

OptiCRM Kullanıcı Dokümanı



Bu doküman, Müşteri İlişkilerine (CRM) ve İş Süreçleri Yönetimi (BPM) yönelik olarak OptiWisdom firması tarafından geliştirilen OptiCRM ürününün kullanımı için hazırlanmıştır.

Optiwisdom

OptiCRM Nedir?

Yapay Zeka çoğu kaynakta elektriğin icadı kadar önemli bir bilimsel ve teknolojik gelişme olarak görülmektedir. Veri için yeni petrol tabiri kullanılmaktadır ve verinin işlenme kalitesine göre firmaların ve kurumların rekabetçi ortamda öne geçmeleri, doğru kararlar vererek sürdürülebilir teknolojilere ulaşmaları, zamanı ve kaynakları verimli kullanmaları, daha çok müşteri, daha çok satış ve daha yüksek karlara ulaşmaları mümkün görülmektedir. Yapay zeka insanın yerine geçemez ama insanın başarısını ve potansiyellerini arttırabilir teknolojik bir gelişmedir.

KULLANICI OLUŞTURULMASI VE TEMEL AYARLAR

Bu bölümde, sırasıyla projeler, zaman çizelgeleri alt görevler ve görevler konuları anlatılacaktır. Bu konuları aşağıdaki amaçlar için kullanabilirsiniz.

- a. Projeler ve Atama : Proje takibi, proje durumu, projedeki diğer kişilerle iletişim, projedeki güncellemeler ve projenin takvimlemesinin takibi.
- b. Zaman Çizelgeleri: Yapılan işlerin ve harcanan zamanın kaydının tutulması, mesainin takibi ve proje maliyetlerinin hesaplanması.
- c. Alt Görevler: Bir projede belirli bir tarih kısıtı olan ve teslim süresi bulunan atamaların takibi, iş bölümünün görülebilmesi ve takip edilmesi.
- d. Görevler : Bana atanan görevleri ve süreçlerini takip ettiğim takvim üzerinde bitmesi gereken işlerin listelendiği ekranlardır.

PROJELER VE ATANMA

OptiCRM üzerinde Projeler iki farklı amaç için kullanılmaktadır. Birincisi bir sürecin adımlarının tanımlandığı akışlar, ikincisi ise bir konunun alt konu başlıklarıdır.

a. Konu Başlıkları : Konuya göre ve alt konuya göre oluşturulan kolonlardır.

Yönetim	+ 7	İş Geliştirme / Müşteri	+ 3	Teknik Projeler	+ 7	Park Edilmiş Projeler	+ 4	Tamamlanmış Projeler	+ 0
		1		1					

b. Süreçler: Bir akış ifade eden ve bu sürecin adımlarının kolonlar olarak ifade edildiği ekranlardır.

Yeni Başlayan Tanışma	+	İşe Başlama Tarihini Bek	÷	Oryantasyon	+	Proje Belirleme ve Konu	÷	Kodlama ve Konu Araştı	+	Makale Yazım	÷	Makale
	2		2		0		1		2		1	

Örneğin takım arkadaşlarımızın firmayı ilk tanıdıkları uygulama örneğinde tanışma ile başlayan ve bir makine öğrenmesi uygulaması yaparak sürecin sonunda makale yazdıkları akış bir süreç uygulamasıdır. Bununla birlikte Projelerin takibinin yapıldığı ekran bir alt konu başlığı ekranıdır. Alt konu başlıklarında projelerin hareket etmesi beklenmez veya çok nadir olarak konu değişikliği olur. Dolayısıyla konu başlığı olarak kullanılan ekranlarda kolonlar durumu değil başlıkları belirtir.

Projeler ekranında ne yapmam gerekir?

Projeler ekranı her şeyden önce bilgilendirme ekranıdır ve atandığım projeleri ve bu projelerdeki iletişimi sağlar. Örneğin güncellemeler, dosya yüklemeleri, atanan alt işler veya harcanan mesai bu ekranlardan görülebilir.

- Öncelikle projelerin en az haftalık takibi ile güncellemelerinden haberdar olmak ilk iş olmalı.
- Projelerde atanan atl işlerim bittikçe bunları bitti durumuna çekmeli veya durum değişikliklerini anında güncellemeliyim.
- Proje için önemli gelişmeler oldukça projelerin altına log-note, günlük şeklinde eklemeler yapmalı ve gerekli dosyaları eklemeliyim.
- Proje kapsamında toplantı, güncelleme veya teslim tarihi gibi beliren tarihleri takvim üzerinden takip etmeli, güncellemeli veya girişini yapmalıyım.

TIMESHEETS : ZAMAN ÇIZELGELERI

Yapılan işlerin/mesainin, kayıt altına alındığı ve zamanlamaların tutulduğu alandır. Yaptığımız bütün işlerin burada kayıt edilmesi ve harcanan vaktin doğru yazılması oldukça önemlidir. Basitçe gün sonlarında zaman çizelgelerine girerek o gün boyunca yapılan işler için ilgili projenin seçilmesi, görevin doğru tanımlanması ve açıklamanın net ve anlaşılır şekilde girilmesi gerekir. Projeler ekranından herhangi bir projedeki zaman çizelgesine girmek için:

roject	lçerik Hazırlama	Customer	
ssignees	Sadi Evren Şeker	Deadline	
arent Task	Kullanıcı Dokümanı	Tags	
		Recurrent	
Descriptio Tin nitially Planned Hours	o5:00	ked By Extra Info Progress 20%	
Descriptio Tin nitially Planned Jours Date -	o5:00 Employee	ked By Extra Info Progress 20% Description	Hours Spent
Descriptio Tin nitially Planned Hours Date - 07/08/2022	nesheets Sub-tasks Block 05:00 Employee Sadi Evren Şeker	ked By Extra Info Progress 20% Description OptiCRM için kullanıcı dokümanı yazılmaya başlandı	Hours Spent 01:00
Descriptio Tin nitially Planned lours Date - 17/08/2022 Add a line	o5:00 Employee Sadi Evren Şeker	ked By Extra Info Progress 20% Description 20% OptiCRM için kullanıcı dokümanı yazılmaya başlandı 20%	Hours Spent 01:00
Descriptio Tin nitially Planned Hours Date - 07/08/2022 Add a line	enesheets Sub-tasks Block 05:00 Employee Sadi Evren Şeker 2	ked By Extra Info Progress 20% Description OptiCRM için kullanıcı dokümanı yazılmaya başlandı	Hours Spent 01:00
Descriptio Tin nitially Planned lours Date • 07/08/2022 Add a line	enesheets Sub-tasks Block 05:00 Employee Sadi Evren Şeker 2	ked By Extra Info Progress 20% Description	Hours Spent 01:00
Descriptio Tin nitially Planned Hours Date - 07/08/2022 Add a line	enesheets Jub-tasks Block 05:00 Employee Sadi Evren Şeker 2	ked By Extra Info Progress 20% Description OptiCRM için kullanıcı dokümanı yazılmaya başlandı	Hours Spent 01:00

Şekilde görülen 1 numaralı sekmeye basılarak proje altındaki timesheets girişi görülebilir. Bu ekrandan proje bazında timesheet girişi yapılır (2 numaralı "Add a Line" yazısına tıklanarak içerik açılabilir.

Ayrıca proje ile ilgili güncellemeler (zaman harcanmayan bilgilendirme girişleri için) log-note veya takvimde bazı etkinliklerin düzenlenmesi için "schedules activit" tıklanabilir. Bu ekranların timesheet ile karıştırılmaması gerekir.

Ayrıca bütün timesheetlerin görüldüğü aşağıdaki ekran da gün sonu değerlendirilebilir.

Adımlar : Menü -> Zaman Çizelgeleri -> Oluştur -> {Tarih, Proje ve Görev seçimleri doğru şekilde yapılır} -> Açıklama -> Saat Harcanan sırasıyla girilir ve kaydet düğmesine tıklanır.

::	Timeshe	ets Timesheets	Reporting	Configuration			ж .	Q (2)	🦓 Şadi Evi	ren Şek	er (o	doo)
Му	, Timeshee	ts			Search							Q
Sa	ve Discard	*			▼ Filters	≡Group By	★ Favorites	5	1-3	5/35	<	>
									≔		⊞	ht
	Date	Project		Task		De	scription			Hours	Spe	nt i
	07/11/2022		•			~						00:00
	07/10/2022	İcarik Hazırlama		Rankaculuk Al White	Danar	W/b	ite Paner voll-	anmawa ha	elamak icin			01.30

Önemli: Bu sırada proje ve görev seçimlerinde aranan proje ve görev bulunamıyorsa ilgili proje yöneticisine veya yöneticinize başvurabilirsiniz.

ALT GÖREVLER : SUB TASKS

Projelerdeki önemli ekranlardan birisi de projenin altında atanan alt görevlerdir. Alt görevler timesheets'ten farklı olarak zaman kısıtı olan, kişiye doğrudan atanan işlerdir. Timesheets genelde kendi girdiğimiz ve beyanımıza bağlı, harcanan zamanı/mesai'yi gösteren ekranlarken Alt Görevler, genelde proje yöneticisi tarafından atanan ve zaman kısıtı olan işleri ifade eder. **Bu açıdan bakıldığında, Timesheets gerçekleşmiş (geçmiş) konuları yazarken, Alt Görevleri ise gelecek, planlanan görevleri yazmak için kullanabiliriz.** Alt görev ekranda kendimize atanan görevleri görmemiz ve hatta kendimize zaman kısıtı olan görevleri atamamız mümkündür.

Create		⊖ Print ♦ Actio	n				
				Ön Çalışma İçer	ik Yazımı Görse	l Destek	Hazır İçerik / E
🕸 Bankad	cılık Al White Pa	per					(
Project	İçerik Hazırlama		Customer				
Assignees	🚳 Şadi Evren Şeker		Deadline	08/31/2022			
Parent Task			Tags				
			Recurrent				
Description Ti	mesheets Sub-tasks Block	d By Extra Info					
						-	
Title				Assignees	Deadline	Stage	

Ekranda görüldüğü üzere projenin altında atanan alt görevleri, kime atandığı, tarihi ve hangi aşamada olduğu takip edilebilir. Bu açıdan projedeki diğer arkadaşlarımızla iletişimi ve iş bölümünü de netleştirmeye yaramaktadır.

Ekrandaki "Add a line" yazısına tıklayarak kendimize yeni alt görevler tanımlayabiliriz veya kendimize tanımlanan alt görevleri buradan takip edip, "Stage" Kolonu altındaki durumlarını değiştikçe güncelleyebiliriz.

Önemli: Görevler, bir görev niteliği olan ve çok sayıda alt adımdan oluşan başlıklar için kullanılmalıdır. Basit adımları (örneğin toplantı oluşturulması, doküman teslimi, email atmak gibi) Aktivite Planlama (Schedule Activity) ekranında yapmalıyız.

NOT EKLEME : LOG ACTIVITY

Herhangi bir proje ile ilgili alınacak notları bu ekrandan ekleyebilirsiniz. Örneğin bir haber alınması, bir bilgi girişi, bir güncelleme bu alandan girilebilir. Dikkat edilmesi gereken nokta, herhangi bir vakit harcanmamış olmasıdır (şayet vakit harcayarak yaptığınız bir faaliyeti giriyorsanız bu dokümandaki Zaman Çizelgeleri (Time Sheets) kısmına bakınız, veya geleceğe dair bir plan yapıyorsanız Alt Görev (Sub Task) bakınız.). Herhangi bir toplantı giriliyorsa takvimi kullanmanız gerekir. Özetle bu alan takvim, zaman çizelgesi, alt görev gibi alanlar dışında kalan ufak notlar ve bilgilendirme kısmıdır.

B Project Projects My Tasks Reporting	Configuration	ñ P) 🛛 🦓 Şadi Evren Şeker
Projects / İçerik Hazırlama / Bankacılık Al Wi	ite Paper		
Edit Create	⊖ Print ◆ Action		3 / 4
Project İçerik Hazırlama Assignees 🌍 Şadi Evren Şeker	Customer 08/31/2022		
Parent Task	Tags		
	Recurrent		
Description Timesheets Sub-tasks	Blocked By Extra Info		
Send message Log note O Schedule activ	ty	Ø Ø	✓ Following ♣ 2
White <u>paper</u> yazımı bitti, ekibin görüş	leri bekleniyor.		
© %			
whitepaper_banka.pdf	whitepaper_banka.pages		
Log			
	July 8, 2022		
Sadi Evren Şeker - 2 days ago Stage changed			
• Stage: Ön Çalışma → İçerik Yazın	1		
Cadi Euron Calvar - 3 dan			

Örneğin, yukarıdaki ekranda, bir durum güncellemesi yapılmış, konu ile ilgili dokümanlar eklenmiş ve sisteme giriş tamamlanmıştır. Bu alanda ayrıca projedeki durum değişiklikleri, atamalar, ve diğer arkadaşlarımızın girdiği notlar da takip edilebilir, gerekli dosyaları açabilir ve indirebiliriz.

AKTIVITE PLANLAMA : SCHEDULE ACTIVITY

Projelerdeki toplantılar, email hatırlatmaları, doküman teslimi tarihlerinin hatırlatılması gibi, proje ile ilgili ve takvimlemeyi gerektiren aktiviteler girilir. Bu ekranda hem takım arkadaşlarımıza hem de kendimize hatırlatma oluşturabiliriz. Bu ekranın amacını doğrudan bir hatırlatma olarak algılamak diğer konularla karışmaması için önemlidir. Bu ekran sayesinde proje özelinde toplantı ayarlanabilen ekranlara da geçiş yapılabilir.

TAKVIM VE TOPLANTI OLUŞTURMA

OptiCRM kullanılırken, önemli ihtiyaçlardan birisi de takvimin yönetimi ve toplantıların oluşturulmasıdır. Bu amaca yönelik olarak OptiCRM üzerinde bulunan takvim kullanılabilir. İstenirse Aktivite Planlama ekranından veya doğrudan menü üzerinden takvime (calendar) geçilerek yeni bir takvim oluşturmak mümkündür.

Takvim üzerinde toplantının oluşturulacağı zaman slotu tıklanarak açılan ekran üzerinde toplantı detayları girilebilir.



Tıklama sonucu ilgili tarihte ve saatte bir slot rezerve edilirken, açılan diyalogda toplantı başlığı girilerek istenirse hızlı şekilde toplantı oluşturulabilir, istenirse "Edit" düğmesine tıklayarak toplantı detayları ve davetliler girilebilir.

Edit düğmesine tıklanınca açılan ekranda (aşağıda), 1 numaralı alandaki "Select attendees..." yazısına tıklanarak, toplantıya katılacak ilave kişiler eklenebilir. Bu kişilere davet için e-mail veya SMS atılabilir (5 numaralı düğme). Yine toplantı için zoom veya benzeri araçlar kullanılıyorsa

"Meeting URL" alanına bu toplantı bilgileri girilebilir. Toplatı ile ilgili çok daha fazla detayı en altta bulunan

"Description" alanına girmek mümkündür. Toplantıların ileride gruplanmasının kolay olabilmesi için "Tags" alanına toplantı grubunu belirten etiketlerin girilmesi/seçilmesi faydalı olabilir.

Toplantının Tekrar eden (haftalık aylık tekrarlanan) bir toplantı olması veya toplantının gizlilik düzeyini ayarlamak için Option (3 numaralı sekme) tıklanarak toplantıya ait detaylar sekmesi açılır ve burada tekrar eden toplantılar için "Recurrent" seçeceği seçilerek tekrarlama frekansı ayarlanabilir.

New Event					×
Meeting Subject	Toplantısı				
Sadi Evren peke	r ×)Select attendees 1	5 EMAIL	D SMS		
Starting at	07/15/2022 08:00:00	•	Reminders		
Ending At Duration	07/15/2022 08:30:00	► hours	Location Meeting URL	2	
All Day			Tags	4	
Organizer	Sadi Evren Şeker	~	C		
Description					
Save Discard					

Toplantının davetlilerinin katılım durumu

için de Options (3 numaralı sekme) yanında bulunan Invitations sekmesine geçmek ve davet gönderilen kişilerin katılım durumunlarını görmek mümkündür.

GÖREVLERIM (MY TASKS)

OptiCRM üzerinde tek bir ekranla günlük, haftalık veya aylık görevleri takip etmek de mümkündür. Herhangi bir anda görev listesini görebilmek için Menü'den Projects sonrasında da yukarıdaki ekranlardan "My Tasks" seçilebilir ve görevler bitiş tarihlerine göre sıralı olarak görülecektir.

📰 Project	Projects	My Tasks Rep	orting Configuration					÷ 👳 O	🚷 Şa	di Evren	Şeker
My Tasks						Y My Tasks 🗶 📃	Personal Stage 🛪 Search				
Create						▼ Filters \equiv Group	By ★Favorites		: :	<u>m</u> (8 Lad
Inbox		Today		This Week		This Month	Later	Done			
		31		0	5		0	1		10	0
											5

Bu ekran, gelen görevler, bu görevlerin bitiş tarihlerine göre düzenli olarak hem görevleri hem alt görevleri tanımlamaktadır. Görevlerden gecikme olanlar kırmızı uyarı ile gösterilecektir. Görevlerden bitenleri "Done" kolonuna çekmek ve bitti olarak işaretlemek oldukça önemlidir. Ayrıca projelerdeki alt görevler veya proje ekranlarından da görülen ve doğrudan beni ilgilendiren görevlere hızlı erişimi sağlar. Ayrı veya yeni bir ekran olarak düşünülmemelidir sadece görevlerin toplu halde görülebildiği ve raporlandığı ekrandır.

CANLI TOPLANTILAR VE MESAJLAŞMA

OptiCRM'in güzel yanlarından birisi de görüntülü toplantı yapabilmek veya şirket içi sohbet ve dedikodu imkanıdır. Bunun için "Menü"den "Discuss" seçeneği seçilerek sohbet kanallarına geçmek veya şirketteki kişilere doğrudan erişmek mümkündür. Görüntülü toplantı başlatmak için "Start a Meeting" düğmesine basılması ardından



Toplantıya katılacak kişilerin seçilmesi ve "Invite to Group chat" seçeneğinin seçilmesi yeterlidir. Toplantıya dışarıdan bir katılımcı alınacağı durumlarda, "Invitation Link" kısmında bulunan adres kopyalanarak dışarıdan katılacak kişiye

OPTIWISDOM

yollanabilir. Dışarıdan katılan kişi bu adresi kendi bilgisayarındaki herhangi bir browser'a yazarak toplantıya bağlanabilir. Toplantı bağlantısı sırasında aşağıdaki gibi bir ekran karşılayacaktır:



Dış katılımcının burada ismini yazıp yeşil arama düğmesine basması toplantıya katılması için yeterlidir.