

Doğuş Müşteri Sistemleri, veri odaklı pazarlama için Qlik kullanıyor

ZUBİZU ve Rezervin gibi mobil alışveriş, ödeme ve rezervasyon uygulamalarının geliştiricisi Doğuş Müşteri Sistemleri (DMS), veri odaklı kişiselleştirilmiş üst düzey pazarlama hizmetleri sunmak amacıyla Qlik iş zekası ve analitik çözümlerini tercih etti.

Qlik çözümlerine karar verirken kolay kurulum ve adaptasyon, hızlı veri işleme, analitik ve raporlama yeteneği ve ayrıca BI Technology'nin uzman danışmanlığını göz önünde bulunduklarımızı ifade eden Doğuş Müşteri Sistemleri Data, Analitik ve Müşteri Değer Yönetimi Direktörü Tunç Özcan ile sundukları hizmetleri, Qlik çözümlerinden elde ettikleri yararları ve hedeflerini konuştuk:

Kurumunuzu kısaca tanıtarak, verdiğiniz hizmetlerden bahsedebilir misiniz?
Doğuş Müşteri Sistemleri (DMS), Doğuş Grubu'nun veri odaklı pazarlama ve sadakat platformudur. İki ana misyonumuz olduğunu söyleyebiliriz. Bunlardan birincisi, ZUBİZU ve Rezervin gibi, müşteriyle birebir temas eden dijital ürünler geliştirmek ve bu ürünlerin hizmet verdiği pazarların gelişimine katkıda bulunmak. İkincisi ise, Doğuş Grubu için bir CRM uzmanlık merkezi olarak konumlanmak ve grup şirketlerinin veri tabanını zenginleştirmek, grubun ortak veri tabanını oluşturmak, yönetmektir. DMS olarak, hayat stili odaklı müşteri profilinin beklentilerini bilip, onlara en üst düzeyde hizmet kalitesi sunarak müşteri bağlılığını artıran kişiselleşmiş ve yenilikçi çözümler yaratmayı amaçlamaktayız. Hedeflerimize ulaşmak için geniş bir ürün, hizmet, ortaklık ve sponsorluk yelpazesinden faydalanmaktayız.

Kurumunuzun teknoloji yaklaşımı hakkında bilgi verebilir misiniz?

Ürünlerimizin mobil uygulama ürünleri olması dolayısıyla, değişikliklere kolay adapte edilebilen, hızlı uygulanabilen, gelişmelere açık ve güçlü bir teknolojik altyapı ile faaliyet göstermemiz gerekiyor. Hem dijital hem de mobil alandaki teknolojik gelişmelerin her geçen gün hız kazandığı bu dönemde, grubumuz bünyesinde faaliyet gösteren Doğuş Teknoloji gibi bir teknoloji partnerine sahip olmamızın da bizi çok şanslı bir şirket konumuna getirdiğini belirtebiliriz.

ZUBİZU ve Rezervin'in teknoloji bilgilerini ve işbirliklerini paylaşmak gerekirse şunları söyleyebiliriz. Üyelerini yaşamın her alanında yeni içerik ve fırsatlarla tanıştıran ZUBİZU'da aynı anda 200'ü aşkın özel içerik yer alıyor. Günlük görüntülenen sayfa sayısı ise 600 binden fazla. ZUBİZU ile Turkcell işbirliğimizden doğan mobil ödeme sistemiyle, Türkiye'de ilk defa bir sadakat programını mobil ödemeye buluşturduk. ZUBİZU'lar yanlarında kredi kartı veya cüzdan olmasa dahi ödemelerini tek dokunuşla gerçekleştirebiliyor. Aynı zamanda Turkcell Superonline ile yaptığımız işbirliğinde anında internete bağlanılan ZUBİZU wi-fi noktalarını kullanıma sunduk. Rezervin ise üyelerimizin restoran rezervasyonlarının dijital olarak kaydedilmesini sağlıyor. Geliştirdiğimiz online rezervasyon sistemi ile restoran müşterilerinin rezervasyon için harcadıkları zamanı en aza indirirken farklı öneriler, restoranlar hakkında detaylı bilgilerle daha uygun seçimler yapmalarına yardımcı oluyoruz.

İş Zekası çözümleri kurumunuz bünyesinde nasıl bir yere sahip? Qlik ürünleri ile sizi buluşturan süreçlerden bahsedebilir misiniz?

Faaliyet gösterdiğimiz sektör nedeniyle büyük bir veri tabanımız bulunuyor. Bu verinin anlamlandırılması ve görselleştirilmesi aşamasında iş zekası çözümleri devreye giriyor. İş Zekası ve Raporlama birimimiz, verilerin hızlı ve kolay analiz edilebilir hale gelmesini sağlıyor ve kurumumuzun tüm birimlerine ve departmanlarına yol gösteren çıktılar üretmeyi hedefliyor. Kullanıcıların veriyi keşfetmesine olanak sağlayan dashboardlar geliştirerek ve analiz ortamları yaratarak veriye dayalı hızlı kararlar alınmasına destek oluyor.

Proje ile gerçekleşen Qlik uygulamaları hakkında bilgi verebilir misiniz?

Doğuş Müşteri Sistemleri'nde Qlik grubunun her iki ürününü de (Qlikview ve QlikSense) farklı projelerde değerlendiriyoruz. Yapısal raporların oluşturulması, periyodik olarak ilgili birimlere veya şirketlere gönderilmesi, detaylı sorgulamaların ve analizlerin gerçekleştirilmesi noktasında Qlikview, mobil dashboardlar oluşturularak native iOS ve Android uygulamaları içerisinde kullanıma sunulması için ise QlikSense ürününü kullanıyoruz.

Qlik ürünleri ile yapılan işbirliği size neler kattı? Önceki süreç ile işbirliği sonrasında değerlendirir misiniz? Ne gibi faydalar sağladınız?

Üst yönetim kademelerinin ve iş birimlerinin hızlı iş kararları almasına destek amacıyla veriyi hızlı işleyebilen, kullanımı kolay olan ve etkili görsel çıktılar üreten kullanıcı dostu bir ürün ihtiyacı bulunmaktaydı. Qlik ile yapılan işbirliği, hem bu bahsettiğim ürün özelliklerini barındırması hem de hızlı entegrasyon gibi avantajları sebebiyle çok önemliydi. Şu anda, Qlik ürünle-



Özcan: " Qlik'i seçme nedenimiz veriyi hızlı işleyebilen, kullanımı kolay, etkili görsel çıktılar üreten kullanıcı dostu bir çözüm olmasıydı."

ri ile her iş birimimize özel ayrı ayrı dashboardlar oluşturabiliyoruz. Bunun yanında, farklı kaynaklardan alınabilen verileri konsolide ederek sadece büyük resmi göstermeye odaklanabiliyoruz ve en üst yönetim kademelerinin de erişebileceği ve inceleyebileceği yapıda yönetim dashboardları yaratabiliyoruz. Tüm bunlar çok kısa sürelerde gerçekleştirilebiliyor. Özellikle QlikSense ürünü ile oluşturduğumuz mobil dashboard sayesinde, son kullanıcılar dashboardlara cep telefonları ile tek platform üzerinden, gerçek zamanlı olarak ve güvenli bir ortamda ulaşabiliyor.

Doğuş Müşteri sistemleri olarak önümüzdeki dönem hedefleriniz arasında Qlik ürünleri ile planlanan farklı projeler var mı?

DMS olarak önümüzdeki dönemlerde Doğuş Grubu'nun müşteriye dokunan tüm şirketleri için mobil dashboardlar oluşturacağımız bir projeye başlamış bulunmaktayız. Proje ile birçok tekno-

lojik fonksiyon bir araya getirilecek ve kapsamlı bir altyapı geliştirilecek.

BI Technology ile nasıl bir sinerji oluşturduunuz, proje uygulama aşamasındaki deneyimlerinizden bahsedebilir misiniz?

Grubumuzda kullandığımız ve yaygınlaştırmaya başladığımız mobil dashboard geliştirilmesi aşamasında QlikSense ürününün temel özelliklerinin kullanılması ve iOS ve Android entegrasyonunun yapılması noktasında BI Technology'nin bilgi birikiminden faydalandık. Tecrübeli danışmanların yardımı ile ilk geliştirme fazı zamanında ve eksiksiz olarak tamamlandı.

Özetlemenizi istesek; Qlik ürünlerinin kurum ve günlük işlerinize katkısını nasıl ifade edersiniz?

Günümüzde rakamlara hakim olmamız ve işimizi rakamlardan yararlanarak yönetmemiz gerekiyor; en büyük katkının bu olduğunu söyleyebilirim.