



Müşteri Deneyimi
Abdulkadir Ercan Demirtaş

1

Anıya Dönüşen Müşteri Deneyimi

2

Müşteri Yolculuğu Tasarımı

3

Akılda Kalacak Müşteri Deneyimi Projeleri

4

Müşteri Deneyiminde Dijital Dönüşüm

5

Son Söz

Müşteri Deneyimi

Anıya Dönüşen Müşteri Deneyim...

Müşteri ihtiyaçlarını keőfetmek için ilk hareket noktamız müőterilerimiz...



Dıőarıdan İçeriye

Müşteri Deneyimi Tasarımı

Müşteri memnuniyet seviyelerini ve arkasındaki nedenleri öğrenmeye çalışıyor, iş süreçlerini etkileyen aksiyonları belirliyoruz.



Müşteri Deneyiminde Süreklilik

Duygusal Bağ
Paylaşım

Tam Çözüm
Zamanında

Değerin Görülmesi
Kişiye Özel

Beş Duyuya Seslenmek

Sorunu Öngörün ve Çözün

Basit Bir Dil
İlgili



Müşteri Deneyiminde Süreklilik

Raporlarız

Raporlama Sistemleri Oluştururuz

Performansı Ölçeriz

*KPI Setine Uyumu Takip Ederiz
Talep Yönetimi & UAT Yaparız*

Süreçleri ve

Sistemleri Tasarlarız

Müşterimizi Dinleriz

Fırsat Alanlarını Anlarız

Strateji Belirleriz

Aksiyonlara Karar Veririz

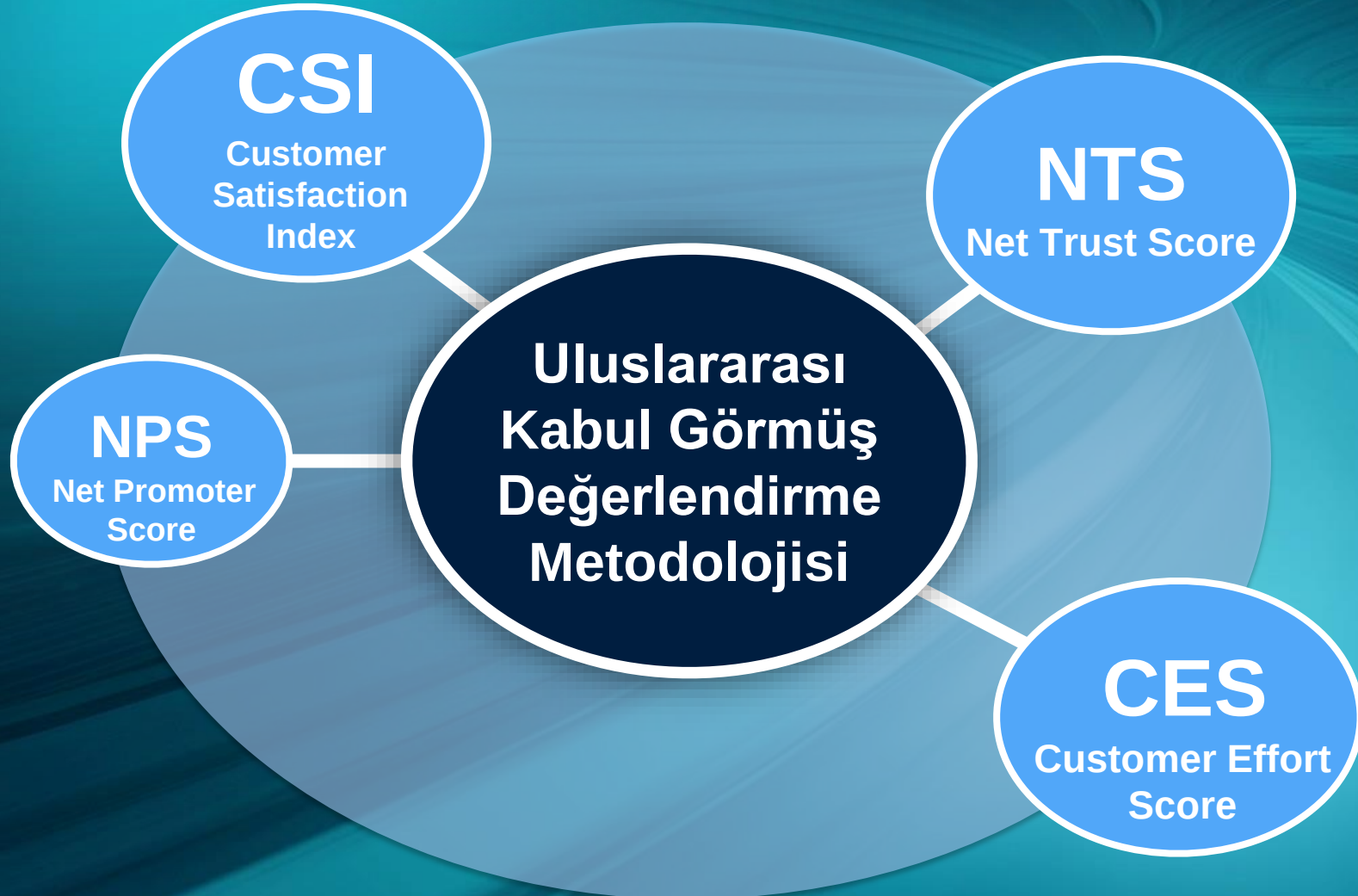
KPI Set Ederiz

*Yaygınlaşmasını Hedefler
Deneyimde Tutarlılık Sağlarız*



Uluslararası Kabul Görmüş Değerlendirmeler

Değerlendirme Metodolojisi



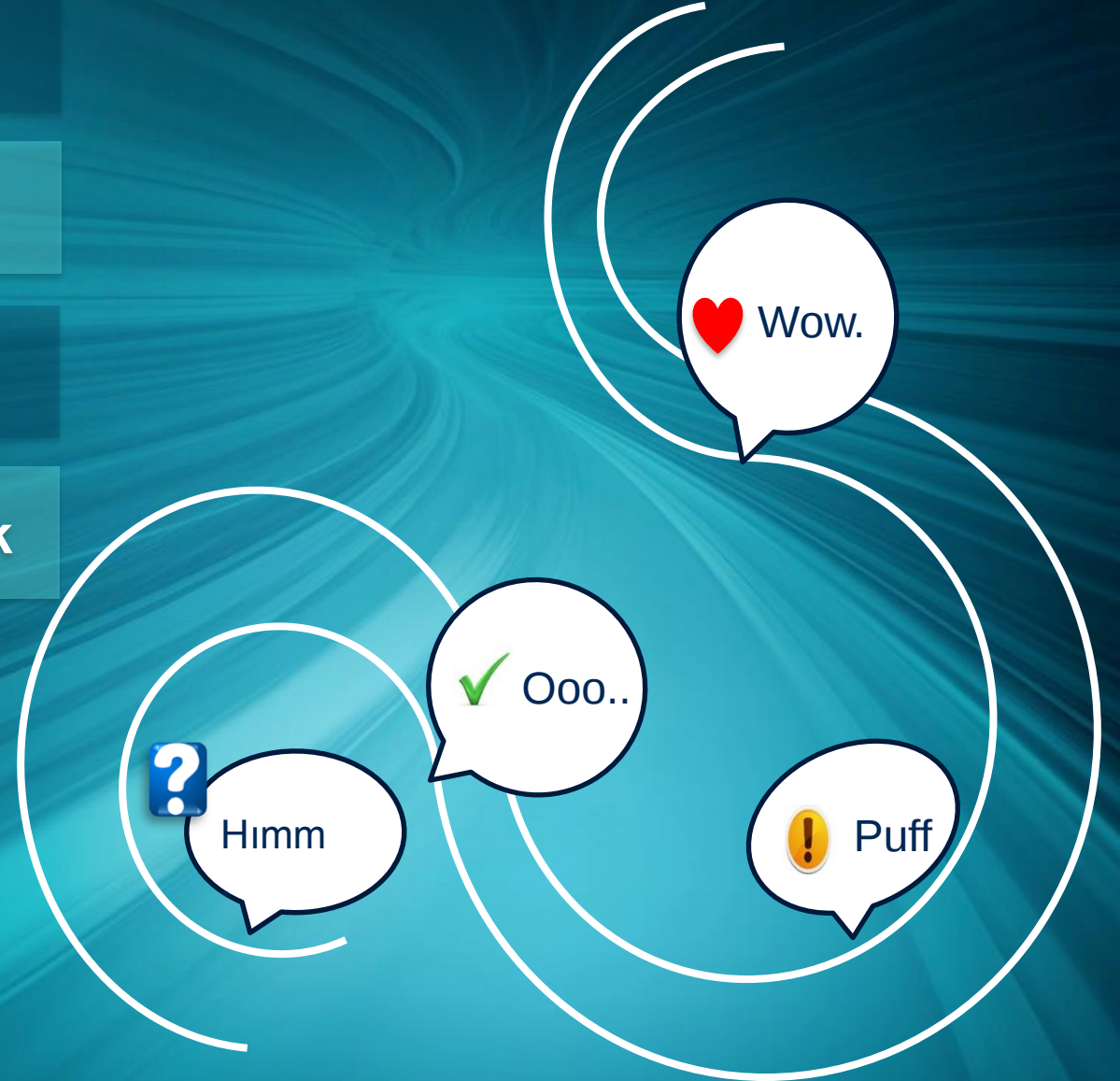
Müşteri Yolculuğu Harita Tasarımı

Kritik & Sorunlu Alanları Yakalamak

Duygu ve Davranışları Anlamak

Derin Müşteri Görüşlerini Ortaya Çıkarmak

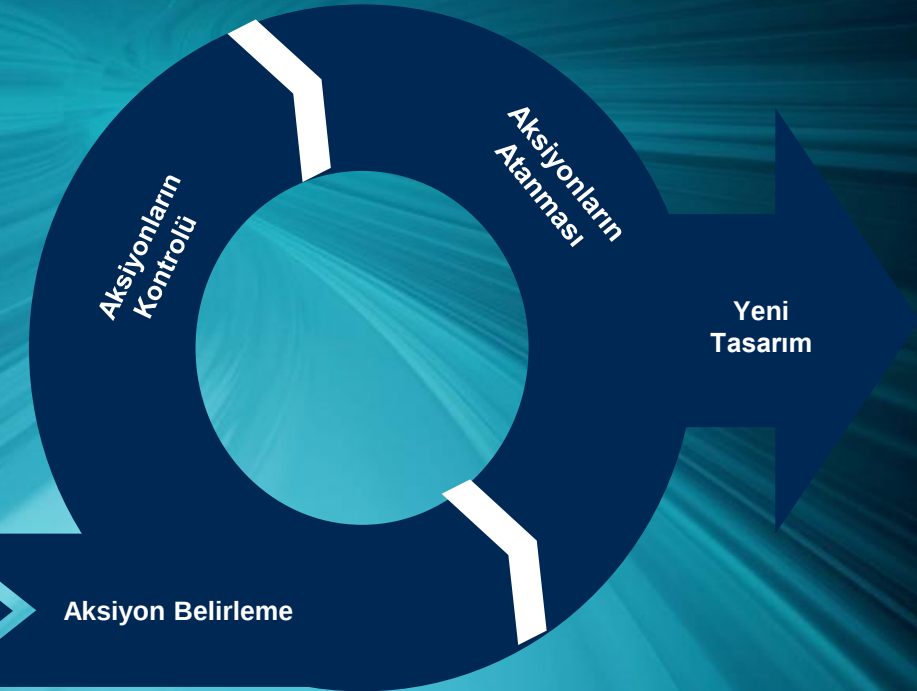
Bütünsel Bakış Açısı ile Aksiyon Belirlenmek



Müşteri Yolculuğu Harita Tasarımı



MÜŞTERİ DENEYİM HARİTALARI



Kanal & Süreç Analizi

Müşteri Görüşmeleri

Tespitlerin Sınıflandırılması

Haritanın Tasarımı

Aksiyon Belirleme

İç Aktörler

- Çağrı Merkezi Yöneticileri
- Süreç Ekipleri
- Şikayet Yönetimi

- Satış Operasyonları
- Pazarlama Yönetimi
- Satış Ekipleri

- Bayi Çalışanları
- Teknoloji

Müşteri Yolculuğu Haritaları Ne Anlatıyor



Persona



Benzer süreci yaşıyan grubu temsil edecek personaları inceliyoruz.

Tüm hikayeleri persona üzerinden anlatıyoruz.

Akılda Kalacak Müşteri Deneyimi Projeleri

Müşterilerimizin en çok seslendirdiği konuların ve aksiyonların belirlenmesi

Müşteri
Hissiyatı

Hızlı Çözüm
(QW & LT)

Kanalların Takibi
(Haftalık)



Müşteri
Merkezlilik
(Etkilenen Kitle)

Karşılıklı Etkileşim

Çözümün parçası olmak için harekete geçmek gerekir

Kurum
Kültürünün
Değişimi

Tek Kontak

Aksiyon Takip

Crossfunctional
Toplantılar



Bütünlük

Şimdi yeni şeyler söyleme zamanı...

Vizyon

Oyun Değiştirici
Aksiyonlar

Üst Yönetimin
Dahiliyeti

Strateji



Şirket Stratejisi ile Müşteri Stratejilerin Uyumlaştırılması

Müşteri Deneyim Şampiyonları

Başarıyı Birlikte
Ödüllendireceğiz

Paylaştıkça Gelişiriz

Müşteri Bağlılığı

Müşterisinde
Fark Yaratanlar

Öğrenen Organizasyonlar

Anlatılacak Hikayeler



Aslında hepimiz aynı müşterinin peşindeyiz.



Farklılıklar bizi değiştiriyor, geliştiriyor.

Müşteri Deneyiminde Dijital Dönüşüm

Dijital Dönüşüm: Müşteri Deneyim Platformu

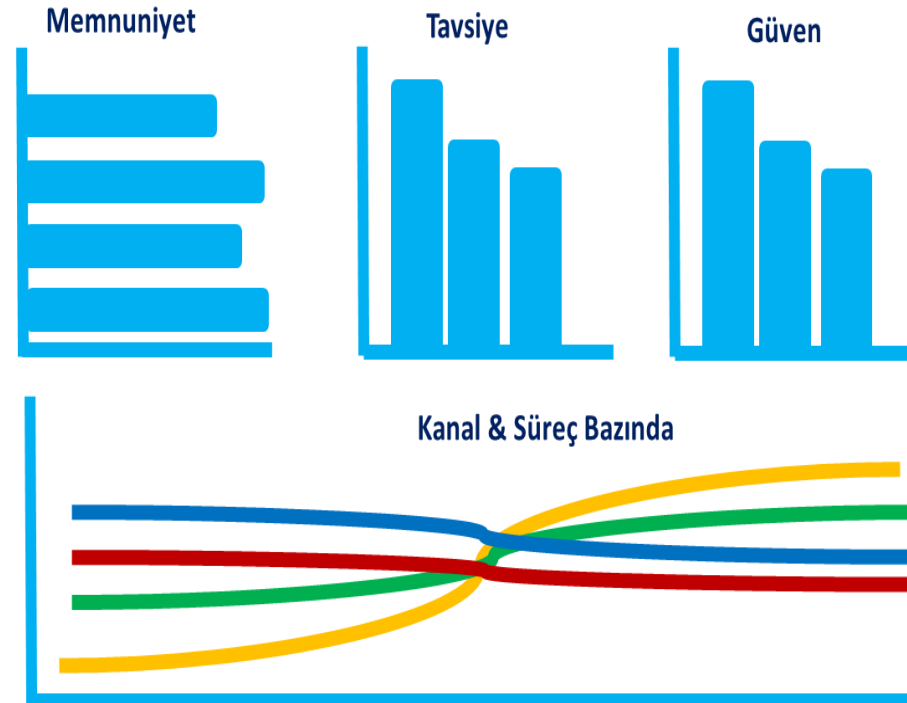
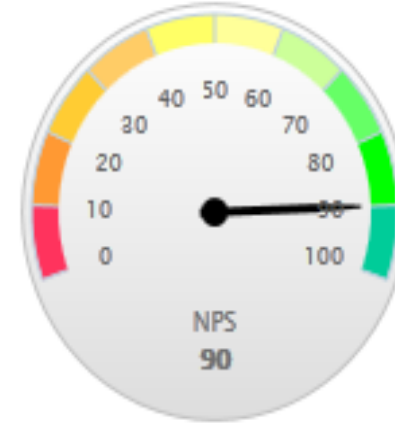
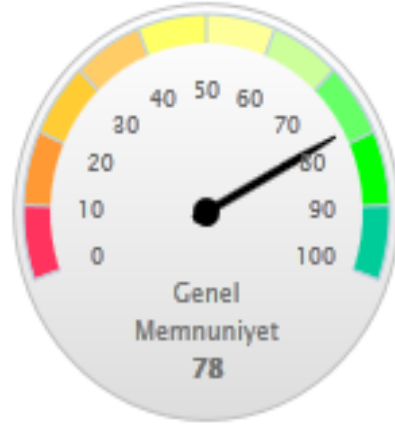
Dün

**Geleneksel Yöntem
(Agent & Mail)**

**48 Saat İçinde
Değerlendirme**

Aylık Sonuç

Manuel Hot Alert



Bugün

SMS, E-mail, IVR, Agent

Anlık Değerlendirme

Anlık Sonuç

Otomatize Hot Alert

Dijital Dönüşüm: Müşteri Deneyimi Uygunluk Platformu

Müşteri ihtiyaçlarına uygun sistem ve süreçleri tasarlamak için yola çıkıyoruz.

Checklist
Otomasyonu



Performans Takibi

Kurumsal Hafıza

Onay Kurgusu

Onaylıyoruz

Dijital Dönüşüm: 360° Müşteri Değerlendirme

Müşteri Değerlendirmesi

Çalışanın Değerlendirmesi

İşlem Bazlı
Değerlendirme

Müşteri Bazlı
Değerlendirme

Müşteri Deneyim
Platformu

CRM

Müşteri Bazında CRM Sisteminden MT Ekiplerine Hatırlatacağız.

Çalışan ile Müşteri Değerlendirmesinin
Karşılaştırması

Müşteri Memnuniyetini Düzenli
Hatırlatılması

Engelleri herkes görür, çok az kişi aşabilir.

Sistemler



Regölasyon

Süreçler

Bütçe

Kültür
Değişimi

Büyük Yapı

Son Söz...

Müşteri Deneyim Haritaları

**Çalışanın
Sesi**

**Müşterinin
Sesi**

**Temas Noktaları
Omni Channel**

**KPI
(CSI & NPS)**

**Dijital Kanallar
&
Sosyal Medya**

Kültür & Yapı



abdulkadir.demirtas@turktelekom.com.tr
abdulkadir.demirtas@hotmail.com



Abdulkadir Ercan Demirtaş



abdulkadirercandemirtas.com

The background is an abstract digital composition. It features a series of light streaks and rays that originate from a bright, glowing point on the right side of the image. These rays extend towards the left, creating a sense of depth and movement. The colors are primarily shades of blue, ranging from deep navy to bright cyan, and warm yellow-gold tones. The streaks are of varying widths and intensities, some appearing as sharp lines while others are more diffuse. The overall effect is reminiscent of a high-speed light trail or a stylized representation of a tunnel or a journey through space.

Teşekkürler