

B2B PAZARLAMADA DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Örnek Vakalar

Nasıl Başardılar?

pkfistanbul.com

dijital.pkfistanbul.com

VAKA 1

B2B’de Müşteri Deneyimini Dijitalleştirmek

Yılda 3 milyar dolarlık ciroya sahip büyük bir endüstriyel araç ve alet üreticisi olan Kenna Metal’in, ana pazarlama malzemesi olarak kullandığı basılı kataloğu, müşterilere araç seçiminde ve süreç planlamada çok fazla esneklik sağlamıyordu. Bunun üzerine şirket, 2013 yılı sonunda NOVO isimli ücretsiz bir internet uygulaması geliştirdi.

Ana amacı alıcıların verimliliğini ve araç seçim süreci hakkındaki bilgilerini geliştirebilmektir. NOVO müşterilerinin izlediği her bir üretim süreci için, şirketin o sürece uygun olabilecek ürünlerini de öneriyordu. NOVO ücretsizdi ancak şirket gelirlerinin artışı sağlamıştı. NOVO’yu kullanan ve kullanmayan müşterilerin geçmiş yıl gelirleri kıyaslandığında NOVO’nun satışları %14,1 oranında arttırdığı görüldü. Ayrıca yeni müşteri edinme hızlarında da artış gözlemlendiler. Bu sayede dijital teknolojiler yardımıyla gelirlerini arttırmış oldular. Buna ek olarak, NOVO’yu kullanan müşterilerin profillerini çıkararak kendi potansiyel müşteri veritabanlarında olan (NOVO kullanmayan) ve benzer profil sergileyen hedef müşterileri belirlediler. Bu müşterilerde NOVO’yu bir ikna argümanı olarak kullanmaya karar verdiler. NOVO’nun etkisini kanıtladıktan sonra şirket NOVO’yu geliştirmek için ekstra fon ayırmaya karar verdi ve bu araç halen sektördeki alıcılar tarafından aktif kullanılıyor.

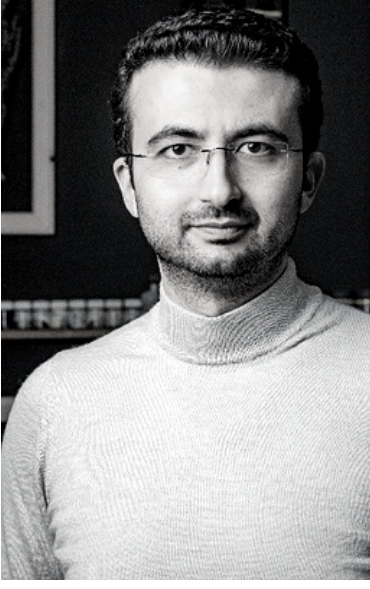


VAKA 2

Geleneksel Kanalları Küstürmeden E-Ticaret

Dünyaca bilinen bir el aletleri üreticisinin Türkiye ofisi, yıllardır geleneksel olarak bölgesel distribütörlere satış yapıyor ve ürünleri bu distribütörler kanalıyla bayilere ve oradan son kullanıcılara ulaştırılıyordu. 2016 yılına gelindiğinde, şirket online ticarete var olmayı, bu yeni kanallardan gelen rekabet tehditlerine karşı bir gereklilik olarak görüyordu. E-ticarete yerini almak ve son kullanıcılara dijital yollarla ulaşabilmek için bir dizi çalışmaya başladı. Yıllardır uyguladıkları geleneksel iş modeli, üretici firmanın distribütör ve bayileri ile köklü ve güvene dayalı bir ilişki geliştirmesine neden olmuştu. Üretici firmanın dijital satış kanallarıyla son kullanıcılara doğrudan ulaşması bu ilişkileri zedeleyecekti. Bu nedenle şirket, e-ticarete doğrudan başlamak yerine bayilerini e-ticaret ve dijital pazarlama alanında güçlendirmeye karar verdi. İçeride pazarlama çalışanlarından oluşan bir dijital dönüşüm ofisi kurdu. Önce bu çalışanların dijital yetkinlikler kazanması sağlandı. Sınıf içi ve online eğitimler ile ekip sürekli bir öğrenme düzenine girdi. Daha sonra bir hizmet sağlayıcı ile birlikte bayi eğitimlerine başladı ve 1 yıl içinde yüzlerce bayiye e-ticaret ve dijital pazarlama eğitimi verildi. Pazarlama bütçesindeki bayi destek kalemlerinin çoğu bayilerinin dijital pazarlama harcamalarını desteklemek için kullanıldı. Böylece öncü el aletleri üreticisi hem ticaretini dijitalleştirdi, hem de bayileri ile ilişkilerini güçlendirmek için yeni bir yol geliştirmiş oldu.





Dr. Kutalmış Emre Ceylan
PKF İstanbul Yönetim
Danışmanlığı, Yönetici Ortak
ke.ceylan@pkfistanbul.com
+90 532 771 37 39

www.dijital.pkfistanbul.com
Eski Büyükdere Cad. No:14,
Park Plaza, Kat:3, 34398
Maslak, Sarıyer İstanbul, Türkiye
T: 0212 426 00 93
F: 0212 426 84 44
E-Mail: pkfddo@pkfistanbul.com



Kimdir?

Dr.Kutalmış Emre Ceylan, PKF İstanbul Yönetim Danışmanlığı Şirket Ortağıdır. 100'den fazla şirkette danışmanlık projesi yürütmüş, 300'den fazla şirkette araştırma yapmış, 600'den fazla şirketin temsilcilerinin katıldığı eğitimlerde 5.000'den fazla kişiye eğitim vermiştir. "Şirketi Pazarlama Büyütür", "İyi Yönetim", "B2B Pazarlama Yönetimi" ve "Zor Zamanlarda Pazarlama" verdiği eğitimlerden bazılarıdır. Şirketlerin Dijital Dönüşümü, İyi Yönetim Sistemi ve Disiplini, Stratejik Yönetim ve Büyüme danışmanlığı hizmetlerinin yanı sıra, şahsa özel patron-yönetici ve 2. kuşak patron gelişim hizmetleri sunmaktadır. Lisans eğitimini Uludağ Üniversitesi'nde, yüksek lisansını ve doktora eğitimlerini ise Gebze Teknik Üniversite'sinde yönetim bilimleri alanlarında tamamlamıştır.