

# Dijital Çağda Müşteri İlişkileri Yönetimi

Doç. Dr. Tolga TORUN







## Konuşmacıların Adları

Mehmetcan TUFAN	59815140272
Emincan KAVUKLU	26002424392
Burak ACAROĐLU	13238801400
Kemal KOĐAN	23374787674
Kerim BİLGİĞ	34981159280
Enes ÖZER	21407800024





1996 yılında kurulan TurkNet, kurumsal telekom pazarında bireylere ve işletmelere,kendilerine özel ihtiyaçlarını karşılamak üzere tasarlanan, telefon, toplu internet, IP MPLS VPN (özel sanal ağ), veri merkezi ve barındırma hizmetleri sunan, Türkiye'nin en güçlü bağımsız yeni nesil telekom operatörüdür.



# TurkNet'in Metaverse Alemine Entegresi





# Dünden Bugüne Sloganlarımız

- Turknet en ucuz internet hizmeti sloganıyla ortaya çıktı.
- Turknet , AKN'siz interneti "Bir dönemi kapatıyoruz !" Sloganı ile duyurdu (2017)

Turknet Türkiye'de ki diğer internet servis sağlayıcılardan önce davranıp limitsiz internet hizmetini tam manasıyla uygulamak adına adil kullanım noktasını 2017 yılında kaldırarak adil kullanım noktası ile internet kullanılan dönemi kapattıklarını vurguluyor.



# Dünden Bugüne Sloganlarımız

- Adresinize maksimum hız tek fiyat. (2018)

Müşterilerin alt yapısının kalitesine göre verebildikleri maksimum hızı tek fiyatla sunumları, verdikleri hizmete güvenmelerinden kaynaklanıyor. Bu hizmeti paketlere bölerek değil tek bir fiyat üzerinden yapmaları müşterilerin kafasındaki internet paketleri arasındaki ücret farkları sorusunu akla getirmiyor. Turknet'in sağladığı internetin fiyatının açık ve tek olduğu için müşteriler fiyat konusunda akıllarında soru işareti olmadan Turknet'i tercih edebilir.



**KOTA YOK**  
SINIRSIZ İNTERNET

TurkNet'te kota yok, hiçbir zaman hızınızı düşürmeyen gerçek sınırsız ve kotasız internet deneyimi var.



**TAAHHÜT YOK**  
İSTEDİĞİNİZ ZAMAN İPTAL EDİN

Özgür İletişim'de istediğiniz zaman, taahhüt cayma bedeli ödmeden, sebebi ne olursa olsun vazgeçme özgürlüğü var.

---

**MAKSİMUM HIZ. TEK FİYAT. 99,90 TL**

Evinizde internet hizmeti yoksa kurulum hizmeti TurkNet'te 108 TL. (Üç ay x 36 TL faturanıza eklenir).

Kredi kartı veya banka kartıyla yapılan aboneliklerde ise sadece 75 TL. (Üç ay boyunca ayda 25 TL faturanıza eklenir.)



# Dünden Bugüne Sloganlarımız

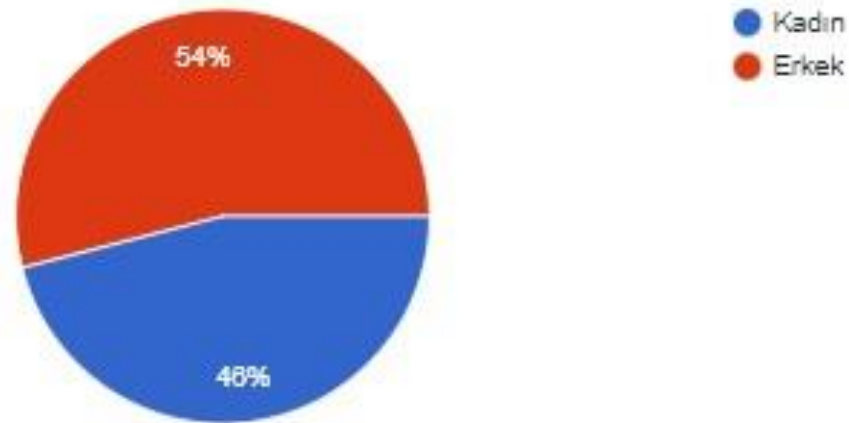
- Turknet'te taahhüt yok rahatlık var! (2021)

Bu sloganda diğer servis sağlayıcılar da olan taahhüt zorunluluğunun Turknet'de olmadığı vurgulanmak istenmiş. Bu durum yine Turknet'in kendine güvenmesinden kaynaklı , taahhüt zorunluluğu olmaması daha kolay iptal edilebilir olması müşterilerin özgürlüğünü kısıtlamayan ona güven veren , eğer aldığı hizmetten memnun kalmazsa kolay bir şekilde iptal edebileceğini açıklamak için kullanılmış.

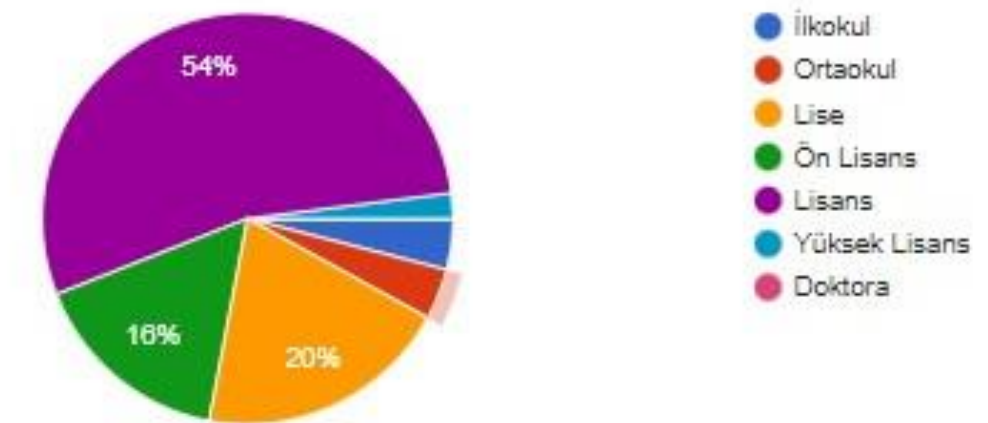


# Anketi Dolduranlara Sorduk

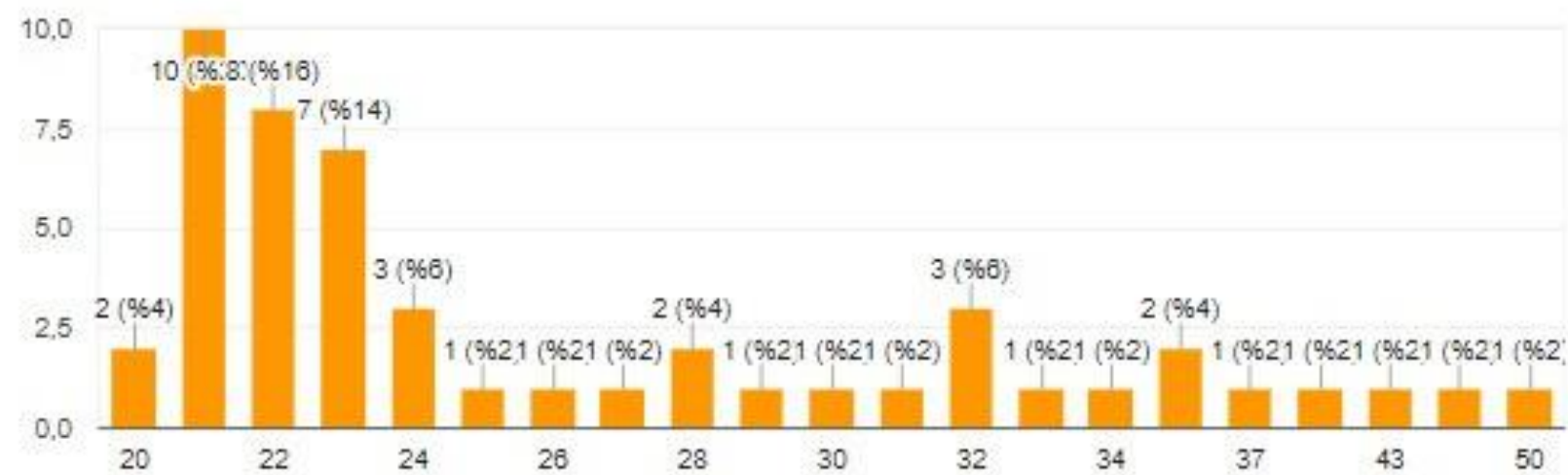
## Cinsiyetiniz Nedir ?



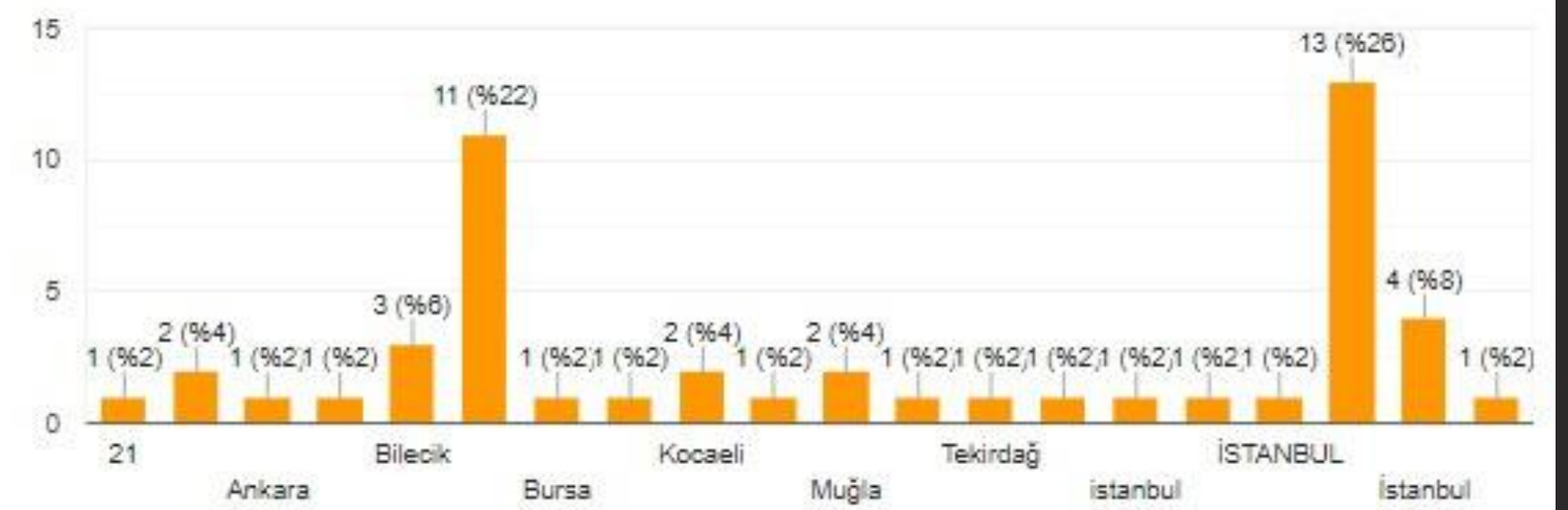
Öğrenim durumunuz nedir ?



Kaç yaşındasınız ?



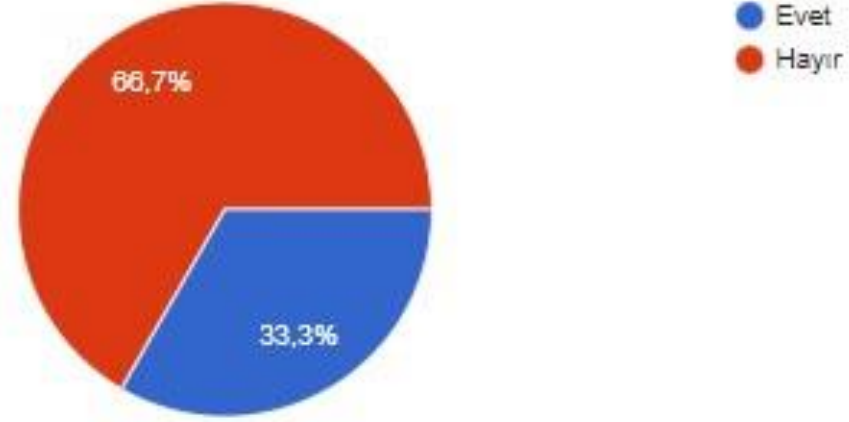
Hangi şehirde yaşıyorsunuz ?



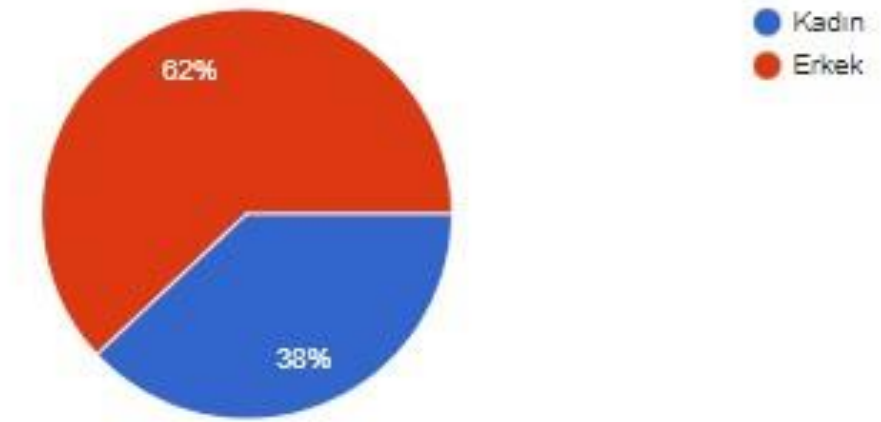


# Anketi Dolduranlara Sorduk

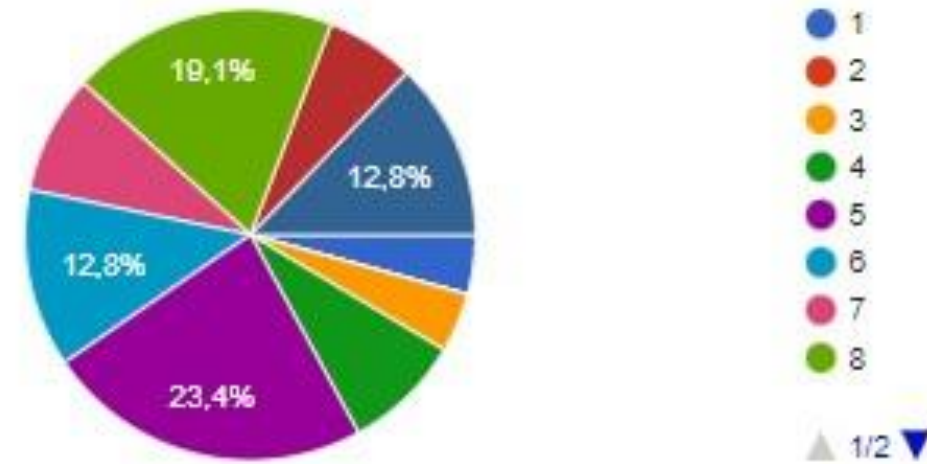
Turknet kullanıyor musunuz ?



Turknet bir insan olsaydı sizce cinsiyeti ne olurdu ?



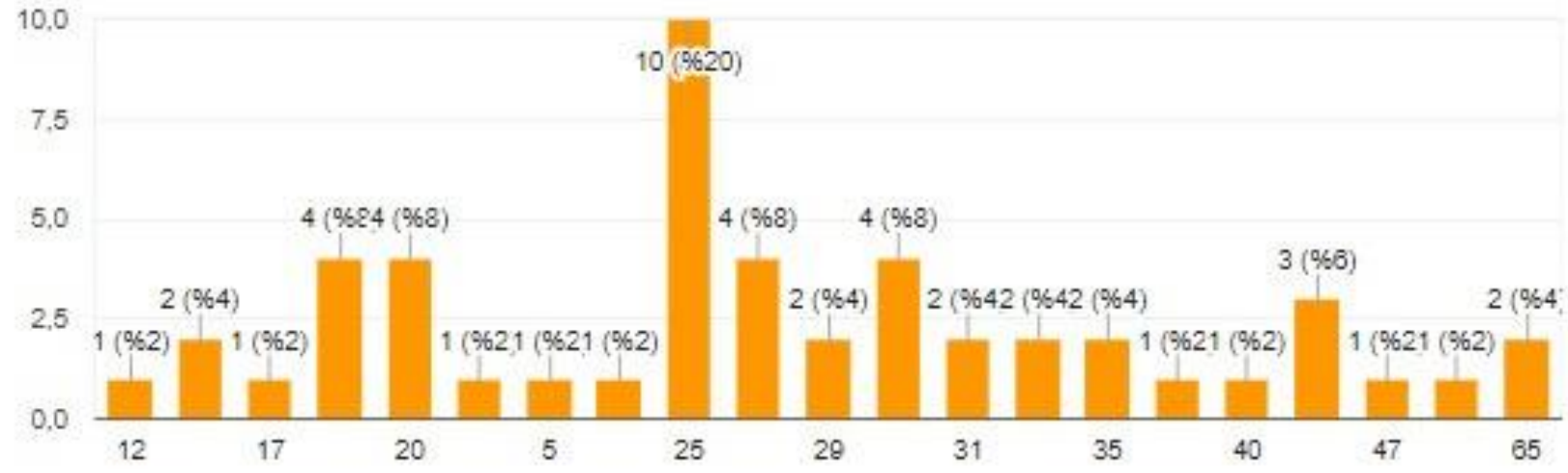
Turknet'i 1-10 arasında puanlar mısınız ?



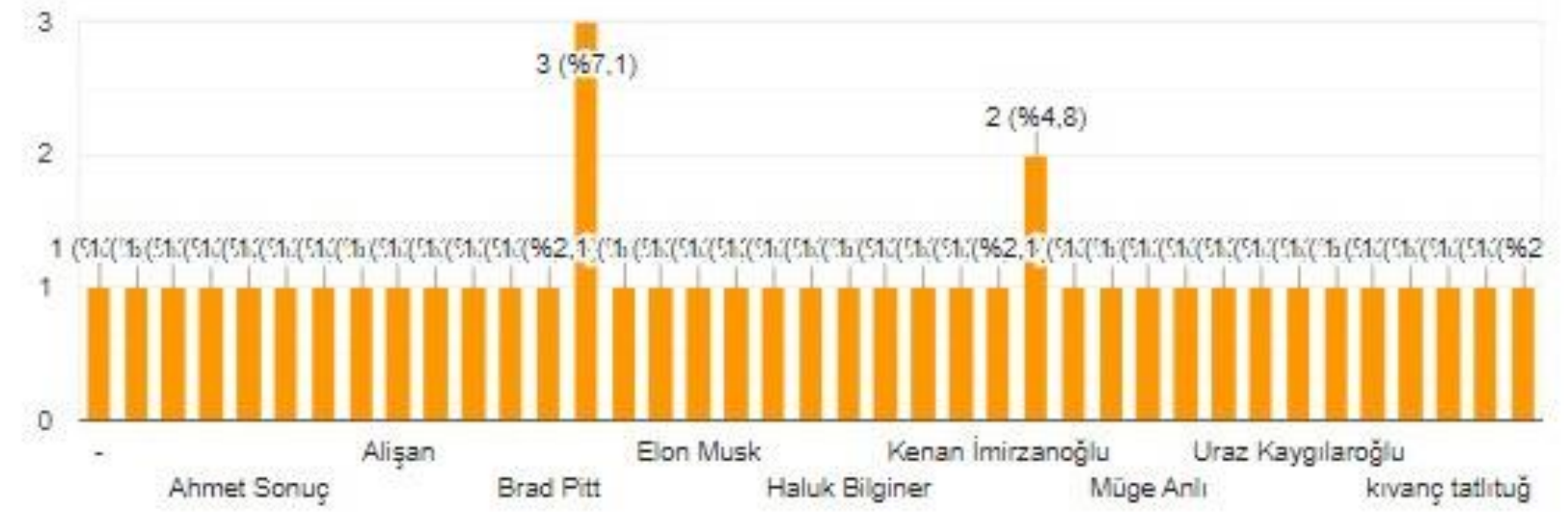


# Anketi Dolduranlara Sorduk

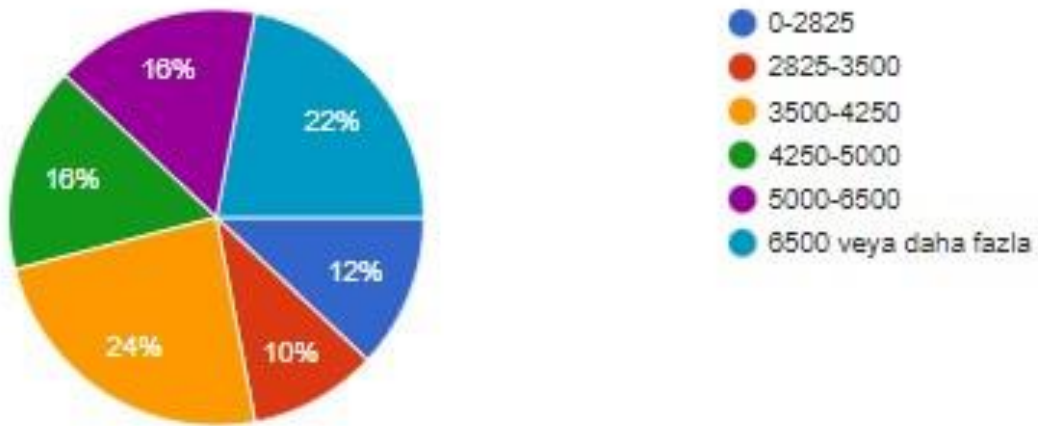
Turknet bir insan olsaydı sizce yaşı ne olurdu ?



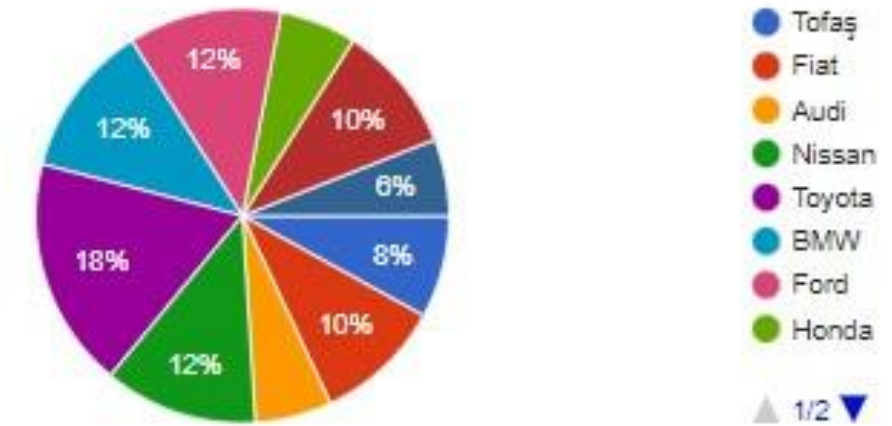
Turknet bir insan olsaydı sizce gerçekte hangi ünlü insana benzerdi ?



Turknet bir insan olsaydı sizce aylık geliri ne kadar olurdu ?



Turknet bir araba markası olsaydı sizce hangisi olurdu ?





# Anket Sonuçlarına Göre

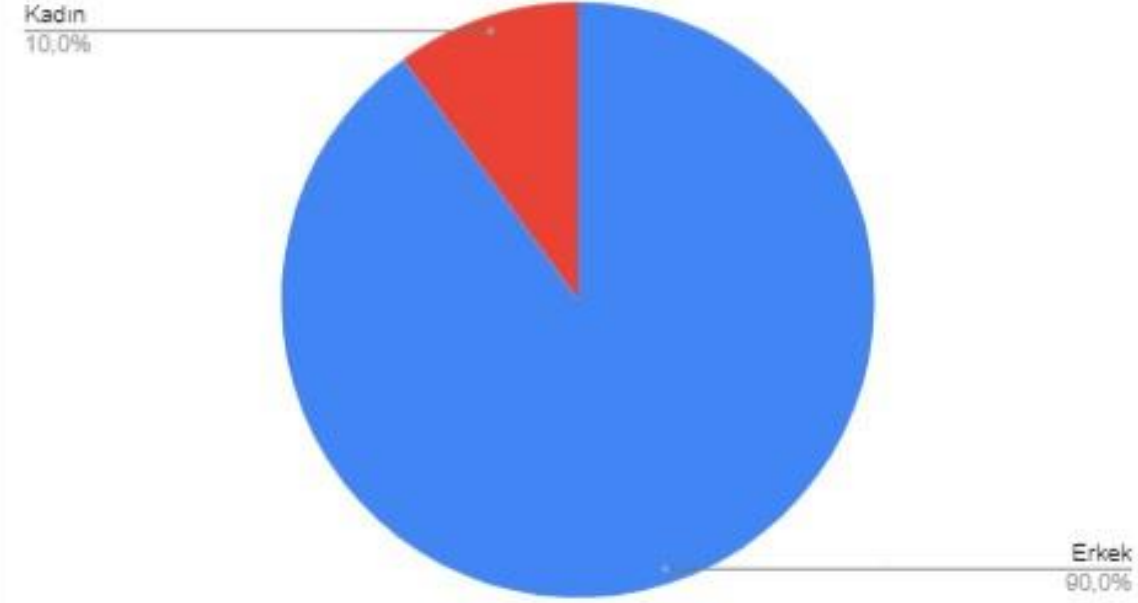
- Yaptığımız ankette toplamda 50 katılımcı bulunmakta. Ankete katılanların yüzde 55'i erkek yüzde 45'i kadınlardan oluşmaktadır.
- Katılımcıların çoğu İstanbul'da yaşamakta olup yaş ortalamaları 27 ve öğrenim durumları ise lisans düzeyinden oluşmaktadır.
- İnsanlar Turknet'i erkek olarak görüp, 29-30 yaşlarında 3500-4250 maaş aralığında Toyota aracına sahip orta halli bir insana benzetmektedir.





# Turk.Net Kullanıcılarını İnceledik

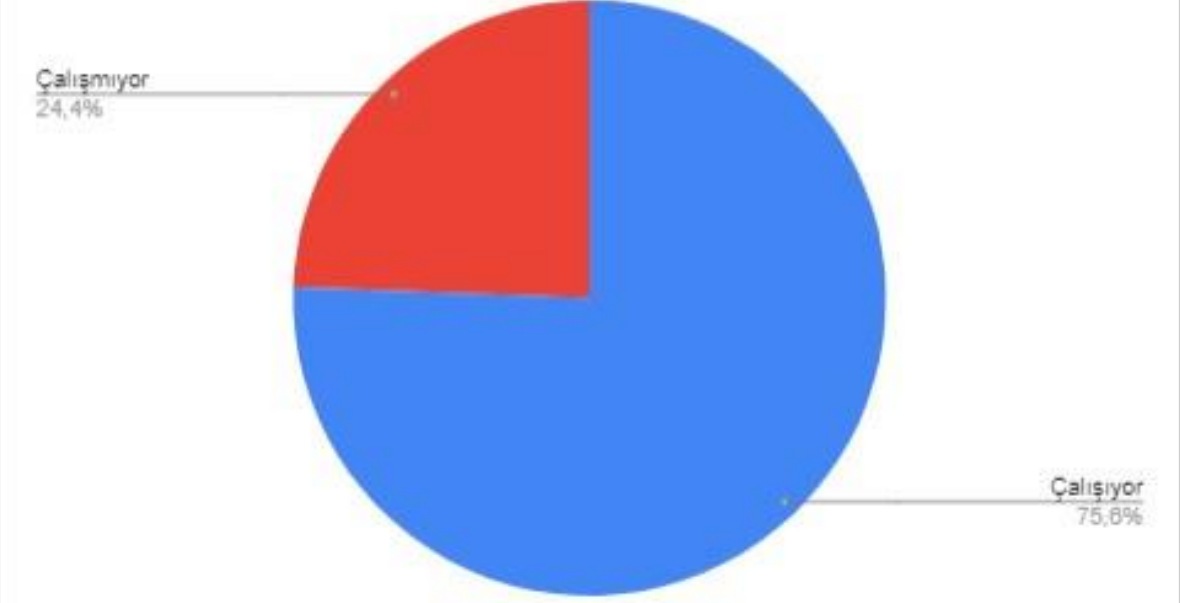
Cinsiyet içindeki değer sayısı



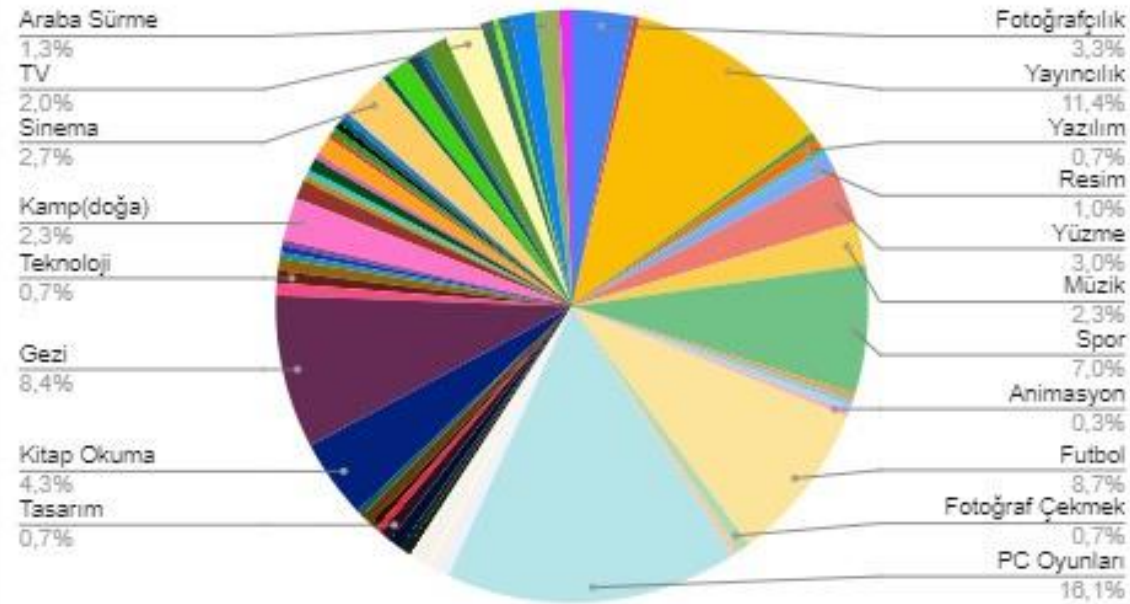
Medeni Durumu içindeki değer sayısı



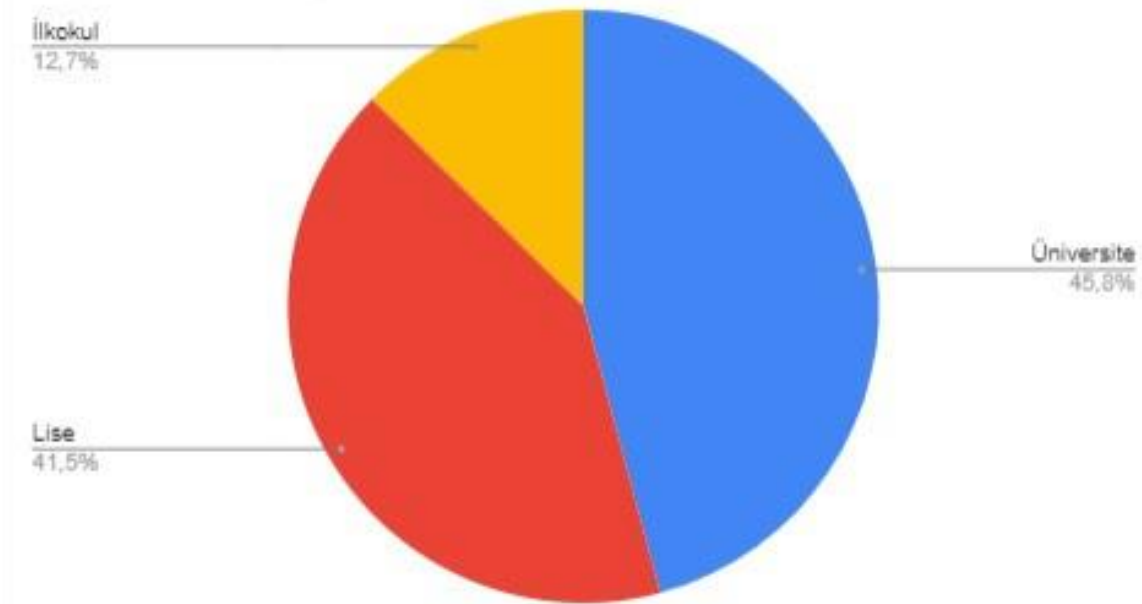
Çalışma Durumu içindeki değer sayısı



Sosyal Aktivitesi içindeki değer sayısı



Eğitim Durumu içindeki değer sayısı





# Turk.Net Kullanıcılarını İnceledik

- Yaptığımız incelemede toplamda 300 katılımcı bulunmaktadır.

İncelediğimiz insanların hepsini analiz edip bir ortalama sonuca varacak olursak :

- Erkek cinsiyetinin ön plana çıktığı,
- 30 Yaş ortalamasına sahip,
- Bekar,
- Çalışan,
- Üniversite mezunu,
- Hobileri arasında ise Pc oyunları, yayıncılık, programcılık gibi yüksek internet hızı ve kalitesi gerektirecek ilgi alanları mevcuttur.

# Turk.Net CV

## Turk.net

**TurkNet İletişim Hizmetleri A.Ş.**, Türkiye'de faaliyet gösteren internet servis sağlayıcısı.

Fulya, Torun Center, Büyükdere  
Cd. No: 74 A/89 D:A Blok, 34270  
Şişli/İstanbul

**0(850) 288 80 80**  
**musterihizmetleri@turk.net**

### DENEYİM

#### **Akınsoft, İstanbul – Bilgi İşlem Sorumlusu**

Ocak 1992- Nisan 1994

Bilgisayar ağları ve güvenliği

#### **Türk Telekom, İstanbul – İş Geliştirme uzmanı**

Mayıs 1995 - Nisan 1996

Türkiye'de ki telefon hatlarının dağıtılmasının planlanması.

### HOBİLER

Bilgisayar oyunları

Dizi / Film

Dergi , Makale (Güncel Teknolojik Gelişmelerin Takibi)

İnsansız hava araçları ve robotik

e-Spor

### EĞİTİM

#### **Akdeniz Üniversitesi, Antalya- 3.4**

Eylül 1992- Haziran 1996

Bilgisayar Mühendisliği

### PROJELER

#### **İletişim Hizmetleri**

Kablosuz bağlantı ile otomatik ödeme alma ve raporlama sistemi

İnternet ağında SSL tabanlı güvenli web hizmetlerinde sayısal sertifika kullanımı taraması

### YETENEKLER

R Programlama

SQL

Python

Oyun geliştirme

İkna yeteneği

Problem çözme yeteneği

### ÖDÜLLER

2020 E-spor Avrupa  
Şampiyonu

2019 Yılın Oyun geliştiricisi

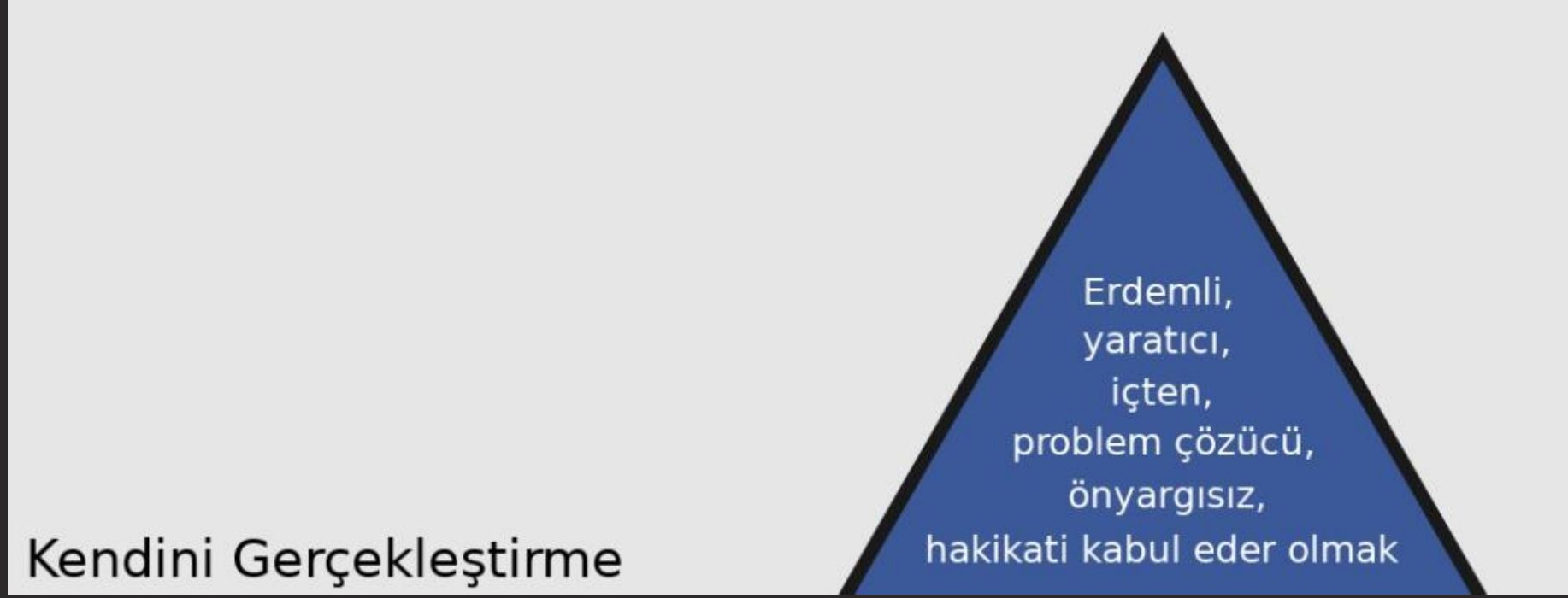
### DİLLER

Türkçe(Anadil)

İngilizce (İleri Seviye)



# Maslow'un İhtiyaçlar hiyerarşisinde neredeyiz ?



Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde biz kendimizi Piramidin en üst kısmında olan kendini gerçekleştirme kısmında görmekteyiz. Çünkü her zaman eleştirileri kabul edip problem çözümü konusunda içten bir yaklaşımımız olmaktadır. Doğru olanı her zaman kabul eden bir firmayız. Yeniliğe açık ve her zaman yaratıcılık konusunda ön plana çıkmaya çalışmaktayız. Her zaman daha iyiye şeffaflıkla ulaşabileceğimiz inanırız.



# TurkNet Kullanıcı Şikayet & Yorumları

- **İnternet kurulumunda gecikme** : internet kurulumlarının verilen süreden geç yapılması.
- **Her 10 şikayetten 6 sı Bağlantı sorun:** Uzun süreli bağlantı sorunlarının oluşması.
- **İptal işleminin gecikmesi:** İptal etmek istendiğinde edilmemesi konusunda ısrarcı olunması ve işlemin uzatılması.
- **İnternet kesintisi:** Müşteri onayı olmadan aboneliğin sonlandırılması ve internet kullanımının engellenmesi.
- **İletişimde sorun muhatap bulamama:** Müşteri hizmetlerine bağlanmak istediğinde telesekreterde oyalanma ve sorunlar için birine bağlanmak istediğinde karşında muhatap bulamama.
- **İade sorunu:** İlk ay memnun olunmazsa iade kampanyasının gerçekleşmemesi iadenin yapılmaması.
- **İşe hakim olmayan kurulum ekibi:** Kurulum ekibinin bağlantı için gelip uzun uğraşlar sonrası bağlantıyı gerçekleştirememesi elemanın az olması ve yetersiz eğitim almaları.
- **Fatura ödemede sıkıntı:** Ödenmiş faturanın sistemde ödenmemiş görülmesi veri akışının sağlam ve düzgün olmaması.
- **Sık sık internet kesintisi sorunu:** Modem ile alakalı yaşanan herhangi bir sorun ve Ankastre kutu ya da kablolarla alakalı bir durum olabilmesi.
- **Kişisel bilgilerin korunması:** Kişisel verilerin arayan herkesle paylaşılması güven hissiyatını zedelemektedir.



# Sorunların Oluşmasının Sebepleri

- Sorunların oluşmasındaki bir sebep Turknet altyapısı olmayan noktalarda Türk Telekom altyapısı kullanıyor olması sorunların çözüm süresini arttıran sebeplerden birisi.
- Alt yapısı olarak bazı noktalarda geri kalmış olması.
- Müşterilerin hız konusundaki isteklerinin artması verilebilen hızların yetersiz kalmaya başlaması.
- Modem ile alakalı yaşanan herhangi bir sorunlar.
- Ankastre kutu ya da kablolarla alakalı bir durum olabilmesi.
- Müşteri hizmetleri çalışanının az olması ve internet hakkındaki bilgisinin az olması.
- Çalışanların bir çoğunun dış kaynaklı çalışan olması. Örnek olarak 650 çalışanın sadece 200 çalışanın kendi personeli olması.
- Yeni gelen çalışanların eski sıkıntıları fazla bilmiyor olması. Bunun için Turknet belli başlı çalışmalara başlamış buna örnek olarak ekiplerin coğrafi olarak ayrılması ve sadece o bölgeyle ilgilenmeleri.



# Turknet' in Marka ve Müşteri Algısı

## Marka algısı:

TurkNet'te bugüne kadar gördüklerinizden farklı, bambaşka bir internet deneyimi sizi bekliyor. Çünkü biz nasıl bir internet kullanmak istiyorsak size de aynısını sunuyoruz.

- İnternet tutkumuz,
- Kafanızı karıştırmayız,
- Tüm hoşlukları önce müşterimize sunarız,
- Yeni kazanımlarımızı karşılıksız paylaşıyoruz,
- Dijitalleşmeye inanıyoruz,
- Şeffaflıktan yanayız,
- Müşterilerimizi severiz.

# Turknet' in Marka ve Müşteri Algısı

## Müşteri Algısı:

İnternette Turknet nasıl bir internet sağlayıcısıdır diye araştırma yapıyoruz ve Turknet hizmeti alan kullanıcıların firma hakkındaki düşüncelerini Technopat (15 kişi), Shiftdelete (3 kişi), Şikayetvar(54 kişi), Youtube(28 kişi) sitelerinden yararlanarak 100 yorum üzerinden değerlendiriyoruz.

Turknet hakkındaki 100 yorumun 28 tanesi iyi, 9 tanesi tavsiye niteliğinde iken, 63 tanesi kötü yorumlardan oluşuyor.

100 yorumu baz alarak yaptığımız araştırmanın sonucunda Turknet kullanıcılarının, Turknet Firması hakkında aklında oluşan algılar şu yöndedir;

- Fiyat/Performans Açısından Uygun
- Şeffaf bir marka olması.
- Taahhütsüz Olması Avantajlı
- Müşteri Hizmetleri Yetersiz
- Sürekli Kopmalar Meydana Geliyor



# Türk.Net Kelime Bulutu



**Kelime Bulutunu oluşturmak için şikayetvar'dan aldığımız şikayetleri kullandık 115 e yakın şikayet 6000 sözcük içerisinde düzeltme işlemi yaptıktan sonra bulutumuzu oluşturduk. Gördüğünüz gibi şikayetlerin çoğunluğunda normal olarak Türknet adı geçmesinin yanında modem, arıza, müşteri, kurulum, Telekom, Altyapı gibi kelimelerin de çoğunlukta olduğu dikkat çekiyor. Bu bulut şikayetlerin hangi alanda yoğun olduğunu görmemizde ve müdahalede bize kolaylık sağlayacaktır.**



