

Zoho MeetUp!

Istanbul Kullanıcı Grubu



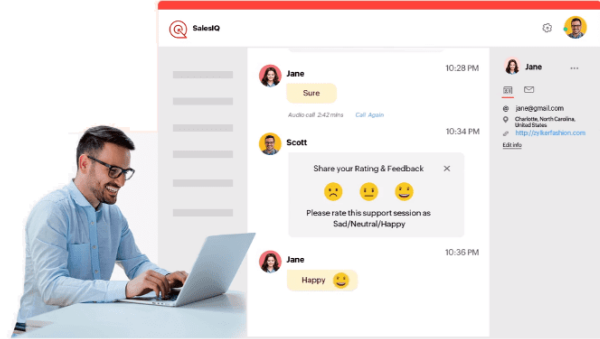
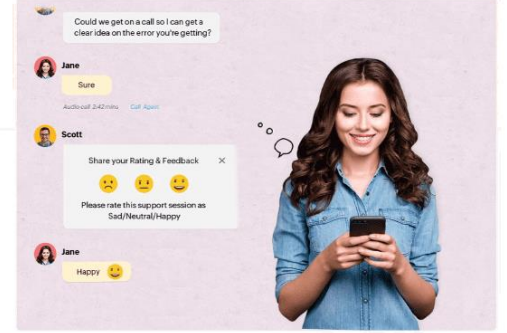
Zoho SalesIQ 2.0 Güncellemeleri



Cloudyflex

Zoho SalesIQ 2.0 Güncellemeleri

- ◆ B2B ve B2C Yapıları İçin Özel Ekranlar
- ◆ Şirket Takibi ve Puanlaması
- ◆ Articles/Makaleler
- ◆ Sıkça Sorulan Sorular
- ◆ Abuse Management/Suistimal Yönetimi
- ◆ Built-in Screenshare/Chat üzerinden hızlı ekran paylaşımı
- ◆ Answer Bot
- ◆ Kodsuz ChatBot Geliştirme Arayüzü



B2B ve B2C Yapıları İçin Özel Ekranlar

Tüketici Bazlı Ekran (B2C Yapı)

Personal Information

Name	Rahul
Email	rahul.n@zillum.com
Address	Charlotte, Noth Carolina, US

Contact Information

First visit	23 Dec 2020
Last visit	14 Jan 2021
No. of visits	8
No. of conversations	3
First visit source	Direct
Avg. time spent	7min 32s
Favorite operator	Scott

Zoho CRM

ZOHO CRM INFO

Type	Lead
Lead Owner	Scott Davis

Profile Enrichment

COMPANY INFO
Zillum Building Technologies
<http://www.zillumtech.com>

Zillum Building Technologies is a company Located at Charlotte, North Carolina, United States providing engineering, accounting, research, management, and related services products and service. Telephone numbers- 705273125, (704)367-3637
[Read less](#)

Headquarters
Albuquerque, New Mexico, United States of America

Employees Count
11-50

Kurumsal Bazlı Ekran (B2B Yapı)

All Companies

- Zillum Autoparts 1w ago
- Zyl.com** 1w ago
- Zeal Interiors Seattle 23 Dec
- Zealshot International Stuttgart, Germany 23 Dec
- Zillum Building Tech... Albuquerque 23 Dec
- Zealswift.com Mumbai, India 23 Dec
- Zealdefl Stuttgart, Germany 23 Dec
- Zyl Systems Zaventem, Belgium 23 Dec

Zyl.com 894 Company Score

Company Info Conversations Contacts Activities

Company information

Name	Zyl.com
Domain	http://www.zyl.com

Company visit information

First visit	20 Jan 2021
Last visit	22 Apr 2021
No. of conversations	18
No. of contacts	4
First visit source	Direct

Şirket Takibi ve Puanlaması

The screenshot shows a chat application interface. On the left, there is a sidebar with navigation options: Live View, My chats, People, Chats, Feedback, and Reports. The main area displays a list of companies under 'All Companies'. The selected company is 'Cloudyflex' from Istanbul, Turkey, with a score of 0. The chat history shows two messages from 'Enver Türe' and 'Denizhan' on July 01, 2021, both containing a URL 'http://turkflex.zohosites.com/'.

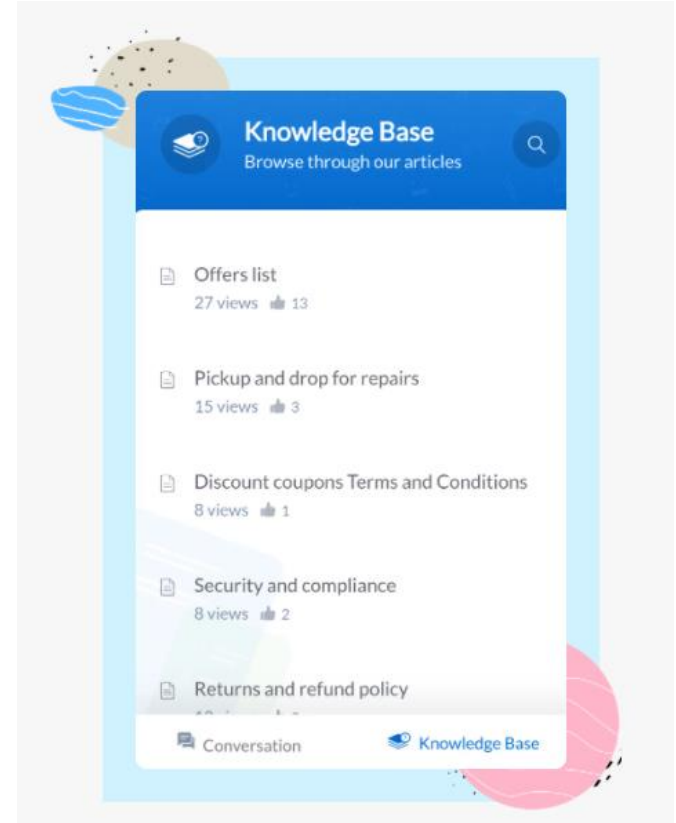
The screenshot shows the 'Company scoring' settings interface. It features a search bar for rules and a table of scoring rules. The table has columns for 'RULES' and 'POINTS'. The rules listed are:

RULES	POINTS
Country is Turkey	+100 Points
Number of visits greater than 1	+100 Points
First visit source is Direct	+250 Points

Each rule has a green toggle switch indicating it is active. There is also a 'Company Score re-calculated' indicator and an 'Add' button.

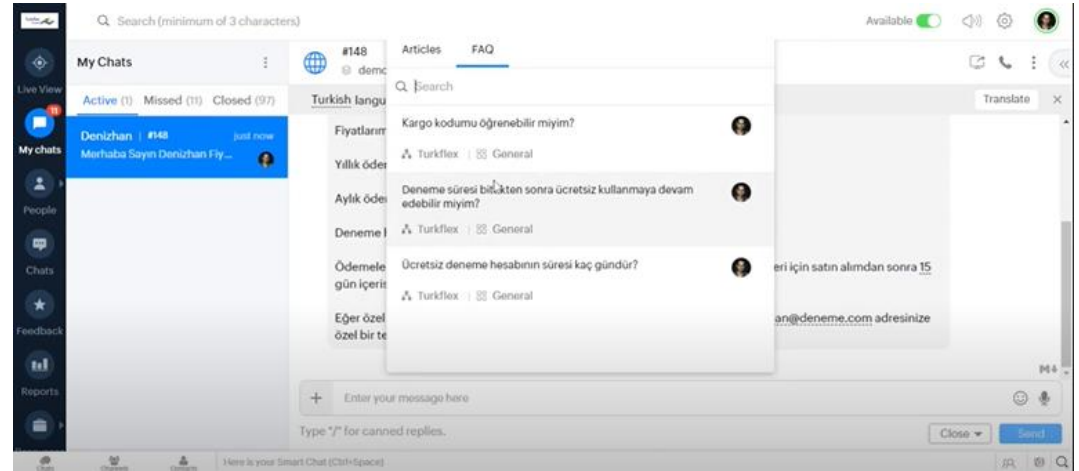
Makaleler/Articles

- ◆ Müşterilere faydalı olabilecek makaleler ve bilgi bankası
- ◆ Cevaplayıcı Bot'un (Answer Bot) bu kaynakları kullanması
- ◆ Konuşma içerisinde hızlıca paylaşılabilmesi
- ◆ Beğenenler ve faydalı bulmayanların istatistiklerinin tutulması



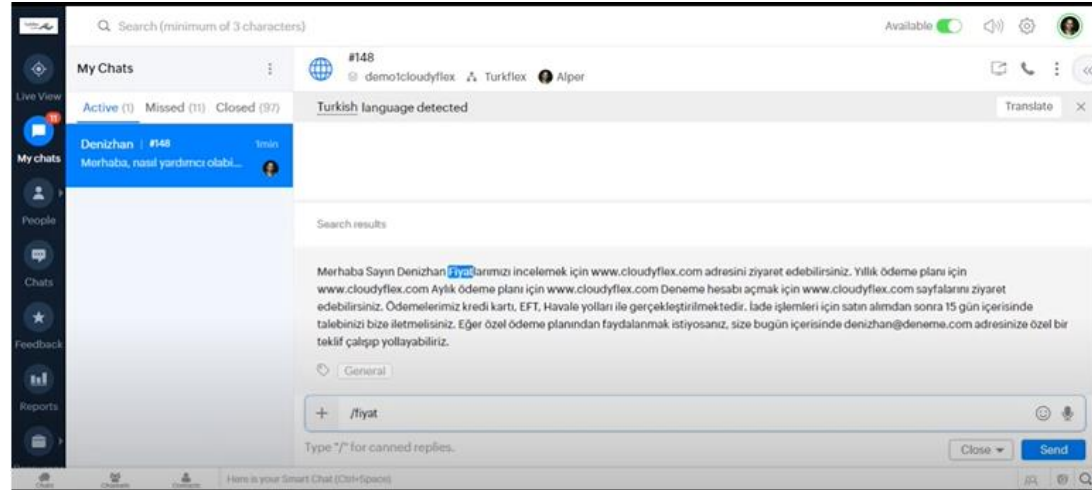
Sıkça Sorulan Sorular

- ◆ Sıkça Sorulan Sorulara tüm müşteri temsilcileri tarafından erişim
- ◆ Sıkça Sorulan Soruların cevaplarının, konuşma içerisinde hızlı bir şekilde müşteriye iletilmesi
- ◆ Cevaplayıcı Botun bu soruları kullanması



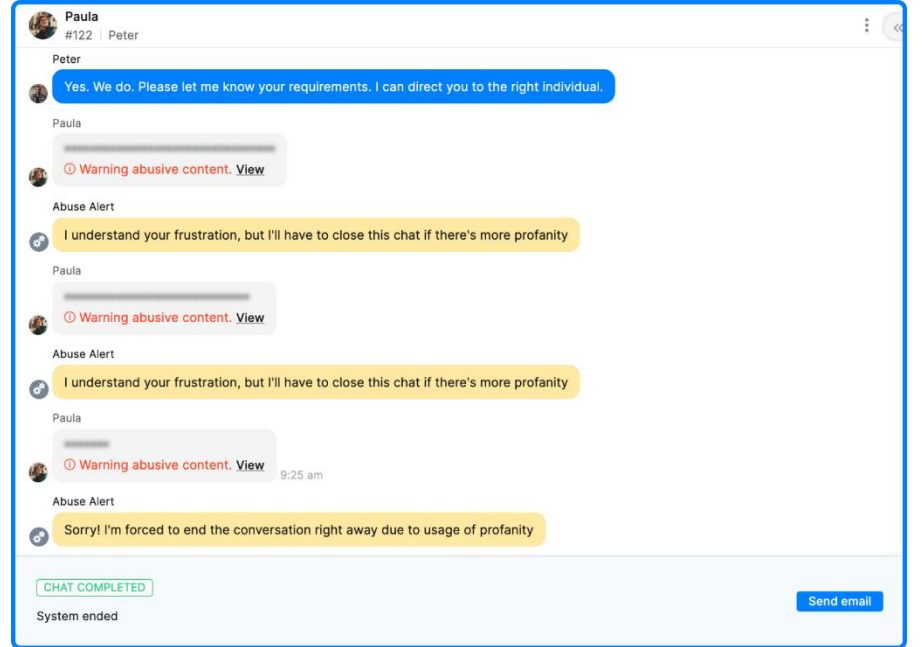
Hazır Cevaplar - Canned Replies

- ◆ Müşteri temsilcilerinin sıkça karşılaştığı senaryolar adına verimli cevaplar hazırlaması
- ◆ Müşteri temsilcilerinin hakim olmadıkları konular hakkında hızlıca çözümlere ulaşması



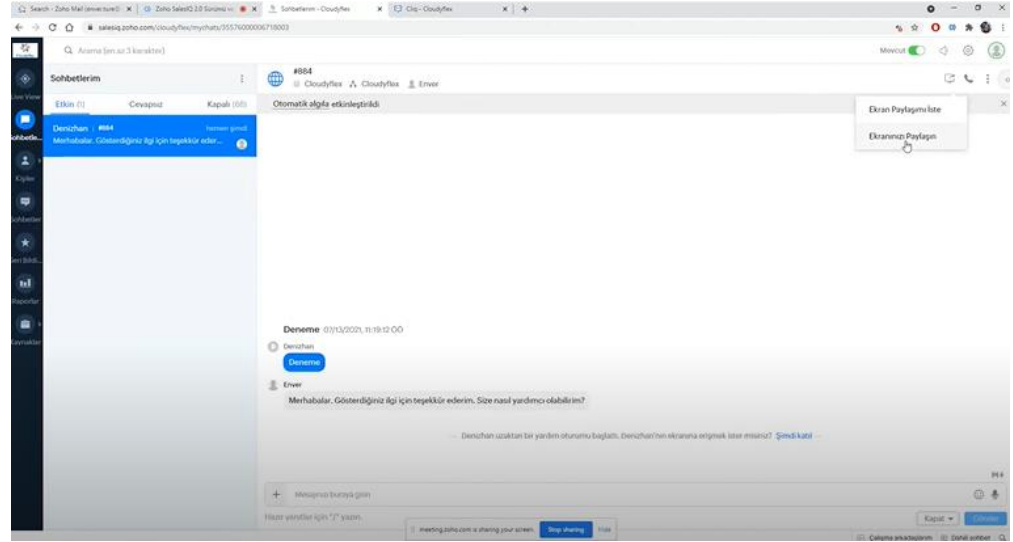
Suistimal Yönetimi/Abuse Management

- ◆ İstenmeyen keywordlerin maskelenmesi
- ◆ Belli bir sınıra ulaşıldığında konuşmanın otomatik olarak sonlandırılması
- ◆ Türkçe ve birçok farklı dil desteği (tanımlanmış keywordler)
- ◆ Keyword listesini özelleştirme seçenekleri
- ◆ İstenmeyen ziyaretçilerin bloklanması



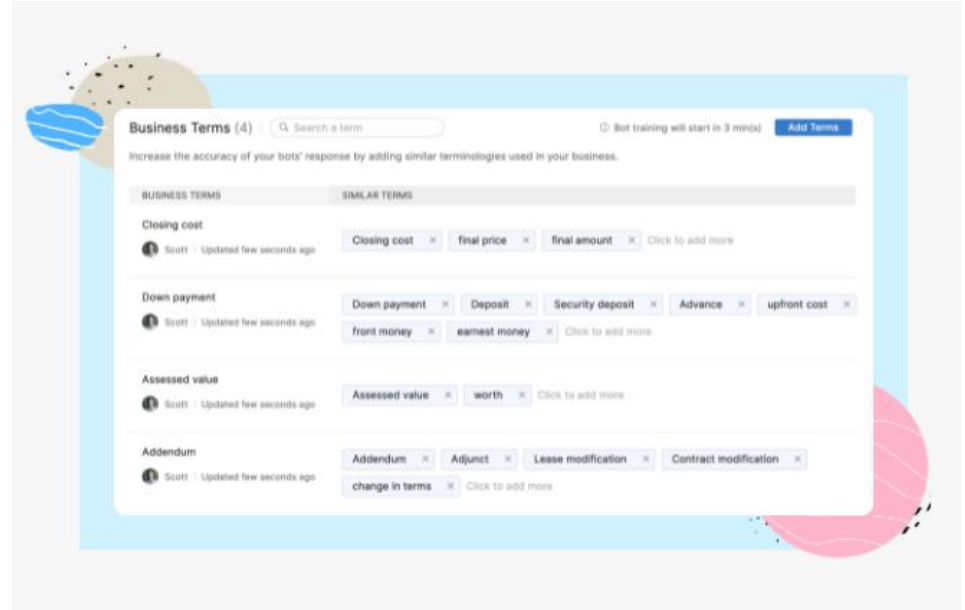
Chat Üzerinden Hızlı Ekran Paylaşımı (Built-in Yapı)

- ◆ Müşteri temsilcisi tarafında herhangi bir uygulamaya ihtiyaç duymadan anında ekran paylaşımı başlatılması
- ◆ Built-in yapısı sayesinde herhangi bir entegrasyona ihtiyaç kalmaması



Cevaplayıcı Bot / Answer Bot

- ◆ Minimum 50 adet S.S.S eklenmesi önerilir
- ◆ Minimum 50 adet Makale eklenmesi önerilir
- ◆ Small Talk modülü ile belirli sorulara kısa cevaplar hazırlanması
- ◆ Business Terms ile cevaplayıcı bota önemli terimlerin öğretilmesi



Kodsuz ChatBot Geliştirme Arayüzü

The screenshot displays the Zoho Creator chatbot builder interface for an automotive bot. At the top, the workspace is titled "Automotive" and includes a search bar for "Search card name". A green notification banner at the top center states "Action updated successfully". A blue "Publish" button is located in the top right corner.

The main workspace is a grid where various cards are connected to form a flowchart. The cards include:

- Quick reply Card 22:** Contains the text "Here is the list of upcoming cars".
- Maserati Granturismo:** Features an image of a car and text: "Maserati Granturismo. It is a two door, four-seat coupé that shares the platform of the Maserati Quattroporte V and parts of the Ferrari 599 GTB and Ferrari 612 Scaglietti."
- Jeep Compass:** Features an image of a car and text: "Jeep Compass. This is a five+ subcompact SUV powered by a".
- Calendar Card 39:** Text: "Hey there! Planning for a master health checkup? I can book an appointment for you with the best doc in the city!". Icon: CALENDAR.
- Location Card 43:** Text: "Hey there! Hosting a party or event? I can get you the best event planners in the city!". Icon: LOCATION.
- Forward Card 36:** Text: "Thanks for contacting us today. You will be connected to our operator shortly". Icon: FORWARD.
- Plugs Card 41:** A card with a mouse cursor icon, connected to "Success" and "Failure" action blocks.

On the left side, there is a list of car models: SUV, Truck, Hatchback, Sedan, and Compact Sedan, each with a dot indicating a connection point.

On the right side, a panel titled "Start building your bot" contains two sections:

- Response Blocks:** Includes icons for Button, Option, Multiple options, Calendar, Quick reply, Slider, Rating, and Location.
- Action Blocks:** Includes icons for a plus sign, a right arrow, and a circle with a slash.

At the bottom left, there are "Chats" and "Contacts" icons. At the bottom center, a status bar reads "Here is your Smart Chat (Ctrl+Space)".

Kodsuz ChatBot Geliştirme Arayüzü

- ◆ Düşük ChatBot kullanım maliyeti – (7\$-20\$ aralığında)
- ◆ ChatBot Geliştirme maliyetinin ortadan kalkması
- ◆ Zoho CRM, Zoho Desk ve Zoho Campaigns entegrasyonlarının faydası
- ◆ Gerektiği yerde kod/fonksiyon alanı üzerinden de geliştirme yapma imkanı
- ◆ Zoho One Paketi içerisinde yer alması

How much does a chatbot cost? Please, give me a simple answer.

	In-House Chatbot Costs	Agency Chatbot Fees
Chatbot Software Platform	\$50-\$500/month	\$50-\$500/month
Chatbot Setup and Development	Salaries (5-100 hours of work)	\$500-\$2,500
Ongoing chatbot support and maintenance	Salaries (0-10 hours of work per week)	\$50-\$5000/month

Integration Blocks

Note: Configurations set under product integration will be considered

- Associate Lead
- Associate Contact
- Associate Deal
- Associate Ticket
- Add To Mailing List

Zyler Bot

Criteria Router

Add Card Title

Criteria

CRITERIA PROPERTY

Rule 1

Rule 2

Start

Welcome Card

Options

Criteria

LOOK SLOT

Here is your Smart Chat (CRM+Space)

Güncellemeleri Anlattığımız Webinarlarımız

2020 Özellikler 3.Bölüm – 75 Dakika

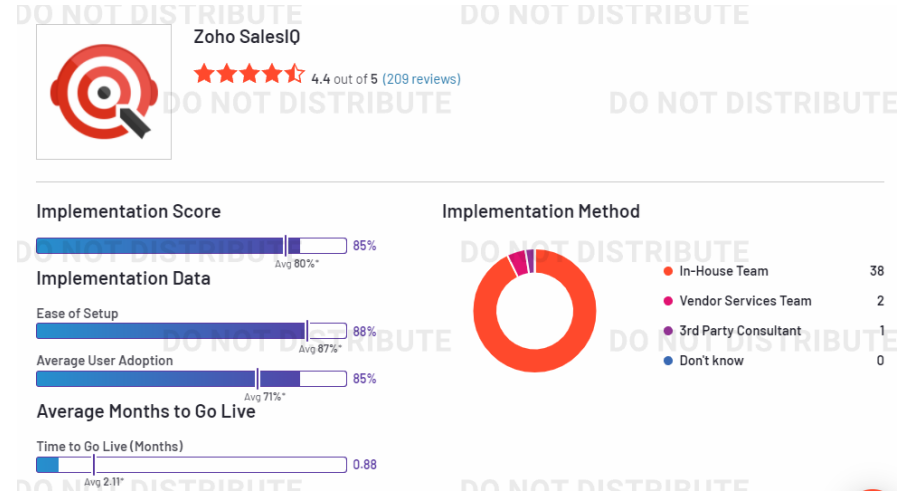
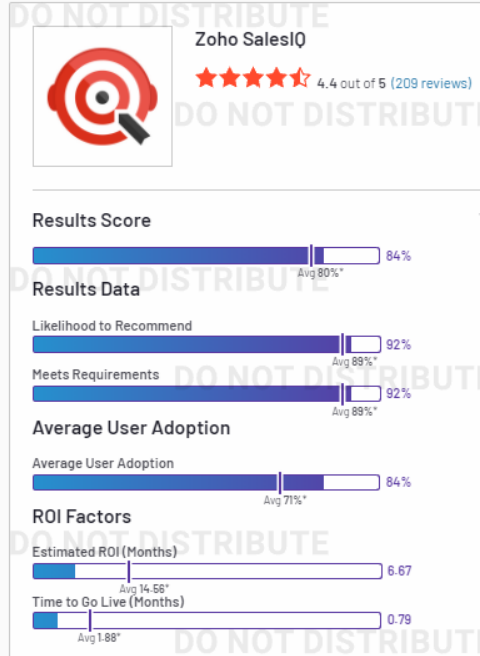
- Giriş ve SalesIQ Nedir?
- B2B - B2C Yapıları İçin Özel Ekranlar
- Şirket Takibi ve Puanlaması
- Articles/Makaleler, F.A.Q / Sıkça Sorulan Sorular, Canned Replies/Hazır Cevaplar
- Abuse management/Suistimal yönetimi
- Built in screenshare/Chat üzerinden hızlı ekran paylaşımı
- Answer Bot/Kodsuz Cevaplayıcı Bot Kurulumu
- Zobot/Kodsuz Chatbot Kurulumu



Zoho SalesIQ – G2 İstatistikleri

Mid-Market Results Index for Customer Self-Service | Fall 2021

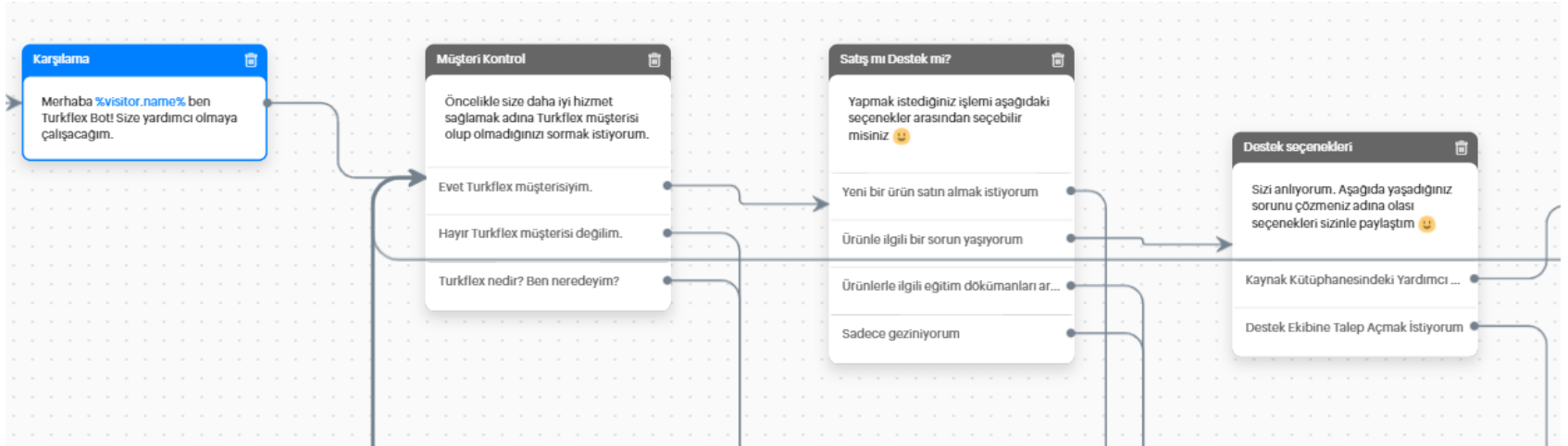
Results Index
Definition
Product Results Profiles
LiveAgent
Zendesk Support Suite
Freshdesk
Intercom
Service Hub
Zoho SalesIQ
Freshservice
LiveHelpNow
Solvvy
livepro Knowledge Management
Re-amaze
SF Service Cloud
Customer
Ada
Zoho Desk
e-bot7
Gladly
Helpshift
Hornbill Service Manager
TeamSupport
Help Scout
...



Verim Sağlayacak Kullanım Senaryoları

- ◆ Kodsuz ChatBot yapısı ile müşteri temsilcisi yoğunluğunun azaltılması
- ◆ Kodsuz ChatBot üzerinden Self Servis yapıları ile daha fazla müşteri kazanımı ve destek
- ◆ CRM ve Desk entegrasyonları ile doğru takımlara yönlendirmeler
- ◆ Temsilciye bağlanma seçeneğinin istenilen yerde sunulması ile müşteri kaybının önlenmesi
- ◆ Hazır Cevaplar, Makale, SSS ile daha hızlı konuşma kapatma oranları
- ◆ SSS ile Hızlı müşteri temsilcisi adaptasyonu
- ◆ Built-in screenshare ile çok daha hızlı çözümler ve konuşma kapama sürelerinde iyileşmeler
- ◆ İş saatlerinizin dışında gerçekleşen iletişiminizi geliştirilmesi

Kodsuz ChatBot Yapısı ile Temsilci Yoğunluğunun Azaltılması

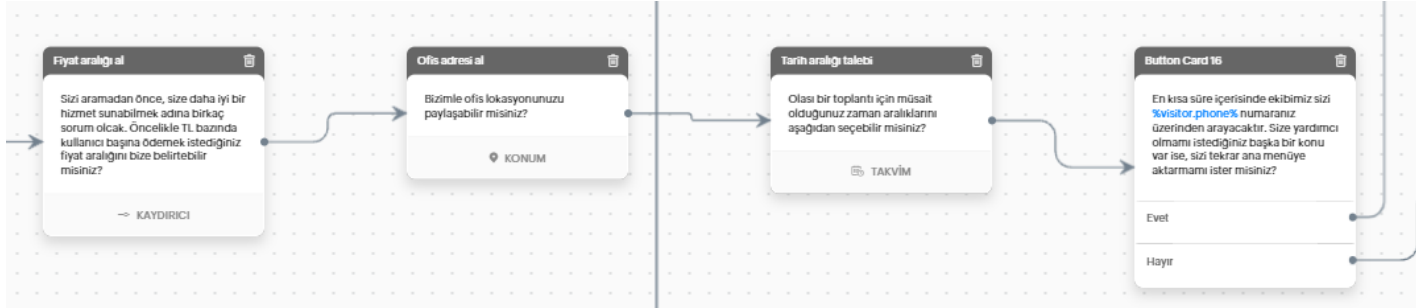


Konular **müşteri temsilcilerine gelene kadar otomasyonla çözülebilir** veya temsilciye gelene kadar bazı sorular otomasyonla alınarak **çağrı/konuşma süreleri kısaltılabilir**.

Kodsuz ChatBot Üzerinden Self Servis Yapıları ile Daha Fazla Müşteri Kazanımı ve Destek

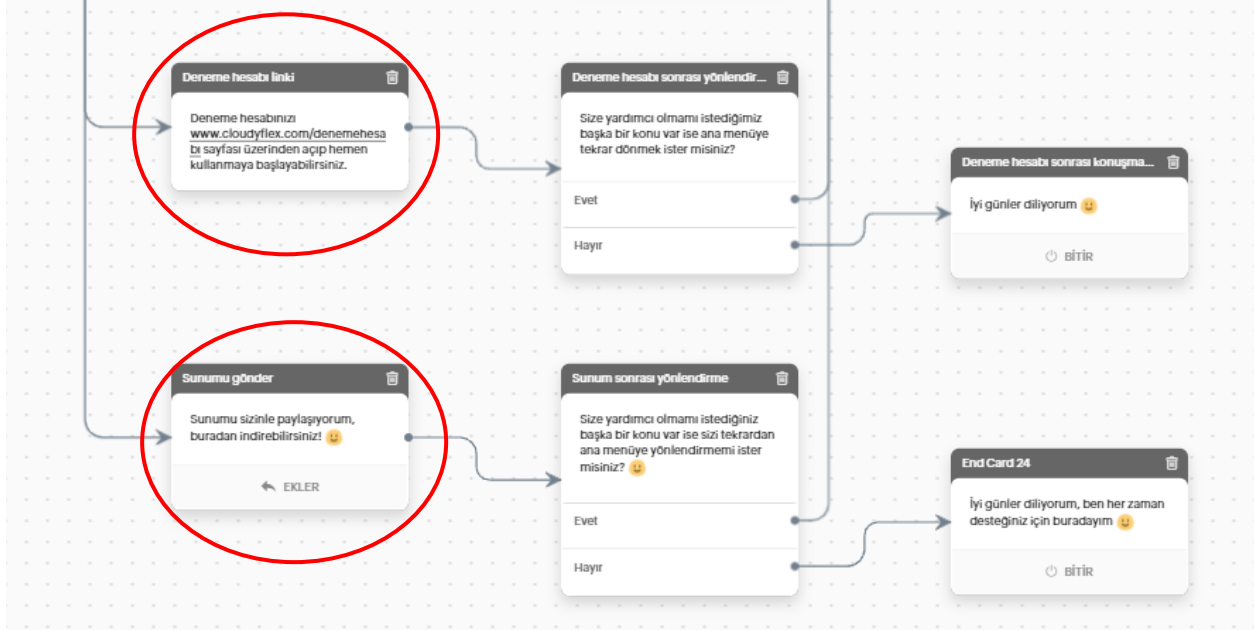


Müşterilerinizin faydalanabileceği içerikleri **temsilcinin bağlanmasına gerek kalmadan** iletebilirsiniz.



Müşteri temsilcisine bağlanmadan randevular yaratabileceğiniz senaryolar oluşturabilirsiniz.

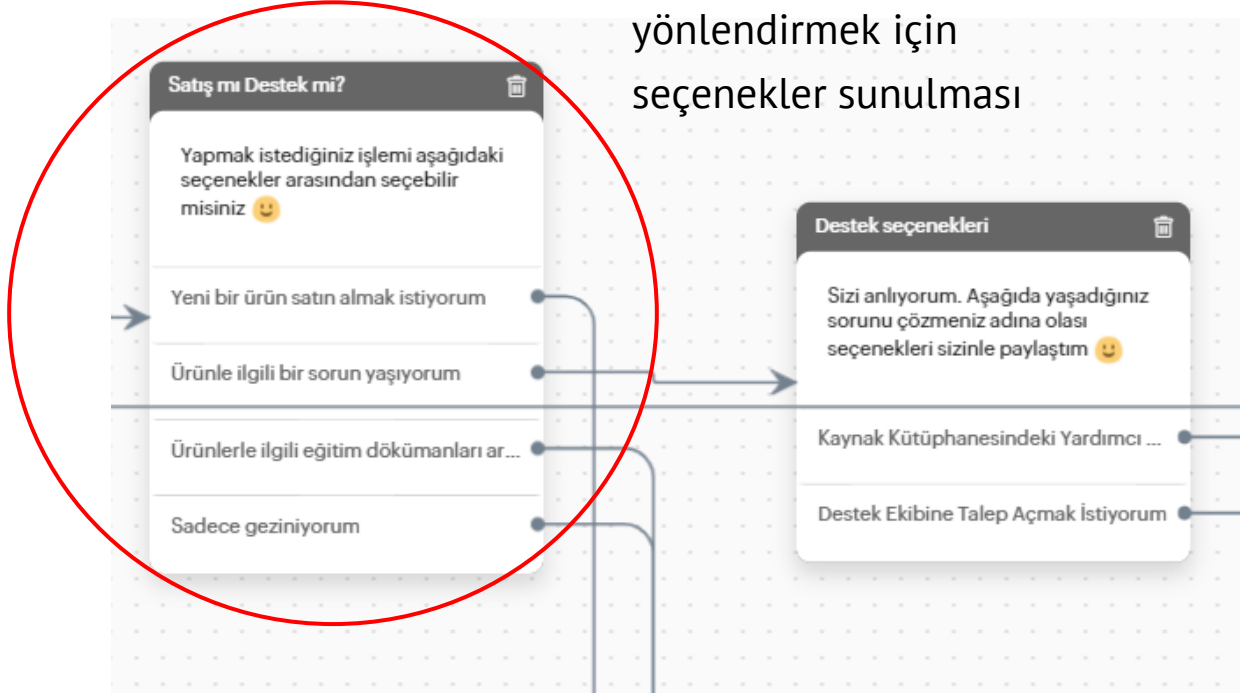
Kodsuz ChatBot Üzerinden Self Servis Yapıları ile Daha Fazla Müşteri Kazanımı ve Destek



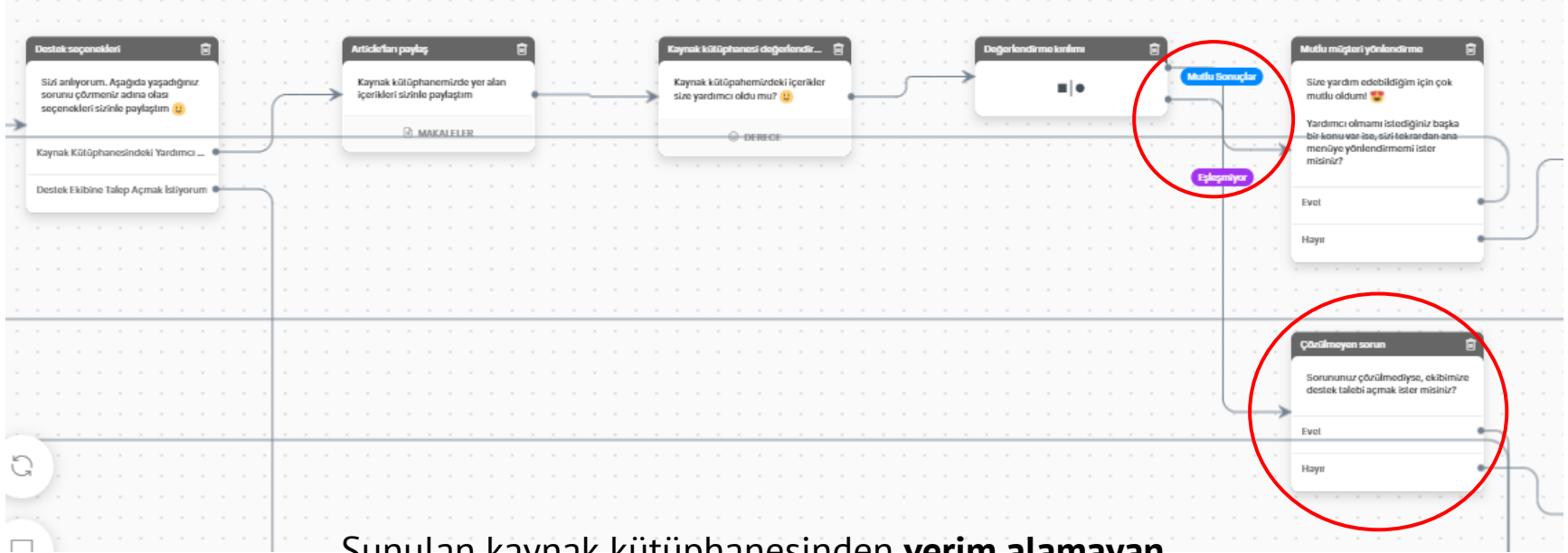
Müşterilerinizin faydalanabileceği içerikleri **temsilcinin bağlanmasına gerek kalmadan** iletebilirsiniz.

CRM ve Desk Entegrasyonları ile doğru takımlara yönlendirmeler

Doğru departmana
yönlendirmek için
seçenekler sunulması

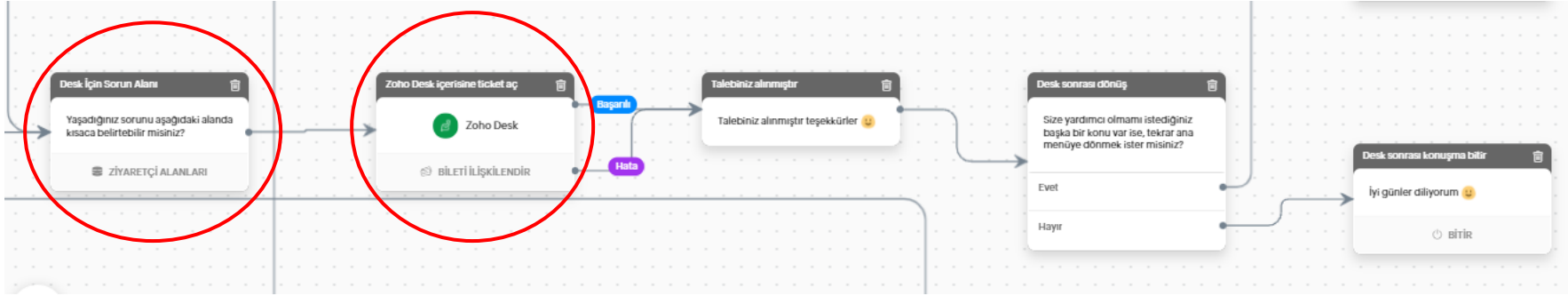


CRM ve Desk Entegrasyonları ile doğru takımlara yönlendirmeler



Sunulan kaynak kütüphanesinden **verim alamayan ve negatif geri dönüş bırakan müşterilerin** Zoho Desk tarafına yönlendirilmesi

CRM ve Desk Entegrasyonları ile doğru takımlara yönlendirmeler

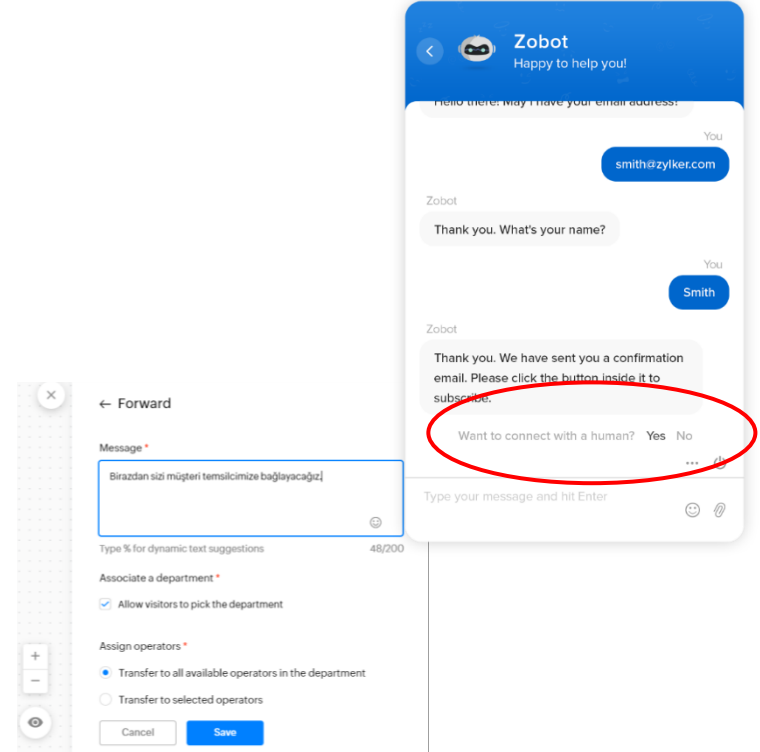


Chatbot içerisinde Zoho Desk sistemi üzerinde ticket açılmasını sağlayacak süreçlerin yaratılması.

Temsilciye bağlanma seçenekleri ile müşteri kayıplarının önlenmesi

Eğer müşterileriniz ChatBotunuz üzerinden verim alamıyorlarsa, **onlara her zaman bir insana (temsilciye) bağlanma seçeneği sunmak oldukça önemlidir.**

Fakat müşteri temsilcisine bağlanma seçeneğini her ekranda sunmak, **ChatBotunuzun kullanılma oranlarını düşürebilir.** Opsiyonel olarak, müşteriyi kayıp edebileceğiniz noktaları iyi bir şekilde analiz ederek, **potansiyel kayıp noktalarında müşteri temsilcisine bağlanma seçeneği sunarak** daha verimli bir Chatbot süreci tasarlayabilirsiniz.

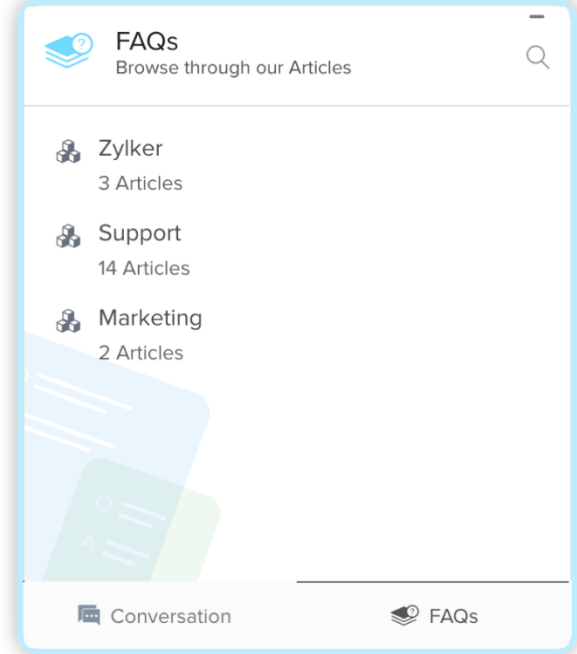


Canned Replies, Makaleler, S.S.S ile daha hızlı konuşma kapatma oranları

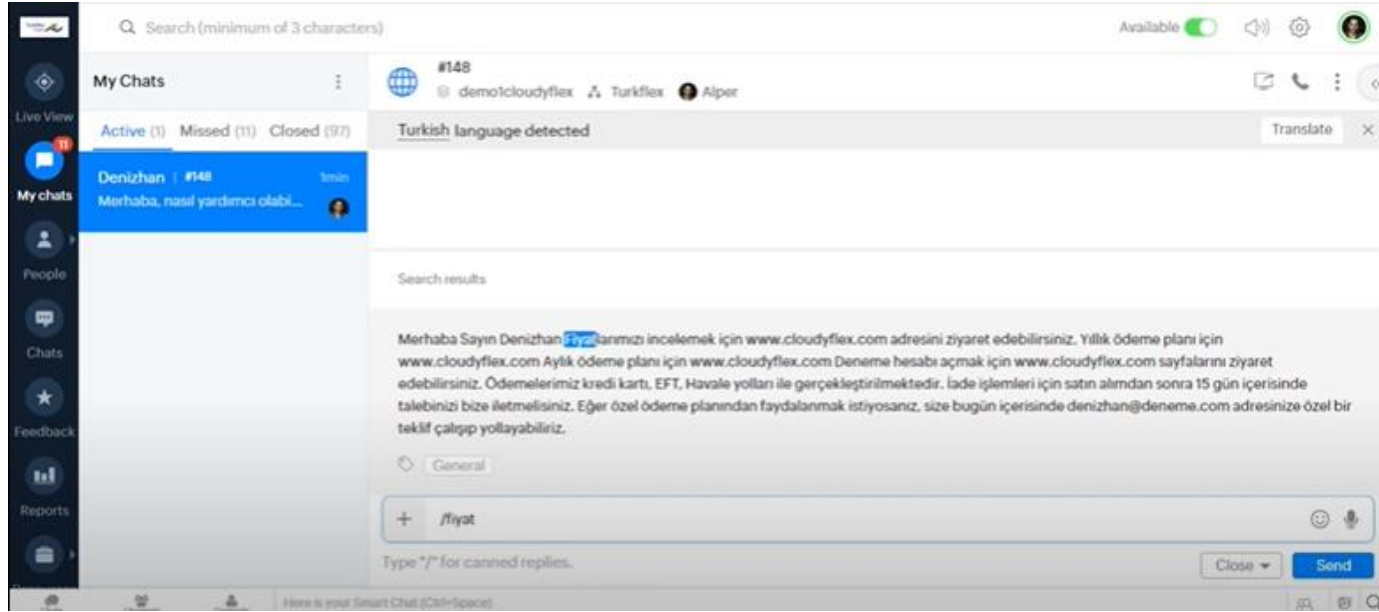
Müşteri temsilcileri, Chat konuşmaları sırasında, sürekli sorulan ve uzun cevaplar gerektiren sorulara **cevap yazarken inanılmaz derecede vakit kaybı yaşayabilirler.**

Ayrıca chat üzerinde yazılan cevaplar uzadıkça, müşteri temsilcisinin **kritik bilgi atlama, eksik bilgi verme veya yanlış yönlendirme gibi hatalar yapma olasılığı da artabilir.**

Zoho SalesIQ üzerinde yer alan hazır cevaplar, makaleler ve sıkça sorulan sorular **hem müşteri temsilcisi** tarafından **hem de chatbot süreçlerinde** kullanılabilir. Bu sayede konuşmalar **daha hızlı** ve **daha kaliteli** bir şekilde yönetiliyor.



S.S.S ile hızlı temsilci adaptasyonu



Yeni başlayan müşteri temsilcileri içeriye tanımlanmış S.S.S'lar sayesinde, konuşmalar sırasında dinamik aramalar yaparak hızlıca cevaplara erişebilir ve **daha hızlı bir adaptasyon/öğrenim süreci geçirebilirler.**

Built-in Screenshare ile daha hızlı çözümler ve konuşma kapama sürelerinde iyileşmeler

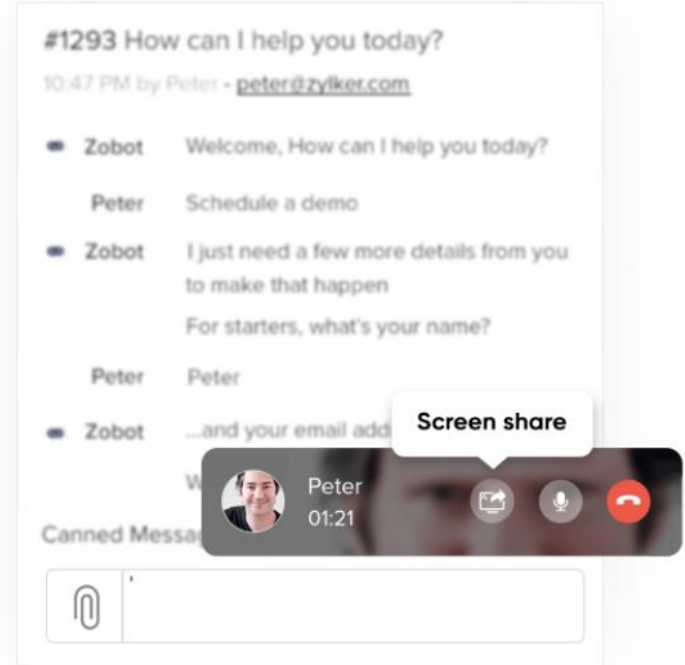
Case Study : Anonim bir US Hosting Şirketinin Ekran Paylaşımı İçin Eklenti Bir Uygulama Kullanarak Kayıp Ettiği Zaman

Kaynak : <https://blog.sessionstack.com/4-downsides-of-using-screen-sharing-solutions-in-customer-support-and-how-to-avoid-them-892da0c57935>

Özet

Amerika'da faaliyet gösteren ve 500 tane müşteri destek temsilcisi bulunan bir şirket, ekran paylaşımı gerçekleştirmek için **her seferinde bilgisayara indirme yapılması gereken bir uygulama kullanıyor.**

Buradan kaynaklı olarak 500 kişilik destek ekibi ayda **3.666 saatlik (153 gün)** kayıp yaşıyor.



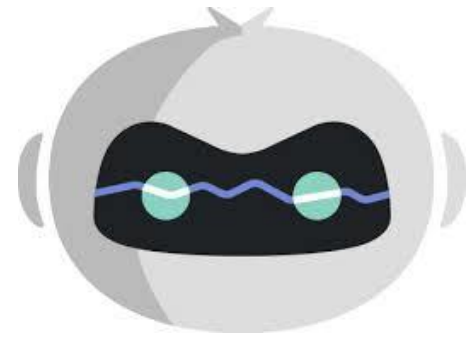
İş saatlerinizin dışında gerçekleşen iletişiminizi geliştirin

Her ay içerisinde çalışma saatleriniz dışında bulunduğunuz ve iletişiminizi iyileştirebileceğiniz **450 saat mevcut.**

Her ay, Chatbot kurguları ile **satış rakamlarınızı ve destek kalitenizi geliştirebileceğiniz** 450 saati değerlendirin.

Bot çalışma saatlerini seçin

- Standart iş saatleri
- İş saatleri dışında
- Operatörler iş saatlerinde çevrimdışı olduğunda



Bizi Dinlediđiniz İçin Teřekkürler

