

Ürün : GO

Bölüm:Genel

GİRİŞ

GoCRM uygulaması aşağıdaki bölümlerden oluşmaktadır.

- Firmalar,
 - İletişim
 - Özet
 - Adres
 - Kullanıcı ek alanları
 - Telefon
 - Kişiler
 - Aktiviteler
 - Döküman
 - Notlar
- Kişiler,
 - Alt modüller
- Aktiviteler,
- Çalışma günü,
- Pazarlama yönetimi,
- Yönetim konsolu,

Doküman No :

1/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

GoCRM uygulamasını çalıştırmak için öncelikle bir Internet tarayıcısı açılıp adres satırına sunucu adı yazılmalıdır. Örn. <http://crmsrv/GoCRM> Sunucu ismi yazıldıktan sonra enter tuşuna bastığımızda aşağıdaki ekran karşımıza gelecektir.

Doküman No :

2/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel



Giriş ekranını hakkında;

GoCRMCRM uygulaması kullanıcıların yetkilerine göre izni olan ekranlara erişme yetkisi sağlamaktadır. Program ilk kurulduğunda yönetici haklarına sahip olan **go** kullanıcısı tanımlı olarak gelir bu kullanıcının şifresi **go** dur.

Bu kullanıcı ile programa bağlandıktan sonra ilk iş lisans sayınız kadar kullanıcıyı sisteme tanımlamak olmalıdır. Kullanıcı tanımlamaları için lütfen Yönetim Konsolu başlıklı sayfayı okuyunuz.

kullanıcı adı : go
kullanıcı şifresi : go

yazıp "Tamam" tuşuna basınız.

Beni hatırla seçeneğini işaretlerseniz, sisteme sonraki girişlerinizde sizden bir daha şifre istemeyecek ve sizi otomatik olarak tanıyıp doğrudan "Çalışma Günüm" sayfasına yönlendirecektir.

Doküman No :

3/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Ekran tasarımı ve modüller hakkında

Uygulamada her ekran benzer bir tasarıma sahiptir. Ekranın sol tarafındaki grupta bulunan menüler ilgili modüllere geçiş için kullanılır.

Orta kısımdaki alan seçili modüldeki bilgileri içerir. Her modül için ihtiyaç duyulan alt bölümlere ekranın sağ kısmındaki alt menüler ile geçilebilir. Alt modüllerin içeriği, seçilen modüle göre değişmektedir.

CRM kullanımı hakkında

Firmalar ile olan ilişkiler bazında en önemli ihtiyaç müşterilerinizi tanıyabilmektir. CRM müşterilerinize ait bilgileri her an erişebileceğiniz bir ortamda saklar. Bu verilere şirket içinden erişebileceğiniz gibi uygun kısıtlamalar tanımlayarak İnternet bağlantısı aracılığı ile ofis dışından da erişebilirsiniz.

Doküman No :

4/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Kısaca CRM ihtiyacı hakkında

İşletmemiz, bağlantıda olduğu şirketleri “Firmalar” başlığı altına kaydeder. Kayıt işlemi sırasında en önemli adım daha sonraki adımlarda ihtiyacımız olan Gruplandırma ve Sınıflandırma parametreleridir. CRM kullanmaya başlamadan önce Müşteri portföyünüzü birbirinden farklılaştıracak olan özellikleri belirlemelisiniz.

“Pazarlama Yönetimi” ve “Etiket Basımı” sırasında bu sınıflandırma size çok yardımcı olacaktır. Örneğin aşağıdaki isteği incelersek;

“Portföyümdeki İnşaat sektöründe faaliyet gösteren Son kullanıcılara yeni kampanyamızı duyur”

Görüldüğü gibi müşteri kartının aşağıdaki gibi düzenlenmiş olması gerekmektedir.

Müşteri Tipi : Son Kullanıcı
Sektör bilgisi : İnşaat

Portföyünüzü CRM 'e tanımlarken ne kadar detay verirsek hedef kitemize o derecede doğru bilgi ulaştırırız. Yukarıdaki örneği biraz daha açalım,

“Vermiş olduğumuz seminere katılan, Merkezi İstanbul’da olan, İnşaat sektöründe faaliyet gösteren son kullanıcılara kampanyamız hakkında bilgi verebilmek için e-Posta mesajı gönderelim ”

Bu isteğe cevap verebilmek için aşağıdaki başlıkların CRM 'e tanımlanmış olması gereklidir.

Müşteri tipi : Son kullanıcı
Sektör bilgisi : İnşaat
Kaynak : Seminer
İl : İstanbul

Doküman No :

5/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Bu örneği biraz daha genişletip firma içindeki doğru insanlara ulaşmayı isteyebiliriz.

“Vermiş olduğumuz seminere katılan, Merkezi İstanbul’da olan, İnşaat sektöründe faaliyet gösteren, son kullanıcılara, Genel müdürüne ve Satın Alma Müdürüne kampanyamız hakkında bilgi verebilmek için e-Posta mesajı gönderelim ”

Yukarıdaki kampanya talebini firma bazında değil firmaya atanmış kişiler bazına indirmiş olduk.

Bu isteğe cevap verebilmek için CRM uygulamanıza “Firma” bilgileri yanında o firmada çalışan kişilere ait bilgilerinde tanımlanmış olması gerekmektedir. Kişileri tanımlarken aynı firma bilgilerini girdiğimiz gibi gruplandırma ve sınıflandırma yapmalıyız.

Doküman No :

6/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

1- FİRMALAR

Firma tanımlama ekranımızı açıp yeni bir kayıt ekleyelim.

Soldaki menüden “Firmalar”ı seçelim. Karşımıza firmaların listesine erişebileceğimiz bir ekran gelecek. Bu ekranda bir işlem yapmadan sağ üstten ekle düğmesine basalım.

Bu ekrandaki girilecek bilgiler sırası ile aşağıdaki gibidir;

Doküman No :

7/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Kayıd yapan ve Kayıt Tarihi;

Sistem tarafından otomatik olarak verilir. O anda programı kullanan kişinin adı soyadı ve sunucu tarih saat bilgisini gösterir.

Adı

Kayıt yaptığınız firmaya kolay ulaşmanızı sağlayacak adı yazınız.

Firma Unvanı

Firmaya ait tam cari hesap unvanıdır.

Doküman No :

8/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

CRM Kodu

Sistem, kayıt edilen her firmaya otomatik olarak bir numara atamaktadır. Bu numara tekrar etmeyen benzersiz bir numaradır. "Aynı numaralı iki firma kayıt edilmesine izin verilmez." Mevcut yapınızda firmaları takip etmek için kullanılan bir dosyalama numarası bu alanı takip için kullanabilirsiniz.

Şirket e-Postası / web adresi

Şirket bazında bir e-Posta gönderimi yapılacaksa buraya yazılacak e-Posta adresi kullanılır. Web adresi bilgi için kullanılmaktadır.

Vergi dairesi / Numarası

Gerek duyulduğunda kullanılmak üzere vergi dairesi ve numarasını girebilirsiniz.

Satıcı

Şirketiniz içinde bu firmadan sorumlu bir satış temsilciniz varsa listeden adını seçiniz.

Firma Türü

Kurulum esnasında Ltd / A.Ş. gibi firma türü tanımlı olarak gelmektedir. İhtiyaç duyulması durumunda bu alanı farklı bir sınıflandırma alanı olarak kullanabilirsiniz.

Müşteri Tipi

Müşterinizin sizinle olan bağlantısını belirleyen alandır. Bu alan içine ekleyeceğiniz sınıflandırma bilgileri ileride doğru portföye erişmenizde büyük önem taşımaktadır "BAYİ / MÜŞTERİ / POTENSİYEL MÜŞTERİ " gibi.

Önem derecesi

Yaptığınız iş doğrultusunda bu firmanın sizin için önem derecesini listeden seçiniz.

Kaynak

Bu firmayla ilk bağlantınızı nasıl sağladığınız bilgisini seçiniz. Örneğin gazete ilanları, fuarlar, broşürler vs. Bu alana ekleyeceğiniz veri ile hangi kaynağın daha verimli olduğunu kolayca tespit edebilirsiniz.

Ana firma

Girmekte olduğunuz firma daha önce kaydettiğiniz bir firma ile bağlantılı ise listeden bağlantılı olan firmayı seçiniz.

Firma genel ciro, Hedef ciro, Hedef karlılık

Genel bilgi olarak kaydedilmektedir. Raporlar için kullanılabilir.

Doküman No :

9/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Sektörler

Firmanın faaliyet gösterdiği iş alanını listeden seçin. Kampanyalarınızı yönetirken bu alan size doğru portföye erişmenizi sağlar.

Çalışan sayısı

Genel bilgi olarak kaydedilmektedir.

Statü / Durum

Bu firmanın durumunu belirlemek için kullanılır. Kapalı konumda olan firmalara pazarlama aktivitesi düzenlenmez.

Bu bilgileri doldurduktan sonra alttaki Kaydet düğmesine basınız.

Ekranın değiştiğini göreceksiniz. Firmalar ekranının orta ve sol kısmını inceleyelim.

The screenshot shows the 'go CRM' interface in a Microsoft Internet Explorer browser window. The main content area is titled 'Firmalar' and contains a 'Yeni Kayıt' (New Record) form. The form fields are as follows:

Kayıt Tarihi	go crm	Vergi Dairesi	
Kayıt Tarihi	05.04.2007	Vergi No	
Adı	DENİZ YAPI	Sektör	Araştırma
Firma Ünvanı	DENİZ YAPI AŞ	Firma Türü	Anonim Şirket
Crm Kodu	30317	Hiçbiri Tipi	Son Kullanıcı
Cari Hesap Kodu		Önem Derecesi	Normal
Şirket E-Postası	info@denizyapi.com.tr	Kaynak	Sevimsiz
Web	www.denizyapi.com.tr	Ana Firma	
Firma Genel Ciro		YTL	
Hedef Ciro		YTL	
Hedef Karlık		%	
Sektörler			
Çalışan Sayısı			
Statü / Durum		Açık	Kapalı

At the bottom of the form, there are buttons for 'Kaydet', 'Gözet', 'Yeni', 'Kaydet - Listeye Göz', and 'Listeye Göz'.

Doküman No :

10/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

DESTEK DOKÜMANI



Ürün : GO

Bölüm:Genel

Sağdaki menü Deniz Yapı firması için alt modüllere erişim için kullanılır. Şimdi sırası ile alt modüllere bakalım en son Kişiler Modülünü inceleyeceğiz.

Doküman No :

11/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

İletişim alt modülü

Firmalar		Ekle	Sil
DENİZ YAPI		Yardım	
Firma Adı: DENİZ YAPI		Bilgiler	
İletişim Tercihi : E-Posta		İletişim	
E-Posta : <input checked="" type="radio"/> Gönderebilir <input type="radio"/> Gönderemez		Kullanıcı Ek Alanları	
Tel : <input checked="" type="radio"/> Açabilir <input type="radio"/> Açamaz		Özet	
Fax : <input type="radio"/> Gönderebilir <input checked="" type="radio"/> Gönderemez		Adres	
Posta : <input type="radio"/> Gönderebilir <input checked="" type="radio"/> Gönderemez		Telefon	
Sms : <input type="radio"/> Gönderebilir <input checked="" type="radio"/> Gönderemez		Kişiler	
Kaydet		Aktiviteler	
Kaydet - Yeni		Döküman	
Kaydet - Listeye Dön		Notlar	
Listeye Dön			
Sil			

İletişim modülünde DENİZ YAPI firması ile hangi yolları kullanarak iletişim kurmamız gerektiğini tanımlıyoruz. Pazarlama faaliyetleri bazı durumlarda müşteriyi rahatsız edebilir. Bunun engellemek için gerekli tanımlamaların yapılması gerekmektedir.

Yukarıdaki örnekte, müşteri ile kurulacak ilk kontak şekli e-Postadır. Bu müşteriye SMS ile ulaşma seçeneği kapatılmıştır. CRM pazarlama faaliyeti olarak SMS gönderirken bu firmayı dikkate almayacaktır.

Doküman No :

12/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Kullanıcı Ek Alanları Alt modülü

Firmalar Ekle Sil Yardım

DENİZ YAPI
Firma Adı: DENİZ YAPI


User Text 1 :


User Text 2 :

User Text 3 :


User Text 4 :

User Text 5 :

User Text 6 : ... 

User Text 7 : ... 

User Text 8 : ... 

User Text 9 : ... 

User Text 10 : ... 

Kaydet Kaydet - Yeni Kaydet - Listeye Dön Listeye Dön Sil

Bilgiler
İletişim
Kullanıcı Ek Alanları
Özet
Adres
Telefon
Kişiler
Aktiviteler
Döküman
Notlar

İlk sayfada bulunan gruplandırma ve veri alanlarını ihtiyacı çözemediği durumlarda bu ekranlardaki alanları kendi isteğiniz doğrultusunda isimlendirip, Listeler oluşturabilirsiniz.

Alanlara yeni isimler koyabilmek için izlenmesi gereken yol:

C:\inetpub\wwwroot\GoCRM\ Tools adresindeki XmlEdit.exe dosyasını açılır.Xml adında boş bir pencere açılacaktır. Açılan bu pencerenin sol üst tarafındaki "Dosya" tıklanıp Aç denmesi gerekir.Açılan pencereden "tr.xml" dosyası seçilip tamam denmesi gerekir.Seçiniz yazan kutucuktan FirmaAdayKullanıcıAlanları satırı seçilir.

Gelen pencerede lbFirmaUserText1, lbFirmaUserText2.....alanlarını tercihinize göre değiştirilebilir ve Kaydet diyerek değişiklikleri kaydedebilirsiniz.

Doküman No :

13/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Özet Alt modülü

Bu ekranda firma hakkındaki tüm işlemlerin özetini görebilirsiniz.

Örneğimizde müşteri ile Şubat ayının 2'sinde bir kampanya hakkında bilgi vermek için bir ziyaret yapılmış.

Bir sonraki aktivite de ise 18 Şubat için randevu verilmiş. Bu tarihte teklif hazırlama işlemi için müşteri ile görüşülecek.

Bu özetlerin içeriği hakkında detaylı bilgi için Aktiviteler konusunu inceleyiniz.

Doküman No :

14/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Adres Alt modülü

Firmaya ait birden fazla adres olabileceği varsayılarak GoCRM sınırsız adres tanımlama imkanı tanımaktadır. Adres tanımlama işlemi iki yöntem ile yapılabilir.

İstenirse adresler tamamen formatlı olarak girilebilir. Yada doğrudan adres yazarak bilgi girebilirsiniz.

Format kullanarak adres tanımlamanın avantajı müşterileri buldukları il ve ilçe bazında detaylandırabilirsiniz. Ancak eski verilerinizi programa transfer ettiğinizde bu formatlama işlemi otomatik olarak oluşmayacaktır.

Yeniden adres verilerini girmek gerekebilir.

Sağ menüden Adres modülü seçildiğinde mevcut adresleri görebileceğiniz liste karşınıza gelir. Yeni adres eklemek için sağ üstteki ekle düğmesine basınız.

The image displays two side-by-side screenshots of the 'Adres Ekle' (Add Address) form in Microsoft Internet Explorer. Both windows have the title 'Adres Ekle - Microsoft Internet Explorer'. The left window shows the 'Adres Giriş Ekranı' (Address Entry Screen) with the following fields: Adres Tipi (Ofis), İl (İstanbul), İlçe (Kadıköy), Semt (Hasanpaşa), Mahalle, Cadde, Sokak (POYRAZ SK), Site Adı, Bina Adı (TUNCLUDEMİR ISMERKEZİ), Bina / Blok No (5), K. No (5), D. No, Bina Tipi, Diğer, Posta Kodu, Adres, and Varsayılan Adres (Evet/Hayır). The right window shows the same form with the Adres field populated with 'POYRAZ SK NO 5 KAT 5 HASANPASA KADIKOY'.

Doküman No :

15/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

DESTEK DOKÜMANI



Ürün : GO

Bölüm:Genel

Doküman No :

16/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Yukarıda solda görmüş olduğunuz formatlı bir adres tanımlamasıdır. IL / İLCE ve SEMT bilgileri listeden seçildiği için daha sonra bu alanlara göre müşterilerinizi gruplandırabilirsiniz.

Örneğin ziyaret planlaması yaparken Müşterileriniz arasından, İnşaat sektöründe çalışan ve İstanbul / Kadıköy de ikamet edenleri listeleyip satış personelinizi yönlendirebilirsiniz.

Eğer varsayılan adres seçeneğini aktif ettiyseniz bu adres firma ana sayfasında adres bölümünde çıkacaktır.

Adres tipi alanını kullanarak bu adresin hangi tipte olduğunu belirleyebilirsiniz. Örneğin, İş Adresi / Ev Adresi / Merkez / Şube / Depo gibi.

Sağda görülen şekilde ise doğrudan metin yazılarak tanımlanmış bir adres görülmektedir.

Ancak dikkat edilmesi gereken önemli nokta hangi format seçilirse seçilsin mutlaka IL alanını listeden seçmelisiniz.

Doküman No :

17/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Telefon Alt modülü

Telefonlar				Ekle	Sil
Telefon	Telefon Tipi	Bilgi		Yardım	
DENİZ YAPI					
Telefon	Telefon Tipi Adı	Bilgi	İşlem		
(216) 4492349	İş Telefonu		Ara	<input type="checkbox"/>	Bilgiler
(216) 3495515	İş Telefonu	DENİZ BEY DİREK HAT	Ara	<input type="checkbox"/>	İletişim
(216) 4494215	Faks		Ara	<input type="checkbox"/>	Özet
Adres					
Kullanıcı Ek Alanları					
Telefon					
Kişiler					
Aktiviteler					
Döküman					
Notlar					

Telefon alt modülü seçildiğinde ilgili firmaya ait telefonlar yukarıdaki görüldüğü gibi ekranda listelenir. Mavi renkli olarak satırlar varsayılan telefon numarası olarak tanımlandığını belirtir. Varsayılan İş Telefonu ve Faks numarası firma ekranında da görülür.

Eğer CTI modülüne sahipseniz bu ekrandaki Ara düğmesine basarak telefonunuzun otomatik olarak ilgili telefonu aramasını sağlayabilirsiniz.

Sağ üstte bulunan ekle tuşuna basarak yeni bir telefon numarası ekleyelim

Döküman No :

18/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Telefon Ekle - Microsoft Internet Explorer

Telefon Giriş Ekranı

Telefon +90 216 1234567

Statü Aranabilir

Telefon Tipi İş Telefonu

Bilgi

Varsayılan Evet Hayır

Sakla

Doküman No :

19/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Telefon;

Görülen formatta telefon numarasını girmelisiniz. 7 haneli telefon numarası girilen alana boşluk ve diğer işaretler kullanmayınız.

Statü;

Pazarlama faaliyetlerinde bu telefonun kullanılabileceğini belirler.

Telefon Tipi;

Kaydettiğiniz telefon numarasının tipini listeden seçiniz. Eğer seçtiğiniz kayıt GSM ise telefon listesinden kısa mesajda gönderebilirsiniz.

Varsayılan;

Şirkete ait birden fazla telefon ve faks numarası olabilir. Bu alan hangi telefon numarasının geçerli kayıt olduğunu belirtir. Bir firmaya ait varsayılan telefon "Telefon tipine göre" yalnızca bir adet olabilir.

Bir İş Telefonu kaydı varsayılan olarak seçili iken; yeni bir kayıt ekleyip, telefon tipini İş Telefonu ve varsayılan olarak işaretlerseniz eski telefonu varsayılan özelliği devre dışı kalır. Yeni telefon varsayılan telefon olarak kullanılır.

Not : Telefon tipi listesindeki her kayıt için varsayılan değeri ayrı ayrı tutulmaktadır. Liste örneğimizde 1 Adet iş telefonu ve 1 Adet faks varsayılan olarak işaretlenmiştir.

Doküman No :

20/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

DÖKÜMAN

Bir firma ile yapılan görüşmeler doğrultusunda bazı dokümanlara çok çabuk erişilmesine ihtiyaç olabilir. Örneğin müşteri için hazırlanmış olan özel bir sunum, Sunucuda saklanıp müşteri ile ilgili kart açıldığında Sunucudan kolayca açılması sağlanabilir.

Bağlantılı dosyaları listelemek için Döküman menüsüne bakalım. Liste boş gelecektir. Yeni kayıt eklemek için sağ üst menüden Ekle düğmesine basalım.

DENİZ YAPI - Döküman

Döküman Adı : DIS KAPLAMA TANITIM SUNUMU

Upload : ,Desktop\Deniz Insaat Sunum.ppt Gözet...

Notlar : DENİZ BEYE YAPTIĞIMIZ SUNUM KOYASI,
ÖZELLİKLE DIŞ CEPHE URUNLERİ İLE
İLGİLENİYORLAR

Kaydet Kaydet - Yeni Kaydet - Listeye Dön Listeye Dön Sil

Döküman Adı

Kaydedeceğimiz dökümanı ifade eden açıklamayı yazıyoruz.

Upload

Sunucuda saklamak istediğimiz dosyayı bilgisayarımızdan seçiyoruz. Biz örneğimizde PPT "Power Point Document" formatında bir dosya seçtik. Word, Excell ve resim dosyaları gönderebilirsiniz.

Notlar

Ekip arkadaşlarımıza dosya hakkında bilgi vermek için açıklama

Kaydet düğmesine bastığımızda dosyanın bir kopyası sunucuda saklanacaktır.

Döküman No :

21/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Şimdi liste ekranına bakalım.

DENİZ YAPI						Bilgiler
Döküman Adı	Türü	Ekleyen	Kayıt Tarihi	Link	<input type="checkbox"/>	İletişim
DIŞ KAPLAMA YALITIM SUNUMU	ppt	go	05.04.2007	Dosyayı İndir	<input type="checkbox"/>	Kullanıcı Ek Alanları
						Özet
						Adres
						Telefon
						Kişiler
						Aktiviteler
						Döküman

Dosya indir düğmesine basan her kullanıcı bilgisayarında müşteriye gösterdiğimiz sunumu açabilir.

Döküman No :

22/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Notlar Alt modülü

Firmalar ile olan ticari ilişkilerde en önemli adım müşteriyi tanımak olduğunu daha önce belirtmiştik. Bu modül ilgili firma hakkında ekibimizin bilgisi olması gereken her şeyi tanımladığımız alt modüldür.

Firma ekranında sağ menüden Notlar alt menüsünü seçelim gelen ekranda sağ üstte bulunan ekle düğmesine basalım. Aşağıdaki ekrandaki gibi ekibimizi bilgilendirmek istediğimiz notu ekleyelim.

DENİZ YAPI

Kayıt Açan Kullanıcı :

Kayıt Tarihi :

Not :

“Kaydet - Listeye Dön” düğmesine bastığımızda aşağıdaki ekran karşımıza gelecektir. Bu ekran ile ekip arkadaşlarımız müşteri hakkında gerekli bilgiye kolayca ulaşacaktır.

Doküman No :

23/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Notlar				Ekle	Sil
Detaylı Arama	Arama	Kayıt Yapan	Kayıt Tarihi	Not	Yardım
DENİZ YAPI					Bilgiler
Kayıt Yapan	Kayıt Tarihi	Not			
go	18.02.2007 19:49:00	METAL YAPI MALZEMELERİ İLE ÇALIŞIYORLAR.			
					İletişim
					Özet
					Adres
					Kullanıcı Ek Alanları
					Telefon
					Kişiler
					Aktiviteler
					Döküman
					Notlar

2- KİŞİLER

Firma kartında iken kişiler alt modülünü tıkladığınızda karşınıza firmaya ait kişilerin bulunduğu liste ekranı gelecektir.

Sağ üstteki Ekle düğmesine basarak DENİZ YAPI firmasına bir kişi ekleyelim.

Kişiler				Ekle	Sil
				Yardım	
DENİZ YAPI - KİŞİLER LİSTESİ Yeni Kayıt				Karta Dön	
Kayıt Tarihi	: 18.02.2007	E-Posta	: deniz@denizyapi.com.tr	Bilgiler	
Kayıt Açan	: go	MSN Adresi	:	Özet	
Yazışma Adı	: DENİZ AKGÜN	Departman	: Yönetim	İletişim	
Adı	: DENİZ	Rolü	: Karar verici	Kullanıcı Ek Alanları	
Soyad	: AKGÜN	Yöneticisi	:		
Ünvan	: Genel Müdür	Yardımcısı	:		
Kontakt Kodu	: HXX55	Satıcı	: Ufuk		
Bağlantı Seç.	: Firma List.	Müşteri Tipi	: Firma Bağlantılı		
Bağlantı	: DENİZ YAPI	Önem Derecesi	: Yüksek		
		Kaynak	: Seminer		
<input type="button" value="Kaydet"/> <input type="button" value="Kaydet - Yeni"/> <input type="button" value="Kaydet - Listeye Dön"/> <input type="button" value="Listeye Dön"/>					

Doküman No :

24/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Yukarıda görmüş olduğunuz ekran tasarım ve içerik olarak Firma kayıt ekranına benzemektedir.

İlave olarak aşağıdaki alanlar eklenmiştir.

Unvan

Eklediğiniz kişinin unvanını listeden seçin. Bu alan daha sonra pazarlama listeleri oluştururken büyük önem taşımaktadır.

Bağlantı

Bu kişi kartı firma kartı altında açıldığı için otomatik olarak "DENİZ YAPI" ile bağlantı kuruldu.

Departman

Kişinin firma içinde hangi departmanda görev yaptığını listeden seçin.

Rolü

Firma ile kurulan temaslarda doğru kişi ile ilişkide olmak satış sürecin kısaltacaktır. Bu alanı kullanarak, satış ekibinizin doğru kişilere erişmesini sağlayabilirsiniz.

Yöneticisi / Yardımcısı Telefon bilgileri

Satış ekibine bilgi amaçlı tasarlanmış alanlardır.

Doküman No :

25/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Kaydet listeye dön düğmesine bastığımızda firmaya ait kişilerin bulunduğu ekrana dönmüş olacağız.

Kişiler

Ekle Sil Yardım

DENİZ YAPI - DENİZ AKGÜN

Kayıt Tarihi	: 18.02.2007	E-Posta	: deniz@denizyapi.com.tr
Kayıt Açan	: go	MSN Adresi	:
Yazışma Adı	: DENİZ AKGÜN	Departman	: Yönetim ...
Adı	: DENİZ	Rolü	: Karar verici ...
Soyad	: AKGÜN	Yöneticisi	: Tel
Ünvan	: Genel Müdür ...	Yardımcısı	: Tel
Kontakt Kodu	: HXX55	Sabıcı	: Ufuk ...
Bağlantı Seç.	: Firma List.	Müşteri Tipi	: Firma Bağlantılı ...
Bağlantı	: DENİZ YAPI	Önem Derecesi	: Yüksek ...
İş Telefonu	: +	Kaynak	: Seminer ...
Faks	: +		
Adres	:		

Kaydet Kaydet - Yeni Kaydet - Listeye Dön Listeye Dön Sil

Karta Dön
Bilgiler
Özet
İletişim
Kullanıcı Ek Alanları
Adres
Telefon
Aktiviteler
Döküman
Notlar

şimdi tekrar kişiler kartını açıp detayları inceleyebiliriz. Listede görülen herhangi bir satır üzerine mouse tıklayarak kişi kartını açalım.

Doküman No :

26/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Kişiler Alt Modülleri

Kişiyeye ait bilgileri açtığımızda sağ kısımda gördüğünüz alt modüller Firmalara ait alt modüller ile aynı yapıda çalışmaktadır.

Özet

En son yapılan aktivite ve sonraki aktivite hakkında özet bilgi verir.

İletişim

Kişiyeye ulaşmak için hangi iletişim yolunu tercih etmemiz gerektiğini belirler.

Kullanıcı ek alanları

Sınıflandırma ve gruplandırma seçenekleri için size özel alanlar bulunur.

Adres

Kişiyeye ait birden fazla adres tanımlayabilirsiniz.

Telefon

Kişiyeye ait birden fazla telefon tanımlayabilirsiniz. Varsayılan telefon numaraları belirleyebilirsiniz.

Aktiviteler

Kişiyeye özel aktiviteler başlatabilirsiniz.

Döküman

Bu kişi ile ilgili dokümanları Sunucu içinde saklayıp ekip arkadaşlarınız ile paylaşabilirsiniz.

Notlar

Kişiyeye hakkında ekibinize iletmek istediğiniz notları yazabilirsiniz.

Döküman No :

27/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

3- AKTİVİTELER

Müşterileriniz ile olan ilişkileri kontrol altında tutmanızı sağlayacak en önemli modüldür. Her aktivite müşteri bilgilerinde son aktivite tarihini günceller. Böylece irtibat halinde olmadığınız müşterileri kolayca listeleyebilirsiniz.

Ekibinize aktiviteler aracılığı ile görevler atayıp sonuçlarını kontrol edebilirsiniz.

Satış ekibinizin müşterileriniz ile sürekli kontak halinde olmasını sağlayabilirsiniz.

Telefon görüşmesi, Ziyaret, e-Posta gönderimleri Aktiviteleri oluşturur. Kullanıcılar aktivite tanımlarken hangi müşteriye, hangi tarih saat aralığında ve hangi konuda alanlarını doldururlar.

Her kullanıcıda Çalışma Günü ekranında yapması gereken işlerin listesini görür. CRM kullanılmaya başlandıktan bir kaç ay sonra her müşteri kontrol altına alınmış olacaktır. Tanımlanan zamanlarda ziyaretler yapılacak, telefon görüşmeleri ile müşteri memnuniyeti arttırılacak ve yönetici bu aktivitelerden her zaman haberdar olacaktır.

“Statüsü müşteri olan ve son 3 aydır hiç bir hareketi olmayan müşteriler listesi” yukarıdaki işlemleri gerçekleştirmek için kolayca alınır.

Şimdi DENİZ YAPI Müşterisi için örnek bir aktivite hazırlayalım.

Bir telefon geldi ve Deniz bey ile görüştük. Rakiplere göre elimizdeki ürünün üstün özelliklerini anlattık.

Sağ menüden firmaları seçiyoruz. Firmalar listesi ekranımıza geliyor. Üst barda bulunan firma adı alanına DENİZ yazıp enter' e basıyoruz.

DENİZ ile başlayan firmalar listeleniyor.

DENİZ YAPI firmasının üzerine mouse ile basıp firma kartını açıyoruz.

Doküman No :

28/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Sağda bulunan Alt modüller menüsünde aktiviteleri seçiyoruz. Bu firma ile ilgili aktiviteler karşımıza çıkıyor.

Sağ üstteki Ekle düğmesine basıp yeni bir aktivite oluşturuyoruz.

DENİZ YAPI

<p>Kayıt Bilgisi : go - 18.02.2007</p> <p>Aktivite No : 0</p> <p>Özel : <input type="checkbox"/></p> <p>Aktivite Sahibi : verimax ...</p> <p>Aktivite Türü : Gelen Arama ...</p> <p>Aktivite Konusu : Ürün İhtiyacı belirleme ...</p> <p>Başlangıç Tarih : 18.02.2007 S: 21:08</p> <p>Hedef Bitiş Tarihi : 18.02.2007 S: 21:08</p> <p>Hatırlatma : <input type="checkbox"/> 1 dakika Önce</p> <p>Aktivite Detayı : KAPLAMA URUNLERİ İLE İLGİLİ BİLGİ :</p> <p>Aktivite Önceliği : Orta ...</p> <p>Yer : OFİS ...</p> <p>Notlar : ABC KAPLAMA ÜRÜNÜ İLE İLGİLİ RAKİPLER E GORE USTUN OZELLİKLERİ ANLATILDI.</p> <p><input type="checkbox"/> Kullanıcılara Bildir []</p> <p><input type="checkbox"/> Aktivite Oluştur []</p>	<p>Bağlantı Seç. : Firma List.</p> <p>Bağlantı : DENİZ YAPI ...</p> <p>Kişi : DENİZ AKGÜN ...</p> <p>Aktivite Tamamlama Bilgileri</p> <p>Durum : <input type="radio"/> Açık <input checked="" type="radio"/> Kapalı</p> <p>Süreç : <input type="radio"/> Devam Ediyor <input checked="" type="radio"/> Bitti</p> <p>Bitiş Tarih - Saat : 18.02.2007</p> <p>Sonuç : Olumlu ...</p>
--	---

Kaydet
Kaydet - Yeni
Kaydet - Listeye Dön
Listeye Dön

Kayıt bilgisi

GoCRM'i kullanan kişinin adı ve soyadı – Sunucunun tarihi

Aktivite numarası

Eğer takip etmek gerekirse her aktiviteye bir numara otomatik olarak verilmektedir. Şu anda yeni kayıt yaptığımız için 0 görülüyor. Kaydet düğmesine basıldığında burada kayıt numarası görülecek.

Özel

Bu seçenek aktif olsaydı bu aktivite sadece go kullanıcısı tarafından görülebilirdi.

Doküman No :

29/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Aktivite sahibi

Aktiviteyi gerçekleştirecek kullanıcıyı listeden seçiniz. Bu örnekte telefon görüşmesini kendimiz yaptığımız için burada **go** kullanıcısı seçili durumda.

Aktivite türü

Gerçekleşen aktivitenin türünü listeden seçiyoruz. "Gelen Arama, Toplantı, Dış arama, Ziyaret gibi".

Aktivite konusu

Aktivitelere konular atayarak raporlanmasını sağlıyoruz. Bir kampanya adını listeye ekleyip. Bu kampanya için gelen telefonları listelememiz mümkün olacaktır.

Başlangıç Tarihi / Bitiş tarihi

Aktivitenin ne zaman yapılacağını tanımladığımız alanlardır. Eğer bu sonraki bir tarihe atanmış olsaydı buradan ilgili gün takvim üzerinden seçilerek ileri tarihe bir görev atayabiliriz.

Hatırlatma

Eğer hatırlatma seçeneği aktif ise zamanı geldiğinde "GoCRM Aktivite Hatırlatıcısı" halen açık durumda olan aktiviteleri ekrana getirecektir.Kullanıcı bu aktivitelerden istediğinin üzerine tıklayarak aktivitenin detayına ulaşabilir.

Aktivite detayı

Müşterinin bizden ne istediğini yada yapılacak işi bu alana yazıyoruz.

Aktivite önceliği

Bu alanı listeden seçiyoruz. Aktivite önemini belli ediyor.

Yer

Aktivitenin nerde yapılacağı bilgisinin kayıt edildiği alandır. Mesela "abc kampanyası için müşteride yapılan toplantıları listele" gibi bir rapor almak için bu alan kullanılmaktadır.

Notlar

Aktiviteyi yapan kişi, bu konuda arkadaşlarına açıklayıcı bilgi yazar. Böylece müşteri aradığında herkesin bu telefon görüşmesinin içeriğinden haberi olacaktır.

Bağlantı seç / Bağlantı

Örneğimizi yaparken firma kartı altında Alt Modül olarak Aktiviteyi seçtik bu durumda otomatik olarak bu aktiviteyi DENİZ İNŞAAT firmasına bağlamış olduk. Bu aktivite hem DENİZ İNŞAAT firmasına ait kartın altında hem de aktiviteler Modülü altında listelenebilir.

Doküman No :

30/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Eğer bağlantıyı elle yapmak istiyorsak Firma Listesi düğmesine basarak açılan ekrandan istediğimiz firma ile bağlantı kurabiliriz.

Kişi

Yukarıda DENİZ İNŞAAT firmasını tanımlarken firma altında kişileri de tanımlamıştık. Eğer aktiviteyi gerçekleştirdiğimiz kişi firmalar altında tanımlı ise listeden seçebiliriz.

Aktivite durumu

Telefon kapandıktan sonra eğer bu aktivite ile ilgili başka bir işlem yapılmayacaksa Kapalı konuma alıyoruz. Eğer açık konumda bırakırsak **go** kullanıcısının tamamlaması gereken işler arasında listelenecektir.

Süreç

Eğer bu aktivite kendisine bağlı başka bir aktivite başlatıyorsa Devam ediyor konumda bırakılır. Örneğin teklif verilmiş fakat daha sonuçlanmamış

Bitiş tarih-Saat

Aktivitenin tamamlanma tarih ve saatini giriniz.

Doküman No :

31/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Bu aktivite için “Kaydet - Listeye Dön” düğmesine basalım.

Çalışma Günüm	Aktivite Listesi	Tarih Saat	Aktivite Konusu	Bağlantı Adı	Aktivite Sahibi	Aktivite Durumu	Ekle	Sil
Firmalar	DENEZ YAPI							
Kişiler								
Aktiviteler								
Pazarlama Yönetimi								
Yönetim Konsolu								

Eklediğimiz aktivite listede yer almaktadır.

Üst gri panelde bulunan alanları kullanarak arama yapabilirsiniz. Aktivite sahibinden bir kullanıcı seçerek sadece o kullanıcıya ait aktiviteler listelenebilir.

Aktivite durumu liste kutusunda Tümüne yerine açık aktiviteleri seçerseniz bu müşteriye ait tamamlanmamış aktiviteleri listelersiniz.

Eğer sol menüdeki aktivite Modülü seçilirse firma bağımsız olarak login olan kullanıcıya ait tüm açık aktiviteler listelenir.

Eğer tüm kullanıcıların açık aktivitelerini görmek istiyorsanız üst menüdeki aktivite sahibi alanını “–Seçiniz–” konumuna, Aktivite durumu liste kutusunu “Açık Aktiviteler” konumuna getiriniz.

Çalışma Günüm	Aktiviteler	Bağlantı Tarihi	Süre Tarihi	Bağlantı Adı	Aktivite Sahibi	Aktivite Durumu	Ekle	Sil
Firmalar								
Kişiler								
Aktiviteler								
Pazarlama Yönetimi								
Yönetim Konsolu								

Doküman No :

32/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

4- ÇALIŞMA GÜNÜM

Kullanıcı CRM e giriş yaptığında doğrudan bu ekrana yönlendirilir. Bu ekranda kendisine ait bugün yapması gereken işler listelenir. Sol kısımda görülen takvim üzerinde koyu renkli olan günler, ilgili tarihler için tanımlanmış aktiviteler olduğunu belirtir.

Kısa yolları kullanarak hızlı bir şekilde aktivite yaratabilir, yada yeni firma ekleyebilirsiniz.

Kullanıcılar başlığı altında görülmekte olan listede ise tüm kullanıcıları şu andaki tamamlanmamış görev sayıları bulunur. Listedeki adı seçildiğinde ekranda o kullanıcıya ait görev detayları listelenir.

Bu özellik sayesinde bugün ofise uğramayacak satış sorumlusuna ait görevler diğer ekip arkadaşları tarafından tamamlanabilir.



The screenshot displays the CRM software interface. At the top, there is a logo with a red 'G' and 'CRM' text. Below the logo, there is a navigation bar with 'Çalışma Günü' (Working Day) and 'Yardım' (Help) buttons. The main area is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains a calendar for April 2007, with the 31st highlighted. The main content area shows a list of activities for the selected date (31.03.2007). The activities are: 'SAL HAZİR BETON' (Ziyaret), 'FUARDA TANIŞILDI ZİYARET EDİLECEK' (Ziyaret), and 'DENİZ YAPI' (Teklif Hazırlama). Below the activities, there is a section for 'Kullanıcılar' (Users) with a table showing the number of activities for each user.

Kullanıcı Adı	Aktivite
Ahmet	1
ga	3

Detaylı Arama özelliği ile oluşturulmuş sorgular saklanarak, filtreleme bölümünde rapor olarak kullanılabilir.

Doküman No :

33/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

DESTEK DOKÜMANI



Ürün : GO

Bölüm:Genel

Doküman No :

34/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

5- PAZARLAMA YÖNETİMİ

Sol menüden Pazarlama Yönetimi modülünü seçtiğinizde varsa daha önceden hazırlanmış olan pazarlama listelerini görürsünüz.

Sağ üstten Ekle düğmesine basıp yeni bir pazarlama listesi yaratalım.

Pazarlama Detay

Pazarlama Detay

Liste Adı : BAYI LİSTESİ Kayıt Tarihi : 19.02.2007

Liste Açıklaması : BAYILERIMIZ VE DAĞITICILARIMIZ Güncelleme Tarihi :

Sahibi : go Kaydı Açan Agent : go

Liste Türü : Firma

Kaydet Kaydet - Yeni Kaydet - Listeye Dön Listeye Dön

Firma Adı	Yetkili	Telefon	Faks	
-----------	---------	---------	------	--

Listemize bir isim ve açıklama yazıp kaydet düğmesine basıyoruz.

Sağ menüden Üye ekle alt modülünü seçelim. Listedeki az önce kaydettiğimiz BAYILER i seçelim. Aşağıda görüldüğü gibi BAYILER listesi karşımıza gelecektir.

Doküman No :

35/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO



Bölüm:Genel





Bu listeye eklemek istemediğiniz kayıtların yanındaki seçimleri kaldırınız.

Listenin en altına indiğinizde Listeye Ekle düğmesine basınız. Ekran aşağıdaki gibi değişecektir.

Pazarlama Detay

 Ekle
 Sil

 Yardım


Pazarlama Detay

Liste Adı : Kayıt Tarihi : 19.02.2007

Liste Açıklaması : Güncelleme Tarihi : 19.02.2007

Sahibi : Kaydı Açan Agent : go

Liste Türü :

Kaydet





Kaydet - Yeni

Kaydet - Listeye Dön

Listeye Dön

Sil

Firma Adı	Yetkili	Telefon	Faks	<input type="checkbox"/>
AKNET TELEKOM VE BİLG.SİS.		2884454		<input type="checkbox"/>
ALNET BİLİŞ.SİS.SAN.TİC.LT				<input type="checkbox"/>
ANKARA NETSER KOM.SAN.VE T				<input type="checkbox"/>
BEYBİGİZ PLAZA YÖNETİM				<input type="checkbox"/>
BİLİŞİMMET YAZ.VE İNTERNET				<input type="checkbox"/>
BUTUNER BİLİŞİM SİS.LTD.ŞTİ.				<input type="checkbox"/>

 Gönder
 Üye Ekle
 Listeyi Güncelle
 Üye Çıkar

Doküman No :

36/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Gönder alt Modülüne basalım.

Aşağıdaki ekran gönderi tipiniz seçmemiz için kullanılmaktadır. Bu ekrandan daha önce seçmiş olduğumuz firmalara SMS ve E-posta gönderebiliriz.

Gönder

E Posta : DEMO MAİL TEMPLATE 19.02.2007 12:15

Gönderen : --Seciniz--

Sms : DEMO SMS ŞABLON 19.02.2007 12:15

Faks : --Seciniz-- 19.02.2007 12:15

Gönder **Gönderim Raporu**

K. Türü	Firma Adı	Yetkili	Telefon	Faks	<input checked="" type="checkbox"/>
F	AKNET TELEKOM VE BİLG.SİS.LTD.ŞTİ.		2884454		<input checked="" type="checkbox"/>
F	ALNET BİLİŞ.SİS.SAN.TİC.LTD.ŞTİ.				<input checked="" type="checkbox"/>
F	ANKARA NETSER KOM.SAN.VE TİC.LTD.ŞTİ.				<input checked="" type="checkbox"/>
F	BEYBİGİZ PLAZA YÖNETİM BİLİŞİMNET YAZ.VE				<input checked="" type="checkbox"/>

SMS Seçeneğini tıklayalım. Listeden daha önce yarattığımız SMS Şablonunu seçelim. Gönder düğmesine bastığımızda tüm BAYİLER' e hazırladığımız mesaj ulaştırılacaktır.

Ancak uygulamada SMS özelliği kapalı olarak gelmektedir.Bu özellikten faydalanmak istendiğinde VERİMAX ile irtibata geçmeniz gerekmektedir.

Doküman No :

37/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

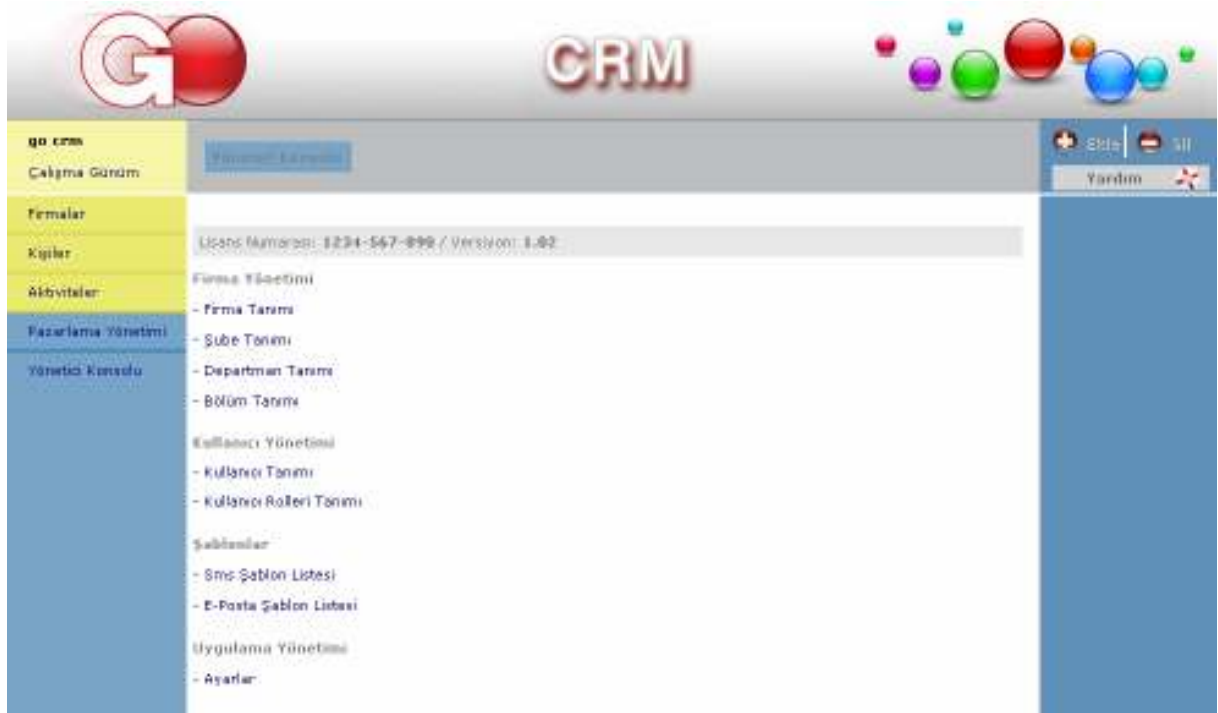
Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

6-YÖNETİM KONSOLU

Programın çalışması için gerekli tanımlamaların yapıldığı modüldür. Seçildiğinde aşağıdaki ekran karşınıza çıkar. Liste içinden değişiklik yapmak istediğiniz alt modülü seçiniz.



Doküman No :

38/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Firma Tanımı

Firmanıza ait bilgileri girmeniz gereken modüldür. Raporlarda ve e-Postalarda bu veriler kullanılır. Bilgileri eksiksiz ve doğru girdiğinizden emin olunuz.

go crm
Çalışma Günüm

Firmalar
Kişiler
Aktiviteler
Pazarlama Yönetimi
Yönetici Konsolu

Firma Tanımı

Firma Adı : GoCRM
Firma Ünvanı : GoCRM
Yetkili :
Adres :
Telefon :
Faks :
E-Mail : go@logo.com.tr
Açılış Tarihi : 29.09.2006
Kaydı Açan Kullanıcı : go
Dil : Türkçe ...
Zaman Dilimi : İstanbul-Helsinki ...
Para Birimi : YTL ...

Kaydet

Bitti Yerel intranet

Doküman No :

39/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

DESTEK DOKÜMANI



Ürün : GO

Bölüm:Genel

Doküman No :

40/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Şube Tanımı

Eğer şube yapısı kullanan bir işletme iseniz şubelerinize ait bilgileri eksiksiz giriniz.

Şube Tanımı - Microsoft Internet Explorer

Dosya Düzen Görünüm Şık Kullanıcılar Araçlar Yardım

go crm

Çalışma Günüm

Firmalar

Kişiler

Aktiviteler

Pazarlama Yönetimi

Yönetici Konsolu

Şube Tanımı

Açılış Tarihi : 05.04.2007

Kayı Açan Kullanıcı : go crm

Şube Adı :

Yetkili :

Adres :

İl : ...

İlçe : ...

Telefon :

Faks :

E-Mail :

Dil : ...

Zaman Dilimi : ...

Para Birimi : ...

Kaydet Kaydet - Yeni Kaydet - Listeye Dön Listeye Dön

Bitti Yerel intranet

Doküman No :

41/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Departman Tanımı

Firmanızda bulunan departmanları tanımlayınız.

Departman Tanımı - Microsoft Internet Explorer

Dosya Düzen Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

go crm CRM

go crm

Çalışma Günüm

Firmalar

Kişiler

Aktiviteler

Pazarlama Yönetimi

Yönetici Konsolu

Departman Tanımı

Departman Adı : Satış Ve Pazarlama

Yetkili : AHMET BORA

Telefon : 101

Faks : 216 449 2346

E-Posta : abora@gocrm.com

Kaydet Kaydet - Yeni Kaydet - Listeye Dön Listeye Dön Sil

Bitti Yerel intranet

Satış departmanı eklemeyi unutmayınız. Kullanıcı bilgilerinde departmanı satış olarak seçilecek kullanıcılar, Müşteri kartındaki ilgili satıcı listesinde yer alırlar.

Doküman No :

42/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

DESTEK DOKÜMANI



Ürün : GO

Bölüm:Genel

Doküman No :

43/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Bölüm tanımı

Eğer firmada departman yapısına ek olarak bölümlerde bulunuyorsa bu bölümleri tanımlayın.

Bölüm Tanımı - Microsoft Internet Explorer

Dosya Düzen Görünüm Sık Kullanılanlar Araçlar Yardım

GO CRM

go crm

Çalışma Günüm

Firmalar

Kişiler

Aktiviteler

Pazarlama Yönetimi

Yönetici Konsolu

Bölüm Tanımı

Bölüm Adı : Bilgi İşlem

Yetkili :

Telefon :

Faks :

E-Posta :

Kaydet Kaydet - Yeni Kaydet - Listeye Dön Listeye Dön Sil

Bitti Yerel intranet

Doküman No :

44/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Kullanıcı tanımları

GoCRM standart olarak 3 kullanıcı lisansı ile satılmaktadır. Daha fazla kullanıcı tanımlanamaz. Bu lisanslama kullanıcı bazındadır. Kullanıcının hangi bilgisayarı kullanarak GoCRM e ulaştığı önemli değildir.

Her kullanıcı her bilgisayardan GoCRM'e ulaşabilir.

Lisanslama kuralı:

Bir kullanıcı GoCRM'e login olduğunda; aynı kullanıcı adı ve parola ile başka bir bilgisayardan giriş yapılırsa önce giriş yapan kullanıcı otomatik olarak sistemden çıkartılır. En son bağlanan çalışmaya devam eder.

go crm	Kullanıcı Listesi						
Çalışma Günüm	Detaylı Arama	Arama	Kullanıcı Adı	Ünvanı	Şube	Departman	Bölüm
Firmalar	Kullanıcı Adı	Ünvan	Şube	Departman	Bölüm	<input type="checkbox"/>	
Kişiler	Ahmet			Satış Ve Pazarl		<input type="checkbox"/>	
Aktiviteler	go			Satış Ve Pazarl		<input type="checkbox"/>	
Pazarlama Yönetimi							
Yönetici Konsolu							

Yeni kullanıcı eklemek için sağ üstte bulunan ekle butonuna basınız. Yada değişiklik yapmak istediğiniz kullanıcıyı listeden seçiniz.

Doküman No :

45/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel



go crm
Çalışma Günüm

Kullanıcı Tanımı

Adı : Ahmet Rolü : Kullanıcılar,Yönetici

Soyadı : BORA Şube :

Ünvanı : Departman : Satış Ve Pazarlama

Kullanıcı Adı : abora Bölüm :

Parola : Profil :

Smtip Kullanıcı Adı : Dil :

Smtip Parola : Yöneticisi : Ahmet

Adres : Admin mi : Evet Hayır

Telefon : Durum : Aktif Pasif

Cep Telefonu :

E-Posta :

Firma : GoCRM

Kaydet Kaydet - Yeni Kaydet - Listeye Dön Listeye Dön Sil

Adı / Soyadı

Kullanıcı adını ve soyadını giriniz bu alan raporlarda kullanılmaktadır.

Unvanı

Kullanıcı unvanını giriniz. Bu alan kullanıcı tarafından e-Posta gönderildiğinde kullanılmaktadır

Kullanıcı adı

Bu kullanıcının programa giriş için kullandıkları adı girin.

Parola

Programa giriş için gerekli şifreyi girin

Smtip kullanıcı adı

e-Posta gönderirken kullanılan kullanıcı adını girin. "Microsoft Outlook tan mail almak için kullandığınız kullanıcı adını yazmalısınız"

Smtip parola

e-Posta parolanızı giriniz.

Doküman No :

46/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Adres

Kullanıcı adresini giriniz. "Sadece bilgi amaçlıdır"

Telefon

Telefon numarasını giriniz. "Sadece bilgi içindir"

Cep telefonu

Telefon numarasını giriniz. "Sadece bilgi içindir"

E-posta

Kullanıcı e-Posta adresini giriniz. Bu alan gönderilen e-Postalarda cevap adresi olarak kullanılmaktadır.

Firma

Listeden bağlı olduğu firmayı seçiniz

Rolü

Listeden rol seçiniz. "Bu alan roller Modülünden değiştirilir."

Satış bölgesi !!

Satış bölgesini listeden seçiniz.

Şube

Listede satış bölgesini seçiniz.

"Bu liste içeriği Yönetim Konsolu altında Şube tanımı modülünden güncellenir."

Departman

Listeden departman seçiniz.

"Bu listeye Yönetim Konsolu altında Departman Tanımı modülünden güncellenir."

Bölüm

Listeden Bölüm seçiniz.

"Bu listeye Yönetim Konsolu altında Bölüm Tanımı modülünden güncellenir."

Profil

Kullanıcı profilini belirleyen alandır. Bilgi içindir.

Dil

Kullanıcının Lisanını listeden seçiniz.

Para birimi

Kullanılan para birimini seçiniz.

Doküman No :

47/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Yöneticisi

Listeden yöneticisini seçiniz.

Admin

İlgili kullanıcıya en yüksek hakları vermek istiyorsanız Evet olarak tanımlayınız.

Durum

Kullanıcının geçici olarak devre dışı kalmasını istiyorsanız Pasif olarak işaretleyin.

Doküman No :

48/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Kullanıcı Rollerini Tanımı

Kullanıcılarınızı yetkilendirerek girmesini istemediğiniz modüllere erişmesini engelleyebilirsiniz.

GoCRM içinde her ekran için Listeleme, Yeni kayıt ekleme, Güncelleme ve Silme yetkileri ayrı ayrı tanımlanabilir. Bu işlemleri her kullanıcı için ayrı ayrı yapmak problem olacağından bu işlemleri Roller için yapıp, daha sonra rolleri kullanıcılara atamaktayız.

Yönetim konsolundan Kullanıcı Rollerini seçtiğinizde karşınıza mevcut roller listelenir. Kullanıcılar adlı rolü mouse ile seçelim



Soldaki listede gördüğünüz bu rol tarafından yetkisi olmayan işlemlerdir. Mouse ile seçerek sağ tarafa gönderebilirsiniz. Böylece bu işlem artık kullanıcılar tarafından yetkilendirilmiş olur.

Yönetim Konsolunda – Kullanıcı tanımları modülünde Admin seçili ise burada listelenen hakların hepsine otomatik olarak sahip olunur.

Doküman No :

49/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

DESTEK DOKÜMANI



Ürün : GO

Bölüm:Genel

Doküman No :

50/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

ŞABLONLAR

SMS Şablonları

Yönetim konsolu altından SMS Şablon listesini seçiniz. Varsa hazırlanmış olan listeler karşınıza çıkacaktır. Sağ üstte bulunan ekle tuşuna basıp yeni bir Şablon hazırlayalım.

Kişiler modülüne kaydetmiş olduğumuz müşterilerimize bayram tebriki göndermek istiyoruz.

Şablon adı olarak Bayram tebriki yazdık.

Kişiler modülü ile bağlantı yapmak için DBMaster olarak Kişi seçtik.

Sayın , Kurban bayramınızı tebrik ederiz. mesajımızı yazdık.

Mouse ile Sayın kelimesinin sonuna geldik ve eklemek istediğimiz alanı DB Alanı listesinden seçtik.

Doküman No :

51/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

“Sayın [KartlarAdı], Kurban bayramınızı tebrik ederiz.”

Yukarıdaki mesajı oluşturduk. Pazarlama yönetiminde göndermek istediğimiz kişilere örneğin

“Sayın Ahmet BORA, Kurban bayramınızı tebrik ederiz.”

Şeklinde SMS mesajı gidecektir.

Ancak uygulamada SMS özelliği kapalı olarak gelmektedir.Bu özellikten faydalanmak istendiğinde Satıcınız ile irtibata geçmeniz gerekmektedir.

E-mail Şablonları

Yönetim konsolu altından E-mail Şablon listesini seçiniz. Varsa hazırlanmış olan listeler karşınıza çıkacaktır. Sağ üstte bulunan ekle tuşuna basıp yeni bir Şablon hazırlayalım.

Yine Kişiler modülü için bir bayram tebriki hazırlayalım.

Taslağımız için bir ad ve konu seçiyoruz. Kaynak olarak Kişi seçelim, Metnimizi yazıp alan eklenecek yeri mouse ile işaretleyelim.

Kullanılacak alan listesinden herhangi birini seçtiğimizde. Daha önce mouse ile işaretlediğimiz yere seçmiş olduğumuz alan bilgisi [] işaretleri arasında gelecektir. Yazı boyutu rengi ve karakter seti seçimini Word kullanırmış gibi yukarıdaki toolbox tan yapabilirsiniz.

Sakla düğmesine basıp bu taslağı saklayalım.

Doküman No :

52/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Detaylı arama

Şimdiye kadar Firmaları ve Kişileri ilgili modüllerde sınıflandırıp kaydettik. İhtiyaç duyduğumuzda sınıflandırılmış verilere hızlıca ulaşmak için filtreler yaratmalı ve bunları saklamalıyız.

Örneğin binlerce kayıt arasından sadece müşterilerimizin listesini çıkarabilmeli ve bu müşterilere kolayca posta etiketi basabilmeliyiz.

(Not:Posta etiketi ebatları Avery A4 J8162 standardında

Eni:9,9cm , Yükseklik:3,49cm ebatlarında hazırlanmıştır.)

Yada sadece müşterilerimiz için SMS göndermeliyiz.

Şimdi kaydettiğimiz müşterileri / Kişilere nasıl filtre uygulayacağımızı görelim.

Firmalar modülünü açalım.

Karşımıza kaydedilmiş firmalar gelecektir.

Doküman No :

54/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

DESTEK DOKÜMANI



Ürün : GO

Bölüm:Genel

Firmalar	Firma Adı	Yetkili	Telefon	E-Posta	Statü	Ekle	Sil
Detaylı Arama	Arama				Açık	Yardım	
Firma Adı	Yetkili	Telefon	E-Posta				
3-D BİLİŞİM TEKNO.DANIŞ.VE TEKNİK SERV.L		216 5229898					
3G TELEKOM LTD.ŞTİ.		212 2365920					
AB TELEKOM DIŞ TİC.PAZ.ELEK.LTD.ŞTİ.		216 3488010					
AKNET TELEKOM VE BİLG.SİS.LTD.ŞTİ.		212 2884454					
AKSA JENERATÖR SAN.A.Ş.		212 4786666					
AKTİF ELEKTRONİK TELEK.SAN.VE DIŞ TİC.LT		212 2160178					
ALFA KİMYA SAN.VE TİC.A.Ş.		212 5488828					
ALFACOM KOMÜNİKASYON SAN.VE TİC.LTD.ŞTİ.		216 3136099					
ALMER İLET.SİS.ALİ İHSAN ÜÇKARDEŞLER MER		264 2816790					
ALMERA BİLİŞİM LTD.ŞTİ.							
ALNET BİLİŞ.SİS.SAN.TİC.LTD.ŞTİ.		212 6599999					
AL-TEL TELEKOM.SAN.TİC.LTD.ŞTİ.		262 6416666					
ALTERNATİF İLETİŞİM LTD.ŞTİ.		216 5300600					
ANKARA NETSER KOM.SAN.VE TİC.LTD.ŞTİ.		312 4172200					
ANKİRA ELEK.TAS.YAZ.GEL.BİLG.VE DAN.HİZ.							
ANTEL ANKARA TELEKOM.SAN.TİC.PAZ.LTD.ŞTİ		312 4240550					
APEKS ELEK.TELEK.SAN.TİC.LTD.ŞTİ.		212 3256018					
ARG ACADEMIC RESEACH GROUP DAN.ELEK.SAN.		212 2700308					
ARJEN AJANS TANITIM HİZM.SAN.VE TİC.LTD.		216 3486484					
AS ELEK.TELEKOM.SİS.SAN.TİC.LTD.ŞTİ.		212 2548145					

Kayıt Sayısı : 20 / 246

Tüm A B C Ç D E F G H I J K L M N O P R S Ş T U V W X Y Z 1-8

Gördüğünüz gibi 246 adet müşterimiz kayıtlı. Şimdi yapmak istediğimiz sadece bayilerimizi listeleyebilmek.

Üst menüden detaylı aramayı seçiyoruz. Ekranımız aşağıdaki gibi değişiyor.

Firmalar	Ekle	Sil
Detaylı Arama	Sakla	Yardım
Alan	İşlem	Değer
--Seçiniz--	=	
Ekle	Alan Seç	Göster
Excelde Aç	Hazır Filtre: --Seçiniz--	Posta Etiketini Bas
Paneli Sakla		
Drag a column to this area to group by it.		
FirmaNo	FirmaAdı	sFirmaGUID
Page 1 of 0 (0 items)		

Doküman No :

55/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Genel çalışma mantığı şu şekildedir. Alan listesi içinden eleme yapmak istediğiniz başlığı seçeceğiz. İşleme karar vereceğiz ve filtre uygulamak istediğimiz değeri yazacağız.

Örneğimiz Müşteri tipi BAYI olanlar idi

Alan : Müşteri Tipi

İşlem : =

Değer : Bayi

verilerini girip. Ekle düğmesine basıyoruz

Listede görmek istediğimiz alanları seçmek için alan seç düğmesine basıyoruz. Açılan ekrandan Firma Adı, Yetkilisi, e-Posta Adresini seçiyoruz.

Göster düğmesine bastığımızda karşımıza gelen ekran sadece BAYİLER olacaktır.

Yada;

Örneğimiz A ile başlayan müşterilerimizi listelemek olsun.

Alan:Firma Adı

İşlem:Like

Değer:A%

NOT:

A% A ile başlayan kayıtları listeler

%A A ile biten kayıtları listeler

%A% İçerisinde A geçen kayıtları listeler

Doküman No :

56/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

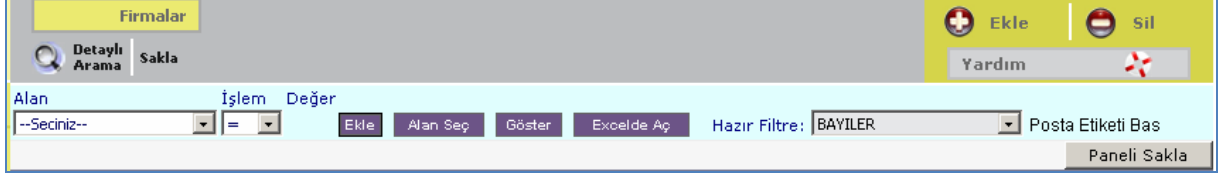
Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Açıklama alanına BAYİLER yazıp oluştur düğmesine basıyoruz.

Firmalar modülüne tekrara gelip. Detaylı arama düğmesine basalım.



Hızır filtre listesi içinde BAYİLER i seçelim. Alttaki listede otomatik olarak bayilerin listelendiğini göreceksiniz. Artık BAYİLER Fitresini e-Posta ve SMS göndermek için kullanabiliriz.

Excel Dosyasından Veri Aktarımı

Öncelikle örnek excel dosyasındaki şablona göre bilgileri tam olarak girmeniz gerekmektedir.Excel dosyası **açık durumdayken**

C:\inetpub\wwwroot\GoCRM\Tools\ExcelImport adresindeki Excel_Import.exe dosyasını çalıştırınız.Açılan pencereyi ileri diyerek geçiniz.Bir sonraki sayfada bulunan Test et düğmesine bastığımızda ilgili excel dosyasındaki ilk 10 satırdaki verileri kontrol için ekrana getirir.İleri düğmesine basıp başlangıç ve bitiş satır numaralarını yazdıktan sonra Aktar düğmesine basılır ve bilgiler Contact Manager'a aktarılacaktır.

Doküman No :

58/61

Tarih : 01.05.2007

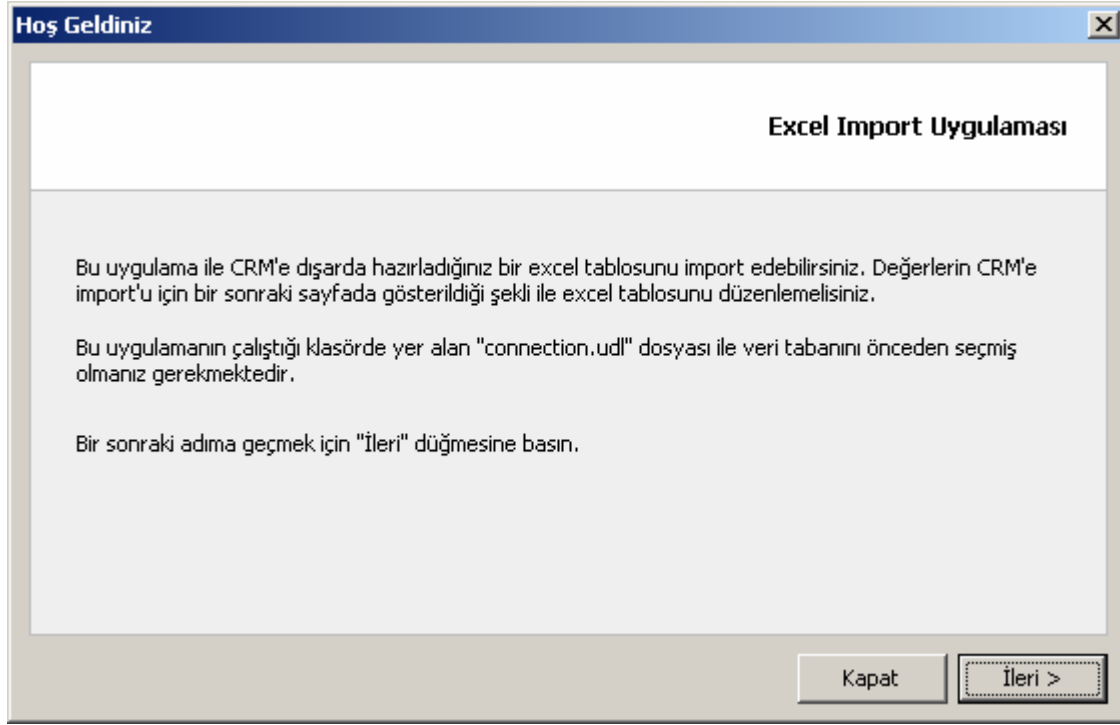
Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel



Doküman No :

59/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Excel Data Şablonu

Excel Data Şablonu

Firmalar Tablosuna Aktar
 Kişiler Tablosuna Aktar

Excel'de verilerin aşağıda belirtildiği sıralamada olması gerekmektedir.
"Test Et" düğmesine bastığınızda açık olan excel sayfasındaki başlık satırı hariç ilk 10 satırdaki verileri ekrana getirecektir.

Test Et !

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Firma Kodu	Firma Ünvanı	Vergi Dairesi	Vergi No	Telefonu 1	Telefonu 2	Telefonu 3	Fax Numarası	Önem Derece	Cari Hesap Kı	Risk Limiti

Telefon numaralarında; +902122895900, (212) 289 59 00, 2122895900, 02122895900, 2895900 şeklinde yazılmış telefon numaralarınız ve telefon numaraları arasındaki boşlukları alıp formatlı olarak kayıt eder. Tel1, Tel2, Tel3'ü herbirini ayrı bir satır olarak ekler. 1.telefonu default telefon olarak atar. "Test Et !" düğmesine basıp test etmeden "İleri>" düğmesine basmayınız.

Bir sonraki adıma geçmek için "İleri" düğmesine basın.

Kapat İleri >

Doküman No :

60/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :

Ürün : GO

Bölüm:Genel

Veri Aktarım Aralığını Girip Aktarım işlemi bitirin.

Aktarılabak Satırları seçip "Aktarıma Başla" düğmesine basın.

Excelden alınacak verinin başlangıç satır numarasını ve bitiş satır numarasını girin.
Aktarıma başlamak için "Aktar" düğmesine basın.

Başlangıç Satır: Bitiş Satır:

Doküman No :

61/61

Tarih : 01.05.2007

Konu : CRM

Revizyon No :

Revizyon Tarihi :