

ONE CRM

Tüm İşinizi Tek Ekrandan Yönetin!

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

WEB SİTESİ



EĞİTİM VİDEOLARI



Giriş

1.1 Operasyon / Proje Modülünün Amacı

Satışın onaylanmasıyla birlikte iş, kâğıt üzerindeki tekliften çıkar ve gerçek hayattaki uygulama sürecine geçer. ONE CRM'de Operasyon / Proje Modülü, bu sürecin uçtan uca planlanması, yürütülmesi ve takip edilmesi için tasarlanmıştır.

Bu modül sayesinde:

- Onaylanan teklifler, tek tıkla operasyon/proje kaydına dönüştürülür,
- Operasyonun tüm aşamaları (planlama, üretim, sevkiyat, kurulum vb.) adım adım takip edilir,
- Görevler ekip üyelerine dağıtılır,
- Maliyet ve zaman planlaması yapılır,
- İş tamamlandığında sonuç, raporlanabilir hale gelir.

Amaç, satış sonrası sürecin "dağınık notlar, WhatsApp yazışmaları ve sözlü takip"ten çıkarılıp, tek bir merkezi sistem üzerinden yönetilmesini sağlamaktır.

1.2 Satış – Operasyon – Finans Zinciri

ONE CRM'de ideal iş akışı şu şekildedir:

Lead → Fırsat → Teklif → Operasyon/Proje → Fatura → Raporlama

Operasyon / Proje Modülü bu zincirde:

- Satış ile finans arasındaki köprüdür,
- "Ne satıldı?" sorusunun cevabını "Nasıl teslim edildi?" sorusuna bağlar,
- Üretilen işin maliyet ve kârlılık analizine temel oluşturur.

Doğru kullanıldığında:

- Satış ekibi, verdiği teklifin sahada nasıl ilerlediğini görebilir,
- Operasyon ekibi, hangi işi ne zaman yetiştirmesi gerektiğini net olarak bilir,
- Finans/muhasebe, faturalanacak işleri ve maliyetleri düzenli takip eder.

Proje / Operasyon Oluşturma

2.1 Tekliften Operasyon Açma

En sağlıklı yöntem, onaylanan tekliften direkt operasyon/proje açmaktır:

1. Onaylanmış teklif kartını açın.
2. “Operasyon Oluştur” veya “Projeye Dönüřtür” butonuna tıklayın.
3. Sistem;
 - o Müşteri bilgilerini,
 - o Teklif kapsamını (rn/hizmet satırları),
 - o Temel tarih ve sorumlu satışı bilgisiniotomatik olarak operasyon kartına aktarır.

Bu yaklařım:

- Veri tekrar girişini ortadan kaldırır,
- Operasyonun teklif ile teknik ve finansal uyumunu garanti eder,
- Satış–operasyon arasında bilgi kaybı yaşanmasını engeller.

2.2 Manuel Proje / Operasyon Kaydı

Bazı durumlarda tekliften değil, doğrudan manuel proje/operasyon kaydı gerekebilir.

Örneğin:

- İ projeler (ofis tadilatı, i eğitim vb.),
- Teklif gerektirmeyen küçük işler,
- Farklı sistemlerden gelen işler.

Bu durumda:

1. Operasyon / Proje modülüne girin.
2. “Yeni Proje / Operasyon” butonuna tıklayın.
3. Müşteri (varsa), proje adı, kapsam, tahmini tarih aralığı, sorumlular vb. alanları doldurun.
4. İlgili evrak veya referans numarasını not alanına ekleyin.

2.3 Proje Bilgileri: Ad, Kapsam, Başlangıç/Bitiş Tarihi, Sorumlular

Bir operasyon/proje kaydında mutlaka bulunması gereken temel alanlar:

- **Proje / Operasyon Adı:**
 - o Örn: "Metal Expo 2025 – ABC Stand Kurulumu",
 - o Örn: "WHM Klinik – Nisan 2026 Estetik Paketi Operasyonu".
 - **Kapsam / Açıklama:**
 - o Bu işte tam olarak ne yapılacağı,
 - o Özel talepler, teknik notlar, teslim şekli.
 - **Başlangıç ve Bitiş Tarihi:**
 - o Operasyonun planlanan başlangıç ve bitiş tarihleri,
 - o Kritik terminler (kurulum tarihi, uçuş tarihi, teslim tarihi vb.).
 - **Sorumlu Kişiler / Departmanlar:**
 - o Ana proje yöneticisi,
 - o Ekip liderleri (üretim sorumlusu, saha ekibi lideri, doktor/uzman vb.).
- Bu bilgiler, tüm iş planlamasının temelini oluşturur.

Proje / Operasyon Oluşturma

3.1 Operasyon Aşamalarının Tanımı (Planlama, Üretim, Sevkiyat, Kurulum vb.)

Her operasyon, kendi içinde bir dizi aşamadan oluşur. Örneğin fuar standı için:

1. Planlama / Tasarım
2. Teknik Onay
3. Üretim
4. Boya / Finishing
5. Paketleme & Lojistik
6. Kurulum
7. Fuar Süreci – Destek
8. Söküm & Depolama

Sağlık turizmi için örneğin:

1. Uçuş & Konaklama Planı
2. Pre-Op (Ön Muayene)
3. Operasyon

4. Post-Op Kontroller
5. Taburculuk & Dönüş
6. Uzaktan Kontrol / Takip

Bu aşamalar ONE CRM'de operasyon aşaması olarak tanımlanabilir.

3.2 Aşama Geçişleri ve Onay Süreçleri

Her aşamadan diğerine geçiş için belirli kriterler tanımlanmalıdır:

- Üretim aşamasına geçmeden önce teknik çizim onaylandı mı?
- Kurulumu geçmeden önce ödeme şartı sağlandı mı?
- Sağlık operasyonunda ameliyat öncesi testler tamamlandı mı?

ONE CRM'de:

- Aşama değişikliği sırasında not alanları kullanılarak "Neden geçildi?" bilgisi yazılabilir.
- Kritik aşamalarda "onay" rolü olan kullanıcıların onayı şart koşulabilir (örneğin, üretime başlamak için operasyon sorumlusunun onayı gibi).

Bu yapı:

- Hatalı veya eksik iş başlamasını engeller,
- Geri dönülemeyen maliyetlerin önüne geçer,
- Sorumlulukları netleştirir.

3.3 Sektöre Göre Örnek İş Akışları (Fuar, Sağlık Turizmi, Üretim)

a) Fuar / Stand İş Akışı Örneği

1. Tasarım Brifi Alındı
2. Tasarım Çizimi Hazırlandı
3. Müşteri Tasarım Onayı
4. Üretim Başladı
5. Üretim Tamamlandı
6. Nakliye ve Kurulum
7. Fuar Süreci Destek
8. Söküm ve Depolama
9. Proje Kapanışı

b) Sağlık Turizmi İş Akışı Örneği

1. Operasyon Paketi Onaylandı
2. Uçuş ve Konaklama Rezervasyonu
3. Pre-Op Randevu Planlaması
4. Operasyon Gerçekleşti
5. Post-Op Kontrol Günleri
6. Dönüş Organizasyonu
7. Online Takip / Fotoğraf Kontrolleri
8. Operasyon Dosyasının Kapanışı

c) Üretim Firması İş Akışı Örneği

1. Üretim Emri Açıldı
2. Hammadde Kontrolü
3. Üretim Planlaması
4. Üretim Başlangıcı
5. Kalite Kontrol
6. Ambalajlama
7. Sevkiyat
8. Teslim Onayı
9. Proje Kapanışı

Eğitim sırasında, kendi şirketiniz için en uygun aşama seti netleştirilmeli ve ONE CRM'e tanımlanmalıdır.

Proje / Operasyon Oluşturma

4.1 Proje İçinde Görev Oluşturma

Her proje/operasyon birden fazla görevden oluşur. Örneğin bir fuar projesinde:

- Tasarım dosyasının müşteriyle paylaşılması,
- Mobilya siparişinin verilmesi,
- Depodan belli ekipmanın getirilmesi,
- Kurulum ekibi için araç ayarlanması.

ONE CRM'de:

1. Proje kartını açın.
2. "Görevler" sekmesine veya ilgili alana geçin.
3. "Yeni Görev" butonuna tıklayın.
4. Görev başlığı, açıklama, sorumlu kişi ve tarih bilgilerini girin.

4.2 Görev Atama, Tarih Belirleme ve Önceliklendirme

Görev oluştururken şu alanlar önemlidir:

- Sorumlu Kullanıcı veya Ekip:
Görevi fiilen yapacak kişi/ekip.
- Planlanan Başlangıç ve Bitiş Tarihi:
İş planı ve takvim görünümünün doğru çalışması için kritiktir.
- Öncelik:
Düşük / Orta / Yüksek veya benzeri bir skala.

Bu sayede ekip, hangi işin önce yapılması gerektiğini kolayca görür.

- Durum:

Açık, Devam Ediyor, Beklemede, Tamamlandı vb.

Bu yapıda görev yönetimi, kağıt ve sözlü takibi büyük ölçüde ortadan kaldırır.

4.3 Görev Durumlarının Takibi

ONE CRM’de görevler:

- Kullanıcı bazlı listelenebilir (örneğin: “Bugün Kaya’ya atanmış görevler”),
- Proje bazlı listelenebilir (örneğin: “Metal Expo – ABC Stand projesindeki tüm görevler”),
- Tarihe göre filtrelenerek “geciken görevler” tespit edilebilir.

Ekip liderleri ve proje yöneticileri, bu ekranlar üzerinden:

- Kim ne kadar iş yüküne sahip,
 - Hangi görevler riskli / gecikmiş,
 - Proje genelinde ilerleme oranı nedir,
- gibi sorulara cevap bulabilir.

4.4 Ekip İçi Not ve Yorum Alanları

Her operasyonun içinde:

- Yorum alanları,
 - Not bölümleri,
- kullanılarak ekip içi iletişim kayıt altına alınabilir.

Örneğin:

- “Müşteri, stand girişine ekstra logo istedi.”
- “Doktor, operasyon saatinin 2 saat öne alınmasını talep etti.”
- “Malzeme gecikti, sevkiyat tarihi 1 gün ertelendi.”

Bunların CRM içinde kayıtlı olması:

- Sözlü/WhatsApp’tan kaybolan bilgilerin önüne geçer,
- Sonradan proje değerlendirmesi yaparken referans sağlar.

Kaynak ve Zaman Planlama

5.1 İnsan Kaynağı Planlaması

Operasyonlarda en kritik noktalardan biri, ekip planlamasıdır:

- Hangi projede, hangi gün, hangi ekip çalışacak?
- Aynı anda iki projede aynı kişiyi görevlendiriyor muyuz?
- Fazla mesai ve yorgunluk riskleri var mı?

ONE CRM'de görev ve proje tarihlerini doğru kullanırsanız:

- Kullanıcı bazlı zaman çizelgeleri çıkarabilir,
- Bolluk/darlık dönemlerini önceden öngörebilirsiniz.

5.2 Ekipman, Malzeme ve Stok İlişkisi

Üretim, fuar, inşaat, medikal vb. sektörlerde operasyon:

- Hammadde ve ürün stokları,
 - Ekipman (kamera, ışık, medikal cihaz, stand elemanları vb.),
 - Lojistik (araç, palet, kasa vb.)
- ile doğrudan ilişkilidir.

ONE CRM, stok & depo modülüyle entegre kullanıldığında:

- Bir projede kullanılacak malzemeler,
 - Depodan çıkış, sevkiyat ve geri dönüş süreçleri,
 - Minimum stok seviyesi uyarıları,
- operasyon modülüyle ilişkilendirilebilir.

Böylece:

- "Fuar için yeterli malzeme var mı?"
 - "Şu stand için hangi malzemeler depodan çıktı?"
- sorularına net yanıt alınabilir.

5.3 Gantt / Takvim Görünümleri (Varsa)

Eğer kurulumu göre Gantt veya takvim görünümü destekleniyorsa:

- Proje/operasyonun tüm görevlerini bir zaman çizelgesi üzerinde görebilir,
- Görev çakışmalarını ve kaynak baskısını kolayca fark edebilirsiniz.

Takvim/gantt ekranları:

- Proje yöneticisinin "büyük resmi" görmesine yardımcı olur,
- Haftalık/aylık planlama toplantıları için ideal görsel araçtır.

Maliyet ve Kârlılık Takibi (Varsa)

6.1 Operasyona Maliyet Giriş

Bir projenin gerçek kârlılığını görmek için:

- İşçilik maliyetleri (ekip çalışma saatleri, vardiya ücretleri),
 - Malzeme/hammadde maliyetleri,
 - Dış hizmetler (nakliye, freelance, taşeron vb.),
 - Diğer giderler (kira, günlük harcırah, konaklama vb.)
- proje/operasyona işlenmelidir.

ONE CRM’de:

- Proje kartı altında “Maliyetler” sekmesi kullanılarak kalem kalem giriş yapılabilir,
- Bazı maliyetler otomatik (stoktan düşülen ürünlerin maliyeti gibi), bazıları manuel girilebilir.

6.2 Gerçekleşen vs Planlanan Maliyet Karşılaştırması

Planlama aşamasında:

- Teklif hazırlarken öngördüğünüz maliyetler,
- Proje kartında “Planlanan Maliyet” olarak kaydedilebilir.

İş bitiminde:

- “Gerçekleşen Maliyet” ile karşılaştırılarak,
- Bu iş özelinde kâr/zarar analizi yapılabilir.

Bu analiz:

- Fiyatlandırma politikanızı gözden geçirmenizi sağlar,
- Teklif hazırlama sürecinde maliyet tahminlerinizi geliştirir.

6.3 Proje Bazlı Kârlılık Raporları

Raporlama modülüyle:

- Proje başına kârlılık,
 - Müşteri başına toplam kâr,
 - Sektör bazlı kârlılık oranları,
- çıkarılabilir.

Örneğin:

- “Fuar projelerinde mi, yoksa sağlık turizmi operasyonlarında mı daha kârlıyız?”
- “Hangi müşteri grubunda kâr marjımız daha yüksek?”

Bu sorular, şirketin stratejik kararlarını doğrudan etkiler.

Operasyon Kapanışı ve Değerlendirme

7.1 Proje Tamamlama Kriterleri

Her operasyon/proje için “tamamlandı” demek için net kriterler belirlenmelidir. Örneğin:

- **Fuar standı için:**
 - o Kurulum yapıldı, fuar süreci sorunsuz geçti, söküm ve depolama tamamlandı, müşteri tarafından onay e-postası alındı.
- **Sağlık operasyonu için:**
 - o Operasyon ve post-op kontroller tamamlandı, kontrol fotoğrafları alındı, hasta memnuniyet formu dolduruldu.

Bu kriterler:

- Proje kapanışında kontrol listesinin bir parçası olmalıdır.

7.2 Son Kontrol Listesi

Her proje kapanmadan önce:

- Ödeme ve fatura süreçleri tamamlandı mı?
- Depoya geri dönmesi gereken ekipmanlar geri döndü mü?
- Eksik / hasarlı bir durum var mı?
- Müşteriden yazılı onay/feedback alındı mı?

ONE CRM’de proje kartı içine “kontrol listesi” notları eklenebilir veya ek bir doküman olarak yüklenilir.

7.3 İş Sonu Raporu ve Öğrenilen Dersler (Lessons Learned)

Her operasyon, bir sonraki işler için öğrenme fırsatıdır. İş sonu raporunda:

- Neler planlandığı gibi gitti?
- Nerede gecikme veya aksaklık yaşandı?
- Maliyet tahminleri ne kadar sapma gösterdi?
- Müşteri geri bildirimi ne oldu?

Bu bilgiler:

- Proje kartına not olarak eklenebilir,
- Ek bir PDF/Word raporu olarak iliştilerilebilir.

Zamanla, bu “lessons learned” birikimi:

- Süreçlerin olgunlaşmasını,
- Hataların tekrarlanmamasını sağlar.

Eğitim Senaryosu: Örnek Bir Fuar Projesi Akışı

Bu bölüm, eğitim oturumunda birebir uygulanabilecek pratik senaryodur.

Senaryo:

"Metal Expo 2025" fuarında, "ABC Metal" firması için 80 m²'lik bir stand tasarımı ve kurulumu işi aldınız. Teklif onaylandı ve şimdi ONE CRM'de operasyon sürecini yöneteceksiniz.

Adım 1 – Tekliften Operasyon Açma

1. Onaylanmış teklif kartını açın.
2. "Operasyon Oluştur" butonuna tıklayın.
3. Proje adı: "Metal Expo 2025 – ABC Metal Standı".
4. Başlangıç tarihi: Fuar öncesi kurulumun başlayacağı tarih.
5. Bitiş tarihi: Söküm ve depolama işinin tamamlanacağı tarih.
6. Sorumlu Proje Yöneticisi: İlgili ekip lideri.

Adım 2 – Aşamaların Tanımlanması

Proje kartında şu aşamaları tanımlayın:

1. Planlama & Tasarım
2. Üretim
3. Lojistik & Kurulum
4. Fuar Süreci Destek
5. Söküm & Depolama
6. Proje Kapanışı

Her aşama için kısa açıklama notu ekleyin.

Adım 3 – Görevlerin Oluşturulması

Her aşamanın altına örnek görevler ekleyin:

- Tasarım ekibi için: "Stand çizimini tamamla", "Müşteri revizyonlarını işle",
- Üretim ekibi için: "Ahşap imalatı başlat", "Elektrik tesisatını hazırla",
- Lojistik için: "Tır organizasyonunu yap", "Malzemeleri fuar alanına sevk et",
- Saha ekibi için: "Stand kurulumuna başla", "Elektrik testlerini yap".

Her görevde:

- Sorumlu kişi,
- Tarih aralığı,
- Öncelik seviyesi belirlenir.

Adım 4 – Kaynak ve Zaman Planlama

- Ekip üyelerinin görev dağılımını kontrol etmek için görev listesini kullanıcı bazında gözden geçirin.
- Aynı gün iki farklı projede aynı kişiyi görevlendirmedığınızden emin olun.
- Gerekirse tarih kaydırmaları yaparak daha gerçekçi bir takvim kurgulayın.

Adım 5 – Operasyon Sırasında Not ve Durum Güncellemeleri

Proje ilerledikçe:

- Aşamaları “Tamamlandı” veya “Devam Ediyor” olarak güncelleyin.
- Kritik değişiklikleri not alanına yazın (örneğin müşteri son dakika değişiklik talebi).
- Geciken görevler için yeni tarih ve sorumlu atayın.

Adım 6 – Kapanış ve Değerlendirme

Fuar tamamlandıktan sonra:

- Söküm ve depolama görevlerini tamamlandı olarak işaretleyin.
- Proje kapanış notuna; müşteri memnuniyeti, yaşanan sorunlar ve çözümler, öneriler gibi bilgileri ekleyin.
- Gerekirse proje için basit bir kârlılık hesaplaması yapın (planlanan vs gerçekleşen maliyet).

ONE
CRM

By  plingua