

# Zoho MeetUp!

## Ankara Kullanıcı Grubu



Zoho CRM ve Desk Güncellemeleri



Cloudyflex

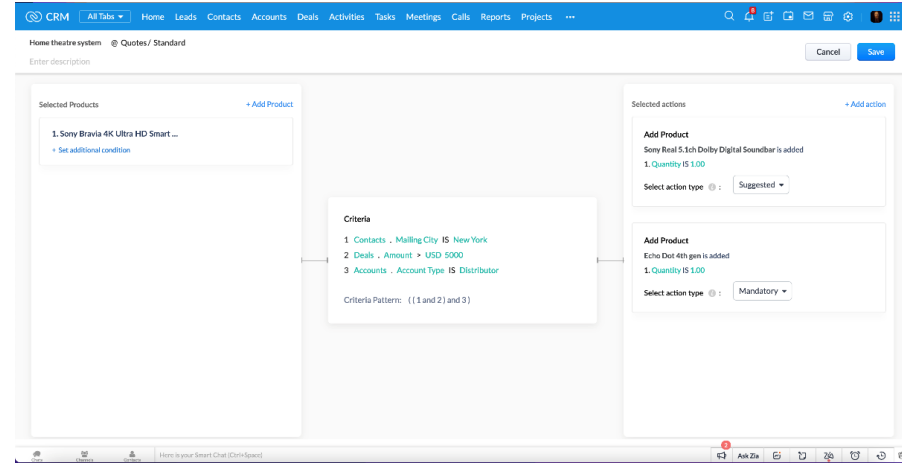
# Zoho CRM'e Gelen Yeni Özellikler ve Güncellemeler

- ◆ CPQ - Pilot erişim
- ◆ Skorlama güncellemesi
- ◆ Blueprint – Parallel Transition
- ◆ LookUp alanı filtreleri
- ◆ RFM Segmentasyon güncellemeleri
- ◆ Data paylaşımı zenginleştirmeleri
- ◆ Yapay zeka güncellemeleri
- ◆ Zoho CRM Pathfinder erken erişimde açıldı
- ◆ Zia Vision – Görsel Tanıma



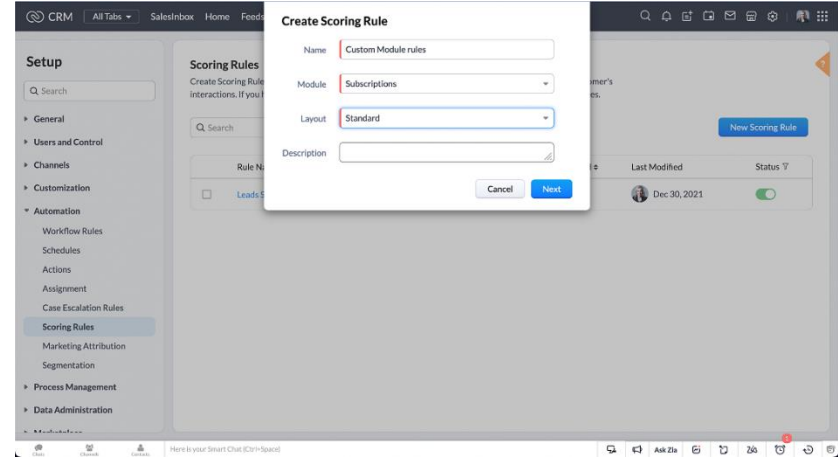
# CPQ (Configure – Price – Quote)

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



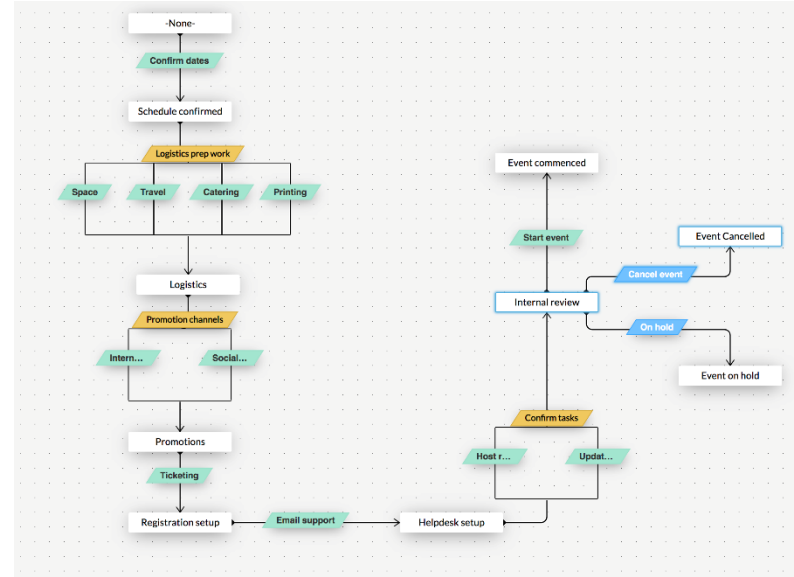
# Skor Sistemi İçin Özel Modül Desteği

- ◆ 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?



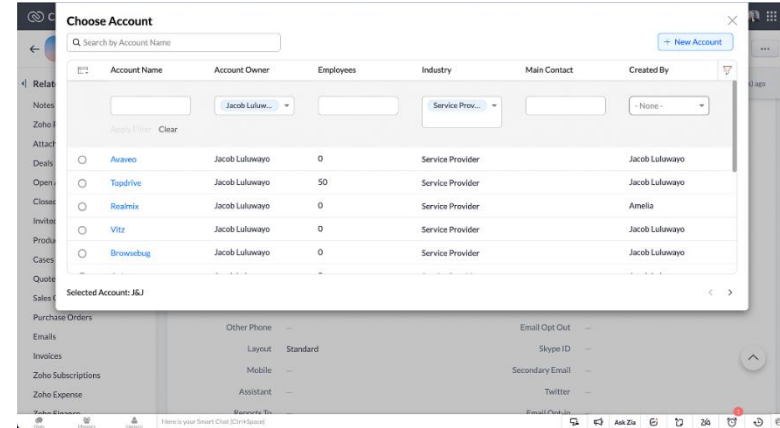
# Blueprint – Parallel Transition

- ◆ 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.
- ◆ Dokümantasyon için [tıklayın.](#)



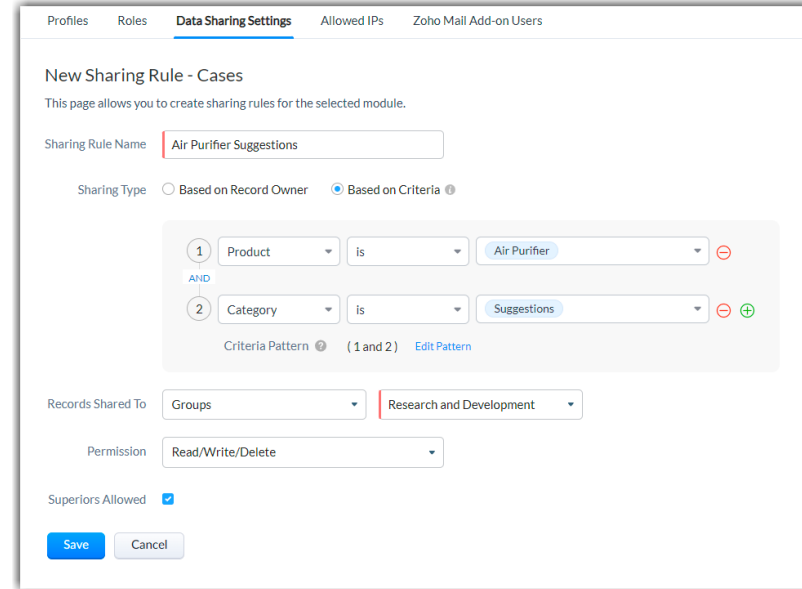
# LookUp Alanları İçin Filtreleme Seçenekleri

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



# 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 displays the 'Data Sharing Settings' interface in Zoho CRM. The page title is 'New Sharing Rule - Cases'. Below the title, there is a text input field for 'Sharing Rule Name' with the value 'Air Purifier Suggestions'. The 'Sharing Type' is set to 'Based on Criteria'. The criteria are defined by two conditions: 'Product is Air Purifier' and 'Category is Suggestions'. The 'Records Shared To' is set to 'Groups' and 'Research and Development'. The 'Permission' is set to 'Read/Write/Delete'. The 'Superiors Allowed' checkbox is checked. There are 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom.

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 Groups

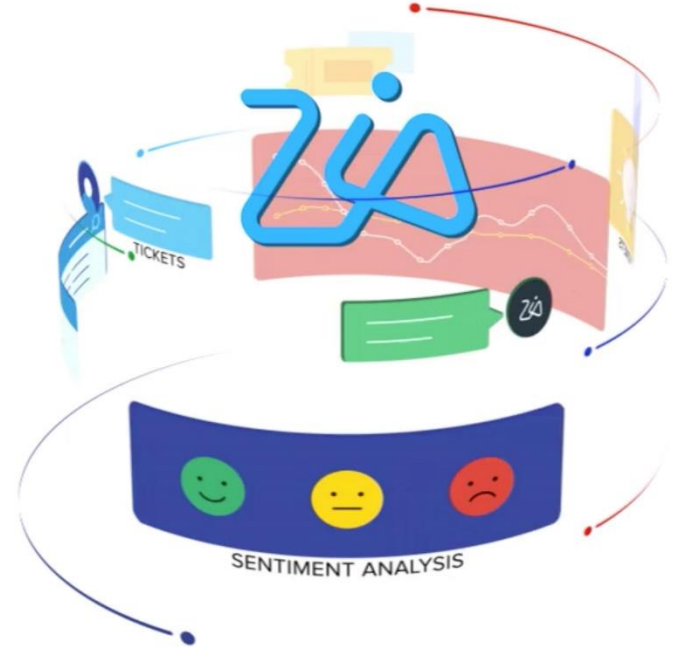
Permission

Superiors Allowed

Save Cancel

# Zia – Yapay Zeka Asistanı üzerinde g¼ncellemeler

- ◆ **Yapay Zeka tahminleri** ¼zerine geliřtirmeler
- ◆ **Yapay Zeka ¼nerileri** ¼zerine geliřtirmeler
- ◆ **Veri zenginleřtirme** ¼zerine geliřtirmeler





# RFM Segmentasyon İçin Yeni Filtreleme Seçenekleri

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

**Create Segmentation**

Segmentation Name: Contacts Segmentation

Segmentation Module: Contacts

All Records  Based On Criteria

1 Created Time Last Year \$(LASTYEAR) +

Contribution Module: Deals ⓘ

All Records  Based On Criteria

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

Linking Field: Contact Name ⓘ

**RFM Fields Entry**

Recency Field: Closing Date ⓘ

Frequency Field:  By count  By field ⓘ

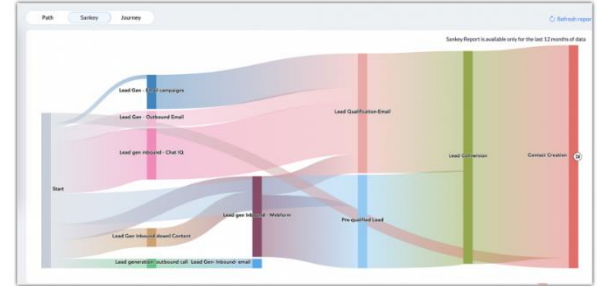
Monetary Field: Expected Revenue ⓘ

Cancel Next

# Zoho CRM – Pathfinder

- ◆ Zoho CRM içerisindeki CommandCenter içerisinde erken erişime açıldı.
- ◆ Enterprise ve Ultimate sürümlerde açık. Zoho One içerisinde de var.
- ◆ Eğer bu özellik şuan sisteminizde açık değil ise, [support@zohocrm.com](mailto:support@zohocrm.com) üzerinden erken erişime açılmasını talep edebilirsiniz.

Path	Record Count
1 Entering the site	5
2 Entering the site • Sign-up • Explore products • Start a chatbot conversation • Add • Assess dimensions • Adding to cart • Choosing Method of Payment • Choosing payment	50
3 Entering the site • Sign-up • Explore products • Adding to cart • Explore products • Start a chatbot conversation • Checking eligibility	12
4 Entering the site • Sign-up • Subscribe to the newsletter • Explore products • Email with an enquiry • Exploring the blog	25
5 Entering the site • Exploring the blog • Subscribe to the newsletter • Explore products • Checking eligibility • Start a chatbot conversation • Email with an enquiry • Choose	50
6 Entering the site • Explore products • Moving to cart • removing from cart	28
7 Entering the site • Adding to cart • Pay	1
8 Sign-up	1
9 Add	1



# Zoho CRM – Pathfinder

◆ **Kimler için?** CX süreçlerine önem veren, E-Ticaret, tüketiciye yönelik iş yapan (B2C) firmalar için uygun.

◆ **Müşteri deneyimini ve satın alma davranışını** ileri seviyede analiz etmek isteyen firmalar için uygun.

◆ **Süreç verimliliğini** takip etmek isteyen firmalar için de uygun.



# Pathfinder vs Journey Builder

## THEORETICAL DIFFERENCE

### PathFinder

Discovers different paths or journeys taken in your business.

Captures and records real-time interactions with your existing touchpoints as and when they happen.

It is dynamic in nature. It can assume different paths based on the user navigation.

It is a receptive and reactive analysis.

### Journey Builder

Lets you orchestrate contextual journeys/ processes.

Lets you set up contextual touchpoints and establish personalized communication at each juncture of the process.

It lays down a static forward path for your customers to traverse.

It allows proactive means to design customer cadence.

## TECHNICAL DIFFERENCE

### PathFinder

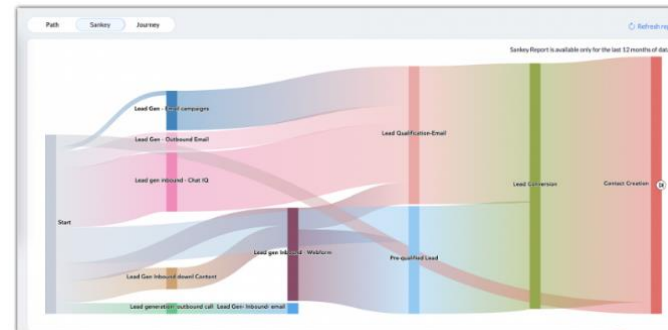
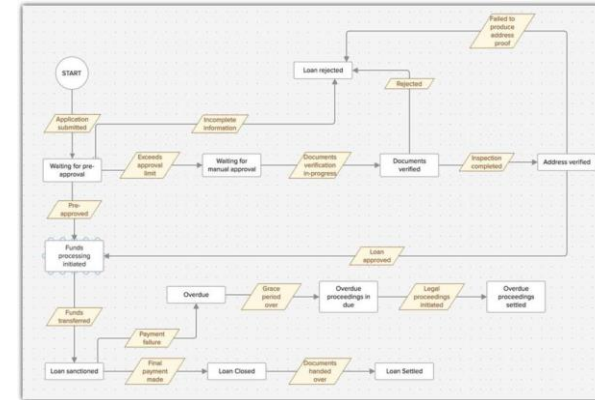
Uses States, Touchpoints, and Identifiers to capture journeys.

Produces three graphical reports: Path report, Sankey report, and Journey report, to analyze customer journeys.

### Journey Builder

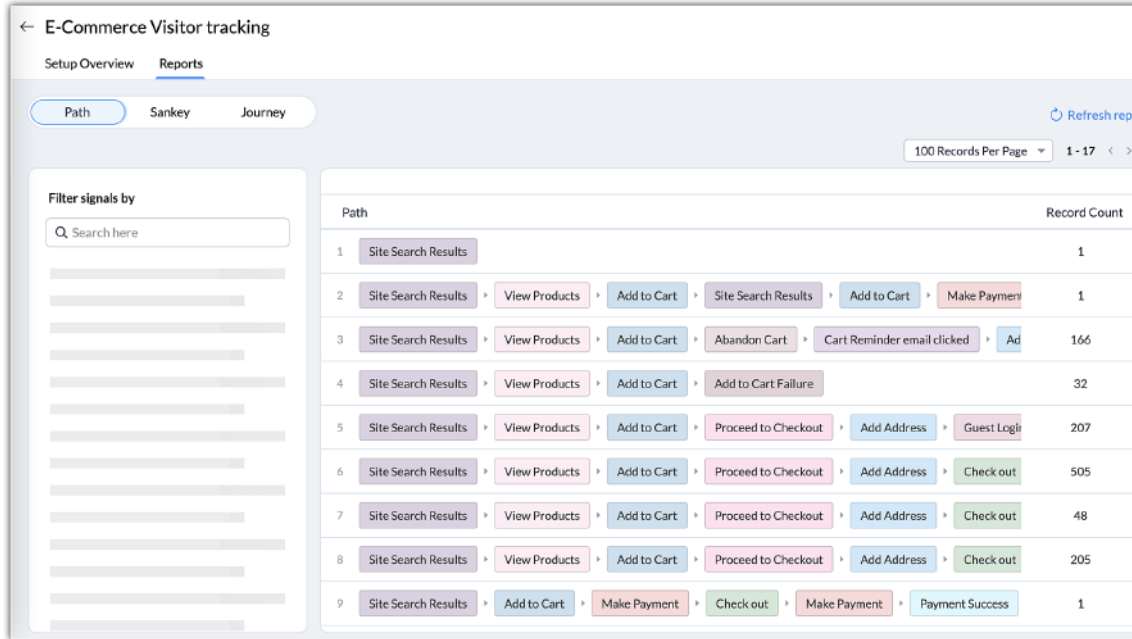
Uses States, Transitions, and Triggers to design journeys.

Lets you configure record **actions** at each transitioning point.



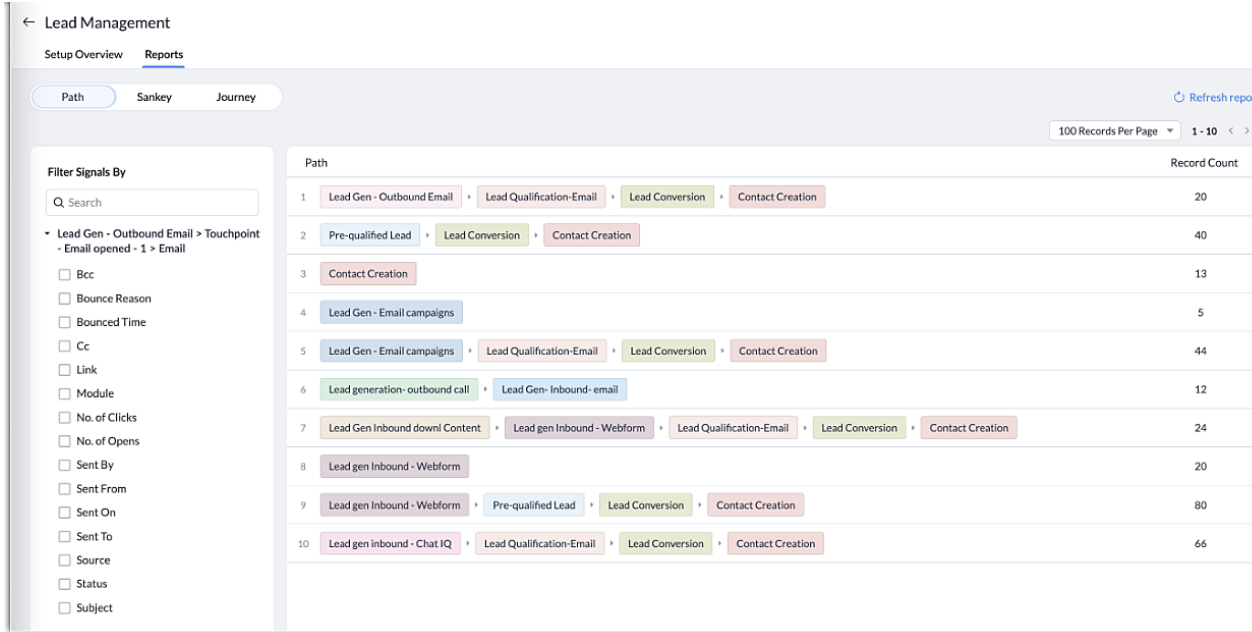
# Rapor Tipleri

## ◆ Path raporu örnek #1



# Rapor Tipleri

## ◆ Path raporu örnek #2



# Önemli Dökümanlar

- ◆ Pathfinder özelliğine dair detaylı online dokümantasyona erişmek için [tıklayın.](#)
- ◆ Doküman içeriği;
  - ◆ Pathfinder üzerinde S.S.S
  - ◆ Zoho CRM Pathfinder özelliğinin kapsamı
  - ◆ Pathfinder içerisindeki raporlara dair detaylar
  - ◆ Pathfinder üzerindeki kavramlar ve bileşenler
  - ◆ Pathfinder özelliğine bütünsel bir bakış

# Zoho CRM – Zia Vision

- ◆ Zoho CRM içerisinde kullanacağınız görsellerin yapay zeka tarafından kontrolünü sağlayabilirsiniz.
- ◆ Hangi yapılar için uygun?
- ◆ Bu özellik hesabınızda kapalı ise [support@zohocrm.com](mailto:support@zohocrm.com) adresine talepte bulunabilirsiniz.
- ◆ Dokümantasyon üzerinden detaylı incelemek için [tıklayın.](#) (İngilizce)

Type of validation

Match the image  
Match the entire input image to the pattern that Zia has created using the training data.

Detect objects  
Detect objects in the input image by Zia has created using training data.

Upload Training Data

Desired  
Upload permissible images according to your organization's preferences.

Undesired  
Upload images that might be prohibited or unexpected in your organization.

Label name: Generic washing machines

Generic WM x

Add more images

Test the model

Uploaded image will be validated by zia matching the pattern obtained from the training data set determining the correctness of the trained model.

Desired - Training Data: Cars

Test Result: Failure

Test another image

Desired - Training Data: Cars

Test Result: Success

Test another image



# 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
- ◆ Accesibility Controls

The screenshot displays the Zoho Desk interface. At the top, there's a banner for 'The All New Zoho Desk' with the text 'Release 2023'. Below the banner, there are sections for 'Instant Messaging' and 'User Personalization' with options for 'ZohoPWA', 'Lato', and 'Roboto'. A 'Guided Conversations' section is also visible, featuring a chatbot character and a search bar. The main area shows a list of tickets with columns for 'Overdue (0)', 'Due in 8 hours (0)', and 'Due in 12 hours and more (0)'. The tickets listed include issues like 'iPS4 Wireless charging', 'iPS5 GPS not working', 'iPS7 Apps take time to load', 'iPS8 Camera app not opening', 'iPS8 GPS not working', 'iPS5 Setting up FinderID', 'iPS4 Can I back-up data automatically?', 'iPS43 Big picture quality', 'iPS39 iPhone battery needs to be fixed', 'iPS45 Living live wallpapers', 'iPS2 Sending video to another iPhone', 'iPS4 Rolling back updates', 'iPS2 iPhone replacement', 'iPS0 iPhone Battery issues', 'iPS7 Apps take time to load', 'iPS7 battery', 'iPS4 What is the average life of a iPhone battery?', and 'iPS8 iPhone not working'.

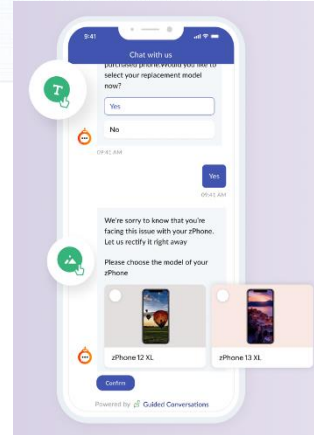
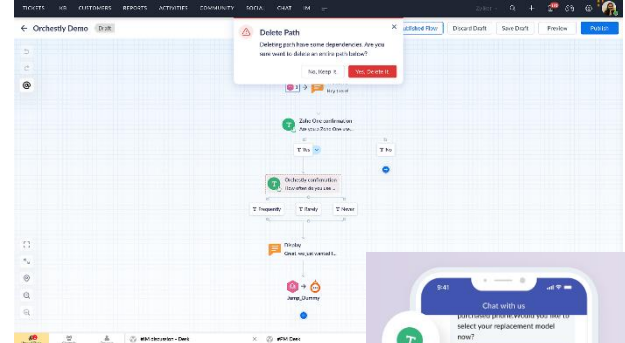
# Zoho Desk'e Gelen Yeni Özellikler ve Güncellemeler

- ◆ **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.

The image shows two screenshots from the Zoho Desk interface. The top screenshot is titled "INSTANT MESSAGING" and provides instructions to set up and configure IM channels. It lists several options: WhatsApp, Telegram, LINE, WeChat, Instagram, and Messenger, each with a brief description and a "Configure" button. The bottom screenshot shows a "Tickets" view with a list of tickets. The tickets are organized into columns based on their due dates: "Overdue (6)", "Due in 6 Hours (4)", and "Due in 12 hours and more (25)". Each ticket card displays a number, a title, a status, and a priority level.

# 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 kurgulayabilirsiniz.

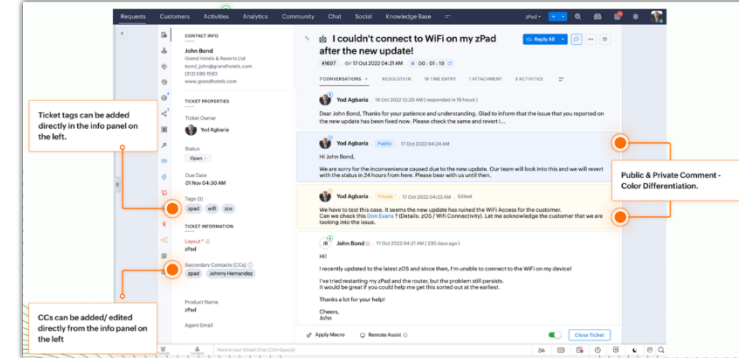
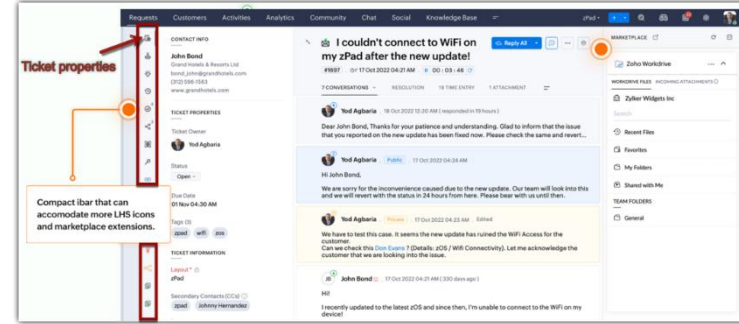


# Zoho Desk'e Gelen Yeni Özellikler ve Güncellemeler

◆ Zoho Desk'in **arayüzü güncellendi**.  
**Try New Version** tuşuna basarak yeni versiyonu deneyebilirsiniz.

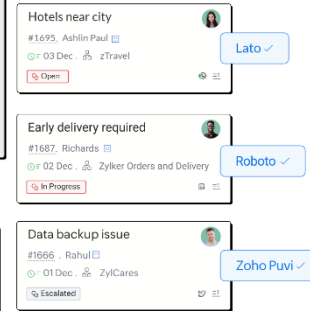
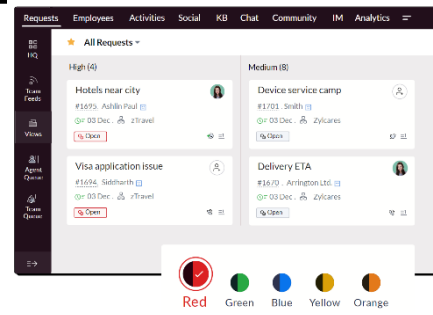
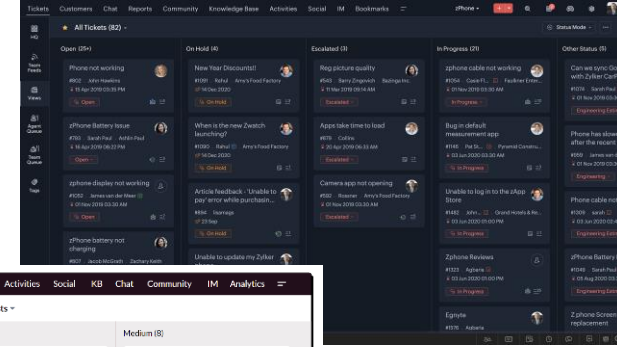
◆ **Temsilci/Agent verimliliğini** arttıracak birçok güncelleme mevcut.

◆ İleriki slaytlarda tüm arayüz güncellemelerini içeren detaylı bir dökümanın linkini paylaştık.



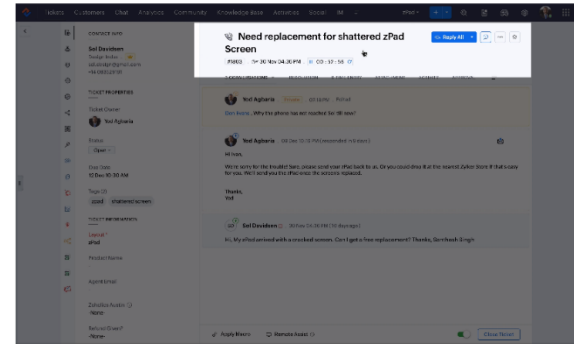
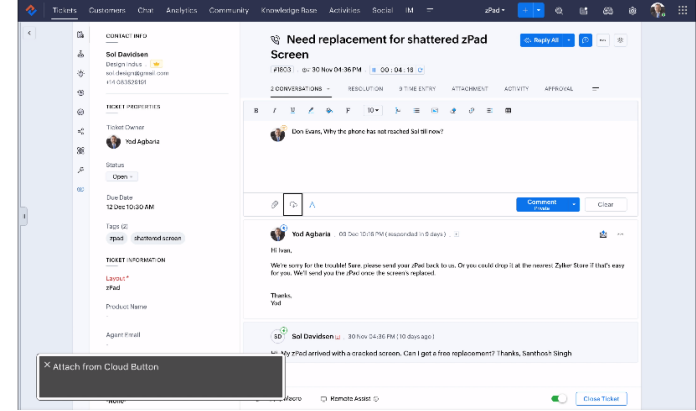
# Zoho Desk'e Gelen Yeni Özellikler ve Güncellemeler

- ◆ 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.



# Faydalı Olacak Kaynaklar (Bazı dokümanlar İngilizcedir)

- ◆ Arayüz güncellemelerinin detaylı bir şekilde [anlatıldığı doküman](#).
- ◆ Anlık mesajlaşma özelliğine dair [bilgi bankası](#).
- ◆ Guided Conversation özelliği hakkında [detaylı bir doküman](#).
- ◆ Accessibility Controls özelliğini basit bir ve görsel bir şekilde [açıklayan bir sayfa](#).



# Kısa bir mola – kalan sunumlar

- ◆ **Zoho Uygulamaları** üzerine gelen **ChatGPT** entegrasyonları üzerine konuşacağız.
- ◆ **Zoho SalesIQ** uygulaması üzerine gelen yeni özellikleri inceleyeceğiz