

Temel

CRM Nedir?

CRM (Customer Relation Management), müşteri ilişkileri yönetimi anlamına gelir.

CRM müşterilere ait bilgilerin ve kurulan ilişkilerin veri olarak analiz edilip şirketin büyümesinde kullanılacak stratejiler oluşturan yazılım sistemleridir.

CRM'in amacı müşteri gerekliliklerini önceden saptayarak doğru zamanda doğru kitleye doğru pazarlamayı yaparak karlılığı arttırmaktır.

CRM yazılımları 4 temel bölümden oluşur:

1-Müşteri Yönetimi

2-Pazarlama Yönetimi

3-Satış Yönetimi

4-Teknik Servis yönetimi

Bu bölümler bir bütün halinde kullanılarak satışları, teklifleri, talepleri, sosyal medyayı, geri dönüşleri, telefon görüşmelerini, e-postaları, toplantıları, analiz edip firma veya kişilerle ilişkilendirilerek etkili bir müşteri yönetim sistemi oluşturur.

Bu çalışma sonucunda işletme, hedef kitlesi hakkında daha fazla bilgi edinerek müşteri memnuniyetini arttırmak adına daha fazla çalışma yapabilir.

Başarılı bir CRM sistemi kurulurken 5 ana prensibe dikkat edilmelidir:

- CRM sadece bir yazılım değildir yazılım bazlı stratejidir.
- CRM sizin çalışma şeklinize uygun ve gelişime müsait olmalıdır.
- Ölçülebilen CRM'in avantajlarını tanımlayın.
- Toplam sahip olma maliyetini dikkatlice düşünün.
- Doğru partneri seçin

CRM'in özellikleri 3 ana başlıkta incelenir.

Operasyonel

CRM programının en önemli amacı, satış, pazarlama ve müşteri desteğini entegre ve otomatik hale getirmektir. Yani; bir şirketin sipariş, fatura, tahsilat, teknik destek gibi farklı operasyonlarını uygularken, müşteriler hakkında bilgi toplanarak geniş bir veritabanı oluşturulabilir.

Analitik

Analitik CRM sistemlerinin görevi, toplanan müşteri datasını analiz ederek işletmecilerin daha bilinçli karar vermesini sağlamaktır. Analitik CRM sistemleri müşteri datasını analiz etmek için; veri madenciliği, bağıntı gibi farklı teknikler kullanır. Bu analizler müşteri servislerinde çözülebilecek küçük problemlerin bulunmasını sağlar.

İşbirlikçi

CRM sistemlerinin bir diğer önemli amacı; sağlayıcı, satıcı ya da dağıtıcı gibi farklı birimlerle birlikte çalışarak bilgi alışverişi yapmaktır.

Logo CRM Nedir?

Logo CRM yazılımı, ürün ya da hizmet satan, satış öncesi, satış esnası ve sonrasındaki süreçlerinizi kontrol altına alarak Logo ERP çözümleriyle entegre yönetmenizi sağlayan bir CRM çözümdür.

İşletmelerin rekabet avantajı elde edebilmek adına etkin bir Müşteri İlişkileri Yönetim (CRM) Sistemi gerekmektedir. Mevcut müşterilerin işletmenize olan sadakatini artırmak, potansiyel müşterilere erişebilmek adına onları tanımak, analiz etmek ve doğru iletişim kurmak için bilgi sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır.

Logo CRM Çözümleri, satış ve pazarlama hedefleriniz doğrultusunda müşterilerinizle en etkili iletişimi kurabilmeniz için saha operasyonlarınızı, veritabanlı pazarlama faaliyetlerini ve CRM çalışmalarınızı yönetebileceğiniz kapsamlı iş uygulamaları sunmaktadır.

Logo CRM Çözümleri ile mevcut ve potansiyel müşterilerinize ait tüm bilgilere aynı noktadan ulaşabilir; satış fırsatlarını, tekliflerinizi, siparişlerinizi ve satış öncesi süreçlerinizi hızlı bir şekilde yönetebilirsiniz. Bayilerinizin ve sahadaki satış ekibinizin müşterilerle gerçekleştireceği görüşmeleri CRM çözümleri ile planlayabilir, gelişmelerin sonuçlarını anlık olarak takip edebilirsiniz.

Logo Notifier Service

Logo çözümleriyle ilgili işlemlerinizin size gerçekleştiği anda bildirilmesinin yanı sıra, belirlediğiniz tarih/saat /gün periyodunda gerçekleştirilen işlemlerin toplu raporu veya grafiği e-posta, SMS veya Push Notification olarak size bildirilmesini sağlar. Yapılan görüşmeleri, günlük teklif adedinizi, satışa dönüşen tekliflerinizi, alınan siparişlerinizi, kesilen irsaliye veya faturalarınızı ya da gerçekleşen tahsilatlarınızı ve banka durumlarınızı toplu olarak gönderilmesini sağlar.

Logo CRM Uyarlaması Nedir?

Logo CRM ürününde olmayan fonsiyonların müşterinin isteğine uygun olarak yazılım sağlanması anlamına gelir.

Logo CRM ürün olarak ModelEditor aracı ile aşağıdaki uyarlamaları destekler.

1. mevcut ekranlarının genişletilmesine olanak sağlar.
 2. Yeni bir modül için üründe kullanılmayan, sonradan çıkabilecek ihtiyaçlar için bırakılmış BO nesnelerinin kullanılmasına imkan verir.
- [Logo CRM Ürün Uyarlama Video...](#)

Bunun dışında kalan uyarlamayı iki bölümde inceleyebiliriz.

Buradaki uyarlamalar için Visual Studio ortamına ve DevExpress kütüphanesine ihtiyaç duyuyor olacağız.

Logo CRM altyapısını oluşturan XAF teknolojisi, teknik açıdan yatay ve dikey olarak genişleyebilecek ürün için yeterlidir. Bu açıdan Logo CRM uyarlama için çok uygun bir platformu doğal olarak sunar.

1. **Yatay Uyarlama**
Ürün bağımsız uyarlama olarak tanımlanabilir.
2. **Dikey Uyarlama**
Ürün Bağımlı uyarlamadır. Yatay uyarlamaya göre daha kapsamlıdır.

XAF (eXpressApp Framework) Nedir?

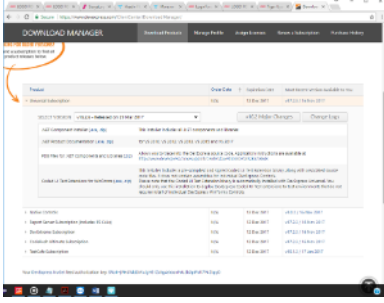
Developer Express (DevExpress) tarafından geliştirilen, web, masaüstü, mobil uygulamaları geliştirmenizi sağlayan framework'tür.

XAF ücretli bir framework'tür.

DevExpress kurulduğunda direkt olarak Visual Studio ya eklenti olarak kurulur.

Logo CRM Uyarlamalarında XAF kullanmak için XPO (Express Persistent Objects) da kullanılması gerekir.

XPO ile olusturulan model siniflariniza göre veritabanı yönetimi sağlanır.



XPO (eXpress Persistent Objects) Nedir?

XPO aslında DevExpress tarafından geliştirilen data soyutlama katmanıdır. Alternatifi EF (Entity Framework) tür. Biz Logo CRM Uyarlama projelerimizde XPO kullanacağız.

XPO en temelde VT bağımsız uygulama geliştirmenizi sağlar.

Modele uygun olarak tabloların VT ye uygun olarak oluşturulması ve yönetilmesi XPO sorumluluğundadır.

Model Editor Nedir?

Model editore bakmadan önce aşağıdaki kavramları biliyor olmak gerekir.

XAF ta yapılan uygulamalar katmanlardan oluşur.

- ilk katman koda göre oluşturulur.
- Sonraki katmanlar XafML de referans modüllerdenki farkları yansıtır.
- Enson katman Uygulama Projesine ait XafML dosyasındaki değişiklikleri yansıtır.

Tüm bu değişiklikler Uygulama modeli yüklendiği zaman üstüste bindirilmektedir.

User.Model.xafml de tutulan değışillikler **Model Editor** ile yönetilir.

Business Classes

XAF nesne tabanlı veri yönetimi yaklaşımı ile proje geliştirebileceğiniz bir ortam sunar. İş sınıfları en temel model sınıflarıdır.

Application Model Basics

İş uygulamaları oldukça kompleks uygulamalardır. Bu tarz uygulamalar için tabloları, kullanıcı arayüzlerini, iş mantığını, gibi. **XAF ile proje geliştirirken sadece iş modelinin kodlanması yeterlidir.**

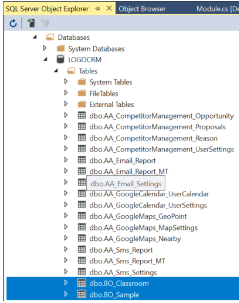
Detaylı bilgi için

<https://documentation.devexpress.com/eXpressAppFramework/112582/Concepts/Application-Model/Model-Editor>

İş Nesnesi İsimlendirme Standartı

İş nesnelerinin belli bir standarta göre isimlendirilmesi önemli.

Uyarlama projeleri için **BO_[iş nesnesi adı]** şeklinde olabilir.



Önemli Bağlantılar

[XAF Forum ve Destek Bağlantısı ...](#)