

Sosyal Dinleme ve Dijital İtibar Yönetimi Raporu

Marka X · Ağustos 2026

Dönem	Sektör	Pazar	Karşılaştırılan	
1-31 Ağustos 2026	Perakende / e-ticaret	Türkiye	Rakip A, B, C	Örnek rapor. Marka, hesap ve veriler temsilidir.

Raporun amacı: Marka X hakkındaki çevrimiçi konuşmaları izlemek, riskleri ve fırsatları belirlemek, bunları iletişim çalışmalarına aktarmak.

İzlenen mecralar ve hacim payı

X		%54
Instagram		%23
Online haber		%9
TikTok		%6
Sözlük ve forum		%5
Facebook		%3

Dönem

1–31 Ağustos 2026

Anahtar kelimeler

Marka X · #MarkaX · Marka X kampanya · Marka X yöneticileri

Karşılaştırılan markalar

Rakip A, Rakip B, Rakip C

Raporun içeriği

Genel görünüm, duygu ve konular, mecralar ve hedef kitle, rakipler ve riskler, dijital itibar yönetimi çalışmaları, aksiyon planı

Ayın görünümü

glow

Kampanya haftasında teslimat kaynaklı olumsuz konuşmalar yükseldi, ay sonunda normale döndü. Sahte kampanya linkleri yükselen bir risk olarak izleniyor.

Toplam bahsetme	Tahmini erişim	X gösterimi	Tekil yazar	Olumlu / olumsuz
18.420	24,6M	11,2M	7.930	%31 / %17
+%34 önceki aya göre	+%21 önceki aya göre	+%47 önceki aya göre	-%6 önceki aya göre	Kalan %52 nötr

Genel risk durumu

Orta



● Risk

Teslimat gecikmeleri

Olumsuz konuşmaların yarısından fazlası; 14–16 Ağustos'ta zirve.

● Gelişme

İndirim kampanyası

Kampanya haftasında bahsetme hacmi 2,4 katına çıktı.

● Risk

Sahte kampanya linkleri

Kapalı gruplarda marka adını kullanan üç ayrı dolandırıcılık akışı.

● Gelişme

Yeni mobil uygulama

Dönemin en olumlu konusu; konuşmaların %62'si olumlu.

Ay üç aşamada geçti.

glow

Teslimat kaynaklı olumsuz konuşmalar iki hafta sürdü; ay sonunda olumsuz oran %24'ten %17'ye indi.

1

Kampanya hacmi artırdı

11 Ağustos'ta başladı

Hacim 2,4 katına çıktı

Ses payı %34 ile rakiplerin üzerinde

2

Teslimat gecikmesi olumsuz oranı yükseltti

Siparişler gecikti

Şikâyetler 14–16 Ağustos'ta zirve yaptı

Müşteri hizmetlerine ulaşmak zorlaştı

3

Yanıt çalışmaları olumsuz oranı düşürdü

Hızlı yanıt protokolü kuruldu

Olumsuz oran %24'ten %17'ye indi

İlk yanıt süresi 9 saatten 2 saate düştü

Ayın özeti

Kampanya Marka X'i ayın en çok konuşulan perakende markası yaptı. Aynı hafta teslimatlar gecikti, olumsuz konuşmalar arttı. **Çalışmalarla olumsuz oran %24'ten %17'ye indi.** Ay sonunda izlenmesi gereken konu: sahte kampanya linkleri.

1

Sosyal dinleme

Ağustos'ta Marka X hakkında ne konuşuldu?

Gidişat

Duygu

Konular

Mecralar

Kitle

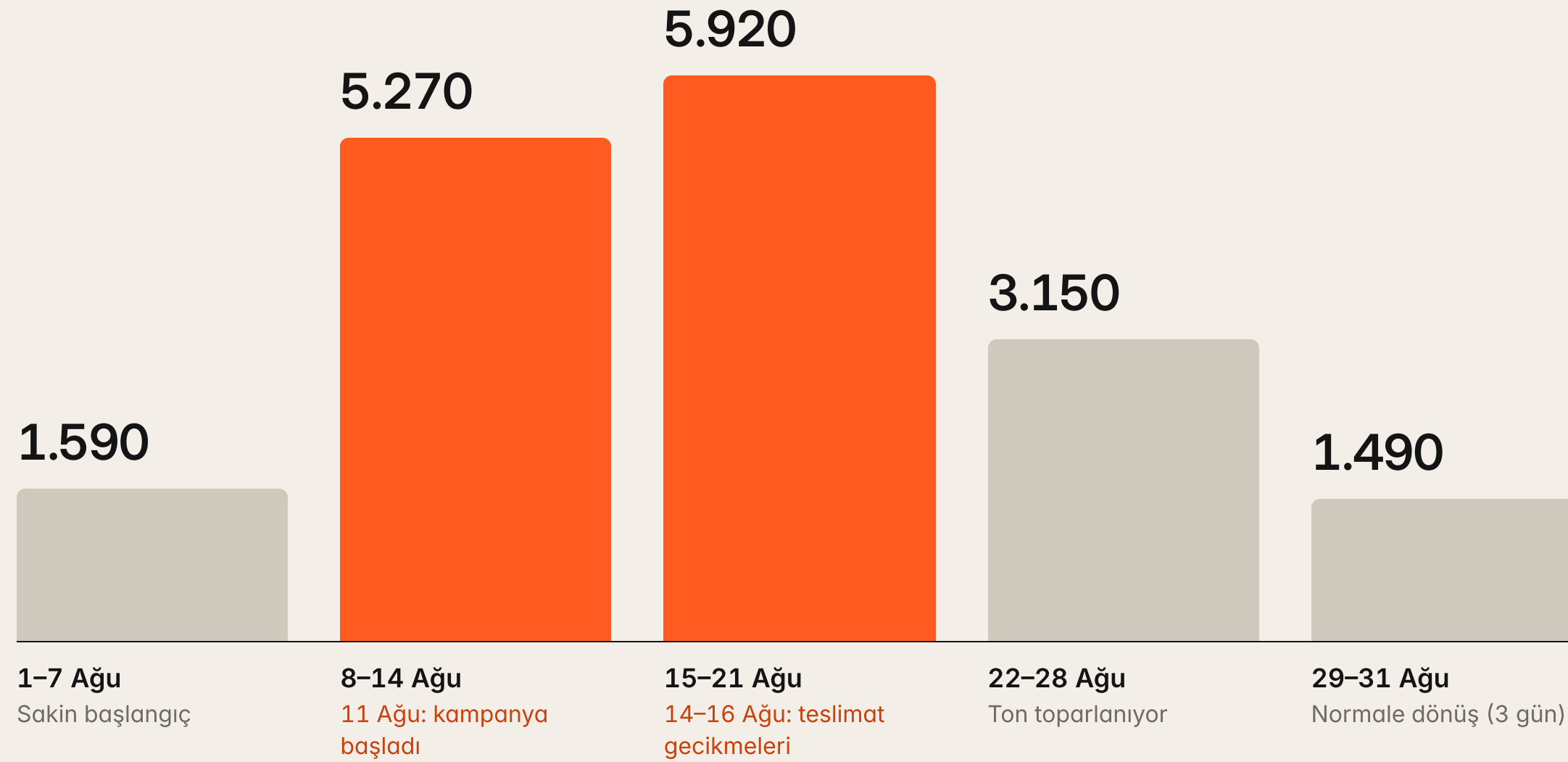
Rakipler

Riskler

Konuşma kampanya haftalarında üç katına çıktı.

glow

Kampanya ve teslimat sorunu aynı iki haftaya denk geldi; ay sonunda hacim normale döndü.



Haftalık bahsetme, yedi ana konunun toplamı. Turuncu: kriz haftaları.

11 Ağu

Kampanya başladı

Hacim kampanya haftasında 2,4 katına çıktı.

14-16 Ağu

Teslimat gecikmeleri gündeme geldi

Olumsuz konuşmaların yarısından fazlası bu konudan geldi.

8-21 Ağu

Sahte kampanya linkleri yayıldı

Kapalı gruplarda üç ayrı dolandırıcılık akışı.

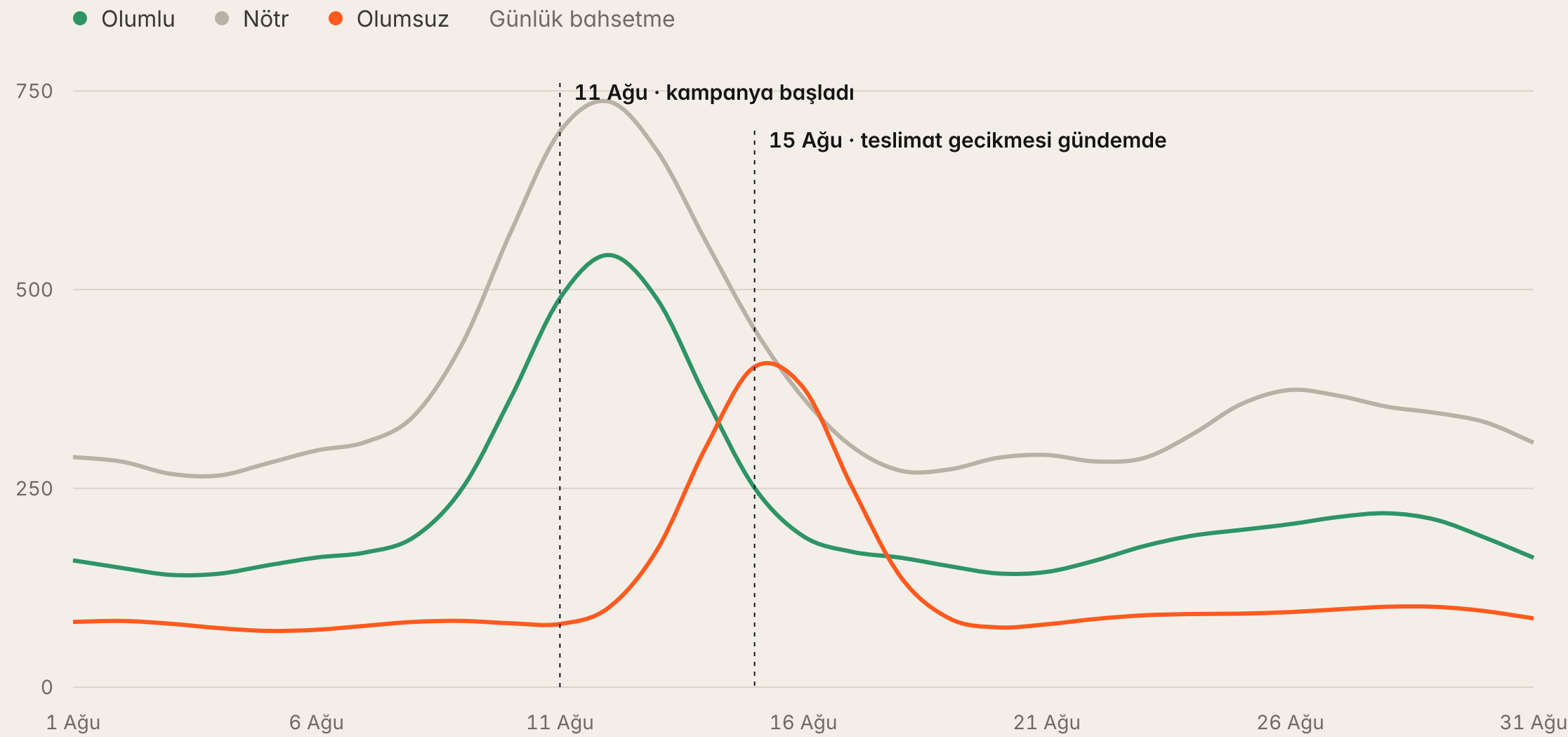
22-31 Ağu

Ton toparlandı

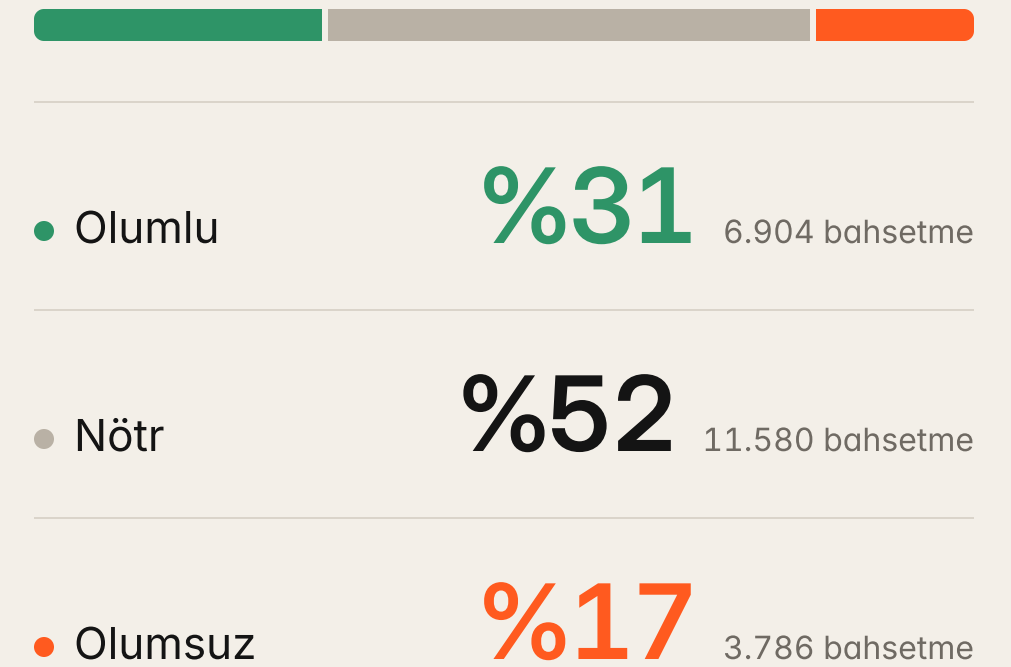
Hacim kampanya öncesi seviyeye döndü.

Kampanya hacmi artırdı; olumsuz konuşmanın kaynağı teslimat gecikmeleri oldu.

Olumsuz bahsetmeler 15 Ağustos'ta, teslimat gecikmelerinin gündeme geldiği hafta zirve yaptı. Kampanya konusundaki bahsetmelerin yalnızca %10'u olumsuz.



Konuşmaların yarısı nötr, olumsuz oran %17



Olumlu yorumlar uygulamaya, nötr yorumlar kampanya sorularına, olumsuz yorumlar teslimata yoğunlaştı.

Duygu gruplarına göre dönemin örnek paylaşımları.

Olumlu

%31 · 6.904

"Yeni uygulama gerçekten hızlanmış, sepeti iki dakikada tamamladım. Arayüz çok daha temiz."

Instagram · @k....._34 · 12 Ağu
2,4B beğeni · 186 yorum

"Kampanyada aldığım ürün ertesi gün geldi. Üç siteyi karşılaştırdım, en uygunu buydu."

X · @m.....a · 11 Ağu
1,1B beğeni · 320 paylaşım

Kullanıcı adları gizlenmiştir.

Nötr

%52 · 11.580

"Kampanya ürünlerinde iade süresi normal ürünlerle aynı mı, bilen var mı?"

X · @e.....n · 13 Ağu
84 beğeni · 41 yanıt

"kargo ücretleri sektör genelinde arttı, aşağıya güncel karşılaştırmayı bırakıyorum."

Ekşi Sözlük · başlık girişi · 16 Ağu
58 favori

Olumsuz

%17 · 3.786

"Siparişim beş gündür "hazırlanıyor" görünüyor, müşteri hizmetlerine de ulaşamıyorum."

X · @s.....7 · 15 Ağu
960 beğeni · 210 paylaşım

"Marka adıyla gelen bu kampanya linki sahte, kimse kart bilgisi girmesin!"

Facebook grubu · grup üyesi · 14 Ağu
430 tepki · 1,1B paylaşım

Örnek paylaşımların mecradaki görünümü

glow

15 Ağustos'taki teslimat şikâyetine 1 saat 52 dakikada yanıt verildi; kullanıcı ertesi gün teslimatın gerçekleştiğini paylaştı.

Şikâyetten çözüme

15 Ağu

Teslimat şikâyeti paylaşıldı

960 beğeni · 210 paylaşım

1 sa 52 dk sonra

Marka X Destek yanıt verdi

Teslim süresi bilgisi ve DM yönlendirmesi

16 Ağu

Kullanıcı olumlu güncelleme yaptı

"Kargom bugün teslim edildi"

S..... @s.....7 · 15 Ağu
Siparişim beş gündür "hazırlanıyor" görünüyor, müşteri hizmetlerine de ulaşamıyorum. @markax kampanya güzel de kargo nerede? 🙄
87 210 960 48,3B

Olumsuz · X · 15 Ağu

M..... @m.....a · 11 Ağu
Kampanyada aldığım ürün ertesi gün geldi. Üç siteyi karşılaştırdım, en uygunu buydu. Paketleme de özenliydi 🙌
34 320 1,1B 62,7B

Olumlu · X · 11 Ağu

marka x iade süreci

iade için kargo kodunu uygulamadan alıyorsunuz, şubeye gitmeye gerek yok. iki gün içinde para iade edildi. önceki deneyimlerime göre ciddi şekilde hızlanmış.

▲ ▼ 214 ... 16.08.2026 21:14



Nötr / bilgi · Ekşi Sözlük · 16 Ağu

En çok kampanya konuşuldu; olumsuzluğu teslimat ve iade taşıdı.

glow

Konuşmanın üçte biri kampanya etrafında dönüyor. Olumsuz baskın üç konu hacimde geride, ama olumsuz tonun neredeyse tamamını taşıyor.

Konu	Bahsetme	Değişim	Duygu dağılımı	Öne çıktığı mecra
Kampanya ve indirim	6.120	↑ %142		X
Teslimat süreleri	3.480	↑ %88		X
Mobil uygulama	2.310	↑ %35		Instagram
İade ve müşteri hizmetleri	1.940	↑ %21		X
Fiyat ve kargo ücreti	1.720	↓ %8		Sözlük ve forum
Yerel üretici iş birliği	1.060	↑ %64		Online haber
Sahte kampanya linkleri	790	↑ %210		Facebook

Değişim önceki aya göredir.

Gündem hafta hafta nasıl değişti?

Sahte kampanya linkleri küçük ama en hızlı büyüyen başlık. Yerel üretici iş birliği, marka iletişimi olmadan yükselen tek olumlu kurumsal gündem.

Konu	1–7 Ağu	8–14 Ağu	15–21 Ağu	22–28 Ağu	29–31 Ağu
Kampanya ve indirim	380	2.650	1.880	820	390
Teslimat süreleri	210	760	1.620	640	250
Mobil uygulama	300	520	560	600	330
İade ve müşteri hizmetleri	240	520	620	380	180
Fiyat ve kargo ücreti	380	420	380	340	200
Yerel üretici iş birliği	60	140	520	240	100
Sahte kampanya linkleri	20	260	340	130	40

En hızlı yükselenler

Sahte kampanya linkleri **↑ %210**

Kampanya ve indirim **↑ %142**

Teslimat süreleri **↑ %88**

Gerileyen

Fiyat ve kargo ücreti **↓ %8**

Riske ve fırsatta öne çıkan

Sahte kampanya linkleri: marka adını kullanan dolandırıcılık linkleri; yarısından fazlası kapalı Facebook gruplarında.

Yerel üretici iş birliği (↑ %64): olumlu kurumsal gündem; en çok online haberlerde konuşuldu.

Konuşmanın yarısı X'te; her mecranın ayrı bir rolü var.

Şikâyetler X'te, deneyim ve beğeni Instagram'da, kalıcı tartışma sözlük ve forumlarda yaşanıyor. İhtiyaç mecraya göre değişiyor: X'te hızlı yanıt, Instagram'da görünürlük, sözlükte kalıcı bilgi girişi.

Konu	X	Instagram	Online haber	TikTok	Sözlük / forum	Facebook
Kampanya ve indirim	%58	%22	%6	%9	%3	%2
Teslimat süreleri	%66	%18	%2	%3	%8	%3
Mobil uygulama	%24	%52	%4	%14	%5	%1
İade ve müşteri hizmetleri	%61	%15	%1	%2	%17	%4
Fiyat ve kargo ücreti	%38	%12	%9	%4	%33	%4
Yerel üretici iş birliği	%22	%18	%48	%2	%4	%6
Sahte kampanya linkleri	%21	%9	%6	%2	%6	%56
Toplam hacim payı	%54	%23	%9	%6	%5	%3

Satırlar, her konunun mecralara dağılımını gösterir.

Mecranın rolü		
X	%54	Şikâyet ve hızlı tepki
Instagram	%23	Deneyim ve beğeni
Online haber	%9	Kurumsal hikâye
TikTok	%6	Uygulama ve kampanya keşfi
Sözlük / forum	%5	Kalıcı tartışma
Facebook	%3	Sahte link akışı

Konuşanların üçte biri soru soruyor.

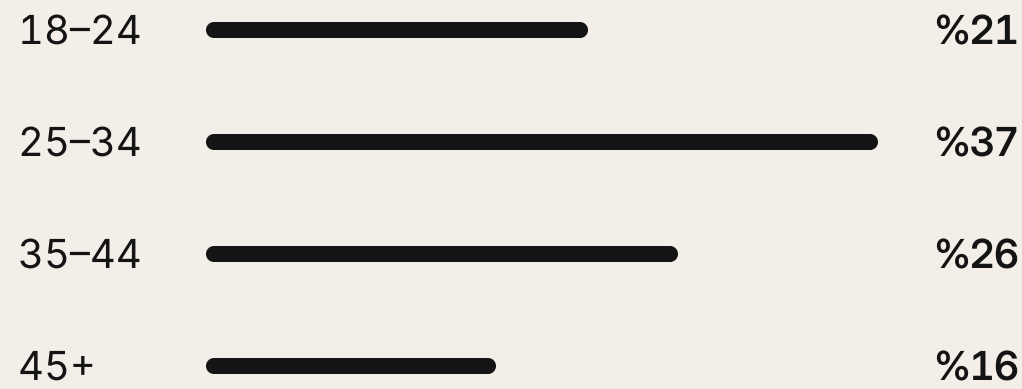
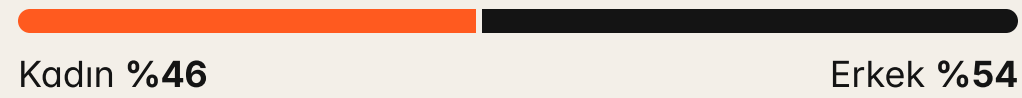
glow

Konuşmaya katılanların %34'ü soru soruyor ya da bilgi istiyor, %19'u şikâyet ediyor. Sorulara hızlı yanıt verilmesi, şikâyete dönüşmeyi azaltabilir.

Cinsiyet ve yaş

%37

25–34 yaş, en büyük grup



Konuşma eğilimleri

Soru ve bilgi talebi %34

Deneyim paylaşımı %27

Şikâyet %19

Öneri ve tavsiye %12

Mizah ve gündem %8

İlgi alanları · yazarların yüzdesi

Teknoloji ve elektronik %41

Fırsat ve indirim %38

Ev ve yaşam %26

Kişisel finans %19

Spor %12

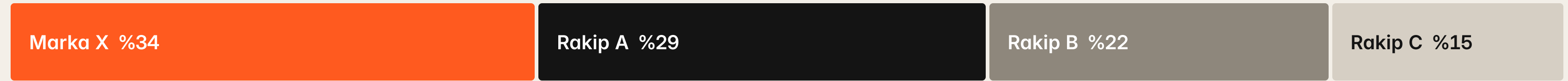
Marka X ses payında birinci, olumsuz oranda ikinci sırada.

glow

Olumsuz oranı en düşük marka Rakip B (%15). Rakip B'nin öne çıkan gündemi "hızlı teslimat"; bu, Marka X'in bu ay en çok olumsuz konuşulduğu başlıkla örtüşüyor.

Ses payı

Lider: Marka X



Marka	Bahsetme	Duygu dağılımı	Olumsuz oran · düşük olan iyi · en iyi: Rakip B	Öne çıkan gündem
Marka X	18.420		%17	Kampanya ve yeni uygulama
Rakip A	15.710		%21	Fiyat artışları
Rakip B	11.920		%15	Hızlı teslimat
Rakip C	8.130		%21	Ürün çeşitliliği

Rakip adları gizlenmiştir.

İzlenmesi gereken dört risk

glow

İki yüksek risk var: teslimat şikâyetleri geriliyor, sahte linkler hâlâ yükseliyor.

Risk	Seviye	Eğilim	Yoğunlaştığı mecralar	Önerilen aksiyon
Teslimat gecikmesi şikâyetleri	● Yüksek	↓ Geriliyor	X, Instagram	Kampanya dönemlerinde tahmini teslim süresini önceden duyurmak
Sahte kampanya linkleri	● Yüksek	↑ Yükseliyor	Facebook grupları, Telegram	Resmî kampanya adreslerini anlatan uyarı içerikleri
Müşteri hizmetlerine ulaşamama	● Orta	→ Yatay	X, Ekşi Sözlük	Sosyal medyada yoğun saatlere ek yanıt kapasitesi
Kargo ücreti algısı	● Düşük	→ Yatay	Ekşi Sözlük, forumlar	Ücretsiz kargo eşliğini görünür kılan içerikler

2 Dijital itibar yönetimi

Konuşmaya nasıl katıldık, ne değişti?

Ne yaptık

Genel bakış

X

Instagram

Ekşi Sözlük

Forumlar

Facebook grupları

Sonuçlar

Tespitler ve yapılan çalışmalar



İçerikler her mecranın kullanım biçimine göre yazıldı; reklam dili kullanılmadı.

Sosyal dinlemede tespit	Dijital itibar çalışması	Mecra	Sonuç
Teslimat şikâyetleri X'te 14–16 Ağustos'ta zirve yaptı	Hızlı yanıt protokolü ve bilgilendirici içerikler	X, Instagram	Olumsuz oran %24 → %17
Sahte kampanya linkleri kapalı gruplarda yayıldı	Erken uyarı ve grup yöneticileriyle doğru bilgi paylaşımı	Facebook grupları	Uyarılar 1,2M kişiye ulaştı
İade süreci başlıkları sözlükte üst sırada kaldı	Mevcut başlıklara bilgi değeri taşıyan girişler	Ekşi Sözlük, forumlar	Olumlu / nötr giriş %38 → %61
Uygulama deneyimi Instagram'da olumlu konuşuldu	Kullanıcı deneyimlerini görünür kılma	Instagram	Öne çıkan yorumların %70'i olumlu

Kriz haftalarında beş mecraada 420 içerik.

glow

İçeriklerin %62'si kriz haftalarında (8–21 Ağustos) girildi; toplam görünürlük yaklaşık 5,6M.

420 5
içerik girişi mecra

Çalışma alanları

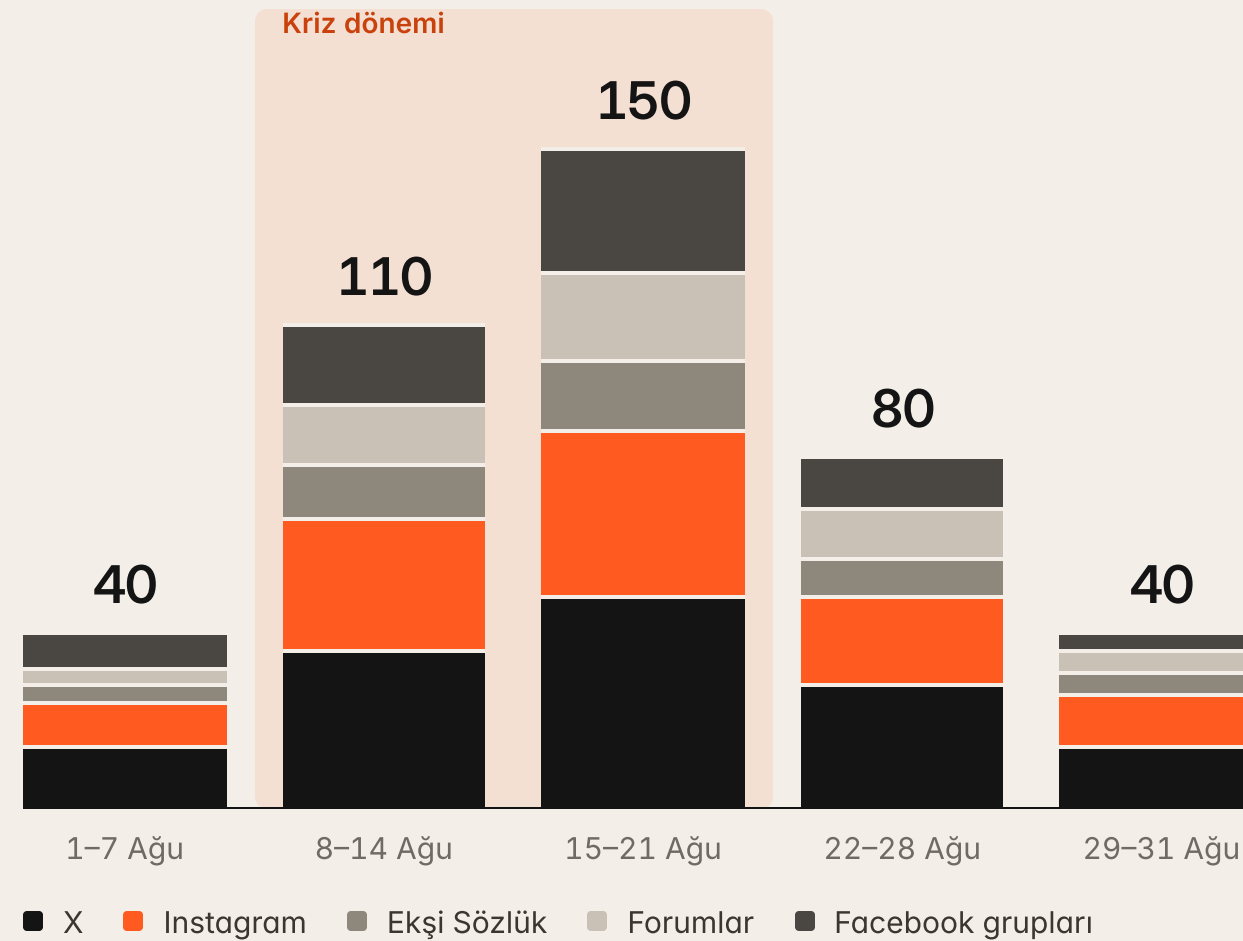
Teslimat ve müşteri deneyimi %38

Kampanya ve uygulama %24

Sahte link uyarıları %22

Kurumsal hikâye %16

Haftalık içerik girişi, mecralara göre



Mecra	Giriş	Etkileşim	Görünürlük
X	140	38,4B	2,1M
Instagram	110	52,7B	1,6M
Ekşi Sözlük	46	1,9B	410B
Forumlar	54	6,2B	290B
Facebook grupları	70	9,8B	1,2M

Kriz dönemi: 8–21 Ağustos

Çalışma öncesi ve sonrası

glow

Çalışma başlangıcı ile ay sonu karşılaştırması.

Olumsuz konuşma oranı

~~%24~~

%17

Teslimat şikâyetlerine hızlı yanıt ve bilgilendirme ile.

Şikâyete ilk yanıt süresi

~~9 sa~~

2 sa

Kriz haftalarında X ve Instagram'da kurulan yanıt protokolüyle.

Sözlükte olumlu / nötr giriş

~~%38~~

%61

Yeni başlık açmadan, mevcut başlıklara bilgi girişiyle.

Sahte link içeriklerinde markayı suçlayan yorum

~~%46~~

%12

Grup yöneticileriyle paylaşılan resmî kampanya adresleriyle.

X'te şikâyetlere hızlı yanıt verdik.

glow

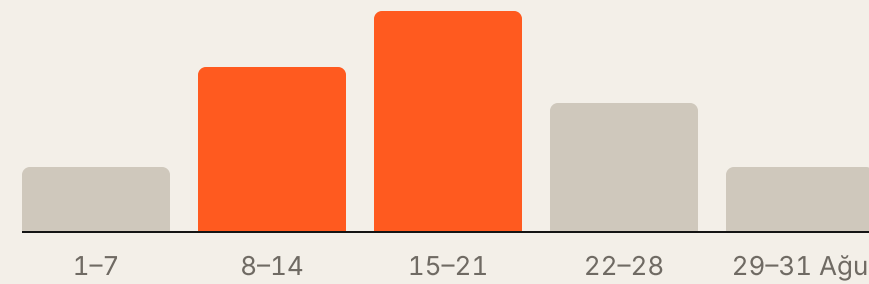
Şikâyetlerin en yoğun olduğu mecra X oldu; teslimat konusundaki olumsuz oran %54'ten %31'e indi.

İçerik girişi	Etkileşim	Görünürlük
140	38,4B	2,1M
Yaptıklarımız		
Şikâyet paylaşımlarına hızlı yanıt ve yönlendirme		
Kampanya karşılaştırma içeriklerinin yayılımı		
Sahte link uyarılarının paylaşımı		

Teslimat konusunda olumsuz oran

%54 → %31

Haftalık içerik girişi · turuncu: kriz haftaları



G•••••
@g•••••_ist

Siparişi gecikenler için: kampanya haftasında teslim süresi 3–5 gün, takip numarası SMS ile geliyor. Bana dün ulaştı. Uygulamadaki “Siparişlerim” ekranından da canlı takip edebiliyorsunuz.

14:22 · 16 Ağu 2026 · 2,1M Görüntülenme

52

190

640

88

Örnek içerik · X · 640 beğeni · 190 paylaşım

S••••• @s•••••7 · 15 Ağu

Siparişim beş gündür “hazırlanıyor” görünüyor, müşteri hizmetlerine de ulaşamıyorum. @markax kampanya güzel de kargo nerede? 🙄

87

210

960

48,3B

Yanıtlanan şikâyet · X · 15 Ağu

Instagram'da memnun kullanıcıları görünür kıldık.

glow

Kampanya görsellerinin altında öne çıkan yorumların %70'i olumlu deneyim paylaşımı oldu.



Örnek içerik · Instagram · 1,8B beğeni

İçerik girişi

110

Etkileşim

52,7B

Görünürlük

1,6M

Yaptıklarımız

Sektör hesaplarının gönderilerinde yorum görünürlüğü

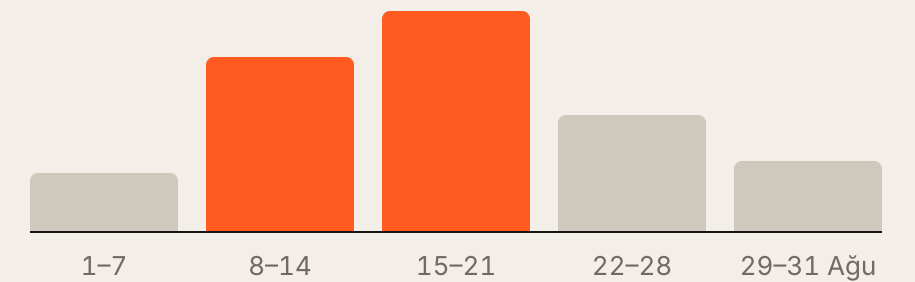
Uygulama deneyimini paylaşan kullanıcıları öne çıkarma

Kampanya görselleri altında soru yanıtlama

Öne çıkan yorumlarda olumlu deneyim payı

%70

Haftalık içerik girişi · turuncu: kriz haftaları



Marka hesabındaki yorumlar

Marka gönderilerine gelen yorumların %29'u soru, %8'i sahte link uyarısıydı; soru içeren yorumların %91'i yanıtlandı.



Yorum

4.860

Marka gönderilerine yazılan

Yanıtlanan soru

%91

Soru içeren yorumlar içinde

Ort. yanıt süresi

1:40 sa

Kriz haftalarında, 1 sa 40 dk

Marka gönderilerindeki yorumlar

Olumlu deneyim

%46

Soru ve bilgi talebi

%29

Şikâyet

%17

Sahte link uyarısı

%8

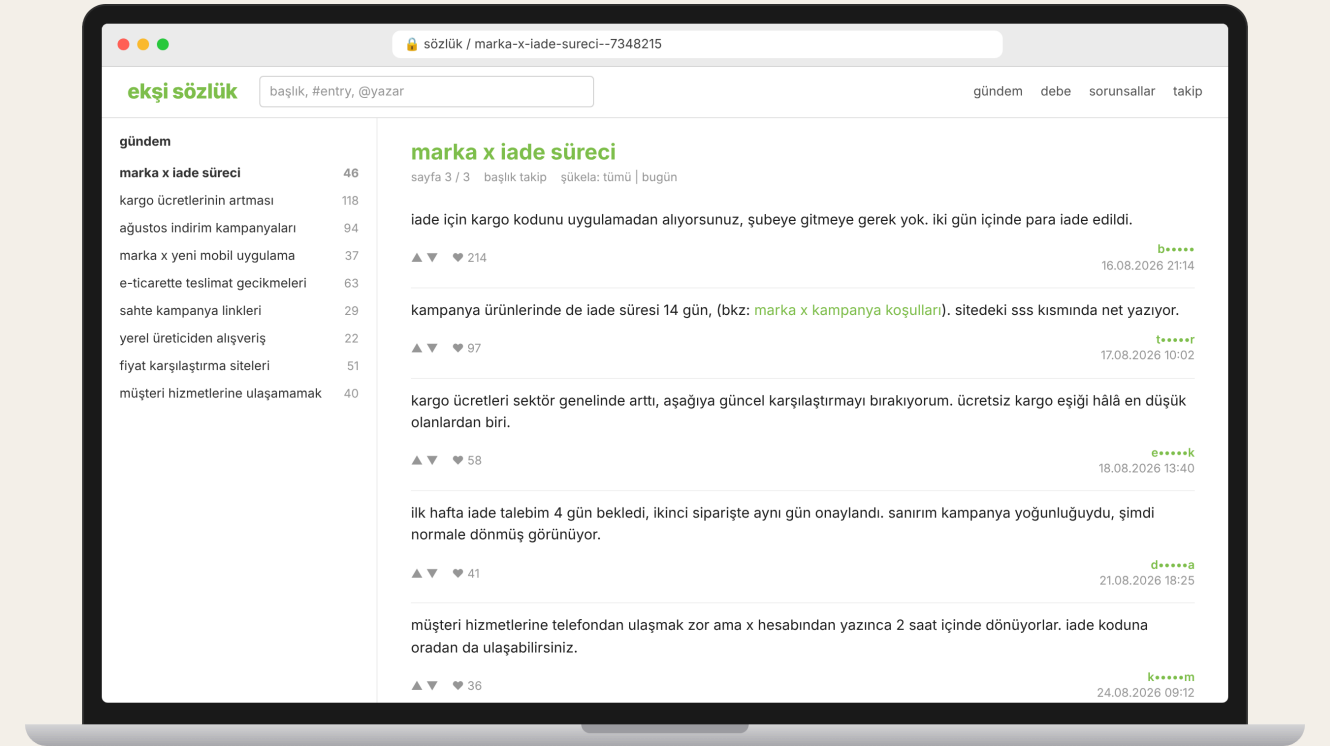
Instagram · @markax · kullanıcı adları gizlenmiştir

Ekşi Sözlük'te mevcut başlıklara bilgi ekledik.

glow

Mevcut başlıklara yapılan bilgi girişleriyle olumlu / nötr giriş oranı %38'den %61'e çıktı.

İçerik girişi	Favori	Görünürlük
46	1,9B	410B
Yaptıklarımız		
Yeni başlık açmadan mevcut başlıklara giriş		
İade ve kargo süreçleri hakkında açık bilgi		
Reklam dilinden arındırılmış yazım		

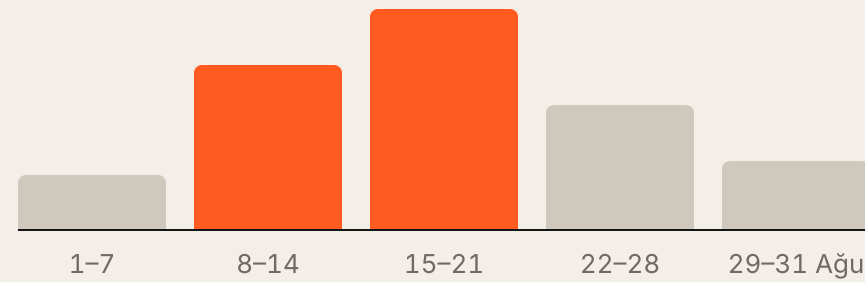


Örnek içerik · Ekşi Sözlük · 214 favori

Başlıklarda olumlu / nötr giriş oranı

%38 → %61

Haftalık içerik girişi · turuncu: kriz haftaları



Forumlarda yanlış bilgiyi kaynakla düzelttik.

glow

Kaynak gösterilerek yapılan düzeltmelerle kampanya başlıklarında yanlış bilgi içeren mesaj oranı %22'den %7'ye indi.

Fırsat Forumu > Alışveriş > Kampanyalar

Konu #48213

Marka X Ağustos kampanyası: kupon ve indirim birlikte geçiyor mu?
Başlatan: c•••••s · 12 Ağu 2026 · 38 yanıt · 3,1B görüntülenme



f•••••u
Kıdemli üye
1.284 mesaj

c•••••s yazdı: Sepette indirim yazıyor ama kupon kodu hata veriyor, bilen var mı?

Kampanya koşulları şöyle, resmî sayfadan teyit ettim:

- İndirim sepette otomatik uygulanıyor
- Kupon ayrıca kullanılabilir (min. 500 TL)
- Mesajla gelen "ek indirim" linkleri sahte, tıklamayın

13 Ağu 2026, 09:47

👍 64 teşekkür · Alıntıla · Yanıtla

Örnek içerik · forum · 3,1B görüntülenme

İçerik girişi

54

Görüntülenme

6,2B

Görünürlük

290B

Yaptıklarımız

Teknoloji ve fırsat forumlarında soru yanıtlama

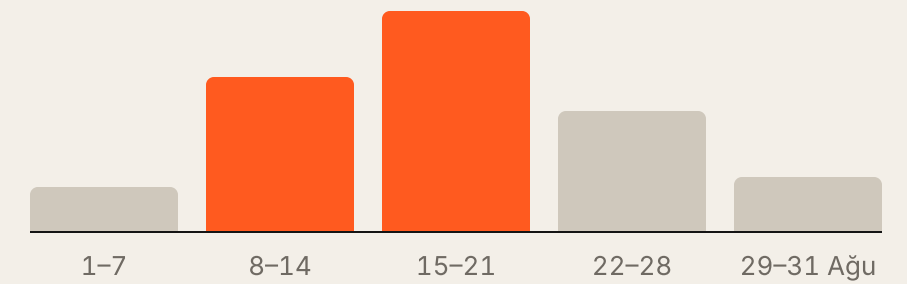
Kampanya koşullarını özetleyen bilgi girişleri

Yanlış bilgilere kaynak göstererek düzeltme

Yanlış bilgi içeren mesaj oranı

~~%22~~ → %7

Haftalık içerik girişi · turuncu: kriz haftaları



Facebook gruplarında sahte linklere karşı uyardık.

glow

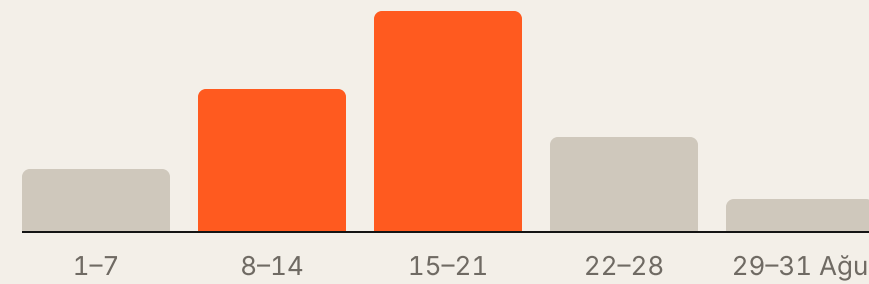
Sahte link paylaşımlarının altında markayı suçlayan yorumların oranı %46'dan %12'ye indi.

İçerik girişi	Etkileşim	Görünürlük
70	9,8B	1,2M
Yaptıklarımız		
Fırsat ve kupon gruplarında sahte linkleri erken tespit		
Grup yöneticileriyle resmî kampanya adreslerini paylaşma		
Dolandırıcılık uyarılarını yayma		

Markayı suçlayan yorum oranı

%46 → %12

Haftalık içerik girişi · turuncu: kriz haftaları



Fırsat & Kupon Paylaşım Grubu

G..... Y..... Yönetici · 14 Ağu ·

Duyuru: Marka X kampanyaları yalnızca resmî uygulama ve siteden geçerli. Mesajla gelen “ek %70 indirim” linklerine tıklamayın, kart bilgisi girmeyin. Şüpheli linkleri yorumlara değil, yöneticilere bildirin.

Resmî kampanya adresi **tek.**

Uygulama mağazası · markax.com.tr/kampanya

MARKAX.COM.TR

Ağustos kampanyası – resmî koşullar

430

86 yorum · 2,6B paylaşım

Beğen

Yorum Yap

Paylaş

D..... K.....

Teşekkürler, ben de dün SMS ile gelen linke az kalsın giriyordum. Uyarı için iyi oldu.

Örnek içerik · Facebook grubu · 2,6B paylaşım

Önümüzdeki dönem için altı adım.

glow

Riskleri kapat

Kampanya öncesi tahmini teslim süresi duyurusu

Mecra	X, Instagram, uygulama
Zamanlama	Bir sonraki kampanyadan 1 hafta önce
Başarı ölçütü	Teslimat kaynaklı olumsuz oran < %10

Sahte link erken uyarı akışı ve hazır uyarı içerikleri

Mecra	Facebook grupları, Telegram, X
Zamanlama	Sürekli
Başarı ölçütü	Tespit sonrası 2 saat içinde uyarı

Fırsatları büyüt

Fiyat karşılaştırma yapan içerik üreticileriyle iş birliği

Mecra	X, TikTok
Zamanlama	Eylül
Başarı ölçütü	Kampanya içeriklerinin %30'u kullanıcı kaynaklı

Yerel üretici hikâyesinin video serisine dönüştürülmesi

Mecra	Instagram, LinkedIn, online haber
Zamanlama	Eylül – Ekim
Başarı ölçütü	Kurumsal gündemde olumlu oran > %55

Rekabete hazırlan

Rakip B'nin teslimat söylemine karşı hız odaklı içerikler

Mecra	X, Instagram
Zamanlama	Ekim
Başarı ölçütü	Teslimat başlığında ses payı +5 puan

Müşteri hizmetleri için sosyal medya yanıt kapasitesi

Mecra	X, Ekşi Sözlük
Zamanlama	Ekim
Başarı ölçütü	İlk yanıt süresi < 1 saat



Bir **INFLOW** markasıdır.

Markanız hakkında ne konuşuluyor?

info@glow.ist · glow.ist

Bu rapor, Glow sosyal dinleme ve dijital itibar yönetimi hizmetlerini tanıtmak için kurgusal bir marka üzerinden hazırlanmıştır. Marka, hesap ve tüm veriler temsildir; kullanıcı ve rakip adları gizlenmiştir.