

MESS, İstanbul, Türkiye

MESS, ÜYELERİNE VE PAYDAŞLARINA EN İYİ KULLANICI DENEYİMİ SUNABİLMEK İÇİN SAP QUALTRICS ÇÖZÜMÜNÜ TERCİH ETTİ



SAP Qualtrics'in sunduğu en iyi özelliklerinden bir tanesi, bir sendika için büyük önem arz eden üyelerimiz ve ekosistemimizi yönetmede kullandığımız SAP C/4HANA çözümüyle entegrasyon yapılması oldu. SAP Qualtrics projesini hem bizim için kutup yıldızlarından biri hem de dünyada Qualtrics alanında müşteri deneyimi adına yapılmış en iyi projelerden biri olarak görüyoruz.

Eren Yenigün, MESS, İş Analitiği Direktörü



Hedefler

- Üyelerimizin ve ekosistemimizin deneyim kültürünün yaygınlaştırılması için deneyim yönetimini merkezinin tek bir platformda birleştirilmesi
- Anlık ve çok kanallı geri bildirim toplanabilmesi
- Açık uçlu geri bildirimlerin analiz edilmesi ve cevaplar üzerinden duygu durumu analizi yapılması
- CRM sistemi ile entegrasyon kurularak üye/ekosisteme ait operasyonel verilerin ve iletişim bilgilerinin Qualtrics'e otomatik aktarılması



Neden NTT DATA Business Solutions?

- Qualtrics ürününün Türkiye ekosistemindeki tek çözüm ortağı
- Qualtrics global ekibi ile birlikte çalışma avantajı
- Müşteri Deneyimi (CX) çözümlerinde uzman kadro
- Entegrasyon süreçlerinde hızlı aksiyon



Avantajlar

- Geri bildirimler kullanıcı paneli yardımıyla görselleştirildi ve geri bildirimlere yönelik hızlıca aksiyon alınmasını sağlayacak bir altyapı inşa edildi.
- Özelleşmiş tema tasarımları sayesinde marka değerinin yükseltilmesi ve kurumsal kimliğin devamlılığı sağlandı.
- Sistemin çok dilli altyapısı sayesinde farklı dillerde toplanan geri bildirimler toplu bir şekilde analiz edilebildi.
- Herhangi bir sürece (eğitim, ziyaret vb.) bağlı müşteri memnuniyeti ölçümleme senaryosu için CRM sistemi ile entegrasyon kuruldu.
- QR kod, anonim link vb. iletişim araçları kullanılarak anlık ve çok kanallı geri bildirim toplanması sağlandı.



Çözüm

- SAP Qualtrics Core XM



Firma: MESS
Sektör: Sendika
Üye Sayısı: 260
Genel Merkez: İstanbul, Türkiye
Web Sitesi: www.mess.org.tr

Bizi takip edin     

NTT DATA Business Solutions



NTT DATA
Trusted Global Innovator