

- ilgili ürünleri (Şekil 5.3) öneren insan tepkisine dayalı etkileşimli satış diyalogu;
- Ikea'da Anna'ya Sorun özelliğinde olduğu gibi sorulara yanıt öneren avatar;
- müşterileri bir hizmeti nasıl kullanacakları konusunda eğiten bir dizi "Hoşgeldiniz" e-postası veya otomatik e-posta yanıtı;
- ürünleri çevrimiçi olarak göstermek için video kullanma.

2 Tamamlayıcı. İnsanlarla birlikte teknolojiyi uygulama, örneğin:

- internet sitesinin bağlantı merkezinden birbirini takip eden çağrılar oluşturmak için geri arama imkanı;
- çevrimiçi sohbet imkanı - kullanıcı sitedeki mesaj bölümü üzerinden sohbet eder;
- kolay kiralık araba iadesini sağlamak için WiFi özellikli taşınabilir bir araç kullanan çalışan.

3 Yerini alma. Teknoloji veya iş gücünün dış kaynaklardan elde edilmesi ya da üretim aşamalarının ülke dışında gerçekleştirilmesi, örneğin:

- uzak bir çağrı merkezinde arabaya servis siparişini merkezileştiren bir fast-food zinciri;
- yukarıda bahsedilen çevrimiçi sohbet ya da geri arama sistemleri dış kaynak kullanma yoluyla daha düşük maliyetle uygulanabilir.

Bu bakış açısının, çevrimiçi pazarlama karmasının hizmet unsurlarının bir diğer özelliğine vurgu yapmadığına dikkat ediniz. Yani geri besleme sağlayarak bir hizmetin şekillenmesine katkıda bulunan diğer müşterilerin ve müşteri olarak işbirliklerinin bir forumla diğer müşterilerin sorularına cevap vereceğine vurgu yapmamaktadır.

Şimdi ise karmanın hizmet unsurlarının farklı unsurlarını daha detaylı olarak inceleyeceğiz.

- ilgili ürünleri (Şekil 5.3) öneren insan tepkisine dayalı etkileşimli satış diyalogu; • Ikea'da Anna'ya Sorun özelliğinde olduğu gibi sorulara yanıt öneren avatar; • müşterileri bir hizmeti nasıl kullanacakları konusunda eğiten bir dizi "Hoşgeldiniz"

e-postası veya otomatik e-posta yanıtı; .. ürünleri çevrimiçi olarak göstermek için video kullanma.. .. 2 Tamamlayıcı, İnsanlarla birlikte teknolojiyi uygulama, örneğin: '.....

- internet sitesinin bağlantı merkezinden birbirini takip eden çağrılar oluşturmak için i geri arama imkanı;

çevrimiçi sohbet imkanı - kullanıcı sitedeki mesaj bölümü üzerinden sohbet eder; kolay kiralık araba iadesini sağlamak için WiFi özellikli taşınabilir bir araç kullanan

çalışan. 3 Yerini alma. Teknoloji veya iş gücünün dış kaynaklardan elde edilmesi ya da üretim - aşamalarının ülke dışında gerçekleştirilmesi, örneğin: • uzak bir çağrı merkezinde arabaya servis siparişini merkezileştiren bir fast-food

zinciri; • yukarıda bahsedilen çevrimiçi sohbet ya da geri arama sistemleri

dış kaynak kullanma

yoluyla daha düşük maliyette uygulanabilir. Bu bakış açısının, çevrimiçi pazarlama karmasının hizmet unsurlarının bir diğer özelliğine · vurgu yapmadığına dikkat ediniz. Yani geri besleme sağlayarak bir hizmetin şekillenmesine

katkıda bulunan diğer müşterilerin ve müşteri olarak işbirliklerinin bir forumla diğer müşterilerin sorularına cevap vereceğine vurgu yapmamaktadır.

Şimdi ise karmanın hizmet unsurlarının farklı unsurlarını daha detaylı olarak inceleyeceğiz.