



Müşteri ilişkilerinde HP ile etkili yönetim

Piyasa şartlarını neredeyse müşterilerin belirlediği günümüzde, kurumların CRM (müşteri ilişkileri yönetimi) uygulamalarına ciddi şekilde eğilmesi rekabet açısından büyük fayda sağlıyor. HP Danışmanlık, global çapta çeşitli sektörlerde gerçekleştirdiği projelerle, stratejik CRM çözümleri uygulamak için gerekli bilgi birikimine ve deneyime sahip yetkin iş ortağı olarak öne çıkıyor.

Günümüzde kurumların güçlü müşteri ilişkileri kurması rekabet karşısında önemli bir avantaj kazanmalarını sağlıyor. Bu ilişkilere yönelik kaynaklarını azaltan işletmeler, rekabet avantajından da yoksun kalıyorlar.

Müşteri ilişkileri yönetimi, kurumsal faaliyetlerde sonuçların başarıyla alınmasına doğrudan etki yapan ve daha fazla verim sağlayan bir süreci ifade ediyor. Kurumun ihtiyaçlarına uygun olarak belirlenmiş bir yol haritası ışığında CRM bileşenlerine aşama aşama yapılacak yatırımlar, hızlı ve ölçülebilir nitelikte geri dönüşler sağlayacaktır.

Öte yandan CRM, kurumların rakiplerinin önüne geçmelerini sağlayacak sonuçlar almaları için akıllı bir planlama yaparak gerçekleştirmeleri gereken karmaşık yapıda bir girişim. Kurumsal açıdan iyi bir etki sağlanması için rekabet koşulları açısından hızla harekete geçilmesini gerektiren zorlu bir uygulama özelliği taşımaktadır.

CRM'in temel taşları

CRM vizyonu: Müşteri odaklı bir kurumun nasıl olacağını resmi.

CRM stratejisi: Müşteriye katma değer sunarak müşteri tabanının etkin kullanılmasını sağlayan strateji.

Müşteri deneyimi: Kurumların pazarda istedikleri konumda kalmalarını sağlayan kurumsal çözümlerin müşterilere sunduğu kalıcı değer.

Kurumsal işbirliği: Çalışanlar, iş ortakları ve tedarikçilerin müşteri değeri yaratmak üzere gerçekleştirdikleri yüksek seviyede işbirliği.

CRM süreçleri: Müşteriyle olan etkileşimi yönetmek üzere kurumların gerçekleştirdikleri faaliyetler.

CRM verisi: Kurumların müşteri tabanlarıyla ilgili gerekli öngörülerde bulunabilmelerine olanak tanıyan doğru veriler.

CRM teknolojisi: Veri ve bilgiyi yöneten tüm bilgisayar sistemlerinin, BT altyapı ve mimarisinin ve müşteriyle doğrudan ilgili uygulamaların gerçekleştirilmesini sağlayan iş akışı.

CRM ölçütleri: CRM programlarının izlenmesini, strateji ve taktiklerin daimi olarak geliştirilmesi için gerekli geri bildirimini sağlayan ölçütler.

CRM'de uzman isim: HP Danışmanlık

Firmaların etkili bir CRM uygulaması gerçekleştirmek için işbirliği yapabilecekleri yetkin bir iş ortağı olan HP, danışmanlık bölümü bünyesindeki sektör uzmanları, üstün teknoloji yetenekleri, müşteri odaklı yaklaşımı, global çapta ortaklıkları ve kendini kanıtlamış metodolojileriyle bu alanda beklenen tüm niteliklere sahip bulunuyor.

HP Danışmanlık, CRM alanındaki bilgi ve deneyimiyle sektörde özel bir konumda yer alıyor. CRM uygulamalarını, bilgi teknolojilerinin (BT), kurumların değişime uyum sağlamaları yönünde en verimli şekilde kullanılmasını esas alan "Adaptive Enterprise - Kurumsal Çeviklik" yaklaşımı ışığında gerçekleştiriyor. Gerektiğinde dünyanın önde gelen firmalarıyla, CRM stratejileri oluşturmak ve bunları destekleyen çözüm süreçleri ve teknolojiler geliştirip uygulamak için işbirliği yapıyor.

HP'den etkili CRM hizmetleri

HP Danışmanlık tarafından verilen CRM Danışmanlık hizmetleri "Üst Düzey CRM Hizmetleri", "Analitik CRM Hizmetleri" ve "Operasyonel CRM Hizmetleri" başlıkları altında toplanıyor. HP danışmanlarının ürün yerine kavramlarda uzmanlaşmış olmaları sayesinde bu hizmetler rahatlıkla farklı platformlarda sunulabiliyor.

"Üst Düzey CRM Servisleri" üç farklı çalışmayı kapsıyor: "CRM Keşif" ile CRM yolculuğunun başında olan kuruluşlara önceliklerin belirlenmesi konusunda danışmanlık hizmeti verilirken, "CRM Değerlendirme" çalışması ile de bu alanda belli bir tecrübe kazanmış kurumların durum değerlendirmeleri yapılıyor. "CRM Çözüm Seçimi" hizmetiyle de kurumların operasyonel ve analitik CRM çözümü seçimi süreçlerinde ve şartname oluşturulmasında destek olunuyor.

"Analitik CRM Servisleri" kapsamında, Veri Ambarı Modelleme ve Oluşturma, Son Kullanıcı Raporlama ve Kritik Performans Göstergeleri Yönetimi, Müşteri Kârlılık Analizi, Müşteri Kaybı Analizleri, Müşteri Davranış Modelleme konularında iş danışmanlığı ve teknik danışmanlık sunuluyor.

"Operasyonel CRM Servisleri" ise, kurumlara Kampanya Yönetimi, Satış Gücü Otomasyonu, İletişim Merkezi, Servis Merkezi ve Kişiselleştirme konularında çözüm oluşturmalarında destek oluyor.

HP'nin danışmanlık ekibi, farklı sektörlerde gerçekleştirdiği çeşitli CRM projeleriyle güçlendirdiği deneyimini, ihtiyaç duyan tüm işletmelerle paylaşmaya hazır durumda. Finans sektöründe farklı CRM projeleri gerçekleştiren HP Danışmanlık, üretim sektöründe veri ambarlama ve telekom sektöründe kampanya yönetimi ağırlıklı projeleri hayata geçirmiş bulunuyor.



HP'nin sunduğu avantajlar

- Açık ve net bir CRM vizyonu
- CRM uygulamasıyla sağlanacak yararların etkin şekilde değerlendirilmesi
- Mevcut yatırımların kullanıldığı teknolojik yol haritası
- Optimize süreçler ve iş akışları sağlamak üzere geliştirilen iş kuralları
- Kurulum, uyarlama, bütünleştirme ve yazılım geliştirme

Denizbank'ta iş süreçlerini etkinleştiren CRM değerlendirme çalışması

2003 yılının sonunda HP Danışmanlık ve Entegrasyon bölümü tarafından Denizbank'ta 6 hafta süren bir CRM Değerlendirme Çalışması gerçekleştirildi. Çalışma boyunca tüm iş süreçleri üç aşamada incelendi.

Çalışma kapsamındaki Müşteriyi Tanıma aşamasında bankanın mevcut veri ambarı, teknik ve içerik açısından değerlendirildi. Müşteri Bilgileri Analizinde müşterinin kârlılık modeli gözden geçirilerek, raporlama sistemleri üzerine bankada yapılmakta olan detaylı çalışmalar incelendi. Müşteri Hizmet Analizi kapsamında ise Denizbank'ın tüm kanallarındaki müşteri ile temas noktaları ele alındı ve buralarda müşteri ilişkilerinin iyileştirilmesi ve satış süreçlerinin verimliliğinin artırılmasına yönelik yapılabilecek işlemler saptandı.

Denizbank 'ta gerçekleştirilen CRM Değerlendirme Çalışması boyunca satış birimleri, operasyon birimleri, alternatif dağıtım kanalları ve BT birimleriyle toplantılar yapıldı ve CRM'e yönelik iş süreçleri incelendi. Bankanın beklentileri doğrultusunda CRM konusundaki çözüm önerileri öncelik sırasına konuldu. Böylelikle Denizbank, faaliyetlerinden daha fazla verim alabileceği bir yapıyı hayata geçirme fırsatını elde etti.

"HP, Türkiye'nin Lider BT Şirketi"

