ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ

MESLEK YÜKSEKOKULU

DERS:

LOJİSTİK BİLGİ SİSTEMLERİ

4. Hafta:

Müşteri İlişkileri Yönetimi

Öğr.Gör. Oğuz Emre BALKAR

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

İşletme Yönelimi Tarihçe

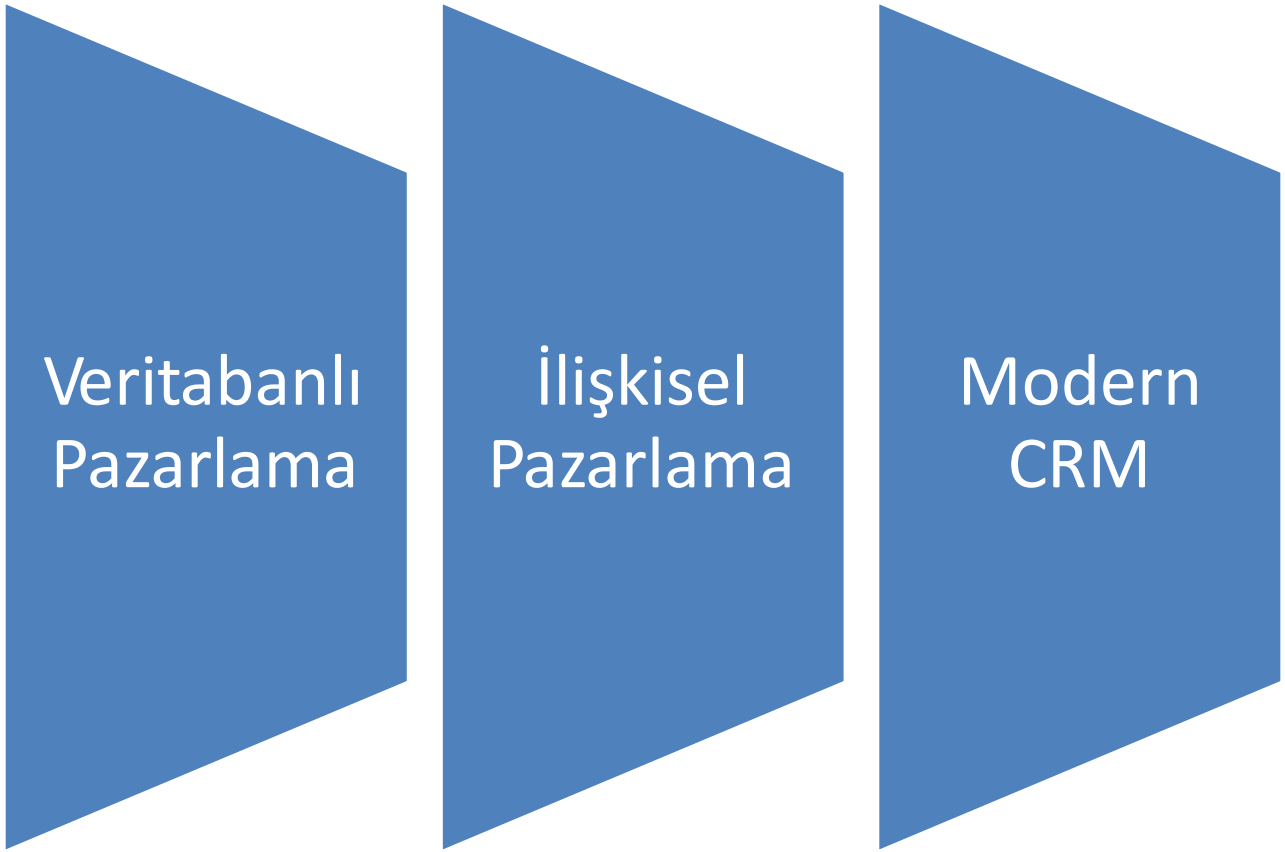
Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

Pazarlama Tarihçe

60'lar	• Yeni Ürünler
70'ler	• Düşük maliyetli Üretim
80'ler	• Toplam Kalite
90'lar	• Müşteri İlişkileri

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

Tarihçe CRM



Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

CRM Tanımları

“ CRM müşteriyi ve müşteri ilişkilerini yönetmekle ilgili geliştirilen tüm stratejilerin toplamından oluşturulur.”

Ernst&Young

“ Şirketin en değerli müşterilerinin belirlenmesi , çekilmesi ve saklanması için varolan bütünleşik tüm yetenekleri CRM’in alt yapısını oluşturur.”

Accenture

“ Şirketin potansiyel ve varolan müşterileri ile uzun dönemli ilişkiler kurmasını sağlayan bir yönetim yaklaşımı.”

Mckinsey&Co

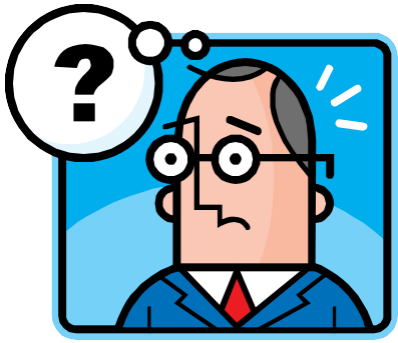
Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

CRM Yapıtaşları

- ✓ İnsan
- ✓ Proses
- ✓ Teknoloji

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

CRM’in başarısızlığa uğrama sebepleri



- %55 → Üst yönetimin destek vermemesi

(kaynak : CRM Institute, 2004)

- Şirketlerin uzun vadeli CRM vizyonlarının olmayışı
- CRM’i sadece teknoloji olarak görmek
- CRM yatırımlarının tam olarak hesaplanamaması
- Yatırım yapma zorluğu

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

Başarılı CRM için ;

- ✓ Üst yönetimin desteği
- ✓ Tüm çalışanların , özellikle Ticari birimlerin sisteme sahip çıkması
- ✓ Altyapı-veritabanı,verimadenciliği
- ✓ Çalışanların eğitimi
- ✓ Müşterilerle temasta olan ekibin proje ekibinde olması
- ✓ Bütçe

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

İdeal bir CRM sistemi nasıl olmalı?

- ✓ Müşteri bilgileri eksiksiz olmalı
- ✓ Müşteri bilgileri diğer departmanlar ile paylaşılabilmeli
- ✓ Şirket içinde kullanılan diğer sistemlerle uyumlu olmalı
- ✓ Tüm iş süreçleri ile uyumlu olmalı
- ✓Kullanıcıların mükerrer bilgi girmesi engellenmeli
- ✓ Heryerden müşteri bilgilerine ulaşılabilmeli

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

CRM Satış Modülü Nasıl olmalı ?

- Tüm satış sürecini izleyip yönetmeli (tüm aktiviteler, bekleyen siparişler, kotalar, hedefler, ödeme tarihçesi, faturalar)

- Potansiyelden aktif müşteriye dönüşümü takip edilmeli, potansiyel müşteriler doğru kişiye yönlendirilmeli

- Yeni fırsatlar takip edilmeli

- Müşterilerle iletişim için standart email şablonları olmalı

- Hedeflenen ve gerçeklenen satış performansını ölçmeli

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

CRM Satış Modülü Nasıl olmalı ?

- Personel için özel bölgeler oluşturabilmeli, raporlarla desteklemeli

- Rakiplerle ilgili detaylı bilgi, karşılaştırma, rapor sunabilmeli

- Doğru satış tahminleri sunabilmeli

- Her türlü raporu çıkarabilmeli ve dökümanları yönetmeli

- Dışarıdan erişim olmalı, Satış temsilcileri her türlü bilgiye ulaşabilmeli

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

Müşteri Servisimizi aradığınız için teşekkür ederiz.
Eğer sakin ve mantıklı iseniz 1'e
Eğer dırdır edecekseniz 2'ye
Eğer gerçekten kızgınsanız 3'e
basınız

www.cengizpak.com.tr

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

CRM Müşteri Hizmetleri

- Müşteri ile her türlü kontak kayıt edilebilmeli ve ayırt edilebilmeli
- Gelen taleplerde otomatik olarak müşterinin dosyası arasında bağlantı kurulabilmeli
- Talepler doğru şekilde ilgili çalışana otomatik yönlendirilmeli
- Sık karşılaşılan müşteri problemlerinin çözümü için oluşturulan
- çözüm havuzunu etkin ve hızlı kullanabilmeli

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

CRM Müşteri Hizmetleri

- Otomatik mesaj /mail yollayabilmeli
- Kullanımı kolay olmalı
- Hatırlatma ve müşteri notları kısmı etkin olmalı

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

Müşteri Hizmetleri (1 - 931) - Tamirat numarası: SR-001482215, 08335816, ASS Kayıt Tipi: Şikayet

Dosya Düzen Araçlar Komut Yardım

Mağaza: Tüm ambarlar: Müşteri hesabı:

Filtre | Genel Bakış | Giriş | Diğer | Bilgi

Şikayet No	İstemci	Adı	Şikayet Tipi	Şikayet Alt-tipi	Şikayet Kanalı	Şikayet Statüsü	Çalışan	
SR-001481425	08376456		Arz. Ü. Değişim/İade	---	Mağaza	Bekliyor	CC116	
SR-001481841	08218624	BÜLENT DENİZ	Geç Teslimat	Horoz	Mağaza	Bekliyor	CC134	
SR-001481935	03707380	ALACÜCÜK ÖMER	Arızalı Ürün	---	Mağaza	Bekliyor	CC114	
SR-001482008	08191569	Birincil adres	Hasarlı Teslimat	Yetkili Servis	Mağaza		CC116	
SR-001482181	08200598	ARSLAN ERHAN	Tutum/Davranış	Mağaza	Info & E-mail	Bekliyor	CC116	
SR-001482215	08335816	ŞENCAN YUSUF EMRE	Arz. Ü. Değişim/İade	---	Şikayet Siteleri	Çözüldü	CC116	
SR-001482216	08335816	ŞENCAN YUSUF EMRE					CC114	
SR-001482265	02277881	PRİZMA METAL SAN.TİC.LT...	Arz. Ü. Değişim/İade	---	Call Center	Bekliyor	CC131	SR-0014822
SR-001482295	08354605	ERGÜÇLÜ METAL VE GIDA S...	Web Sip.Eksik/Yanlış	---	Şikayet Siteleri	Bekliyor	CC134	SR-0014822
SR-001482296	08335348	MODÜL BİLGİSAYAR	Web İçerik/Düzen	---	Şikayet Siteleri	Bekliyor	CC134	SR-0014822
SR-001482297	08394695	sidar samet	Web Sip.Eksik/Yanlış	---	Şikayet Siteleri	Bekliyor	CC134	SR-0014822
SR-001482298	05293140	Birincil adres	Arz. Ü. Değişim/İade	---	Şikayet Siteleri	Bekliyor	CC134	SR-0014822
SR-001482299	03942180	zeynep tahmaz	Yanlış - Eksik Bilgi	Mağaza	Şikayet Siteleri	Bekliyor	CC134	SR-0014822
SR-001482355	02019073	İSHAK BAŞKAN	Arz. Ü. Değişim/İade	---	Mahkeme Bil...	Bekliyor	CC134	SR-0014823

Kayıt Kapat
Sipariş Güncellendi
Şikayet Kapat
İptal 0
İptal 1
İptal 2
İptal 3
Memo
Aksiyon

Deftere naklet (j)
Arıza belirtisi (o)
Tamirdeki ek parçalar (q)
Eldeki (1)
Önceki tamirat no. (9)
Müşteri İlişkileri

Haklılık: Haklı | Departman: YNB | Gider Tipi: YNB
Memnuniyet: Memnun Değil | Personel: YB603 | Harcama Tutarı: 1,499.00
Sorunun kaynağı: Personel H | Yapılan İşlem: Hediye Çeki | Tedar. Servis:

Problem:
DARTY Samsung Cep Telefonu Ayıplı Çıktı!
18 Kasım 2011'de Darty'den Samsung Galaxy S2 marka cep telefon aldım. 2 hafta olmadan uygulamalarda klavye beklenmedik bir hata oluştu diyerek klavyeyi kapanmaya zorluyordu. Tekrardan uygulamayı açtığımda yazdıklarımı göremiyordum, yazdıklarımı karşı

Çözüm ve uygulama - Yapılan İşlem:
müşteimriz emre bey ile görüşülüd. ürün değişimi için yeni bosna mağazamıza yönlendirlid. ürün yanlış sevrise yönlendirildiği için yasal süresi dolduğundan ürün iade işlemi ybn mağaza tarafınan ürün tutarında hediye çeki veirlecektir.

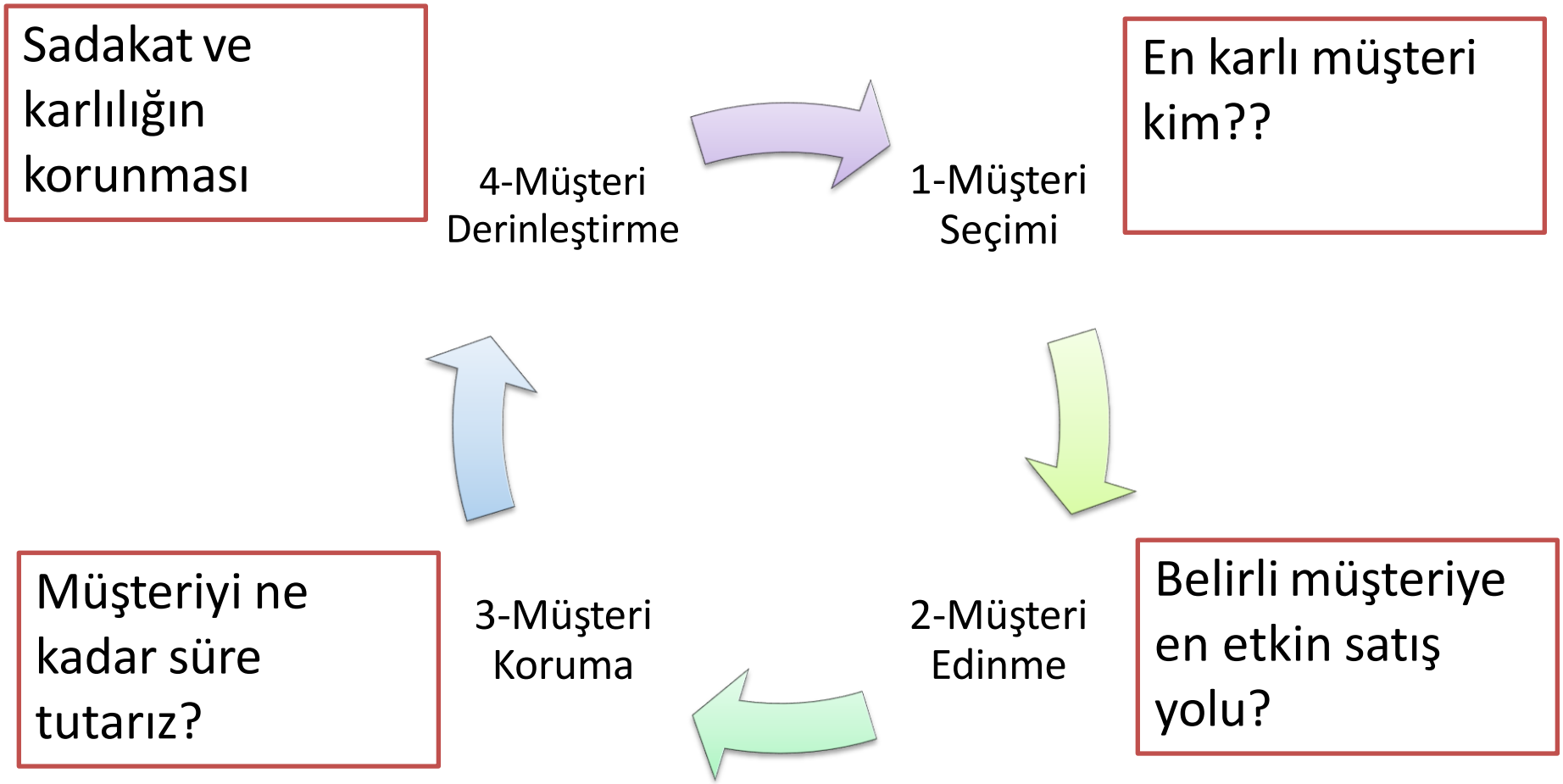
Özet | Genel

Faaliyetler

Hareket tipi.	Oluşturulma tarihi ve saati	Çalışan	Not	Faaliyet num...	Faaliyet tipi	Satış siparişi	Satınalma sip...	Günlük	Açıklama	Durum
Yeni Başvuru	23/01/2012 10:21:38	CC116	Kayıtlı							Created
Memo	23/01/2012 12:18:03	CC116	Memo	071663_093	Şikayet Hak da Bilgi				05323547847 emre bey ile görüşüldü.	Created
Memo	23/01/2012 12:22:34	CC116	Memo	071665_093	Şikayet Hak da Bilgi				ynb mağaza ile görüşüldü. personel	Created
Şikayet Ka...	23/01/2012 12:22:43	CC116	Şikayet Kapat							Closed

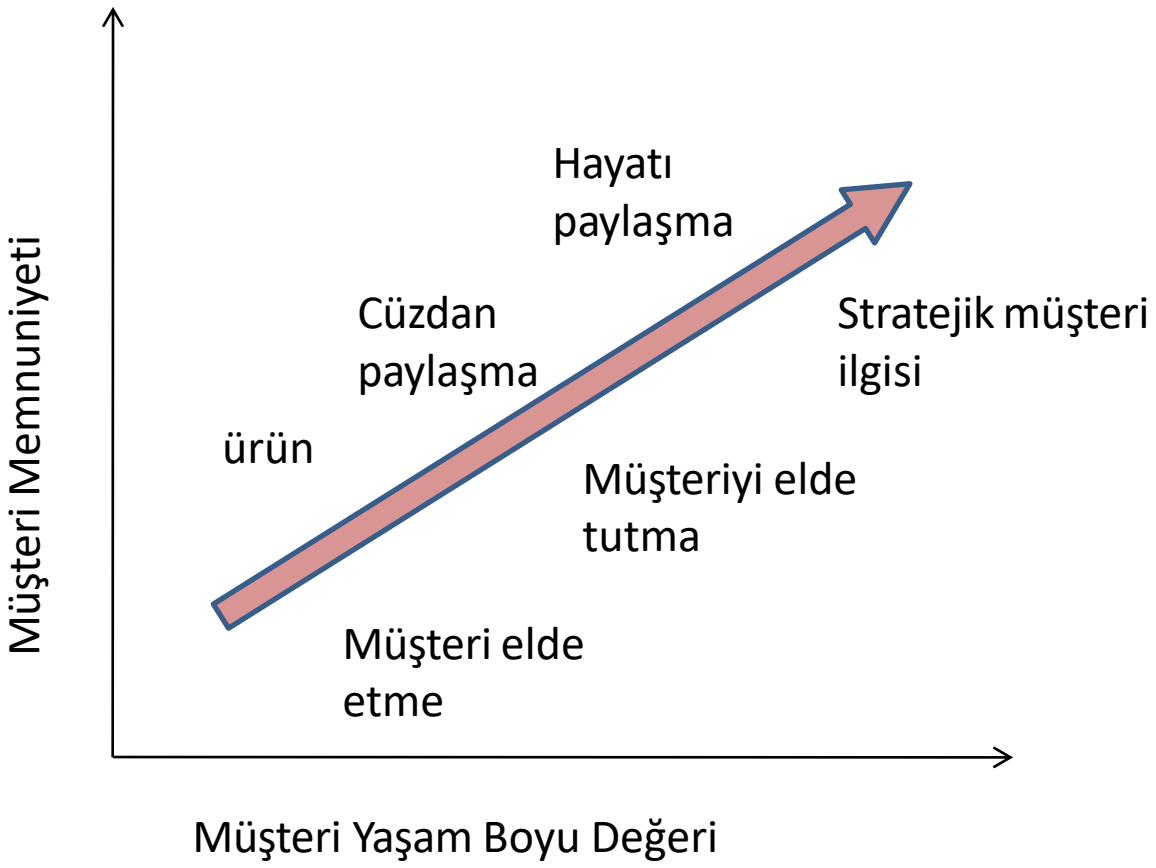
Başlat | Microsoft Dynamics AX - ... | Müşteri Hizmetleri (1 ...

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html



Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

Sadakat Ölçümü



Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

CRM’in Hedefleri

- ✓ Doğru ürün ve hizmet üreterek şirketin verimliliğini artırmak
- ✓ Karlı ve sadık müşteri
- ✓ Düşük maliyet
- ✓ Pazarlama aktivitelerine katkı
- ✓ Rekabet üstünlüğü

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

CRM’in Pazarlama Faaliyetlerine Katkısı

1 Terk etmiş müşterilerin yeniden kazanılması

%10-20

2 Müşteri Sadakati Yaratma

%15-20

3 Yeni müşteri bulma

%3-4

4 Çapraz satış

%2-3

Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

Başarılı CRM yatırımı : TURKCELL

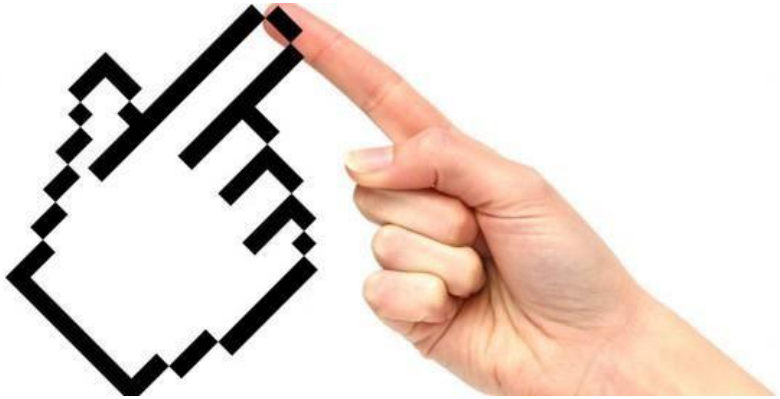
2002 yılı başında “ Müşteriy (l) e Yolculuk”

6 ayda revize edilen CRM planı

Başarılı segmentasyon

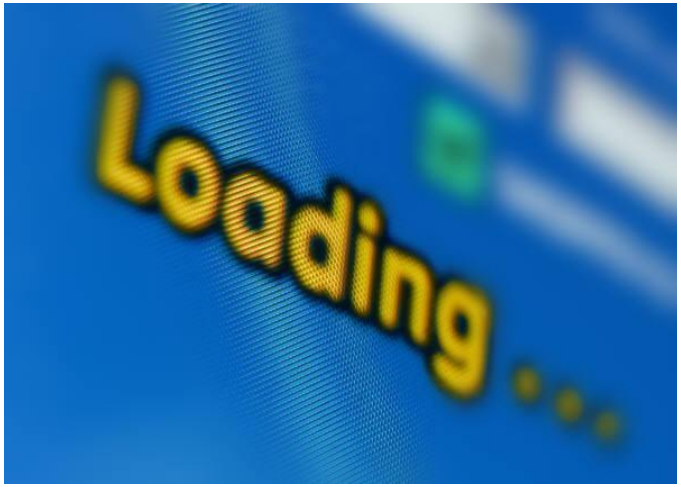
Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

Sosyal CRM



Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html

- Hızla yayılım
- Firmanın söz hakkı??
- Çamur at izi kalsın...
- Her an her yerde iletişim
- imaj???



Kaynak: https://docplayer.biz.tr/4811845-Musteri-iliskileri-yonetimi-serpil-coker.html