

“MÜŞTERİ BİZİM YOL ARKADAŞIMIZ”

Kurumlara, tedarik zinciri yönetimi ve satın alma süreçlerinde hizmet veren Zer’in Genel Müdürü Mehmet Apak, “Müşteri odaklı bir şirket değil; müşterimizin her ihtiyacında çözüm ortağıyız” sözleriyle bakış açılarını ortaya koyuyor. Süreçler farklılaşsa da deneyimi yaşayan müşterinin de çalışanların da ‘insan’ olduğunu unutmamak gerektiğini vurguluyor, “Empati, müşteri ihtiyacının anlaşılmasında ve sorunların çözümünde kilit nokta” diyor.

ÇÖZÜM ORTAĞIYIZ

Zer için müşteri odaklı olmak, bunu söylemekten çok daha fazlası. Müşteri odaklı bir şirketiz demek yerine müşterimizin her ihtiyacında çözüm ortağıyız demeyi tercih ederim. Müşteri odaklılık günümüz iş dünyasında artık bir tercih değil hatta sadece zorunluluk olarak nitelendirilmeyecek kadar da derin bir kavram. Müşterimizi ürün geliştirmeden satış öncesine, operasyondan satış sonrasında kadar tüm süreçlerde işimizin başlangıç noktasında konumlandırıyoruz. Bunun bir yolculuk olduğunu, her zaman gidilecek yolumuz olduğunu da bilerek hareket ediyoruz.

Müşteriye çözüm ortağı olma iddiamızın en büyük güvencesi sahip olduğumuz esnek yapı ile sürekli geliştirdiğimiz hizmet anlayışımız. Müşterilerimizin Zer’in faaliyet kategorileri dışında bir alanla ilgili talepleri olduğunda dahi bu esnek yapı sayesinde talebi karşılayacak satın alma ve tedarik zinciri yönetimi hizmetini sunabiliyoruz, ihtiyacı karşılamak için hızlı aksiyon alabiliyoruz. Bu ilave çabamız bize hem müşteri memnuniyeti hem de kendimizi geliştirme fırsatı olarak geri dönüyor.

İNSAN ODAKLI YAKLAŞIM

Zer bildiğiniz gibi Koç Topluluğu Şirketleri’nin satın alma süreçlerini merkezileştirmek amacıyla kuruldu ve zaman içinde Topluluk dışı şirketlere de hizmet vermeye başladı. Bir anlamda Topluluk şirketlerine sunduğumuz hizmet kalitesi ve standartları ile Türkiye’de

benzeri olmayan tedarik zinciri yönetimi ve satın alma uzmanlığımızdan Türk iş dünyasının daha geniş bir spektrumda faydalanmasını arzu ettik. Topluluk dışı şirketlere hizmet vermeye başladıktan sonra müşteri adına o güne kadar iyi yaptığımız her şeyi daha da iyi ve mükemmel yapmak için önemli projeler yürüttük. Müşteri ilişkileri birimimizi oluşturduk, müşteri ve tedarikçi anketlerimizin kapsamını yeniledik. Müşteriyi dinleme metodlarımızı geliştirdik, geri bildirim sisteminin ortak fayda odaklı işlemlerini sağladık. Çıkan sonuçları istatistiki veriler kadar kendimize yeni sorular sormak için bir fırsat olarak da değerlendirdik.

Zer’in müşterisine sunduğu deneyimde teknoloji ve dijital imkanlarla biçimlenen süreçlerdeki mükemmelliğin yanı sıra belirleyici bir fark daha var. O da müşteri ile temastayken, insan odağını hiçbir şekilde kaybetmememiz. Her yeni hizmet talebinin geldiği andan fatura sürecine kadar geçen döngüde farklı deneyimler yaşıyor ve yaşıyoruz. Süreçler farklılaşsa da deneyimi yaşayan

müşterimizin de çalışmamızın da ‘insan’ olduğunu unutmuyoruz. Bu bakış açısının problemlerin çözümünde ve hizmetin geliştirilmesinde uzun yolda kalıcı başarıyı getirdiğine inanıyoruz. Müşterimizin de insan olduğunu kabul ediyor ve süreci iş birliği, karşılıklı iletişim ve etkileşim fırsatı olarak görüyoruz. Özellikle işletmeler arası hizmet sunan şirketlerde müşterinin insan olduğu unutulup, empati kabiliyeti geri plana atılır ve süreçlere



odaklanılır. Biz bu hatayı yapmak istemiyoruz. Bize göre empati, müşteri ihtiyacının anlaşılmasında ve sorunların çözümünde kilit nokta. Müşteri ilişkileri ekibimizle birlikte ilgili birim temsilcilerimizin de birebir tanışma ve karşılıklı geri bildirim görüşmeleri yapmasını sağlıyoruz. Müşterimizi hissetme çabamızda samimiyiz, çünkü ancak karşımızdakini önemseyerek dinlediğimizde anlaşabileceğimize inanıyoruz. Müşterilerimiz de bu iletişim çabamıza karşılık veriyor, memnuniyetlerini bildiriyorlar. Duyulduklarını, geribildirimlerinden yararlandığını bilmek onları da motive ediyor.

MEMNUNİYETE GÖRE YOL ALIYORUZ

Müşteri ve tedarikçi memnuniyeti araştırmalarımızı düzenli olarak her yıl yeniliyoruz. Tüketici araştırmaları B2C kanalında sıkça karşılaşılrken, B2B’de daha seyrek yapılır. Zer’in 2012 yılından bu yana, yıl içinde birden fazla kez gerçekleştirdiği araştırmaları ve 2019 yılından itibaren devreye aldığı organizasyon değişiklikleri ile sektörde üst sıralarda yer aldığını söyleyebilirim.

Müşterimizle temas eden her birimizin araştırma tasarımı sürecine katkısını sağlıyoruz. Böylelikle doğru soruları sorduğumuzdan emin olmak istiyoruz. İş süreçleri, ilişki yönetimi, fiyat ve verimlilik endekslerinde elde ortaya çıkan sonuçları tüm birimlerle paylaşıyor ve ortak aksiyon ve iyileştirme alanlarını birlikte belirliyoruz. Atılacak adımları, yapılan iyileştirmeleri müşterilerimizle paylaşıyor, yaptığımız iyileştirmeleri nasıl değerlendirdiklerini yeniden soruyoruz. Olumlu görüş oluşana kadar farklı yöntem ve çözümler denemeye devam ediyoruz.

TEKNOLOJİ İLE HİZMET KALİTESİNİ ARTIRIYORUZ

Anketlerimiz online olarak gerçekleşiyor, geri bildirimleri CRM sistemimizde müşteri özelinde takip ediyoruz. Her

“Stratejimiz, her bir müşterimizin ‘Şirketimin sürdürülebilir başarısını sağlayacak etkin tedarik zinciri ve satın alma yönetimine Zer ekosistemi ile ulaştım’ demesini sağlayacak uygulamaları ve yaklaşımı sunabilmek”

müşterimizin farklı olduğunun bilincindeyiz, mikro boyuta inebilen değerlendirmelere ulaşmak istiyoruz.

Kendi alanında öz yazılımları ile rekabetçi teknolojisini üreten ve bu teknolojisini sürekli güncelleyen bir şirket olarak müşterilerimizin deneyimledikleri tüm kanalları ve ürünleri onların gerçek ihtiyaç ve isteklerine cevap verir şekilde tasarladığımızdan emin olmak istiyoruz. Hem varsa platformlarımızda yaşadıkları kullanıcı sorunlarını hem de kullanım sonrası satın alma, sipariş, operasyon süreçlerini kapsayan müşteri deneyimini ölçerek birlikte değerlendiriyoruz.

Stratejik satın alma çözümümüz Promena tarafında 2021 yılının başında devreye aldığımız chatbot uygulaması ile Promena’dan hizmet alan müşteri ve tedarikçilerimizin sorularını 7/24 yanıtlayarak hizmet kalitesini ve yanıtların doğruluğunu arttırarak kullanıcı deneyimini olumlu yönde geliştirmeyi hedefliyoruz.

Rutin ilerleyen sipariş, sevk ve faturalaşma süreçlerinde oluşturduğumuz robotik otomasyonlar sayesinde çalışma arkadaşlarımızın kıymetli zamanlarını müşterileriyle iletişimde ve iş geliştirmeye ayırmalarını hedefliyor, ayrıca robotik süreçlerimiz sayesinde ulaştığımız sifıra yakın hata oranı ile müşterilerimiz ve tedarikçilerimiz sormak zorunda kalmadan süreçleri ile ilgili gerekli bilgilendirmeyi kendilerine ulaştırıyoruz.

YENİ DÖNEMDE 3 HEDEF

GERİBİLDİRİMLER Yeni dönemde her müşterimizin farklı olduğunu kabul ederek hizmet ve müşteri özelinde daha sık ve kişiselleşmiş etkileşim ve geribildirim sağlamayı hedefliyoruz. İş birimlerimizin gerçekleştirdiği proje ve ihalelerin sonrasında, ilgili proje veya ihale özelinde mini anketler yaparak, mikro analizlerle daha nokta atışı aksiyonlar belirlemeyi amaçlıyoruz.

DİJİTAL ÇÖZÜMLER Teknoloji çözümlerimiz tarafında Promena’da devreye aldığımız chatbot uygulamasını değerlendirerek ve geliştirerek diğer platformlarımıza da taşımayı istiyoruz. Yakın zamanda Zer olarak devreye alacağımız müşteri ve tedarikçi iş birliği portalı ile müşteri-tedarikçi iletişimimizde verimliliği arttırmayı ve kullanıcı dostu ekranlarla karşılıklı iletişimi güçlendirmeyi hedefliyoruz.

ÇEVİK KÜLTÜR Tüm bu projelerin temelinde organizasyon yapısının sürekli geliştirilmesi ve çevik kültür dönüşümü var. Hedefe odaklı bir müşteri ilişkileri birimi ve bu birimin oluşturduğu yetkinlik ve müşteri içgörülerini ile şekillenen, çevik hareket eden ekipler sayesinde ulaşmak istediğimiz müşteri memnuniyeti seviyelerine erişeceğimizden eminim.