

Teknoloji Perakendeciliğinin
Zirvedeki İsmi Teknosa,

1.7 MİLYON MÜŞTERİSİNİ ARTIK DAHA İYİ TANIYOR

Teknosa Oracle Siebel CRM Projesi



Önder Kaplancık

Teknosa Bilgi Sistemleri ve
Operasyon Destek Genel
Müdür Yardımcısı

“Yeni CRM sistemimizle artık müşterilerin alışveriş ve iade bilgileri, istekleri, çağrı merkezindeki şikâyet bilgileri ve buna benzer pek çok veriyi tek bir yerde toplayıp bu sayede müşterilerimizi 360 derece izleme, değerlendirme ve tanıma avantajı yakaladık”.

Hedef

- Teknosa'nın dağınık haldeki CRM uygulamalarını etkin tek bir yapıda toplamak ve hızlı, kolay biçimde izlemek.
- Tüm müşteri verilerini kişiye özel biçimde tutmak ve müşterileri daha iyi tanıyarak özel kampanyalar kurgulamak, etkin bütçe takibini ve raporlamayı sağlamak.

Sonuç

- Teknosa, farklı sistemlerde bulunan müşteri verilerini entegre bir yapıda topladı.
- Teknosa Kart uygulaması cep telefonuna entegre edildi.
- Tüm müşteriler segmente edildi, yaratıcı kampanyalar hazırlandı.
- Teknosa, pazarlama tarafında, doğru bilgiye daha kısa sürede ulaşmanın avantajını elde etti.



72 ilde bulunan 270'e yakın mağazası, 100.000 metrekarenin üzerindeki toplam satış alanında bulunan 3 binden fazla çalışanı ve geniş ürün yelpazesi ile zirvede yer alan Teknosa, yeni CRM uygulamasıyla 1.7 milyon müşterisini artık daha iyi tanıyor. Teknosa, cep telefonuna entegre edilen Teknosa Kart uygulamasıyla da mevcut sadakat programını müşterilerinin yüzde 30'undan fazlasına yaymayı başardı.

Yeni CRM Pazarlamaya Güç Katıyor

Teknoloji perakendeciliğinin zirvedeki şirketi Teknosa, Innova'nın başarıyla hayata geçirdiği Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) projesi ile müşterilerini artık daha yakından tanıyor ve bu sayede kişiye özel başarılı kampanyalar gerçekleştirebiliyor. Yazılım, donanım ve danışmanlık hizmetlerinin paralelinde kurumlara "uçtan uca" bilişim çözümleri de sunan Innova'nın sonuç odaklı bu CRM çözümü, bir çok sektörde olduğu gibi teknoloji perakendeciliğinin de önemli bir dinamiğini oluşturan özel günlere yönelik kampanyalarda Teknosa'nın pazarlama gücüne de güç katıyor. Kazandıği bu güçle kişiye özel başarılı kampanyalar gerçekleştiren Teknosa, aynı zamanda daha da mutlu bir müşteri profiline ulaşmanın gururunu yaşıyor.

Teknosa CRM projesi aynı zamanda sadakat programını Teknosa Kart'tan cep telefonuna taşımak gibi önemli bir dönüşümün de zeminini oluşturuyor. Teknosa, Müşteri İlişkileri Yönetimi çözümü sayesinde artık müşterilerini dönemsel alışveriş alışkanlıkları, lokasyonları gibi kriterlere göre segmente

edebiliyor. Kampanya ve promosyonlarını bu segmentlere göre planlayıp raporlarını kolayca alabiliyor. Bu yeni çözüm sayesinde müşterilerden gelen talepler ve şikayetler de Teknosa tarafından daha etkin biçimde değerlendiriliyor ve yanıtlanıyor.

Teknosa, 1.7 milyon müşterisini artık daha iyi tanıyor.

1.7 milyon müşteriyi iyi tanımak

Zirvede olanlar ve zirveyi hedefleyenler için başarı odağında çözümler sunan Innova, Teknosa'ya kattığı bu Müşteri İlişkileri Yönetimi gücüyle zor olanları artık yapılabilir kılıyor. Teknosa, uygulamaya alınan projeye; mağazalar dışında e-posta, kısa mesaj, çağrı merkezi ve Teknosa.com gibi farklı kanallardan üzerinden iletişim kurduğu müşterilerinin bütün bu kanallardan gelen bilgilerini tekilleştirdi. Bu noktada yeni sisteme 1.7 milyon Teknosa müşterisiyle ilgili tüm bilgiler girildi. Teknosa bu bilgiler ışığında artık müşterilerini daha yakından tanıyor ve farklı kanallardan entegre biçimde kişiselleştirilmiş hizmetler sunabiliyor.

Cep telefonu sadakat kart oldu

Yeni sistemin yapısı, Teknosa Kart sahiplerini cep telefonu numaralarından tanıyabilecek şekilde kurgulandı. Alışveriş sırasında kartları yanlarında olmayan müşteriler sadece cep telefonu numaralarını vererek kendilerine sunulan avantajlardan faydalanabiliyorlar. Bu pratik yeni çözümlerle Teknosa Kart ile alışveriş yapan müşterilerin oranı da kısa bir sürede yüzde 30'un üzerine çıktı.

Mutlu müşteriler için "ipuçları"

Innova'nın sunduğu yeni nesil şikâyet ve talep yönetimi sistemi, müşterilerin farklı kanallardan Teknosa'ya ilettiği talep ve şikayetleri müşteriye özel kayıtlarda tutmaya olanak sağlıyor. İşte bu noktada şikayetler ve benzeri geri bildirimler artık daha mutlu müşteriler için Teknosa'ya birer ipucu hatta bütünsel veri kaynağı oluyor. Bu sayede müşterilerinin talepleriyle daha yakından ilgilenme imkânını elde eden Teknosa, çağrı merkeziyle de bu sistemi verimli biçimde destekliyor. Çağrı merkezi temsilcileri servis süreçleri içinde kısa mesaj, e-posta ve faks gönderebiliyor. Böylece müşterilerin sevkiyattan satış sonrası hizmetlere, tüm satın alma bilgilerinden kimlik bilgilerine, kampanya faydalanma bilgilerinden puan kullarımlarına, Teknosa.com üzerinden ilettiği

taleplerden kesilmiş faturalarına ve arıza bildirimlerine kadar tüm iletişim hareketleri tek noktadan takip edilebiliyor.

Teknosa, sadakat programını müşterilerinin % 30'undan fazlasına yaymayı başardı.

Doğum günü kampanya günü oluyor

Farklı kriterlere göre yeni sistemle segmente edilen Teknosa müşterilerine aylık dönemlerle sunulan kampanya ve fırsatların tüm yönetimi merkezleştirilmiş durumda. Ayda ortalama 13 defa yapılan kampanyalarla farklı ilgi gruplarındaki yaklaşık 6 milyon kişiye e-posta gönderiliyor. Teknosa, müşterilerinin doğum günü gibi özel günlerinde de o güne özel kurguladığı kampanyaları e-posta ve kısa mesaj yoluyla kolaylıkla ilgili kişiye ulaştırıyor. Teknosa Kart çekiliş kampanyaları kapsamında yapılan kısa mesaj gönderimleri ise bölgesel bazda ayda bir defa yapılan indirim aktivitelerini de kapsıyor. Buna göre indirim kampanyası o şehirde yaşayan Teknosa Kart sahiplerine kısa mesaj ve e-posta yoluyla duyuruluyor.

innova

[facebook.com/innovabilisim](https://www.facebook.com/innovabilisim)

[twitter.com/innovabilisim](https://www.twitter.com/innovabilisim)

www.innova.com.tr

İstanbul

İTÜ Ayazağa Kampüsü
Teknokent ARI4 Binası
34469, Maslak, İstanbul
T +90 212 329 70 00
F +90 212 286 44 02

Ankara

ODTÜ İkiizleri
Ar-Ge Binası
06531 Çankaya
T +90 312 201 70 00
F +90 312 210 16 96

Dubai

Dubai Internet City
Shatha Tower
Office No: 3309 UAE
T +09 714 431 39 44
F +09 714 390 87 23



Bir Türk Telekom Şirketi.