

Zoho MeetUp!

Ankara Kullanıcı Grubu



Zoho MeetUp Ankara 2022
WhatsApp, Instagram, FB Sunumu



Çoklu Kanal İletişiminin Önemi

Omni Channel Vs Multi Channel



Hızlıca Kazanım Sağlayabileceğiniz Kanallar

Tüm kanalları aynı anda süreçlerinize dahil etmeniz **verimli olmayacaktır.**

Hızlı, basit ve en yüksek getiri sağlayacağınız kanallara öncelik verin.



Hızlıca Kazanım Sağlayabileceğiniz Kanallar

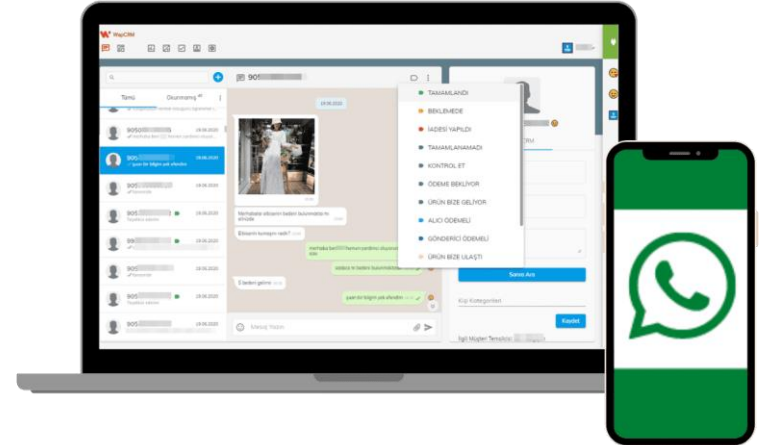
- ◆ WhatsApp Bu kanalların kullanımı, öğrenimi, kurulum ve implementasyon süreçleri oldukça **hızlı** ve **basittir**.
- ◆ Facebook
- ◆ Instagram
- ◆ WebChat Bu kanallar üzerine odaklandığınızda kısa bir süre içerisinde **satış rakamlarınızı** ve **satış hızınızı** yüksek oranlarda arttırabilirsiniz.
- ◆ Chatbot

Verilerin CRM'de Toplanması'nın Önemi

- ◆ **ROAS (Return On Ad Spend)** hesaplamaları yapabilirsiniz
- ◆ Çalışanlarınız, **müşteri geçmişine** tek bir platform üzerinden ulaşabilir
- ◆ CRM üzerinde toplanan müşteri verileri ile **tekrardan pazarlama aktiviteleri (remarketing)** yapabilirsiniz
- ◆ CRM üzerinden detaylı **kanal performans raporları** alabilir ve takip edebilirsiniz
- ◆ Size çeşitli kanallar üzerinden ulaşan müşterilerinizin **satış takibini** CRM üzerinden daha verimli gerçekleştirebilirsiniz.

Zoho CRM - WhatsApp Entegrasyonu

- ◆ WhatsApp üzerinden **size ulaşan müşterilerinizle hızlıca sohbet edin.**
- ◆ Konuşma sonunda potansiyel gördüğünüz müşterilerinizi **CRM sisteminize otomatik olarak kayıt edin**
- ◆ Zoho CRM üzerinden **WhatsApp kanalınızın performans raporunu takip edin**

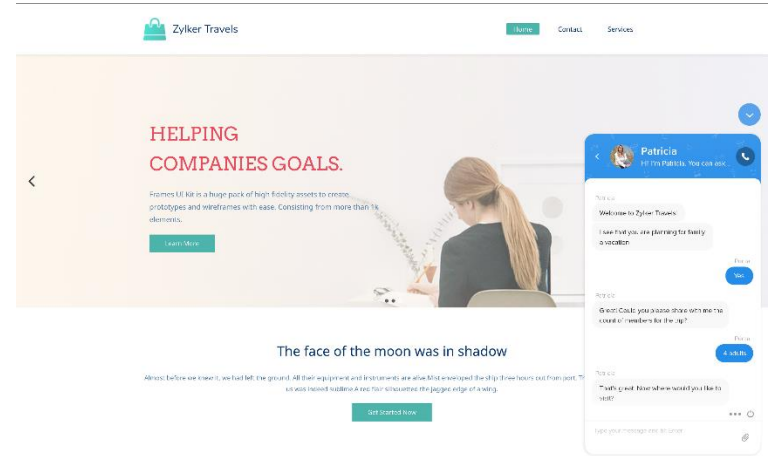
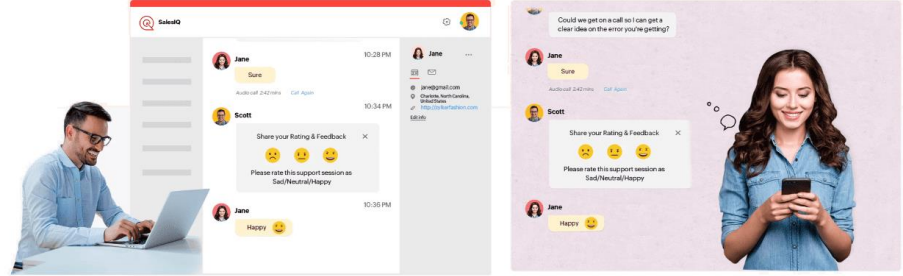


Zoho SalesIQ : Müşteri Etkileşimi Platformu

- ◆ WebChat – **web formu kullanmak istemeyen** müşteri için idealdir. **Ortalama 15 saniye** içerisinde müşterinizle konuşmaya başlarsınız.
- ◆ Chatbot – **çalışma saatleriniz dışında** veya **yoğun olduğunuz** aralıklarda **yaşayabileceğiniz kayıpları önleyebilirsiniz**
- ◆ Facebook ve Instagram Mesaj Takibi – **sosyal medya üzerinden organik olarak size ulaşan müşterilerinize ne kadar hızlı dönüş yaparsanız satış yapma olasılığınız o kadar artar**
- ◆ Temsilci dostu özellikler – **gün içerisinde yoğun olarak müşteriler ile konuşan temsilcileriniz ne kadar motive, pratik ve hızlı çalışabilirse, o kadar fazla satış yapabilirler.**

Zoho SalesIQ İçerisindeki WebChat Yapısı

- ◆ Kurulum, öğrenim ve özelleştirme gibi süreçler oldukça basittir.
- ◆ Sesli arama, ekran paylaşımı, dosya paylaşımı ve benzeri özellikleri içerisinde barındırır.
- ◆ Zoho CRM ve diğer Zoho Uygulamalarıyla bütünleşik çalışır.



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 flow starts with a "Quick reply Card 22" containing the text "Here is the list of upcoming cars". This card connects to a "Maserati Granturismo" card, which features an image of the car and a text description: "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." This card then connects to a "Jeep Compass" card with a description: "Jeep Compass. This is a five+ subcompact SUV powered by a".

Below this main flow, there are other cards: "Want to buy" (with a list of car types: SUV, Truck, Hatchback, Sedan, Compact Sedan), "Calendar Card 39" (with text: "Hey there! Planning for a master health checkup? I can book an appointment for you with the best doc in the city!"), "Location Card 43" (with text: "Hey there! Hosting a party or event? I can get you the best event planners in the city!"), "Forward Card 36" (with text: "Thanks for contacting us today. You will be connected to our operator shortly."), and "Plugs Card 41" (with "Success" and "Failure" paths).

On the right side, a panel titled "Start building your bot" contains two sections: "Response Blocks" and "Action Blocks". The "Response Blocks" section includes icons for Button, Option, Multiple options, Calendar, Quick reply, and Slider. The "Action Blocks" section includes icons for a plus sign, a right arrow, and a circle with a slash.

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

Kodsuz ChatBot Geliştirme Arayüzü

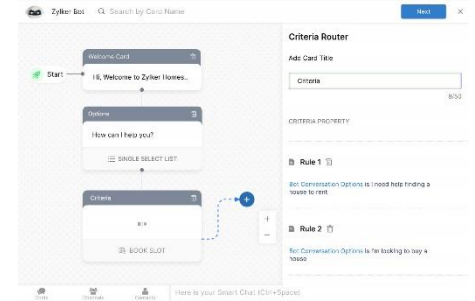
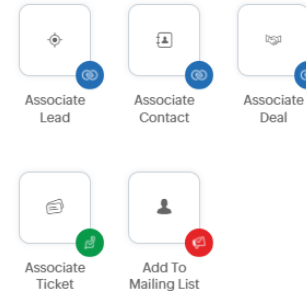
- ◆ ChatBot kullanım maliyetinden kurtulmak – (*minimum chatbot lisans maliyetleri 7\$-20\$ aralığında*)
- ◆ ChatBot Geliştirme maliyetinin ortadan kalkması (proje maliyetleri oldukça yüksek)
- ◆ Zoho CRM, Zoho Desk ve Zoho Campaigns entegrasyonlarının faydası
- ◆ Gerekli yerde kod/fonksiyon alanı üzerinden 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

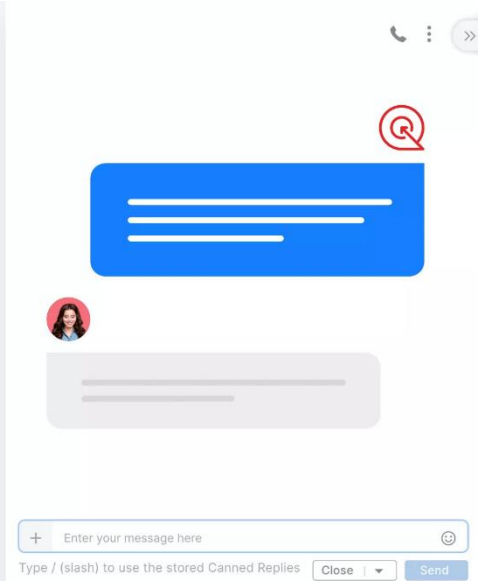
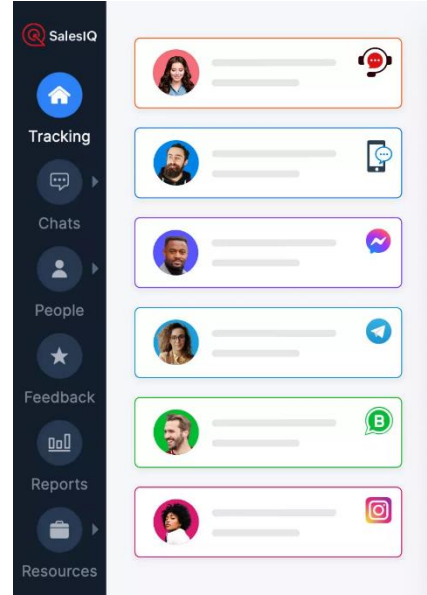
Integration Blocks

Note: Configurations set under product integration will be considered



Instagram ve Facebook Mesaj Yönetimi

- ◆ **Instagram, Facebook ve Telegram** üzerinden **gelen mesajlarınızı (organik)** Zoho SalesIQ üzerinden karşılayabilir ve takip edebilirsiniz
- ◆ Zoho SalesIQ WebChat modülünü **mobil uygulamanız ile bağlayabilir** ve mobil uygulamanız üzerinden gelen müşteri sohbetlerini karşılayabilirsiniz
- ◆ **WhatsApp Business'da eklendi,** Cloudyflex bünyesinde detaylı bir öğrenim sürecimiz var. Bizden bilgi alabilirsiniz.

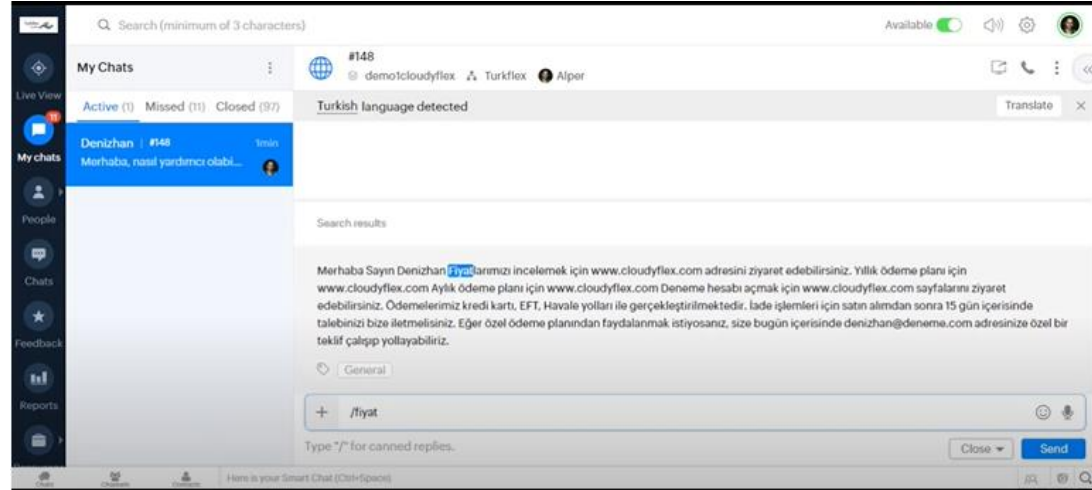


Temsilci Dostu SalesIQ Özellikleri



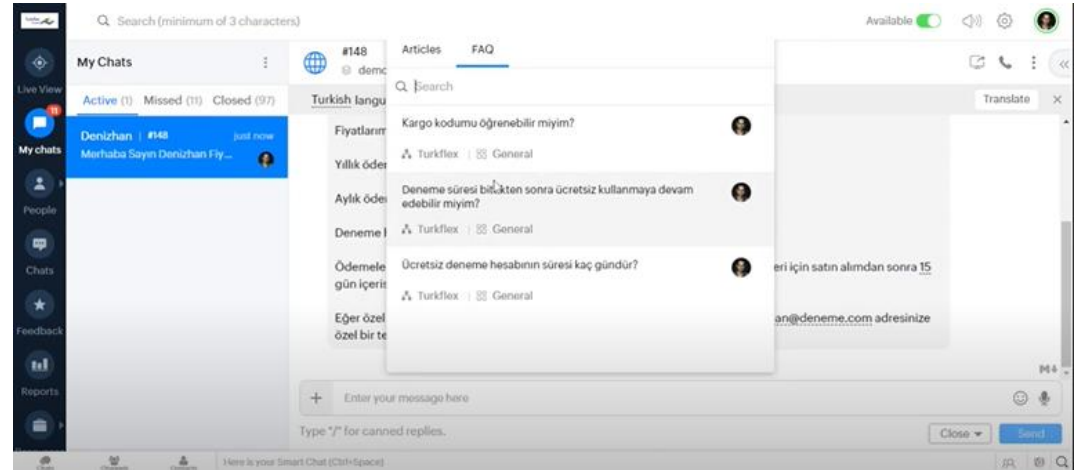
Hazır Cevaplar - Canned Replies

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



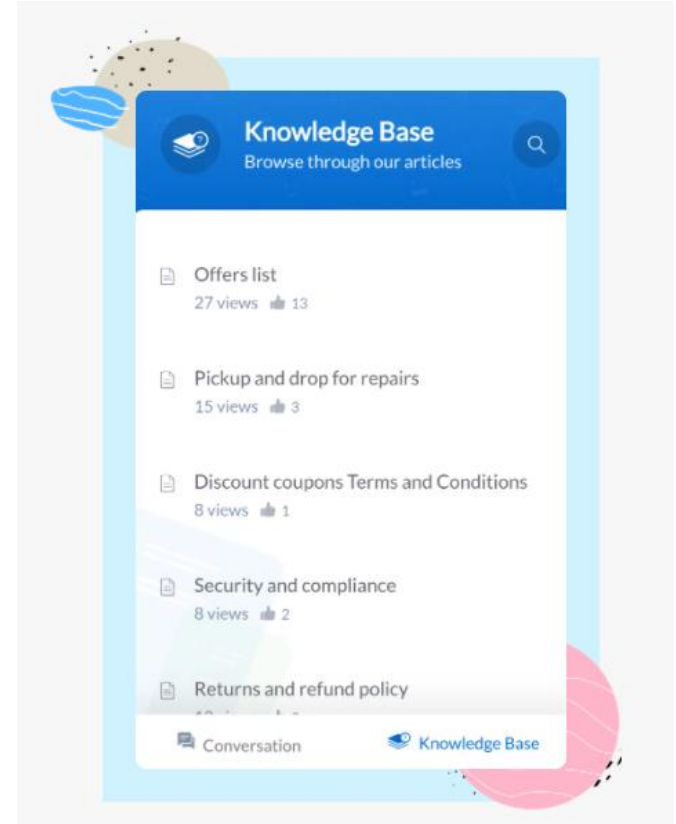
Sıkça Sorulan Sorular

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



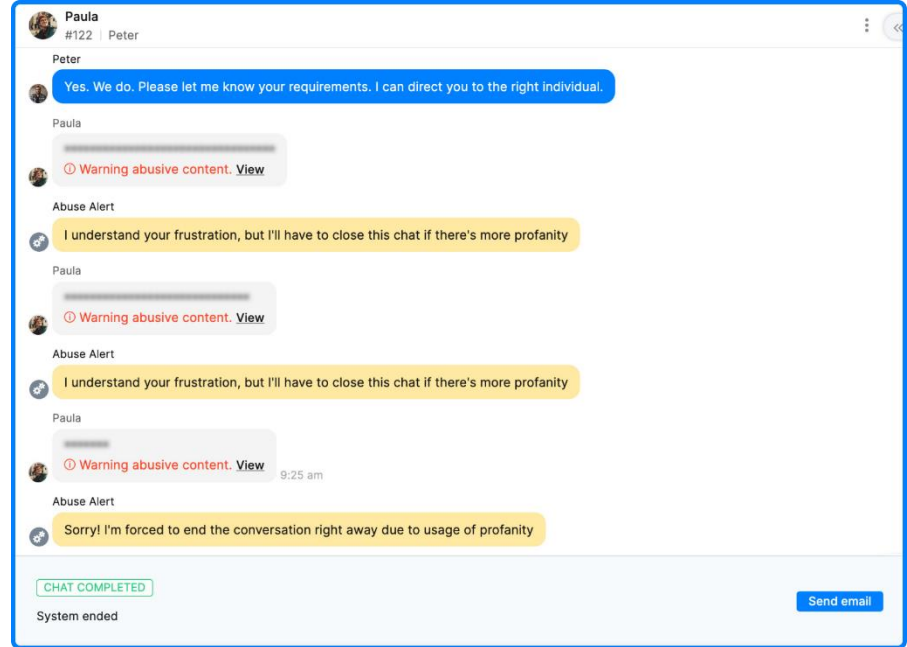
Makaleler/Articles

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



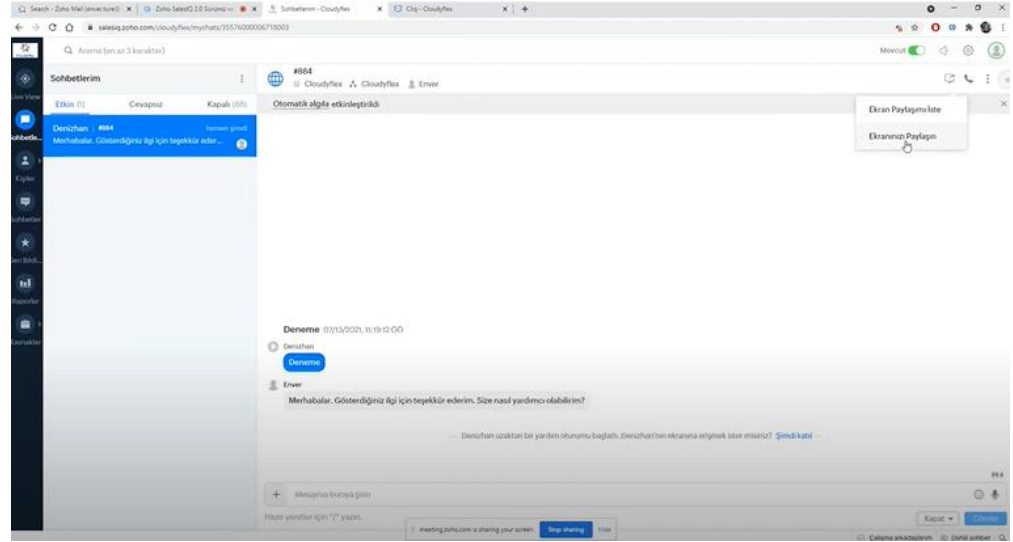
Suistimal Yönetimi/Abuse Management

- ◆ İstenmeyen sözcüklerin 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



Güncellemeleri Anlattığımız Webinarlarımız

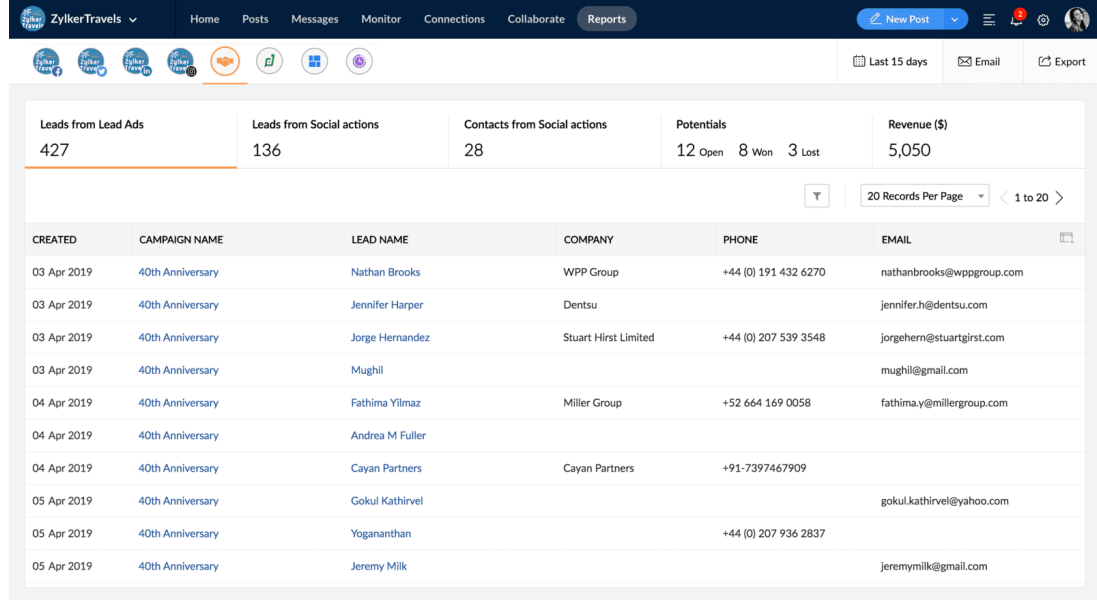
Zoho SalesIQ 2.0 Özellikleri – 75 Dakika

- 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



Instagram ve Facebook Paid Taraf

- ◆ Facebook ve Instagram üzerinden verdiğiniz reklamlarınızı Zoho Social üzerinden takip edebilirsiniz
- ◆ Bu reklamlardan kazandığınız müşteri adaylarınızı otomatik olarak Zoho CRM üzerine kayıt edebilirsiniz
- ◆ Facebook ve Instagram reklamları üzerinden kazandığınız satış gelirini Zoho üzerinden raporlayabilirsiniz



The screenshot displays the Zoho CRM Reports interface for 'ZykerTravels'. The top navigation bar includes Home, Posts, Messages, Monitor, Connections, Collaborate, and Reports. The Reports section is active, showing a summary of leads and revenue. Below the summary, a table lists individual leads with columns for Created, Campaign Name, Lead Name, Company, Phone, and Email.

CREATED	CAMPAIGN NAME	LEAD NAME	COMPANY	PHONE	EMAIL
03 Apr 2019	40th Anniversary	Nathan Brooks	WPP Group	+44 (0) 191 432 6270	nathanbrooks@wppgroup.com
03 Apr 2019	40th Anniversary	Jennifer Harper	Dentsu		jennifer.h@dentsu.com
03 Apr 2019	40th Anniversary	Jorge Hernandez	Stuart Hirst Limited	+44 (0) 207 539 3548	jorgehern@stuartgirst.com
03 Apr 2019	40th Anniversary	Mughil			mughil@gmail.com
04 Apr 2019	40th Anniversary	Fathima Yilmaz	Miller Group	+52 664 169 0058	fathima.y@millergroup.com
04 Apr 2019	40th Anniversary	Andrea M Fuller			
04 Apr 2019	40th Anniversary	Cayan Partners	Cayan Partners	+91-7397467909	
05 Apr 2019	40th Anniversary	Gokul Kathirvel			gokul.kathirvel@yahoo.com
05 Apr 2019	40th Anniversary	Yoganathan		+44 (0) 207 936 2837	
05 Apr 2019	40th Anniversary	Jeremy Milk			jeremymilk@gmail.com

Son Dakika Haberi! 😊

Zoho Social üzerinde artık;

- Tiktok
 - Youtube Shorts
 - Instagram Stories
 - Instragram Reels
- destekleniyor.

The screenshot displays the Zoho Social interface. At the top, there's a navigation bar with options like Home, Posts, Messages, Monitor, Connections, Collaborate, Reports, and Lead Forms. The main content area shows a post being scheduled. The post text includes "The 8 best beaches in Washington State: from idyllic inlets to endless, epic beaches" and a link to "https://www.lonelyplanet.com/articles/best-beaches-in-washington-state". The post is scheduled for "08/24/2022 09:37 AM EDT".

Overlaid on the interface are two modal windows. The "YouTube Video Options" window is open, showing the following details:

- Post as Shorts** (checked)
- Title:** Paris Tourism Video
- Description:** Paris, city and capital of France, situated in the north-central part of the country.
- Visibility:** Public (Everyone can see)

The "Publishing Options" window is also visible, showing the "Schedule for a Specific Date" option selected, with the date and time set to "08/24/2022 09:37 AM EDT". The "Time Zone" is set to "EDT". There are also options for "Repeat this Post", "Add to Queue", and "Choose a SmartQ Slot".

At the bottom of the interface, there are buttons for "Save Draft" and "Post Now".

Günün Sonuna Geldik 😞



Hepinize katıldığınız için çok teşekkür ediyoruz. Bir sonraki etkinliğimizde buluşmak üzere.