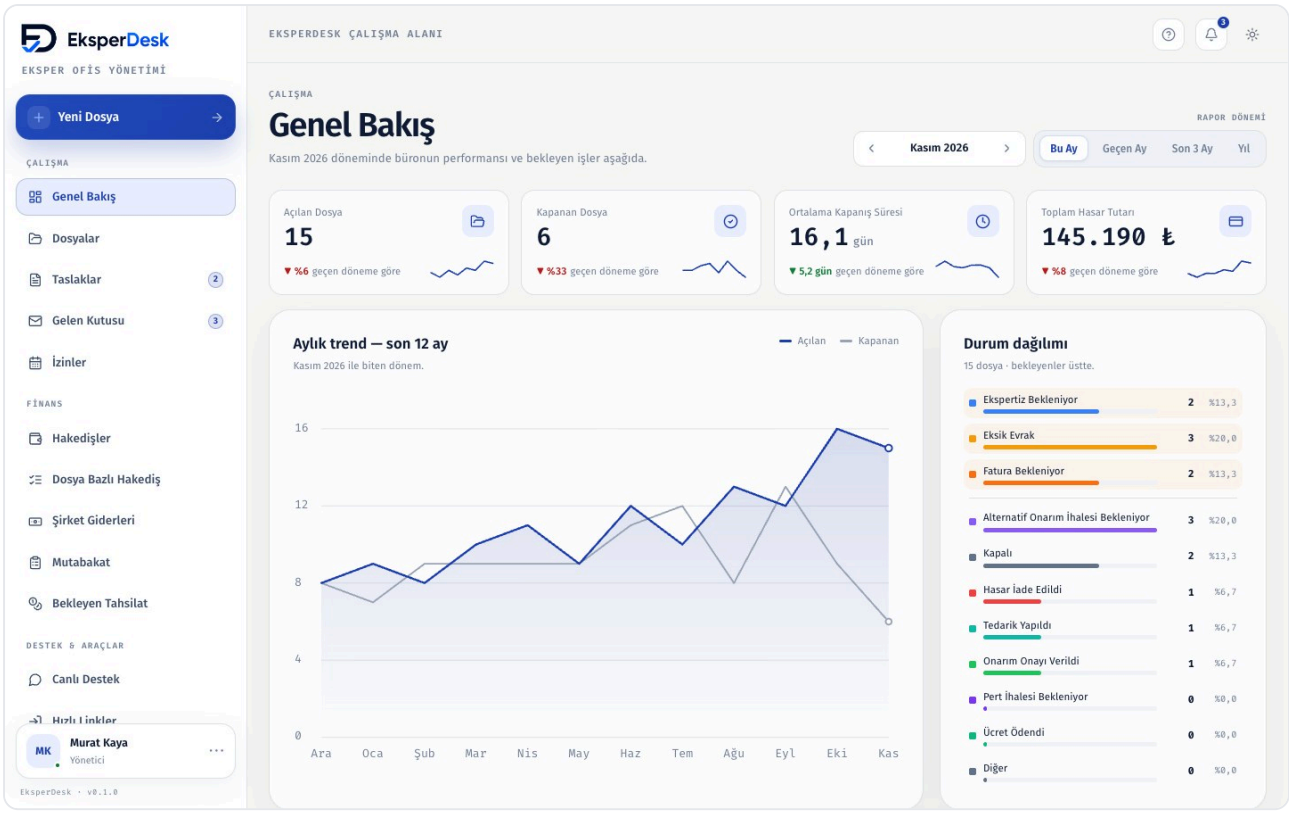


Şekil 2. Geçici şifreyle girişten sonra kalıcı şifre belirleme.

2.3 Ana ekranı tanıyın

Girişten sonra **Genel Bakış** ekranı açılır. Bütün ekranlara soldaki menüden ulaşılır.

Genel Bakış ekranında seçili dönemde açılan ve kapanan dosya sayısı, ortalama kapanış süresi, son 12 ayın grafiği ve dosyaların durumlara göre dağılımı yer alır. Sağ üstteki **Rapor dönemi** seçiciyle Bu Ay, Geçen Ay, Son 3 Ay veya Yıl görünümüne geçebilirsiniz.



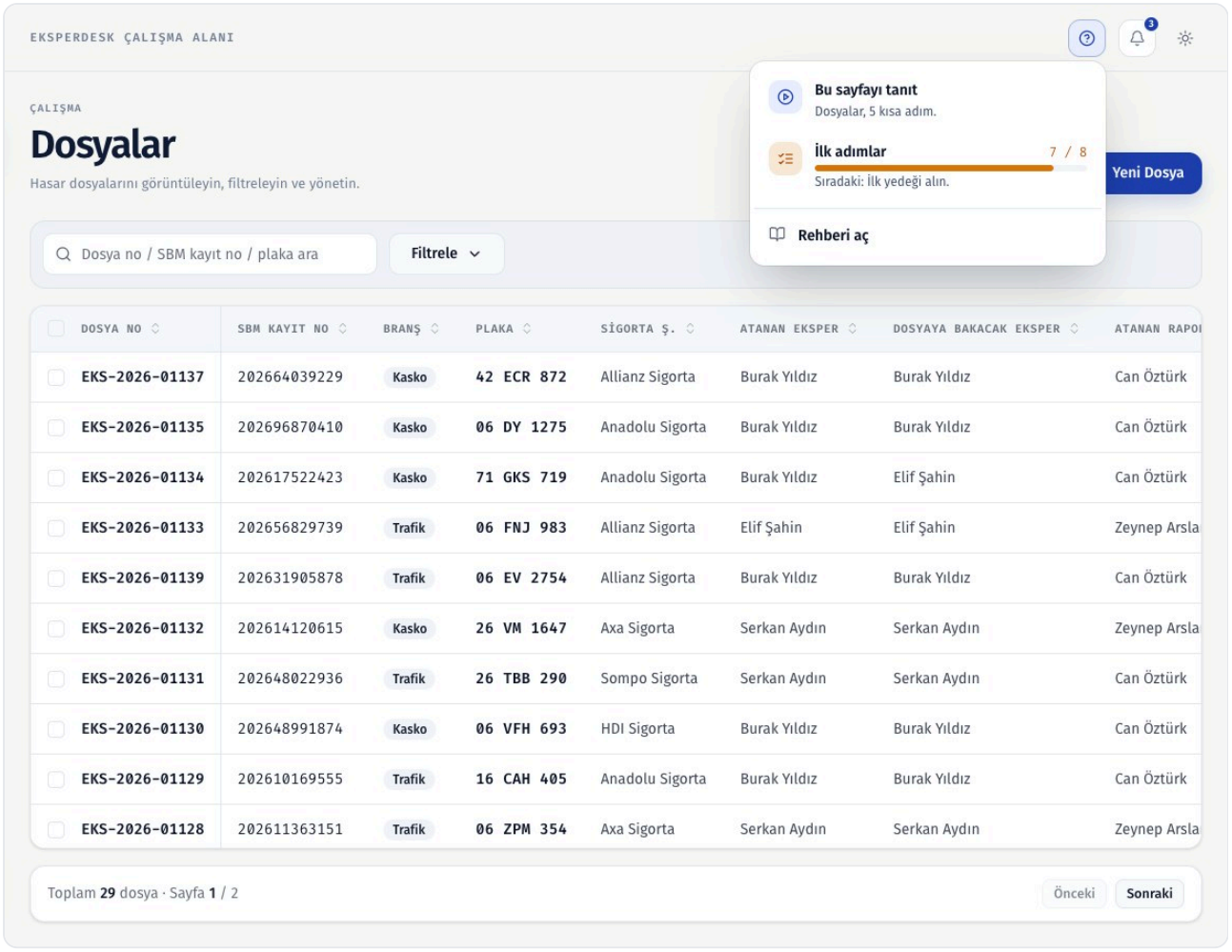
Şekil 3. Genel Bakış ekranı ve sol menü.

Bölüm	İçindekiler
Yeni Dosya	Menünün en üstündeki mavi düğme. Her ekrandan tek tıkla yeni hasar dosyası açar.
Çalışma	Genel Bakış, Dosyalar (altında Taslaklar), Gelen Kutusu, İzinler. Yanındaki sayılar bekleyen iş adedini gösterir.
Finans	Hakedişler, Dosya Bazlı Hakediş, Şirket Giderleri, Mutabakat, Bekleyen Tahsilat. Yalnız yönetici görür.
Destek & Araçlar	Canlı Destek, Hızlı Linkler, Şifre Kasası, IBAN Çözümleme, Rehber.
Sistem	Ayarlar.
Sağ üst köşe	**?** düğmesi yardım menüsünü açar. Zil simgesi bildirimleri açar; yanındaki düğme açık ve koyu görünüm arasında geçiş yapar.
Sol alt köşe	Adınıza tıklayınca profil sayfanıza gidebilir veya çıkış yapabilirsiniz.

2.4 Yardım ve sayfa turları

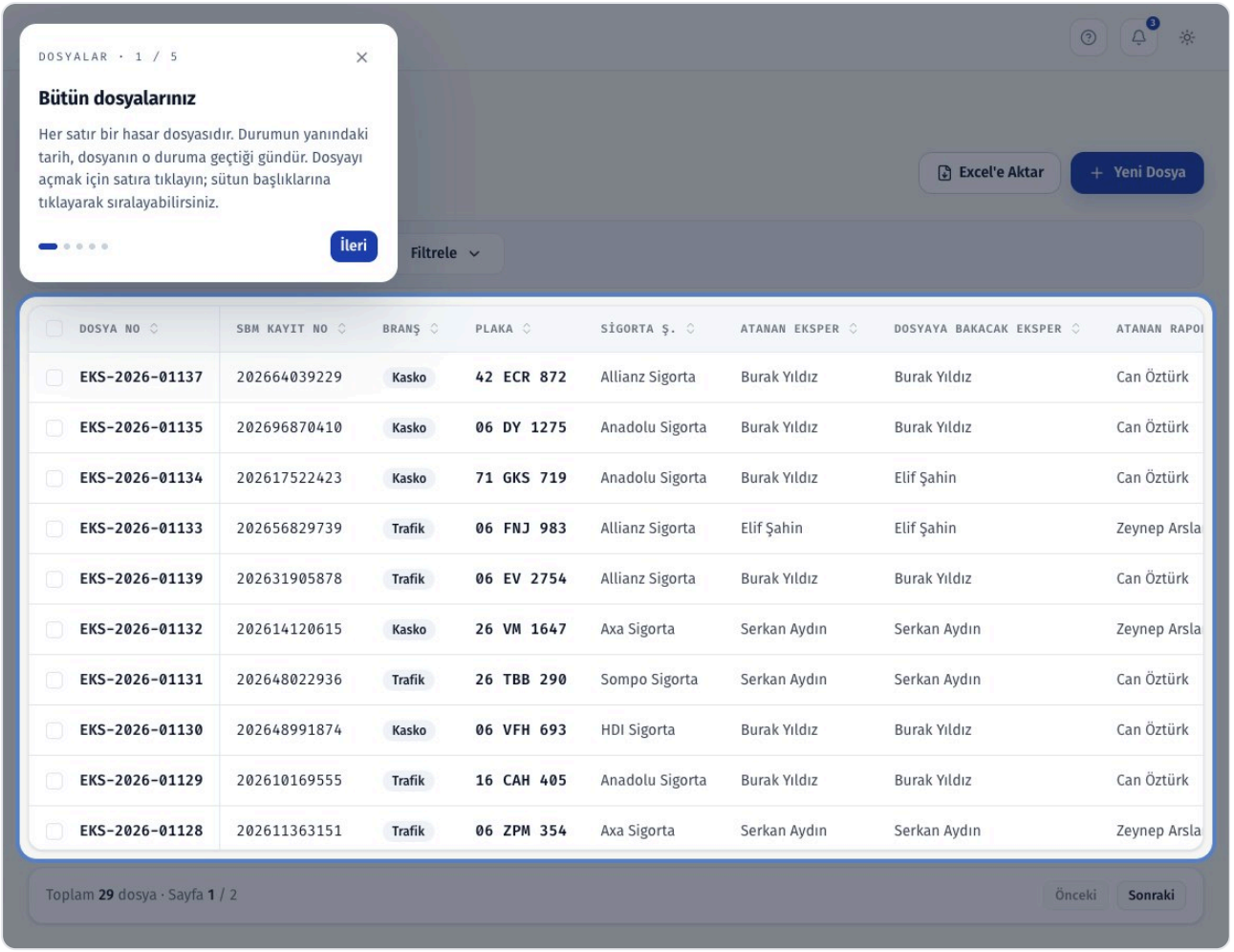
Her sayfanın sağ üstündeki **?** düğmesi yardım menüsünü açar:

- **Bu sayfayı tanıt:** Açık olan sayfanın bölümlerini sırayla vurgulayan kısa bir tur başlatır. **Esc** tuşuyla turdan istediğiniz an çıkarsınız.
- **İlk adımlar** (yalnız yönetici): Ofisin hazırlanması için gereken adımları ve kaçının bittiğini gösterir; tıklayınca sıradaki adımın ekranı açılır.
- **Rehberi aç:** Programın içindeki **Rehber** sayfasına gider.



Şekil 4. Sağ üstteki ? düğmesiyle açılan yardım menüsü.

Bir sayfaya ilk kez geldiğinizde sol altta tur önerisi bir kez çıkar; **Turu başlat** ile başlatabilir ya da kapatabilirsiniz.



Şekil 5. Dosyalar sayfasında sayfa turu.

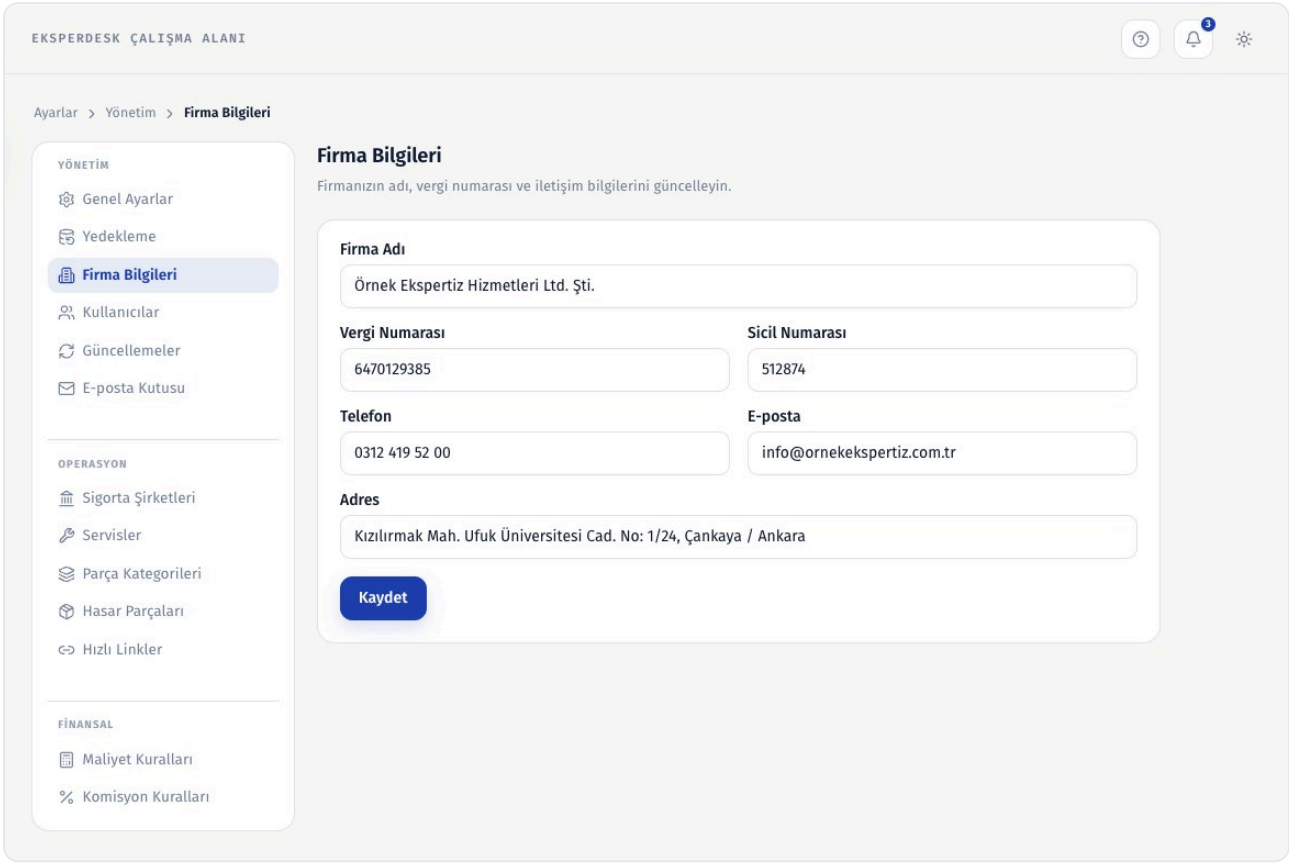
3. İlk gün: yöneticinin ayarları

Aşağıdaki ayarlar bir kez yapılır ve sonraki bütün işler bunlara dayanır. Hepsine **Ayarlar** menüsünden ulaşılır. Yeni kurulan bir ofiste **Genel Bakış** ekranındaki **Ofisinizi hazırlayın** kartı ve **?** menüsündeki **İlk adımlar** sizi bu adımlardan sırayla geçirir; kaydettiğiniz her ayarla liste kendiliğinden ilerler. Bu sırayla ilerlemenizi öneririz:

1. Firma Bilgileri
2. Genel Ayarlar (dosya ücreti, değer kaybı ücreti, dosya başına gider)
3. Sigorta Şirketleri (hazır gelir, kontrol etmeniz yeterli) ve Servisler
4. Parça Kategorileri ve Hasar Parçaları (hazır gelir, kontrol etmeniz yeterli)
5. Maliyet Kuralları ve Komisyon Kuralları
6. Kullanıcılar
7. E-posta Kutusu
8. Yedekleme

3.1 Firma Bilgileri

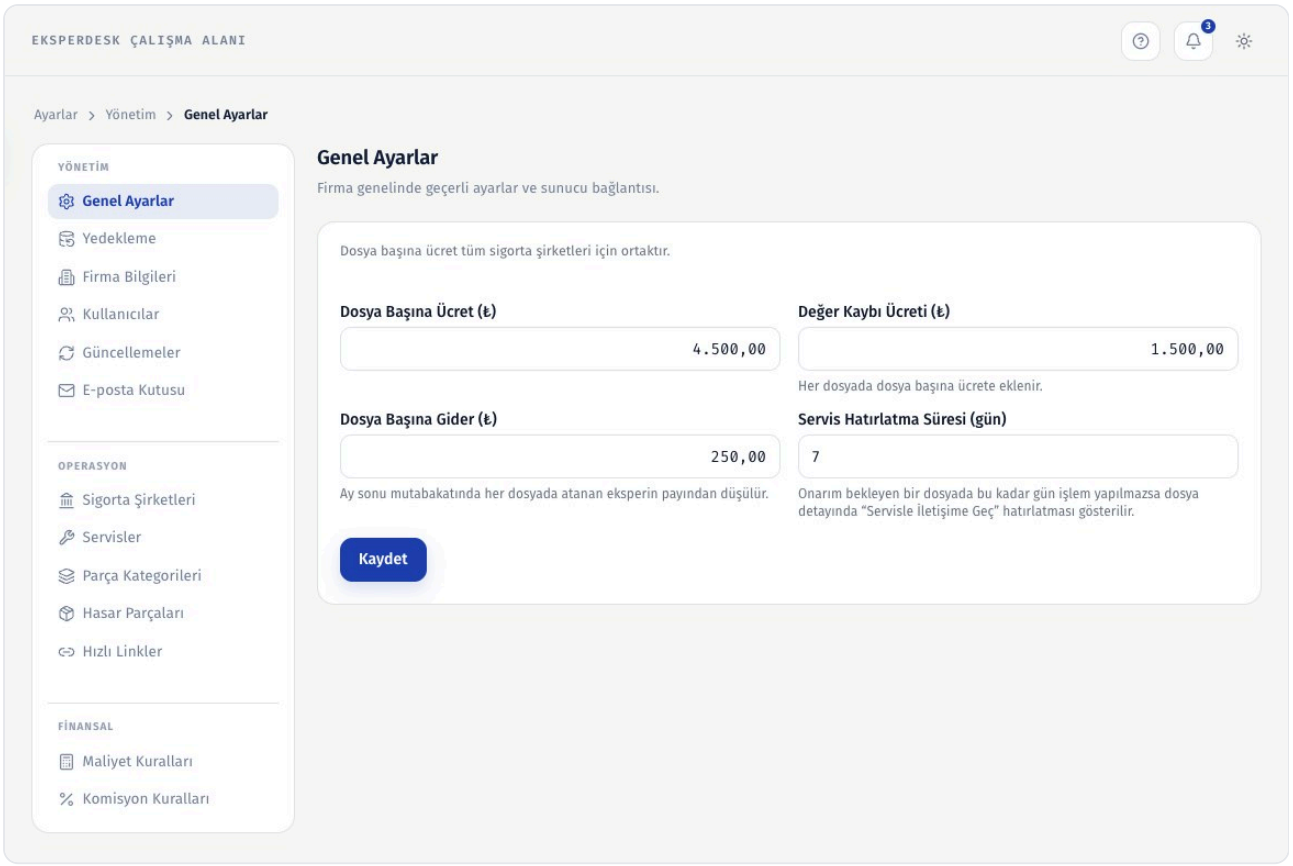
Firma adı, vergi numarası, sicil numarası, telefon, e-posta ve adresinizi girip **Kaydet**'e tıklayın. Bu bilgiler raporlarda ve e-postalarda kullanılır.



Şekil 6. Ayarlar → Firma Bilgileri.

3.2 Genel Ayarlar

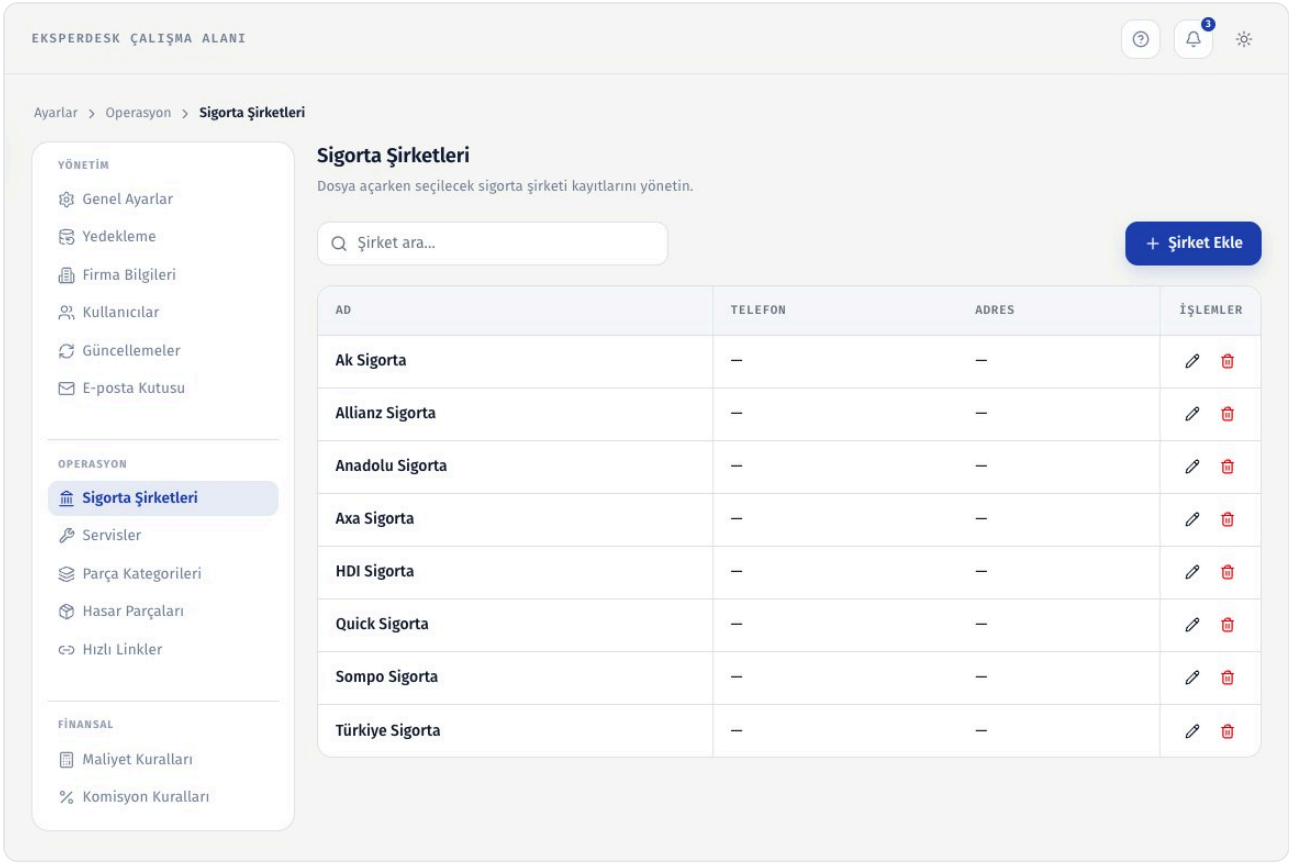
- **Dosya Başına Ücret:** Sigorta şirketinden bir dosya için alınan ücret. Bütün sigorta şirketleri için ortaktır.
- **Değer Kaybı Ücreti:** Her dosyada dosya ücretine eklenir; değer kaybı bütün dosyalarda açıktır.
- **Dosya Başına Gider:** Ay sonu mutabakatında her dosyada atanan eksperin payından düşülen tutar.
- **Servis Hatırlatma Süresi (gün):** Onarım bekleyen bir dosyada bu kadar gün işlem olmazsa dosya detayında “Servisle iletişime geç” hatırlatması çıkar.



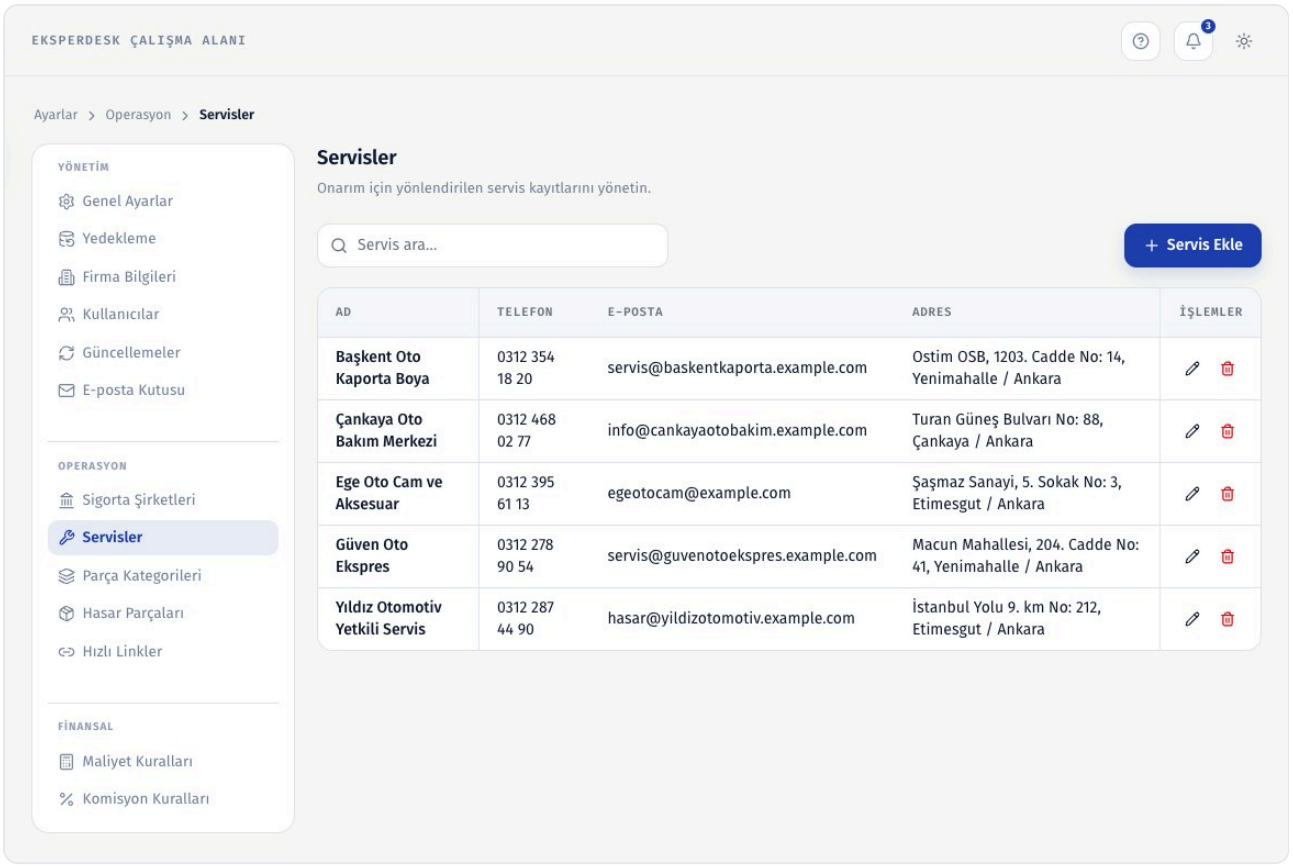
Şekil 7. Ayarlar → Genel Ayarlar.

3.3 Sigorta Şirketleri ve Servisler

Dosya açarken listeden seçilen sigorta şirketleri yeni kurulan ofiste hazır gelir; 31 yaygın sigorta şirketi listede bulunur. Eksik bir şirketi **Şirket Ekle** ile ekleyin. Anlaşmalı servisleri **Servis Ekle** ile tanımlayın. Servislerin telefon ve e-posta bilgileri, dosyadan servise tek tıkla mail veya WhatsApp mesajı gönderebilmeniz için kullanılır. Kayıtları kalem simgesiyle düzenler, çöp kutusu simgesiyle silersiniz.



Şekil 8. Ayarlar → Sigorta Şirketleri.

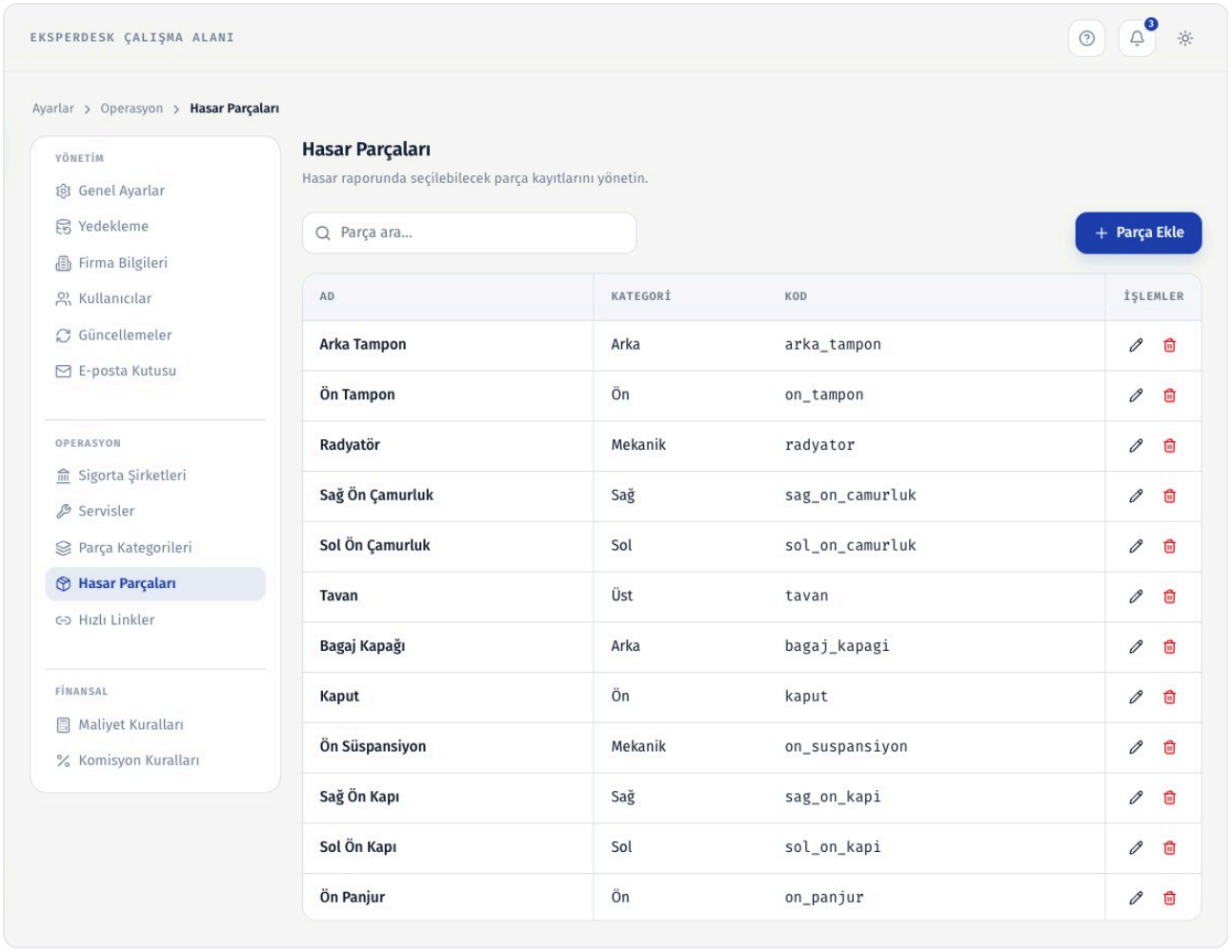


Şekil 9. Ayarlar → Servisler.

3.4 Parça Kategorileri ve Hasar Parçaları

Hasar raporunda seçilen parçalar burada tanımlıdır. EksperDesk yaygın parçalarla hazır gelir; listede olmayan bir parça gerekirse **Parça Ekle** ile ekleyin.

> Bir kategoriyi silerseniz o kategorideki bütün parçalar da silinir.

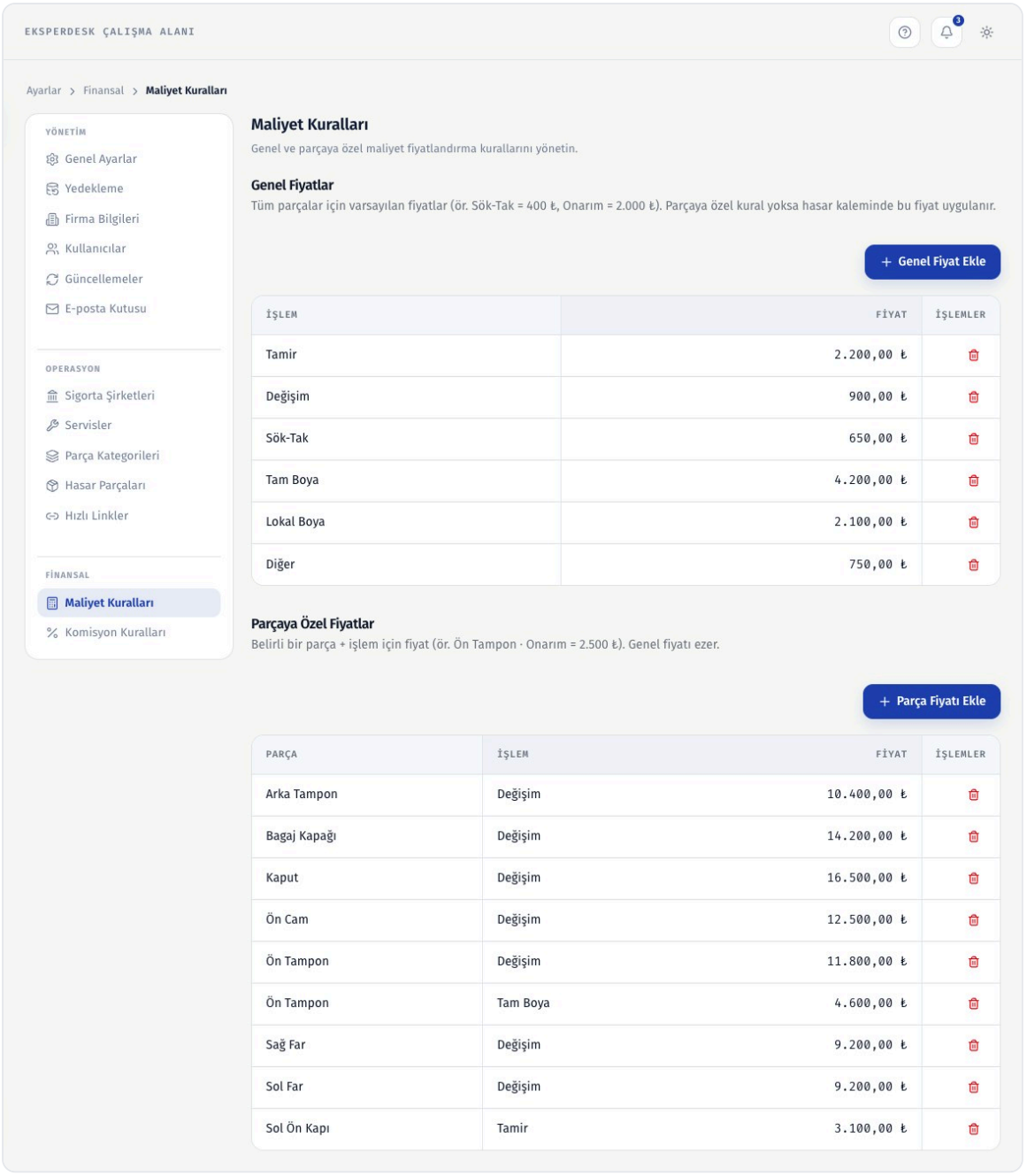


Şekil 10. Ayarlar → Hasar Parçaları.

3.5 Maliyet Kuralları

Hasar kalemlerinde **Fiyatı Hesapla** düğmesinin kullandığı fiyatlardır.

- **Genel Fiyatlar:** Bütün parçalar için işlem başına varsayılan fiyat (Tamir, Değişim, Sök-Tak, Tam Boya, Lokal Boya, Diğer).
- **Parçaya Özel Fiyatlar:** Belirli bir parça ve işlem için fiyat (örneğin Ön Tampon · Onarım). Varsa genel fiyatın yerine kullanılır.

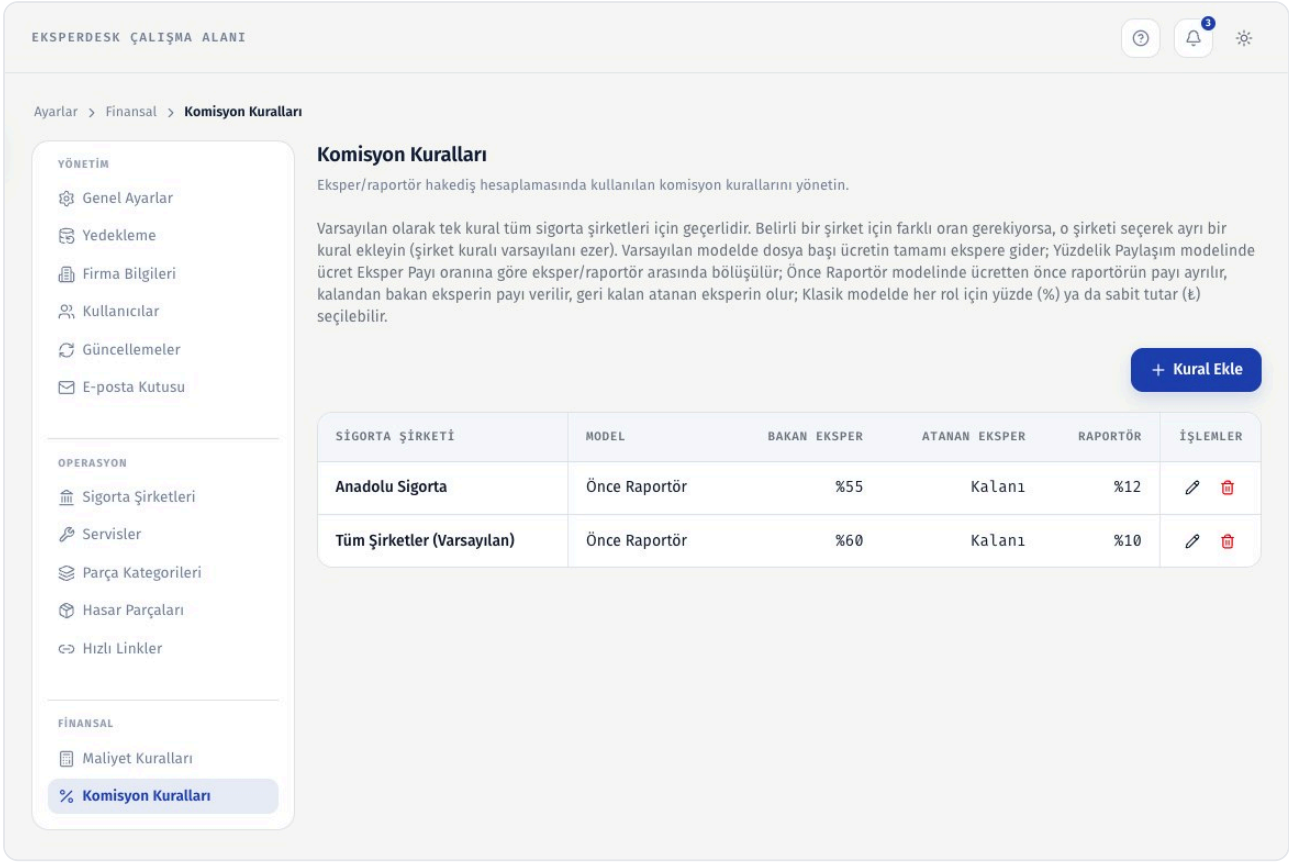


Şekil 11. Ayarlar → Maliyet Kuralları.

3.6 Komisyon Kuralları

Ay sonunda dosya ücretinin eksper ve raportörler arasında nasıl paylaştırılacağını belirler. Varsayılan kural bütün sigorta şirketleri için geçerlidir. Bir sigorta şirketi için farklı oran gerekiyorsa o şirketi seçerek ayrı bir kural ekleyin; şirket kuralı varsayılanın yerine geçer.

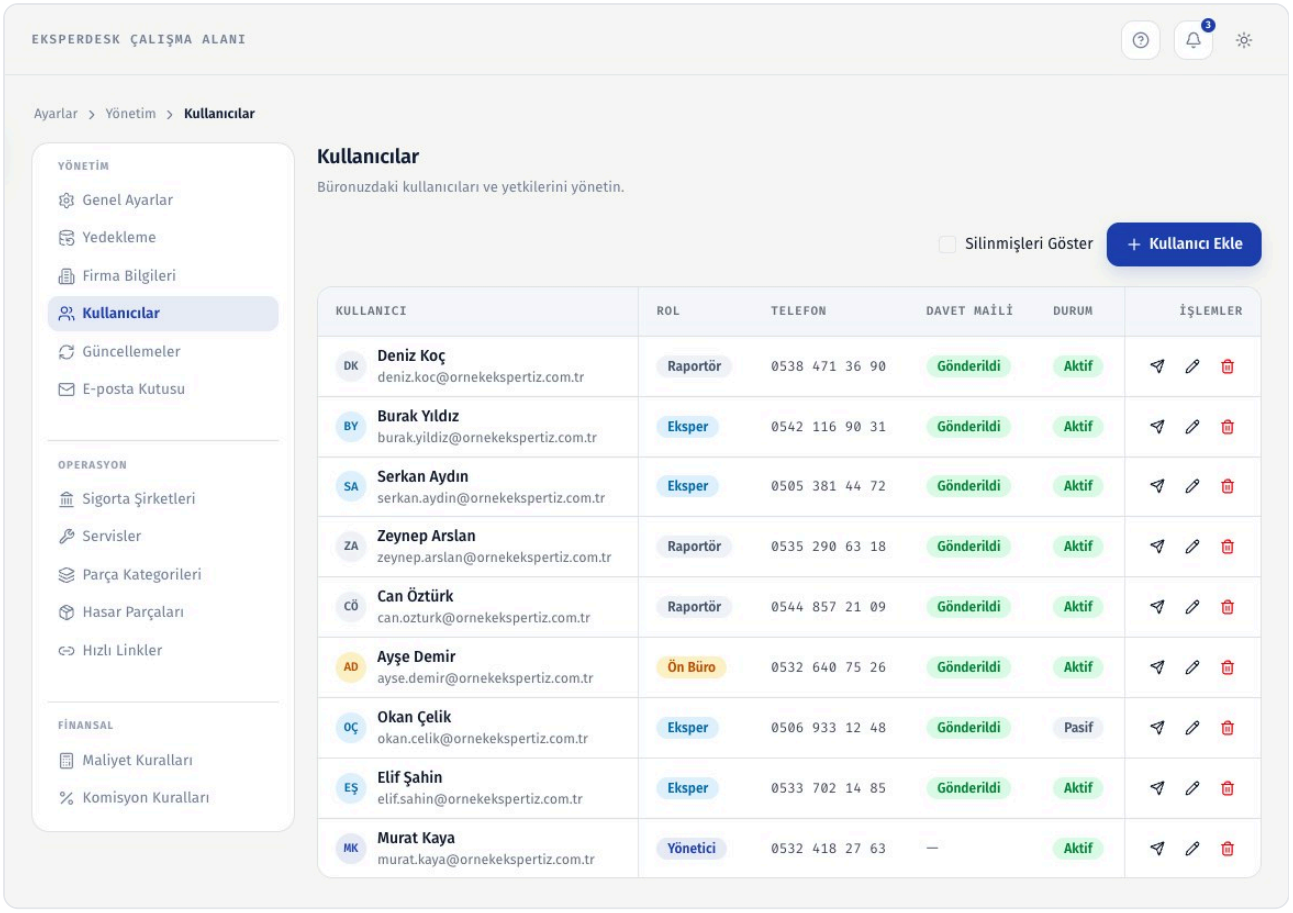
Model	Nasıl paylaştırır?
Önce Raportör	Ücretten önce raportörün payı ayrılır, kalandan dosyaya bakan eksperin payı verilir, geri kalan atanan eksperin olur.
Yüzdelik Paylaşım	Ücret, eksper payı oranına göre eksper ve raportör arasında bölüşülür.
Klasik	Her rol için yüzde ya da sabit tutar ayrı ayrı belirlenir.



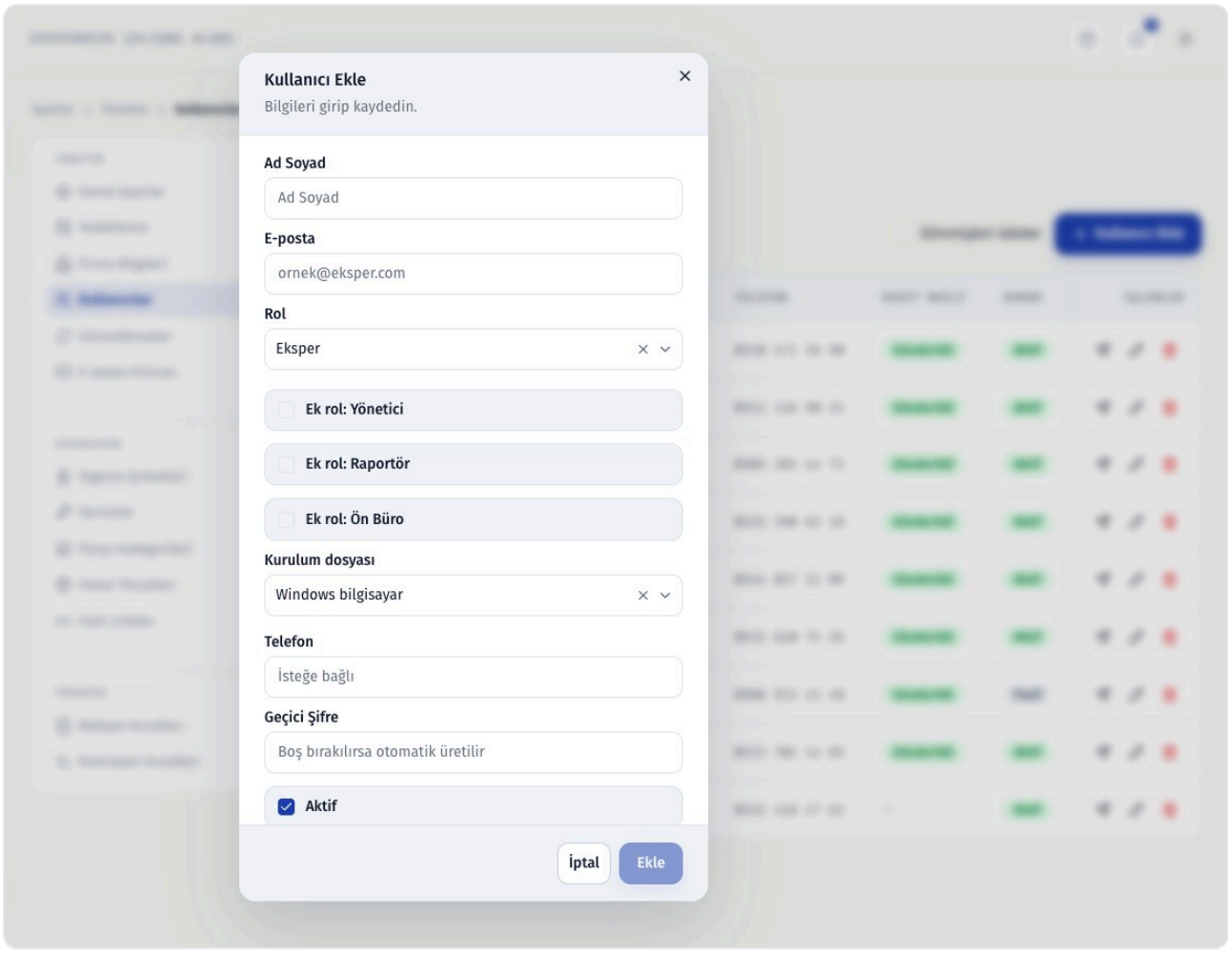
Şekil 12. Ayarlar → Komisyon Kuralları.

3.7 Kullanıcılar

Ofisteki herkes için **Kullanıcı Ekle** ile bir hesap açın. Kişiye kurulum bağlantısı, davet kodu ve geçici şifre içeren bir e-posta gider. Listede her kullanıcının rolü, davet e-postasının durumu ve hesabın aktif olup olmadığı görünür.



Şekil 13. Ayarlar → Kullanıcılar.

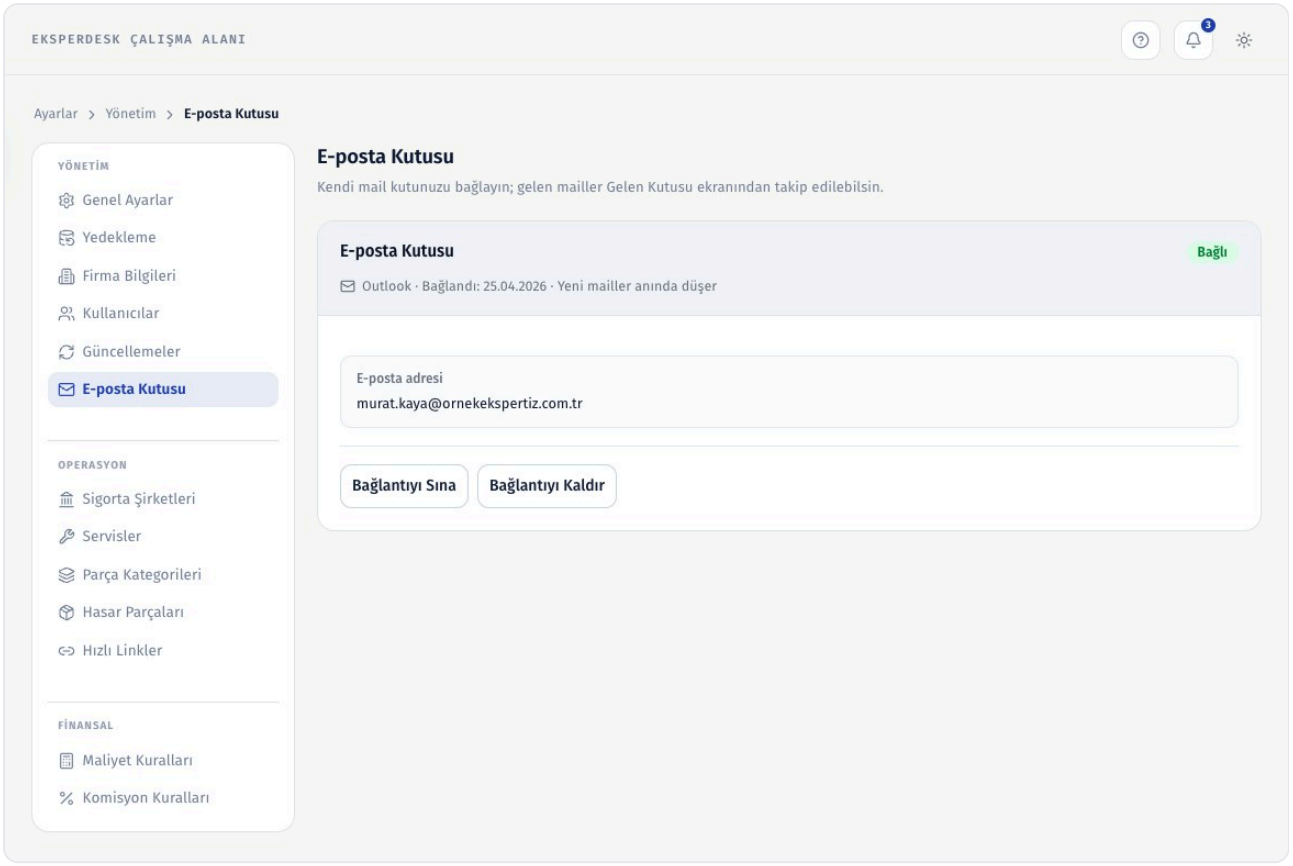


Şekil 14. Yeni kullanıcı ekleme penceresi.

- **Daveti yeniden gönder** (kâğıt uçak simgesi): Süresi dolan davet için yeni kod ve yeni geçici şifre gönderir.
- **Düzenle** (kalem simgesi): Ad, rol, telefon veya aktiflik durumunu değiştirir.
- İşten ayrılan bir çalışanı silmek yerine **Aktif** işaretini kaldırarak pasif yapabilirsiniz. Pasif kullanıcı giriş yapamaz ve yeni dosyalara atanamaz; geçmiş dosyalardaki adı korunur.

3.8 E-posta Kutusu

Her kullanıcı kendi e-posta hesabını bağlar. Bağlantıdan sonra gelen e-postalar **Gelen Kutusu** ekranına düşer; sigorta şirketlerinden gelen ihbar e-postaları otomatik olarak dosya taslağına çevrilir. Ekrandaki yönergeleri izleyerek hesabınızı bağlayın; **Bağlantıyı Sına** ile çalıştığını kontrol edebilirsiniz.

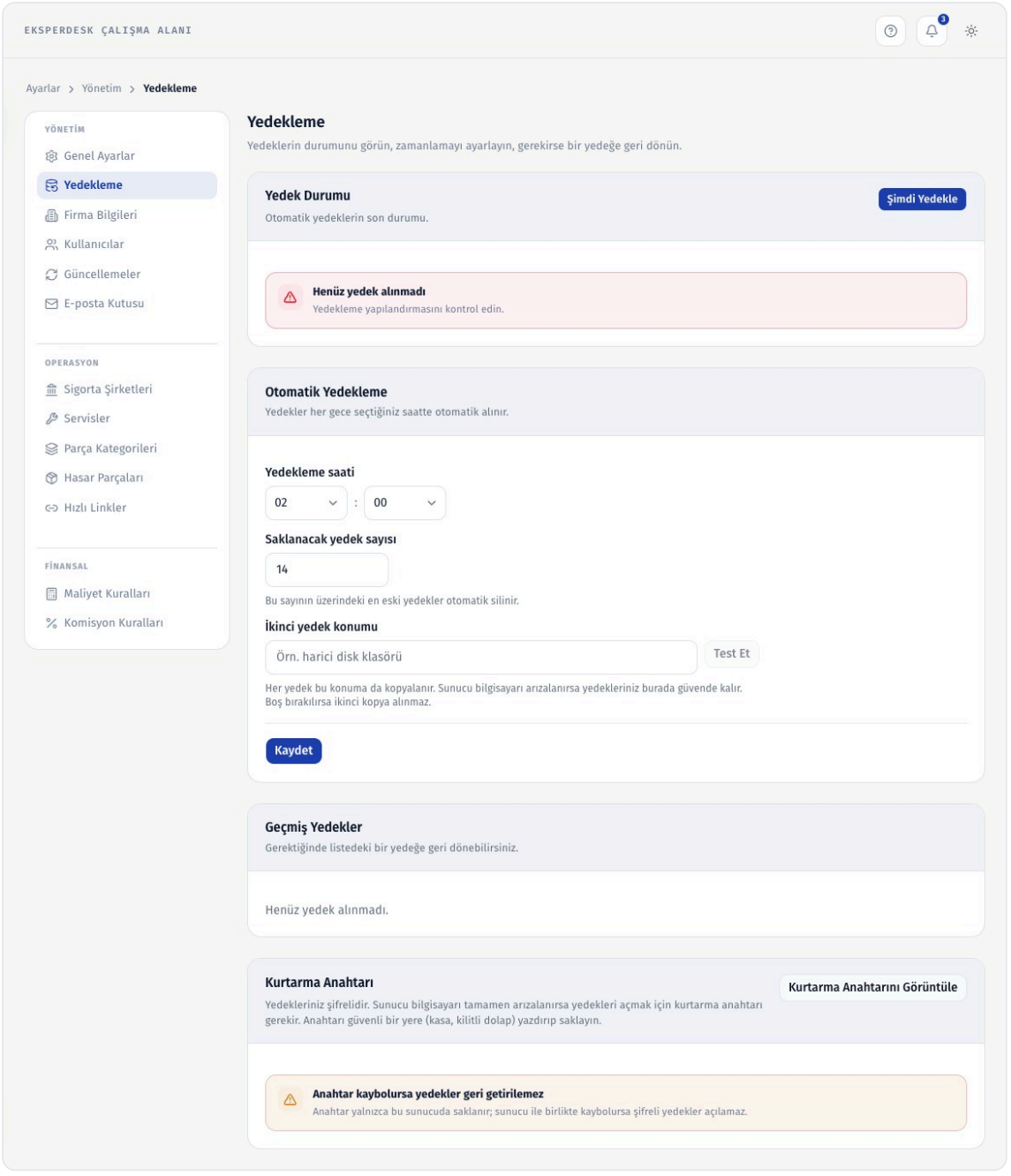


Şekil 15. Ayarlar → E-posta Kutusu (bağlı hesap).

3.9 Yedekleme

EksperDesk her gece seçtiğiniz saatte otomatik yedek alır.

- **Şimdi Yedekle:** Beklemeden hemen yedek alır. İlk yedek alınana kadar ekranda “Henüz yedek alınmadı” uyarısı görünür; kurulumdan sonra bir kez tıklamanızı öneririz.
- **Yedekleme saati** ve **Saklanacak yedek sayısı:** Bu sayının üzerindeki en eski yedekler otomatik silinir.
- **İkinci yedek konumu:** Her yedek ayrıca bu klasöre de kopyalanır. Harici bir disk seçmeniz önerilir; ana bilgisayar arızalanırsa yedekleriniz orada güvende kalır. **Test Et** ile konumun yazılabilir olduğunu kontrol edin.



Şekil 16. Ayarlar → Yedekleme.

3.10 Güncellemeler ve Hızlı Linkler

Yeni sürümler **Ayarlar** → **Güncellemeler** ekranında görünür ve yönetici tarafından kurulur. Kurulum birkaç dakika sürer; bu sırada program kapanıp yeniden açılır.

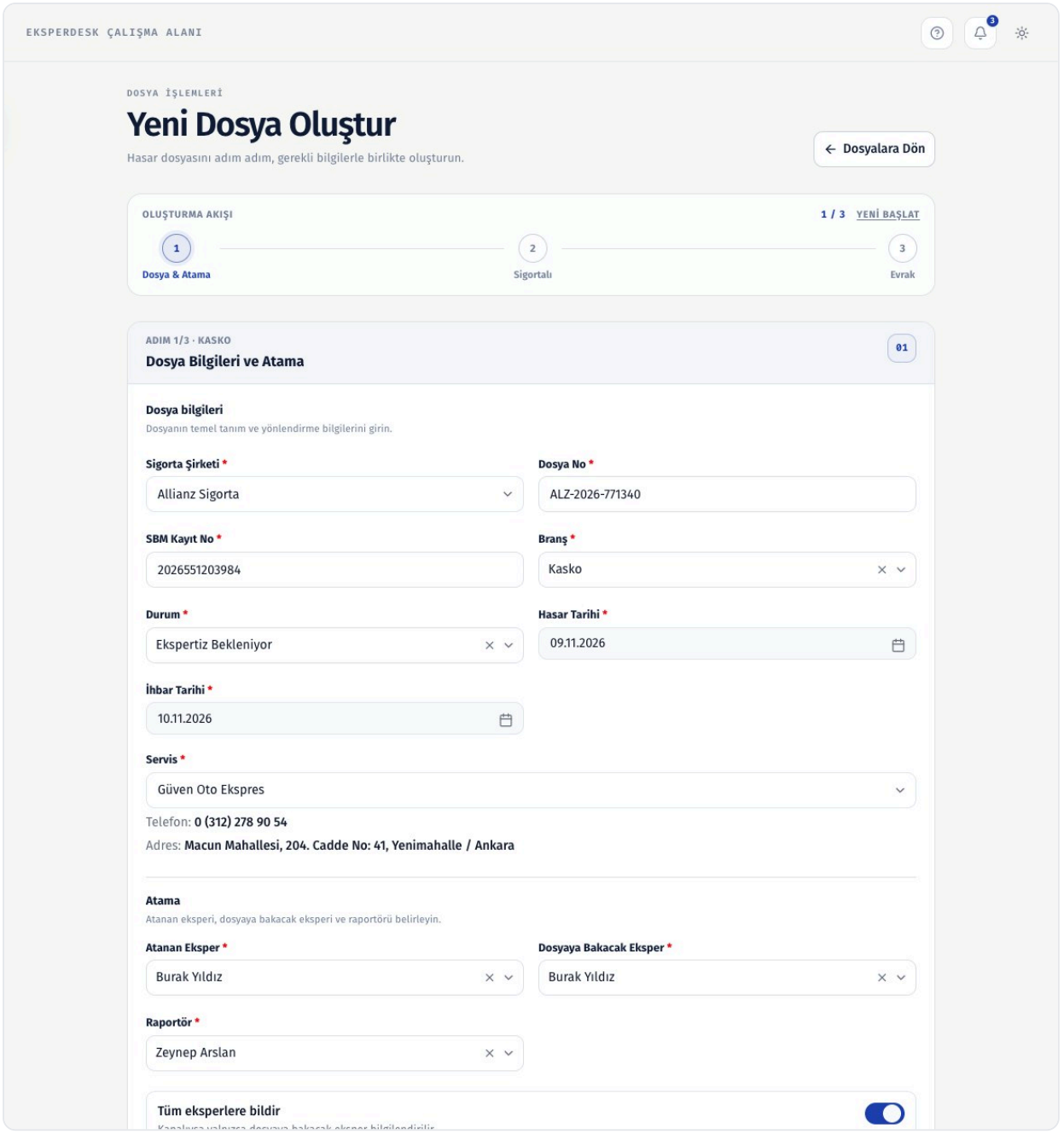
Ayarlar → **Hızlı Linkler** ekranında, herkesin menüdeki **Hızlı Linkler** sayfasında göreceği sık kullanılan web adreslerini (SBM, e-Devlet, sigorta portalları gibi) tanımlarsınız.

4. Dosya açma

Yeni bir hasar dosyası menüdeki **Yeni Dosya** düğmesiyle açılır. Form üç adımdan oluşur.

4.1 Adım 1: Dosya bilgileri ve atama

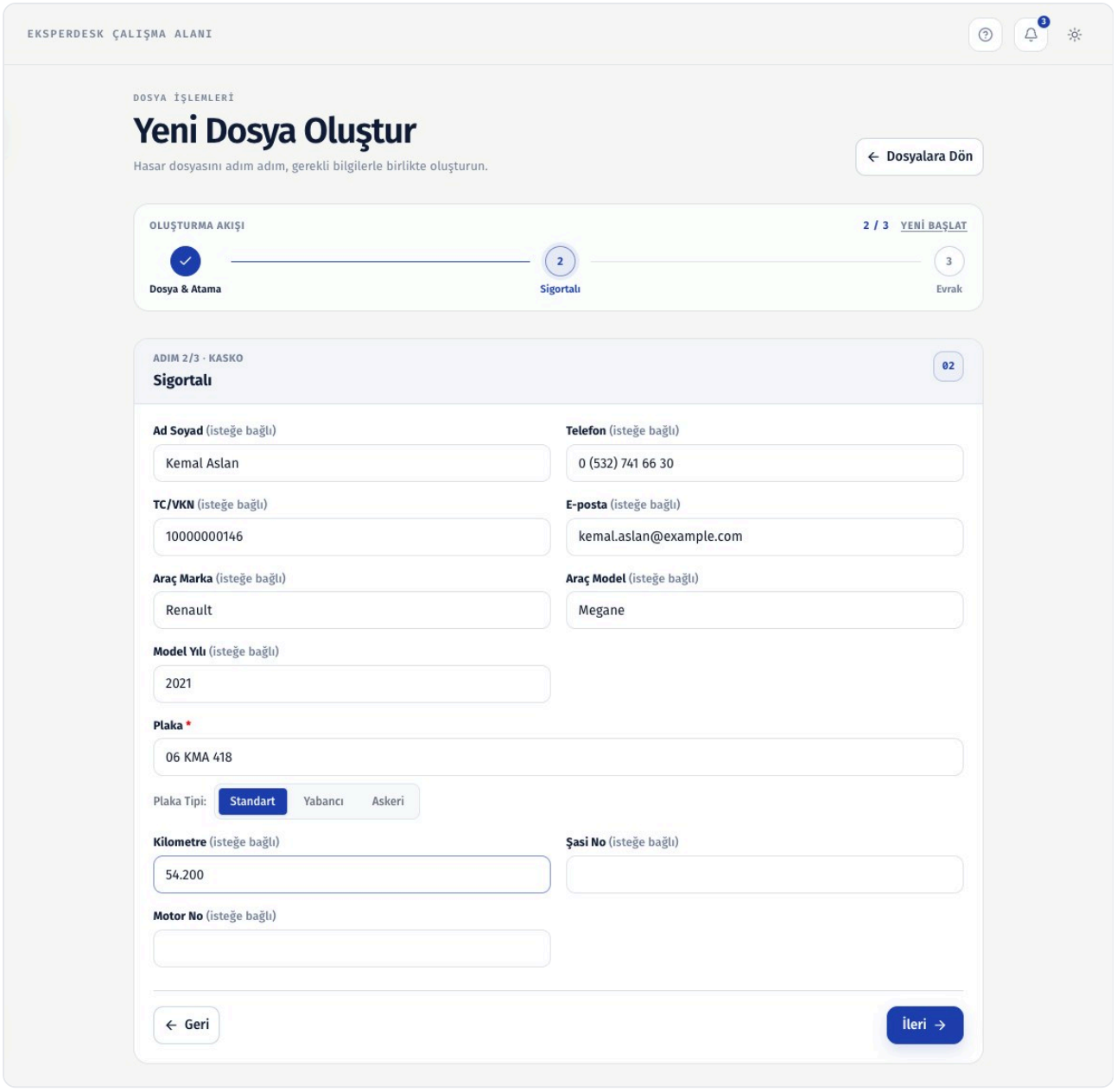
- **Sigorta Şirketi**, **Dosya No** (sigorta şirketinin ihbar numarası), **SBM Kayıt No**, **Branş** (Kasko veya Trafik), **Durum**, **Hasar Tarihi**, **İhbar Tarihi** ve **Servis** zorunludur. Servis listede yoksa yazarak yeni ekleyebilirsiniz.
- **Atama** bölümünde **Atanan Eksper**, **Dosyaya Bakacak Eksper** ve **Raportör** seçilir. Listede yalnız aktif kullanıcılar görünür.
- **Tüm eksperlere bildir** açıksa bütün eksperlere bildirim gider; kapalıysa yalnız dosyaya bakacak eksper bilgilendirilir.



Şekil 17. Yeni dosya, 1. adım.

4.2 Adım 2: Sigortalı ve araç

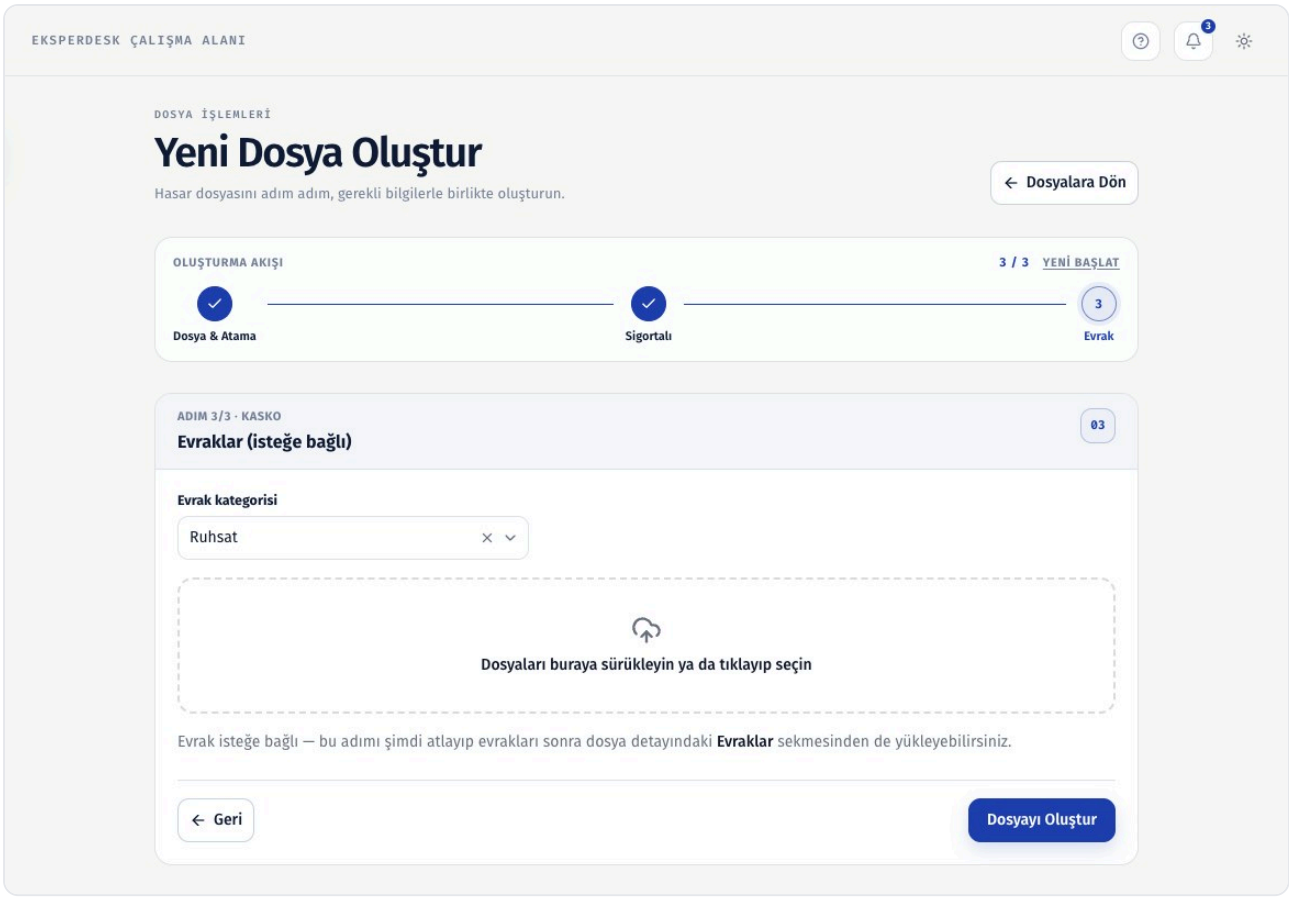
Sigortalının adı, telefonu, TC/VKN, e-postası ve araç bilgileri girilir. Bu adımda yalnız **Plaka** zorunludur; diğer bilgileri sonradan da tamamlayabilirsiniz. Plaka tipi Standart, Yabancı veya Askeri olarak seçilir. Trafik dosyalarında karşı tarafın aracı da bu adımda girilir.



Şekil 18. Yeni dosya, 2. adım.

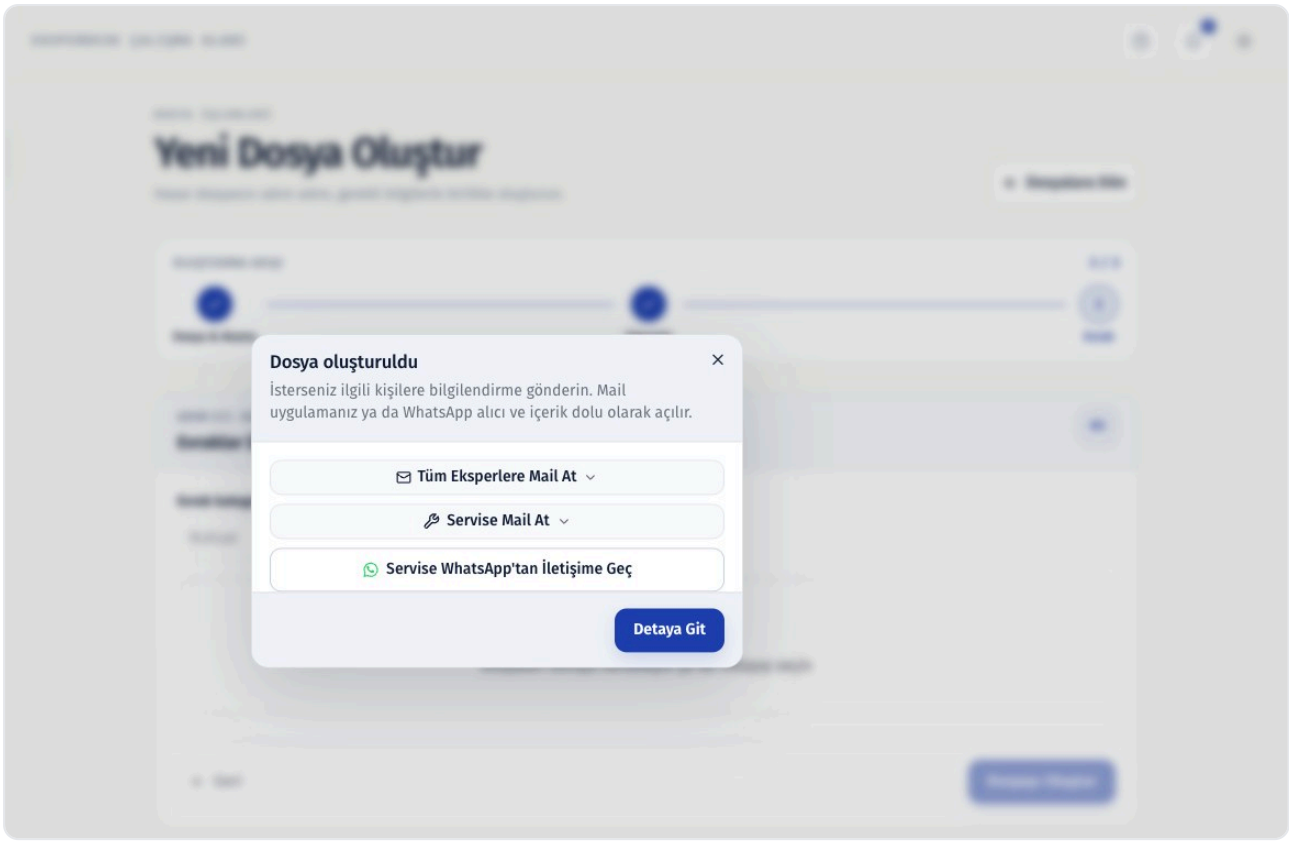
4.3 Adım 3: Evraklar

Elinizde hazır evrak varsa kategorisini seçip yükleyin. Bu adım isteğe bağlıdır; evrakları sonradan dosya detayındaki **Evraklar** sekmesinden de yükleyebilirsiniz. **Dosyayı Oluştur**'a tıklayın.



Şekil 19. Yeni dosya, 3. adım.

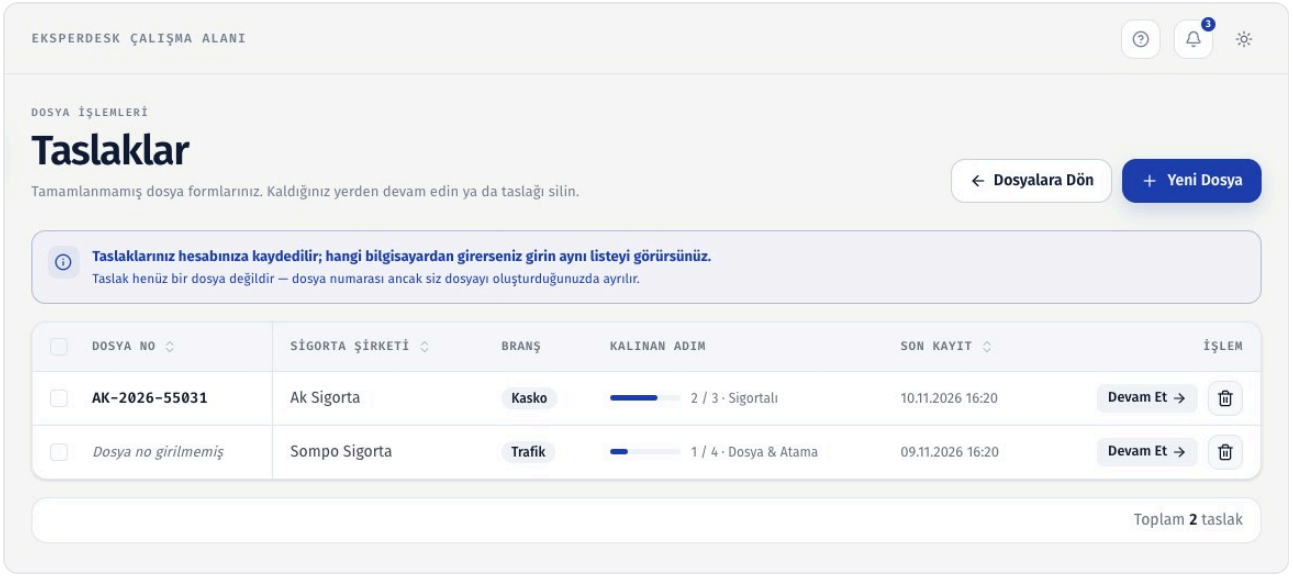
Dosya oluşunca açılan pencereden eksperlere ve servise tek tıkla e-posta veya WhatsApp mesajı gönderebilirsiniz. Mesaj, e-posta programınızda ya da WhatsApp'ta dosya bilgileriyle dolu olarak açılır. **Detaya Git** ile dosyaya geçersiniz.



Şekil 20. Dosya oluşturulduktan sonraki pencere.

Taslaklar

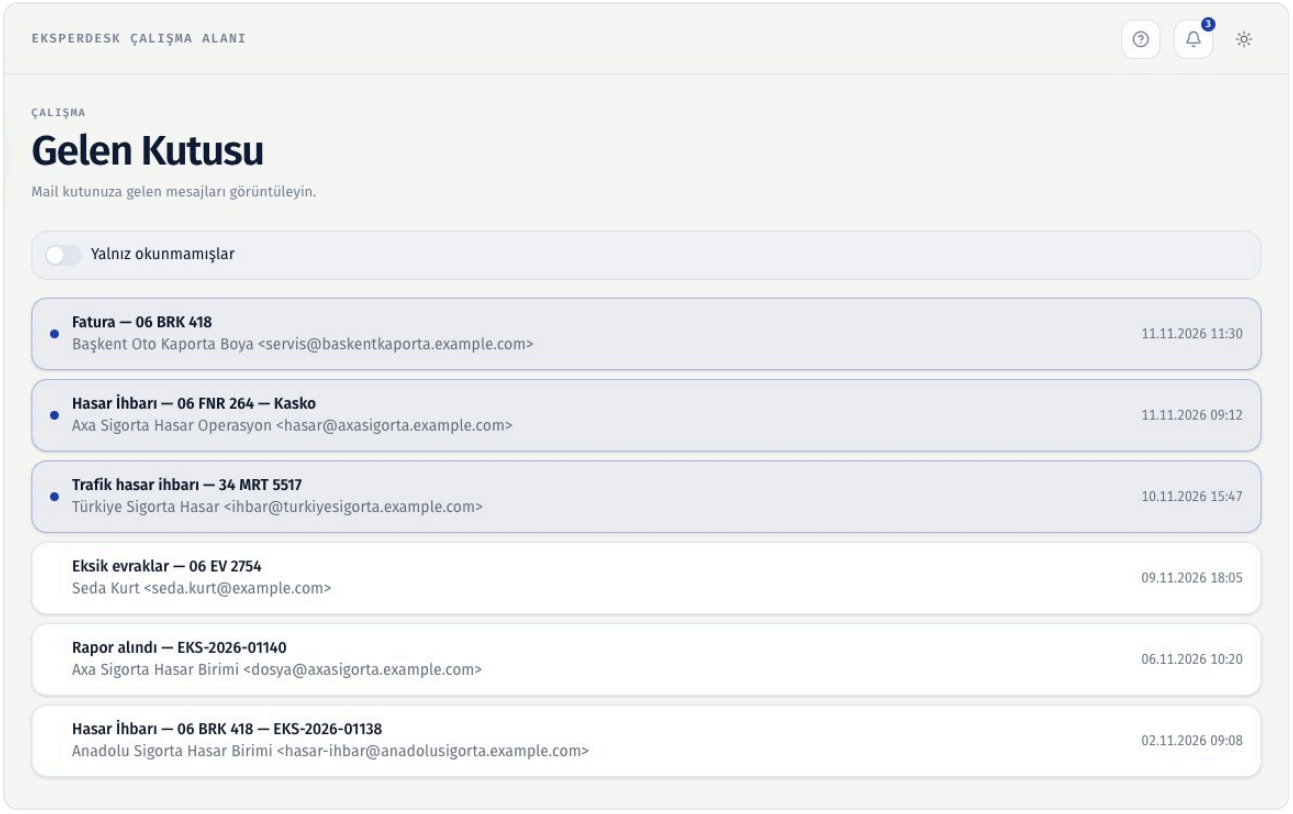
Formu yarıda bırakırsanız kaybolmaz; **Taslaklar** ekranına kaydedilir ve kaldığınız adımdan **Devam Et** ile sürdürebilirsiniz. Taslak henüz bir dosya değildir; dosya numarası ancak dosyayı oluşturduğunuzda ayrılır.



Şekil 21. Taslaklar ekranı.

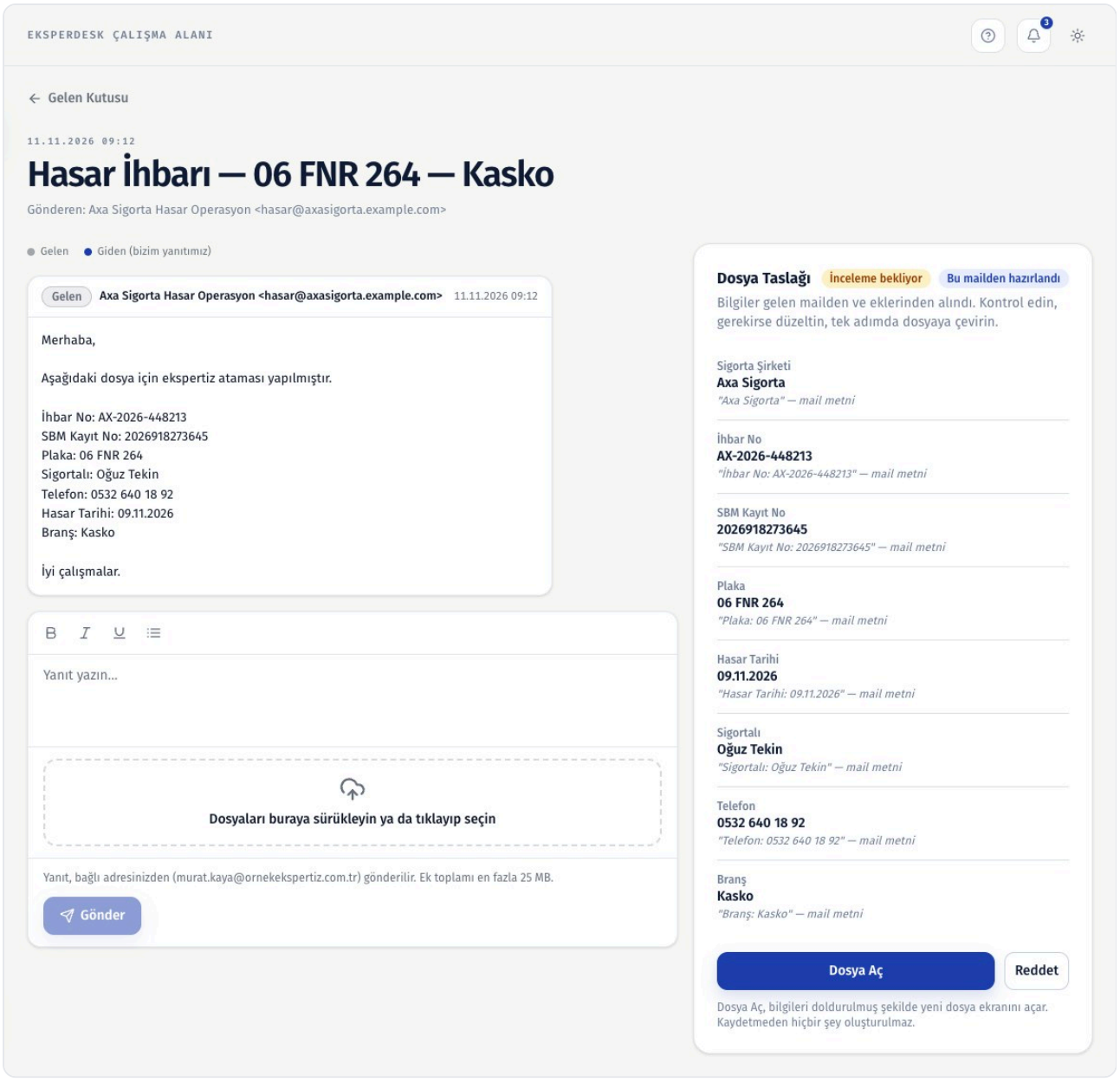
5. Gelen Kutusu: e-postadan dosya açma

E-posta kutunuzu bağladıysanız gelen e-postalar burada listelenir. **Yalnız okunmamışlar** anahtarıyla okunmamış e-postaları süzebilirsiniz.



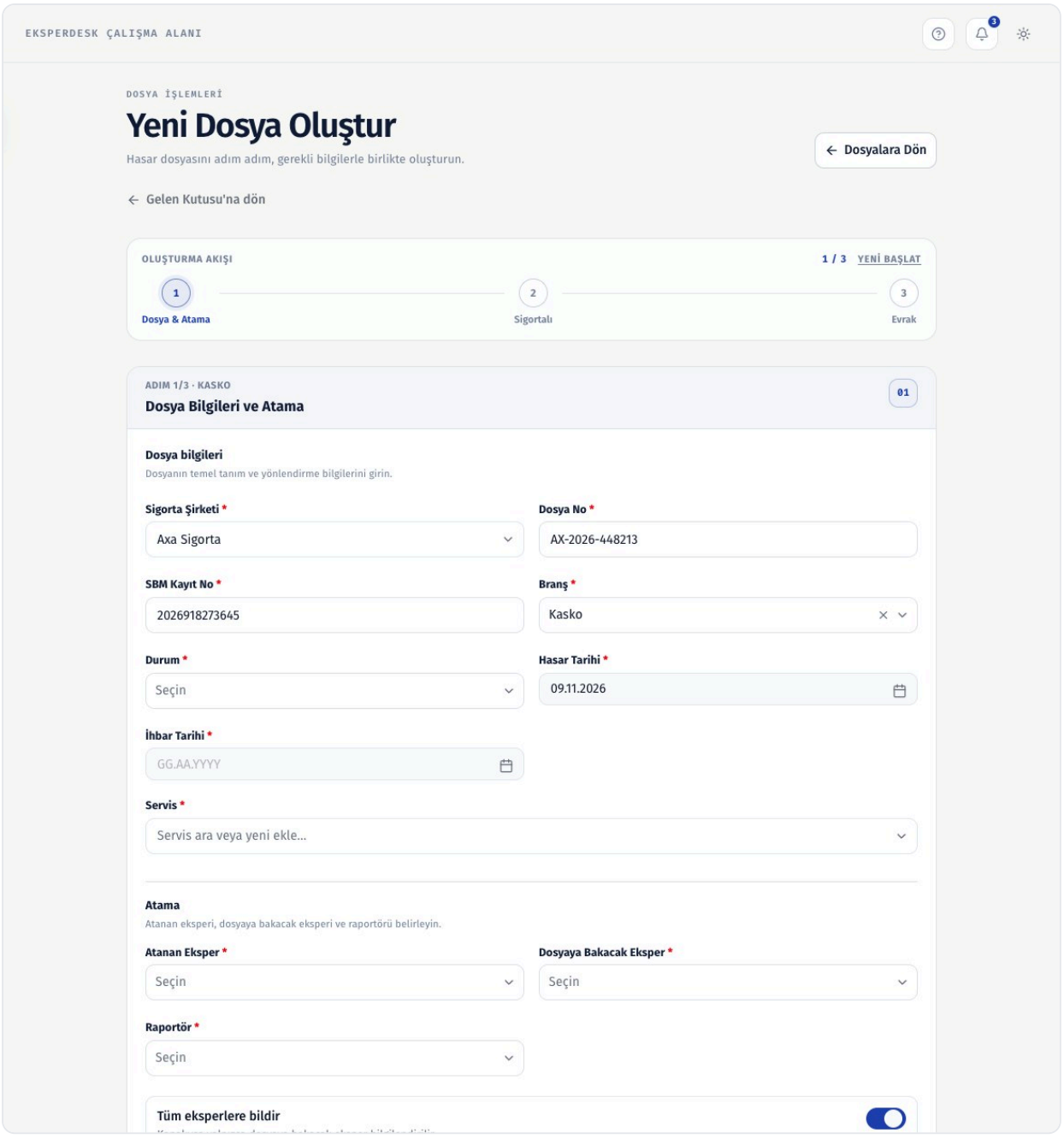
Şekil 22. Gelen Kutusu.

Sigorta şirketinden gelen bir ihbar e-postasını açtığınızda sağda bir **Dosya Taslağı** hazırlanmış olur. EksperDesk sigorta şirketini, ihbar numarasını, SBM kayıt numarasını, plakayı, hasar tarihini, sigortalıyı, telefonunu ve branşı e-postadan okur. Her bilginin altında e-postanın hangi satırından alındığı yazar.



Şekil 23. İhbar e-postası ve sağda hazırlanan dosya taslağı.

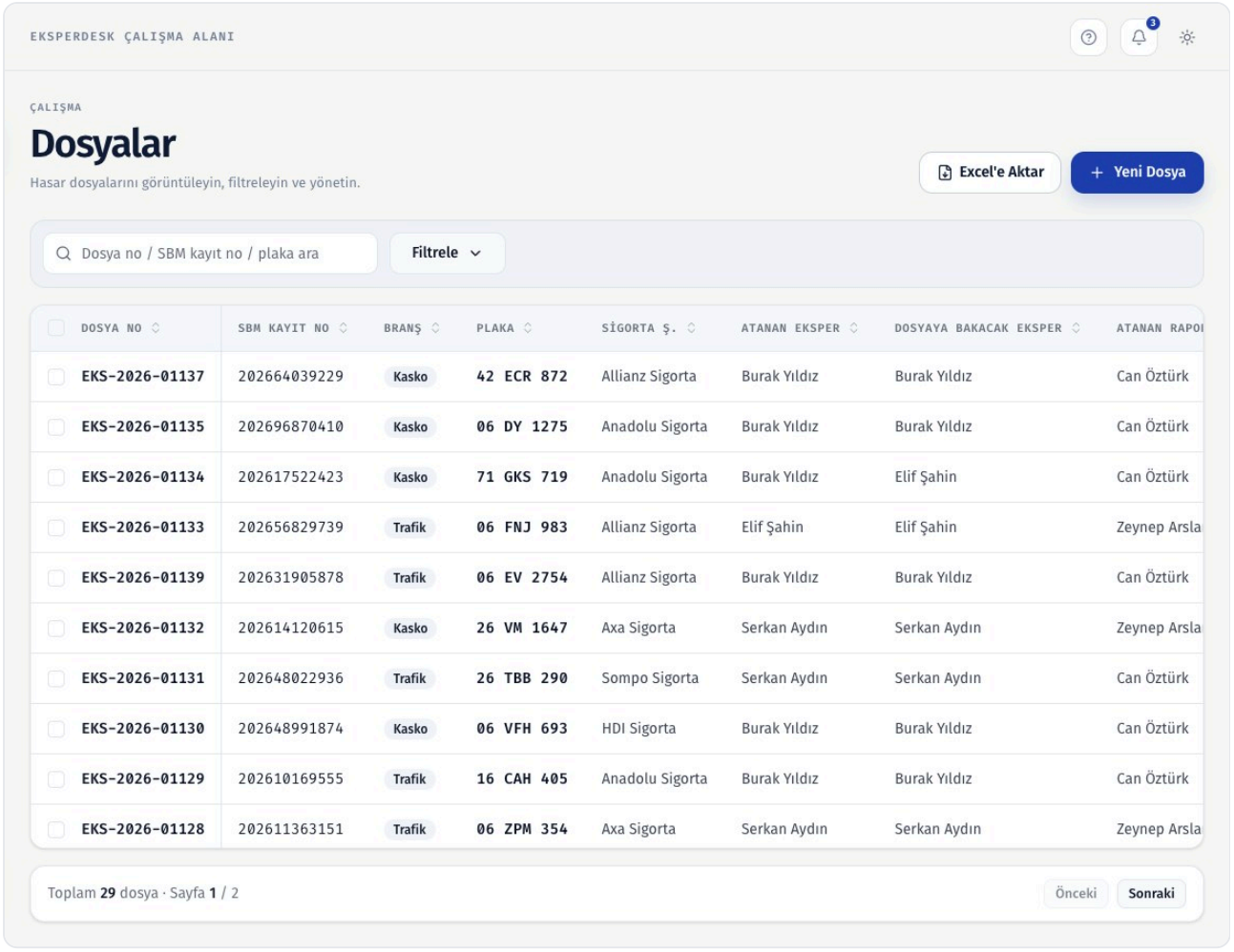
- **Dosya Aç:** Yeni dosya formu, taslaktaki bilgilerle dolu olarak açılır. Eksik alanları tamamlayıp dosyayı oluşturursunuz.
- **Reddet:** E-posta bir hasar ihbarı değilse taslağı kapatır.
- Aynı ekrandan e-postaya yanıt yazabilir ve dosya ekleyebilirsiniz.



Şekil 24. Dosya Aç ile bilgileri doldurulmuş yeni dosya formu.

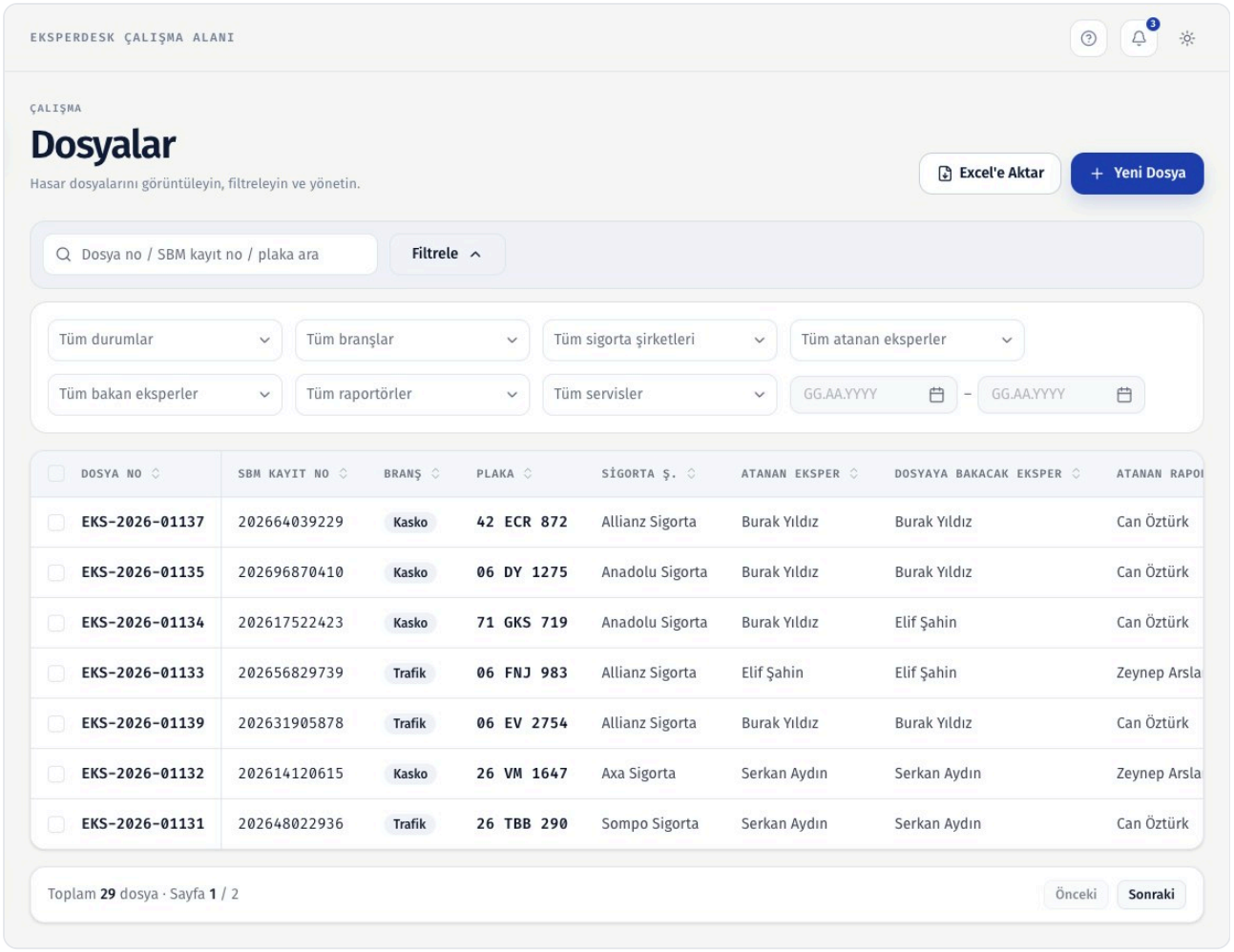
6. Dosyalar

Dosyalar ekranı bütün hasar dosyalarını listeler. Üstteki kutuya dosya no, SBM kayıt no veya plaka yazarak arama yapın. Sütun başlıklarına tıklayarak sıralayabilirsiniz. **Durum** sütununda durumun yanında, dosyanın o duruma geçtiği tarih yazar. Tablo yana kaydırılırken dosya numarası sütunu yerinde kalır.



Şekil 25. Dosyalar listesi.

Filtrele düğmesi durum, branş, sigorta şirketi, atanan eksper, bakan eksper, raportör, servis ve tarih aralığına göre süzme alanlarını açar. **Excel'e Aktar** listeyi Excel dosyası olarak indirir. Bir dosyaya girip listeye döndüğünüzde filtreleriniz, aramanız, sıralamanız ve bulunduğunuz sayfa korunur.



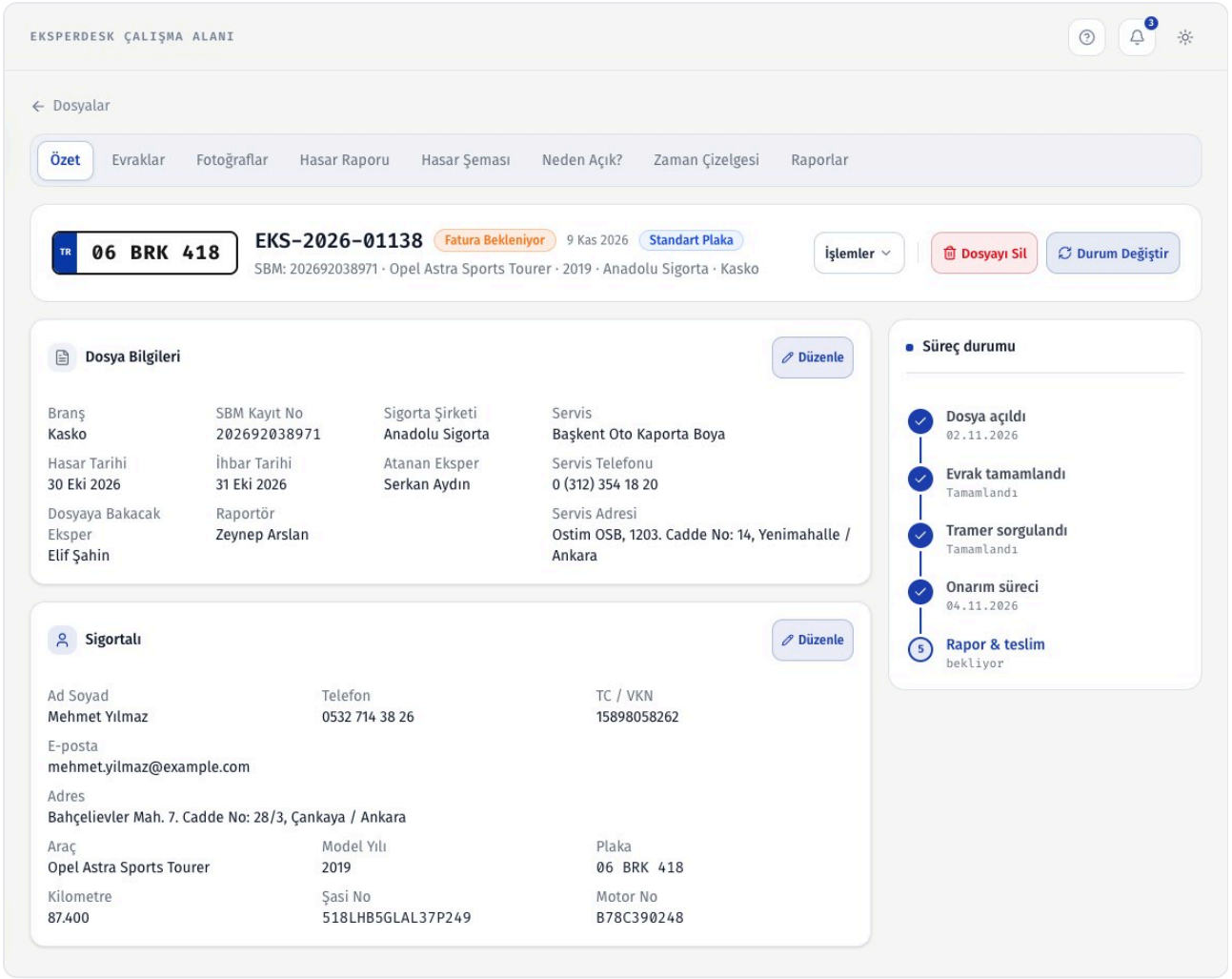
Şekil 26. Filtreler açıkken Dosyalar ekranı.

7. Dosya detayı

Listeden bir dosyaya tıkladığınızda dosya detayı açılır. Üstteki sekmeler dosyanın bütün bilgilerini düzenli tutar: **Özet**, **Evraklar**, **Fotoğraflar**, **Hasar Raporu**, **Hasar Şeması**, **Neden Açık?**, **Zaman Çizelgesi**, **Raporlar**.

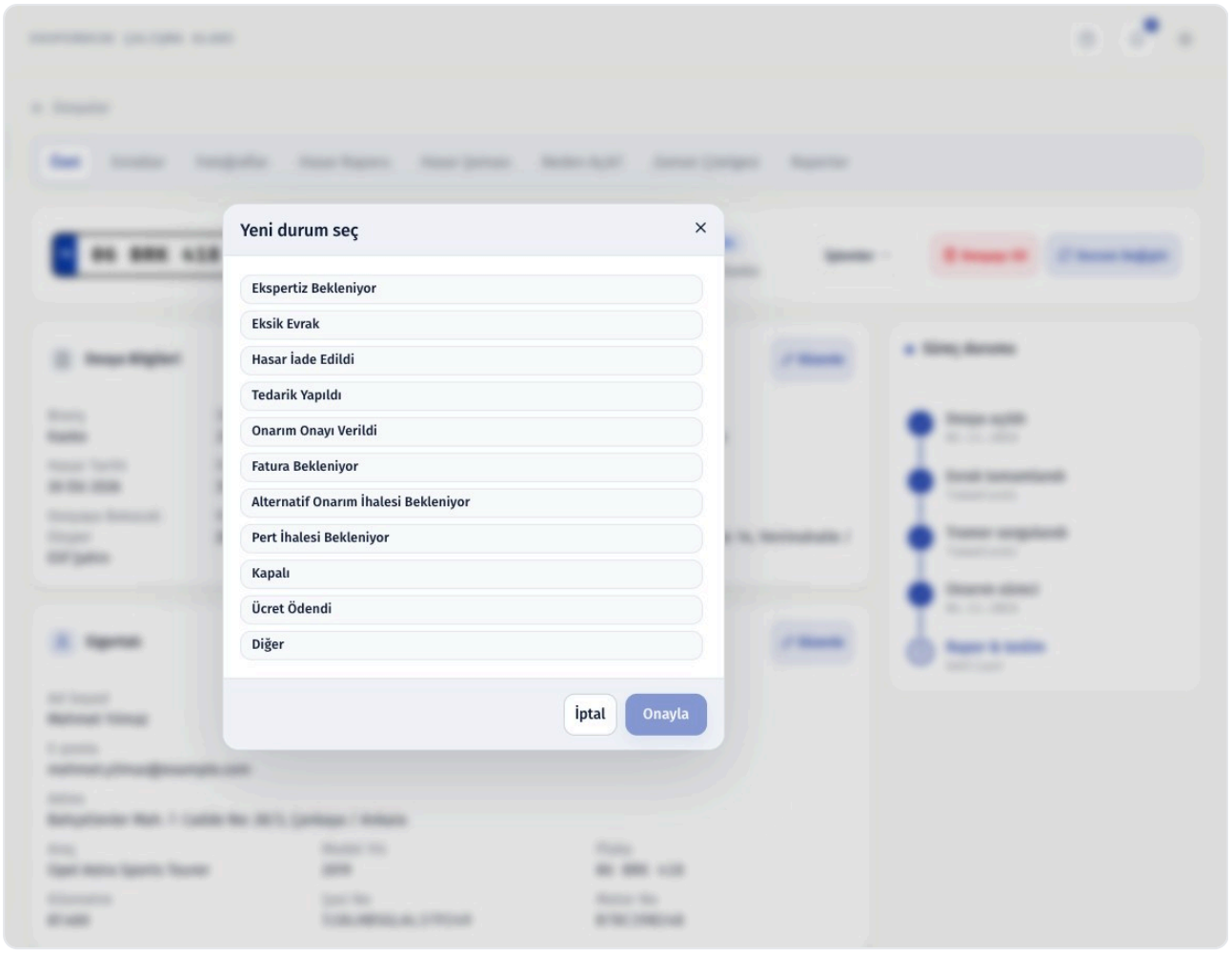
7.1 Özet

Plaka, dosya numarası, durum ve dosyanın temel bilgileri burada toplanır. Durumun yanındaki tarih, dosyanın o duruma geçtiği gündür. Sağdaki **Süreç durumu** dosyanın hangi aşamada olduğunu gösterir. **Düzenle** düğmeleriyle dosya ve sigortalı bilgilerini değiştirebilirsiniz.



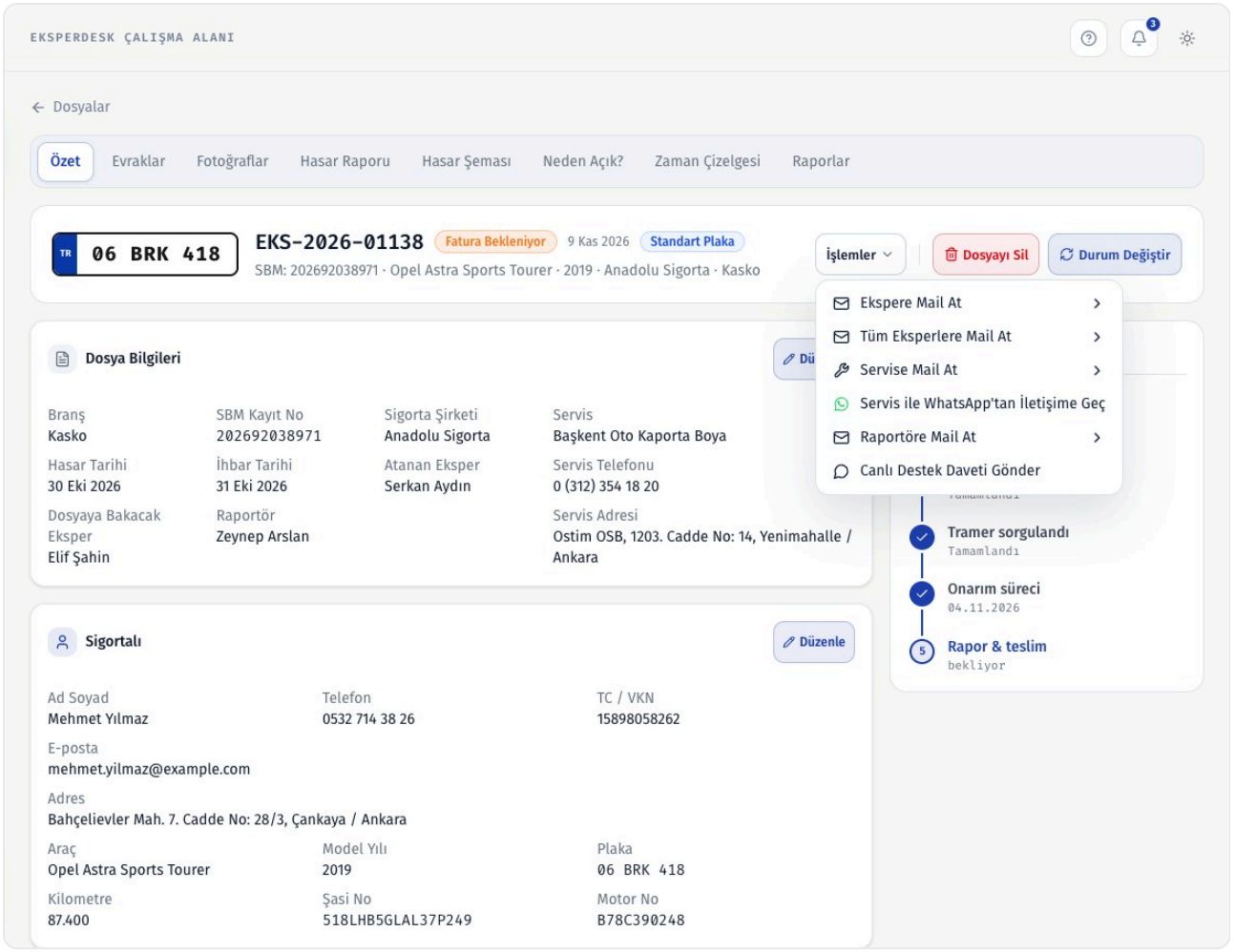
Şekil 27. Dosya detayı, Özet sekmesi.

Durum Değiştir dosyanın durumunu günceller. Durum listesi ve anlamları rehberin sonundaki Ekte yer alır.



Şekil 28. Durum değiştirme penceresi.

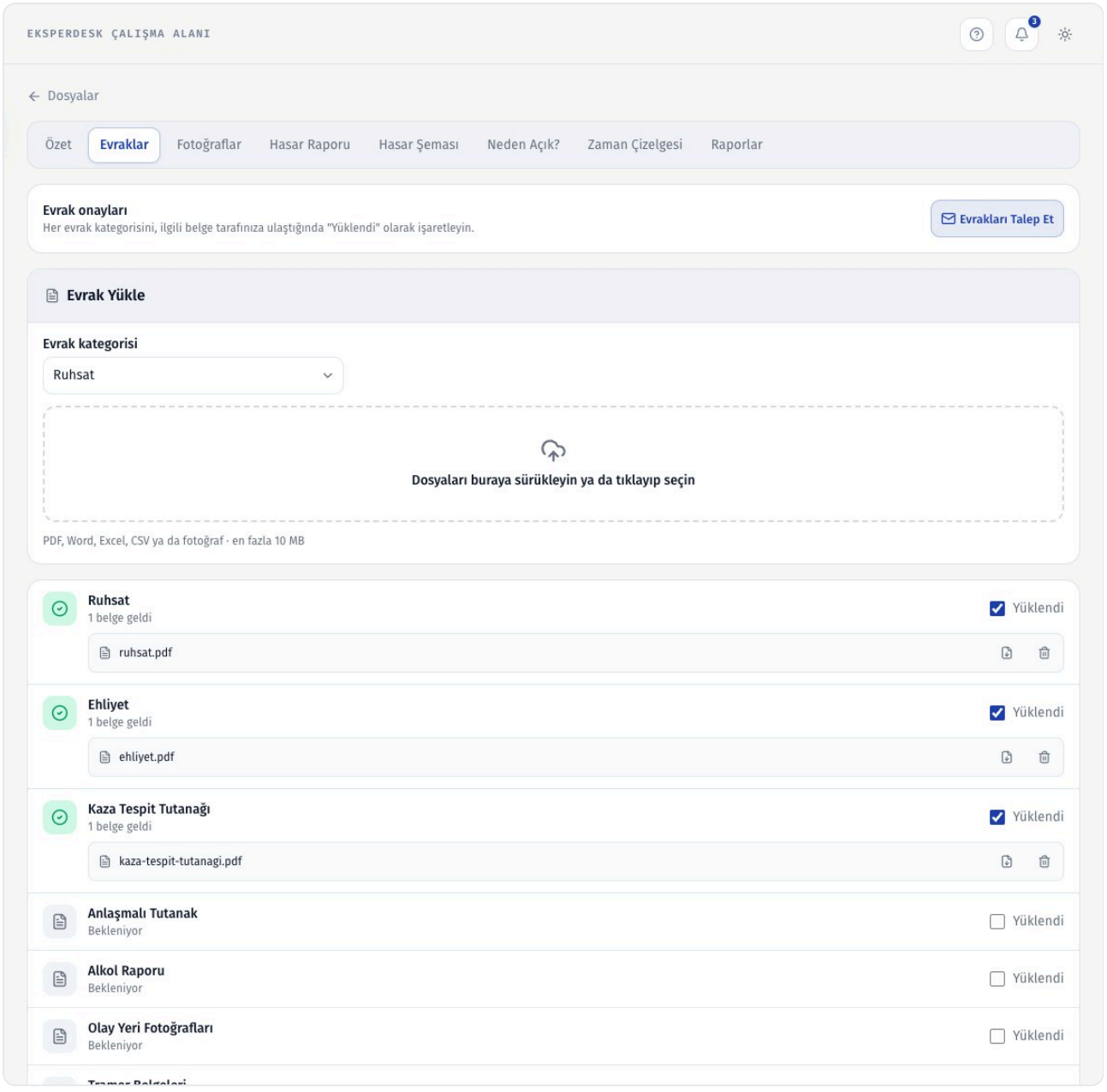
İşlemler menüsünden ekspere, bütün eksperlere, servise veya raportöre dosya bilgileriyle hazır e-posta gönderebilir; servisle WhatsApp'tan iletişime geçebilir ya da sigortalıya **Canlı Destek** daveti gönderebilirsiniz.



Şekil 29. İşlemler menüsü.

7.2 Evraklar

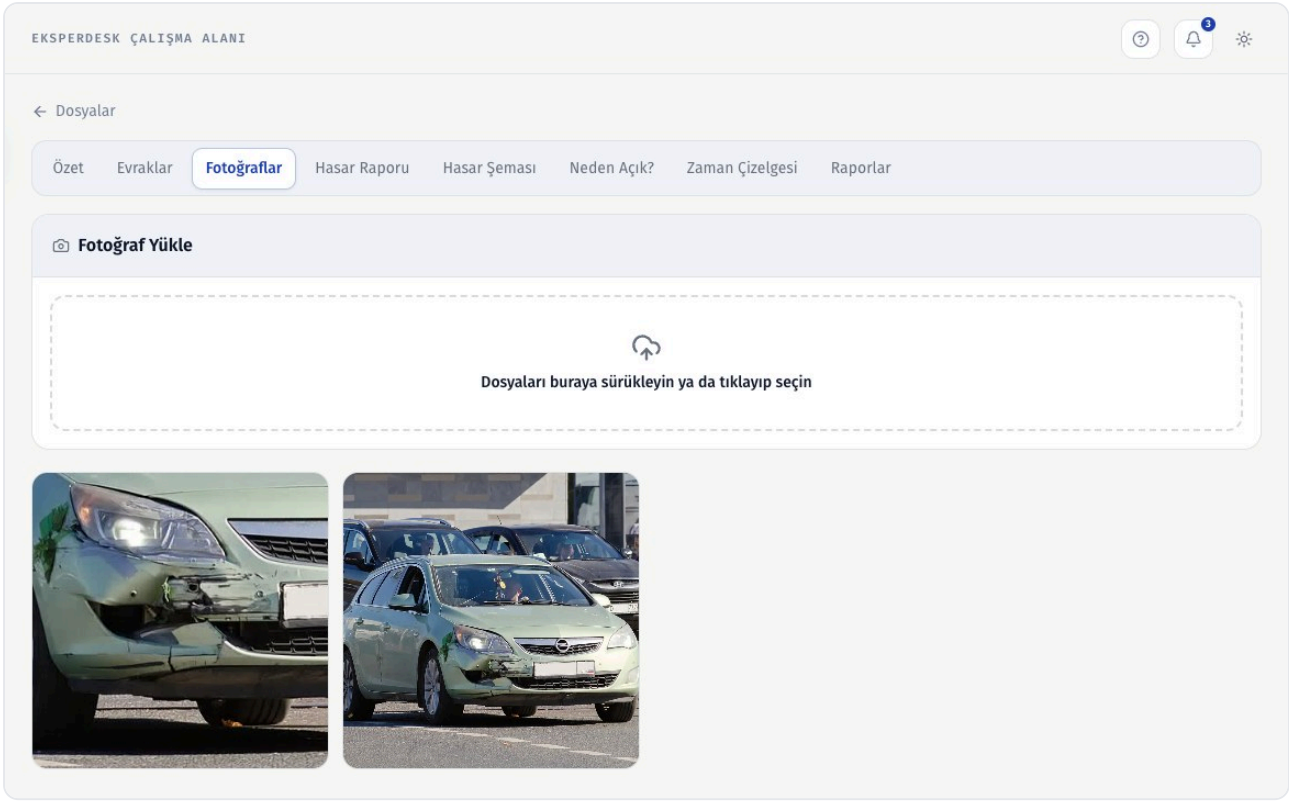
Evrak kategorisini seçip dosyaları sürükleyin ya da tıklayıp seçin. PDF, Word, Excel, CSV ve fotoğraf yüklenebilir; tek dosya en fazla 10 MB olabilir. Her kategorinin yanındaki **Yüklendi** işareti hangi evrakların tamamlandığını gösterir. Eksik evrakları **Evrakları Talep Et** ile isteyebilirsiniz.



Şekil 30. Evraklar sekmesi.

7.3 Fotoğraflar

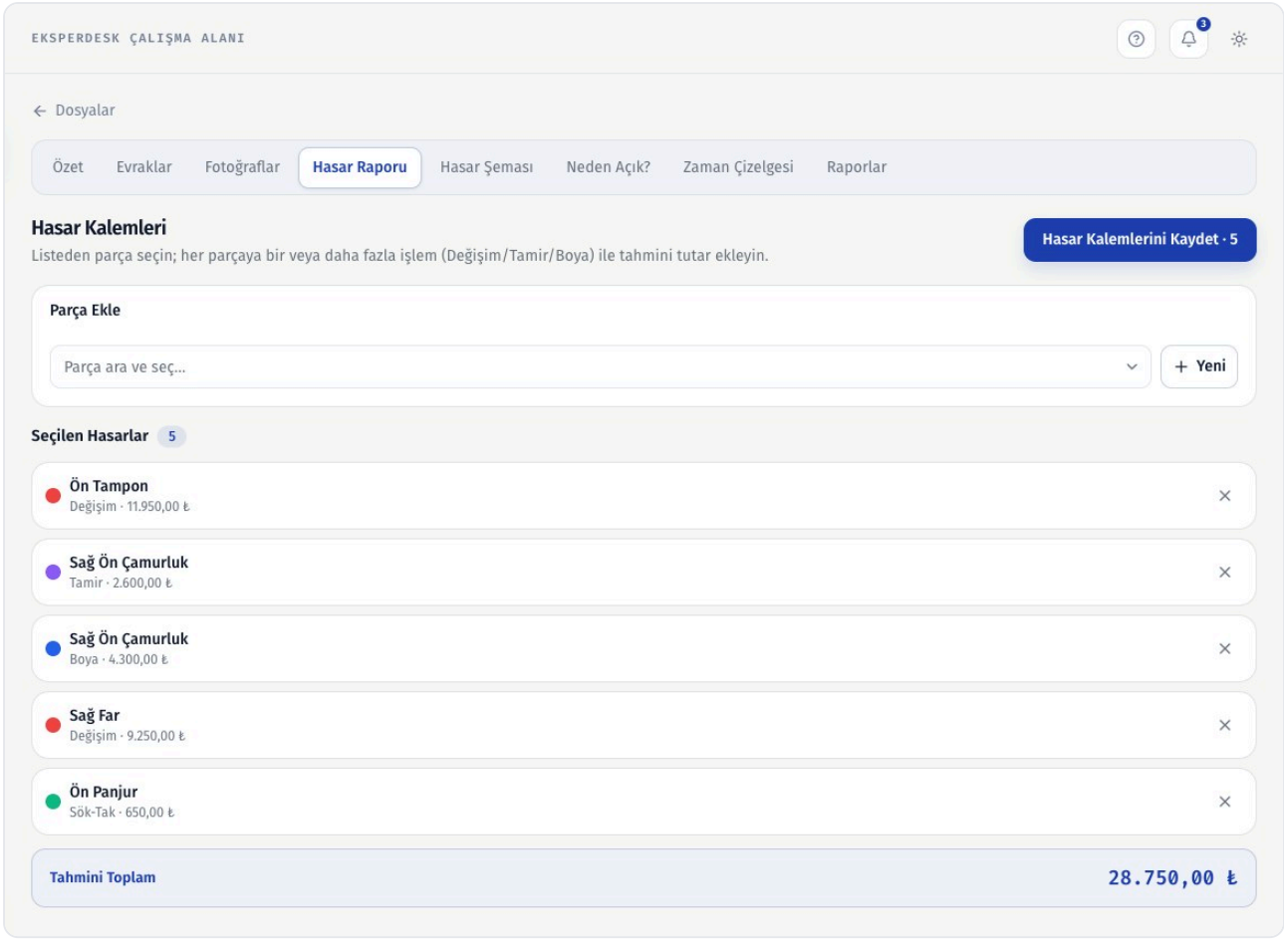
Hasar fotoğraflarını sürükleyip bırakarak yükleyin. Büyük fotoğraflar yüklenirken otomatik küçültülür.



Şekil 31. Fotoğraflar sekmesi.

7.4 Hasar Raporu

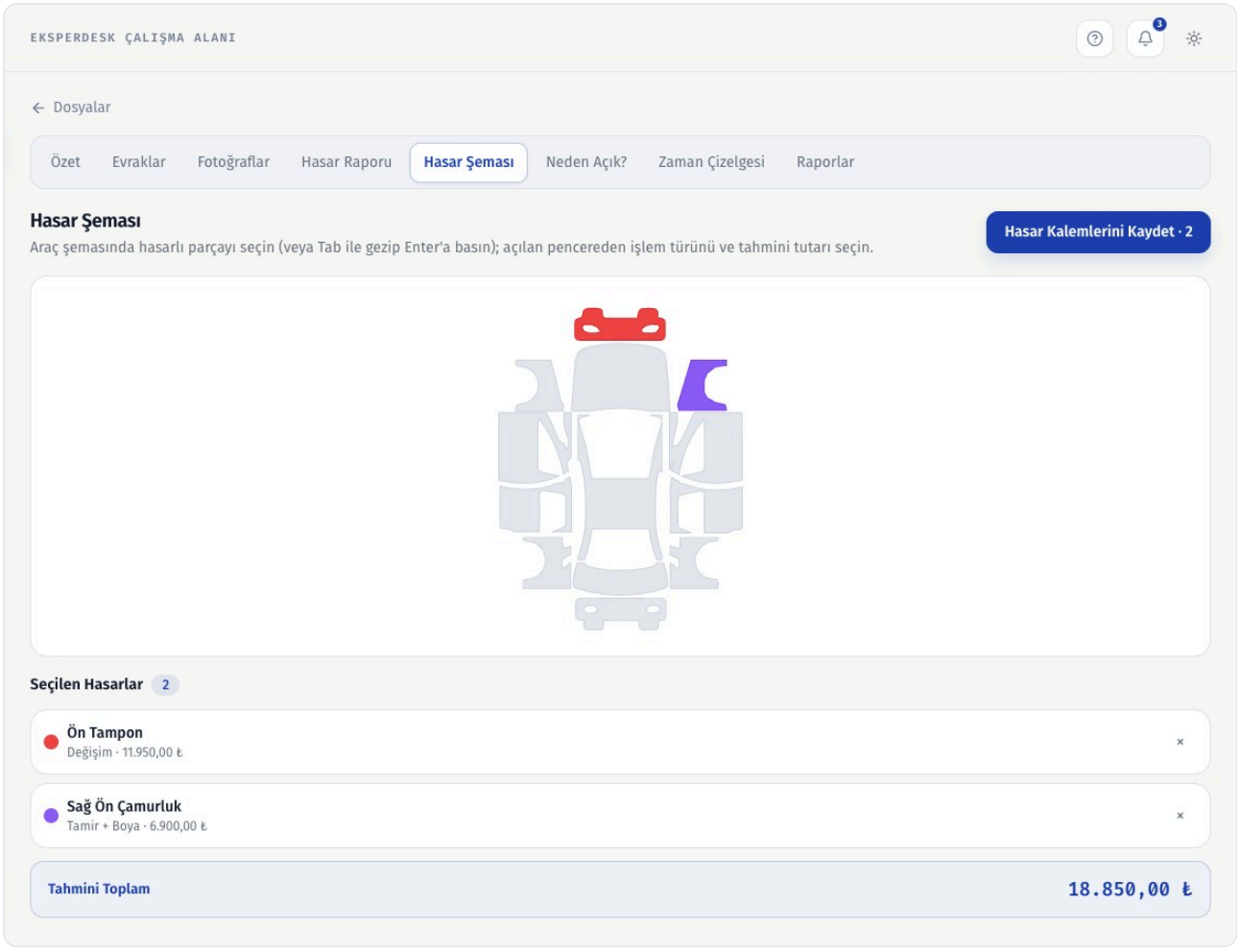
Parça Ekle kutusundan parçayı arayıp seçin; her parçaya bir veya daha fazla işlem (Değişim, Tamir, Boya, Sök-Tak) ve tahmini tutar girin. Seçilen hasarlar listede renkli işaretlerle görünür, altta **Tahmini Toplam** hesaplanır. Bitince **Hasar Kalemlerini Kaydet**'e tıklayın.



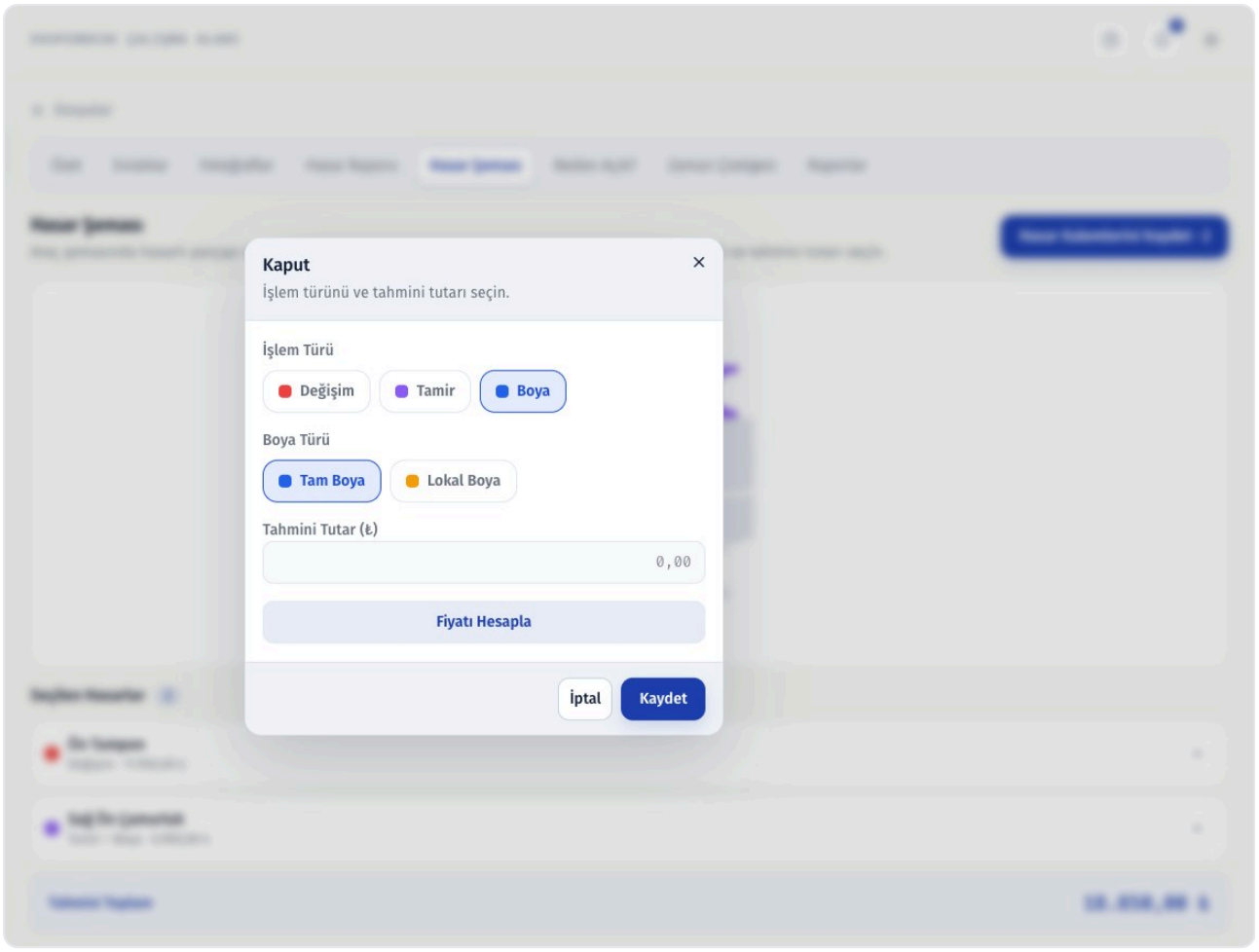
Şekil 32. Hasar Raporu sekmesi.

7.5 Hasar Şeması

Aynı hasar kalemlerini araç şeması üzerinden girmenin görsel yoludur. Şemada hasarlı parçaya tıklayın; açılan pencerede işlem türünü (Değişim, Tamir, Boya), boya türünü ve tahmini tutarı seçin. **Fiyatı Hesapla**, Maliyet Kuralları'ndaki fiyatı getirir.



Şekil 33. Hasar Şeması sekmesi.

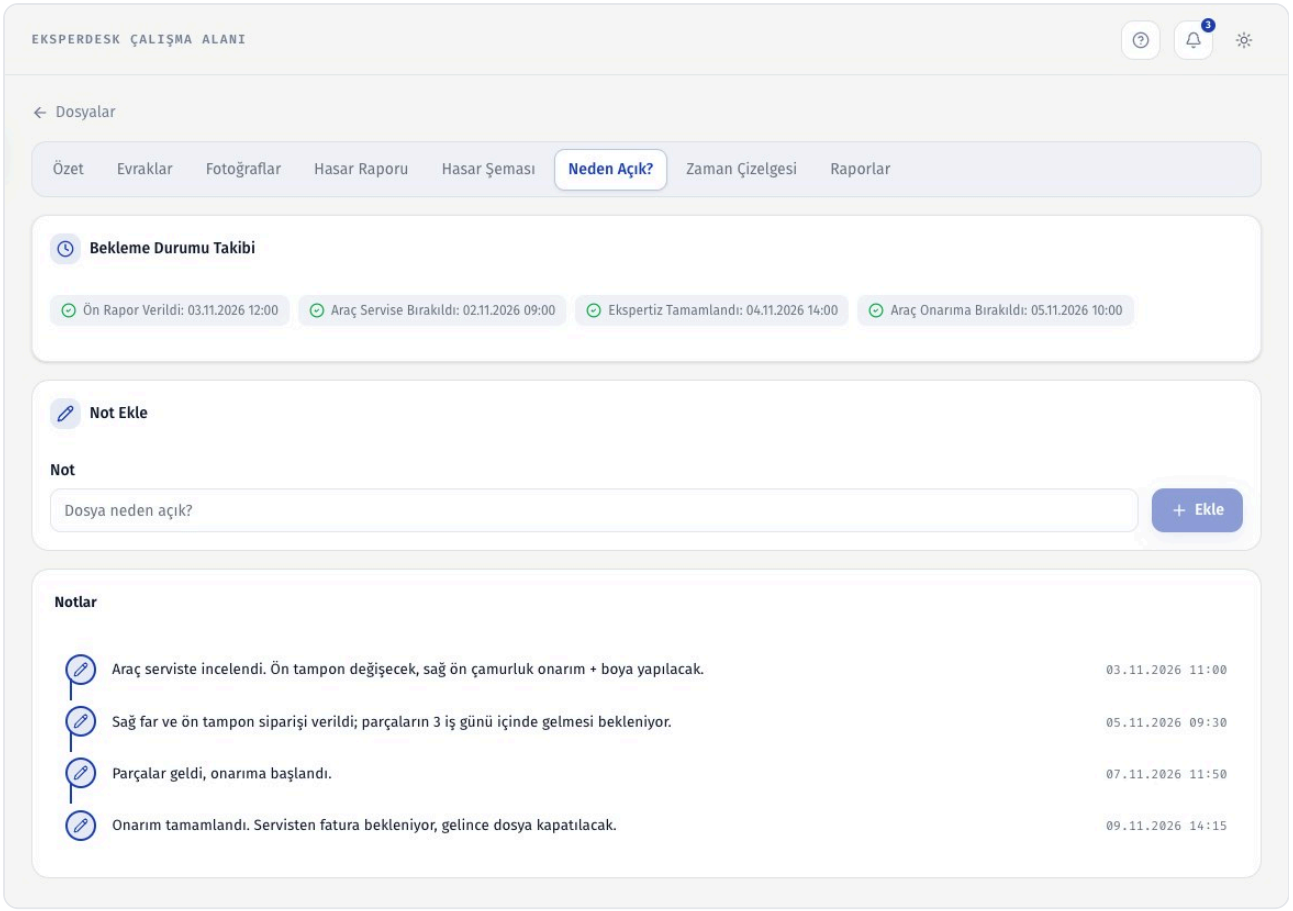


Şekil 34. Şemada parçaya tıklayınca açılan pencere.

Hasar Raporu ve Hasar Şeması aynı kayıtları gösterir; birinde yaptığınız değişiklik ötekinde de görünür. Şemada yalnız aracın dış parçaları yer alır. Far, panjur gibi şemada olmayan parçalar ve bütün kalemlerin genel toplamı **Hasar Raporu** sekmesindedir.

7.6 Neden Açık?

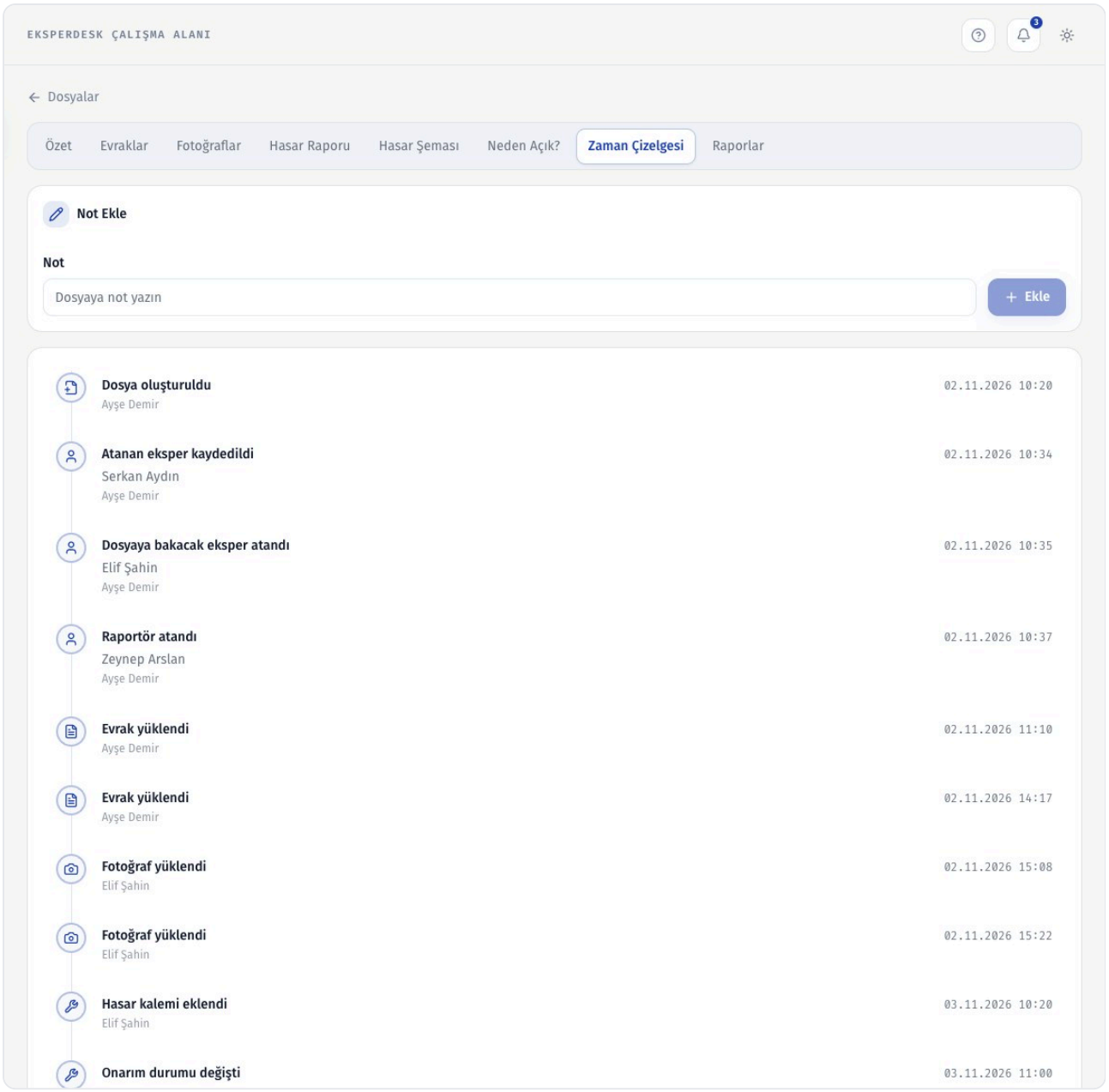
Uzun süre açık kalan bir dosyanın nedenini kayıt altına alır. **Bekleme Durumu Takibi** dosyanın tamamlanan aşamalarını tarihleriyle gösterir. **Not Ekle** ile “parça bekleniyor”, “fatura bekleniyor” gibi açıklamalar yazarsınız; notlar tarih sırasıyla listelenir.



Şekil 35. Neden Açık? sekmesi.

7.7 Zaman Çizelgesi

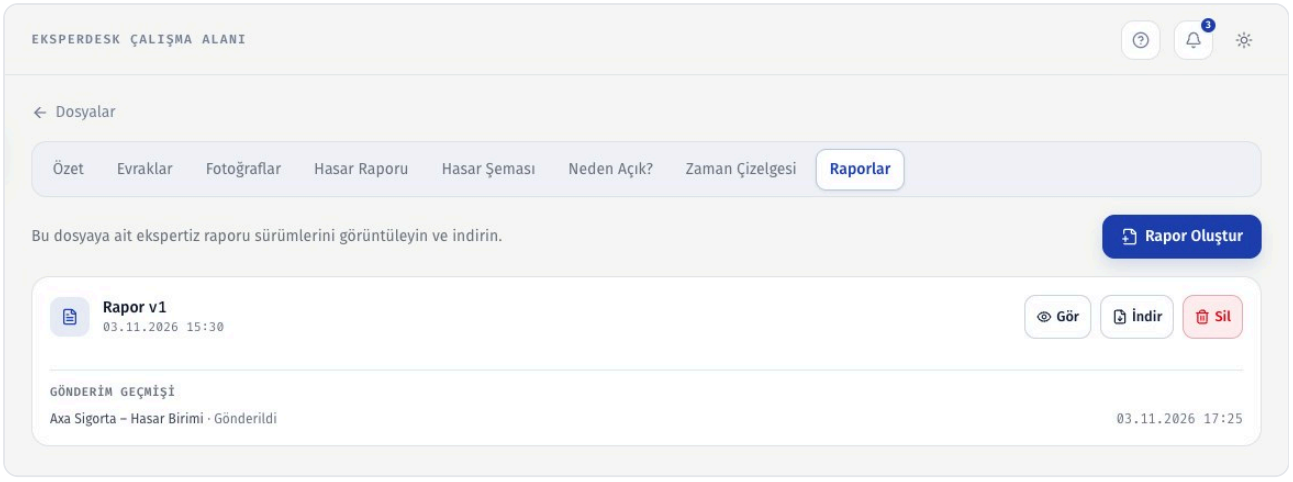
Dosyada yapılan her işlem burada kendiliğinden kaydedilir: kim, ne zaman, ne yaptı. Dosyaya serbest not da buradan eklenir.



Şekil 36. Zaman Çizelgesi sekmesi.

7.8 Raporlar

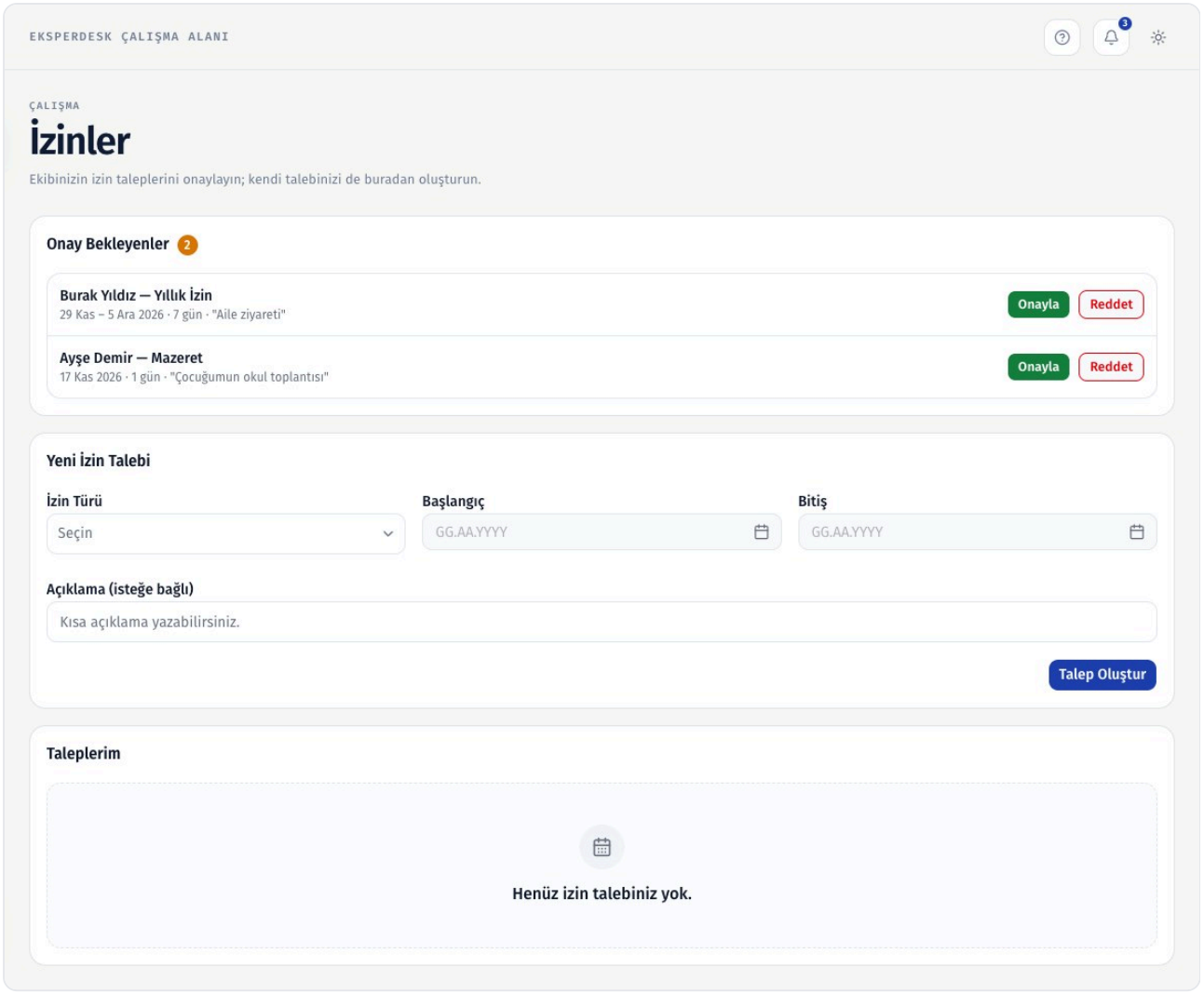
Rapor Oluştur dosyanın ekspertiz raporunu PDF olarak hazırlar. Her rapor sürüm numarasıyla saklanır; **Gör** ile açar, **İndir** ile bilgisayarınıza kaydedersiniz. **Gönderim Geçmişi** raporun kime ve ne zaman gönderildiğini gösterir.



Şekil 37. Raporlar sekmesi.

8. İzinler

Herkes **Yeni İzin Talebi** bölümünden izin türünü, tarihleri ve isteğe bağlı açıklamayı girerek talep oluşturur. Yönetici bekleyen talepleri **Onay Bekleyenler** bölümünde görür ve **Onayla** ya da **Reddet** ile yanıtlar.



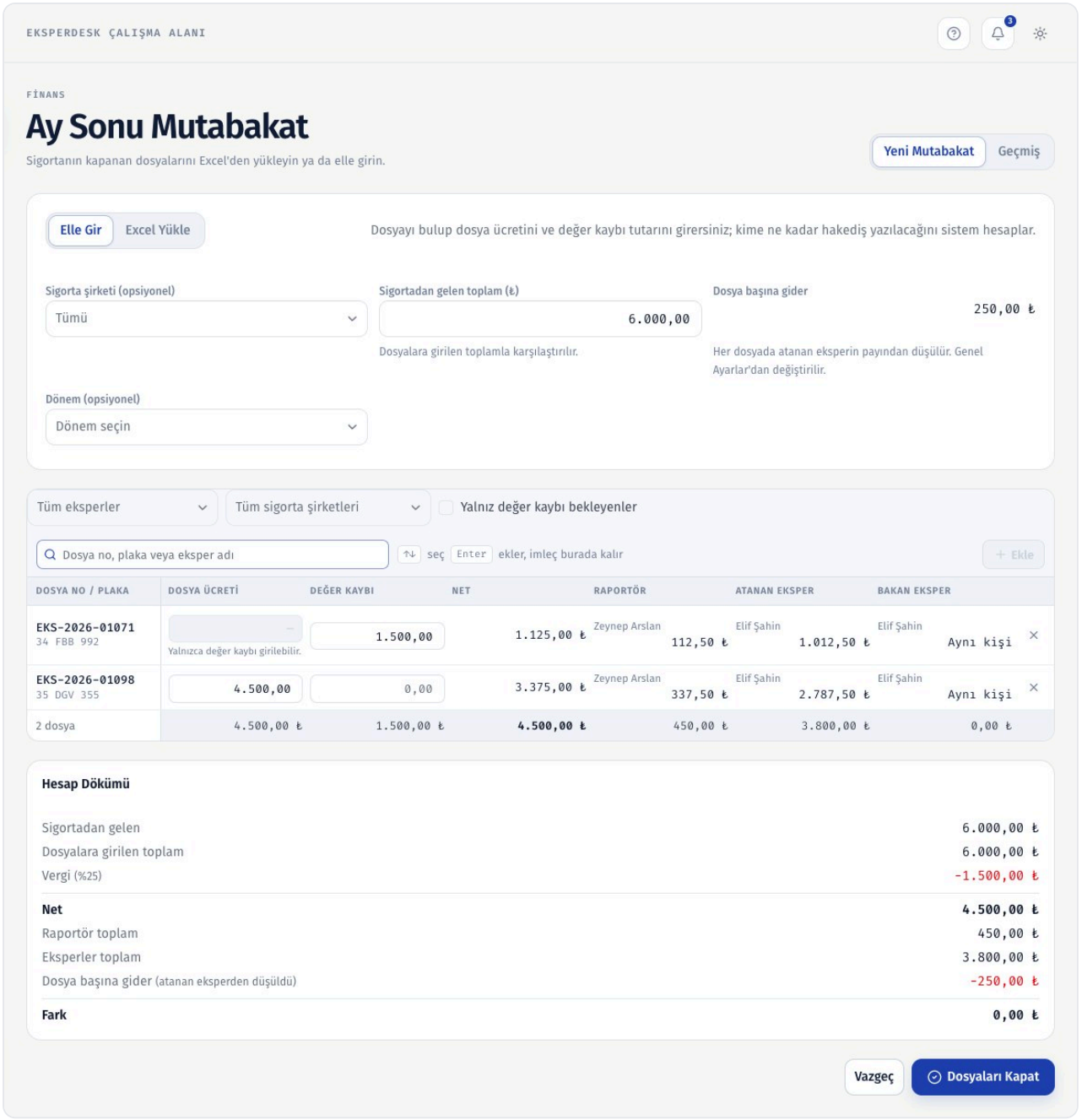
Şekil 38. İzinler ekranı.

9. Ay sonu: finans işleri

Finans ekranlarını yalnız yönetici görür. Ay sonundaki doğal sıra şöyledir: sigortadan gelen ödemeyle **Mutabakat** yapılır, bu işlem eksper ve raportörlere **Hakediş** yazar, hakedişler ödendikçe işaretlenir. **Bekleyen Tahsilat** henüz ödemesi gelmemiş dosyaları, **Şirket Giderleri** ofisin aylık giderlerini tutar.

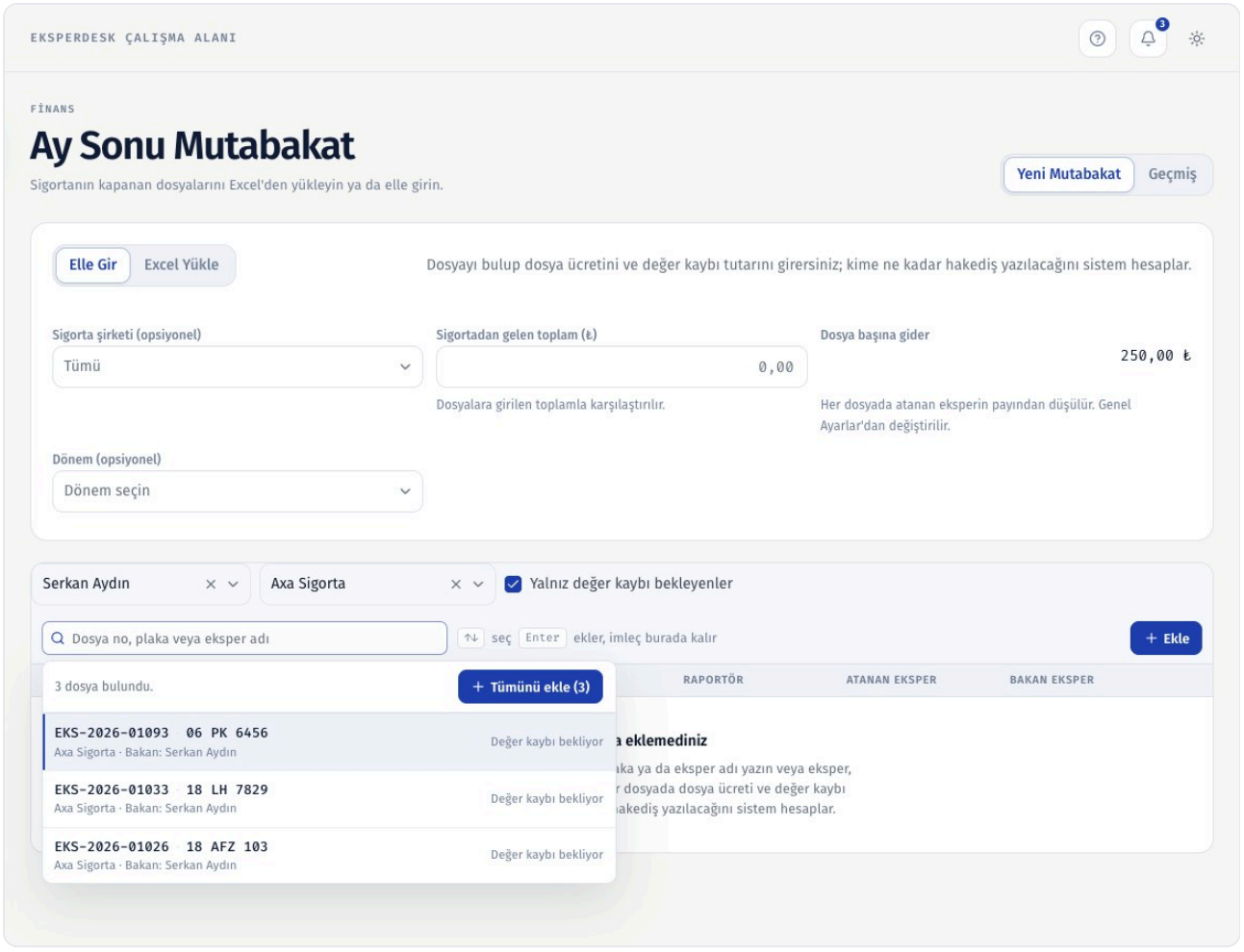
9.1 Ay Sonu Mutabakat

Sigorta şirketinin ödediği dosyaları kapatır ve kimin ne kadar hakediş alacağını hesaplar. Dosyaları **Elle Gir** ile tek tek ekleyebilir ya da sigortadan gelen listeyi **Excel Yükle** ile yükleyebilirsiniz.



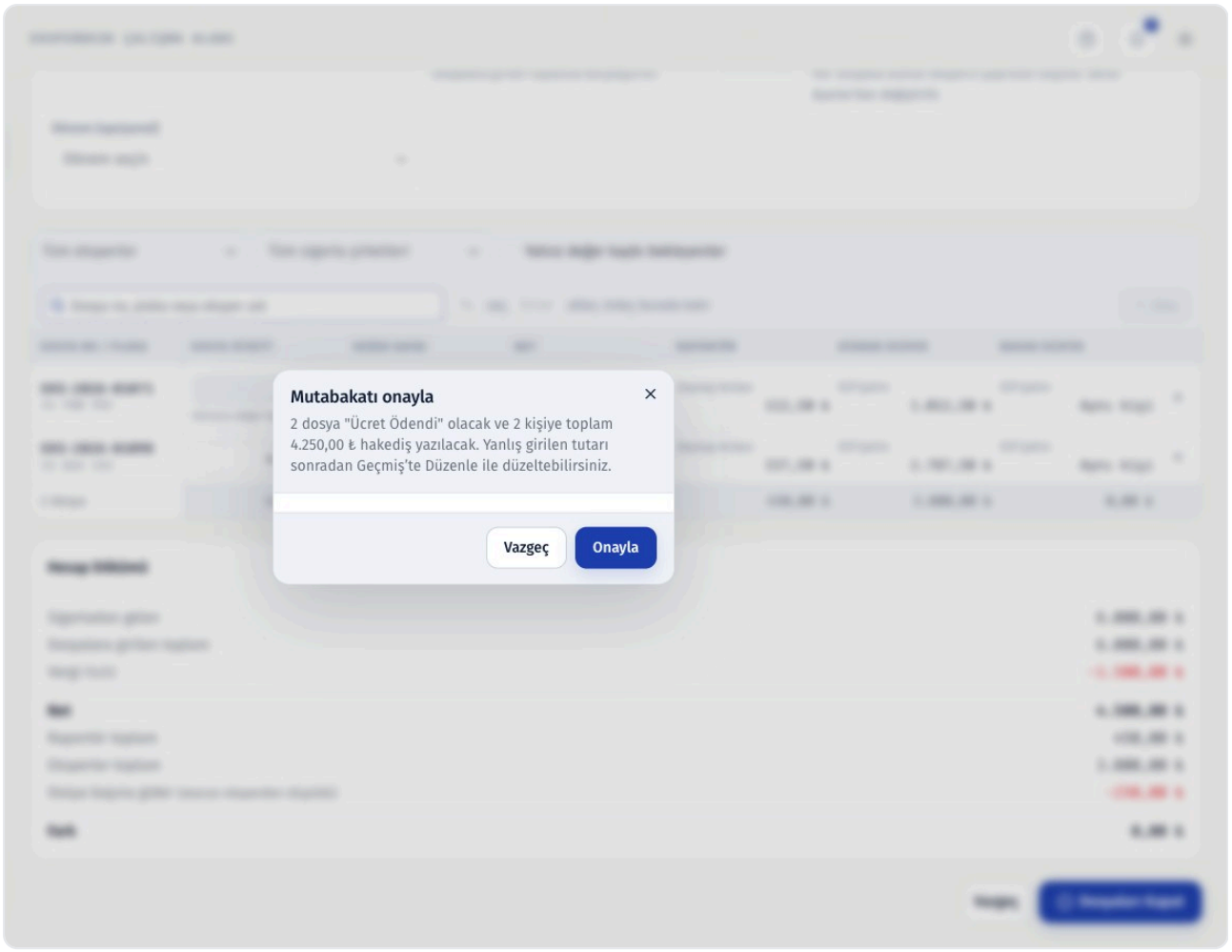
Şekil 39. Elle mutabakat: iki dosya eklenmiş, fark sıfır.

1. İsterseniz **Sigorta şirketi** ve **Dönem** seçin, **Sigortadan gelen toplam** tutarı yazın.
2. Arama kutusuna dosya no, plaka veya eksper adı yazıp **Enter**'a basın. Dosya tabloya eklenir ve imleç kutuda kalır; sıradaki dosyayı hemen yazabilirsiniz.
3. Dosya numarasını bilmiyorsanız üstteki **Eksper**, **Sigorta şirketi** ve **Yalnız değer kaybı bekleyenler** seçimleriyle ücreti bekleyen dosyaları listeleyin; **Tümünü ekle** hepsini tabloya alır.
4. Her dosyanın **Dosya Ücreti** ve varsa **Değer Kaybı** tutarını girin. Net tutar ile raportör, atanan eksper ve bakan eksper payları anında hesaplanır.
5. **Hesap Dökümü**'nde vergi, dosya başına gider ve **Fark** satırını kontrol edin. Fark sıfırsa girdiğiniz tutarlar sigortadan gelen tutarla birebir tutuyor demektir.
6. **Dosyaları Kapat**'a tıklayın ve onay penceresinde **Onayla** deyin.



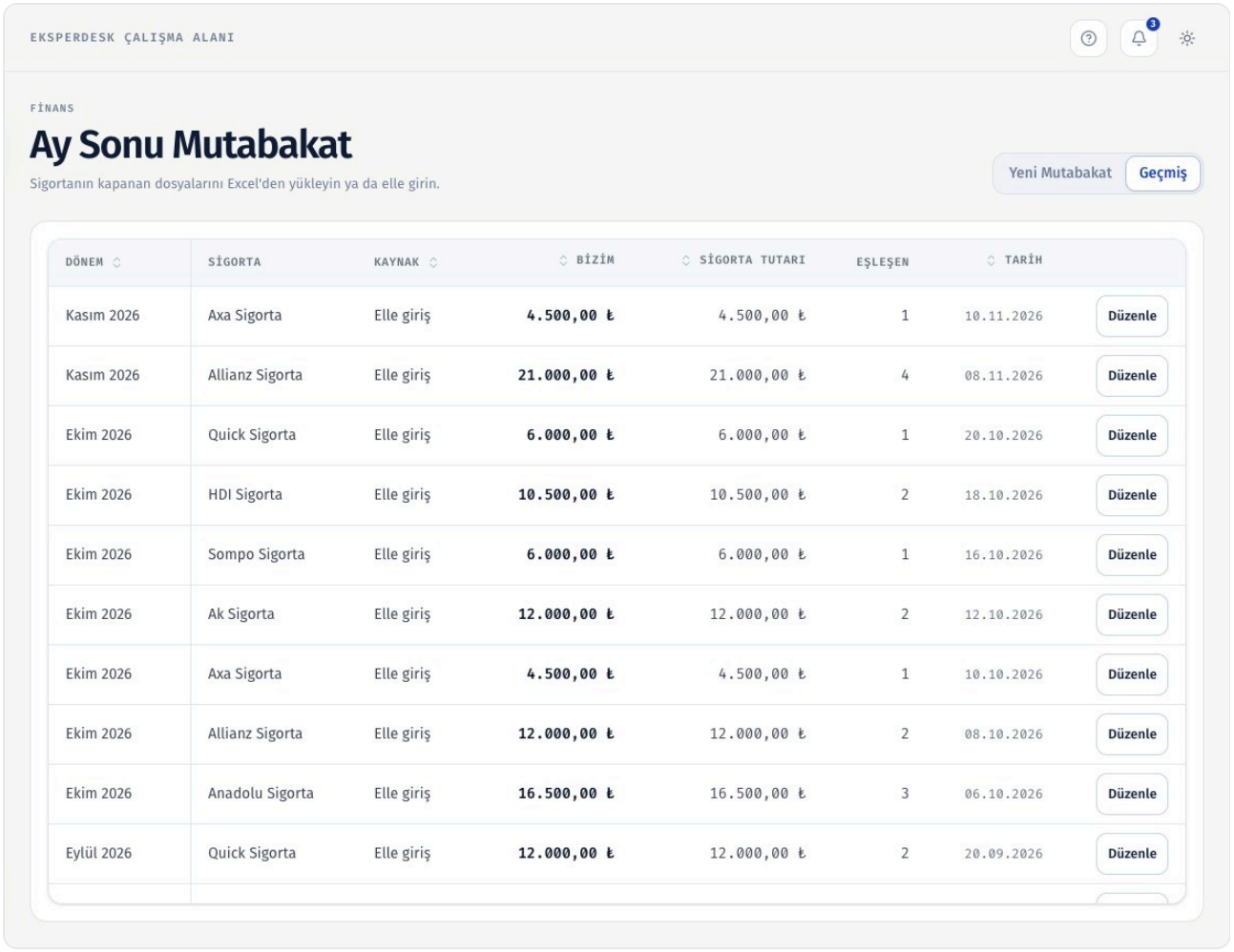
Şekil 40. Eksper ve sigorta şirketine göre ücreti bekleyen dosyalar; Tümünü ekle.

Arama kutusuna yazdığınızda ücreti tamamen alınmış dosyalar da **Ödendi** etiketiyle listelenir. Böyle bir dosyayı tabloya eklerseniz önceki ödemeleri görünür, ama tutarları değiştirilemez ve dosya yeniden kapatılmaz.



Şekil 41. Onay penceresi.

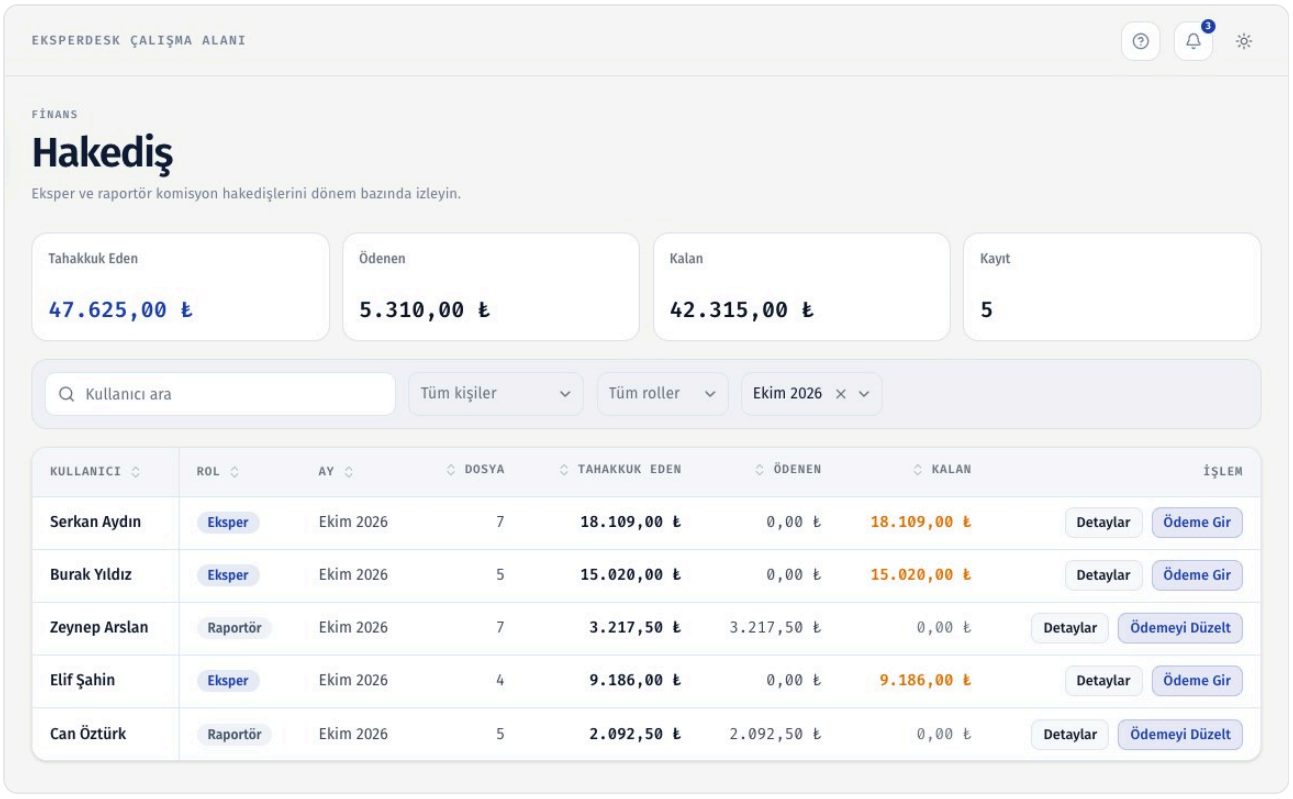
Onaydan sonra dosyalar **Ücret Ödendi** durumuna geçer, hakedişler yazılır ve mutabakat **Geçmiş** sekmesine kaydedilir. Yanlış girilen bir tutarı **Geçmiş**'te o satırın **Düzenle** düğmesiyle düzeltirsiniz; hakedişler yeni tutarla yeniden hesaplanır.



Şekil 42. Mutabakat → Geçmiş.

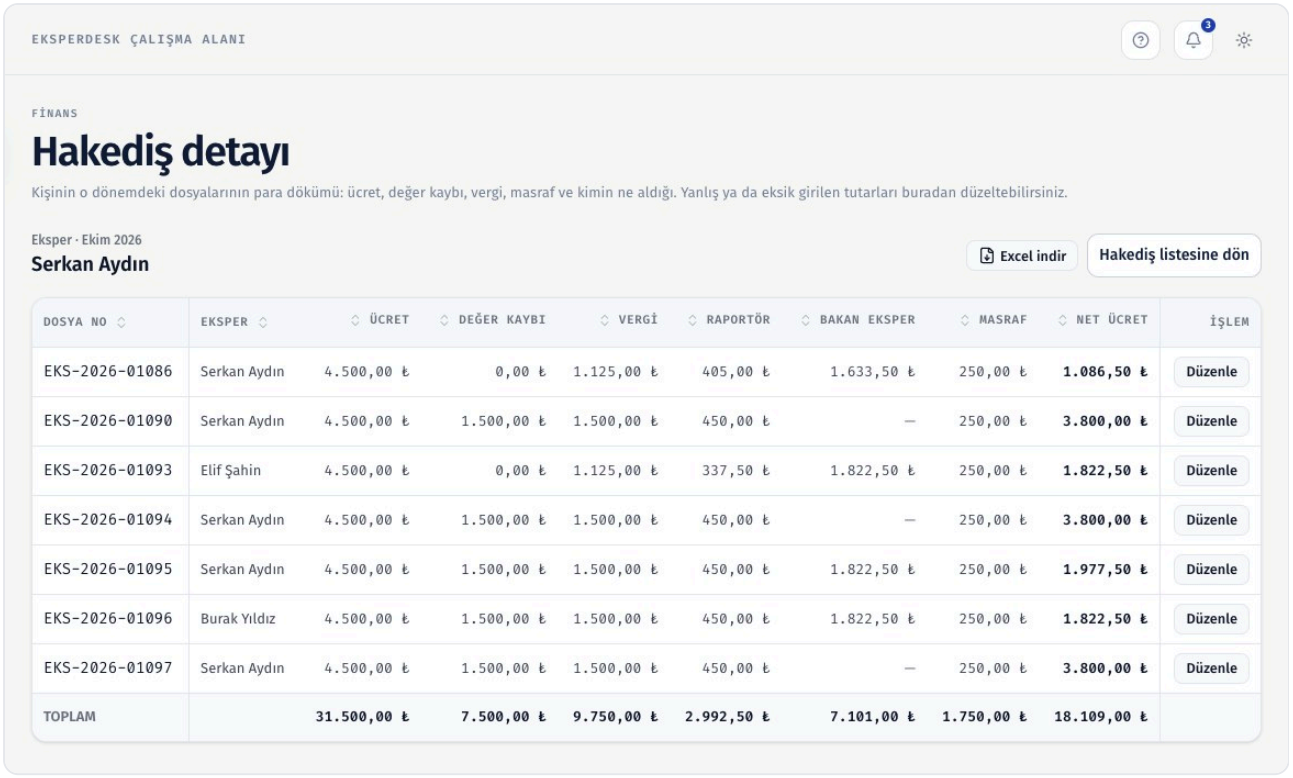
9.2 Hakedişler

Her eksper ve raportörün dönem bazında tahakkuk eden, ödenen ve kalan hakedişini gösterir. Ekran en son dönemle açılır; dönem seçiciyle başka bir aya geçebilir, kişi ve role göre süzebilirsiniz.

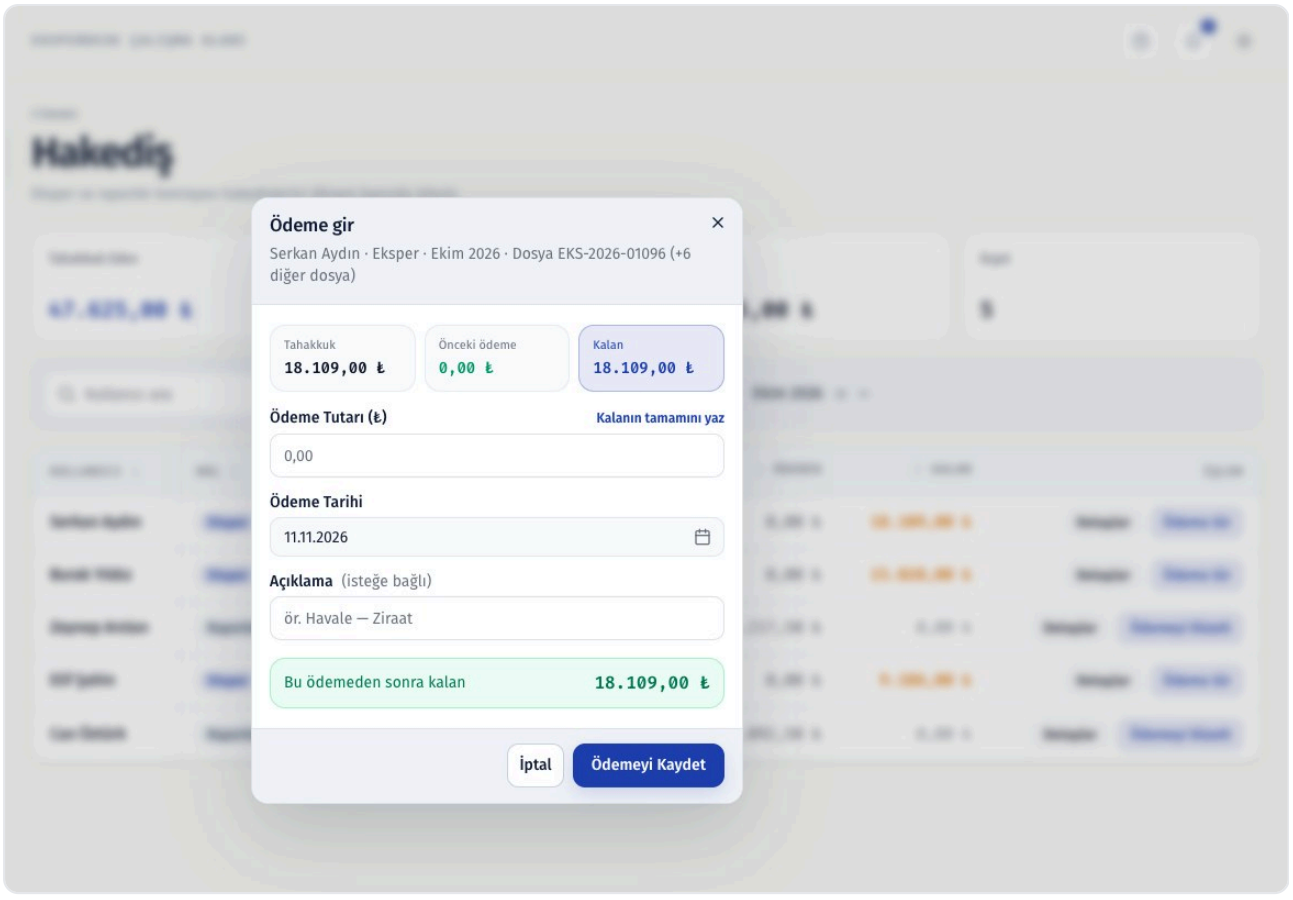


Şekil 43. Hakedişler ekranı.

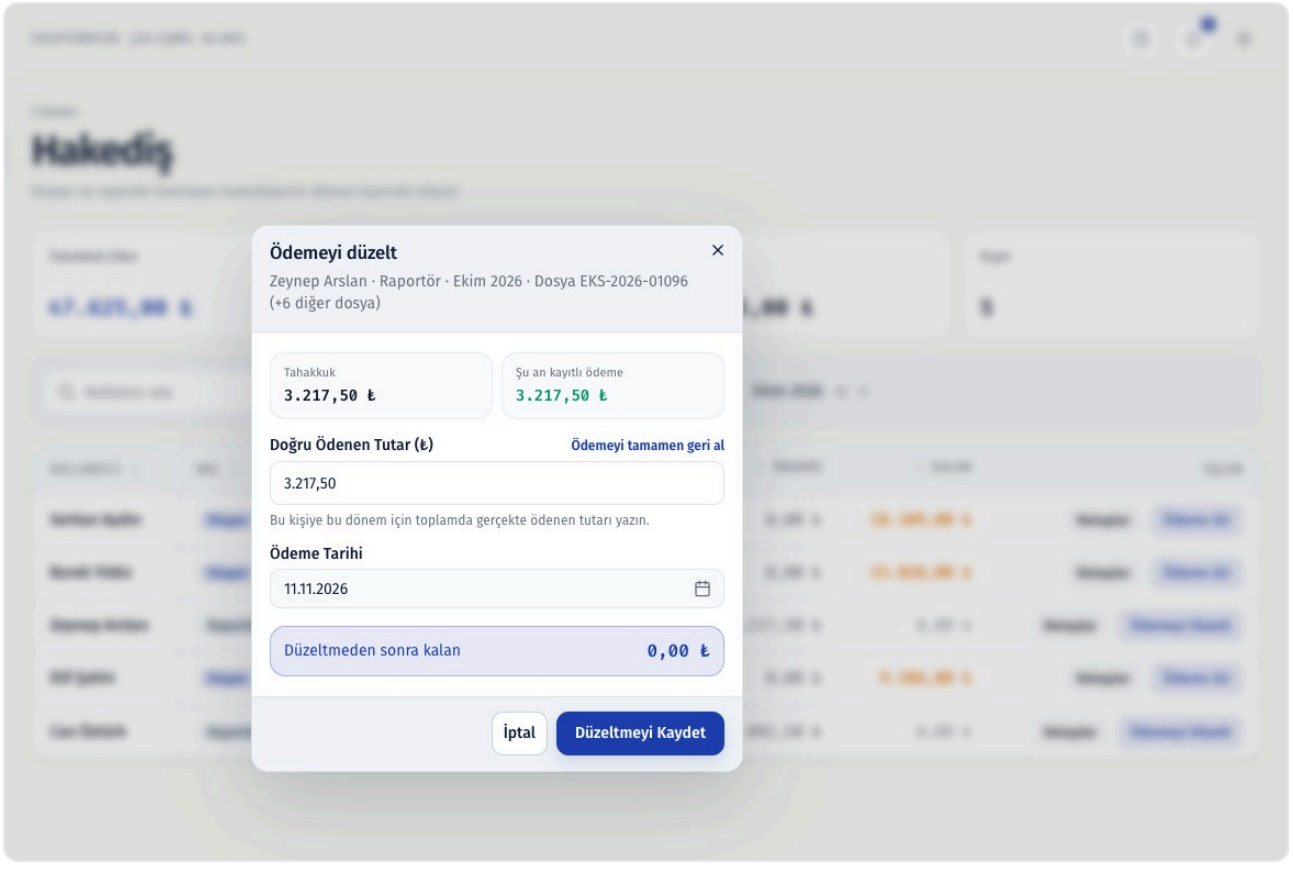
- **Detaylar:** Kişinin o dönemdeki dosyalarının dökümünü açar: ücret, değer kaybı, vergi, raportör ve bakan eksper payları, masraf ve net ücret. Yanlış girilmiş bir tutarı **Düzenle** ile düzeltebilir, dökümü **Excel indir** ile alabilirsiniz.
- **Ödeme Gir:** Kişiye yaptığınız ödemeyi tutar ve tarihle kaydeder. **Kalanın tamamını yaz** tek tıkla kalan tutarı doldurur.
- **Ödemeyi Düzelt:** Ödemesi girilmiş bir satırda yanlış tutarı düzeltir ya da ödemeyi tamamen geri alır.



Şekil 44. Hakediş detayı.



Şekil 45. Ödeme Gir penceresi.

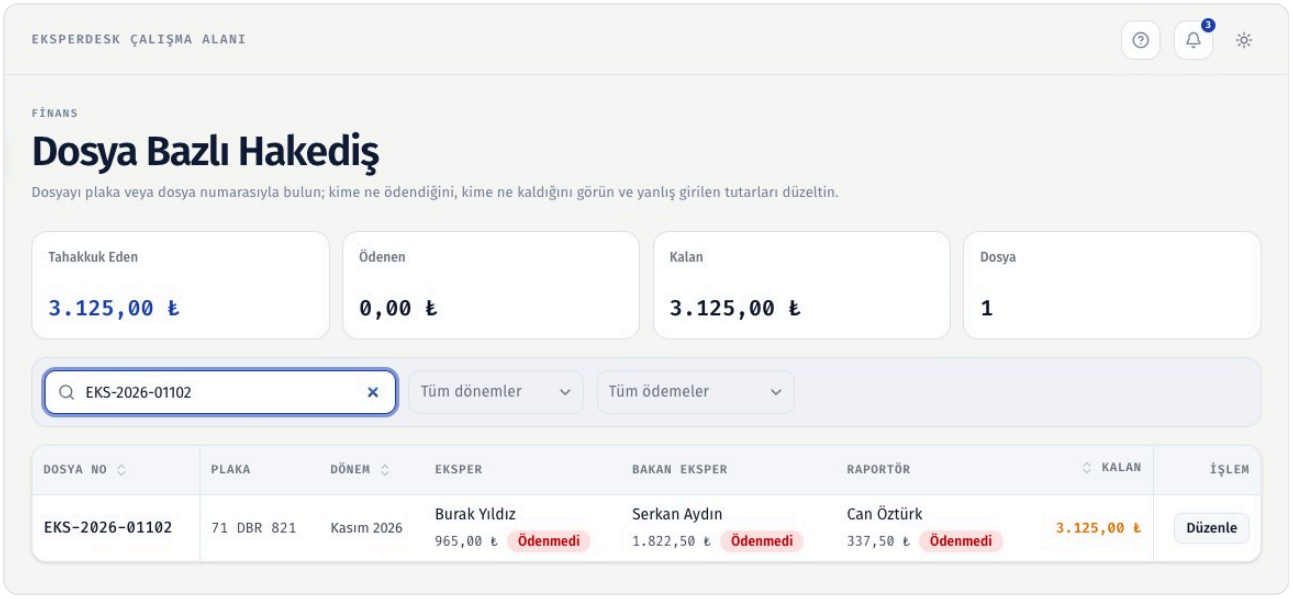


Şekil 46. Ödemeyi Düzelt penceresi.

9.3 Dosya Bazlı Hakediş

Hakedişler ekranı kişi bazlıdır; **Dosya Bazlı Hakediş** aynı bilgiyi dosya dosya gösterir. Plaka veya dosya numarasıyla dosyayı bulun: satırda atanan eksperin, bakan eksperin ve raportörün o dosyadan aldığı pay ve bu payın ödenip ödenmediği görünür. Üstte tahakkuk eden, ödenen ve kalan toplamlar yer alır.

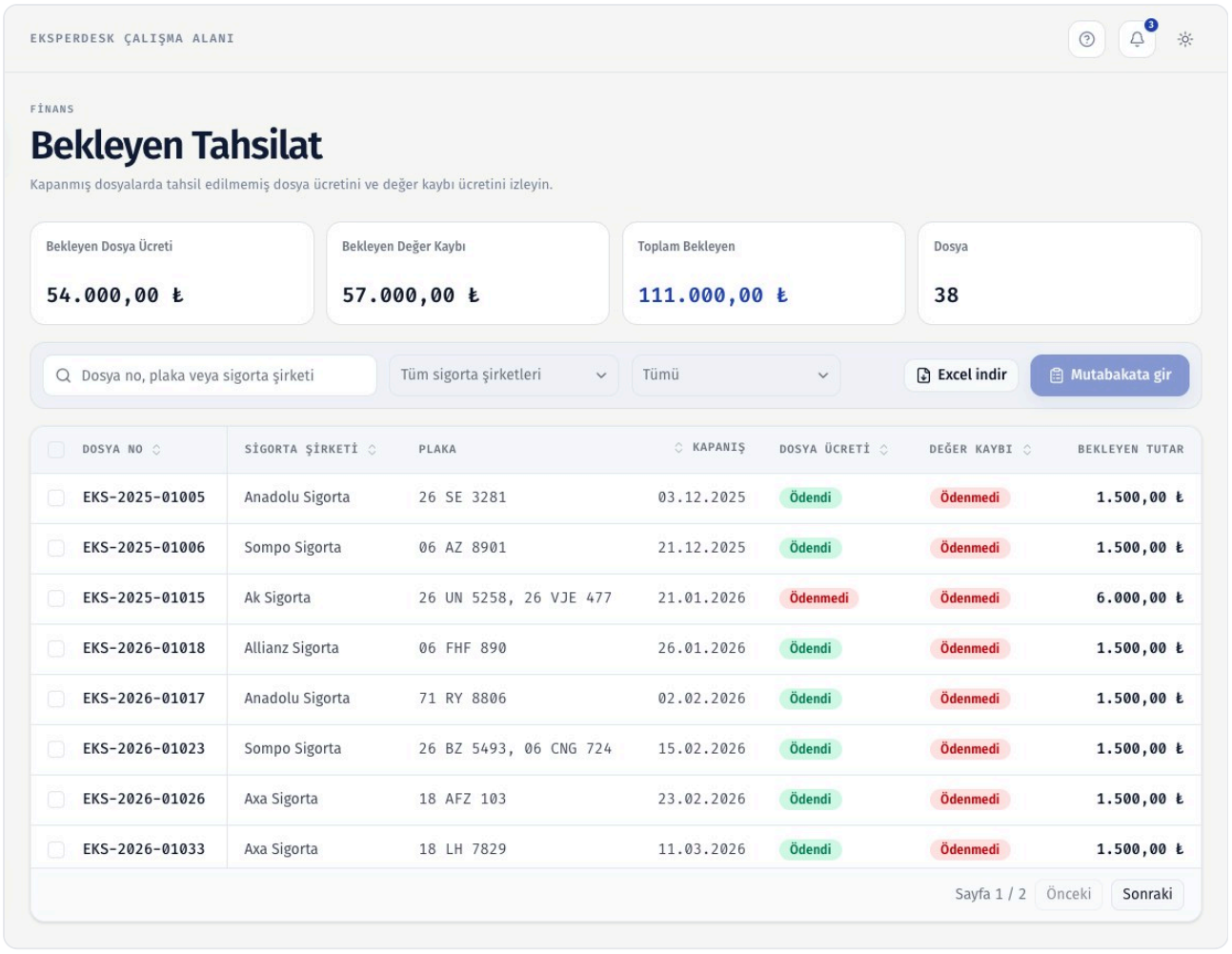
- Dönem seçiciyle tek bir ayın dosyalarını, ödeme seçiciyle **Ödemesi kalanlar** veya **Tamamı ödenenler** grubunu listelersiniz.
- Satırın sonundaki **Düzenle**, Hakediş detayındaki düzenleme penceresini açar; yanlış girilmiş tutarı buradan düzeltirsiniz.



Şekil 47. Finans → Dosya Bazlı Hakediş.

9.4 Bekleyen Tahsilat

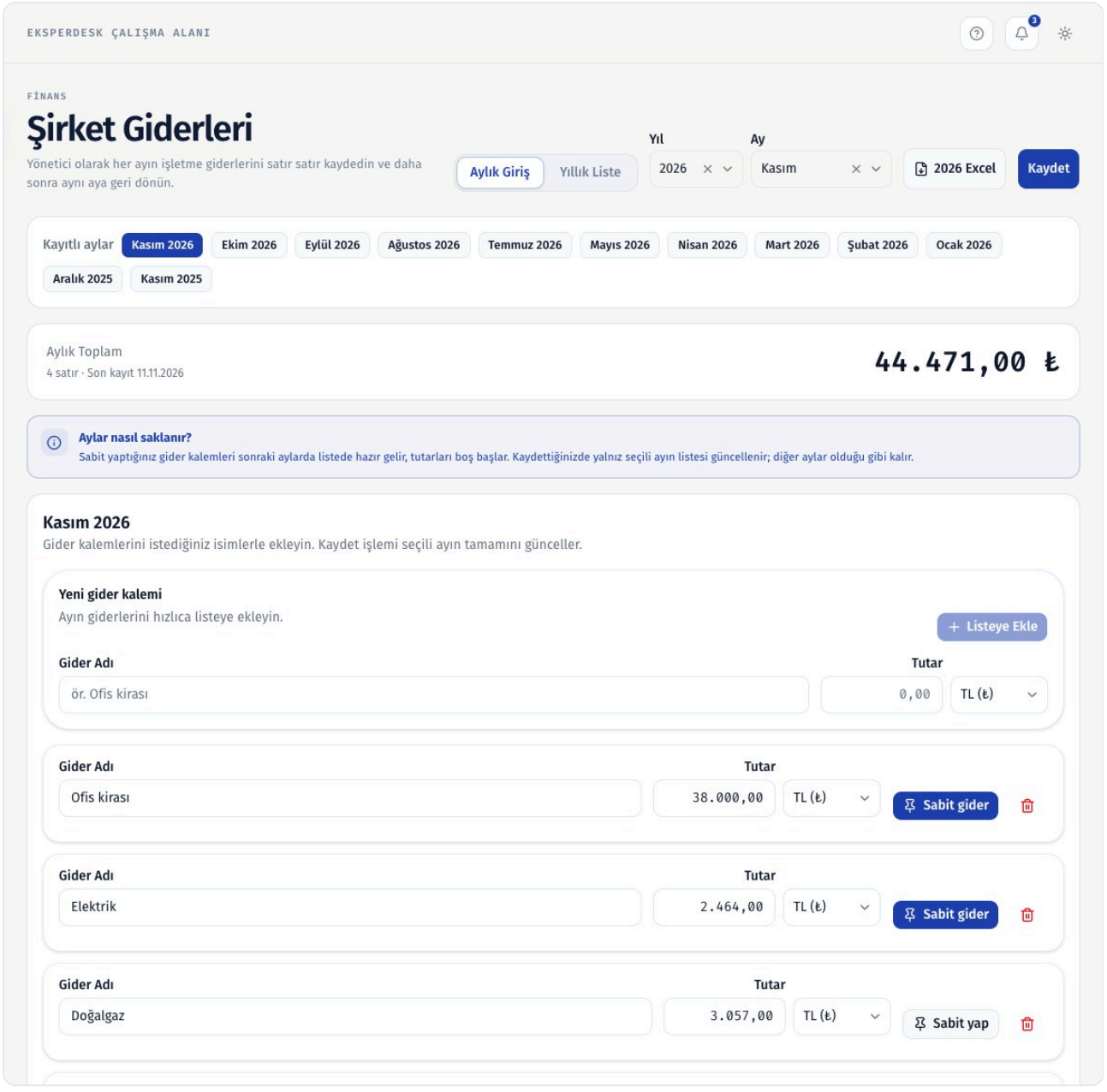
Kapanmış ama sigortadan ücreti henüz gelmemiş dosyaları listeler. Üstte bekleyen dosya ücreti, bekleyen değer kaybı ve toplam görünür. Her satırda dosya ücretinin ve değer kaybının ödenip ödenmediği ayrı ayrı yazar. **Tüm sigorta şirketleri** seçicisiyle tek bir şirketin bekleyen dosyalarını ve toplamlarını görürsünüz. Listeyi dosya no, plaka veya sigorta şirketiyle arayabilir; **Tümü** seçicisiyle “Ücreti alındı, değer kaybı bekliyor” gibi gruplara ayırabilirsiniz. Ödemesi gelen dosyaları işaretleyip **Mutabakata gir** ile doğrudan mutabakat ekranına aktarırsınız. **Excel indir** ekranda görünen satırları toplam satırıyla birlikte Excel dosyası olarak verir.



Şekil 48. Bekleyen Tahsilat ekranı.

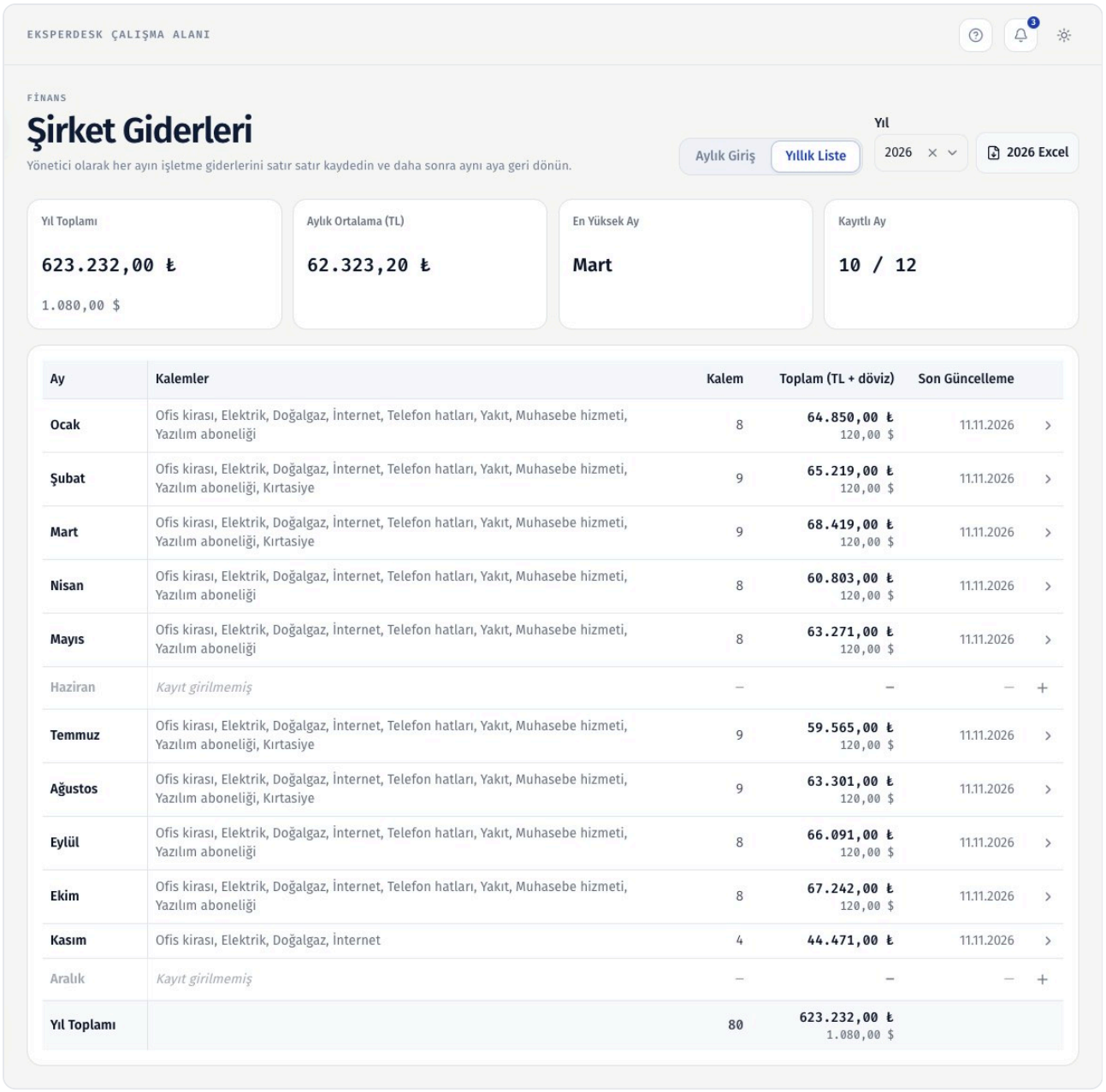
9.5 Şirket Giderleri

Aylık Giriş sekmesinde yıl ve ay seçip o ayın giderlerini satır satır girersiniz: gider adı, tutar ve para birimi. **Sabit gider** olarak işaretlenen kalemler (kira, internet gibi) sonraki aylarda listede hazır gelir, yalnız tutarı girersiniz. **Kaydet** yalnız seçili ayı günceller.



Şekil 49. Şirket Giderleri → Aylık Giriş.

Yıllık Liste sekmesi yılın toplamını, aylık ortalamayı, en yüksek ayı ve her ayın kalemlerini gösterir. **Excel** düğmesi yılın dökümünü indirir.



Ay	Kalemler	Kalem	Toplam (TL + döviz)	Son Güncelleme
Ocak	Ofis kirası, Elektrik, Doğalgaz, İnternet, Telefon hatları, Yakıt, Muhasebe hizmeti, Yazılım aboneliği	8	64.850,00 ₺ 120,00 $	11.11.2026
Şubat	Ofis kirası, Elektrik, Doğalgaz, İnternet, Telefon hatları, Yakıt, Muhasebe hizmeti, Yazılım aboneliği, Kırtasiye	9	65.219,00 ₺ 120,00 $	11.11.2026
Mart	Ofis kirası, Elektrik, Doğalgaz, İnternet, Telefon hatları, Yakıt, Muhasebe hizmeti, Yazılım aboneliği, Kırtasiye	9	68.419,00 ₺ 120,00 $	11.11.2026
Nisan	Ofis kirası, Elektrik, Doğalgaz, İnternet, Telefon hatları, Yakıt, Muhasebe hizmeti, Yazılım aboneliği	8	60.803,00 ₺ 120,00 $	11.11.2026
Mayıs	Ofis kirası, Elektrik, Doğalgaz, İnternet, Telefon hatları, Yakıt, Muhasebe hizmeti, Yazılım aboneliği	8	63.271,00 ₺ 120,00 $	11.11.2026
Haziran	*Kayıt girilmemiş*	–	–	–
Temmuz	Ofis kirası, Elektrik, Doğalgaz, İnternet, Telefon hatları, Yakıt, Muhasebe hizmeti, Yazılım aboneliği, Kırtasiye	9	59.565,00 ₺ 120,00 $	11.11.2026
Ağustos	Ofis kirası, Elektrik, Doğalgaz, İnternet, Telefon hatları, Yakıt, Muhasebe hizmeti, Yazılım aboneliği, Kırtasiye	9	63.301,00 ₺ 120,00 $	11.11.2026
Eylül	Ofis kirası, Elektrik, Doğalgaz, İnternet, Telefon hatları, Yakıt, Muhasebe hizmeti, Yazılım aboneliği	8	66.091,00 ₺ 120,00 $	11.11.2026
Ekim	Ofis kirası, Elektrik, Doğalgaz, İnternet, Telefon hatları, Yakıt, Muhasebe hizmeti, Yazılım aboneliği	8	67.242,00 ₺ 120,00 $	11.11.2026
Kasım	Ofis kirası, Elektrik, Doğalgaz, İnternet	4	44.471,00 ₺	11.11.2026
Aralık	*Kayıt girilmemiş*	–	–	–
Yıl Toplamı		80	623.232,00 ₺ 1.080,00 $	

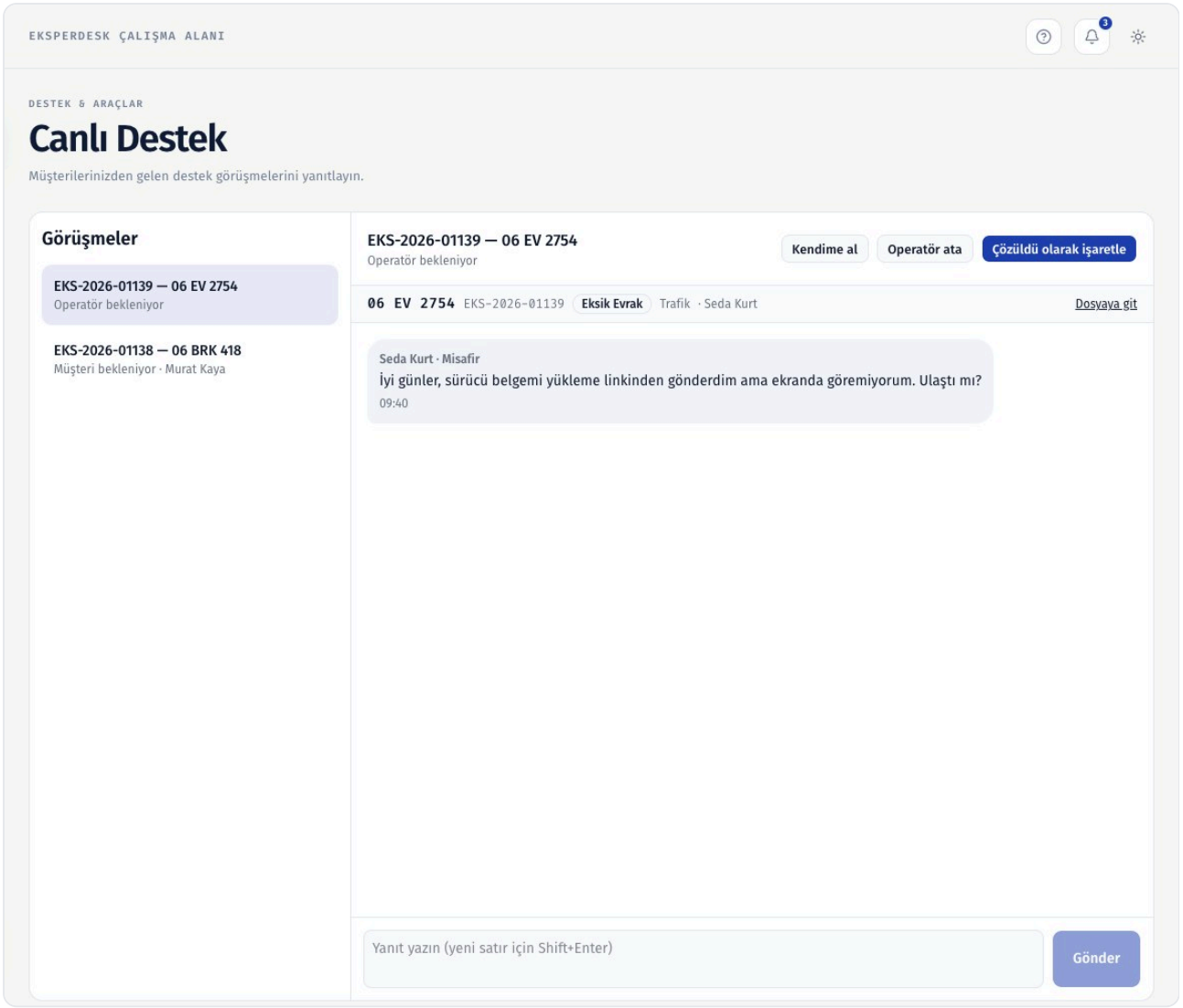
Şekil 50. Şirket Giderleri → Yıllık Liste.

10. Destek ve araçlar

10.1 Canlı Destek

Sigortalı veya karşı taraf araç sahibiyle dosya üzerinden yazışma ekranıdır. Davet, dosya detayındaki **İşlemler → Canlı Destek Daveti Gönder** ile gönderilir; karşı taraf gelen bağlantıdan yazar. Soldaki listede görüşmeler, sağda seçili görüşmenin mesajları görünür.

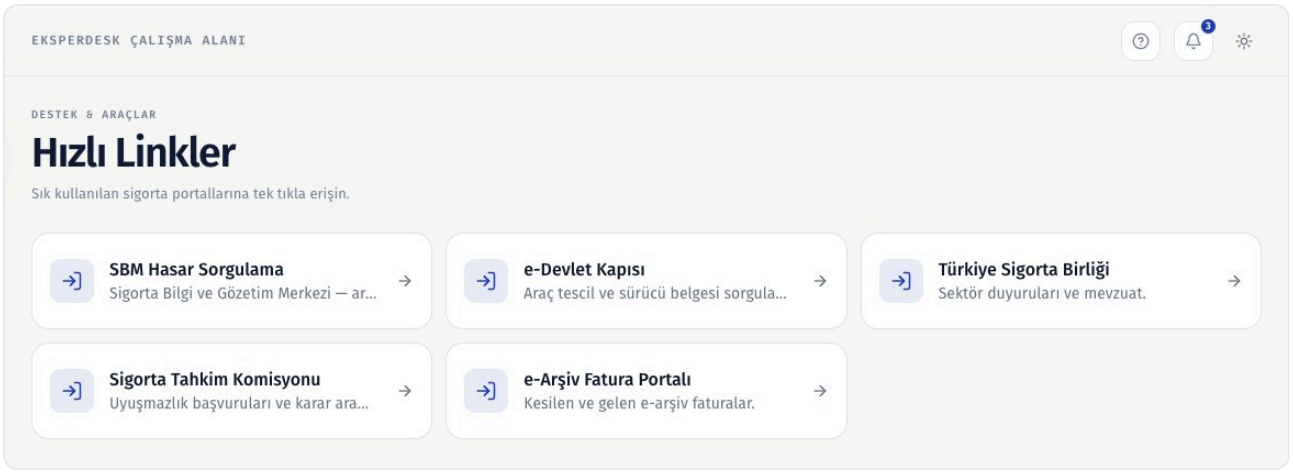
- **Kendime al:** Görüşmeyi siz yanıtlarsınız.
- **Operatör ata:** Görüşmeyi bir çalışma arkadaşınıza verir.
- **Çözüldü olarak işaretle:** Görüşmeyi kapatır.
- **Dosyaya git:** Görüşmenin ait olduğu dosyayı açar.



Şekil 51. Canlı Destek ekranı.

10.2 Hızlı Linkler

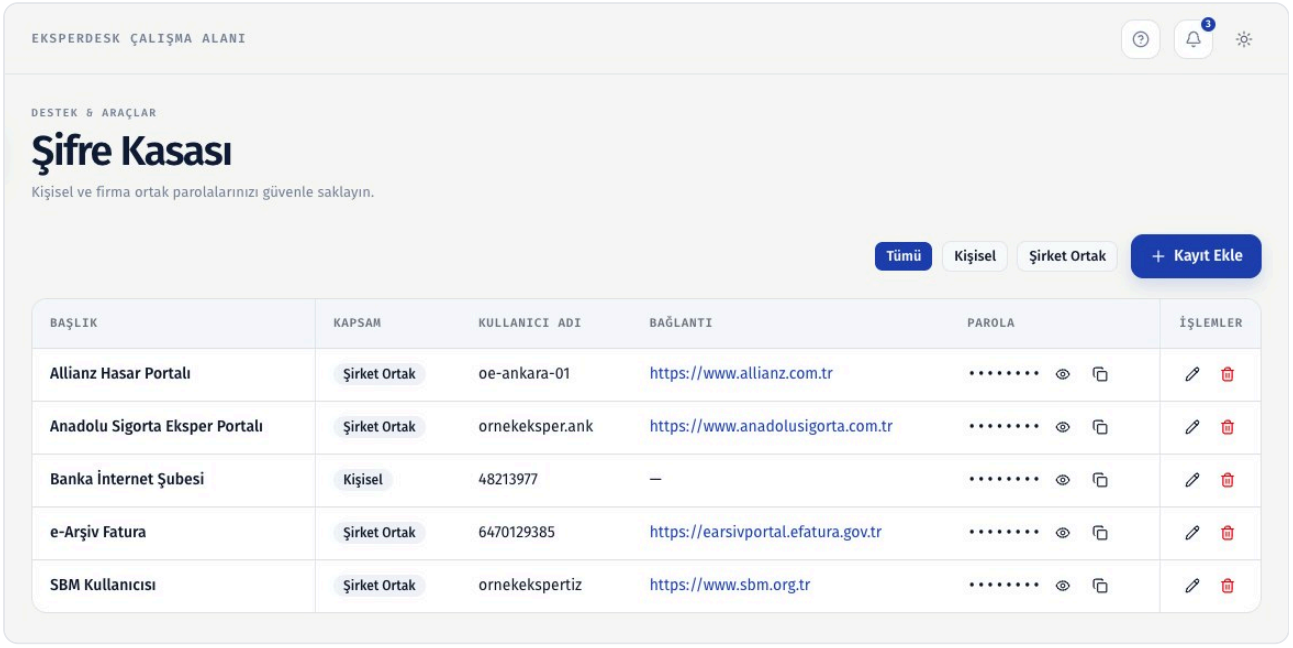
Sık kullanılan sigorta ve kamu portallarına tek tıkla gider. Bağlantılar **Ayarlar** → **Hızlı Linkler** ekranından yönetilir.



Şekil 52. Hızlı Linkler.

10.3 Şifre Kasası

Sigorta portalları gibi sık kullanılan hesapların kullanıcı adı ve parolalarını saklar. **Kişisel** kayıtları yalnız siz, **Şirket Ortak** kayıtları ofisteki herkes görür. Parolalar gizli durur; göz simgesiyle görüntüler, kopyalama simgesiyle panoya alırsınız. Yeni kayıt **Kayıt Ekle** ile eklenir.



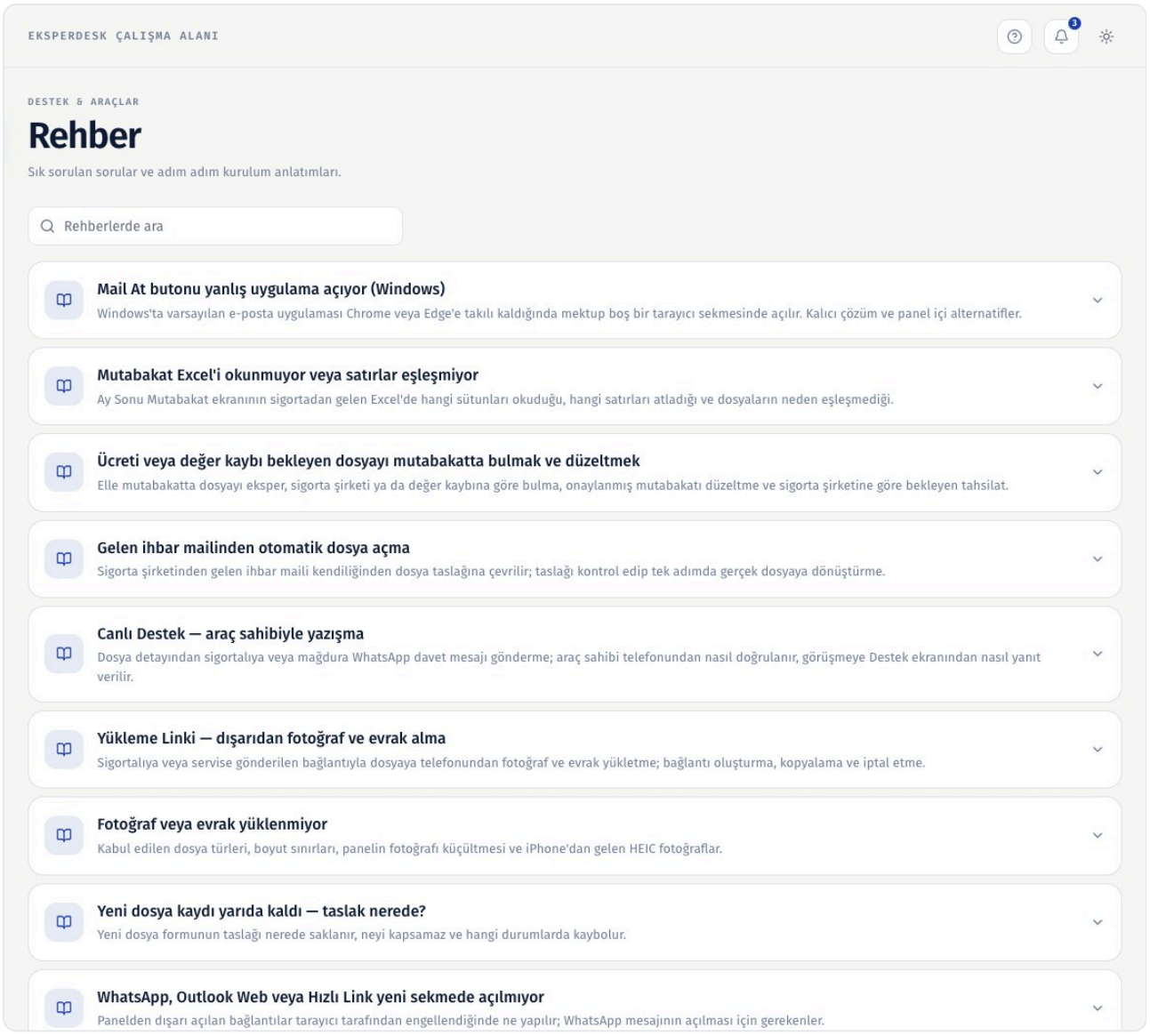
Şekil 53. Şifre Kasası.

10.4 IBAN Çözümleme

Bir IBAN'ı yazın ya da **Yapıştır** ile yapıştırın; hangi bankaya ait olduğu, banka kodu, hesap numarası ve IBAN'ın geçerli olup olmadığı anında görünür. Ödeme öncesi IBAN kontrolü için kullanılır.

10.5 Rehber

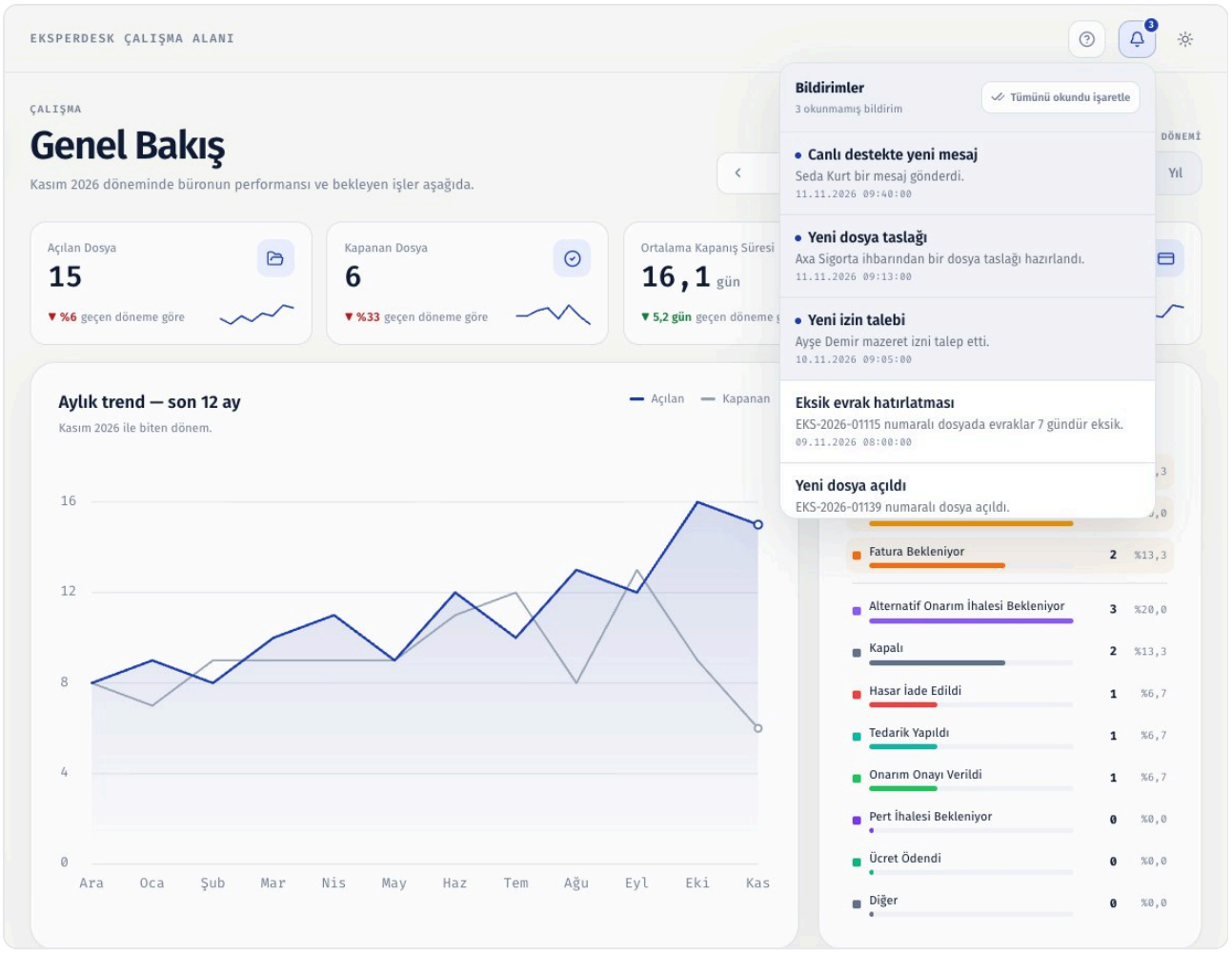
Programın içindeki yardım bölümüdür. Sık sorulan sorular ve adım adım anlatımlar burada yer alır; üstteki kutuyla arama yapabilirsiniz.



Şekil 54. Rehber.

10.6 Bildirimler

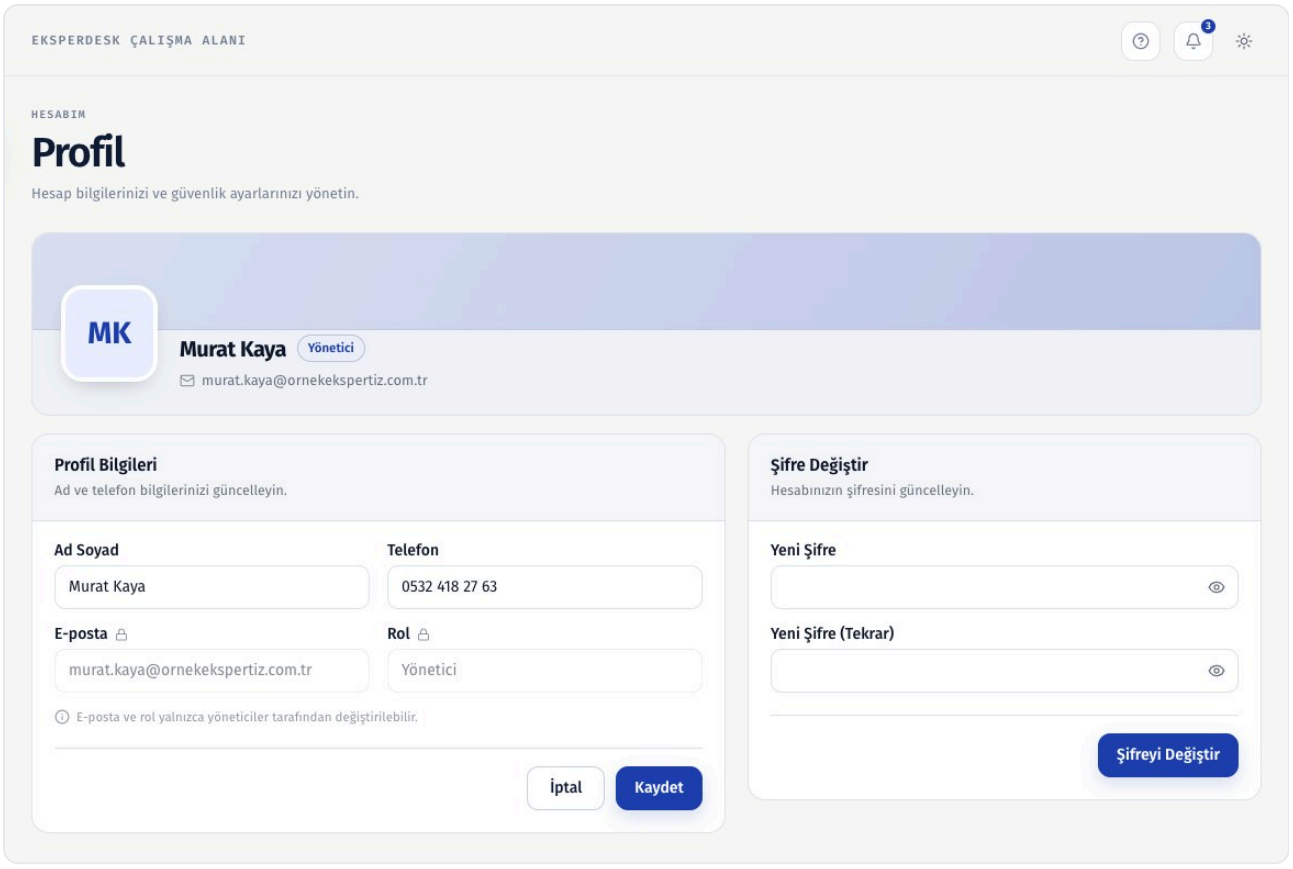
Sağ üstteki zil simgesindeki sayı okunmamış bildirimleri gösterir: yeni dosya, dosya taslağı, canlı destek mesajı, izin talebi, eksik evrak hatırlatması gibi. **Tümünü okundu işaretle** ile listeyi temizlersiniz.



Şekil 55. Bildirimler.

10.7 Profil

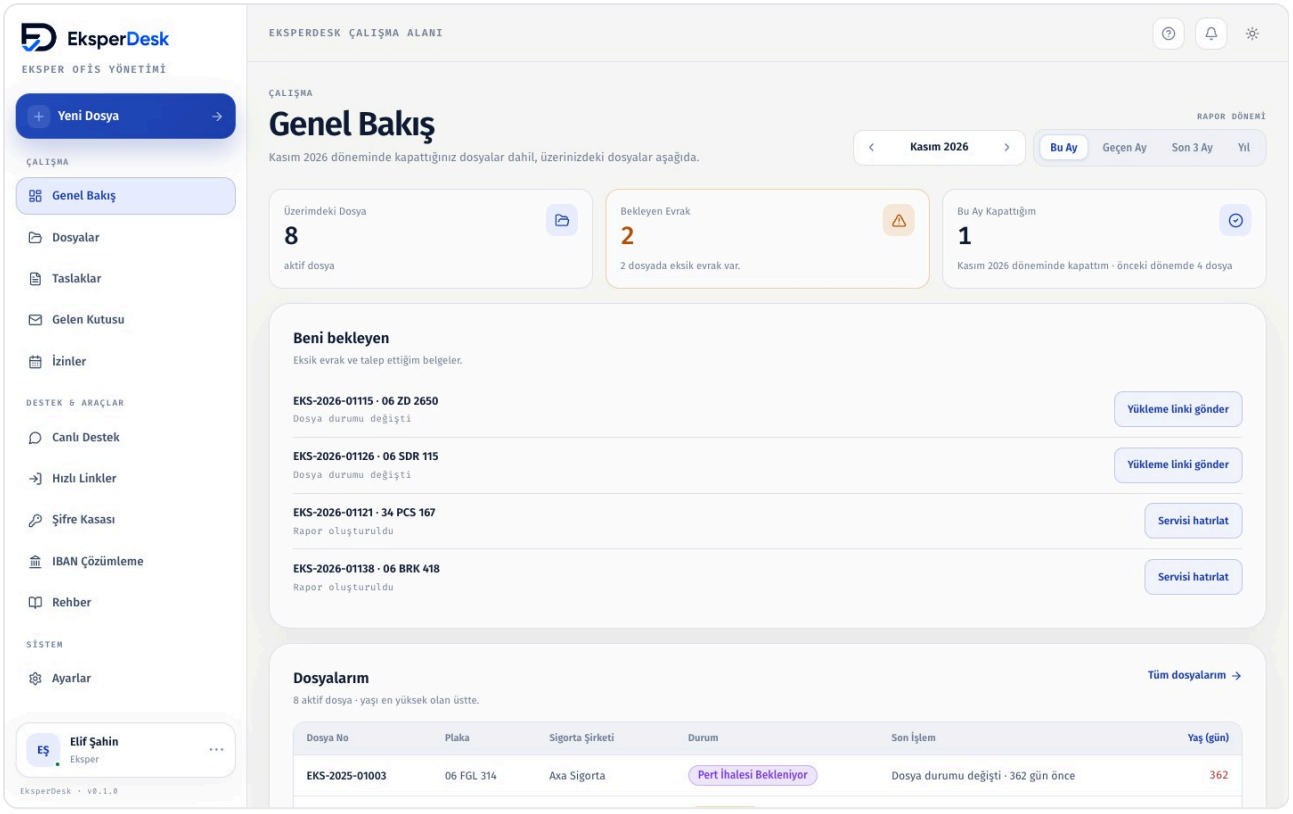
Sol alttaki adınıza tıklayıp **Profil**'i seçin. Ad ve telefon bilgilerinizi güncelleyebilir, şifrenizi değiştirebilirsiniz. E-posta ve rolünüzü yalnız yönetici değiştirebilir.



Şekil 56. Profil.

11. Eksper ve raportör ekranı

Eksper, raportör ve ön büro kullanıcıları Finans menüsünü görmez. Genel Bakış ekranı da kişiseldir: üzerinizdeki aktif dosyalar, eksik evrakı olan dosyalar, bu ay kapattığınız dosyalar ve sizi bekleyen işler listelenir. **Dosyalarım** tablosunda en uzun süredir açık olan dosya en üsttedir.



Şekil 57. Eksperin Genel Bakış ekranı.

12. Ek: Dosya durumları

Dosya durumları **Durum Değiştir** penceresinden seçilir. Kapalı ve Ücret Ödendi dışındaki bütün durumlar dosyanın hâlâ açık olduğunu gösterir.

Durum	Ne zaman kullanılır?
Ekspertiz Bekleniyor	Dosya açıldı, ekspertiz henüz yapılmadı.
Eksik Evrak	Dosyanın tamamlanması için evrak bekleniyor.
Hasar İade Edildi	Hasar dosyası sigorta şirketine iade edildi.
Tedarik Yapıldı	Onarım için gereken parçalar tedarik edildi.
Onarım Onayı Verildi	Onarıma onay verildi, araç onarımda.
Fatura Bekleniyor	Onarım tamamlandı, servisten fatura bekleniyor.
Alternatif Onarım İhalesi Bekleniyor	Alternatif onarım için ihale sonucu bekleniyor.
Pert İhalesi Bekleniyor	Araç pert sayıldı, ihale sonucu bekleniyor.
Kapalı	Dosya tamamlandı; sigortadan ücret bekleniyor.
Ücret Ödendi	Sigorta ödemesi alındı. Mutabakat onaylanınca dosyalar bu duruma kendiliğinden geçer.
Diğer	Yukarıdakilerin hiçbirine uymayan durumlar.

13. Destek

Sorularınız için **info@eksperdesk.com** adresine yazabilirsiniz. Ekranda bir mesaj görüyorsanız, mesajın metnini ve hangi ekranda olduğunuzu yazmanız sorunu daha hızlı çözmemize yardımcı olur.

Bu rehberin ve Kurulum Rehberi'nin en güncel hâli her zaman **downloads.eksperdesk.com** adresindedir.