



Microsoft Dynamics CRM
Müşteri Çözümü



Çözümüne Genel Bakış

BatıBay Gümrük Müşavirliği

Müşteri memnuniyeti ve hizmet seviyesini, olabilecek en üst noktaya taşımak isteyen BatıBay Gümrük Müşavirliği, kusursuz ve hızlı hizmet için Microsoft Dynamics CRM platformundan yararlanarak, hedeflediği müşteri segmentinde varlığını hissettiriyor.

Sektörüne farklı bir anlayış getirmek, müşterileri ile daha yakın ilişki kurarak sunduğu hızlı ve kusursuz hizmeti en üst seviyeye getirmek amacıyla yola çıkan BatıBay Gümrük müşavirliği, bu konuda Mehmet AK ve ve ekibinden profesyonel destek alarak kurumsal kimlik ve iletişim alanındaki projesini hayata geçirdi. Proje dahilinde İnteraktif web sitesi çalışmasını Medialine ile gerçekleştirirken, yine proje kapsamında müşterileri ile ilişkilerini düzenlemek ve hizmet standartlarını yükseltmek isteyen BatıBay, Microsoft Dynamics CRM kullanmaya başladı. Kısa sürede portföyüne aldığı müşteriler ve artan çalışan memnuniyeti ile yapmış olduğu yatırımdan beklediği geri dönüşü almaya başlayan BatıBay, sektöründe en iyi hizmeti veren gümrük müşavirliği şirketi olma ve bilinirlikte ilk 5 e girme hedefine emin adımlarla ilerlemekte .

Durum

ISO 9001:2000 Kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan BatıBay 1990 yılından beri Gümrük Müşavirliği hizmeti sunuyor. Şirket Tüm İstanbul gümrük müdürlüklerinde deneyimli gümrük müşaviri ve gümrük müşavir yardımcısı kadrolarıyla hizmet vermektedir. Merkez ve şubeleri ile, tüm iş günlerinde aralıksız olarak her türlü gümrük müşavirliği hizmetlerini en hızlı ve sorunsuz şekilde neticelendirmektedir.

Gümrükleme hizmetlerinde, müşterilerin en önemli beklentisi, gümrüğe ulaşan mallarının en hızlı şekilde işlemlerini tamamlamak ve kendilerini etkileyecek mevzuat değişiklikleri hakkında zamanında bilgilendirilme. BatıBay bu konuda teknolojinin imkanlarından sonuna kadar yararlanarak işlem hızını sürekli artırmaktadır. Ayrıca konusunda uzman personel istihdamını sağlayıp, müşterileri bilgilendirme ve memnuniyetini sağlamada insan kaynakları yatırımını ön plana çıkarmaktadır.

İstanbul'da yaklaşık 900 Gümrük müşavirliği firması arasından öne çıkmak için son 5 yıl içinde kurumsal kimlik, markalaşma ve insan kaynakları alanlarına yatırım yapan BatıBay, müşteri ilişkilerinde bir standart geliştirmek ve müşteriler ile gerçekleşen her teması kayıt altına alıp, bu temaslardan yeni fırsatlar yaratmak amacı ile Müşteri İlişkileri Yönetimi yazılımı kullanmaya karar verdi. BatıBay gümrükçü anlayışını değiştirerek sektöre kurumsal gümrük müşavirliği kavramını getiriyor.

Çözüm

Müşteri İlişkileri Yönetimi yazılımı konusunda, bilgi teknolojileri alanında danışmanlık hizmetlerini aldıkları Sentim firmasına başvuran BatıBay gümrük müşavirliği, kendilerine önerilen Microsoft Dynamics CRM ürününde aradıkları özellikleri bularak, hemen projeye başlama kararı aldılar.

Microsoft Dynamics CRM projesine başlanırken ilk hedef müşteri bilgilerinin güncel olarak tutulması, her iş sürecinin sisteme tanıtılması, müşteri ile gerçekleşen her iletişimin sisteme aktarılması ve tüm BatıBay çalışanlarının müşterileri hakkında her türlü bilgiye bu sistem üzerinden ulaşılabilmesiydi.

BatıBay genelde sektöründe görülen, her müşteri için bir temsilci ile ilgili

Müşteri Profili

İso 9001:2000 Kalite yönetim sistemi belgesine sahip olan BatıBay 1990 yılından beri Gümrük Müşavirliği hizmeti vermekte. BatıBay, tüm İstanbul gümrük müdürlüklerinde deneyimli gümrük müşaviri ve gümrük müşavir yardımcısı kadrosuyla işlem gerçekleştirmektedir. Şirinevler merkez ve Ambarlı şubelerinde tüm iş günlerinde aralıksız olarak her türlü Gümrük müşavirliği Hizmetlerini en hızlı ve sorunsuz şekilde neticelendirmeye çalışmaktadır

İstanbul'da yaklaşık 900 müşavir firma arasından sıyrılmak ve müşteriler ile gerçekleşen her teması kayıt altına alıp, bu temaslardan yeni fırsatlar yaratmak amacı ile Müşteri İlişkileri Yönetimi yazılımı kullanmaya karar verdi

Çözüm

Müşteri İlişkileri Yönetimi yazılımı konusunda, Bilgi Teknolojileri Danışmanlık Hizmetlerini aldıkları Sentim firmasına başvuran BatıBay gümrük müşavirliği, kendilerine önerilen Microsoft Dynamics CRM ürününde aradıkları özellikleri bularak, hemen projeye başlama kararı aldılar.

Faydalar

- Etkin Bilgi Paylaşımı
- Verimli Kaynak Kullanımı ve Artan Çalışan Memnuniyeti
- Hedef Müşteri Segmentine Ulaşım
- Müşteriler İle Artan İletişim Kalitesi
- Müşterilerden Gelen Tüm İstek ve Değişikliklerin Kayıt Altına Alınması

müşterinin her türlü işini takip etmekteyse, süreç bazlı sorumlular ile tüm müşterilere süreç bazında hizmet etmeyi seçmiş durumda. Bu sayede, müşteri temsilcisinin, herhangi bir işlemi atlama ya da geciktirme riski ortadan kalmış oluyor. Süreç bazında yönetim ile, müşterilere çok daha hızlı gümrük müşavirliği hizmeti veriliyor ve süreç içinde yaşanan olası aksaklıklara anında müdahale edilerek, bir gecikme yaşanma riski ortadan kaldırılıyor. Yöneticilerin bu süreçleri kendi ekranlarından takip edip, gerektiğinde çalışanları doğru yönlendirmeleri de sağlanıyor.

Çözüm geliştirme aşamasında, çalışanların müşteriler hakkında elde ettikleri her türlü bilgiyi sisteme kaydederek, müşterilere kendilerini özel hissettirecek tüm fırsatların yakalanması da hedeflendi. Örneğin bir çalışan, müşterilerinin doğum tarihini sisteme girerse, otomatik olarak tebrik mesajının müşteriye iletilmesi için gerekli işlemler başlatılacaktı.

Çözüm geliştirilirken önem verilen bir başka konu ise, müşterilerin segmentasyonunu doğru yapıp, gümrükleme hizmetlerini ona göre farklılaştıracak bilgileri toplamak ve analizleri yapmaktı. Bulunacak her farklı segment için, farklı hizmet paketleri oluşturularak, tercih edilen gümrük müşavirlik şirketi olma yolunda önemli avantajlar elde edilebilirdi.

Yararlar

Bilgi Paylaşımı

İş sürecinin yazılım tarafından yürütülmesi ile birlikte, müşteride ya da BatıBay'da bekleyen gümrük işleri kolaylıkla takip edilebiliyor. Gümrük dosyalarının son durumu, gümrükten ya da müşteriden gelen son bilgiler CRM'de toplanıyor. Hizmet verilen yaklaşık 200 müşteriye ait her türlü bilgiye ulaşmak, müşteriler ve gümrükler arasında gerçekleşen çok sayıda yazışma ve iletişimi takip etmek kolaylaştı. Eskiden klasik yöntemlerle yapılabilen bilgi paylaşımı artık CRM sayesinde sürekli hatırlatma mesajları ile hızla iletilemekte.

Verimli Kaynak Kullanımı ve Artan Çalışan Memnuniyeti

Microsoft Dynamics CRM kullanımı ile birlikte, çalışanlardan daha verimli yararlanılıyor. Çalışanların istedikleri bilgiye hızlı ulaşması ve gümrük iş sürecinin takibinde yazılımdan destek alarak herhangi bir sıkıntı yaşamadan işlerini tamamlamaları, çalışanlardan maksimum faydalanmayı sağlıyor. Çalışanlar Microsoft Dynamics CRM öncesine oranla çok daha rahat ve verimli çalışıyorlar. İşlerini iyi yapmak için teknolojiden yararlanıyor olmak ve daha az çaba harcayarak, müşterilerini çok daha fazla memnun edebilmek, çalışanların da daha fazla mutlu olmasını sağlamakta. Diğer müşavirlik firmalarında, işlerini yetiştirebilmek için uzun çabalar sarf eden, buna rağmen eksik belge ve zamanında gerçekleştirilmeyen iş adımları nedeniyle, müşterisini mutlu edemeyen çalışanların memnuniyeti ve motivasyonu çok daha az seviyelerde gerçekleşiyor. Bu da sürekli bir çalışan sirkülasyonuna ve müşteri memnuniyetinde sorunlara yol açmakta. Oysa BatıBay gümrük müşavirliği, herşeyin önüne çalışan memnuniyetini koyuyor. Bu sayede müşteriler ve çalışanları arasında sağlanan daha uzun ve yapıcı birliktelik ile, çok daha kaliteli hizmet sunuluyor.

Hedeflenen Müşteri Segmentine Ulaşım

Yapılan yeni yatırımlar ve Microsoft Dynamics CRM kullanımı ile birlikte, BatıBay hedeflemiş olduğu üst segment firmaların dikkatini çekmiş durumda. BatıBay, portföyüne sürekli yeni müşteri eklemekten ziyade, az sayıda ama belirli bir segmentteki seçkin, belli bir iş kültürüne sahip firmalarla ilişkilerini kuvvetlendirerek büyümeyi tercih etmekte. Gerçekleştirmiş olduğu kurumsal kimlik çalışmaları ile başlayan bu süreç, CRM projesi ile birlikte daha da hızlandı. BatıBay'ın vermiş olduğu sektör ortalamasının üzerindeki hizmet seviyesi sayesinde, Türkiye'nin ilk 500 firması içinde bulunan firmalardan, gümrükleme teklif istekleri gelmeye başlamış. BatıBay Microsoft Dynamics CRM ile, bu yeni başlayacak ilişkilerin güvenli şekilde ilerlemesini ve müşterileri ile hiç bir olumsuzluk yaşanmadan, hizmeti tamamlamayı garanti altına almakta. Böylece müşteri portföyünde türkiyenin en büyük ilk 500 firmasından katılım oranı giderek artmakta.

Müşteriler İle Artan İletişim Kalitesi


Microsoft Dynamics CRM ile müşteri adayları ile gerçekleşecek etkileşimler ve bilgi akışları, önceden belirlenmiş standartlara göre yönetilmekte. Elde edilen tüm bilgiler ve görüşmeler sistemde kaydedilerek, müşteriler ile aynı konu için birden fazla görüşme yapılması engellenmekte. Bu durum hem müşterinin gözünde BatıBay'ın profesyonelliğini pekiştirmekte, hem de gereksiz telefon görüşme maliyetlerini düşürmekte.

Aynı şekilde, müşteriler dosyaları hakkında, her aşamada bilgilendirilerek, süreç hakkında bilgi sahibi olmakta. Bu da çalışanların oldukça fazla zamanını alan, müşterilerin dosyaları hakkında bilgi edinmek için gerçekleştirdikleri telefon görüşmelerini çok azaltıyor.

Microsoft Dynamics CRM ile müşteri veritabanına kolay mesaj gönderilebilmesi sayesinde, mevzuat değişiklikleri ya da günlük gümrük operasyonlara ait gerçekleşen değişiklikler, hemen müşterilerdeki ilgili kişilere aktarılıyor. Gümrük müdürlüklerince alınan bazı kararlar bu sayede hızla müşterilere duyurulmuş oluyor.

Tüm İstek ve Değişiklikler Kayıt Altında

Müşterilerden dosya içeriği ya da evrakların verildiği kargo değişikliği gibi talepler hep e-posta ile talep ediliyor. Microsoft Dynamics CRM ve Microsoft Outlook entegrasyonu sayesinde, gelen mesaj otomatik olarak CRM'de kaydedildiği için, her çalışanın bu durumdan haberdar olması sağlanıyor. Böylece ileride bir aksaklık çıkma ihtimali minimuma indirilmiş oluyor.

Microsoft Çözüm Ortağı:		www.sentim.com.tr
<p>Sentim Teknoloji, özel sektörde, dikey uzmanlık alanlarının tüm aşamalarında çözüm sunan "Teknoloji Ortağı" olmak üzere kurulmuştur. Sentim Teknoloji, sunmuş olduğu tüm hizmetleri ile müşterilerinde öncelikle verimlilik ve kurumsal çeviklik yaratmayı hedeflemiştir. Bu çerçevede sadece kurum içi değil, kurumlar arası entegrasyonu sağlayacak, toplamda rekabet avantajı oluşturacak çözümler sunmak Sentim Teknoloji'nin temel iş yaklaşımıdır. Bu yaklaşım doğrultusunda dünya ölçeğinde BT şirketlerinin kaynaklarının yerel gerçeklerle harmanlanarak çözümlere ulaşmasına öncelik verilmektedir. Bu nedenle Sentim Teknoloji çözümlerini Toplam Sahip Olma Maliyeti (TCO) yaklaşımı ile oluşturmakta ve mutlak yatırımda Geri Dönüş (ROI) değerini ortaya koyabilmeyi hedeflemektedir. Server&Storage, Business Continuity, Network&Güvenlik ve İş Çözümleri dikey alanlarında projelendirme, danışmanlık, destek ve dış kaynak kullanımı hizmetlerini sunan Sentim Teknoloji deneyimli, uzman kadrosu ile müşterilerinin yanında yer almaktadır.</p>		

Microsoft Dynamics, küçük, orta ve büyük ölçekli işletmelerin müşterilerinin, çalışanlarının, iş ortaklarının ve tedarikçilerinin ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilmesi için çok çeşitli, entegre ve kapsamlı iş uygulamaları sunar.

© 2008 Microsoft Corporation. Tüm hakları saklıdır

Bu başarı öyküsü sadece bilgi vermeyi amaçlamaktadır. MICROSOFT BURADA ÖZETLENEN KONULAR HAKKINDA AÇIK VEYA DOLAYLI OLARAK HERHANGİ BİR GARANTİDE BULUNMAZ.

Microsoft ve Microsoft Dynamics AX, Microsoft Dynamics NAV, Microsoft Dynamics CRM Microsoft Corporation veya Microsoft Business Solutions ApS veya ABD ve/veya diğer ülkelerdeki kuruluşlarının tescilli markalarıdır. Microsoft Business Solutions ApS, Microsoft Corporation'ın bir alt kuruluşudur. Bu çalışmada geçen şirket ve ürün isimleri, ilgili kuruluşların tescilli markaları olabilir.

Microsoft®