

Umut ŞATIR GÜRBÜZ – Tahmine Dayalı Analitik Çözüm Mimarı  
12.02.2013



## IBM Perakende Günleri

İleri Analitik ile Müşterinizi Tanıyın ve İşinizi Yönetin

Perakende ve E-Ticaret Sektöründe Yeni  
Müşteri Deneyimi

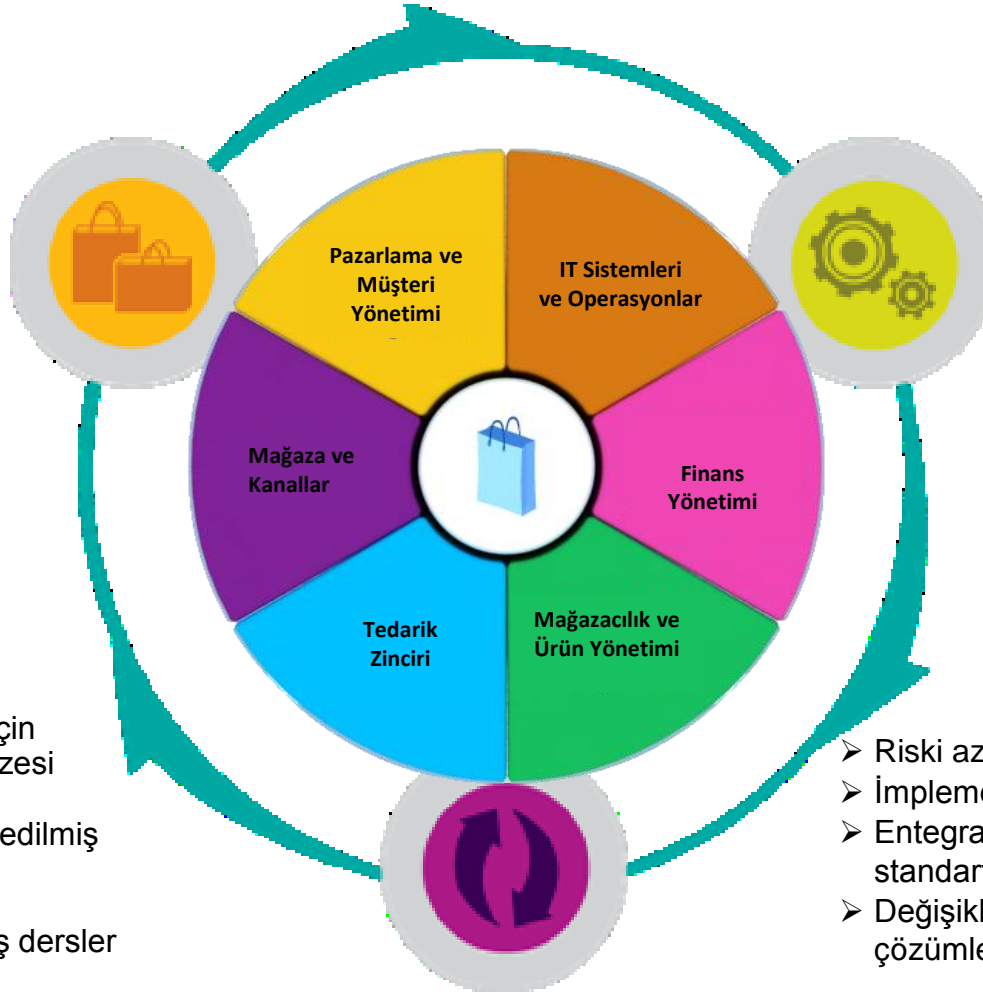


# Dünya Çapında 200'ün Üzerinde Müşteri Tecrübesine Dayalı - IBM Perakende Endüstri Çözümleri



## Müşteri Deneyimi

## Operasyonel Etkinlik



## Çözümler

## Faydaları

- Gerçek yaşam iş problemleri için geliştirilmiş bir çözümler yelpazesi
- IBM'in dünya çapında implementasyonlarından elde edilmiş deneyimler
- Tekrar kullanılabilir varlıklar
- Perakende özelinde öğrenilmiş dersler

- Riski azaltan deneyimler
- İmplementasyonu hızlandırıcı varlıklar
- Entegrasyonu kolaylaştıran endüstri standartları
- Değişiklik için yol haritası niteliğinde çözümler

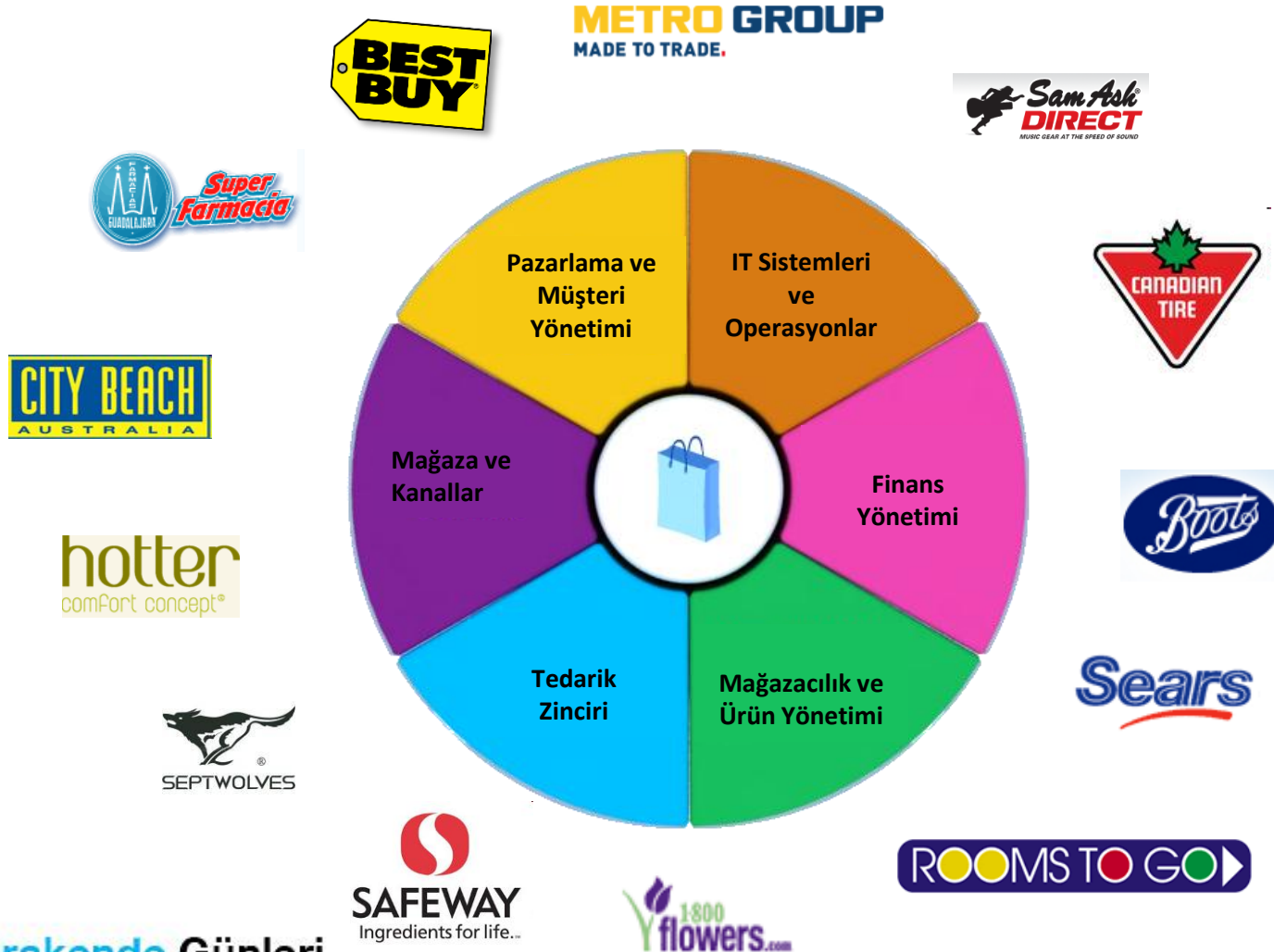
## Tedarik Zinciri Yönetimi

**IBM Perakende Günleri**

İleri Analitik ile Müşterinizi Tanıyın ve İşinizi Yönetin



# Dünya Çapında 200'ün Üzerinde Müşteri Tecrübesine Dayalı - IBM Perakende Endüstri Çözümleri



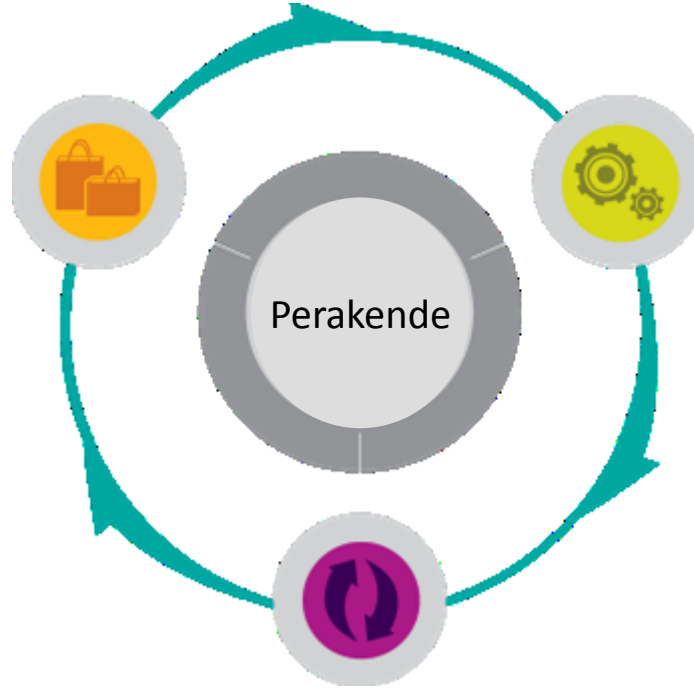
**IBM Perakende Günleri**

İleri Analitik ile Müşterinizi Tanıyın ve İşinizi Yönetin

**IBM**

# Dünya Çapında 200'ün Üzerinde Müşteri Tecrübesine Dayalı - IBM Perakende Endüstri Çözümleri

Müşteri Deneyimi



Operasyonel Etkinlik

Tedarik Zinciri Yönetimi

# Basit Bir Dünyada...



MÜŞTERİ

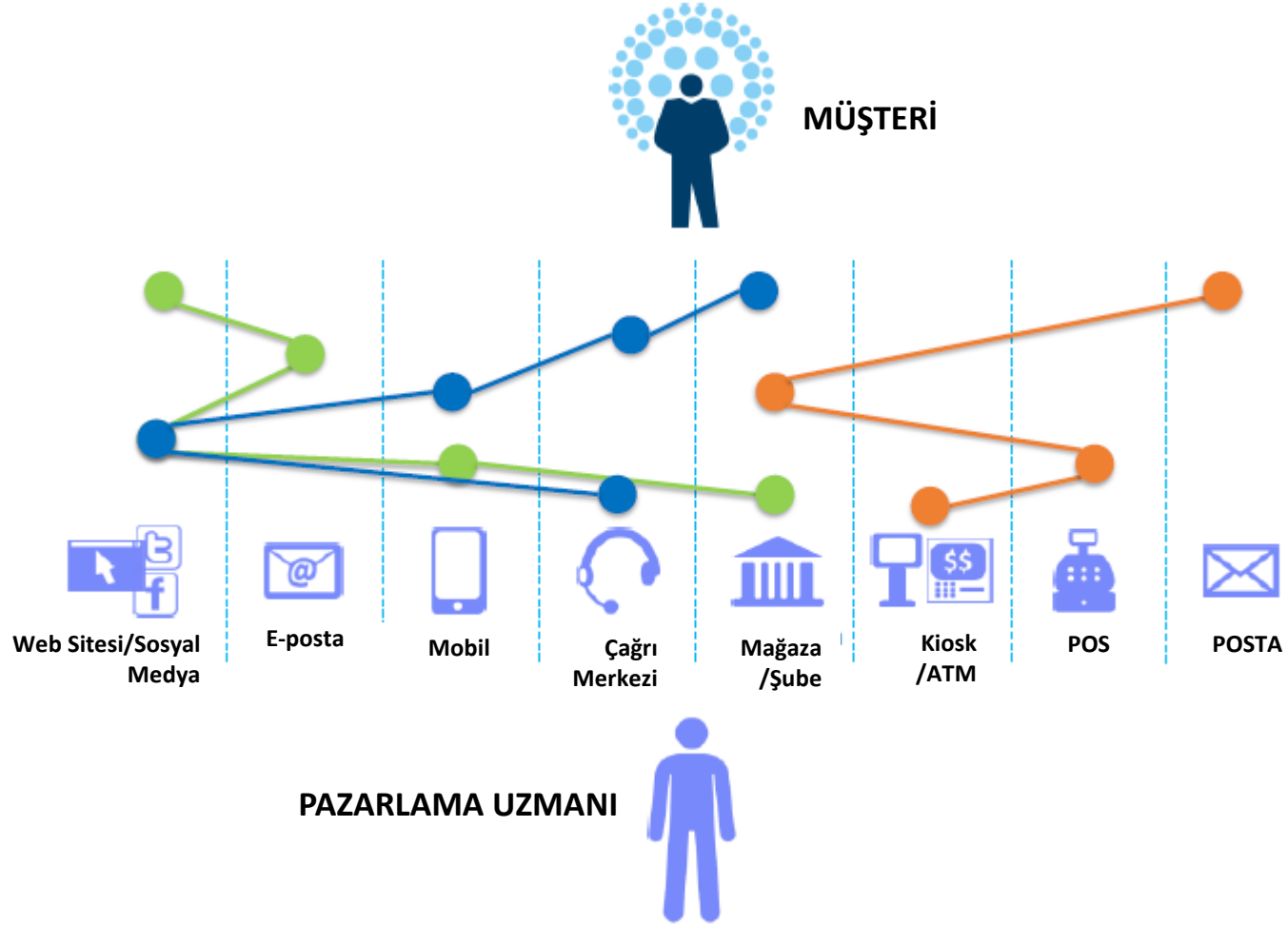


PAZARLAMA UZMANI





# Bugün...



## IBM Perakende Günleri

İleri Analitik ile Müşterinizi Tanıyın ve İşinizi Yönetin





# Güçlü Müşteri Devrine Girmiş Bulunmaktayız





Müşterilerin büyük çoğunluğu alışveriş için teknolojiyi kullanırken, yarısı birden fazla teknoloji kullanıyor

## Alışveriş İçin Kullanılan Teknoloji Sayısı



En Hızlı  
Büyüyen Kitle



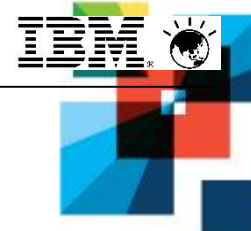
Kaynak: IBM Institute for Business Value, Retail 2011 Global, Dünya çapında 30,624 tüketici

**IBM Perakende Günleri**

İleri Analitik ile Müşterinizi Tanıyın ve İşinizi Yönetin

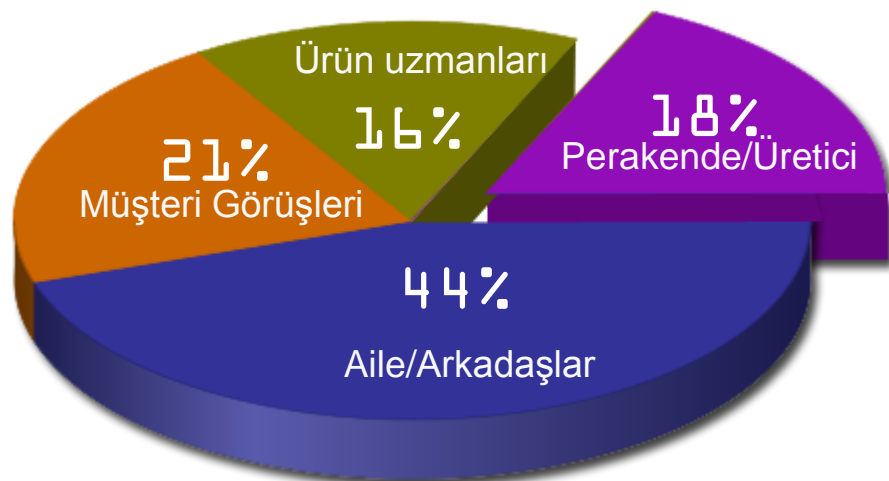






# Müşteriler, perakendeciler, reklamlar ve ürün uzmanlarından önce kendi sosyal ağlarına, arkadaşlarına ve diğer müşterilere güveniyorlar

*Soru: Ürün yorumları ile ilgili en çok kimin görüşlerine güvenirsiniz?*



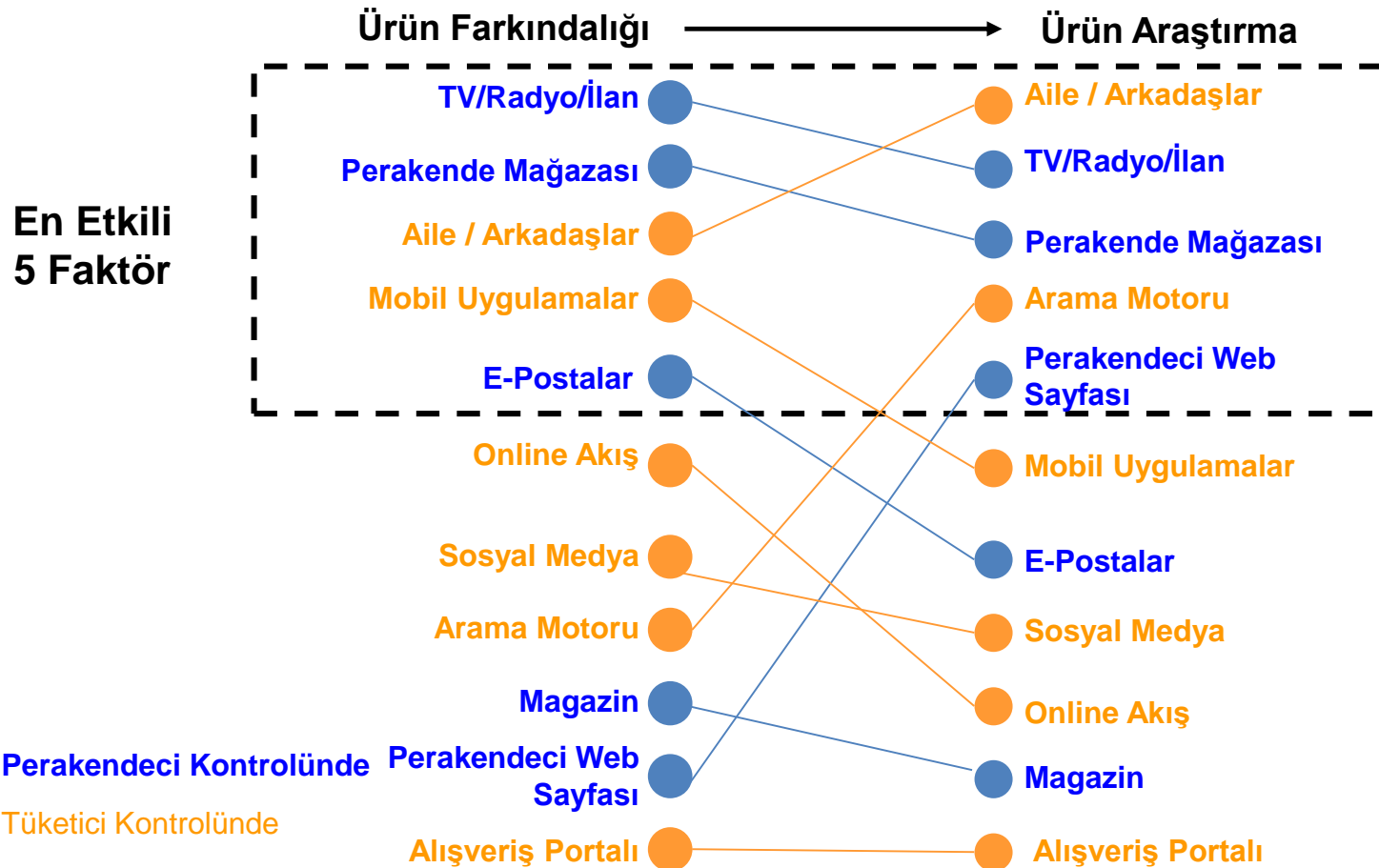
Kaynak: IBM Institute for Business Value, Retail 2011 Global, Dünya çapında 30,624 tüketici

**IBM Perakende Günleri**

İleri Analitik ile Müşterinizi Tanıyın ve İşinizi Yönetin



# Ürünü Farketme Sürecinden Ürün Araştırmasına Etkileyici Faktörler



# Günümüz Müşterilerinin Beklentisi...

## Beni Tanı

Kişiselleştirilmiş promosyonlar sunun  
Ödeme tercihlerimi hatırla  
Bulduğum lokasyondaki ürün çeşitliliğini  
kişiselleştir

## Beni Dinle

Kullandığım kanalları dinle  
Ürün ve servisler hakkındaki yorumlarımı  
değerlendir  
Sohbeti benim şekillendirmeme izin ver



## Bana Hizmet Et

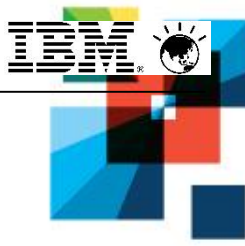
İstediğim ürünleri stokda bulundur  
Bana fayda sağlayacak bir sadakat programı  
oluştur  
Bilgili çalışanlar bana yardımcı olsun  
Stokda olmayan ürünler için sipariş imkanı sağla

## Beni Yetkilendir

Teknoloji ile:

- Alışveriş yaparken promosyonları keşfetmeme
- Fiyatları kıyaslamama
- Daha çok bilgi edinmeme

İzin ver



# Yeni Perakendecilik Anlayışında Üç Zorunluluk

**Her müşteriye bir birey olarak anlamak**

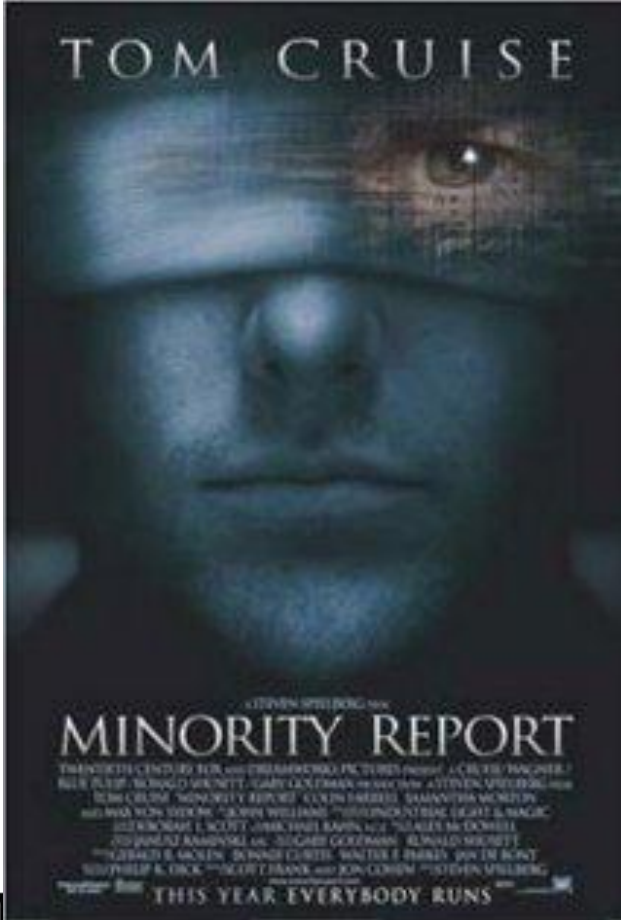
**Her temasda değer yaratan bir iletişim sistemi yaratmak**

**Şirket kültürü ve markanı tasarlamak**



# Azınlık Raporu

- Steven Spielberg
- Sene: 2002
- Yer: Washington DC
- Dedektif John Anderton
- Tahmine dayalı teknolojiler ile cinayetleri işlenmeden önce tespit edip suçluları yakalayan özel bir polis birimi



IBM

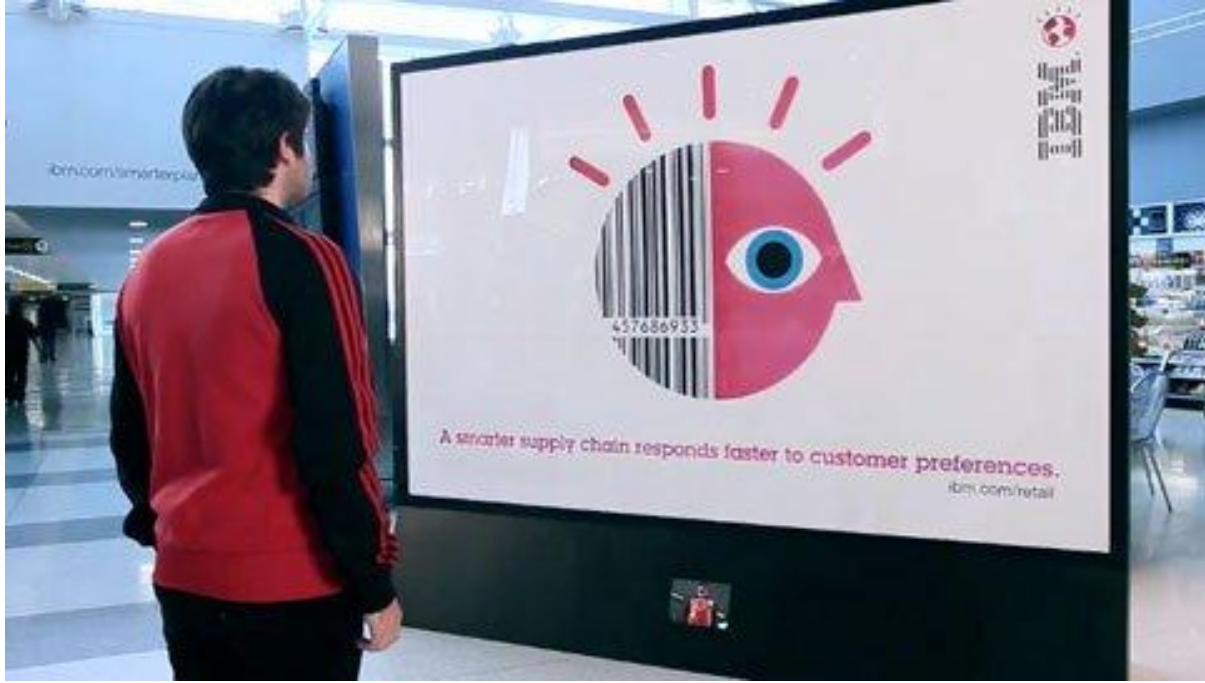
İleri Analitik ile Müşterinizi Tanıyın ve İşinizi Yönetin

IBM





# IBM Kıyafete Göre Renk Deęiřtiren İlan Panosu



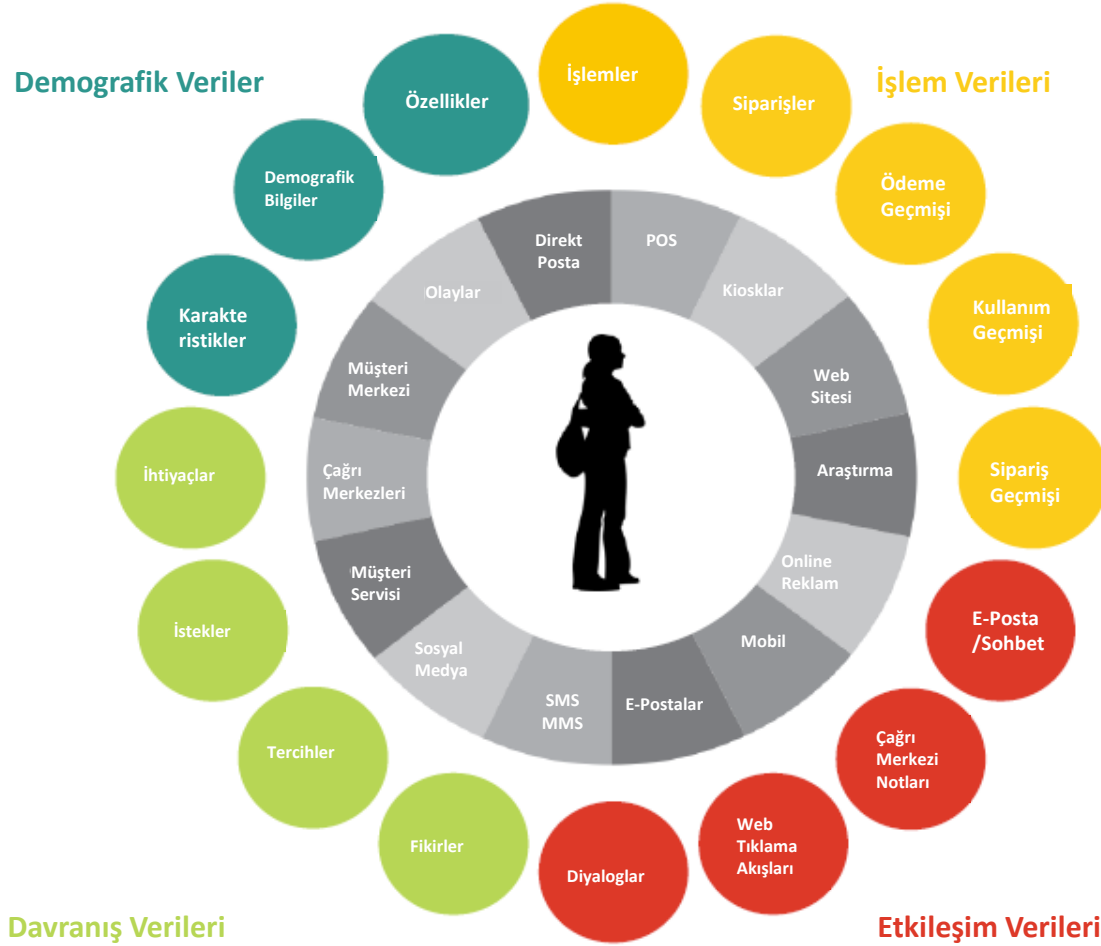
**IBM Perakende Günleri**

İleri Analitik ile Müşterinizi Tanıyın ve İşinizi Yönetin





# Müşterinin 360 Derece Görüntüsü







Dedektif

Evli  
ve  
Çocuklu

Fiyat  
Duyarlı

Son moda  
Ürünlere  
ilgili



Spor Giyim  
Ürünlerine  
ilgili

**IBM Perakende Günleri**

İleri Analitik ile Müşterinizi Tanıyın ve İşinizi Yönetin

**IBM**

**RFM Skoru:**

Son Alışveriş = 10.12.2012 (10 Hafta)  
Güncellik (R): 3  
Sıklık (F): 4  
Parasal Değer (M) = 5

**Müşteri Öngörürleri:**

Müşteri Segmenti = Moda Takipçileri  
Değer Segmenti = Yüksek  
Ziyaret Sıklığı Trendi: - %55.5  
Terketme İhtimali = Orta/Yüksek  
Sadakat Kartı Üyesi = Evet

**Tercihler:**

Spor Reyonu  
Ayakkabı  
Kemer  
Fırsat Ürünleri

**Davranışsal Veriler (3 Ay):**

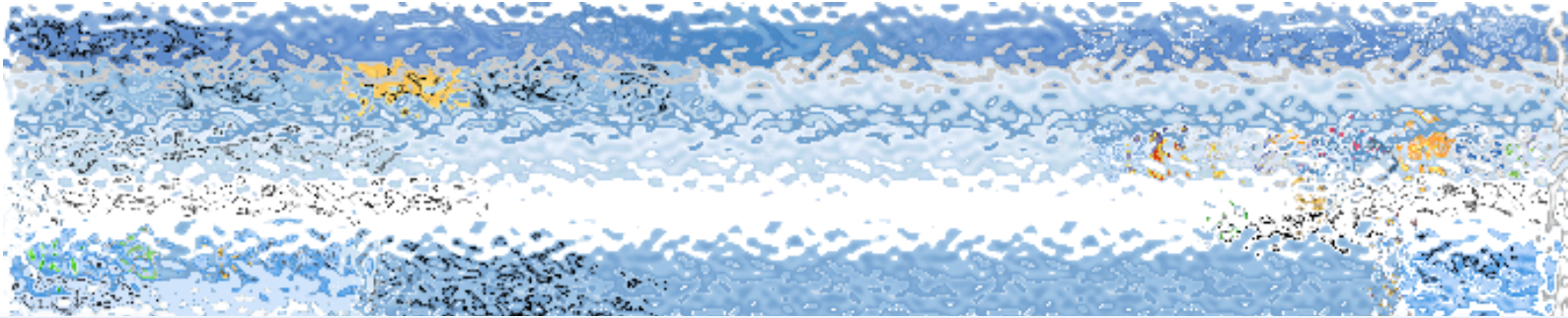
Alışveriş Adedi: 1  
Mağaza Adedi: 1  
Departman: Erkek spor giyim (%100)  
Ürün Adedi: 4  
Promosyon: %75

**Davranışsal Veriler (1 Yıl):**

Alışveriş Adedi: 9  
Mağaza Adedi: 3  
Tercih Edilen Mağaza: Şaşkınbakkal  
Harcamalar Toplamı: 3526.20 TL

**Müşteri Profili:**

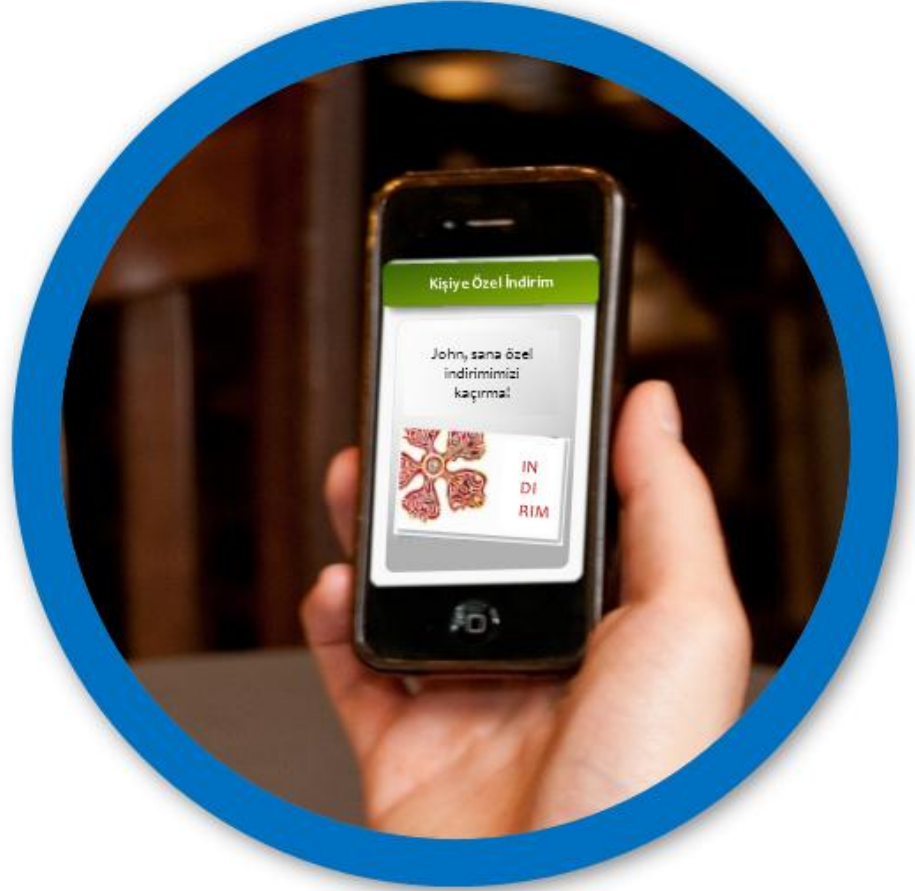
Cinsiyet = Erkek  
Medeni Hal = Evli  
Çocuk = 2  
Gelir = Üst/Orta Segment



	Kural Adı	Paylaşır	Sırala	Sil
1	Yüksek Müşteri Yaşam Değeri	Gala Bileti	▲ ▼	✖
2	Orta Müşteri Yaşam Değeri	Konser Bileti	▲ ▼	✖
3	Düşük Müşteri Yaşam Değeri	Sinema Bileti	▲ ▼	✖
4	Kalanlar	Kupon		



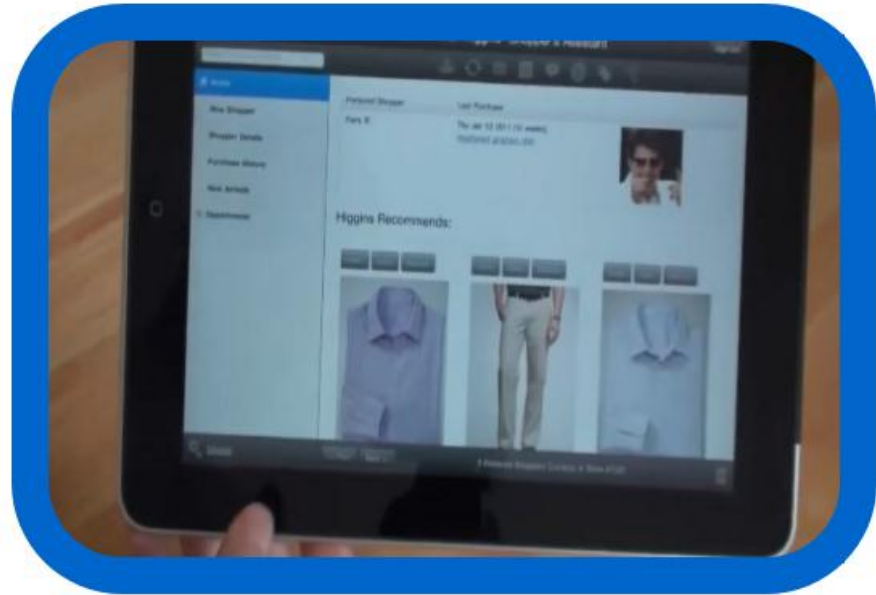
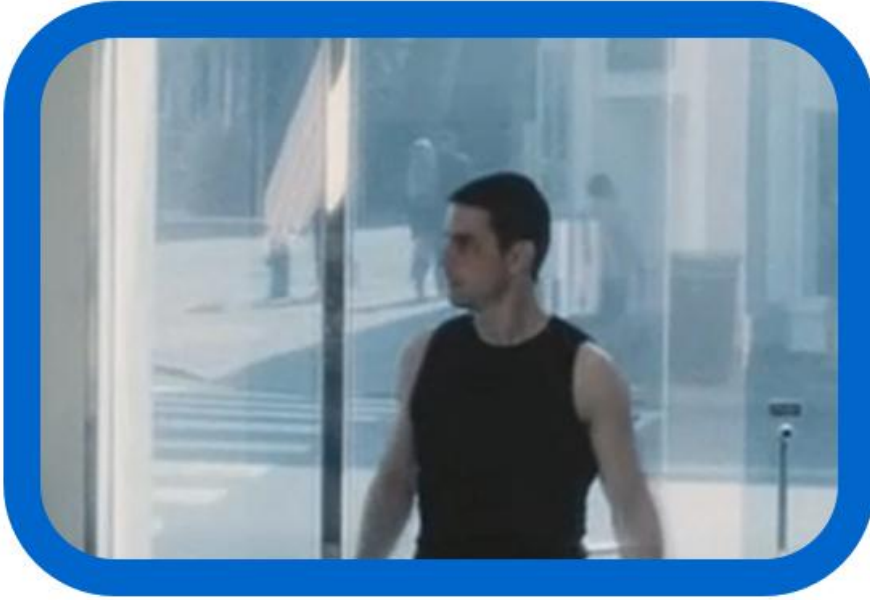
Aksiyon	Terketme Üzerinde Etkisi	Müşteri Yaşam Boyu Değeri Üzerinde Etkisi	Aksiyonu Kabul Etme Olasılığı
Sinema Bileti			
İndirim Kuponu			
Konser Bileti			
Kişiyeye Özel İndirim			



## IBM Perakende Günleri

İleri Analitik ile Müşterinizi Tanıyın ve İşinizi Yönetin





**IBM Perakende Günleri**  
İleri Analitik ile Müşterinizi Tanıyın ve İşinizi Yönetin





Asistan Menü

## TIPO Alışveriş Asistanı



## Tercih Edilen Müşteri

John Anderton

## Son Sipariş

10.12.2012 (10 hafta)  
Kareli Mavi Gömlek

## Tavsiyeler:

Sahip Beğendi Beğenmedi



Sahip Beğendi Beğenmedi



Sahip Beğendi Beğenmedi



&lt;&lt; Önceki

Sonraki&gt;&gt;

Şu an mağaza 32454# sadakat kartlı müşteri sayısı 10



## Tercih Edilen Müşteri

Eric Louis

## Son Sipariş

19.01.2013 (5 hafta)  
Polo yaka tişört

## Tavsiyeler:

Sahip Beğendi Beğenmedi



Sahip Beğendi Beğenmedi



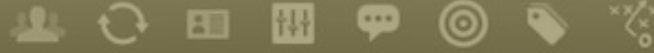
Sahip Beğendi Beğenmedi





Asistan Menü

TIPO Alışveriş Asistanı



Tercih Edilen Müşteri

Son S

John Anderton

10.12

Gri D

## Sipariş Geçmişİ



Kareli Mavi Gömlek  
49.50 TL

Önceki

Tamam

## Tavsiyeler:

Sahip

Beğendi

Beğenmedi

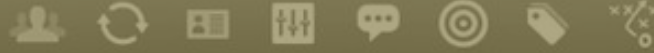
Sahip

Beğenmedi

&lt;&lt; Önceki

Sonraki &gt;&gt;

Şu an mağaza 32454# sadakat kartlı müşteri sayısı



Tercih Edilen Müşteri

Son S

John Anderton

10.12

Gri D

## Sipariş Geçmişi

Lila Gömlek  
39,50 TL

Önceki

Tamam

## Tavsiyeler:

Sahip

Beğendi

Beğenmedi

Sahip

Beğenmedi

&lt;&lt; Önceki

Sonraki &gt;&gt;

Şu an mağaza 32454# sadakat kartlı müşteri sayısı



Asistan Menü

TIPO Alışveriş Asistanı



Ana Sayfa

Yeni Müşteri

Müşteri Detayı

Sipariş Geçmişi

Yeni Ürünler

Departmanlar

Son Sipariş

10.12.2012 (10 hafta)  
Kareli Mavi Gömlek

Sahip Beğendi Beğenmedi



Sahip Beğendi Beğenmedi



Sahip Beğendi Beğenmedi



&lt;&lt; Önceki

Sonraki &gt;&gt;

Şu an mağaza 32454# sadakat kartlı müşteri sayısı 10

## Oyun Planı

## John Anderston Satış Fırsatı

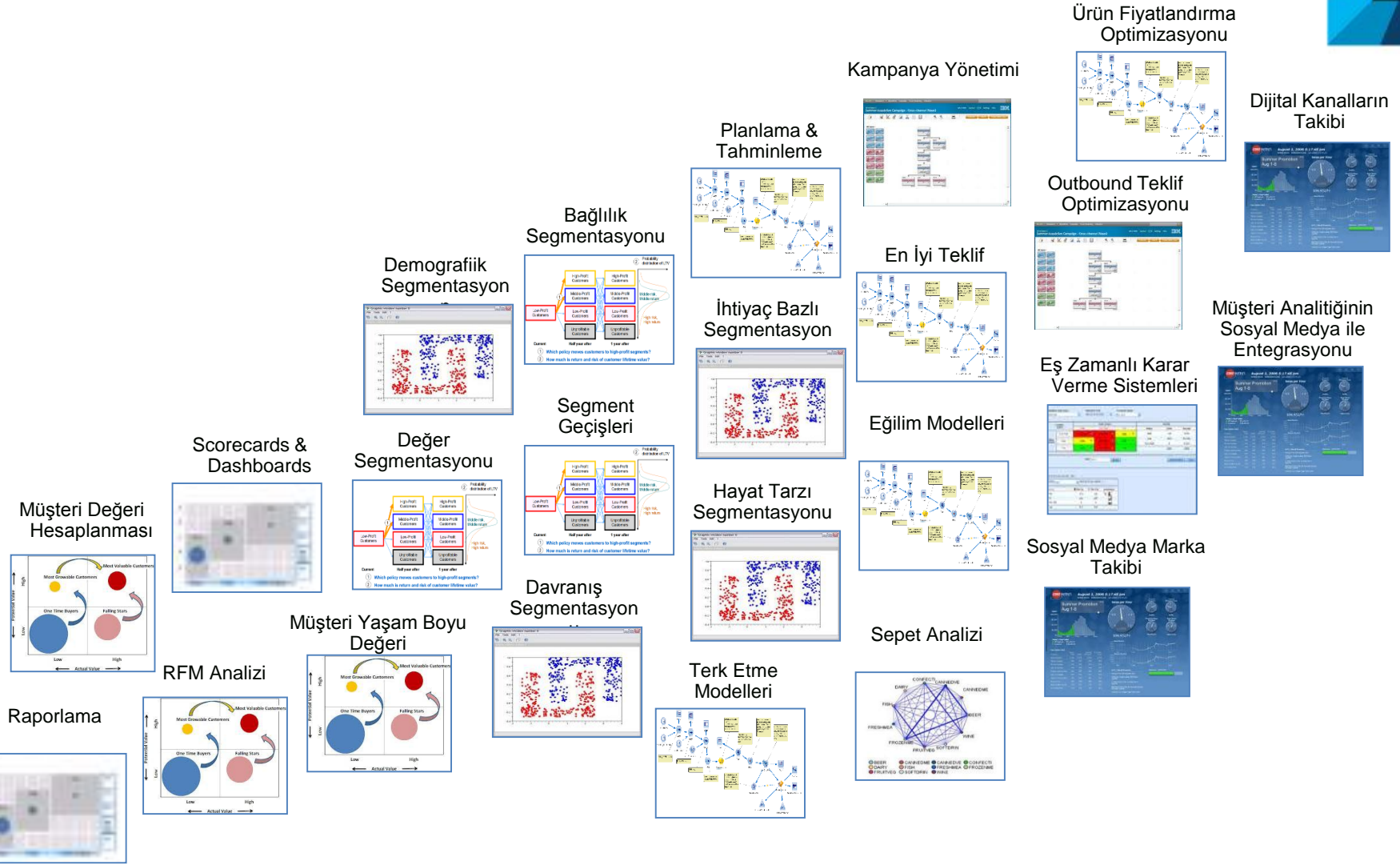
- Fiyata duyarlı
- Son moda ürünlere
- İlgi duyar
- İlğiden bunaltmadan yardımcı olun

## En İyi Üst-Satış Teklifi

- Herhangi iki pantolona kemer hediye
- Toplam satış üzerinden %10 indirim
- 150TL üzerine 25TL indirim kuponu
- **125TL üzerine 2 kişilik sinema bileti**
- TIPO Kredi kartı açılışına %25 indirim
- 20TL üzerin herhangi bir harcamaya deri ceketlerde 40TL indirim

Tamam

# Müşteri Deneyimini Projeleri



Temel ← ————— Analitik Olgunluk —————→ Sınıfta En İyi

**IBM Perakende Günleri**

İleri Analitik ile Müşterinizi Tanıyın ve İşinizi Yönetin



Teşekkürler...  
Sorularınız??

