

# Zoho MeetUp!

## Istanbul Kullanıcı Grubu



CRM Admin/Yöneticilerine Fayda  
Sağlayacak Noktalar



Cloudyflex

# CRM Admin/Yöneticileri İçin Fayda Sağlayacak Noktalar

- ◆ Bu sunumumuzda **Zoho CRM sistemini yönetecek kişiler için** fayda sağlayacak önemli notları sizler için bir araya getirdik.
- ◆ Sunum içerisinde anlattığımız noktalara dair detaylı **dokümantasyonlara yönlendirmeler** mevcut.
- ◆ Sunumu hem **ilk defa CRM Yöneticiliği** yapacak kişilere hem de **tecrübeli CRM Yöneticilerine** hitap eden bölümlerle hazırladık.
- ◆ Sunumu etkinlikten sonra web sitemiz üzerinden sizlerle paylaşacağız.

# İlk kez CRM kullanacak kişilerin dikkat etmesi gereken noktalar

- ◆ CRM ne işe yarar?
- ◆ İlk adımda öğrenilmesi gereken yapılar nelerdir?
- ◆ Hangi süreçlerimi CRM üzerinde yönetebilirim?
- ◆ İlk CRM Projenizde uyarılama kısmında danışmanlığın önemi.
- ◆ Karşılaştığım sorunları nasıl çözebilirim?



# İlk kez CRM kullanacak kişilerin dikkat etmesi gereken noktalar

## ◆ CRM ne işe yarar?

- ◆ Satış yönetimi
- ◆ Satış performans yönetimi
- ◆ Müşteri ilişkileri ve veri yönetimi
- ◆ Müşteri memnuniyeti süreçleri
- ◆ Pazarlama süreçleri (Segmentasyon, kanal ve reklam ölçümlenmeleri vb.)
- ◆ Raporlama
- ◆ Müşteri deneyimi (iş akışları, blueprint vb.)



# İlk kez CRM kullanacak kişilerin dikkat etmesi gereken noktalar

- ◆ Kendimize sormamız gereken sorular;
  - ◆ Bu sürecin yeri CRM’midir?
  - ◆ Bu süreçleri CRM’de kurgulamak veya entegre etmek bize fayda sağlar mı?
  - ◆ Bu süreçleri CRM’de kurgulamaya gerek var mı? Zaten CRM’e bütünleşik çalışan çözümler mevcut.
- ◆ İlk kez bu işi üstlenecek bir CRM Yöneticisinin firmada bu kararları alabilecek bilgi birikimine sahip olması gerekmektedir.



# İlk kez CRM kullanacak kişilerin dikkat etmesi gereken noktalar

- ◆ İlk adımda öğrenilmesi gereken noktalar;
  - ◆ Biz bu ürünü nasıl satın aldık? Lisans nedir? Sürüm nedir? Sahip olduğumuz sürümde hangi özellikler var?
  - ◆ Terminolojiye hakim olmak; Modül nedir? Varsayılan modüller ne işe yarar?
  - ◆ Organizasyon ayarları neden önemli?
  - ◆ Güvenlik ayarları neden önemli?
  - ◆ Kullanıcılar, Roller ve İzinleri doğru anlamamanın önemi.



# İlk kez CRM kullanacak kişilerin dikkat etmesi gereken noktalar

- ◆ İlk adımda öğrenilmesi gereken noktalar;
  - ◆ Özelleştirme seçeneklerinin basit hatlarıyla öğrenilmesi.
  - ◆ Otomasyon seçeneklerinin basit hatlarıyla öğrenilmesi.
  - ◆ Lisanslar üzerinde Upgrade, Downgrade ve Add-on işlemlerini anlamak.
- ◆ İlk kez bu işi üstlenecek bir CRM Yöneticisi, önceki slayt ve bu slaytta bahsettiğimiz tüm noktalara hakim olmalıdır.



# İlk kez CRM kullanacak kişilerin dikkat etmesi gereken noktalar

- ◆ İlk CRM kullanımında danışmanlık neden önemli?
  - ◆ İlk kez tasarlanan CRM kurgularında yapılan kritik hatalar, belli modüllerin yanlış kullanılmasına sebep olabilir.
  - ◆ Yanlış yapılan kurgular, farklı modüllerin, otomasyonların ve yeni süreçlerin hayata geçirilmesini zorlaştırır.
  - ◆ Yanlış kurguların düzeltilmesi yüksek hacimde verinin taşınmasını gerektiren oldukça efor isteyen bir süreçtir.
- ◆ İlk kez bu işi üstlenecek bir CRM Yöneticisinin, ilk projelerinde danışman bir firma ile çalışarak doğru bir bakış açısına sahip olması oldukça önemlidir.



# İlk kez CRM kullanacak kişilerin dikkat etmesi gereken noktalar

- ◆ Karşılaştığım sorunları nasıl çözmeliyim?;
  - ◆ Cloudyflex'in çözebileceği sorunları anlamak.
  - ◆ Global Support takımı ile verimli iletişim kurmayı öğrenmek.
  - ◆ Zoho.com üzerindeki dokümantasyonlardan faydalanmak.
  - ◆ Zoho Forumları ve internet üzerindeki diğer kaynaklardan faydalanmak.

# Yardımcı Dokümantasyonlar – Giriş Seviyesi İçin

- ◆ [Zoho CRM'e Giriş \(İngilizce\)](#)
- ◆ [Zoho CRM'in spesifikasyonları \(İngilizce\)](#)
- ◆ [CRM Hesabı ve Terminoloji \(İngilizce\)](#)
- ◆ [Admin Yolculuğunda İlk Adımlar \(İngilizce\)](#)
- ◆ [Sektörel Öğretici Örnekler \(İngilizce\)](#)
- ◆ [Arayüz Üzerinden 5 Dakikalık Kısa Tur \(İngilizce\)](#)
- ◆ [CRM Terminolojisi Videolu Anlatım \(İngilizce\)](#)
- ◆ [Zoho CRM Terminoloji Sözlüğü \(İngilizce\)](#)
- ◆ [Zoho'ya Başlangıç Dokümanı \(Türkçe\)](#)

# Tecrübeli CRM Yöneticileri İçin Zoho CRM Öğrenimi

- ◆ Yeni bir CRM sistemi olarak Zoho CRM'i öğrenirken nereden başlamalıyım?
- ◆ Hangi dokümantasyonları okumalıyım?
- ◆ Elimdeki entegrasyon seçeneklerim neler?
- ◆ Elimdeki geliştirici seçeneklerim neler?
- ◆ Raporlama için seçeneklerim neler? Hangi raporları CRM içerisinde kurgulamalıyım?
- ◆ Mobil CRM alanındaki sınırlarım neler?



# Tecrübeli CRM Yöneticileri İçin Zoho CRM Öğrenimi

- ◆ Yeni bir CRM sistemi olarak Zoho CRM'i öğrenirken nereden başlamalıyım?
  - ◆ Temel ayarlar, izinler, kullanıcı türleri
  - ◆ Varsayılan modüller
  - ◆ Özelleştirme yapıları
  - ◆ Dokümantasyon
  - ◆ Zoho'nun çözüm ailesini devreye alabileceğiniz noktalar



# Tecrübeli CRM Yöneticileri İçin Zoho CRM Öğrenimi

- ◆ Hangi dokümantasyonları okumalıyım?
  - ◆ Zoho'nun dokümantasyonlarına başvurabileceğinizi unutmayın.
  - ◆ Her özellik için dokümantasyona başvurmanıza gerek yok. Örneğin tecrübeli bir CRM Yöneticisi İş Akışları ve benzeri özellikleri dokümantasyona gerek duymadan kullanabilir. RFM Segmentasyon, Blueprint gibi özellikleri kullanmaya başlarken dokümanlara başvurmakta fayda var.
  - ◆ Bu özellikleri kullanırken Global support takımına kafanıza takılan soruları sormakta fayda var. Dokümantasyonda atlayabileceğiniz kritik noktaları öğrenebilirsiniz.

# Tecrübeli CRM Yöneticileri İçin Zoho CRM Öğrenimi

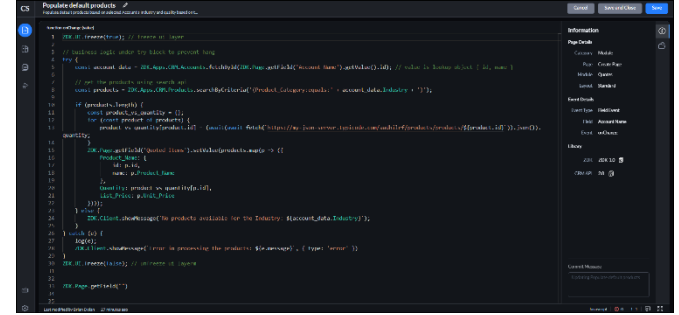
- ◆ Elimdeki entegrasyon seçeneklerim neler?
  - ◆ Bütünleşik Zoho Uygulamaları
  - ◆ Hazır Entegrasyonlar
  - ◆ Zoho Marketplace
  - ◆ Zoho Flow
  - ◆ Zapier ve benzeri uygulamalar
  - ◆ Türkiye’de halihazırda gerçekleştirdiğimiz entegrasyonlar (Örn : İYS vb.)
  - ◆ 3.Parti Sistemler ile entegrasyonlar



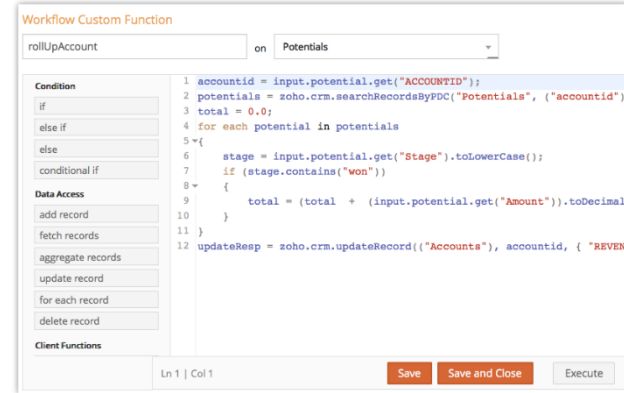
# Tecrübeli CRM Yöneticileri İçin Zoho CRM Öğrenimi

## ◆ Elimdeki geliştirici seçeneklerim neler?

- ◆ ClientScript
- ◆ Custom Function
- ◆ Widgets ve Extentions
- ◆ Webhooks
- ◆ Rest API
- ◆ SDK



```
Populate default products
1 // Run on (event:load) // Event on (page)
2 // Add items under the items to populate form
3 //
4 //
5 //
6 //
7 //
8 //
9 //
10 //
11 //
12 //
13 //
14 //
15 //
16 //
17 //
18 //
19 //
20 //
21 //
22 //
23 //
24 //
25 //
26 //
27 //
28 //
29 //
30 //
31 //
32 //
33 //
34 //
35 //
36 //
37 //
38 //
39 //
40 //
41 //
42 //
43 //
44 //
45 //
46 //
47 //
48 //
49 //
50 //
51 //
52 //
53 //
54 //
55 //
56 //
57 //
58 //
59 //
60 //
61 //
62 //
63 //
64 //
65 //
66 //
67 //
68 //
69 //
70 //
71 //
72 //
73 //
74 //
75 //
76 //
77 //
78 //
79 //
80 //
81 //
82 //
83 //
84 //
85 //
86 //
87 //
88 //
89 //
90 //
91 //
92 //
93 //
94 //
95 //
96 //
97 //
98 //
99 //
100 //
101 //
102 //
103 //
104 //
105 //
106 //
107 //
108 //
109 //
110 //
111 //
112 //
113 //
114 //
115 //
116 //
117 //
118 //
119 //
120 //
121 //
122 //
123 //
124 //
125 //
126 //
127 //
128 //
129 //
130 //
131 //
132 //
133 //
134 //
135 //
136 //
137 //
138 //
139 //
140 //
141 //
142 //
143 //
144 //
145 //
146 //
147 //
148 //
149 //
150 //
151 //
152 //
153 //
154 //
155 //
156 //
157 //
158 //
159 //
160 //
161 //
162 //
163 //
164 //
165 //
166 //
167 //
168 //
169 //
170 //
171 //
172 //
173 //
174 //
175 //
176 //
177 //
178 //
179 //
180 //
181 //
182 //
183 //
184 //
185 //
186 //
187 //
188 //
189 //
190 //
191 //
192 //
193 //
194 //
195 //
196 //
197 //
198 //
199 //
200 //
201 //
202 //
203 //
204 //
205 //
206 //
207 //
208 //
209 //
210 //
211 //
212 //
213 //
214 //
215 //
216 //
217 //
218 //
219 //
220 //
221 //
222 //
223 //
224 //
225 //
226 //
227 //
228 //
229 //
230 //
231 //
232 //
233 //
234 //
235 //
236 //
237 //
238 //
239 //
240 //
241 //
242 //
243 //
244 //
245 //
246 //
247 //
248 //
249 //
250 //
251 //
252 //
253 //
254 //
255 //
256 //
257 //
258 //
259 //
260 //
261 //
262 //
263 //
264 //
265 //
266 //
267 //
268 //
269 //
270 //
271 //
272 //
273 //
274 //
275 //
276 //
277 //
278 //
279 //
280 //
281 //
282 //
283 //
284 //
285 //
286 //
287 //
288 //
289 //
290 //
291 //
292 //
293 //
294 //
295 //
296 //
297 //
298 //
299 //
300 //
301 //
302 //
303 //
304 //
305 //
306 //
307 //
308 //
309 //
310 //
311 //
312 //
313 //
314 //
315 //
316 //
317 //
318 //
319 //
320 //
321 //
322 //
323 //
324 //
325 //
326 //
327 //
328 //
329 //
330 //
331 //
332 //
333 //
334 //
335 //
336 //
337 //
338 //
339 //
340 //
341 //
342 //
343 //
344 //
345 //
346 //
347 //
348 //
349 //
350 //
351 //
352 //
353 //
354 //
355 //
356 //
357 //
358 //
359 //
360 //
361 //
362 //
363 //
364 //
365 //
366 //
367 //
368 //
369 //
370 //
371 //
372 //
373 //
374 //
375 //
376 //
377 //
378 //
379 //
380 //
381 //
382 //
383 //
384 //
385 //
386 //
387 //
388 //
389 //
390 //
391 //
392 //
393 //
394 //
395 //
396 //
397 //
398 //
399 //
400 //
401 //
402 //
403 //
404 //
405 //
406 //
407 //
408 //
409 //
410 //
411 //
412 //
413 //
414 //
415 //
416 //
417 //
418 //
419 //
420 //
421 //
422 //
423 //
424 //
425 //
426 //
427 //
428 //
429 //
430 //
431 //
432 //
433 //
434 //
435 //
436 //
437 //
438 //
439 //
440 //
441 //
442 //
443 //
444 //
445 //
446 //
447 //
448 //
449 //
450 //
451 //
452 //
453 //
454 //
455 //
456 //
457 //
458 //
459 //
460 //
461 //
462 //
463 //
464 //
465 //
466 //
467 //
468 //
469 //
470 //
471 //
472 //
473 //
474 //
475 //
476 //
477 //
478 //
479 //
480 //
481 //
482 //
483 //
484 //
485 //
486 //
487 //
488 //
489 //
490 //
491 //
492 //
493 //
494 //
495 //
496 //
497 //
498 //
499 //
500 //
501 //
502 //
503 //
504 //
505 //
506 //
507 //
508 //
509 //
510 //
511 //
512 //
513 //
514 //
515 //
516 //
517 //
518 //
519 //
520 //
521 //
522 //
523 //
524 //
525 //
526 //
527 //
528 //
529 //
530 //
531 //
532 //
533 //
534 //
535 //
536 //
537 //
538 //
539 //
540 //
541 //
542 //
543 //
544 //
545 //
546 //
547 //
548 //
549 //
550 //
551 //
552 //
553 //
554 //
555 //
556 //
557 //
558 //
559 //
560 //
561 //
562 //
563 //
564 //
565 //
566 //
567 //
568 //
569 //
570 //
571 //
572 //
573 //
574 //
575 //
576 //
577 //
578 //
579 //
580 //
581 //
582 //
583 //
584 //
585 //
586 //
587 //
588 //
589 //
590 //
591 //
592 //
593 //
594 //
595 //
596 //
597 //
598 //
599 //
600 //
601 //
602 //
603 //
604 //
605 //
606 //
607 //
608 //
609 //
610 //
611 //
612 //
613 //
614 //
615 //
616 //
617 //
618 //
619 //
620 //
621 //
622 //
623 //
624 //
625 //
626 //
627 //
628 //
629 //
630 //
631 //
632 //
633 //
634 //
635 //
636 //
637 //
638 //
639 //
640 //
641 //
642 //
643 //
644 //
645 //
646 //
647 //
648 //
649 //
650 //
651 //
652 //
653 //
654 //
655 //
656 //
657 //
658 //
659 //
660 //
661 //
662 //
663 //
664 //
665 //
666 //
667 //
668 //
669 //
670 //
671 //
672 //
673 //
674 //
675 //
676 //
677 //
678 //
679 //
680 //
681 //
682 //
683 //
684 //
685 //
686 //
687 //
688 //
689 //
690 //
691 //
692 //
693 //
694 //
695 //
696 //
697 //
698 //
699 //
700 //
701 //
702 //
703 //
704 //
705 //
706 //
707 //
708 //
709 //
710 //
711 //
712 //
713 //
714 //
715 //
716 //
717 //
718 //
719 //
720 //
721 //
722 //
723 //
724 //
725 //
726 //
727 //
728 //
729 //
730 //
731 //
732 //
733 //
734 //
735 //
736 //
737 //
738 //
739 //
740 //
741 //
742 //
743 //
744 //
745 //
746 //
747 //
748 //
749 //
750 //
751 //
752 //
753 //
754 //
755 //
756 //
757 //
758 //
759 //
760 //
761 //
762 //
763 //
764 //
765 //
766 //
767 //
768 //
769 //
770 //
771 //
772 //
773 //
774 //
775 //
776 //
777 //
778 //
779 //
780 //
781 //
782 //
783 //
784 //
785 //
786 //
787 //
788 //
789 //
790 //
791 //
792 //
793 //
794 //
795 //
796 //
797 //
798 //
799 //
800 //
801 //
802 //
803 //
804 //
805 //
806 //
807 //
808 //
809 //
810 //
811 //
812 //
813 //
814 //
815 //
816 //
817 //
818 //
819 //
820 //
821 //
822 //
823 //
824 //
825 //
826 //
827 //
828 //
829 //
830 //
831 //
832 //
833 //
834 //
835 //
836 //
837 //
838 //
839 //
840 //
841 //
842 //
843 //
844 //
845 //
846 //
847 //
848 //
849 //
850 //
851 //
852 //
853 //
854 //
855 //
856 //
857 //
858 //
859 //
860 //
861 //
862 //
863 //
864 //
865 //
866 //
867 //
868 //
869 //
870 //
871 //
872 //
873 //
874 //
875 //
876 //
877 //
878 //
879 //
880 //
881 //
882 //
883 //
884 //
885 //
886 //
887 //
888 //
889 //
890 //
891 //
892 //
893 //
894 //
895 //
896 //
897 //
898 //
899 //
900 //
901 //
902 //
903 //
904 //
905 //
906 //
907 //
908 //
909 //
910 //
911 //
912 //
913 //
914 //
915 //
916 //
917 //
918 //
919 //
920 //
921 //
922 //
923 //
924 //
925 //
926 //
927 //
928 //
929 //
930 //
931 //
932 //
933 //
934 //
935 //
936 //
937 //
938 //
939 //
940 //
941 //
942 //
943 //
944 //
945 //
946 //
947 //
948 //
949 //
950 //
951 //
952 //
953 //
954 //
955 //
956 //
957 //
958 //
959 //
960 //
961 //
962 //
963 //
964 //
965 //
966 //
967 //
968 //
969 //
970 //
971 //
972 //
973 //
974 //
975 //
976 //
977 //
978 //
979 //
980 //
981 //
982 //
983 //
984 //
985 //
986 //
987 //
988 //
989 //
990 //
991 //
992 //
993 //
994 //
995 //
996 //
997 //
998 //
999 //
1000 //
```



```
Workflow Custom Function
rollUpAccount on Potentials

Condition
if
else if
else
conditional if
Data Access
add record
fetch records
aggregate records
update record
for each record
delete record
Client Functions

1 accountid = input.potential.get("ACCOUNTID");
2 potentials = zoho.crm.searchRecordsByPDC("Potentials", ("accountid"),
3 total = 0.0;
4 for each potential in potentials
5 {
6 stage = input.potential.get("Stage").toLowerCase();
7 if (stage.contains("won"))
8 {
9 total = (total + (input.potential.get("Amount")).toDecimal
10 }
11 }
12 updateResp = zoho.crm.updateRecord(("Accounts"), accountid, { "REVENUE": total }
```

# Tecrübeli CRM Yöneticileri İçin Zoho CRM Öğrenimi

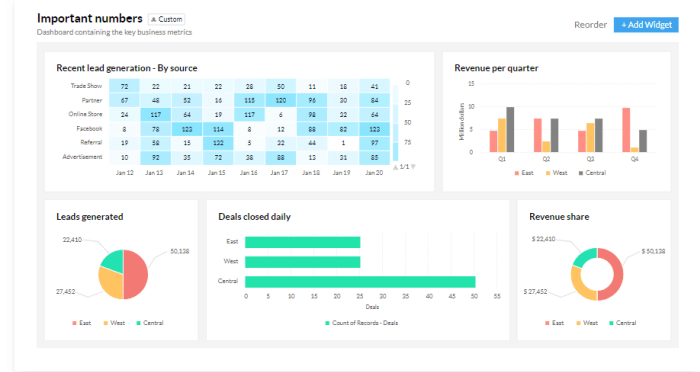
- ◆ Raporlama için seçeneklerim neler? Hangi raporları CRM içerisinde kurgulamalıyım?
  - ◆ Hangi durumlarda Zoho CRM'in raporlarını kullanmalıyım?
  - ◆ Hangi durumlarda Zoho CRM'in panolarını kullanmalıyım?
  - ◆ Hangi durumlarda iş zekası (Analytics) çözümünü kullanmalıyım?

Stage Vs Deal

Do you want to join another report? [Join Report](#)

Preview shown with limited number of rows. Run the report to see actual aggregate values.

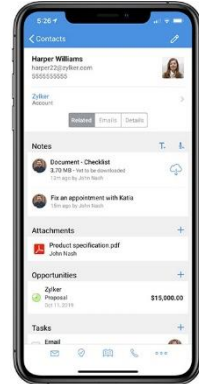
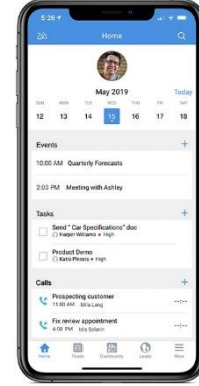
TYPE	NEW BUSINESS	NEW BUSINESS	NEW BUSINESS
STAGE	CREATED BY	SUM OF AMOUNT	ROW COUNT
Qualification		\$ 250,000.00	
Identify Analysis			2
Value Proposition		\$ 70,000.00	
Identify Decision Makers			2
Proposal/Price Quote		\$ 25,000.00	
Negotiation/Review		\$ 70,000.00	
Closed Won		\$ 35,000.00	
Closed Lost		\$ 45,000.00	
Grand Total	6	\$ 495,000.00	4












# Tecrübeli CRM Yöneticileri İçin Zoho CRM Öğrenimi



- ◆ Mobil CRM alanındaki sınırlarım neler?
  - ◆ Mobil CRM alanındaki seçeneklerim nelerdir?
  - ◆ Burada özelleştirme yapabilir miyim?
  - ◆ Mobilde masaüstü yeteneklerini beklemeli miyim?
  - ◆ Yüksek değer vaat ettiği noktalar nelerdir?
  - ◆ Mobil Uygulama üzerinden raporlama seçeneklerim nelerdir? (Zoho CRM Analytics App)








# Yardımcı Dokümantasyonlar – İleri Seviye

- ◆ [Zoho CRM'e Dair Tüm Dokümantasyon \(İngilizce\)](#)
- ◆ [Diğer Ürünlere Dair Tüm Dökümantasyon \(İngilizce\)](#)

-  **Users and Control**  
37 Articles • 12 Sections
-  **Customize CRM Account**  
64 Articles • 18 Sections
-  **Data Administration**  
25 Articles • 8 Sections
-  **Connect with Customers**  
46 Articles • 9 Sections
-  **Automate Business Processes**  
27 Articles • 9 Sections
-  **CPQ**  
3 Articles
-  **Process Management**  
25 Articles • 5 Sections

-  Email templates
-  Understand your CRM Account

**Recent Articles**

-  FAQs: Emails
-  Migrating from Capsule to Zoho CRM
-  Mittel For Zoho CRM
-  Features you will miss on downgrading fr...
-  Features you will miss on downgrading fr...

# Bizi Dinlediđiniz İçin Teřekkürler

