

Zoho MeetUp!

Istanbul Kullanıcı Grubu

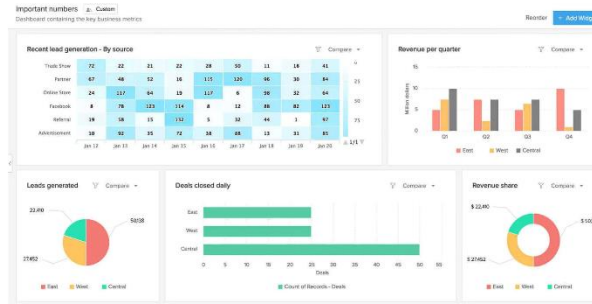
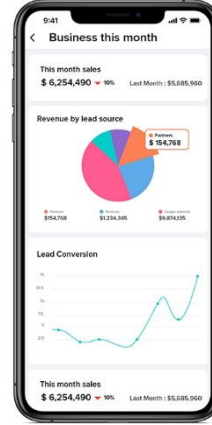


Zoho MeetUp Şubat 2024
Raporlama ve Performans Yönetimi



Zoho Üzerindeki Raporlama Seçenekleri

- ◆ Zoho CRM Raporları
- ◆ Zoho CRM Panoları
- ◆ Zoho Analytics Raporları ve Panoları
- ◆ Mobil Raporlar – Zoho CRM Analytics App



Stage Vs Deal

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

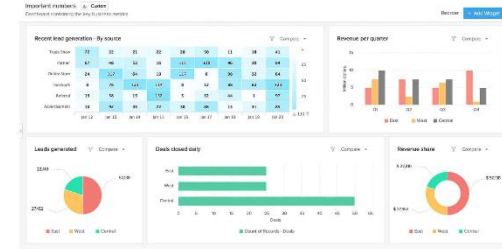
Preview shown with limited number of rows. Run the report to see actual aggregate values.

TYPE	NEW BUSINESS	NEW BUSINESS	
STAGE	SUM OF AMOUNT	ROW COUNT	
Created By	1	\$ 250,000.00	
Qualification			2
Value Proposition	1	\$ 70,000.00	
Identify Decision Makers			2
Proposal/Price Quote	1	\$ 25,000.00	
Negotiation/Review	1	\$ 70,000.00	
Closed Won	1	\$ 35,000.00	
Closed Lost	1	\$ 45,000.00	
Grand Total	6	\$ 495,000.00	4

Raporlama İhtiyaçlarını Belirleme

Başlamadan önce sormamız gereken sorular;

- ◆ Yönetici raporu mu? Operasyon raporu mu?
- ◆ Görsel Rapor mu? Veri Görünümlü mu?
- ◆ Veri hacmi nedir? Kaç kriter kullanacağım?
- ◆ Veriyi dışarıya çıkartmam gerekiyor mu?
- ◆ Farklı raporları birleştirmem etmem gerekiyor mu?
- ◆ Farklı bir veritabanı ile birleştirecek miyim?
- ◆ Yarattığım raporu mobil kullanılacak mıyım?



Veri Görünümlü Bir Rapor Hazırlayacaksam

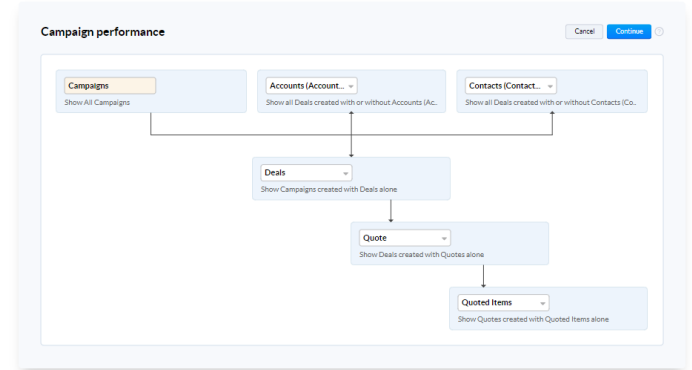
- ◆ Zoho CRM'in Reports modülünü kullanacağız
 - ◆ Dışarı veri aktarımı 50.000 satır (Excel, CSV, PDF)
 - ◆ Kriter sınırı 25
 - ◆ Veri tabanı : Zoho CRM (Diğer uygulamalar)
- ◆ Yukarıdaki sınırların dışında bir rapor hazırlayacaksam, Zoho Analytics (İş Zekası) çözümünü kullanacağız. İleriki slaytlar üzerinde konuşacağız.

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	
Needs 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



Veri Odaklı Bir Rapor Hazırlayacaksam

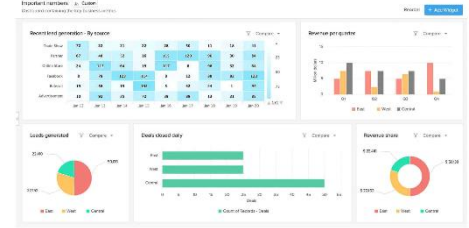
- ◆ Yaratacağınız raporda kullanılacak modülleri, ortak modülleri ve alt modülleri belirlemeniz gereklidir.
- ◆ Sonrasında yapacağınız tek işlem kriter girmek ve sütun ayarlamak olacaktır.
- ◆ Raporlar modülü için önemli doküman ve eğitimler;
 - ◆ [Raporlar modülü kapsamlı doküman](#) (İngilizce)

The image shows two screenshots from a CRM report builder interface. The top screenshot is titled 'Stage Vs Deal' and shows a report configuration window. On the left, there are 'Columns' and 'Filters' tabs. The 'Columns' tab is active, showing a list of columns: Deal Name, Created By, Deal Owner, Closing Date, Amount, Row Groups, Stabe, Column Groups, Type, Aggregate Columns, and Sum of Amount. The 'Created By' column is highlighted. On the right, there is a preview table with columns: TYPE, STAGE, CREATED BY, SUM OF AMOUNT, and NEW BUSINESS ROW COUNT. The table contains data for various deal stages like Qualification, Needs Analysis, Value Proposition, Identify Decision Makers, Proposal/Price Quote, Negotiation/Review, Closed Won, and Closed Lost, along with a Grand Total row.

The bottom screenshot is titled 'Untitled Report' and shows a 'Select Related Modules' dialog. It displays a flowchart with three modules: 'Accounts (Account ...)', 'Contacts', and 'Notes'. The 'Accounts' module is selected, and the 'Contacts' module is highlighted. The 'Notes' module is also highlighted, and its relationship type is set to 'Inclusive'. The dialog includes a 'Save' button.

Görsel Bir Rapor/Analiz Hazırlayacaksam

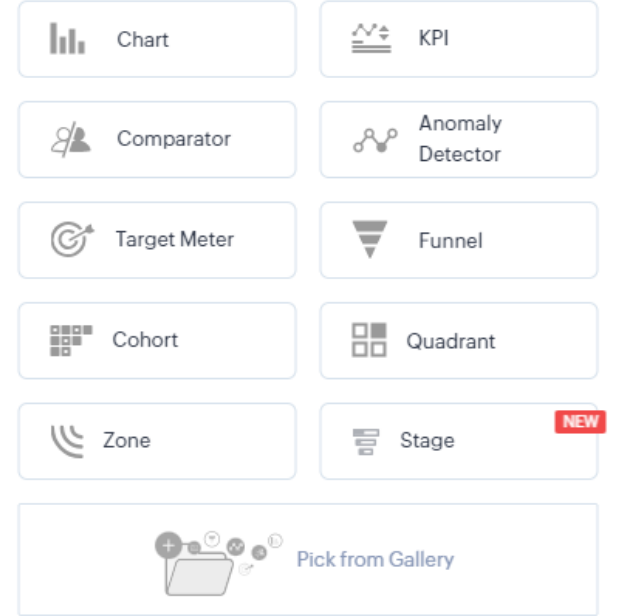
- ◆ Zoho CRM üzerindeki Panolar/Dashboards modülünü kullanmanız gerekmektedir.
 - ◆ Kriter sınırı : 5
 - ◆ Veri tabanı : Zoho CRM
 - ◆ Görsel raporlar olduğundan dolayı dışarı veri aktarımı yapamazsınız. Fakat görsel üzerinden verilere ulaşmanız mümkün.
 - ◆ Ana sayfanıza ekleyebilirsiniz
 - ◆ Embed ile web sitenize ekleyebilirsiniz
 - ◆ Print alabilirsiniz
 - ◆ Cliq üzerinden paylaşım yapabilirsiniz
- ◆ Eğer daha fazla kriter kullanarak veya farklı uygulamalardan veri çekerek rapor hazırlanacak ise, Zoho Analytics (İş Zekası) çözümünü kullanacağız. İleriki slaytlarda üzerine konuşacağız.














Zoho Üzerindeki Görsel Rapor Türleri

- ◆ Chart (Grafik)
- ◆ KPI
- ◆ Comparator (Karşılaştırıcı)
- ◆ Anomaly Detector (Anomali Detektörü)
- ◆ Target Meter (Hedef Ölçer)
- ◆ Funnel (Huni)
- ◆ Cohort
- ◆ Quadrant
- ◆ Zone (Bölge)
- ◆ Stage (Aşama)

Add Component



The screenshot shows a dialog box titled "Add Component" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains a grid of report type buttons. Each button has an icon and a label. The buttons are: Chart (bar chart icon), KPI (gauge icon), Comparator (two people icon), Anomaly Detector (network icon), Target Meter (target icon), Funnel (funnel icon), Cohort (grid icon), Quadrant (grid icon), Zone (wavy lines icon), and Stage (funnel icon). The Stage button has a red "NEW" badge. At the bottom of the dialog is a "Pick from Gallery" button with a folder icon and a plus sign.

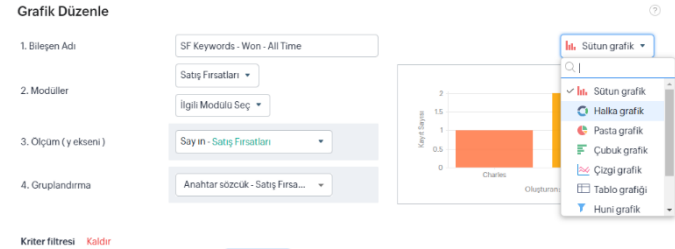
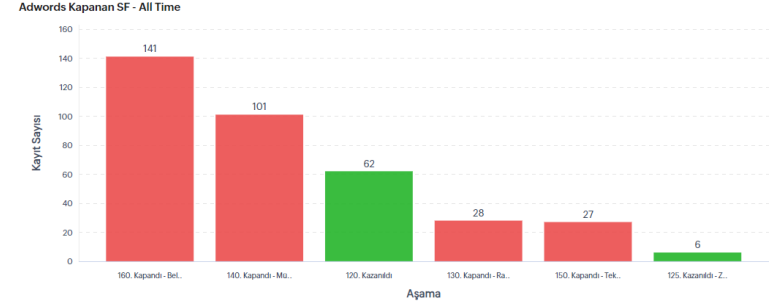
 Chart	 KPI
 Comparator	 Anomaly Detector
 Target Meter	 Funnel
 Cohort	 Quadrant
 Zone	 Stage NEW
 Pick from Gallery	

Başlamadan Önce - Dokümantasyon

- ◆ [Pano nasıl yaratılır?](#)
- ◆ [Grafik raporları için dokümantasyon.](#)
- ◆ [KPI raporları için dokümantasyon.](#)
- ◆ [Karşılaştırmacı raporlar için dokümantasyon.](#)
- ◆ [Anomali detektörü için dokümantasyon.](#)
- ◆ [Hedef ölçer raporları için dokümantasyon.](#)
- ◆ [Huni raporları için dokümantasyon.](#)
- ◆ [Cohort raporları için dokümantasyon.](#)
- ◆ [Quadrant raporları için dokümantasyon.](#)
- ◆ [Alan raporları için dokümantasyon.](#)

Görsel Rapor Türleri - Grafik

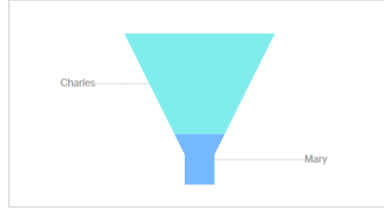
- ◆ Grafik türü en yaygın rapor türlerinden biridir. X ve Y ekseninde hazırlanan çoğu raporu referans alabilirsiniz.
- ◆ Satış, pazarlama, destek, sipariş, tahsilat vb birçok alana dair **temel raporlar için idealdir.**
- ◆ Kurulumu **basit seviyededir.**
- ◆ Hem özet hem de detaylı performans takibi için önerilir.
- ◆ Sütun grafik dışında farklı görünümeler mevcuttur.



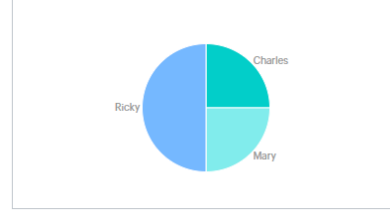
Görsel Rapor Türleri - Grafik



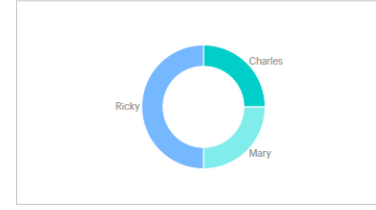
Huni grafik ▾



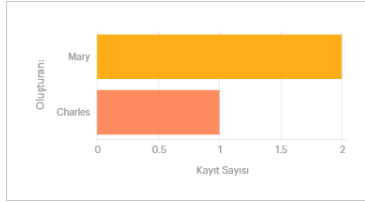
Pasta grafik ▾



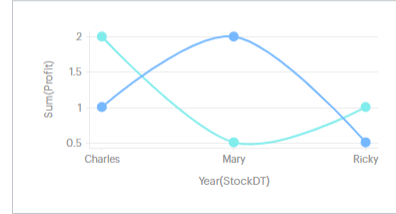
Halka grafik ▾



Çubuk grafik ▾



Çizgi grafik ▾



Tablo grafiği ▾

Oluşturan:	Kayıt Sayısı
Charles	9
Mary	1
Toplam	10

Görsel Rapor Türleri – Hedef Ölçer

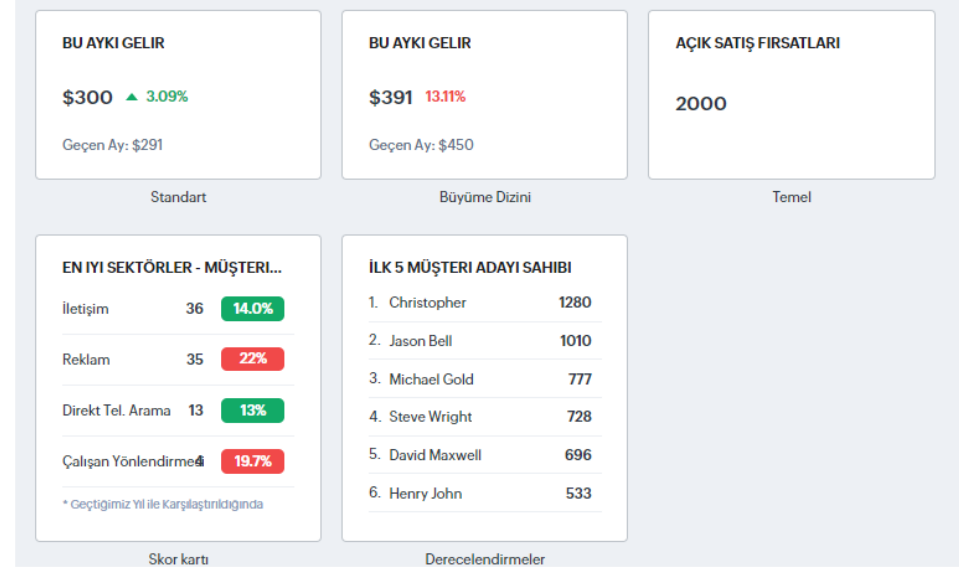
- ◆ Şirketin stratejisine ve vizyonuna göre belirlenen hedeflerin gerçekleşme oranlarının takip edilebileceği raporlardır.
- ◆ **Yöneticiler için önemli bir rapor türüdür.** Ayrıca motivasyonu arttırmak için şirket içerisinde de kullanılabilir.
- ◆ Kurulumu **basit seviyededir.**
- ◆ Çoğu departmana uyarlanabilir bir yapıya sahiptir.



Görsel Rapor Türleri - KPI

- ◆ KPI (Temel Performans Göstergesi) olarak tanımlanan değerleri takip etmenize olanak sağlar.
- ◆ Hedeflerin gerçekleşmesi adına takip edilmesi gereken panolardır.
Operasyonel iyileştirmeler yapmak için idealdir.
- ◆ Kurulumu **basit seviyededir.**
- ◆ Çoğu departmana uyarlanabilir bir yapıya sahiptir.

KPI Tarzını Seç

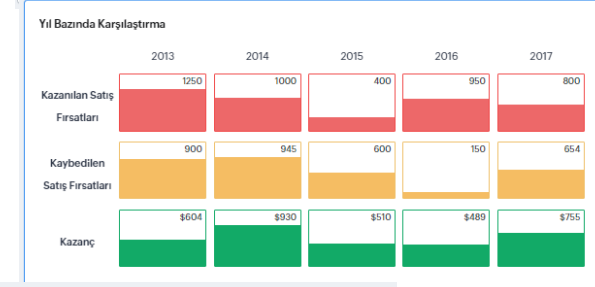


Görsel Rapor Türleri - Karşılaştırmacı

- ◆ Karşılaştırmacı raporlar günlük, aylık, çeyrek bazlı analiz ve takip yapmak için uygundur. Sene sonu analizleri ve senelik karşılaştırmalar için de kullanılır. Hem operasyon hem de yönetim için önerilir.
- ◆ **Performans takibi ve yönetimi** açısından en önemli rapor türlerinden biridir.
- ◆ İçerisinden detaylara gidilmesi mümkündür. **Önemli kararlar alınırken başvurulması gereken analizlerdir.**
- ◆ Çoğu departmana uyarlanabilir.
- ◆ CRM sistemindeki veriye hakim bir kullanıcı 10 dakikadan az bir süre içerisinde bu raporları kurgulayabilir.

2017- Satış Temsilcisi Skor Kartı

	Jerome Edwards	Kinza Saleem	Ian Botham	Andrew Caddick
Müşteri Adayları Oluşturuldu	152 ▲16%	98 ▲7%	56 ▼10%	104 ▲12%
Elde Edilen Gelir	\$870,000	\$800,000	\$170,000	\$330,030
Kaybedilen Tutar	\$10000	\$25000	\$20000	\$40000
Ortalama Satış Döngüsü	7 days	8 days	6 days	5 days

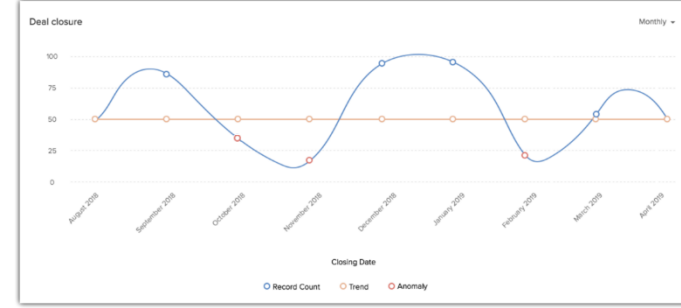


Şehir Bazında Karşılaştırma

ŞEHİR	MÜŞTERİ ADAYLARI OLUŞTURULDU	FİRMALAR	AÇIK SATIŞ FIRSATLARI	KAZANÇ
New York	2350	783	65	\$98700 ▼ 8%
Los Angeles	1550	730	51	\$56200 ▲ 12%
Chicago	1210	890	72	\$21300 ▲ 5%
Washington	750	240	63	\$68900 ▼ 15%
San Francisco	780	325	79	\$54610 ▲ 20%

Görsel Rapor Türleri – Anomali Detektörü

- ◆ Anomali detektörü, özellikle yüksek hacimlerde iş yapan firmaların günlük, haftalık, aylık veri akışının yapay zeka desteğiyle takip edilmesini sağlar.
- ◆ Beklenmeyen düşüşler veya beklentinin üzerine çıkılan gün, hafta, ayların belirlenmesine yardımcı olur.
- ◆ Beklenmedik düşüşler yaşandığında bildirimler alırsınız.
- ◆ Operasyon adına önemli bir rapordur, **beklenmedik durumları hızlı tanımlama** ve **hızlı müdahale etme esnekliği** tanır.



Lead Source	W25-2019	W26-2019	W27-2019	W28-2019	W29-2019	W30-2019
Facebook	0	3	20	32	22	71
Twitter	4	15	12	65	16	20
Internal Seminar	25	20	15	60	20	33
Chat	3	16	16	25	80	70
Cold Call	12	26	30	73	72	30

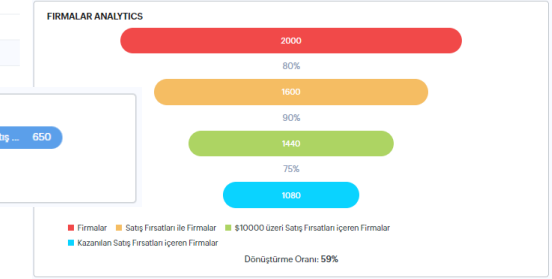
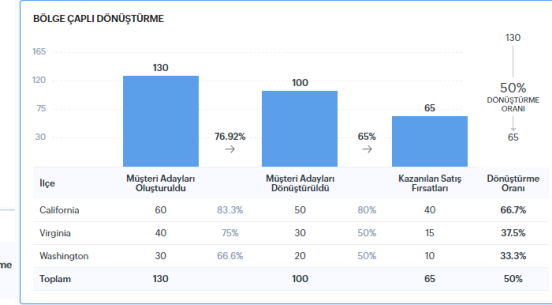
Görsel Rapor Türleri – Huni Raporları

- ◆ Dönüşüm bazlı süreçlerin analiz edildiği raporlardır
- ◆ **Tüm departmanlara uygundur.** Kapsayıcı raporlar hazırlanabilir.
- ◆ **Web tarafındaki dönüşüm ile karıştırılmamalıdır.**
- ◆ **Süreçlerin iyileştirilmesi** adına kullanılacak en önemli rapor tiplerinden biridir.
- ◆ **Yanlış implementasyon ve gerekli modüllerin kullanılmaması** durumunda çalışmaz.

MÜŞTERİ ADAYI KAYNAK ANALİZİ

Müşteri Adayı Kaynağı	Müşteri Adayları Oluşturuldu	→	Müşteri Adayları Dönüştürüldü	→	\$10000 üzeri Satış Fırsatları	→	Kazanılan Satış Fırsatları	Dönüştürme Oranı
Reklam	60	83.33%	50	80%	40	62.5%	25	41.6%
Dışarıdan Yönlendirme	30	50%	15	66.66%	10	40%	4	13.3%
Facebook	30	66.66%	20	50%	10	40%	4	13.3%
Toplam	200		140		100		28	14%

Dönüştürme Oranı: 14%



Görsel Rapor Türleri – Cohort

- ◆ **Hız ve performansı birleştiren** bir rapor türüdür.
- ◆ **Hem operasyonel seviyede** hem de **yönetim seviyesinde** kararlar almanızı sağlar.
- ◆ CRM sistemindeki veriye hakim bir kullanıcı 10 dakikadan az bir süre içerisinde bu raporları kurgulayabilir.

GÜN BAZINDA SATIŞ KOHORTU

Oluşturma Zamanı	Kayıt Sayısı	Kohort Süresi(Gün Cinsinden)		
		1	2	3
31/03/2019	100	12	18	20
01/04/2019	120	29	15	22
02/04/2019	90	17	25	30
03/04/2019	110	20	22	18
04/04/2019	130	10	15	22

MÜŞTERİ ADAYI KAYNAKLARI İÇİN SATIŞ KOHORTU

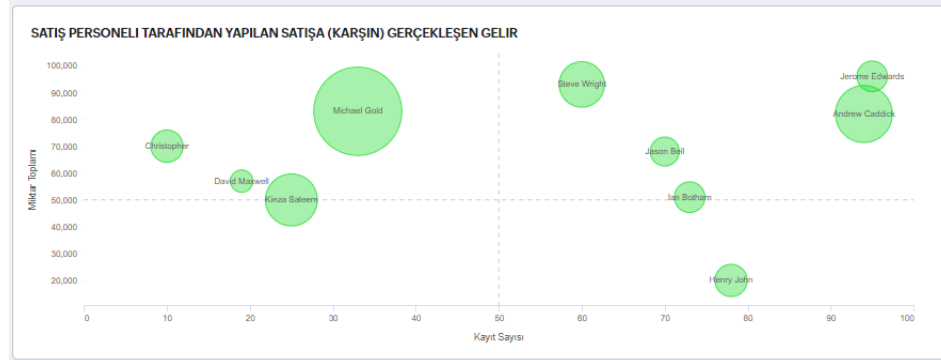
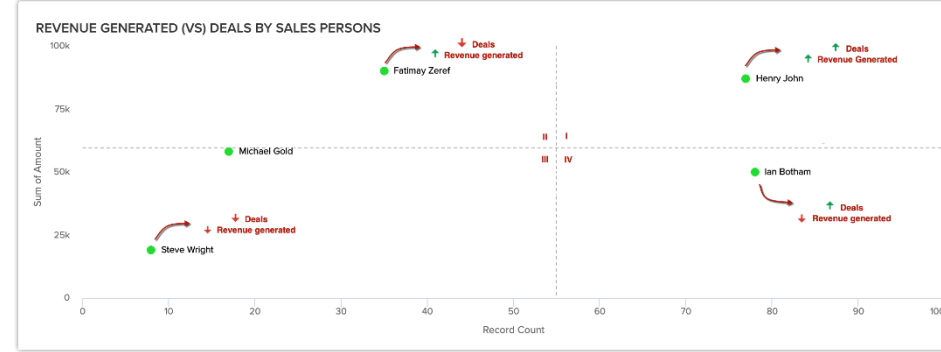
Müşteri Adayı Kaynağı	Kayıt Sayısı	Kohort Süresi(Yıl Cinsinden)		
		1	2	3
Facebook	100	12	18	20
Webiner	120	29	15	22
Ticari Fuar	90	17	25	30
Direkt Tel. Arama	110	20	22	18
Yönlendirme	130	10	15	22

MÜŞTERİ ADAYI KAYNAKLARI İÇİN SATIŞ KOHORTU

Müşteri Adayı Kaynağı	Kayıt Sayısı	Kohort Süresi(Hafta Cinsinden)			Miktar Toplamı
		1	2	3	
Facebook	500	200	100	100	\$20,000.00
Referral	570	100	210	190	\$35,637.00
Webiner	230	70	100	30	\$149,300.00
Ticari Fuar	840	190	270	300	\$230,600.00
Direkt Tel. Arama	970	500	270	130	\$520,350.00
Reklam	860	190	270	300	\$260,000.00
Toplam	3970	1250	1220	1050	\$1,525,887.00

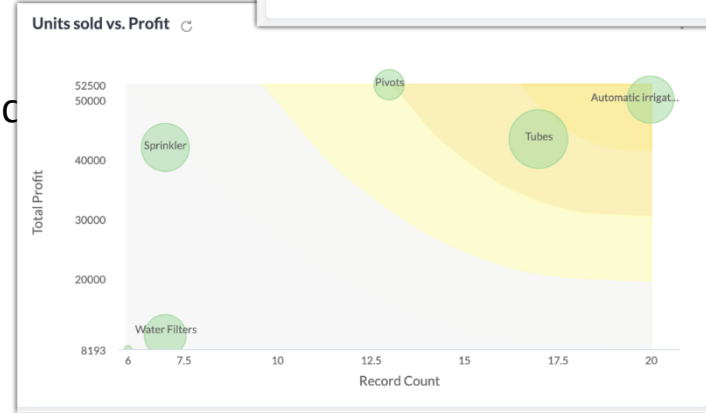
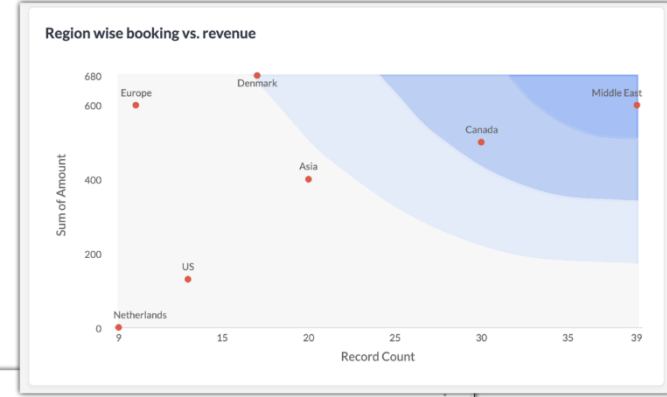
Görsel Rapor Türleri – Quadrant

- ◆ Yüksek hacimdeki verileriniz üzerinden **konumlandırma analizleri** yapmanızı sağlayan genel olarak yönetime hitap eden raporlardır.
- ◆ Büyük çapta kararlar alınırken kullanılabilir.
- ◆ Çoğu departmanın kullanımı için uygundur.
- ◆ CRM sistemindeki veriye hakim bir kullanıcı 15 dakikadan az bir süre içerisinde bu raporları kurgulayabilir.



Görsel Rapor Türleri – Alan Raporları

- ◆ Quadrant raporunun farklı bir varyasyonudur.
- ◆ Konumlandırma yerine, **renklendirme kullanılır.**
- ◆ Yönetime hitap eden bir rapordur. Büyük çapta kararlar verirken faydalanılabilir.
- ◆ CRM sistemindeki veriye hakim bir kullanıcı 15 dakikadan az bir süre içerisinde bu raporları kurgulayabilir.



Görsel Rapor Türleri – Aşama Raporları

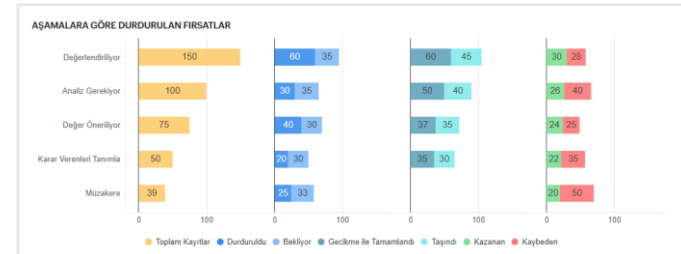
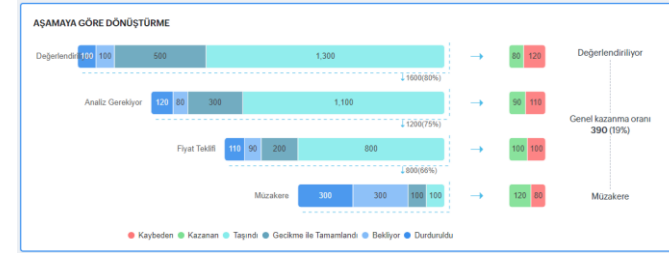
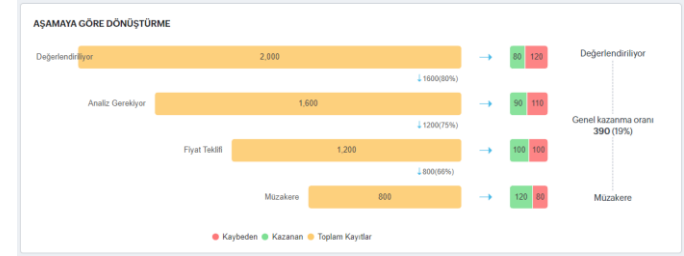
- ◆ Satış yönetimi adına çok güçlü bir rapor.

Zoho CRM'e yeni eklendi.

- ◆ Genel olarak büyük ekipler ve yapılar yöneten satış müdürlerine, direktörlerine, liderlerine hitap ediyor.

- ◆ Günlük, haftalık, aylık analizler için uygun bir yapısı var. Güncel satış performansını takip ederek, sıkıntılı noktalara hızlı müdahale etme esnekliği sağlıyor.

- ◆ Karmaşık gözükmesine rağmen **kurulumu oldukça basit.**



Zoho CRM Analytics App

- ◆ Zoho CRM Analytics Uygulaması, CRM üzerindeki görsel raporlarınızı akıllı cep telefonunuz üzerinden görüntülemenizi sağlıyor.
- ◆ Hem **Apple** hem de **Android** cihazlarda mevcut.
- ◆ **Bu uygulama ücretsizdir.**
- ◆ Zoho CRM Mobil Uygulaması telefonunuzda yüklü ise (bu uygulama da ücretsizdir) görsel raporlardaki kayıtlara da telefonunuz üzerinden ulaşabilirsiniz.
- ◆ Görsel raporlarınızı .png formatında dilediğiniz kişiyle paylaşabilirsiniz.

App Store Önizleme



Zoho CRM Analytics ⁴⁺

Get in-depth sales analytics

Zoho Corporation

Ücretsiz

Zoho CRM Analytics

Zoho Corporation

4.5★ 57+ Downloads Price is 0

Install

Share

Add to wishlist



Z O H O

Soru & Cevap



Bizi Dinlediđiniz İçin Teřekkürler



Günün Programı

- ◆ Mola & Networking
- ◆ **Zoho One üzerinde sahip olduğunuz uygulamaları, şirketinizde nasıl daha etkili kullanabilirsiniz?**
- ◆ Networking & Kapanış