

ONE CRM

Tüm İşinizi Tek Ekrandan Yönetin!

Satış, İK, potansiye müşteriler,
projeleriniz, muhasebe ve birçok
entegrasyonu tek bir ekosistemde
yönetin.

WEB SİTESİ



EĞİTİM VİDEOLARI



ONE CRM'e Hoş Geldiniz

ONE CRM, satış, operasyon, stok ve raporlama süreçlerinizi tek bir ekranda yönetebilmeniz için tasarlanmış, modüler bir CRM çözümüdür.

Bu rehber, sistemi ilk kez kullanacak kullanıcılar için hazırlanmıştır. Amaç; 1–2 saatlik bir eğitimle, ONE CRM üzerinde:

- Kayıt bulma ve görüntüleme,
- Lead ve müşteri oluşturma,
- Temel teklif ve proje açma,
- Dashboard ve raporları okuma

seviyesine gelmenizi sağlamaktır.

ONE CRM'in Temel Faydaları

ONE CRM kullanarak:

- Tüm müşteri ve lead verilerinizi tek yerde toplarsınız,
- Satış süreçlerinizi pipeline mantığı ile takip edersiniz,
- Onaylanan işleri operasyon/proje modülünde yönetirsiniz,
- Stok ve temel finans bilgilerinizi (modül açıksa) CRM ile entegre görürsünüz,
- Yönetim ekibi için hazır dashboard ve raporlara sahip olursunuz.

Kısa özetle:

Not defterleri, Excel dosyaları, WhatsApp mesajları ve günlük takip yerine tek, merkezi bir sistem kullanmaya başlarsınız.

Bu Eğitim PDF'ini Nasıl Kullanmalısınız?

Bu dokümanı:

1. İlk okuma:
 - o Başlıkları sırayla okuyun,
 - o Özellikle "Temel Kavramlar" ve "Örnek Akış" bölümüne dikkat edin.
2. Sistem üzerinde deneme:
 - o Dokümanı açık tutup, aynı anda ONE CRM'e giriş yapın,
 - o Her adımı sistem üzerinde birebir uygulamaya çalışın.
3. Tekrar:
 - o İlk kullanım haftasında, özellikle "10 Adımda ONE CRM'e Hızlı Başlangıç" bölümünü kısa bir kontrol listesi gibi kullanın.

Sisteme Giriş ve İlk Ayarlar

Tarayıcı ve Cihaz Gereksinimleri

ONE CRM'e erişim için:

- Güncel bir tarayıcı (Chrome, Edge, Firefox önerilir),
- Masaüstü veya dizüstü bilgisayar (en rahat kullanım için),
- Tablet ve mobil cihazlardan da erişim (desteklenen tema/arayüze bağlı olarak) mümkündür.

Öneri:

İlk eğitim sürecinde masaüstü veya dizüstü cihaz üzerinden kullanım daha verimlidir.

2.2 ONE CRM Giriş Adresi ve Kullanıcı Hesabı

Sisteme erişmek için:

- Şirketiniz için tanımlanmış ONE CRM adresini (örn. crm.sirketadi.com) tarayıcıya yazın,
- Size iletilen kullanıcı adı ve geçici şifre ile giriş yapın.

Giriş ekranında:

- Kullanıcı adı / e-posta alanını,
- Şifrenizi girerek "Giriş" butonuna tıklayın.

Yetkileriniz; yöneticiniz tarafından belirlenen rolünüze göre otomatik atanmıştır.

2.3 İlk Giriş ve Şifre Değiştirme

İlk girişte:

- Sistem sizden şifreyi değiştirmenizi isteyebilir,
- Değiştirme istemese bile, güvenlik açısından ilk girişte şifrenizi değiştirmeniz önerilir.

Adımlar:

1. Profil menüsüne (sağ üstte isminizin olduğu alan) tıklayın.
2. "Şifre Değiştir" seçeneğini bulun.
3. Eski şifreyi, ardından yeni şifreyi (en az 8 karakter, harf+rakam önerilir) girin.
4. Kaydedin.

Profil ve Dil Ayarları

Profil ekranında:

- Ad-soyad, ünvan, telefon, profil fotoğrafı gibi bilgileri güncelleyebilirsiniz,
 - Sistem destekliyorsa, dil seçeneğini (TR/EN vb.) tercihlerinize göre değiştirebilirsiniz.
- Profil bilgilerinizin güncel olması:
- Diğer kullanıcılar için kimin hangi kayıttan sorumlu olduğunu netleştirir,
 - Görev ve bildirimlerde karışıklığı önler.

2.5 Para Birimi, Tarih ve Saat Formatı

Bu ayarlar genellikle firma geneli için admin tarafından set edilir; ancak bazı sistemlerde kullanıcı bazlı görünüm tercihleri olabilir:

- Para birimi (TL, EUR, USD vb.) görüntüleme,
- Tarih formatı (GG.AA.YYYY veya AA/GG/YYYY),
- Saat formatı (24 saat / 12 saat).

Eğer bu seçenekler profilinizde görünüyorsa, şirket standartlarına uygun formatı kullanmanız önerilir.

Arayüzü Tanıma

Dashboard (Ana Ekran) Genel Görünüm

Giriş yaptıktan sonra ilk karşınıza çıkan ekran genellikle Dashboardtur.

Bu ekranda:

- Size atanmış görevler,
 - Açık lead'leriniz,
 - Devam eden teklifler/projeler,
 - Temel satış/operasyon grafikleri
- widget'lar halinde gösterilebilir.

Dashboard, her gün işe başladığınızda "Bugün neye odaklanmalıyım?" sorusuna cevap veren ekran olmalıdır.

Üst Menü: Arama, Bildirimler, Profil

Üst menüde genellikle:

- **Arama Çubuğu:**
 - o İsim, numara, teklif/proje kodu vb. yazarak hızlı arama yapabilirsiniz.
- **Bildirimler:**
 - o Size atanan yeni görevler,
 - o Size bağlı kayıtlardaki güncellemeler,
 - o Sistem uyarıları (örneğin entegrasyon mesajları).
- **Profil / Çıkış:**
 - o Profilinizi düzenlemek ve sistemden güvenli çıkış yapmak için kullanılır.

Sol Menü: Modüllere Genel Bakış

Sol tarafta (veya üstte) modül menüsü yer alır.

Örneğin:

- Lead
- Müşteriler
- Teklifler
- Projeler / Operasyon
- Stok & Depo
- Finans
- Raporlar
- Ayarlar (sadece yetkili kullanıcılar)

Her modül, ilgili kayıtların liste ve detay ekranlarına ulaşmanızı sağlar.

Kayıt Listeleri ve Detay Ekranları Nasıl Okunur?

Her modülde:

- İlk açılan ekran: Liste ekranı (tablo görünümü),
- Listedenden herhangi bir satıra tıklayınca: Detay ekranı.

Liste ekranında sütunlar:

- Lead için: Ad-soyad, firma, kaynak, durum, sorumlu kişi, oluşturulma tarihi vb.
- Teklif için: Teklif no, müşteri adı, tutar, durum, tarih vb.

Detay ekranında:

- Üst kısımda temel bilgiler,
- Alt/yan sekmelerde ilişkili kayıtlar (notlar, görevler, dosyalar, teklifler, projeler vb.) yer alır.

Temel Kavramlar ve Terminoloji

Lead, Müşteri, Teklif, Proje Nedir?

- **Lead:**
 - o Sizinle yeni tanışmış, henüz müşteri olmayan kişi/kurum.
 - o Örneğin: Reklam formu dolduran, fuarda kartını bırakan, WhatsApp'tan yazan kişiler.
- **Müşteri:**
 - o En az bir defa çalıştığınız veya düzenli çalışmayı planladığınız kişi/kurum.
 - o Lead'in "müşteriye dönüşmüş" hali.
- **Teklif:**
 - o Müşteri/lead'e sunduğunuz fiyat ve kapsamı içeren doküman/kayıt.
 - o CRM'de oluşturulur, PDF olarak iletilebilir.
- **Proje / Operasyon:**
 - o Onaylanan teklif sonrası yapılan işin planlanması ve yürütülmesi.
 - o Örneğin: Fuar standı kurulumu, sağlık operasyonu, üretim işi, kampanya yönetimi vb.

Görev, Not, Hatırlatma Kavramları

- **Görev:**
 - o Belirli bir tarih ve sorumlusu olan aksiyon.
 - o Örn: "Cuma günü teklif revizyonu için müşteriye ara."
- v• **Not:**
 - o Kayıtlarla ilgili iç iletişim ve açıklama alanı.
 - o Örn: "Müşteri, ödeme planı konusunda esneklik istiyor."
- **Hatırlatma:**
 - o Görevler veya önemli tarihler için sistemin size uyarı göndermesi.

Pipeline, Aşama (Stage), Durum (Status)

- **Pipeline:**
 - o Satış sürecinizin adım adım haritası.
 - o Örn: Yeni Lead → İlk İletişim → Teklif Gönderildi → Pazarlık → Kazanıldı / Kaybedildi.
- **Aşama (Stage):**
 - o Bu pipeline içindeki her bir adım.
- **Durum (Status):**
 - o Kayıtların genel hali: aktif/pasif, yeni/eski, onaylandı/reddedildi vb.

Kayıtlar Arası İlişkiler (Lead → Müşteri → Teklif → Proje)

ONE CRM'de ideal akış:

1. Lead kaydı oluşturulur.
2. Lead değerlendirilir, uygun ise Müşteri'ye dönüştürülür.
3. Müşteri kartından Teklif oluşturulur.
4. Teklif onaylanırsa Proje / Operasyon açılır.

Bu zincir, hem süreçlerinizi kontrol etmenizi, hem de raporlama yaparken geriye doğru iz bırakmanızı sağlar.

10 Adımda ONE CRM'e Hızlı Başlangıç

Bu bölüm, özellikle sistemi kuran/koordine eden kullanıcılar ve adminler içindir. Ancak satış ve operasyon kullanıcılarının da mantığı anlaması faydalıdır.

Hesabınızın Kontrolü

- Giriş yapın, profil bilgilerinizi kontrol edin.
- Rolünüzü (satış, operasyon, admin vb.) yöneticiniz ile netleştirin.
- Görmeniz gereken modüllere erişiminiz var mı, test edin.

Firma Bilgilerinin Tanımlanması (Genellikle admin tarafından)

- Firma unvanı, adres, vergi/no, logo bilgilerini ayarlayın.
- Teklif/fatura şablonlarınızda kullanılacak varsayılan metinleri ekleyin.

Kullanıcılar ve Roller

- Sistemi kullanacak tüm ekip üyeleri için kullanıcı hesapları açın.
- Her kullanıcıya uygun rolü atayın (Satışçı, Operasyon Sorumlusu, Yönetici vb.).
- Yetkileri test edin; fazla veya eksik yetki var mı kontrol edin.

Mevcut Lead/Müşteri Verilerinin Aktarılması

- Elinizde Excel/CSV listeler varsa, önce temizleyin (mükerrer kayıtlar, eksik bilgiler vb.).
- Uygun formatta ONE CRM'e içe aktarma yapın (modül dokümanına göre).
- İçe aktarılan kayıtları kontrol edin: isim, telefon, e-posta, firma adı vb. alanlar doğru mu?

Satış Pipeline'ınızın Kurulması

- Kendi satış sürecinizi adımlara bölün:
 - o Örn: "Yeni Lead → İlk Telefon → Teklif Gönderildi → Demo → Pazarlık → Kazanıldı/Kaybedildi".
- ONE CRM'de pipeline aşamalarınızı tanımlayın.
- Satış ekibine bu aşamaların anlamını net anlatın.

Teklif Şablonlarının Hazırlanması

- Kurumsal teklif şablonunuzu (logo, renkler, imza, standart metinler) oluşturun.
- Farklı sektör / ürün grubu için gerekirse farklı şablonlar tanımlayın.
- Teklif çıktılarının formatını yöneticiniz ile birlikte test edin.

Operasyon / Proje Akışının Tanımlanması

- Sektörünüze uygun bir proje/operasyon aşama seti belirleyin:
 - o Örn. Fuar için: Planlama → Tasarım → Üretim → Lojistik → Kurulum → Fuar → Söküm.
- ONE CRM'de bu aşamaları tanımlayın.
- Operasyon ekibine hangi aşamada ne yapılacağı konusunda kısa bir süreç dokümanı verin.

5.8 Stok / Ürün Kartlarının Oluşturulması

- Stoklu ürünleriniz ve hizmetleriniz için temel kartları açın.
- Birim, KDV, SKU/stok kodu gibi alanları doldurun.
- Ürün grupları ve kategorileri tanımlayarak raporlamayı kolaylaştırın.

5.9 Dashboard ve Rapor Görünümlerinin Düzenlenmesi

- Satış ekibi için bir satış dashboard'u kurgulayın.
- Operasyon ekibi için proje/görev odaklı dashboard hazırlayın.
- Yönetim için üst seviye ciro/KPI dashboard'unu oluşturun.
- Görünümleri kaydedin, ilgili kullanıcılara atayın.

5.10 Eğitim Videoları ve İleri Seviye Kılavuzlara Geçiş

- ONE CRM eğitim videolarınızı ve bu PDF kılavuzları kullanıcılarla paylaşın.
- Önce Hızlı Başlangıç (bu doküman), ardından Genel Kullanım Kılavuzu ve modül bazlı kılavuzları önerin.
- İlk 1 ay içinde kısa Q&A oturumları yaparak kullanıcı sorularını toplayın.

Örnek Akış Uygulaması

Bu bölüm, “ilk gün” pratik senaryosu gibi düşünülmelidir. Mümkünse eğitim sırasında birebir uygulanmalıdır.

6.1 Yeni Lead Kaydı Oluşturma

1. Sol menüden Lead Modülüne girin.
2. “Yeni Lead” butonuna tıklayın.
3. Ad-soyad veya firma adı, telefon, e-posta (varsa) girin.
4. Lead kaynağı alanını doldurun (örn. “Instagram Reklamı”, “Web Form”, “Fuar” vb.).
5. Kısa bir not ekleyin:
 - o Örn: “Mia Femtech operasyonu için fiyat sordu.”
6. Kaydedin.

6.2 Lead’den Müşteri Oluşturma

Lead ile görüştüğünüzü ve çalışmaya karar verdiğinizi varsayalım:

1. Oluşturduğunuz lead kaydını açın.
2. “Müşteriye Dönüştür” veya benzer isimli butona tıklayın.
3. Açılan ekranda:
 - o Firma bilgilerini, vergi numarası vb. varsa tamamlayın.
4. Kaydedin.
5. Artık bu lead’in bir müşteri kartı olacaktır; lead kaydı arka planda ilişkili kalabilir.

6.3 İlk Teklifin Hazırlanması

1. Az önce oluşturduğunuz müşteri kartını açın.
2. “Yeni Teklif Oluştur” butonuna tıklayın.
3. Teklif formunda:
 - o Teklif tarihi, geçerlilik süresi, para birimi,
 - o Ürün/hizmet satırları (adet, birim fiyat, KDV) girin.

4. Not alanına özel şartlar veya kısa açıklamalar ekleyin.
5. Teklifi kaydedin ve PDF olarak görüntüleyin.
6. Eğitimde isterseniz, "Basit bir e-posta ile gönderimi" de simüle edebilirsiniz.

6.4 Teklif Onayı ve Operasyon Açılması

Teklifin onaylandığını varsayalım:

1. Teklif kaydını açın.
2. Teklif durumunu "Onaylandı / Kazanıldı" olarak güncelleyin.
3. "Operasyon / Proje Oluştur" butonuna tıklayın.
4. Proje adını, başlangıç/bitiş tarihlerini, sorumlu kişiyi girin.
5. Kaydedin.
6. Operasyon modülünde bu projeyi açarak,
 - o Aşama (stage) belirleyin,
 - o Görevler oluşturun (kurulum, üretim, hazırlık vb.)

6.5 İşin Kapanışı ve Raporlama

İş tamamlandığında:

1. Proje kartını açın.
2. Aşamayı "Tamamlandı" olarak güncelleyin.
3. Son not:
 - o Örn: "Müşteri memnun, gelecek yıl için de stand rezervasyonu yaptı."
4. Raporlama modülüne giderek:
 - o Bu projeden gelen ciroyu,
 - o Bu müşteriyle yapılan toplam işlerin listesini inceleyin.

Bu basit akış, ONE CRM içindeki temel mantığı (Lead → Müşteri → Teklif → Proje → Rapor) gerçek bir senaryo üzerinden öğretir.

Sık Sorulan Sorular

S: ONE CRM'i öğrenmek için kaç saat ayırmalıyım?

C: Bu Hızlı Başlangıç rehberi ile 1–2 saat içinde temel kullanım seviyesine gelebilirsiniz. Modül bazlı detaylı kullanım için ek olarak birkaç kısa oturum önerilir.

S: Lead ile Müşteri arasındaki farkı karıştırıyorum, ne yapmalıyım?

C: En basit kural:

- Henüz hiç satış yapmadıysanız = Lead,
- En az bir defa satış yaptıysanız veya uzun vadeli çalışacaksanız = Müşteri.

S: Teklifleri Excel'de hazırlamaya devam etmeli miyim?

C: Hayır, tüm teklifleri ONE CRM üzerinden hazırlamanız önerilir. Böylece raporlama, takip ve proje bağlantıları otomatik oluşur.

S: Sistemde kaybolursam ne yapmalıyım?

C: Her zaman sol menüden ilgili modüle geri dönebilirsiniz. Ayrıca üstteki arama çubuğunu kullanarak aradığınız kayıtları hızlıca bulabilirsiniz.

S: Silme yerine neden arşivleme öneriliyor?

C: Silinen kayıtlar geri dönmeyebilir. Arşivleme, kayıtları görünürlükten kaldırırken, geçmiş izleri ve raporlamayı bozmadan saklamayı sağlar.

Destek, Eğitim ve İletişim Kanalları

ONE CRM ile ilgili:

- Teknik sorunlar,
- Yetki ve rol değişiklikleri,
- Eğitim talebi ve ek modül kullanımı

için şirket içinde belirlenmiş ONE CRM sorumlusuna (admin / sistem yöneticisi) başvurabilirsiniz.

Eğer firma içinde ayrıca:

- Eğitim videoları,
- Online doküman arşivi,
- Soru-cevap kanalı (örneğin WhatsApp/Slack/Teams grubu)

oluşturulduysa, bu rehberi okuduktan sonra sorularınızı oradan da iletebilirsiniz.