

BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ
DİJİTAL ÇAĞDA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ
YÖNETİMİ (2023-2024)
PROJE ÖDEVİ

HİZMET KALİTE BOŞLUĞUNA
UYGUN HALKA İLİŞKİLER
PROJE ÇALIŞMASI



- M. HARUN FAKAZLI
- MAHİR BALCI
- BEYZANUR ARACI
- KEREM T. TUFAN
- SELMAN MEMİŞ

EXXEN KİMDİR?

Exxen, Acun Medya tarafından 1 Ocak 2021'de başlatılan bir Türk abonelik tabanlı video akış hizmetidir. Hizmet, orijinal diziler, filmler, çeşitli programlar ve canlı spor içerikleri sunmaktadır.

NELER YAPTIK?

Derslerimizde ve ödevlerimizde bu zamana kadar Exxen şirketini araştırdık. Logosunu, sloganlarını, hedef kitlesini, stratejilerini, ürünlerini, hizmetlerini, SWOT analizinde güçlü ve zayıf yönlerini, metin madenciliği ile Youtube, Şikayet Var, Ekşi Sözlük platformlarından müşteri yorumlarını ve son olarak da hizmet kalite boşluklarını inceledik.

ŞİMDİ NE YAPTIK?

İncelemiş olduğumuz ve elde etmiş olduğumuz veriler doğrultusunda en çok sorun yaşanan hizmet kalite boşluğuna uygun bir Halka İlişkiler (PR) çalışması yaptık.

HİZMET KALİTE BOŞLUKLARI NELERDİR?

- **MÜŞTERİ DİNLEME, ANLAMA BOŞLUĞU**
Müşterinin istediğini ya da geri bildirim olarak ilettiği istekleri kurumun anlayamaması ve devamında yanlış strateji ile ilerleyip yanlış sonuçlar elde etmesidir.
- **PERFORMANS BOŞLUĞU**
Müşterinin sanmış olduğu normal standartlar uygun hizmetin yapılamaması ve oluşan boşluktur
- **BEKLENTİ BOŞLUĞU**
Müşterinin bir beklenti ile daha fazlaya da daha kaliteli v. Şekilde beklentiye girip bu beklentinin karşılanmaması durumudur.

İLGİLENECEĞİMİZ HİZMET KALİTE BOŞLUĞU

- **PERFORMANS BOŞLUĞU**
Elde ettiğimiz verilere göre ExxenSpor'da yayınlanmış olan maçta çok fazla şikayet vardı.
Biz de sıkıntı olan altyapı ve server sorunu ile ilgili bir proje çalışması planladık.
İnsanlarla iç içe olacak bir PR çalışması olacak.

EXXEN ‘İÇERİK SEN’ PROJESİ

EXXEN’İN 5. YILINA ÖZEL 1YIL BOYUNCA DEVAM EDECEK OLAN EĞİTİM KAZANMA ŞANSINI YAKALA!

- ❖ ‘İÇERİK SEN’ İLE ACUN MEDYA AKADEMİ’DE EĞİTİM ALMAK İSTER MİSİN?
- ❖ CV’NE DOLU BİR SERTİFİKA EKLEMEK İSTER MİSİN?
- ❖ GELECEĞİNE YÖN VERMEK SENİN ELİNDE!

YARIŞMA KOŞULLARI

- 18 yaşında veya 18 yaşından büyüksen,
- İçeriklerinin çok iyi fakat keşfedilmediğini düşünüyorsan,
- EXXEN uygulaması içinden ya da farklı platformlardan yönlendirilecek olan X uygulamasına giderek;
 - ✓ Üye OL
 - ✓ Profilini oluştur.
 - ✓ Kendin üretmiş olduğun en iyi *içeriğini üret,
 - ✓ Profiline #İçerikSen” konu başlığı ile yükle,
 - ✓ ‘İçerik Sen Sıralaması’ nda ilk ay 20. sırada ol.
 - DAHA FAZLA VAKİT KAYBETME VE İÇERİĞİNİ ÜRETMEYE BAŞLA VE İÇERİK SEN’DE İLK 20 SIRAYA GİR!
 - SIFIR BİR PLATFORMDA KENDİ ŞANSINI KENDİN YARAT!
 - ACUN MEDYA’DA KALMA ŞANSINI YAKALA!

*İçeriğin etik değerler kapsamında olmasına ve küfür argo vb. etik dışı olmamasına dikkat et. **Uygun olmayan içerikler sıralamada dahi olsa dikkate alınmayacaktır.**

PROJE DETAYLARI

- 'İÇERİK SEN' projesi EXXEN'in hem bir dijital içerik platformu olması hem de hedef kitlesinin daha çok gençler olmasından dolayı bu projenin gerçekleşecek olması büyük bir sükse yaratacağını düşünüyoruz.
- TIKTOK, INSTAGRAM, YOUTUBE vb. platformlarda olmak yerine sıfırdan yapılmış, düzenlenmiş bir uygulama ile hem daha fazla şans yaratma hem de insanlara eğitim gibi değerli bir faktörden yararlanılma fırsatı yaratmış oluyoruz.
- Takvimde de belirtilecek fakat bu proje 1 Ocak 2026 tarihinde yayınlanacak ve duyurusu "EXXEN'İN 5. YILDÖNÜMÜ ŞEREFİNE" olacak şekilde olacak ve insanların da aklına 1 Ocak'ın Exxen'in 1 Ocak'ta kurulmuş olduğu bilgisi de kazınmış olacak.
- Ocak ayı sonunda eğitim alacak kişi sayısı 20'dir. Daha sonraki 11 ayda ilk 10 kişi seçilecektir. Toplamda 130 kişi eğitim alacaktır.
- Bu eğitim akademiye göre şekillenecektir.
- Exxen'in içinde yapılan reklamlar ve yönlendirmeler sayesinde aynı zamanda kullanıcılar diğer içeriklere de göz atmış olacak. Daha sağlam ve daha güçlü platform ile uygulanmış olacak. Bu sayede daha fazla üye, daha fazla içerik ve daha fazla veri elde edilmiş olacak. İçindeki içerikler de insanların dikkatini çekmiş olacak.

- Her ay yapılacak bu programda sıralam sorunu olmasın diye seçim yapılacağı ya da tekrardan bir seçim yapılacağı zaman izlenmeler her profilde sıfırlanacak ve bu sayede eski izlenmeler karışmamış olacak.
- Fenomenlerle iş birliği ve çeşitli reklamlar yapılacak.
- Aynı zamanda kişi ya da kurumlar için ayrı bir istihdam yeri olmuş olacak. İleri zamanda içerik üretici keşif yeri olmuş olacak.
- Youthall, Linkedn vb. platformda yayınlanması ve ilan açılacak.
- Uygulama içinde reklamlar yapılacak.
- Exxen reklamlı üyelik ile eşleştirilecek ve X uygulamasına App Store ve Play Store aracılığı ile yönlendirilecek ve üyelik eşleştirilecek.
- İçerik üretilmeye başlanılacak.

TAHMİNİ TAKVİM PLANLAMASI

Yapılacak olan projeyi bir takvime göre planlarsak aşağıdaki gibi olacaktır:

- 2025'in son 4 ayında PR çalışmaları ve fenomen reklamları ıve duyurular başlayacak.
- 1 Ocak 2026'da yarışma başlayacak.
- Eğitimler devam edecek.

2025

<u>OCAK</u>	<u>ŞUBAT</u>	<u>MART</u>	<u>NİSAN</u>
<u>MAYIS</u>	<u>HAZİRAN</u>	<u>TEMMUZ</u>	<u>AĞUSTOS</u>
<u>EYLÜL</u> PR ÇALIŞMALARI- REKLAM	<u>EKİM</u> PR ÇALIŞMALARI- REKLAM	<u>KASIM</u> PR ÇALIŞMALARI- REKLAM	<u>ARALIK</u> PR ÇALIŞMALARI- REKLAM

2026

<u>OCAK</u> YARIŞMA BAŞLANGICI İLK 20	<u>ŞUBAT</u> YARIŞMA BAŞLANGICI İLK 10	<u>MART</u> YARIŞMA BAŞLANGICI İLK 10	<u>NİSAN</u> YARIŞMA BAŞLANGICI İLK 10
<u>MAYIS</u> YARIŞMA BAŞLANGICI İLK 10	<u>HAZİRAN</u> YARIŞMA BAŞLANGICI İLK 10	<u>TEMMUZ</u> YARIŞMA BAŞLANGICI İLK 10	<u>AĞUSTOS</u> YARIŞMA BAŞLANGICI İLK 10
<u>EYLÜL</u> YARIŞMA BAŞLANGICI İLK 10	<u>EKİM</u> YARIŞMA BAŞLANGICI İLK 10	<u>KASIM</u> YARIŞMA BAŞLANGICI İLK 10	<u>ARALIK</u> YARIŞMA BAŞLANGICI İLK 10

TAHMİNİ MALİYET

- **SERVER MALİYETİ:** 100 tane 50 GB'lık server 200.000 euro yapar. Bu da 1.000.000 kişinin izlenmesini sağlamak içindir. (50 GB UPLOAD 2.000 EURO VE İZLEYEBİLEN KİŞİ SAYISI 10.000 KİŞİDİR.)
- **YAZILIM MALİYETİ:** 100.000 EURO (Şirketin yazılımcılarına da yaptırılabilir.)
- **PR ve REKLAM MALİYETLERİ:** 12.000.000 TL
- **EĞİTİM MALİYETİ:** 300.000 TL

İLGİLİ GÖRSELLER

