2014-2015 ÖĞRETİM YILI BİTİRME PROJE SERGİSİ
Ankara Haziran 2015

AHP ve PostgreSQL Tabanlı Müşteri Etkileşim Sistemi

Öğrenci :Tuğhan PORTAKAL-Oğuz KÖYMEN
Danışman:Dr. Barış KEÇECİ
Başkent Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü

ÖZET

Bu çalışmada başlıca yapılmak istenilen şey ; günümüz değişen şartlarında satış konusu adına yapılabilecek etkin bir çalışma hazırlamaktır. Bunun için başlıca uygulanan yapı potansiyel müşterilerin belirlenip , bu müşterilerin ilgilendikleri ürünleri veya hizmetleri satın almalarını sağlayacak uygun geri bildirimleri , satış temsilcilerine belirli kategorik sıraya göre hatırlatan Microsoft Access programını kullanarak bir veri tabanı oluşturup , bu doğrultuda potansiyel müşterileri satışa dönüştürmeye katkı sağlanması amaçlanmıştır.

Problemin Tanımı

- Nasıl Karar Verildi?

  Projeye başlamadan önce ATO'da yapılan görüşmeler neticesinde asıl porblemin tüketiciye ulaşılamaması olduğuna karar verildi .

- Müşteri İletişim Eksikliği

  Müşteri perakende adına mağazada dolaşırken belirlediği ürünü almak için kararsız kaldığında satıcının satışı kapatması için gerekli olan şeyin iletişim olduğu gerçeğine ulaştık.

- Farkındalık Çabası

  Tüketici kendini özel hissediği sürece satışı kapatmanın daha kolay olduğu bunun içinse iletişimin başlıca araç olduğuna karar verildi.

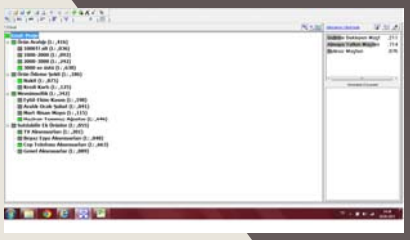
- Eski Geleneklerle Teknolojinin Birleşmesi

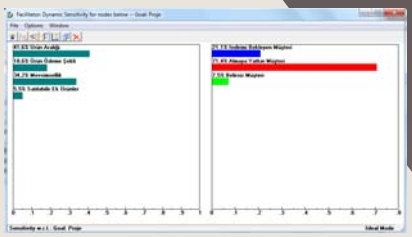
  Mobil iletişim araçları sayesinde eski esnaf samimiyetini yeni nesil satış kanallarına teknolojiden faydalanarak entegre etmeye çalıştık.

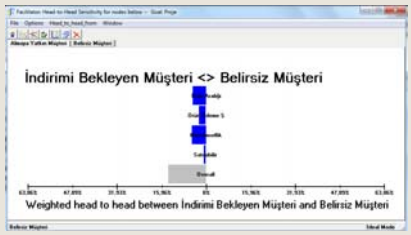
AHP'NİN YERİ

Burada 26. Meslek Komitesinin üyerleriyle birlikte , hangi tüketici profilinin satışa daha uygun olduğunu belirlemek amacıyla dört adet kriter birbiriyle değerlendirilip, hangi tüketiciye ne sıklıkta temas etmemiz gerektiği tartışılmıştır.

1. Ürün Aralığı
2. Ödeme Şekli
3. Mevsimsellik
4. Satılabilir Ek Ürünler





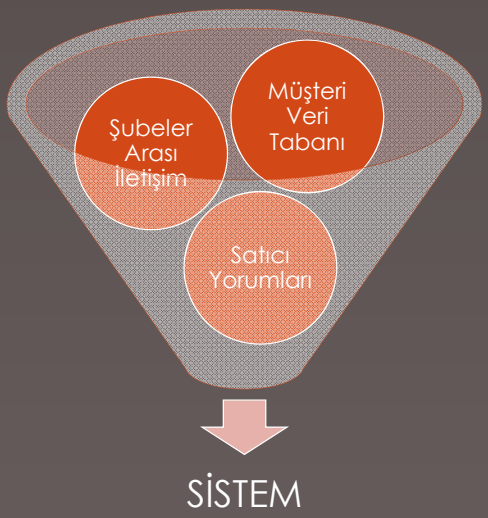


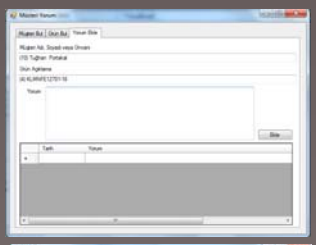
KARAR

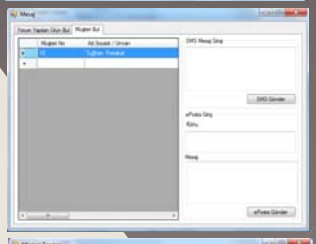
Yukarıda ki grafik ve çıktılar doğrultusunda oluşturulmak istenilen planın ne olduğu ve programımızın alt bileşenlerini nasıl belirlediğimiz , ortaya çıkmış oldu ayrıca yapılacak programın neleri içermesi ve adımlarının ne olacağı kesinleşmiştir.

SONUÇ

Yapılan çalışmalar neticesinde müşteriye ne zaman temas edililrse , satışın ihtimalinin o zaman daha yüksek olduğunu ortaya koyan ve satış temsilcilerinin farklı şubelerde bile olsa daha önce bakılan müşteriyle birbirleri arasında iletişim sağlayan bir sistem ortaya konmuştur.







TEŞEKKÜR

Bitirme projesimiz boyunca bütün desteklerini bizden esirgemeyen başta proje danışmanımız Sayın Dr. Barış KEÇECİ hocamıza sonrasında bölümüzü öğretmenlerimize ve ATO'nun çok değerli Sayın 26.Meslek Komitesi üyelerine projemize verdikleri destekler için teşekkür ederiz.