

Yayın Adı Capital Ek
Referans No 30472127
Renk Renkli

Yayın Tarihi 01.07.2013
Etki Tarafsız
STxCM 102,78

Küpür Sayfa 1
Tiraj 11000
Sayfa 46

ayıncl

"YARATICI FİKİRLER GELİŞTİRİYORUZ"

BOYUT YAYINCILIK, SEKTÖRÜNDE CRM ALANINDA YAPTIĞI ÇALIŞMALARLA ÖN PLANDA ŞİRKETLERDEN BİRİ.... **BOYUT YAYINCILIK** GENEL YÖNETMENİ BÜLENT ÖZÜKAN, UYGULAMADA OLAN CRM SİSTEMLERİ SAYESİNDE 1,5 MİLYONA YAKIN MÜŞTERİNİN DATASINI TUTABİLDİKLERİNİ SÖYLÜYOR. BU MÜŞTERİLERE ÖZEL ÇÖZÜM VE HİZMETLER ÜRETTİKLERİNE DİKKAT ÇEKİYOR VE "BU SİSTEM SAYESİNDE YARATICI SATIŞ FİKİRLERİNİ ÇOK KISA SÜREDE UYGULAMAYA SOKABİLİYORUZ" DİYE KONUŞUYOR.

Müşteriyi anlamak uzun zamandır şirketlerin gündeminde. Bu konuda yapılan çalışmalar ise teknolojinin gelişmesine paralel olarak oldukça çeşitlenmiş durumda. Öyle ki artık müşterinin kendisi dışında ailesindeki bireyleri bile takip etmek mümkün. **Boyut Yayıncılık**'ın Microsoft Dynamics üzerinden geliştirdiği ve 1,5 milyona yakın kültür ürünü tüketicisiyle temas kurmasını sağlayan yazılım da şirketin bu türden hizmetler sunmasına olanak sağlıyor. **Boyut Yayıncılık** Genel Yönetmeni **Bülent Özukan**, 1,5 milyon dataya dahil ettikleri müşterilerinin 400 binin üzerindeki çocuklarını da özenle takip ettiklerini söylüyor. "Anneler, müşterilerimizin önemli bir bölümünü oluşturuyor. Yaklaşık 330 bin anne olduğunu bildiğimiz, çocuklarının yaş ve ilgi alanlarını bildiğimiz kadın müşterimiz var" diye konuşuyor. Mevcut CRM yazılımları sayesinde müşterileri olan annelerin çocuklarına yaşlarına, eğitimine ve ilgi alanlarına yönelik kitaplar, kültür ürünleri önerdiklerine dikkat çekiyor.

Bülent Özukan'la CRM alanında yaptıkları çalışmaları ve elde ettikleri sonuçları konuştuk:

CRM yatırımlarını öncelikli olarak GSM operatörleri, bankalar ve büyük sanayi kuruluşları gerçekleştiriyor. Ancak gördüğümüz kadarıyla Boyut özel bir alanda önemli

bir CRM başarısı gerçekleştirmiş gibi görünüyor. Nasıl başladı?

Microsoft Dynamics üzerine özel yazılımla geliştirilmiş en ileri CRM yazılımlarından birine sahibiz. 11 yıldır özenle geliştirdiğimiz müşteri veri tabanımızdaki 1,5 milyona yakın kültür ürünleri tüketicisiyle temas halindeyiz. 2000'li yılların başlarında periyodik yayınlarımız çok büyük talep görüyordu. Bu abonelerimizin elimizdeki diğer yayın projelerimize de ilgi göstereceklerinden emindim. Bu yöntem büyük reklam kampanyalarından çok daha etkili ve masrafsız oldu. Hiç tanıtım yapmadan bir sonraki ürünümüzden 200 bin adet sattık.

Müşterilerinizin profilinden bahseder misiniz?

Müşterilerimizin tamamı Boyut'tan en az bir kültür ürünü almış bireylerden oluşuyor. Bizimle teması olmayan potansiyel kişilere sistemimizde çok az yer veriyoruz.

200 kişilik bir satış örgütümüz var. Her biri, CRM uygulamalarını başarıyla gerçekleştiriyor. Bir buçuk milyon dataya dahil ettiğimiz müşterilerimizin 400 binin üzerindeki çocuklarını özenle takip ediyoruz. Anneler, müşterilerimizin önemli bir bölümünü oluşturuyor. Yaklaşık 330 bin anne olduğunu bildiğimiz, çocuklarının yaş ve ilgi alanlarını bildiğimiz kadın müşterimiz var. Çocuklarının yaşına, eğitimine ve ilgi alanlarına yönelik kitaplar, kültür ürünleri öneriyoruz ve büyük ilgi gösteriyorlar.

Neden bir CRM çalışması yapmaya gerek duydunuz?

Boyut kültür ürünlerinin sayısı 3 bini aşınca CRM uygulamalarıyla ürünlerimizi tanıtmak ve satışını gerçekleştirmek kaçınılmaz oldu. Büyükçe bir kitapçı dükkanında 10 bin civarında kitaba zor yer verilebildiğini düşünürseniz... Çok güçlü müşteri sadakat programları uyguladık. Özellikle bir bankanın inaktif kartlarının hareketlenmesinde inanılmaz başarılar elde ettik. Bankanın proje başlangıcında hedefi yüzde 20-25 gibiyken projeyi uyguladığımızda başarının yüzde 315 gibi çok yüksek bir rakama ulaştığı görüldü. Boyut dışındaki kültür ürünlerinin de satışını gerçekleştiriyoruz. Pera Müzesi, Ertuğ-Kocabıyık, YK Yayınları, Bilkent Kültür Girişimi çok

Yayın Adı Capital Ek
Referans No 30472127
Renk Renkli

Yayın Tarihi 01.07.2013
Etki Tarafsız
STxCM 197,78

Küpür Sayfa 2
Tiraj 11000
Sayfa 47

046_047_CAP_CRM:30_31_32_33_AB 6/27/13 1:48 PM Page 3



sayıdaki iş ortaklarımızdan bazıları... Faaliyetlerimiz içinde abone merkezimiz de önemli bir yer tutuyor. Boyut dergilerine ya da başka dergilere abonelik satışlarını gerçekleştirdiğimiz 130 bin müşterimiz var.

B2B ve CRM'i birlikte uygulayabiliyor musunuz?

Bizim B2B müşterilerimizin sayısı 100 bini aşıyor. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TURSAB) ve Türkiye Otelciler Birliği (TUROB) ile 14 yıldır Hotel & Travel Guide yayınına gerçekleştireyoruz. Yurtdışı fuarlarda Türkiye turizmini ve pazarlama enstrümanlarını üretiyoruz. Türkiye'nin nitelikli tüm otellerinin, yöneticilerinin yılda en az 3 defa güncellenmiş datalarını yönetiyoruz. 15 yıldır yayınlanmakta olan **Küçük Oteller kitabının** da yayıncısıyız. Türkiye turizminin bu çok önemli aktörlerinin de bilgilerine sahibiz. Türkiye turizminde özellikle satın alma konusunda karar vericilerin çok büyük bölümü, müşterilerimiz ya da abonemiz.

Bu ay 100'üncü sayısını yayınladığımız Gastronomi dergimizle yiyecek-içecek sektörünün, profesyonel mutfak ekipmanları üreticilerinin, turizm sektörüne mal ve hizmet satmak isteyenlerin kataloglarını yayınlıyoruz.

Yaptığımız işlerin önemli bir bölümü zaten data üretmek üzerine. Sonra çok değişik ilgi alanlarına yönelik yayınlarımız da var. 18 yıldır Türkiye'nin ilk ve tek Jazz dergisini yayınlıyoruz. Müzik endüstrisi de ilgi alanımızda. Banyo+Mutfak dergimiz var. Mobilya+Tekstil dergimiz var. Ofis+İletişim dergilerimiz var.

CRM çalışmalarınız iş sonuçlarına nasıl etkileri var?

Güçlü bir yazılım ekibimiz ve güçlü bir yazılım iş ortağımız var. Microsoft Türkiye denetiminde çok ileri bir Microsoft Dynamics yazılımına sahibiz. Yaratıcı satış fikirlerini çok kısa sürede uygulamaya sokabiliyoruz.

BBC ile iş ortaklığımız sonucu Türkiye'nin en

büyük dil eğitim setleri üreticisiyiz. AnaOkulu isimli, okul öncesi eğitim setimizin abone sayısı 75 bini aştı.

Türkiye'nin lider kuruluşlarıyla ortak projeler ürettik. Bankalar, petrol şirketleri, dondurulmuş gıda üreticileri deterjan üreticileri gibi birlikte geliştirdiğimiz ve Boyut tarafından uygulanan

projelerde inanılması güç başarılı sonuçlar elde ettik.

Mutlak müşteri memnuniyeti üzerine kurulu bir satış stratejimiz var. Müşterilerimiz Türkiye içinde ya da çoğunlukla yurtdışından ulaşmakta zorluk çektikleri kültür ürünlerini bizden talep ediyor. Bize çoğu zaman çok daha pahalıya mal olsa bile üzerindeki fiyatlardan müşterilerimizin adresine üstelik 24 ay vadeli olarak teslim edebiliyoruz.

ÇOK SAYIDA BAŞARI ÖYKÜMÜZ VAR

Müşterilerini bizim kadar yakından takip eden yeni bilgilerle güncelleyen başka bir kuruluş var mıdır bilemiyorum. Çünkü bilgi güncellemeleri sorudan çok dostluk ilişkisi içinde gerçekleşiyor. Çocuğu için bizden ürün almış anneye güzel bir karne hediyesi ya da doğum günü hediyesi sunduğumuzda bize teşekkür ediyor.

200 kişilik bir data yönetimi ve satış ekibine sahip olmak tahmin edebileceğiniz gibi, mağaza zincirleri gibi zor ve masraflı bir yatırım. Sektörde sağladığımız çok sayıda başarı öykümüz var. Onların izinleri olmadan markalarının adını vererek paylaşmıyoruz. Ama yıllık üretimlerinden çok daha fazlasının satışını sadece bizimle gerçekleştiren müşterilerimiz oldu. Ek yatırımlarla çok büyüdüler.

Tüm Türkiye'deki market satışlarından fazlasını bizimle telefonda satışla gerçekleştiren müşterilerimiz var. Boyut müşterileri ile proje geliştiren entegre bir kuruluş. Matbaamızın varlığı önemli bir avantaj. Tanıtım için medyanımız var.