

Zoho MeetUp!

Istanbul Kullanıcı Grubu



Zoho MeetUp Ekim 2024
Giriş Sunumu



Son Buluşmamız – Şubat 2024



2024 Nasıl Kapatıyorsunuz?

- ◆ 2024 sizin için nasıl geçti? **Beklentilerin üstünde mi** yoksa **altında mı** bir yıl oldu?
- ◆ 2024 yılında **odak noktanız** ve **hedefleriniz** neler oldu? 2024 yılında satış, destek, pazarlama ve benzeri alanların hangisine daha çok yatırım yaptınız?
- ◆ **2024 yılında öne çıkan** satış ve pazarlama kanallarınız hangileri oldu?



Son Buluřmamızdan Sonra Gerçekleřen nemli Güncellemeler



WhatsApp Cloud API Türkiye'de Açıldı

- ◆ WhatsApp Cloud API geçtiğimiz aylarda Türkiye'de kullanıma açıldı.
- ◆ **Zoho CRM, Zoho Desk** (satış sonrası servis masası) ve **Zoho SalesIQ** (WebChat ve Chatbot platformu) uygulamalarında bu entegrasyon mevcut.
- ◆ Entegrasyon dokümantasyonları:
 - ◆ [Zoho CRM](#)
 - ◆ [Zoho Desk](#)
 - ◆ [Zoho SalesIQ](#)



Zoho CRM Üzerindeki Bazı WhatsApp Ekranları

The screenshot shows the Zoho CRM interface with the 'Messages' tab selected. On the left, a contact profile for 'Kris Marrier' is visible, including fields for Contact Owner (Mike Mike), Last Name (Marrier), Account Name, Email, Department, Phone, and Mobile. The main area displays a list of incoming WhatsApp messages from 'Zyker' with timestamps and conversation links.

The screenshot shows the 'All Records Messages' view in Zoho CRM. The top navigation bar includes 'CRM', 'Home', 'Leads', 'Contacts', 'Accounts', 'Deals', 'Activities', 'Quotes', and 'Messages'. A dropdown menu is open, listing filter options: 'All Records Messages', 'All Records Not Replied Messages', 'All Records Today's Messages', 'My Records Messages', 'My Records Not Replied Messages', and 'My Records Today's Messages'. The main content area displays a list of messages with columns for the sender (e.g., Alex Josh, Matt), their role (Contact, Lead), and the message content (e.g., 'Thank you for the information.', 'hi'). A search icon is visible on the left, and the total count is shown as 'Total Count: 2'.

Zoho CRM Üzerindeki Bazı WhatsApp Ekranları

CRM Home Leads Contacts Accounts Deals Activities Reports Analytics Products Quotes **Messages**

All Records Messages

Alex Josh - Contact

Messages Attachments

April 2021

Quote.pdf
33.1 KB
22 Apr

P2368.png
2.0 KB
22 Apr

New Lead - Welcome notifications
@Leads
Add Description

WHEN This rule will be executed when a lead is created

CONDITION This rule will be executed for all the leads

Instant Actions
Email Notifications
New Lead-Welcome Email
ACTION

Field Update
Assign Owner
Tags
Notify
Activities
Create Record
Webhook
Function
Execute Circuit

via Email
via SMS
via WhatsApp
via Slack
via Zoho Cliq

WhatsApp Notification - Leads

+ Create WhatsApp Notification

Name Message Template
New Lead - Welcome WhatsApp sample_template
Purchase Update sample_template
User Check sample_template

Cancel Associate

WhatsApp Notification - Leads

Name New Lead - Welcome WhatsApp

Recipients Leads - 2

Message Template Choose Template New Lead

You can send only modification-related information and shouldn't send any marketing related content

Cancel Save and Associate

WhatsApp Message Template

Name purchase_alert

Module Contacts

Select the Language in which you are sending this message English (US)

Select the Template Category

Utility
These templates relate to a specific, agreed-upon transaction and accomplish one of the following: Confirm, suspend, or change a transaction or subscription.

Marketing
These templates may include welcoming/closing messages; updates, invitations or recommendations; or request to respond or complete a new transaction, promotions or offers.

Message Hello \${Contacts.Contact Name},
Thank you for choosing Zylker Electronics & Tech Services!

Type # to insert merge field.

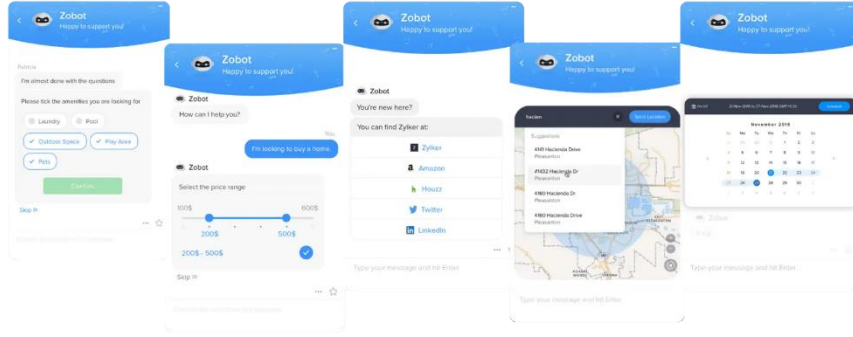
Cancel Save

WhatsApp Business Üzerinde Chatbotunuzu Tasarlayabilirsiniz

- ◆ Zoho SalesIQ'nun **chatbot özelliği** WhatsApp Business üzerinde çalışıyor.
- ◆ **Bir müşterimizin kullanım örneği:** Haftasonları çalışan bir chatbot ile gelen müşteriler kalifiye ediliyor. Böylece Pazartesi sendromu ortadan kalkıyor. Pazartesi günü aranacak tüm müşteriler, ihtiyaçları alınmış bir şekilde ekibe sunuluyor.

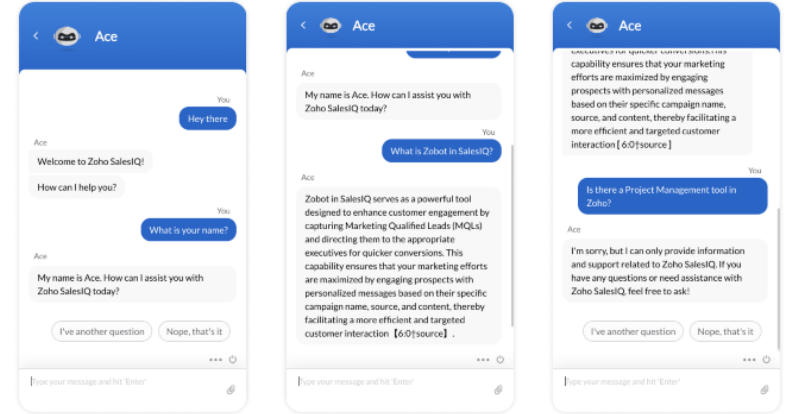
The screenshot shows the configuration steps for a WhatsApp Business chatbot. At the top, there are three status indicators: '1 Bot Profile' (blue circle), 'Configurations' (green checkmark), and 'Codeless bot builder' (green checkmark). Below this, the 'CHOSEN DEPARTMENTS (1)' section shows 'All departments' with a close button. The 'Channels *' section is titled 'Choose channels to deploy your bot' and features several icons: a globe, a smartphone, a speech bubble, an Instagram icon, a WhatsApp icon (highlighted with a blue border), a paper plane, and a LINE icon. The 'Supported languages' section is titled 'Select the languages for your bot to converse.' and has a dropdown menu currently set to 'Select'. Below this, the 'Selected languages (1)' section shows 'Turkish' selected. At the bottom, the 'Default language' section has 'Cancel' and 'Next' buttons. On the right side of the interface, there is a green WhatsApp Business logo with a white 'B' inside a speech bubble, and the text 'WhatsApp Business' below it.

Cevaplayıcı Bot Neden Önem Kazandı?



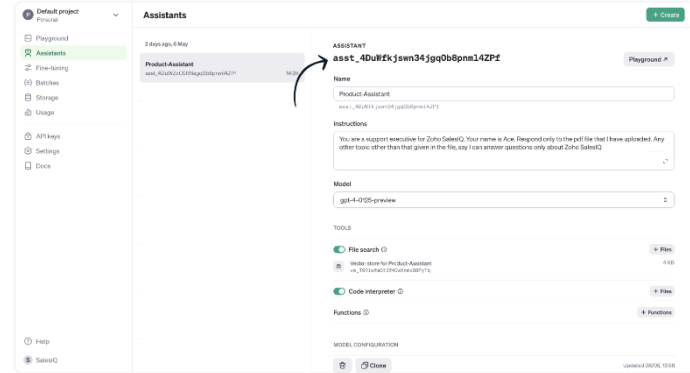
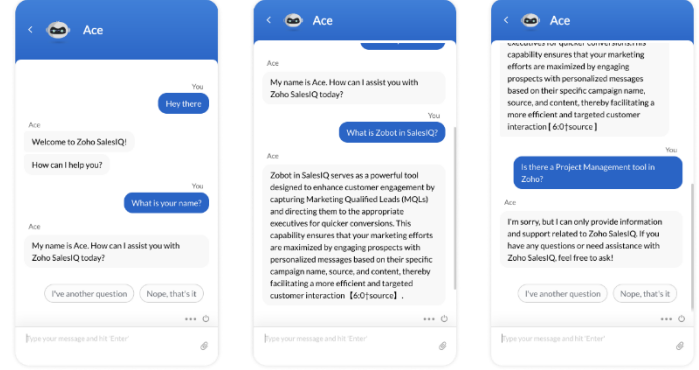
- ◆ Tanımlı aksiyonlar ve bir akış ile tasarlanmış bir chatbot, **selfservis bir deneyim** için gayet yeterli.

- ◆ Fakat müşterilerinize **cevaplayıcı bir bot** sunmak (answer bot), önümüzdeki yılların yeni standardı olacak.
- ◆ Son yıllarda 2 önemli konu çözüldü ve bu alanda önümüz artık açık;
 - ◆ Artık ChatGPT gibi halka açık bir yapay zeka platformu var,
 - ◆ Ve bu yıl itibariyle ChatGPT'yi kendi şirketimize özel olarak eğitebiliyoruz.

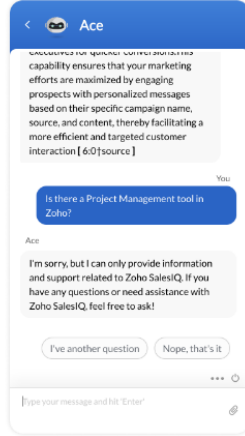
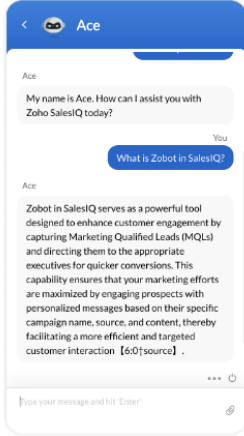
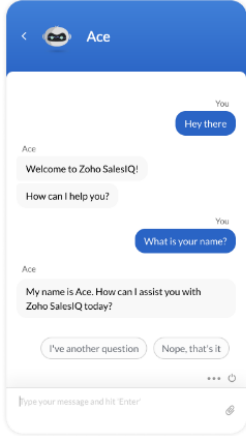


ChatGPT Kişisel Asistan ve Chatbot Entegrasyonu

- ◆ Zoho SalesIQ'nun **şirkete özel eğitilebilen ChatGPT asistanı** entegrasyonu ile tamamen **şirketinize özel bir cevaplayıcı bot deneyimi** yaratmanız mümkün.
- ◆ Bu özelliği kullanabilmeniz için OpenAI platformunun ücretli sürümünü kullanmanız gerekmektedir.



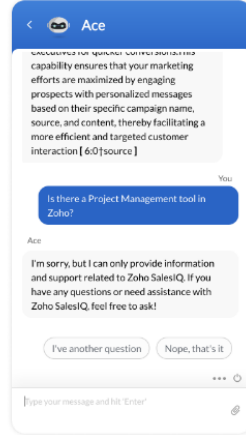
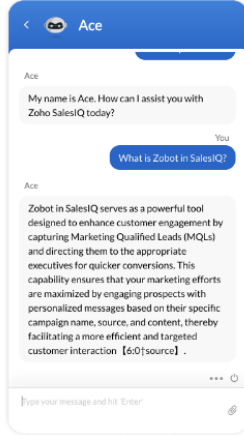
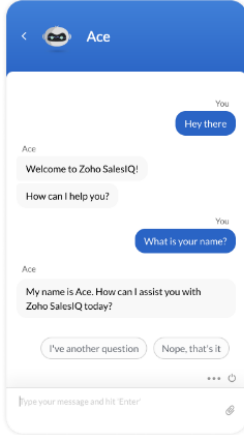
Zoho SalesIQ ile ChatGPT Botunuzu Çoklu Kanallarda Çalıştırabilirsiniz



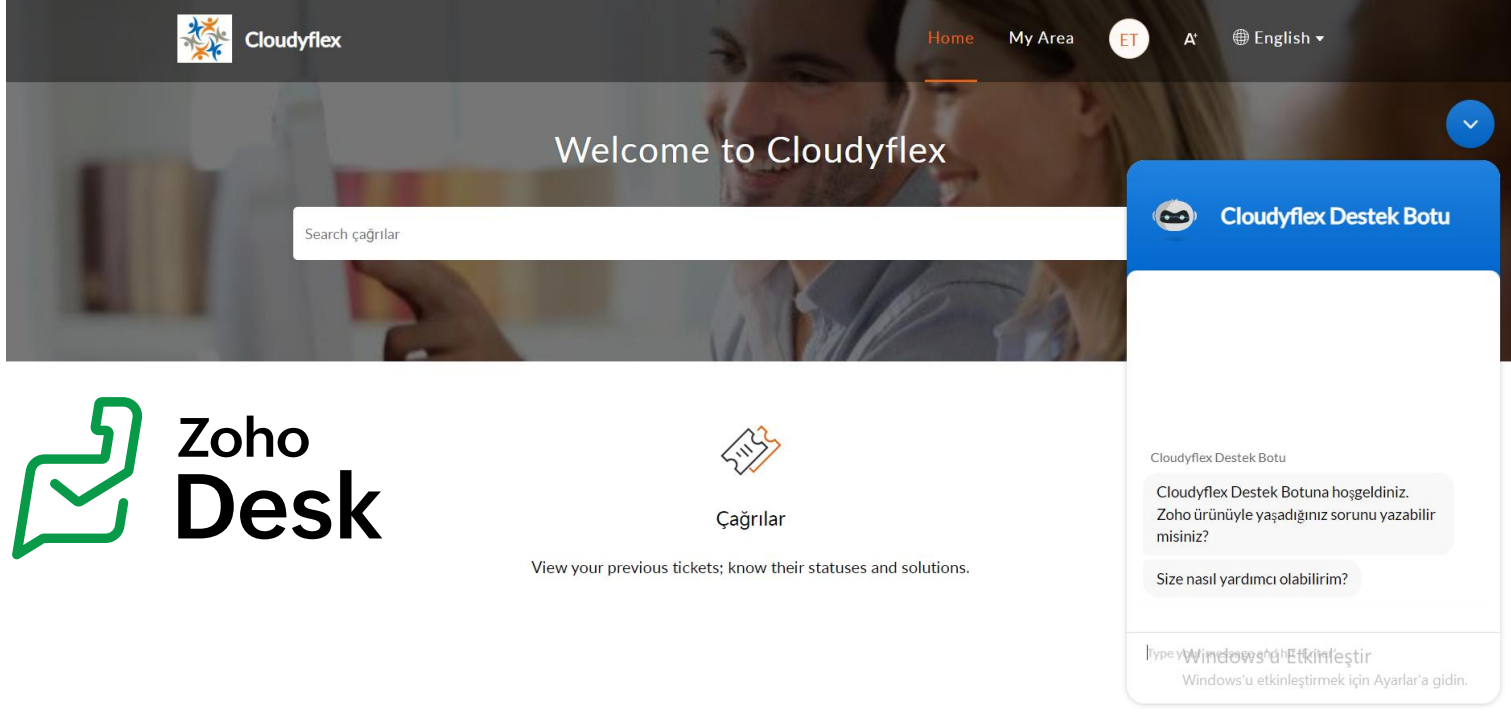
- ◆ Web Sitesi
- ◆ Mobil Uygulamanız (Şirketinize ait var ise)
- ◆ Facebook Messenger
- ◆ Instagram Mesajları
- ◆ WhatsApp Business
- ◆ Telegram
- ◆ LINE
- ◆ Zoho Desk Servis Portalınız



İşin en güzel tarafı 😊



Zoho SalesIQ ile ChatGPT Botunuzu Çoklu Kanallarda Çalıştırabilirsiniz



The screenshot displays the Cloudyflex website interface. At the top, there is a navigation bar with the Cloudyflex logo, a search bar, and links for Home, My Area, and a user profile icon. The main content area features a large banner with the text "Welcome to Cloudyflex" and a search bar labeled "Search çağrılar". Below the banner, there are three main sections: "Zoho Desk" with a green envelope icon, "Çağrılar" (Calls) with a ticket icon, and a chatbot interface titled "Cloudyflex Destek Botu". The chatbot interface shows a message from the bot: "Cloudyflex Destek Botuna hoşgeldiniz. Zoho ürünüyle yaşadığınız sorunu yazabilir misiniz?" and a response from the user: "Windows'u etkinleştir". The chatbot interface also includes a search bar and a "Type Windows'u etkinleştir" button.



Çağrılar

View your previous tickets; know their statuses and solutions.



ChatGPT



Zoho SalesIQ



Kimler için uygun? Maliyetler nedir?

- ◆ Eğer devasa bir dokümantasyon havuzunuz yoksa, ChatGPT botunu kullanmanızı tavsiye ederiz.
- ◆ Eğer dokümantasyon havuzunuzun boyutu çok büyük ise, kontrollü bir şekilde kullanmanızı tavsiye ederiz.
- ◆ Ürün veya servisiniz basitse, bir çalışan gibi kullanmanız da mümkün.
- ◆ **Maliyet kısmında Zoho'da bir ekstra ödeme yok.** Entegrasyon SalesIQ lisansı içerisine dahil.
- ◆ OpenAI tarafında bir ücretlendirme var. Optimize ve kontrollü bir şekilde kullanıldığında, **maliyetler gayet makul.**

Faydalı Sayfalar



Faydalı Sayfalar

- <https://marketplace.zoho.com/home>
- <https://community.zoho.com/>
- <https://help.zoho.com/portal/community/>
- <https://www.zoho.com/academy/>
- <https://www.zoho.com/perspectives/>
- <https://www.zoho.com/developer/>
- Cloudyflex LinkedIn bülteni için [tıklayın.](#)
- <https://www.cloudyflex.com/blogs/>
- Cloudyflex Akademi YouTube Kanalı için [Tıklayın](#)
- [Cloudyflex e-Bültenine abone olmak için tıklayın.](#)

The image shows a screenshot of the Zoho website. At the top, there is a blue banner with the text "EXTEND THE ZOHO EXPERIENCE" and "with your favorite applications, including:". Below this, there are icons for various applications: Eventbrite, Zendesk, Webmerge, Box, Message90, DocuSign, SurveyMonkey, Plivo, SignEasy, and MailChimp. Below the banner, there is a section for "ZOHO COMMUNITY" with the text "Where Zoho enthusiasts connect, engage, and learn from each other. 100,000+ members | 400,000+ discussions". Below this, there is a search bar and three cards: "Ask a Question", "View some answers", and "Meet with peers". At the bottom, there is a section for "Developer" with the text "Make _coding your business, not just your job." and "Use your programming skills to build a B2B business on the Zoho Developer platform for 25 million+ users." Below this, there is a red button that says "ACCESS ZOHO DEVELOPER".



Günün Programı

- ◆ Zoho CRM & WhatsApp Business entegrasyonu için canlı ekranların gösterimi.
- ◆ Zoho SalesIQ & OpenAI – ChatGPT Assistant API ekranlarının gösterimi.
- ◆ Mola & Networking
- ◆ **Önümüzdeki dönemde planladığınız CRM ve CX ihtiyaç ve projelerinizi görüşebileceğimiz Round Table Konseptimiz**
- ◆ Networking & Kapanış

WhatsApp ve OpenAI Entegrasyonuyla Gelen Ekranların Gösterimi

