

MIELE

**Miele, Microsoft Dynamics CRM ile Müşteri Memnuniyetini ve Pazar Payını Artırıyor**

***Ev aletleri, endüstriyel cihazlardan oluşan ürünlere sahip Alman markası Miele, Microsoft Dynamics CRM ile gerçekleştirdiği "Miele Chartered Agency-MCA" projesi ile 1 Ocak 2007'den itibaren tüm bayileri ve yetkili satıcılarını "acente" haline dönüştürdü. Projenin amacı tüm Miele noktalarında maksimum seviyede müşteri memnuniyeti oluşturmak. Veritabanını Microsoft Dynamics CRM çözümü ile entegre ederek Web üzerinden acentelerine açan Miele, kurduğu sistemle pazar payını artırırken, satış öncesi ve sonrası müşteri memnuniyetini maksimuma ulaştırmayı hedefliyor.***

## Durum

107 yıl önce Almanya'da kurulduğu günden itibaren Miele'nin felsefesi "Forever Better" (Sonsuza Dek Daha İyisi) oldu. 1999 yılında Türkiye'de kendi şirketini kuran Miele, beyaz eşya ve hazır mutfak sektöründe, solo ev aletleri, ankastre ev aletleri ve endüstriyel cihazlara ait geniş bir ürün yelpazesine sahip bulunuyor. Dünyada üretim hacmi 2 milyar 600 milyon Euro olan ve alanında Avrupa'nın en büyük dördüncü üreticisi olan Miele'nin Almanya'da üstün Alman teknolojisi ile üretilen ürünleri, 2006 yılının sonuna dek Türkiye pazarında "Miele Yetkili Satıcıları" kanalıyla satış yapıyordu. Miele merkez servisleri ile Türkiye çapında 60 adet yetkili ve eğitilmiş servis teşkilatı üzerinden danışmanlık ve satış sonrası hizmet veriyordu. 5 milyon Euro'luk yatırımla Türkiye'deki satış sistemini değiştiren Alman beyaz eşya markası Miele, yeni yapılanması ile Türkiye'deki pazar payını yüzde 5'lere çıkarmayı hedefledi. Avustralya, İrlanda ve Güney Afrika'dan sonra Türkiye'de 2007 yılının Ocak ayında başlatılan yeni sistemde, klasik bayi ağlarının yerine acentelik sistemi getirilmesine karar verildi. Bundan sonra teslimat ve satış sonrası hizmetlerinin, İstanbul'da bulunan Miele'nin merkezi tarafından yönetilmesini sağlayacak ve fiyatlara bir standart getirirken müşteri memnuniyetini artıracak bir CRM çözümü ihtiyacı olduğu gözlemlendi. 'Miele Chartered Agency-MCA' projesini hayata geçirmek için Microsoft Dynamics CRM'i seçen Miele, altyapı çalışmalarına yaklaşık iki yıl önce başladı. Miele Türkiye Genel Müdürü Taner Sağbaş, MCA sisteminin hayata geçirilmesinden önce ürünleri doğrudan Almanya'dan getirdiklerini ve büyük stok tutmadan bayiler üzerinden son tüketiciye ulaştıklarını belirtiyor

**Miele**

Çözüme Genel Bakış

## Müşteri Profili

1999 yılında Türkiye'de kendi şirketini kuran Miele, beyaz eşya ve hazır mutfak sektöründeki solo ve ankastre ev aletleri, mutfak mobilyaları ve endüstriyel cihazlara ait geniş bir ürün yelpazesine sahip bulunuyor.

## Ticari Durum

Dünyada üretim hacmi 2 milyar 600 milyon Euro olan ve alanında Avrupa'nın en büyük dördüncü üreticisi olan Miele'nin Almanya'da üstün Alman teknolojisi ile üretilen ürünleri, 2006 yılının sonuna dek Türkiye pazarında "Miele Yetkili Satıcıları" kanalıyla satılıyordu. Miele merkez servisleri ile Türkiye çapında 60 adet yetkili ve eğitilmiş servis teşkilatı üzerinden danışmanlık ve satış sonrası hizmet veriyordu.

## Çözüm

Miele, Dynamics CRM ile acente sistemini kurarak pazar payını ve müşteri memnuniyetini artırmayı hedefledi. Yeni sistemde ürünlerin tamamı bir merkezde toplanarak, tüm satış ve sonrası hizmetler bu merkezden verilmeye başlandı. Miele acentelerinin, ürüne mağazasında uygun bir yer vererek tüm iş gücünü ve enerjisini satışa odaklaması

## Çözüm

Başarının anahtarının yerel pazarlarda farklı ihtiyaçlara odaklanmak olduğu görüşündeki Miele, yeni sistemle pazarda gelişmenin daha hızlı olacağını düşündü. Miele, bir CRM araştırmasına giderken Microsoft ile de temasa geçti. Şirket, Microsoft danışmanlarıyla yaptığı değerlendirmeler sonucunda, bu çözümün ihtiyaçlarına cevap vereceğini gözlendi. Projede, Microsoft'un CRM konusunda deneyimli çözüm ortağı B&M Muhsinoğlu ile çalışmaya karar verdi.

Son tüketiciye daha yakın olma ihtiyacı olduğunu belirleyen Miele, oluşturduğu yeni sisteme uyumluluğu, Microsoft CRM çözümü ile entegrasyon sağlayarak elde etme yoluna gitti. Miele, geliştirdiği yeni sistemde Microsoft Dynamics CRM'in esneklik özellikleri sayesinde, tüm beklentilerini karşıladı ve hedeflediği tarihten önce olumlu geri dönüşler almaya başladı.

Microsoft Dynamics CRM ile tüm acentelerdeki satıcıların anında bilgilendirilmesi hedeflendi. Müşteri memnuniyeti oluşturmayı, pazarı anında takip edebilmeyi, acente ve satış ekiplerine eğitimler vermeyi ve her noktada Miele felsefesini hissettirmeyi amaçlayan projede, özgün bir sistemle Miele Türkiye tarafından getirilen avantajlı standart fiyat ve ödeme politikası sayesinde, aynı ürünün farklı fiyatlar ve ödeme koşulları ile müşteriye sunulma karmaşası sona erdi.

Miele Acente Sistemi ile ilgili olarak Miele Türkiye Genel Müdürü Taner Sağbaşı şöyle diyor: *"Yeni sistemde ürünlerin tamamı bir merkezde toplanarak, tüm satış ve satış sonrası hizmetler bu merkezden veriliyor. Acenteden tek istediğimiz, ürüne mağazasında uygun bir yer vermesi ve müşteriye satması. Ayrıca, acentelerde bankalar tarafından sağlanan, tamamen Miele'ye ait özel bir pos makinesi üzerinden ödeme işlemleri yürütülmektedir. Lojistik, satış sonrası hizmetler ve pazarlama ayaklarında yatırımlarımız bulunuyor. Bayilerimizi yoğun eğitimden geçireceğiz. Eskiden bayilerimize ürün satarken teminat problemi çıkıyordu, şimdi bayii ile aramızda ödeme akışı olmadığı için esas yatırımı artık biz üstlenmiş oluyoruz. Dönüşen satış noktaları, fiyat dışında her konuda sorumluluk üstlenecek. Acente hizmeti ile doğrudan satış hakkımız söz konusu."*

Sistemle, Miele'nin yaklaşık 130 satış noktası, merkez odaklı bir CRM paketine bağlandı ve teklif, satış, ödeme ve bilgi aktarımı açısından Miele ürünlerinin stok durumu ile sevkiyat tarihleri takip edilir hale getirildi. Tüm bu aşamalar müşteri memnuniyetini de beraberinde getirdi. Acente sistemi ile beraber tüketiciyle ilgili tüm bilgileri merkez satış noktasına getiren Miele, faturalandırmadan sevkiyata dek tüm süreçleri doğrudan tüketici ile gerçekleştiriyor. Konu ile ilgili olarak Miele Türkiye Genel Müdürü Taner Sağbaşı, *"Acentelerimizin her biri sistemimizin bir parçası.*

sağlandı.

## Yararlar

Microsoft Dynamics CRM, acentelerin daha yüksek kârlılıkla çalışmalarını ve cirolarını artırmalarına yardımcı oluyor. Ayrıca performansları karşılaştırmalı olarak değerlendirilen satış ekiplerine yönelik eğitim programlarının düzenlenmesi sağlanıyor. Teslimat ve satış sonrası hizmetler İstanbul'da bulunan Miele merkez tarafından yönetilerek fiyatlara bir standart getiriliyor. Bütün bunlar, Miele'nin geleceğe yönelik lojistik ve satış noktalarına dair daha doğru kararlar vermesine yardımcı olurken, müşteri memnuniyetini artırmaya yardımcı oluyor.

## Çözüm Ortağı

B&M Muhsinoğlu Bilişim Hizmetleri

*"Miele Chartered Agency-MCA projemizde sergilediğimiz yaklaşımımız ile klasik CRM mantığının biraz dışına çıktığımızı düşünüyorum. Ana amacımız, müşteriye daha yakın olmaktı ve bu konuda Microsoft CRM çözümü ile yüzde yüz uyum gösterdik."*

**Taner Sağbaşı**  
**Genel Müdür**  
**MIELE**

*Acentelerimizden gelen son tüketici bilgileri merkezde toplanmaya başladı. Bu sayede müşterilerimize çok daha hızlı geri bildirim yapabilir hale geldik. Zincirin bir halkasını kısaltarak, kârlılığın yanı sıra uzun vadede tüm iç ve dış müşterilerimize daha yakın olabilmeyi sağladık. Bu yaklaşımımız ile klasik CRM mantığının biraz dışına çıktığımızı düşünüyorum. Ana amacımız, müşteriye daha yakın olmaktır ve bu konuda Microsoft CRM çözümü ile yüzde yüz uyum gösterdik."* diyor.

Yapılan entegrasyon ile, ürün bilgileri, Miele'nin veritabanı sisteminden acente tarafında kullanılan CRM sistemine dinamik ve çevrimiçi olarak geçiyor. Aynı şekilde stoklar, fiyatlar ve acenteye verilen özel fiyatlar da aktarılıyor. Miele, son tüketicinin beklentilerini, taleplerini birebir takip ederek, ürün stoklarından teknik hizmetlere dek her çeşit bilgilendirmeyi yapabiliyor. Hedef kitlelerinin A-B grubu olduğunu vurgulayan Miele Türkiye Genel Müdürü Taner Sağbaşı, sistemin izin verdiği ölçüde, pazarda daha fazla açılım sağlamak istediklerini ifade ediyor. Türk tüketicisinin ürün farklılıklarını görmek istediğini, bu sebeple bazı mağazalarda birçok ürünü bulundurmamak zorunda kaldıklarını da kaydeden Sağbaşı, satış noktaları hakkında düşüncelerini şöyle özetliyor: *"Sadece İstanbul, Ankara ve İzmir'de faaliyet gösteren bir firma olmak istemiyoruz. Başka illerde de yaygınlaşma yoluna gideceğiz. Örneğin, elektrik süpürgesi üretiminde de çok iyiyiz, satışı da kolay bir ürün olduğu için bu üründe 10 yıl içinde 600 satış noktasına ulaşmayı hedefliyoruz."*

Miele Türkiye Genel Müdürü Taner Sağbaşı, sistemin işleyişini ise şöyle anlatıyor: *"Microsoft CRM çözümü ile oluşturduğumuz yeni acente sistemimize entegre ettiğimiz iş süreçlerimizde değişim yarattık ve uzun vadeli hedeflerimize emin adımlarla ilerlemeye başladık. Bu sistem sayesinde, artık büyük resmi daha kısa bir sürede, daha net görebiliyor ve bu doğrultuda kısa sürede daha iyi kararlar alabiliyoruz."*

## **Yararlar**

Miele, yeni sistemde klasik bayi ağlarının yerine acentelik sistemi getiriliyor. Bundan sonra teslimat ve satış sonrası hizmetler İstanbul'da bulunan Miele merkez tarafından yönetilecek, fiyatlara bir standart getirilecek ve acentelere bilgi akışı çevrimiçi olarak sağlanabilecek.

## **Performans Takibi**

Yeni sistemde ürünlerin tamamı bir merkezde toplanarak, tüm satış ve sonrası hizmetler bu merkezden verilmeye başlandı. Miele acentelerinin, ürüne mağazasında uygun bir yer vererek tüm iş gücünü ve enerjisini satışa odaklaması sağlandı. Acentelerin, Miele'nin yeni sistemine hızlı yanıt vermesi ve adaptasyon süreçlerinin kısa sürmesi, şirket adına bir avantaja dönüştü. Miele bayileri, Microsoft Dynamics CRM'i kendi içlerinde uyguladıklarında, satış performanslarını çevrimiçi olarak görebiliyorlar.

*"Microsoft CRM çözümü ile oluşturduğumuz yeni acente sistemimize entegre ettiğimiz iş süreçlerimizde değişim yarattık ve uzun vadeli hedeflerimize emin adımlarla ilerlemeye başladık. Bu sistem sayesinde, artık büyük resmi daha kısa bir sürede, daha net görebiliyoruz ve bu doğrultuda daha iyi kararlar alabiliyoruz."*

**Taner Sağbaşı**  
**Genel Müdür**  
**MIELE**

Microsoft Dynamics CRM, bayilerin bayilerdeki müşteri temsilcilerinin hedeflere ulaşip ulaşmadığını takip etmesini sağlarken, bu hedeflere ulaşmak için hangi eğitimlerin verilmesi gerektiğini de gözler önüne seriyor.

### **Artan Karlılık**

Microsoft Dynamics CRM ile tüm acentelerdeki satıcılar arasında bilgilendirilebiliyor. Müşteri memnuniyeti oluşturmayı, pazarı anında takip edebilmeyi, çalışanlara eğitimler vermeyi ve her noktada Miele felsefesini hissettirmeyi amaçlayan projede, standart fiyat ve ödeme politikası sayesinde aynı ürünün farklı fiyatlar ve ödeme koşulları ile müşteriye sunulma karmaşası sona eriyor. Aynı zamanda, hangi bölgelerde hangi ürünlere talebin yüksek olduğu, bu sistemle takip edilebiliyor. Benzer bölgelerdeki acentelerin satış bilgileri karşılaştırılarak, genel ağ içerisinde daha sistemli ve verimli çalışılmasını sağlayacak adımların atılması sağlanıyor.

### **Müşteri Memnuniyeti**

"Müşterilerine daha yakın olma" amacındaki Miele'nin Microsoft Dynamics CRM ile gerçekleştirdiği entegrasyon çalışması, müşteri memnuniyetini artırıyor. Bu sistemle, müşteri yönetimi, sipariş takibi, lojistik takip gibi alanlarda son tüketici ile geliştirilen yeni iletişim biçimi sayesinde, operasyon ile zaman kaybı önlenerek, müşteri memnuniyeti oranı yükseltiliyor.

---

Microsoft Dynamics, küçük, orta ve büyük ölçekli işletmelerin müşterilerinin, çalışanlarının, iş ortaklarının ve tedarikçilerinin ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilmesi için çok çeşitli, entegre ve kapsamlı iş uygulamaları sunar.

Microsoft Dynamics hakkında daha fazla bilgi için: <http://www.microsoft.com/dynamics> sitesini ziyaret edebilirsiniz.

Microsoft ürünleriyle, hizmetleriyle, kampanyalarıyla yada etkinlikleriyle ilgili tüm sorularınızda Microsoft İletişim Hattı sizlere yardıma hazır. Tel: 44 67 87

İnternet üzerinden gerekli bilgilere erişmek için:

Eposta: [iletisim@microsoft.com](mailto:iletisim@microsoft.com)

Web: <http://www.microsoft.com/turkiye>

© 2007 Microsoft Corporation. Tüm hakları saklıdır

Bu başarı öyküsü sadece bilgi vermeyi amaçlamaktadır.

MICROSOFT BURADA ÖZETLENEN KONULAR HAKKINDA AÇIK VEYA DOLAYLI OLARAK HERHANGİ BİR GARANTİDE BULUNMAZ.

Microsoft Dynamics, Microsoft Corporation veya Microsoft Business Solutions ApS veya ABD ve/veya diğer ülkelerdeki kuruluşlarının tescilli markalarıdır. Microsoft Business Solutions ApS, Microsoft Corporation'ın bir alt kuruluşudur. Bu çalışmada geçen şirket ve ürün isimleri, ilgili kuruluşların tescilli markaları olabilir.

**Microsoft®**

**Microsoft**

[Profil Merkezi](#)

©2009 Microsoft Corporation. Tüm hakları saklıdır. [Bizimle Bağlantı Kurun](#) | [Kullanım Şartları](#) | [Ticari Markalar](#) | [Gizlilik](#)