

2024 Ödül Başvuru

Proje İsmi* : **Özak CRM Projesi**

Proje Hangi Tarihte Başladı* : 23.10.2024

Projenin şu anki durumu nedir?* : Canlıda

Yönetici Özeti*:

Özak Global Holding'in müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) sistemini devreye alma projesi, şirketin dijital dönüşümüne önemli bir katkı sağlamıştır. Bu proje, şirketin hedefleri doğrultusunda müşteri ilişkilerini güçlendirmeyi ve iş süreçlerini optimize etmeyi amaçlamaktadır.

Projede öncelikli hedeflerden biri de bilgi güvenliğini artırmak ve rol bazlı yetki tanımlamalarıyla müşteri verisine ulaşımı daha kontrollü hale getirmektir.

Projenin temel hedefleri arasında 360 derece müşteri verisi ve kurumsal hafıza oluşturmak, müşteri deneyimi odaklı süreçleri takip etmek, satış sonrası hizmet süreçlerini iyileştirmek, iş süreçlerini entegre etmek ve hızlandırmak, entegrasyon yetenekleri ve analitik raporlama sağlamak, müşteri talep ve şikayet yönetimini geliştirmek, gayrimenkul yönetimini ve diğer ürünleri izlemek, veri güvenliği ve kişisel verilerin işlenmesini sağlamak yer almaktadır.

Projede CRM sistemi ile ERP, santral programı, web sitelerimiz, servis sağlayıcı, konut görselleştirme programı, sosyal medya uygulamaları tam entegre edilerek 360 derece müşteri yönetimi sağlandı.

Satış, pazarlama, ticari kiralama, etkinlik yönetimi, müşteri ilişkileri fonksiyonlarının süreçleri CRM sistemi üzerinde blue printler ile dijitalize edildi. Manuel işlemler minimize edilerek tüm ekiplerde verimlilik artırıldı.

Analitik CRM toolu ile satış ve pazarlama aksiyonlarının çıktıları anlık olarak raporlanabilir hale geldi. Bu sayede daha hızlı ve etkin stratejik kararlar alınması sağlandı.

Sonuç olarak, bu CRM projesi, Özak Global Holding'in iş süreçlerini optimize etme, müşteri ilişkilerini güçlendirme ve rekabet avantajı sağlama yolunda önemli bir adım olmuştur.

1- Projenin Amacı

Özak Global Holding, müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) sisteminde gerçekleştirdiği değişikliklerle bir dijital dönüşüm projesine imza atmıştır. Bu projenin temel hedefleri arasında şunlar yer almaktadır:

360 Derece Müşteri Verisi ve Kurumsal Hafıza: Yeni CRM sistemi, tüm kanallardan ve süreçler boyunca müşteri verisine tam hâkimiyet sağlayarak şirketin müşterileriyle ilgili kapsamlı bir görünüm elde etmesini ve kurumsal hafızasını güçlendirmeyi amaçlamaktadır.

Müşteri Deneyimi Odaklı Süreç Takibi: CRM sistemi, müşteri deneyimine odaklanarak bilgileri ve süreç aşamalarını takip etmeyi, pazarlama, satış ve satış sonrası süreçlerini bütünlük olarak ele alarak izlenebilirliği ve etkinliği artırmayı hedeflemektedir.

Satış Sonrası Hizmet Süreçlerinin İyileştirilmesi: CRM projesi, satış sonrası hizmet süreçlerini yalınlaştırarak reaksiyon süresini kısaltmayı ve müşteri memnuniyetini artırmayı amaçlamaktadır.

İş Süreçlerinin Entegrasyonu ve Hızlandırılması: Özak Global'in kullandığı diğer sistemlerle entegrasyon sayesinde işlevselliği ve sürati artırmayı hedeflemektedir. Bu entegrasyonlar, elektronik veri alışverişi ve verilerin senkronizasyonu gibi belirli noktalarda gerçekleştirilecek ve veri bütünlüğünü sağlayacaktır.

Entegrasyon Yetenekleri ve Analitik Raporlama: CRM, doğal kurgulanmış entegrasyonlara sahip olup, kullanıcıların anlık olarak verilere ulaşmasını sağlamakta ve raporlama yetenekleri ile iş kararlarına destek olmayı amaçlamaktadır.

Müşteri Talep ve Şikâyet Yönetimi: CRM yardım masası sistemi, müşteri talep ve şikâyetlerini etkin bir şekilde yönetmeyi amaçlamaktadır. Tüm talep ve şikâyetler için kategori ve alt kategoriler oluşturulmuş her bir alt kategori için iş akışları ve SLA süreleri sistem üzerinden tanımlanmıştır. Bu sayede departmanların performansları izlenmekte ve sürekli iyileştirme faaliyetleri ile müşteri memnuniyeti artırılmaktadır.

Gayrimenkul Yönetimi ve Diğer Ürünlerin İzlenmesi: Özak mülkiyetindeki gayrimenkulün satılmasına ve kiralanmasına ait süreçler ve farklı gelir getiren ürün kalemleri, farklı şablonlarla yönetilerek takip edilmektedir.

Veri Güvenliği ve Kişisel Verilerin İşlenmesi: Özellikle KVKK ve İYS izinlerinin etkin yönetilmesi ve kişisel verilerin güvenliği konuları dikkate alınarak sistemde gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Bu hedefler doğrultusunda gerçekleştirilen CRM değişikliği projesi, şirketimizin iş süreçlerini optimize etme, müşteri ilişkilerini güçlendirme ve rekabet avantajı sağlama yolunda önemli bir adım olmuştur.

2- Projede Ortaya Konulan Yenilikler

Projemizdeki yenilikçilik, mevcut teknolojiyi kullanmanın yeni bir yolunu oluşturmaya dayanıyor. İş problemimizi çözmek için geliştirdiğimiz yaklaşım, mevcut veri analizi araçlarını kullanarak verimliliği artırmak ve karar alma süreçlerini optimize etmek üzerine odaklanıyor.

Yenilikçi CRM sistemi, Crm Analitik ile çeşitli veri kaynaklarından veri alan, derleyen ve karar desteği sağlayacak raporlar üretildi. Bu sistem iş zekâsı departmanı için de kullanıcı dostu olup, SQL sorguları ile hızlı raporlar yapılabilen, karmaşık sorunları bile kolay açıklanabilir hale getiren bir yapıdadır. Büyük veri analitiği ve öngörücü analiz yetenekleri ile gayrimenkul alanında müşteri davranışlarını daha iyi anlamamızı sağlayarak gelecekteki eğilimleri tahmin edebilme ve stratejik kararlar alma yeteneğine sahip olunmasını sağladı.

Yardım masası ile daire sahipleri, sorunlarını şikâyetleri ayrı bir platformda değerlendirerek bu sorunlara daha hızlı dönüş sağlayarak çözüm yolu iletmektedir. Müşterilerle etkileşimi kişiselleştirme ve müşterilere ihtiyaçlarına özel çözümler sunma yeteneğine odaklanılmıştır. Müşteri verileri analiz edilerek, özel teklifler, kampanyalar veya iletişimler sunularak müşteri memnuniyeti artırıldı.

CRM yapısı, birden çok farklı sistemin kanalını tek bir yapıya taşıyarak iş süreçlerindeki müdahaleleri kaldırıp tüm süreçleri otomatikleştirmiştir. Her süreç bir onay rotasına bağlanarak hata ve riskler minimuma indirilmiş ve her modül içerisine özel yetki, modül içerisindeki alanlara özel yetkiler tanımlanmıştır. Kişiselleştirilmiş ana ekran görünümleri, hatırlatmalar, görevler ve istenilen ihtiyaca yönelik talepler karşılandı.

Site sakinleri/kiracılar gibi gruplara yönelik bir müşteri portalı devreye alınarak self-servis çağrı açılması ve çağrı durumlarının müşteri portalından takip edilmesi sağlanmıştır. Eski durumda farklı ortamlarda ve farklı formatlarda üretilen çok sayıda teklif ve tamamlayıcı doküman bulunmaktaydı. Teklif şablonlarının standart bir düzene çekilmesi, sayılarının azaltılması ve sonrasında sistemden üretilmesi gerçekleştirildi.

Mobil uygulamalar ve iç uygulamalar, aynı zamanda sosyal medya entegrasyonu ile yeni teknolojileri kullanarak müşterilerle etkileşimi artırmıştır. Bu sayede, şirketin müşterilere daha etkili bir şekilde ulaşması ve onlarla daha yakın bir ilişki kurması sağlanmıştır.

3- Projenin Sonuçları

Satış ve Pazarlama ekiplerinin faydalanabileceği, müşterinin demografik ve finansal bilgileri de içeren 30'un üzerinde rapor oluşturuldu.

Yüksek hacimdeki dijital pazarlama bütçesinin mecra bazlı etkinliğinin ölçülmesi.

Müşteri verisinin tekilleştirilmesi ve kaynak bilgisinin doğru ölçülmesi,

Holding bünyesindeki diğer şirketlerin müşteri verisi tek bir konumda toplanarak çapraz satış fırsatları değerlendirildi.

20'nin üzerinde manuel takip edilen iş süreci otomatize edildi.

4- Projede Kullanılan Teknolojiler

ERP sistemi ile entegrasyon yapıldı. Bu entegrasyon sayesinde, müşteri bilgileri ve finansal veriler arasında sürekli senkronizasyon sağlanıp, böylece daha kişiselleştirilmiş hizmet sunuldu.

Santral sistemi, çağrı merkezi ve aramalar için kullanılan IP tabanlı iletişim platformudur ve işletmemizin iletişim altyapısının merkezinde bulunmaktadır. Santral sistemi sağlayıcısı ile işbirliği yapılarak, çağrı karşılama sistemi kurulmuştur.

Mesaj Yönetimi Portalı ile entegrasyon sağlanarak, müşterilerin mobil iletişim platformu üzerinden başlattıkları tüm konuşmaların otomatik olarak karşılanması sağlanmıştır. Bu entegrasyon sayesinde atanan konuşmalar hızlıca yönetilebilmekte, tüm ekip farklı GSM numaraları ile tüm konuşmaları gerçekleştirebilmekte ve sonrasında notlarını, görevlerini, müşteri adaylarını ve kişilerini kolay bir şekilde CRM sisteminde açabilmektedir. Bu başarıya ulaşmada, Mesaj Yönetimi Portalı sağlayıcısıyla işbirliği yapılmıştır.

CRM sisteminin gayrimenkuller için ayrı bir teknoloji ile konut görselleştirme entegrasyonu sağlandı.

SMS, Mailing ve İYS (İleti Yönetim Sistemi) izinleri gibi durumları sağlamak için servis sağlayıcı sistemle entegre edilmiştir.

Sosyal medya ve dijital mecralardan kampanya dahilinde toplanan formlar, uygulamalar arası bağlantı ve senkronizasyon sağlayan web servisi kullanılarak CRM sistemindeki veri kaynaklarına Müşteri Eşleştirme ile entegre edilmiştir. E-Ticaret platformu veya kullanıcı bilgilerini toplarken yararlanılan pazarlama otomasyon aracını bağlamak için basitleştirilmiş bir süreç kullanılmıştır.

5- Proje Bütçesi

3,5 M TL