

Zoho MeetUp!

Istanbul Kullanıcı Grubu



Zoho MeetUp Haziran 2026



İlk Kez Katılanlar İçin Zoho MeetUp Nedir?

- ◆ Zoho MeetUp, kullanıcıların bir araya gelip deneyimlerini paylaştığı ve güncel gelişmeleri takip ettiği bir etkinliktir.
- ◆ Buluşmalarda yeni güncellemeler ve kullanım senaryoları üzerine sunumlarla bilgi ve destek sağlıyoruz.
- ◆ Zoho MeetUp etkinliği, hem mevcut Zoho kullanıcılarına hem de Zoho'yu yakından tanımak isteyen firma ve uzmanlara açıktır.



Son Buluşmamızdan Bu Yana Önemli Gelişmeler

- ◆ Zoho, KVKK üzerine çalışmalarını tamamladı,
- ◆ Zoho üzerinde ödeme altyapısı geliştirmesi tamamlandı, kullanımınıza açıyoruz,
- ◆ WhatsApp Mesaj Yönetimi üzerine Zoho Marketing Automation üzerinde yeni gelişmeler var,





Model Context Protocol

Yapay zekâ ajanlarınızla iş uygulamalarınızı aynı dilde konuşuran akıllı kumanda merkezi.



LLM-bağımsız
Claude, GPT, Gemini, açık kaynak

OAuth.
Kurumsal-sınıf yetkilendirme

CRM neden **yeniden** düşünülüyor?

AI artık derin analizi dakikalar içinde çözüyor – ama önündeki engel hâlâ aynı: **anlamlandırılabilir temiz veri eksikliği**.

GELENEKSEL CRM

İçgörü vaadi vardı, veri kalitesi yoktu.

CRM, kurulduğu günden beri tek bir vaatte bulundu: **doğru müşteri içgörüsü**. Ama bu hep iki şeye takıldı:

- 1 **Yüksek maliyetli** veri analisti ekipleri.
- 2 **Manuel girilen, eksik ve hatalı** veri.
- 3 **Çalışan direnci** – kimse formu doldurmak istemiyor.

AI-READY CRM

Veri AI ile içeri girer, AI ile analiz edilir.

AI-Ready CRM; manuel veri girişini ortadan kaldıran, **uçtan uca akıllı bir ekosistemdir**.

- ✓ Çağrı, toplantı, saha ziyareti → **otomatik veri**.
- ✓ Otonom dijital çalışanlar **iş akışlarını yürütür**.
- ✓ AI akıllı, **stratejik tahminleri** saniyeler içinde üretir.

Cloudyflex'in AI-Ready CRM Yorumu

Her katman, bir sonrakine **kaliteli veri** teslim eder – kaliteli veri olmadan AI da çalışmaz.



AI-Ready CRM'in üç katmanı

Cloudyflex'in Zoho CRM yapay zekâ konumlandırması – verinin **algılanmasından**, işlenmesine ve **içgörüyü** dönüşmesine kadar uçtan uca üç katman.

01 - GİRİŞ AI Senses

Şirketinizdeki **tüm etkileşimleri algılar**, CRM'e analiz edilebilir veri olarak yazar.

Meeting Intelligence
Online toplantıları özetler, eylem maddesi çıkarır.

CX Intelligence
Müşteri etkileşimlerinden deneyim içgörüsü çıkarır.

Support Intelligence
Çağrı merkezi görüşmelerini yapılandırılmış veriye çevirir.

Vision AI
Saha ziyareti, kartvizit, fatura – görselden veri çıkarır.

02 - İŞLEM AI Workforce

İş süreçlerini uçtan uca yürüten **otonom dijital çalışanlar** ve yeni nesil iş gücü.

Agentic AI - Zia Agents
Görevleri yapan, inisiyatif alan otonom dijital çalışanlar.

Conversational AI
Müşteri ve çalışanlar için diyalog tabanlı asistanlar.

Model Context Protocol **BUGÜNÜN KONUSU**
Harici AI platformlarını CRM ile bütünleştirir.

03 - İÇGÖRÜ AI Brain

CRM verisinden öğrenen **yapay zekâ aklı** – stratejik tahminler ve büyüme fırsatları üretir.

Predictive Intelligence
Satış tahmini, skorlama, anomali tespiti, churn riski.

Generative AI
İçerik üretimi ve basit CRM işlemlerinin eforsuz hızlandırılması.

Makine Öğrenimi
CRM verisinden sürekli öğrenen modeller ve eğilim çıkarımı.

Zoho MCP nedir?

Yapay zekâ ile iş uygulamalarının arasında *birbirine yabancıdır*. MCP bu iki yapının **aynı dili konuşmasını** sağlayan ortak protokoldür.

ANALOJİ

Evrensel bir **tercüman**.

Tıpkı tüm dünyada geçerli olan **trafik işaretleri** gibi — sistemlerin birbirine çarpmadan, doğru şekilde iletişim kurmasını sağlayan kurallar bütünü.

AI MODELLERİ

Claude / GPT

"İnsan dilini" anlıyor



İŞ UYGULAMALARI

Zoho CRM, Books...

"API dilini" anlıyor

MCP = Bu iki yapının aynı dili konuşmasını sağlayan **standart protokol**.

ÜRÜN

Akıllı bir **kumanda merkezi**.

Zoho MCP, bu ortak dili kullanarak sizin için hazırlanmış bir **çalıştırma katmanıdır**. Karmaşık sistemlerle uğraşmadan, sanki gerçek bir asistanla konuşur gibi **yazışarak iş yaptırabilirsiniz**.

SİZ DERSİNİZ Kİ ↓

"Geçen ayki satışları raporla ve borcu olan müşterilere hatırlatma maili at."

- 1 MCP, arka planda güvenli şekilde tüm uygulamalara bağlanır.
- 2 Emirleri sizin yerinize **saniiyeler içinde** yerine getirir.
- 3 Siz **sadece sonucu izlersiniz**.



Z O H O

Neden bu kadar önemli?

İş *tab'larda* yapılmıyor artık – **ajanlar üzerinden** yapılıyor. Klikler, formlar ve menüler, yerini doğal dil komutlarına bırakıyor.

ESKİ YÖNTEM

Tıkla. Yaz. Sekme değiştir. Kovala.

- Onlarca manuel klik
- Formlar, menüler, sekmeler
- Uygulamalar **size uyum sağlar**
- Veri bir sistemden diğerine kopyalanır

ZOHO MCP İLE

Konuş. Talep et. Sonucu izle.

- Doğal dil komutları
- Tek ajan, **çok uygulama** üzerinde çalışır
- API-native, **ajan odaklı** iş akışları
- OAuth tabanlı güvenli erişim

500+

Hazır entegrasyon

Zoho ailesi + Asana, Twilio, Notion, Stripe, Mailchimp, GitHub gibi 500'den fazla popüler uygulama.

∞

Model-bağımsız

Claude, GPT, Gemini, açık kaynak – hangi LLM'i kullanırsanız kullanın MCP protokolünü konuşur.

≈ 40dk

Günlük tasarruf

Erken kullanıcı verisi – kullanıcı başına ortalama günde 40 dakikaya yakın operasyonel kazanım.

OAuth

Kurumsal güvenlik

Kullanıcı bazlı yetkiler, denetim kayıtları, şifrelenmiş veri erişimi – ajan sadece sizin yapabildiğinizi yapar.



Z O H O

MCP sadece asistan değil.

Zoho MCP'nin **Agent Mode**'u açıldığında, AI ajanı tek bir prompt'tan sonra **insan müdahalesi olmadan** izleyebilir, mantık yürütebilir ve aksiyon alabilir.

BİLDİĞİMİZ MOD

Asistan Modu

Siz konuşursunuz, MCP **tek seferlik** aksiyonu alır:

"Şu fırsatı kazanıldı olarak işaretle." → **Yapıldı.**

Her aksiyon için **yeni bir prompt** gerekir.

YENİ KEŞFEDECEĞİMİZ

Agent Mode

Siz hedefi söylersiniz, ajan kendi karar verir, **tool zincirler**, hata olursa **kendi düzeltir**, izler ve iş bitince döner.

"Bu çeyrekteki riskli fırsatları takip et, gerekirse aksiyon al." → **Sürekli çalışır.**

Tek prompt yeterli – ajan gerisini otomatik planlar.

AGENT MODE'UN 4 ÖZELLİĞİ

İnsan müdahalesi olmadan ne yapabilir?



YETENEK 01

Çok adımlı otonom zincirleme

Tek prompt → MCP Client, hangi tool'u, hangi sırada, hangi parametrelerle çağıracağına **kendisi karar verir**. Multi-server orchestration ile birden fazla servis arasında zincir kurar.

tool_call → tool_call → tool_call



YETENEK 02

Mantık yürütme & adaptasyon

Ajan, sentezlediği tool çıktılarına göre **bir sonraki adımı yeniden planlar**. Değişen koşula göre stratejisini ortamda günceller – sabit bir senaryo izlemek zorunda değildir.

Örn: Stok yoksa alternatif öner, müşteri VIP'ye öncelik ver.



YETENEK 03

Otonom hata düzeltme

MCP Client'ları, hataları **bağlama göre yorumlar** ve kendi başına recovery dener – yetki hatası, eksik alan, geçersiz veri... Sizi her hata için durdurmaz.

Örn: "Email alanı eksik" → Contact'tan çekip yeniden dener.



YETENEK 04

Arka plan izleme & aksiyon

Zoho'nun ifadesiyle: "*insan input'u olmadan izleyen, mantık yürüten ve aksiyon alan tamamen otonom ajanlar.*" Anomali görür, eskalasyon yapar, rapor üretir.

Örn: Gece açık ticketları otomatik eskale et.





Zia Agents



Önemli Soru : Zoho MCP'nin Zia Agents'dan farkı nedir?

Zoho MCP vs. Zia Agents

İkisi de otonom çalışabilir – ama farklı dünyalarda. Hangisini ne zaman seçmeli?

ZOHO'NUN HAZIR ÜRÜNÜ

Zia Agents

YERLEŞİK

Zoho ekosisteminin **içinde çalışan**, önceden inşa edilmiş veya Zia Agent Studio ile no-code kurgulanan otonom dijital çalışanlar. Lead qualification, ticket triajı, HR onboarding, fatura işleme gibi **tanımlı iş fonksiyonları** için.

NE ZAMAN KULLANMALI

- ✓ **Tanımlı, tekrarlayan** iş süreçlerini uçtan uca yürütmek istiyorsanız (satış takibi, ticket triajı, vb.)
- ✓ **Hazır 25+ ajan** veya no-code Agent Studio ile hızlı çözüm istiyorsanız
- ✓ Zoho'nun **Zia LLM** altyapısını ve in-app entegrasyonunu tercih ediyorsanız

METAFOR



"İşe alınmış departman çalışanı."

Belirli bir rol, belirli sorumluluklar. Zoho içinde uzmanlaşmış.

PROTOKOL · MODEL-BAĞIMSIZ

Zoho MCP

AÇIK KATMAN

Harici LLM'leri (Claude, GPT, Gemini) Zoho ekosistemine bağlayan bir **çalıştırma katmanı**. Asistan modunda reaktif, **Agent Mode**'unda ise tamamen otonom çalışır – multi-server orchestration ile sınırsız esneklik sunar.

NE ZAMAN KULLANMALI

- ✓ Kullandığınız **harici AI modelini** (Claude / GPT) Zoho verisine bağlamak istiyorsanız
- ✓ **Ad-hoc, esnek** iş akışları – her seferinde farklı, dinamik talepler
- ✓ **Multi-server orchestration** – Zoho + 500+ üçüncü parti aracı tek ajanla yönetmek

METAFOR



"Sınırsız yetenekli serbest danışman."

İstedığınız modelle gelir, her şeyi yapabilir – siz sınırı belirlersiniz.



Z O H O

Hangi birimlere fayda sağlar?

Zoho MCP, tek bir departmanın değil – **tüm operasyonel ekiplerin** günlük iş yükünü doğal dil komutlarına çevirir.

Satış

Anlaşmaları güncelle, takip görüşmesi planla, teklif oluştur, toplantı notlarını CRM'e yaz – hepsi tek bir cümleyle.

"Zyker fırsatını **kazanıldı** olarak işaretle ve John ile toplantı planla."

Pazarlama

Kampanya planla, hedef listesi oluştur, içerik üret, rapor çek – yaratıcı için önündeki tüm operasyon yükü kalkar.

"**'Yaz İndirimi'** kampanyasını Salı 11:00'e planla – hedef İstanbul leadleri."

Müşteri Desteği

Açık ticketları tara, önceliklendir, müşteriye otomatik geri dönüş yaz, kritik konuları takıma ata.

"Açık ticketları **İşleniyor** olarak güncelle ve gün sonuna kadar dönüş notu gönder."

Finans

Fatura kes, ödeme takibi yap, masraf kaydı oluştur, finansal raporları doğal dilde çıkar.

"ABC Corp'a danışmanlık için **₺12.000** fatura kes."

Proje Yönetimi

Görev oluştur, zaman çizelgesini güncelle, ekip atamalarını yap, ilerleme raporu üret.

"Web sitesi projesinde **geçiken görevleri** listele ve sorumlulara ping at."

İK & Operasyon

İzin onayları, masraf raporları, çalışan kayıtları – tekrarlayan tüm operasyonel işler doğal dille.

"Bu hafta **onay bekleyen izinleri** getir ve özetle."

Devam Edeceğiz

Moladan sonra;

- ◆ Zoho MCP üzerine canlı örnek gösterimi
- ◆ Zoho AI Stack için genel bir değerlendirme – hangi AI yapısı ne zaman kullanılmalı?
- ◆ Detaylı senaryoları beraber tartışalım ve soru & cevap sekansı
- ◆ Networking ve kapanış

Zoho MCP'yi Őimdi canlıda görelim.



Zoho AI Stack – hangisini ne zaman?

Üç katman birbirini dışlamaz; **birbirini tamamlar**. Aşağıdaki matris, hangi ihtiyaçta hangisini devreye almanız gerektiğini özetler.

UYGULAMA İÇİ

Zia In-App

Zoho uygulamalarına **gömülü** AI özellikleri – Ask Zia, Best Time to Contact, anomali tespiti, skrolama.

ÇALIŞMA ŞEKLİ

- ◆ Yardımcı / Asistif

KULLANICI ROLÜ

Sürekli aktif kullanıcı

TIPIK ÖRNEKLER

- Ask Zia – sohbet penceresi
- Best Time to Contact
- Lead/Deal skrolama
- Anomali tespiti
- E-posta duygu analizi

NE ZAMAN?

CRM'de çalışırken anlık **kararları hızlandırmak** istediğinizde.

OTONOM · DAHİLİ

Zia Agents

Arka planda **insiyatifle çalışan** dijital çalışanlar. Bir kez konfigüre edilir, sürekli iş yapar.

ÇALIŞMA ŞEKLİ

- ◆ Proaktif / Otonom

KULLANICI ROLÜ

Konfigüre et, izle

TIPIK ÖRNEKLER

- Sales Agent – fırsat takibi
- Customer Service Agent
- Lead Nurture Agent
- Ticket Escalation Agent
- Pipeline Monitoring Agent

NE ZAMAN?

Bir süreci **uçtan uca, insan müdahalesi olmadan** yürütmek istediğinizde.

TALEP ÜZERİNE · HARİCİ

Zoho MCP

Harici AI modellerinin (Claude, GPT) Zoho verisine **talep üzerine** erişmesini sağlayan köprü.

ÇALIŞMA ŞEKLİ

- ◆ Reaktif / Konuşma + Proaktif Otonom

KULLANICI ROLÜ

Sürekli talep eden + Konfigüre et, izle

TIPIK ÖRNEKLER

- Claude'a "geçen ayki satışları getir"
- GPT'ye "rapor hazırla"
- Ad-hoc veri sorgulamaları
- Çapraz uygulama iş akışları
- 500+ third-party entegrasyon

NE ZAMAN?

Kullandığınız LLM'in **Zoho verinize doğal dilde** erişmesini istediğinizde.

Soru & Cevap



Teşekkürler

