

Zoho MeetUp!

Istanbul Kullanıcı Grubu



Zoho CRM ve Desk Güncellemeleri



Zoho CRM'e Gelen Yeni Özellikler ve Güncellemeler

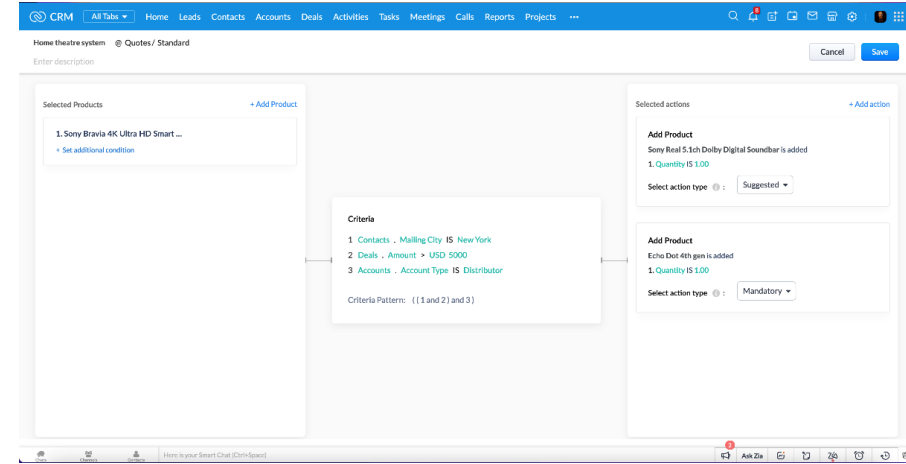
- ◆ CPQ - Pilot erişim
- ◆ Skorlama güncellemesi
- ◆ Blueprint – Parallel Transition
- ◆ LookUp alanı filtreleri
- ◆ RFM Segmentasyon güncellemeleri
- ◆ Data paylaşımı zenginleştirmeleri
- ◆ Yapay zeka güncellemeleri



Not : Pathfinder güncellemesini bir sonraki sunum içerisinde detaylı inceleyeceğiz.

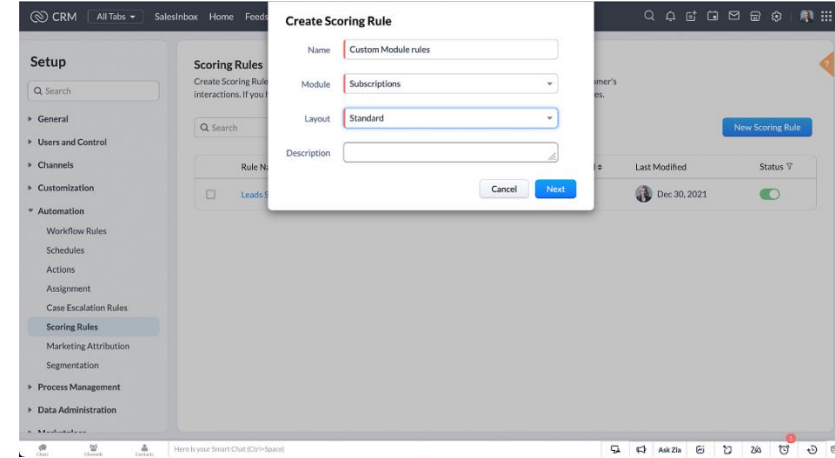
CPQ (Configure – Price – Quote)

- ◆ CPQ özelliği **pilot erişime** açıldı.
- ◆ An itibariyle **Enterprise sürüm kullanan** ve **native Inventory modülü kullanan** firmalar için açıldı.
- ◆ Kimler için uygun?



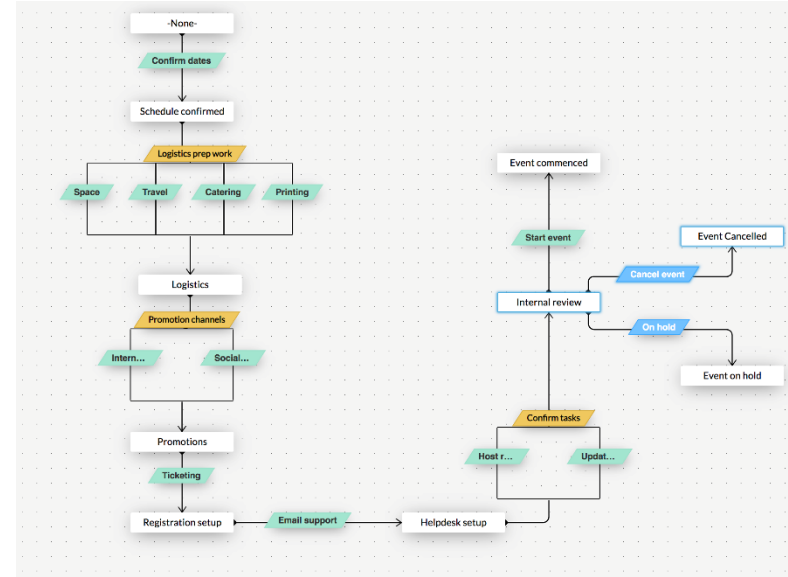
Skor Sistemi İçin Özel Modül Desteği

- ◆ Zoho CRM üzerinde mevcut bir **puanlama sistemi** var.
- ◆ Geçtiğimiz sene çoklu puanlamalar devreye alınmıştı.
- ◆ Artık **özel modüller üzerinde de** puanlama kurulabiliyor.
- ◆ Puanlama sistemi neden önemli?



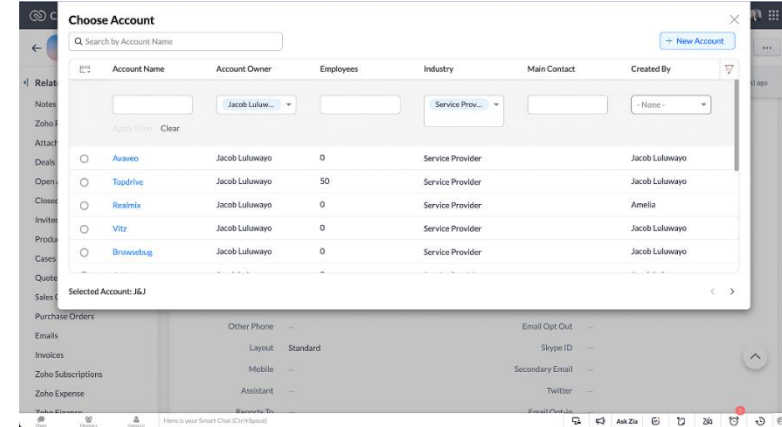
Blueprint – Parallel Transition

- ◆ Bilmeyenler için kısaca **Blueprint yapısı nedir?**
- ◆ **State** ve **transition** terimleri nedir?
- ◆ Yeni gelen **multiple transition** yapısı ne tür faydalar sağlıyor?
- ◆ Zoho, bu yeni özelliği fazlar halinde canlıya alacağını belirtti.



LookUp Alanları İçin Filtreleme Seçenekleri

- ◆ **LookUp alanları** nedir? Neden önemlidir?
- ◆ **Yeni gelen filtre özelliği** hayatımızı nasıl kolaylaştırıyor?



RFM Segmentasyon İçin Yeni Filtreleme Seçenekleri

- ◆ Bilmeyenler için **RFM Segmentasyon** nedir?
- ◆ Yeni güncelleme ile **filtre seçenekleri arttırıldı** ve iyileştirildi.

Create Segmentation

Segmentation Name:

Segmentation Module:

☐ All Records ☒ Based On Criteria

1 Created Time Last Year \$(LASTYEAR) +

Contribution Module:

☐ All Records ☒ Based On Criteria

1 Stage is WON \$(All Closed Won stages) +

Linking Field:

RFM Fields Entry

Recency Field:

Frequency Field: ☒ By count ☐ By field

Monetary Field:

Cancel Next

Yeni Data Sharing/Veri Paylaşımı Seçenekleri

- ◆ Zoho CRM üzerindeki **data sharing/veri paylaşımı** özelliği ne işe yarar?
- ◆ **Yeni gelen kural bazlı data paylaşma** özelliği nasıl çalışır?
- ◆ **Yeni gelen rol ve kullanıcı grubu bazlı data paylaşma** özelliği nasıl çalışır?

The screenshot shows the 'Data Sharing Settings' page in Zoho CRM. The page title is 'New Sharing Rule - Cases'. Below the title, it says 'This page allows you to create sharing rules for the selected module.' The 'Sharing Rule Name' field is filled with 'Air Purifier Suggestions'. The 'Sharing Type' is set to 'Based on Criteria'. The criteria are defined by two rules: '1 Product is Air Purifier' and '2 Category is Suggestions'. The 'Records Shared To' field is set to 'Groups' and 'Research and Development'. The 'Permission' is set to 'Read/Write/Delete'. The 'Superiors Allowed' checkbox is checked. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Profiles Roles **Data Sharing Settings** Allowed IPs Zoho Mail Add-on Users

New Sharing Rule - Cases

This page allows you to create sharing rules for the selected module.

Sharing Rule Name

Sharing Type ☐ Based on Record Owner ☒ Based on Criteria

1 Product is Air Purifier

AND

2 Category is Suggestions

Criteria Pattern (1 and 2) [Edit Pattern](#)

Records Shared To

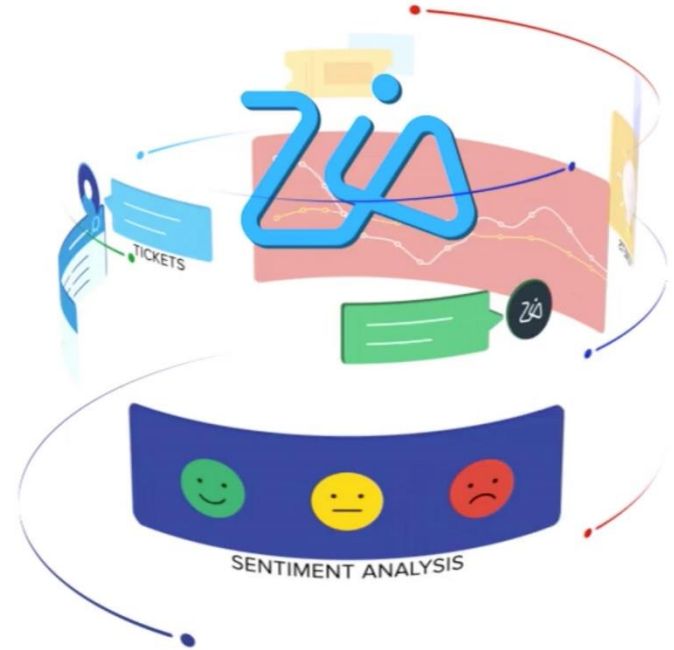
Permission

Superiors Allowed ☒

[Save](#) [Cancel](#)

Zia – Yapay Zeka Asistanı üzerinde güncellemeler

- ◆ **Yapay Zeka tahminleri** üzerine geliştirmeler
- ◆ **Yapay Zeka önerileri** üzerine geliştirmeler
- ◆ **Veri zenginleştirme** üzerine geliştirmeler



Faydalı Olacak Kaynaklar (Bazı dökümanlar İngilizcedir)

- ◆ Zia Yapay Zeka güncellemelerinin [duyuru dökümanı](#).
- ◆ Blueprint, parallel transitions [duyuru dökümanı](#).
- ◆ Skorlama sistemi [detaylı dökümanı](#). (Custom module alanı içerisinde mevcut.)
- ◆ Lead Skorlama sistemini uygulamalı [incelediğimiz webinarımız](#). **(44 dakika)**
- ◆ RFM Segmentasyonunu uygulamalı [incelediğimiz webinarımız](#). **(51 dakika)**
- ◆ Zoho CRM üzerindeki RFM Segmentasyon üzerine [detaylı doküman](#).
- ◆ Zoho CRM üzerinde [kural bazlı data paylaşımı](#) ve [kayıt paylaşma](#) adına detaylı dökümanlar.

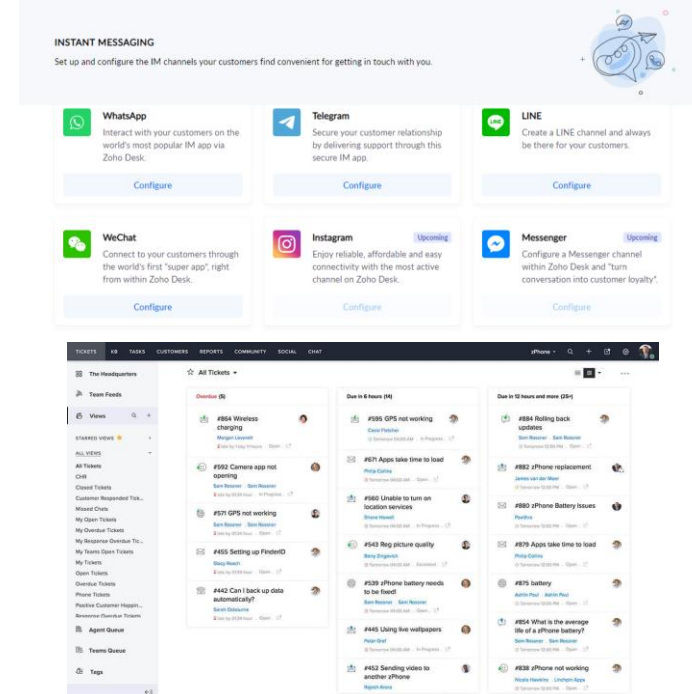
Zoho Desk'e Gelen Yeni Özellikler ve Güncellemeler

- ◆ Anlık Mesajlaşma
- ◆ Guided Conversations
- ◆ Güncellenen Arayüz
- ◆ Yeni Özelleştirme Seçenekleri
- ◆ Accesibilty Controls



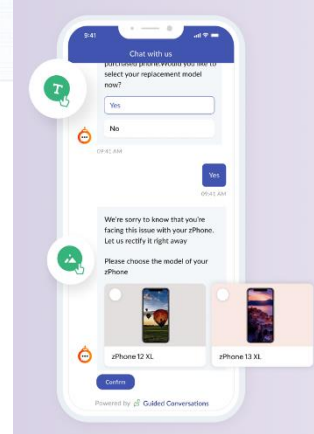
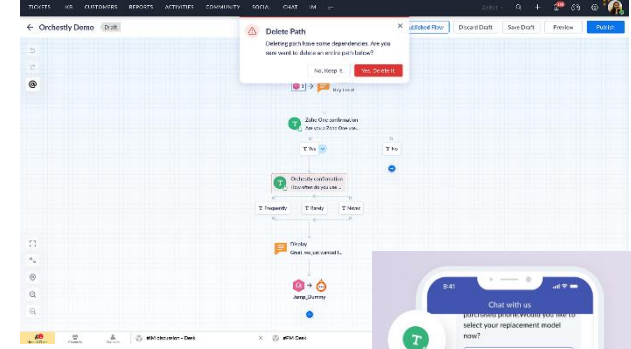
Zoho Desk'e Gelen Yeni Özellikler ve Güncellemeler

- ◆ **Anlık mesajlaşma özelliği** sayesinde popüler chat kanalları üzerinden sizlere destek adına erişen müşterilerinizi Desk üzerinden karşılayabilirsiniz.
- ◆ An itibariyle **Telegram** kanalı kullanılabilir durumda. **WhatsApp, Meta'dan kaynaklı bir durumdan dolayı ülkemize kapalı.**
- ◆ Zoho çok yakında **Facebook** ve **Instagram** kanallarının da ekleneceği bilgisini verdi.



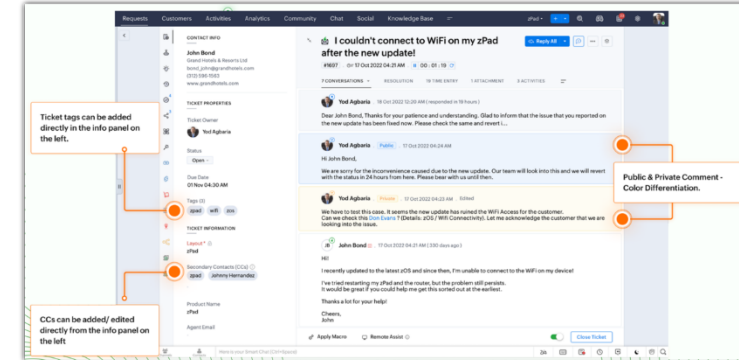
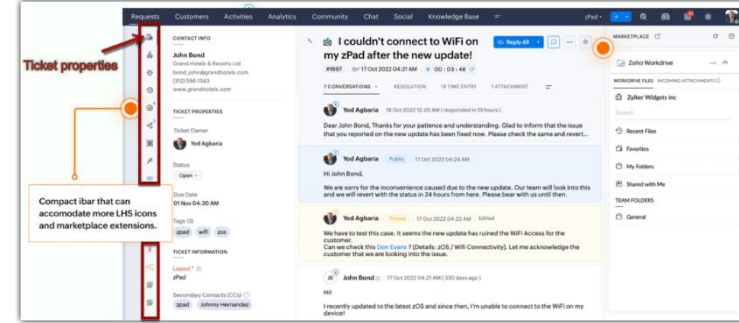
Zoho Desk'e Gelen Yeni Özellikler ve Güncellemeler

- ◆ Zoho Desk üzerine gelen **Guided Conversations** ile müşterilerinizin **self servis destek** alabileceği ve **7/24** çalışan bir bot yapısı kullanabilirsiniz.
- ◆ **Low code arayüzü** sayesinde aklınızdaki destek akışını çok kısa bir süre içerisinde Zoho Desk üzerinde kurabilirsiniz.



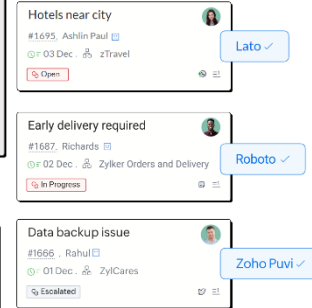
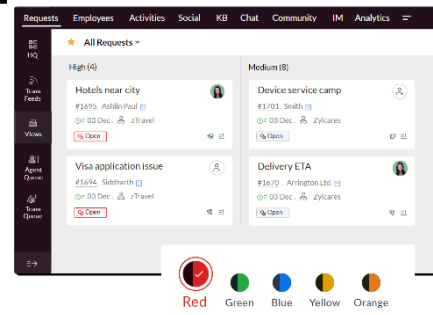
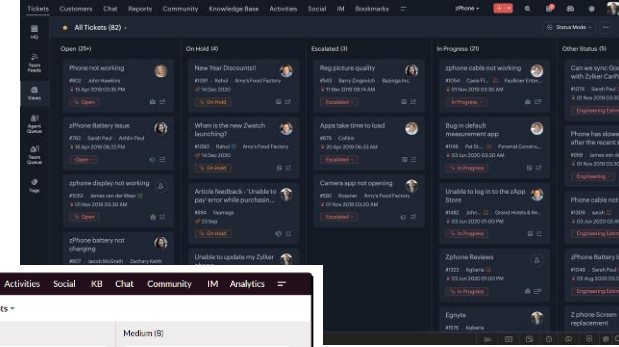
Zoho Desk'e Gelen Yeni Özellikler ve Güncellemeler

- ◆ Zoho Desk'in **arayüzü güncellendi**.
Try New Version tuşuna basarak yeni versiyonu deneyebilirsiniz.
- ◆ **Temsilci/Agent verimliliğini** arttıracak birçok güncelleme mevcut.
- ◆ İleriki slaytlarda tüm arayüz güncellemelerini içeren detaylı bir dökümanın linkini paylaştık.



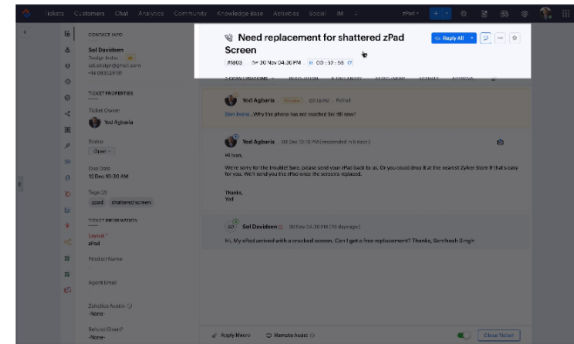
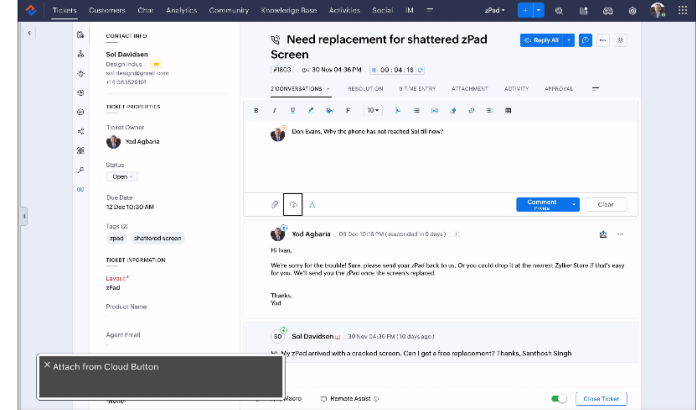
Zoho Desk'e Gelen Yeni Özellikler ve Güncellemeler

- ◆ Zoho Desk'e gelen **yeni özelleştirme seçenekleri** ile Desk arayüzünü kendi tercihlerinize göre özelleştirebilirsiniz.
- ◆ Gece modu, Font değişiklikleri, yeni temalar, tuş özelleştirmeleri ve benzeri birkaç yenilik var.



Zoho Desk'e Gelen Yeni Özellikler ve Güncellemeler

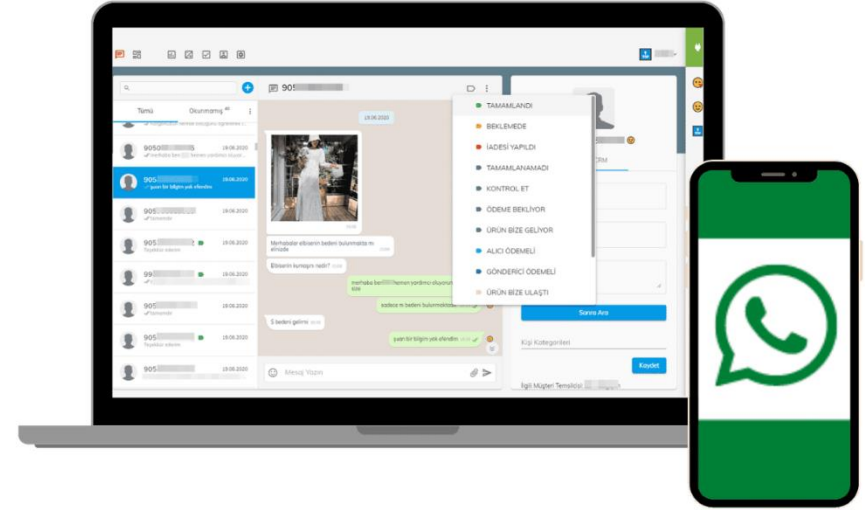
- ◆ Yeni gelen **Accessability Controls** (Ulaşılabilirlik Kontrolleri) özellikleri ile temsilcilerinizin **daha hızlı çalışmasına** yardımcı oluyor.
- ◆ Bu özellikleri **doküman üzerinden detaylı bir şekilde incelemenizde** fayda var. Dökümanı bir sonraki sayfada paylaştık.



-

Wappflex Geliştirme Notları

- ◆ Öncelikle Wappflex nedir?
- ◆ Sanal santral entegrasyonu geliştirmeleri
- ◆ Zoho CRM entegrasyonu güncelleştirmeleri
- ◆ Wappflex genel geliştirmeler



Wappflex Geliştirme Notları

ZohoCRM entegrasyon güncellemeleri

- Zoho CRM'deki kaydın adı, Wappflex e bir düğme ile kopyalanabilir
- Yeni kayıt oluşturma kişi bazı izinlere bağlandı
- Zoho CRM'de yeni kayıt oluştururken ad soyad dışında farklı alanlarında seçilebilmesi (örneğin kanal bilgisi) *
- Zoho CRM'den çekilen bilgilerin müşteri tarafından çekilebilmesi *

Wappflex genel geliştirmeler

- Excelden rehber yükleme
- Telefon numarası bazlı tüm arama listesi
- Whatsapp'tan gönderilen kişi bilgilerinin görüntülenmesi
- Mesaj durumunun görüntülenmesi (gönderiliyor, hata oluştu, gönderildi vb)
- Mobil uygulamada yeni gelen mesajlar için uyarılar altyapısı geliştirmeleri
- Büyük dosya gönderme ile ilgil geliştirmeler
- Login performans raporu
- Sohbet ekranında kanal listesinin kullanıcı bazında sıralanabilmesi *

Sanal santral entegrasyonu

- Müşteri temsilcisi için seçilebilir durum bilgisi (Uygun, meşgul, toplantıda vb)
- Sohbet esnasında telefona basarak ya da telefon numarası yazılarak arama başlatılabilir.
- Dış arama yapılacak hat seçilebilir
- Gelen aramalar sohbet ekranından cevaplanabilir.
- Gelen aramalar kuyruk bilgisi ile beraber görüntülenebilir.
- Aramalar için sonuç eklenebilir
- Kaçan aramalar listesi
- Arama sonuçları hem wappflex kişi profilinde, hemde ZohoCRM de listelenir
- Zoho CRM ekranından arama başlatılabilir
- Mute/unmute ve transfer özellikleri
- Numara maskeleyme (Numarayı görmeden arama başlatma ve cevaplama)
- Wappflex raporlarda ve Zoho CRM içinde ses kaydı dinleyebilme

* 2023 yılı 2. çeyrekte devreye alınacak

Kısa bir mola – kalan sunumlar

- ◆ **Zoho Kullanıcıları Deneyimlerini Anlatıyor** – Murat Ergin – Kuzeybatı Gayrimenkul – CEO - Zoho Deneyimini aktaracak.
- ◆ **Zoho CRM – Pathfinder özelliği erken erişimi** – E-Ticaret ve Perakende sektörlerine yönelik bir çözüm ve Zoho CRM üzerinde erken erişime açılan Pathfinder özelliğini beraber inceleyeceğiz.