

Kişiselleştirilmiş İletişim ve Teklifler Projesi



MÜŞTERİ PROFİLLERİ VE BEKLENTİLERİ



Alp

35 Yaşında
Mimar
Bekar
2022 Model Hilux'ı var
CLV Yüksek
Bağlılığı Devam Edecek



Doğru Onarım
Aksesuar



Ayşe

32 Yaşında
Bankacı
Evli, 1 Çocuk Sahibi
2018 Model Yaris'i var
CLV Orta
Bağlılığı Devam Edecek



Güven



Ali

65 Yaşında
Emekli
Evli, 2 Çocuk Sahibi
2013 Model Corolla'sı var
CLV Düşük
Bağlılığını Kaybedebilir



Uygun Fiyat



Mert

44 Yaşında
İşletme Sahibi
Evli, 2 Çocuk Sahibi
2022 Model Proace'i var
CLV Orta
Bağlılığını Kaybedebilir



Hızlı İşlem
Uygun Fiyat



Ege

34 Yaşında
Mühendis
Evli, 1 Çocuk Sahibi
2023 Model Corolla'sı var
CLV Yüksek
Bağlılığı Devam Edecek



Vale Hizmeti

Problemin Tanımı

Mevcut Durum

Hedeflerin Belirlenmesi

Kök Neden Analizi

Karşı Önlemler

Uygulamalar

Sonuçların Kontrolü

Standartlaştırma



NEDEN KİŞİSELLEŐTİRME?

%80

Tüketicilerin, markaların indirimleri, reklamları veya mailleri kişisel olarak gönderdiklerinde kendilerini markaya karşı daha yakın hissediyorlar.





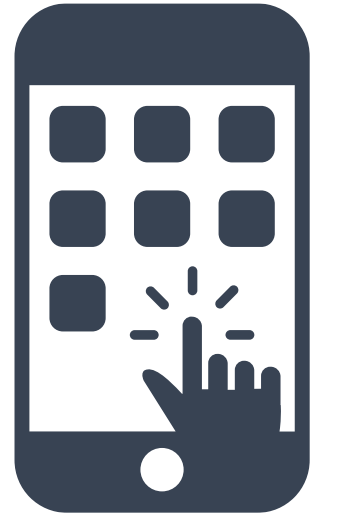
KİŞİSELLEŞTİRİLMİŞ SERVİS KAMPANYASI



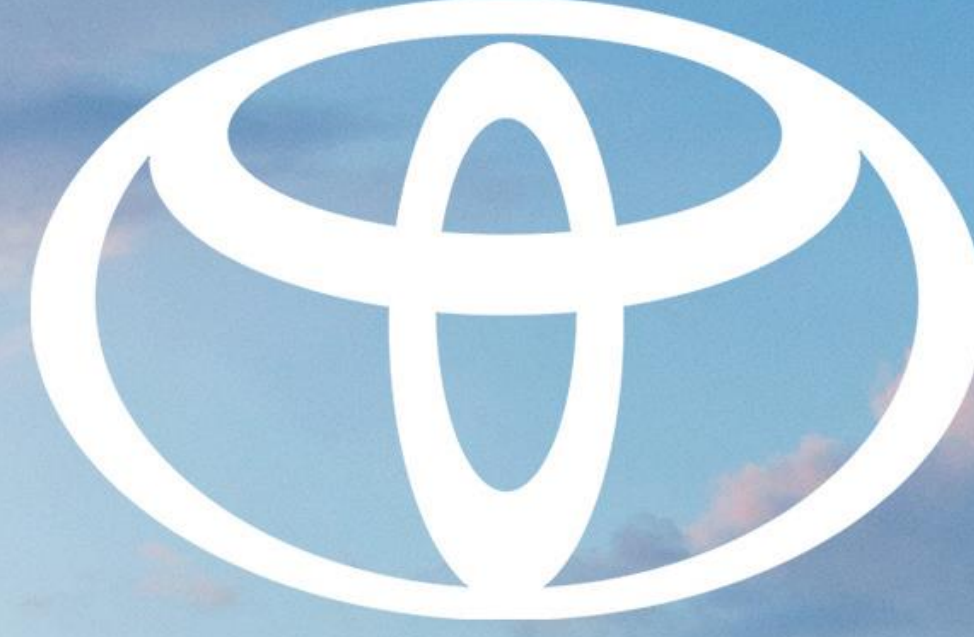
Harcama
Alışkanlıkları



Müşteri
Deneyimi



Kullanım
Alışkanlıkları



Müşteri Harcama ve Alışkanlıklarına göre Kişiselleştirilmiş İletişim ve Teklifler Projesi

Problemin Tanımı

Mevcut Durum

Hedeflerin Belirlenmesi

Kök Neden Analizi

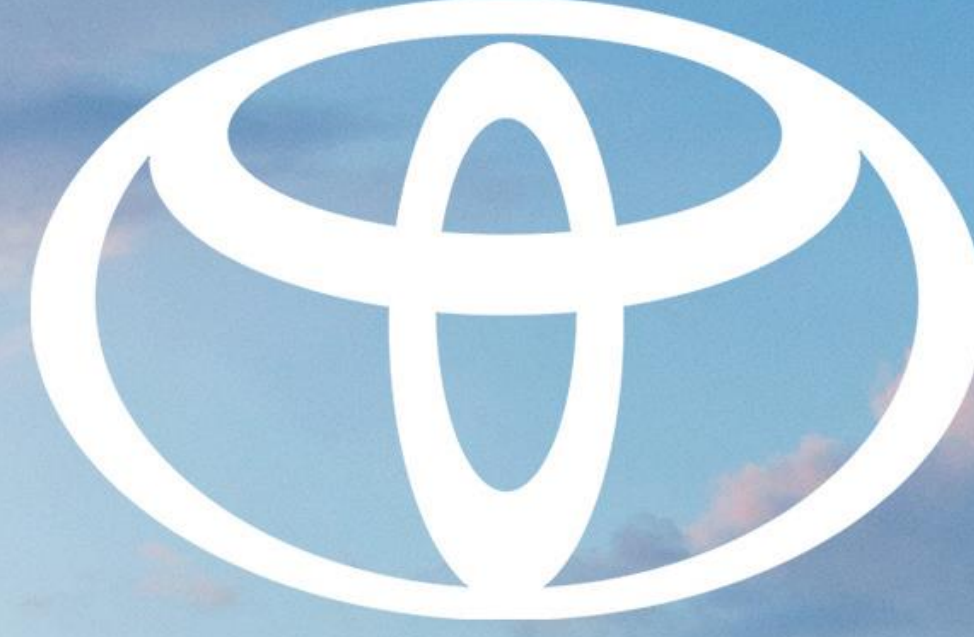
Karşı Önlemler

Uygulamalar

Sonuçların Kontrolü

Standartlaştırma





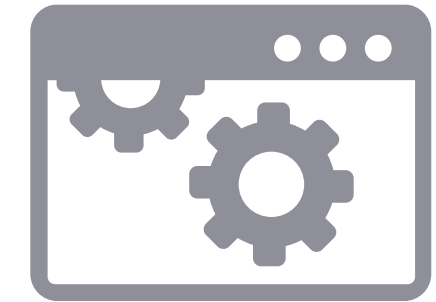
Müşteri Analitiği
Birimimiz
Bulunuyor



Bayilerin Kullanımı için
Lead Asistanım Projemiz
Devrede



Kişiselleştirilmiş İletişimler için
Alt Yapımız
Bulunmuyor



Problemin Tanımı

Mevcut Durum

Hedeflerin Belirlenmesi

Kök Neden Analizi

Karşı Önlemler

Uygulamalar

Sonuçların Kontrolü

Standartlaştırma



Lead Asistanım

Kişiselleştirilmiş Kampanya ve Hizmet Geliştirmeleri



Kampanya ve Hizmet
Belirleme
(Servis Müdürü)



CRM Sistemine
Giriş
(Servis Müdürü)



Bölge Müdürü
Sistem
Onayı



Lead Asistanım
Üzerinden SMS ile
Kampanya ve Hizmet
Tanımlama



Onay Kodu Teyidi ile
Kampanya ve Hizmetin
Uygunlanması
(S.Danışmanı)

Lead Asistanım

Kişiselleştirilmiş Kampanya ve Hizmet Geliştirmeleri

Lead Asistanım

Lead Asistanım Müşteri Profil Tahlilime

Lead Asistanım Önerileri

Bağlılığı kaybetmiş, aşın fiyat odaklı müşteri

Araç geçmişini detaylı bir şekilde incelemeli, müşterinin önceki dönemde bağlılığını yitirmesine sebep olan konu tespit edilmeye çalışılmalıdır.
Varisa tekniği kampanya ile birlikte randevu verilmeye çalışılmalıdır.
Garanti ON veya Uzatılmış Hibrit Akü Güvencesi potansiyeli ise müşteriye detaylı bilgi verilmelidir.
Yapılacak indirimlerin ve sunulacak hediyeelerin (ücretsiz ön düzen kontrolü, check-up, araç temizliği vb.) vurgulanması bu müşteri profilini geri kazanmak için önemlidir.
Müşterinin talebi dışındaki ürün ve hizmetler müşteri talep etmedikçe telefon görüşmesinde sunulması tavsiye edilmez.

Müşteri Bilgileri

Veri Analitiği

Kişiselleştirilmiş Kampanya & Hizmet Uygulamaları

Müşteri Numarası : 4176291

Ad Soyad : Sercan Gürtekin

Cinsiyet : Erkek

Doğum Tarihi : 21.11.1985

Eğitim Seviyesi :

Meslek :

Adres : ESENŞEHİR MAH. KANUNİ SK. 3D 2

Şehir : İSTANBUL

İlçe : ÜMRANIYE

Telefon : 5055807197

E-Posta : sercangurtekin@gmail.com

Telefon İzni : Evet

E Posta İzni : Evet

SMS İzni : Evet

Servis - Satın Alma Potansiyeli : Düşük

GKM Müşterisi mi? : Evet

EKM Müşterisi mi? :

Kişiselleştirilmiş Servis Kampanya Uygulanması Tavsiye Edilir Mi? : Evet

Toyota Sahipliği

İlgili Araçlar

Son Servis Tarihi

Seçim

34GGC197

Hizmet Türü : Servis Kampanya Tanımlaması

Kampanya & Hizmet Adı : Bakım işlemlerinize özel ücretsiz ön düzen ayarı

Kampanya & Hizmet Süresi : 31/11/2023

Uygulanacak Araç : 34FVP039

Manuel Plaka Seçimi :

Kampanya & Hizmet Açıklaması(Ç Bilgi)

Churn olasılığı yüksek olan 4 yaş üstü araç sahibi müşterilere tanıtılacaktır

SMS Metni(On İzleme)

Sn. (Müşteri Ad-Soyad), sadece size özel olarak (Plaka) plakalı aracınıza tanımlanmış (SMS İçeriği). (Kampanya Biliş Tarihi) tarihine kadar geçerlidir. Kampanyadan faydalanmak için tek kullanımlık doğrulama kodunu (5 haneli rastgele kod) servis danışmanınızla paylaşabilirsiniz. Bu kampanya sadece Toyota (Bayi Kartı Üzerindeki SMSKodu Alan) Plazada geçerlidir. Kampanya detayları ve şartları için (Bayi Kartı Üzerindeki Tel No). SMS iptali için H yapıcı 4383'e gönderin. MERSIS No: (Bayi Kartı Üzerindeki Mersis No Alan) 8002

SMS Gönder

Bayi Tarafından Tanımlanmış Kişiselleştirilmiş Kampanya ve Hizmetler

Hizmet Türü	Kampanya ve Hizmet Adı	Bayi	Tanımlayan Personel	Tanımlama Tarihi	Biliş Tarihi	Plaka	Doğrulama Kodu
	Far Temizleme	TOYOTA	SERCAN GURTEKIN	7/27/2023 2:27:43 PM	04.08.2023	34GGC197	74092
	FAR TEMİZLEME KAMPANYASI	TOYOTA	SERCAN GURTEKIN	7/18/2023 2:42:09 PM	21.07.2023	34ENA506	84741640
	Far Temizleme Kampanyası	TOYOTA	SERCAN GURTEKIN	7/18/2023 4:39:48 PM	29.07.2023	34GGC197	98741

Geri Çağırma Kampanyaları

Ürün Satışları

Kampanya Adı

Uygulandı mı?

Parça Grubu

Ürün

Var mı?

Satılabilir mi?

Başlangıç-Bitiş Tarihi

Toyota Asistanım

Evet

Hayır

31.01.2023-31.01.2024

Lead Asistanım

Kişiselleştirilmiş Kampanya ve Hizmet Geliştirmeleri

Kişiselleştirilmiş Kampanya & Hizmet Uygulamaları

Hizmet Türü	Servis Kampanya Tanımlaması
Kampanya & Hizmet Adı	Bakım işlemlerinize özel ücretsiz ön düzen ayarı
Kampanya & Hizmet Süresi	31/11/2023
Uygulanacak Araç	34FVP039
Manuel Plaka Seçimi	<input type="checkbox"/>
Kampanya & Hizmet Açıklaması(İç Bilgi)	Churn olasılığı yüksek olan 4 yaş üstü araç sahibi müşterilere tanımlanacak
SMS Metni(Ön İzleme)	Sn. {Müşteri Ad-Soyad}, sadece size özel olarak {Plaka} plakalı aracınıza tanımlanmış {SMS İçeriği}, {Kampanya Bitiş Tarihi} tarihine kadar geçerlidir. Kampanyadan faydalanmak için tek kullanımlık doğrulama kodunu (5 haneli rastgele kod) servis danışmanınızla paylaşabilirsiniz. Bu kampanya sadece Toyota {Bayi Kartı Üzerindeki SMSKodu Alanı} Plazada geçerlidir. Kampanya detayları ve şartları için {Bayi Kartı Üzerindeki Tel No}. SMS iptali için H yazıp 4383'e gönderin. MERSIS No: {Bayi Kartı Üzerindeki Mersis No Alanı} B002

SMS Gönder

İzinli İletişim kontrolü



Kampanya ve Hizmet Tanımlaması



Araç Seçimi ve Manual Araç Ekleme



Kampanya Süresi Tanımlama



Lead Asistanım

Kişiselleştirilmiş Kampanya ve Hizmet Geliştirmeleri

Veri Analitiği	
Servis – Satın Alma Potansiyeli ⓘ	: Orta
GKM Müşterisi mi? ⓘ	: Hayır
BKM Müşterisi mi? ⓘ	: Evet
Kişiselleştirilmiş Servis Kampanya Uygulanması Tavsiye Edilir Mi?	: Evet

Lead Asistanım KSK Tavsiyesi

Presentations are communication tools that can be used as lectures, and more.



Sadece Tavsiye Edilenlere Tanımlansın Opsiyonu

Presentations are communication tools that can be used as lectures, and more.



Kişiselleştirilmiş Servis Kampanya ve Hizmet Tanımlama SMS'i



Toyota Standartlarında
İletişim



Doğrulama Kodu ile
Güvenli İşlem



Bayiye Özel
Kampanya ve Hizmet



Sürekli Kampanya ve Hizmet
Tanımlama



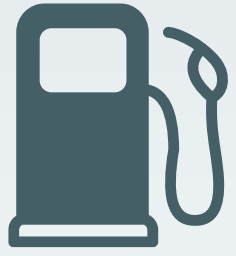
Lead Asistanım

Kişiselleştirilmiş Kampanya ve Hizmet Tanımlamaları

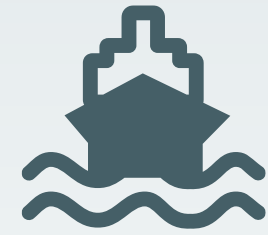
129

CRM'e Tanımlanmış
Kişiselleştirilmiş Kampanya ve Hizmet
Tanımlaması

Dikkat Çeken Kampanyalar



Bakım işlemlerine
250 TL değerinde yakıt çeki
hediyesi
(il dışı müşteriler için)



Bakım işlemlerine
feribot ücreti destek
kampanyası

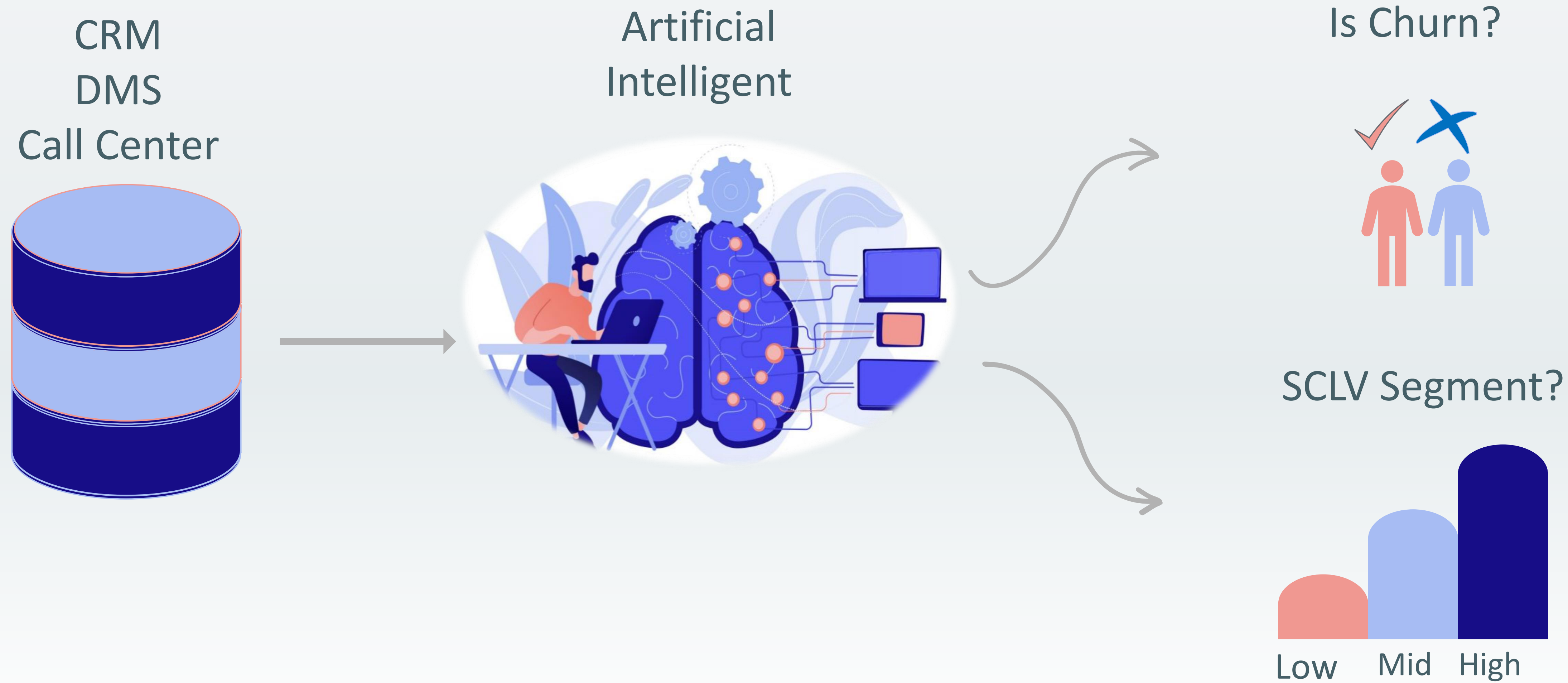


Bakım İşlemlerinde ücretsiz ön
düzen ayarı kampanyası



TüvTürk muayenesi
öncesi ücretsiz
kontrol

Periodic Maintenance Reminder Calls Flow Process



PEMT Flow Process Improvements

CURRENT STRUCTURE



Regardless of segmentation, customers are called according to the business information method.



NEW STRUCTURE



Customers by SCLV segmentation priority phone calling.

PEMT Flow Process Improvements

With More High-Segment Customers Calling



+%6

2022 - 2023



+1.372

Work Order



+5.488k

Monetary Value

SONUÇLAR

Churn Olmuş Kitle

Genel
Kampanyalar



%4

Kişiselleştirilmiş
Kampanyalar



%23

Churn Olabilecek Kitle

Genel
Kampanyalar



%13

Kişiselleştirilmiş
Kampanyalar



%64

TEŞEKKÜRLER