

TEKNOLOJİ KAPTANLARI PROJE YARIŞMASI

KATILIM DOKÜMANI

1. ► Joyalty Hakkında

Bir sadakat ve kampanya yönetimi platformu olan Joyalty teknolojisi mevcut sistemlerle entegre olarak çalışabilen, self servis ekranlar ile birden fazla kanalda, bütünleşik olarak kampanya ve sadakat program yönetimi yapma imkânı sunan Loyalty as a Service (LaaS) bir CRM teknolojisidir.

- Web, mağaza, mobil olmak üzere omnichannel CRM çözümleri sağlar.
- Uçtan uca sadakat ve kampanya orkestrasyonunu tek ekranda sunar.
- Birçok farklı CRM fonksiyonunu (sadakat programı oluşturma, izinli bir üyelik veri tabanı oluşturma, hedef kitle seçimi, kampanya oluşturma, duyuru yapma ve KPI'ları takip etme) aynı çatı altında tek ekranda kullanımı kolay ve esnek bir şekilde sağlar.
- Yeni nesil yapay zekâ destekli veri analitiği temelleri üzerinde analitik hizmet verir.
- Pazarlama ve IT ekiplerini özgürleştirir. IT'ye destek duymadan pazarlama ekipleri hazır kampanya kurgularından seçim yaparak kolayca kampanya kurabilir.
- Modüler ve flexible'dir. Yeni fonksiyonlar eklenebilir, çıkarılabilir.
- Koçtaş'a aittir, kapalı devre çalışır.
- Müşteriye temas noktalarında anında kampanya ve kişiselleştirilmiş teklifler dönülmesi gerektiğinden, yüksek performanslı hız hedefli bir üründür. Daha iyi API dönüşleri sağlar. Yük altında daha güçlüdür. Güncel ve güvenli bir üründür. Stabildir, %100 kesintisiz çalışır. Kullanıcı dostu arayüzüyle fark yaratır. Kampanyalar hızlı canlıya alınır. Platform bağımsız çalışır. Herhangi bir ürün bağımlı olmadan hızlıca çalıştırılabilir. KVKK süreçlerine uyumludur. Temiz ve tekilleştirilmiş müşteri verisini, veriyi her platformda tekil tutarak tüm kanalları besleyebilir.
- Müşteriye hiper-kşiselleştirilmiş kampanya sunma yetkinliği sağlar.
- Entegrasyonu kolay API temelli üründür. Ürünün API (Application Programming Interface) temelli olması, ürünün çeşitli işlevlerini ve verilerini diğer yazılımlar, uygulamalar veya hizmetlerle paylaşmasını ve entegrasyonunu kolaylaştırır. Ölçeklendirilebilir, modüler, esnektir. Zaman ve maliyet tasarrufu sağlar çünkü yeni bir yazılım veya özellik sıfırdan geliştirilmek yerine, mevcut API'lar kullanılarak hızlı bir şekilde entegre edilebilir.

Joyalty Koçtaş'a ne katkı sağladı?

1. Bütüncül Çözüm:

Koçtaş'ın 6.000.000 müşterisini tanıması, pazarlama içgörülerini çıkarması, hiper-kşiselleştirilmiş teklifler sunması ve raporlama süreçlerini tek bir platformda birleştirmesi.

2. Merkezileşmiş CRM:

Joyalty, Koçtaş CRM'i destek birimi olmaktan çıkarıp firmanın merkezi birimi haline getirir. Böylece CRM iş stratejisinin temel unsuru olur.

Joyalty bunların hepsini adresleyen sektörde değer önerisi ve fonksiyon seti ile ayrışan bir ürün. CRM felsefesinin en gelişmiş halinin en yalın hali. Çünkü Joyalty müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırır. CRM süreçlerini mükemmelleştirerek rekabet avantajı sağlar ve Koçtaş'ın büyümesine ve karlılığına katkıda bulunur.

2.► Joyalty'nin Kullanılmasındaki Amaçlar

- Çok katmanlı hedefleme, online offline omni-channel tek müşteri ve tek bir Koçtaş deneyimi sağlamak.
- Koçtaş'ın uçtan uca müşteri yolculuğunun haritasını çıkarabileceği bir altyapı sunmak.
- İlk kaynaktan müşteriye giden yolculuğunu tek yerde toplamak. Müşterilerin memnuniyet anketlerine verdikleri cevaplar, çağrı merkezi şikayetleri, kampanya katılımları, müşterinin yararlandığı kampanyalar, gezinme verileri, chatbot etkileşimine girdikleri konu başlıkları gibi tüm temas noktalarının haritasını çıkararak müşteriye derinlemesine tanımak.
- Pazarlama ekiplerini özgürleştirmek, bağımsızlaştırmak.
- IT ekiplerini gereksiz geliştirme eforlarına ve maliyetlerine sokmamak.
- 150+'den fazla hazır kampanya senaryosu zenginliği.
- Operasyonu hızlı yönetmek.
- Kampanya kurulumu ve hedef kitle seçiminde bir sistem kurmak.
- Dev ekipler kurmadan CRM stratejisi yapmak.
- Üçüncü parti yönetiminden yorulan, dağılmak istemeyen, sistem yönetmeye ve sistemleri birbirine entegre etmeye daha az vakit harcayarak müşteri deneyimini artırmak, farklı ekipleri beklemeden hızla kampanya yapmak.

3.► Geçiş Süreci

- Koçtaş ve TANI Sadakat Teknolojileri'nin tek bir ekip gibi agile metodolojiyle çalışmasından kaynaklı çok başarılı bir proje yönetimi sağlandı.
- IT ve pazarlama ekipleri ortak stratejik kararlar alarak eşgüdümlü koştu.
- Rutin analiz süreçleri oluşturuldu. Düzenli olarak günlük, haftalık ve aylık toplantılar yapıldı.
- Tüm bu entegrasyon süreciyle yepyeni bir çalışma ortamı doğuruyor, pazarlama ve CRM ekipleri için yeni bir çalışma dünyası sunmuş oluyoruz. 5 yıl sonra bu araçları herkes kullanıyor olacak ve yapay zekanın da katkısıyla nasıl daha fazla geliştirebileceğimizi tartışıyor olacağız. Herkes bir noktada bu sisteme geçecek, biz o zaman daha da ilerlemiş olacağız.

4.► Kullanım kolaylığı ve elde edilen yararlar

- Orkestrasyon sağlar.
- Geliştirme maliyetlerini minimize eden bir hizmet sağlar.
- Çoklu kanalları entegre etme çabasını azaltır.
- Plug&play olduğu için diğer algoritmalar etkilenmeden entegre olur. Uyumlu çalışır.

- Anlık hareket kabiliyeti sağlar. Çünkü perakende çok hızlı bir dünya. Skala geniş. Dinamik ve hızlı hareket etme fırsatı tanır.
- Ekranlar self servis. Kullanıcı dostu kolay arayüz.
- Raporlamalar: Günlük raporlamalar Koçtaş için önemli. Standart dashboard raporlar olduğu gibi self servis raporlar da alınabilir. Arkada bir kod yazmadan rapor çekilebilir. Joyalty self serviste özelleştirilen sürükle bırak raporlar oluşturur.
- “Low-code no-code” mottosuyla kod bilmeyen biri de ihtiyaçlarını kod geliştirmeden ekrandan kolayca yapabilir. Joyalty sisteminde master kullanıcı olmadan her pazarlamacı kampanyasını kurabilir.
- Data on-prem ve Cloud üzerindedir.
- Zaman tasarrufu sağlar. Hareketi hızlandırır.

Rasyoneller:

Sepet ortalamasındaki artış x1.5

Satın alma sıklığında yükseliş +%30

Koçtaş kart satış penetrasyonu perakende: %85

Koçtaş Kart’tan transaction oranı: %95

Kampanya şablonu +150

Yıllık API servis çağrısı 1.4 milyar

İşlem adedi 130.000.000

Günlük işlem adedi 3.600.000

Aktif kampanya aylık 7.500

Bireysel, Ticari, Usta, Personel, KoçAilem gibi birden fazla sadakat programı Joyalty’de.

Koçtaş aynı anda birden fazla sadakat programını tek bir teknolojiye, Joyalty ile yönetiyor. Şirket içi çalışanlara esnek yan hak vermekten, B2B müşteri ihtiyaçlarını karşılamaya, Usta Bilir aboneliklerinden müşterilere özelleştirilmiş seçeneklere kadar hepsini Joyalty ile yönetiyor.

5.► Joyalty’nin diğer uzantıları

- Joyalty İletim Yönetim Sistemi (İYS entegratörü)
- Joyalty CDP
- Joyalty Yapay Zeka destekli analitik sistemler
- KVKK (Müşteri kayıtlarına, KVKK regülasyonuna tam uyumluluk, verilerin maskelenerek saklanması, anonimleşmesi)
- Fraud hizmetleri
- Joyalty Mobil Cüzdan

6.► Joyalty neden ödül kazanmalıdır?

Çünkü Joyalty, sadakat ve kampanya yönetiminde oyunun kurallarını değiştiriyor. Sıradan CRM’lerin ötesine geçiyor; Koçtaş’ın müşterisiyle kurduğu bağı sadece yönetmekle kalmıyor, ondan içgörü elde ediyor, onu güçlendiriyor, derinleştiriyor ve net kâra dönüştürüyor.

- Koçtaş'ın 6.000.000 izinli müşterisi, 3 loyalty programını Joyalty ile yönetiyor. Perakende sektörünün ihtiyacı olabilecek tüm know-how bu üründe birleştirildi. Eşsiz kapsayıcılıkta bir ürün.
- Gezinme verisi entegrasyonu ile pazarlama entegrasyonlarının yapay zeka ile kullanarak verimli hale getirmesi üzerine çalışmalar yapılıyor.
- Joyalty teknolojiye açık bir şekilde tasarlandı. Gelecekte gelişme vizyonu olan önü açık bir uygulama mimarisi var. Sürekli gelişmeye de devam ediyor.
- Her şey tek bir ekranda: Karmaşık süreçleri, dağınık araçları ve zaman kaybını ortadan kaldırıyor. Sadakat programından kampanya orkestrasyonuna, izin yönetiminden kişiselleştirilmiş teklife kadar tüm süreçleri birleştiriyor.
- Merkezde yapay zeka desteği var: Müşteri davranışlarını anlamakla kalmıyor, tahmin ediyor, gelecek öngörülerini hazırlıyor ve Koçtaş'ın her adımını veriye dayalı güçlendiriyor.
- Hızlı entegrasyon: API tabanlı, modüler ve esnek yapısıyla aylar süren entegrasyon süreçlerini haftalara indiriyor.
- Pazarlama ve IT ekiplerini bağımlılıktan kurtarıyor: Self servis ekranlarla tam kontrol sağlıyor, ekiplerin elini kolunu bağlayan eski sistemler tarihte kalıyor.

Joyalty, perakende teknolojisinde konfor alanını değil, geleceği seçen markaların silahı. Müşteri memnuniyetini artırıyor, sadakati kalıcı hale getiriyor ve Koçtaş'a rakiplerinin erişemediği bir avantaj sağlıyor.