



Ipsos KMG

## Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Gizli Müşteri Dünyasında Yeni Neler Var ?

Ipsos Loyalty



26 February 2009

Nobody's Unpredictable

Ne kadar söz varsa düne ait,  
Şimdi yeni şeyler söylemek lazım.

Mevlana Celaleddin Rumi



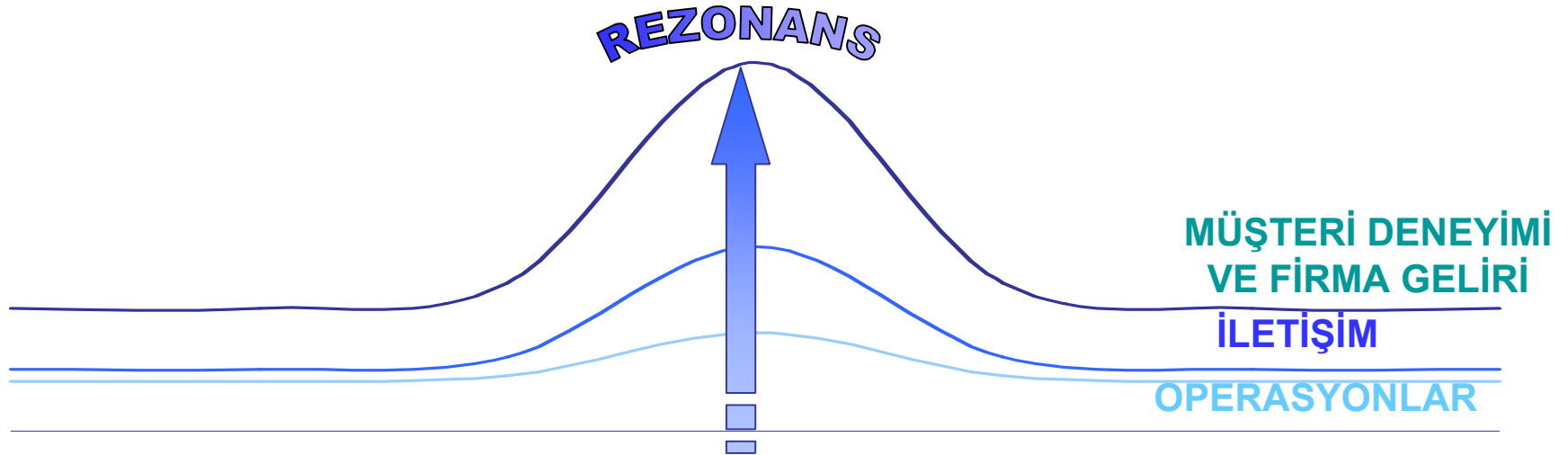
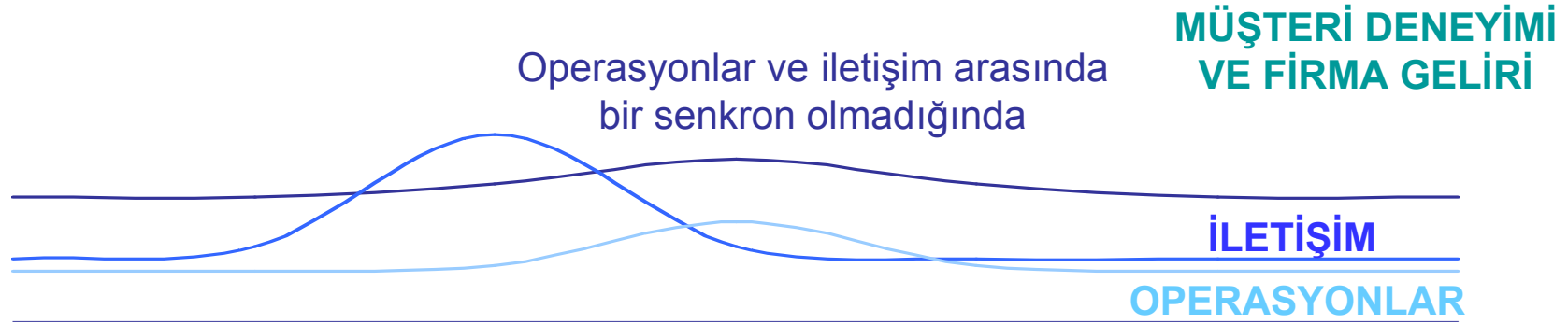
## Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları

---

Müşteri memnuniyeti araştırmaları üretici ile kullanıcı ve potansiyel kullanıcılar arasında bir iletişim sürecidir.

W. E. Deming

- Firma ile müşterileri arasındaki iletişim
- Müşterilerin kendi aralarındaki iletişim



Operasyonlarımız ve iletişimimiz arasında bir uyum olduğunda bir rezonans etkisi yaratır.



## Müşterimizi Memnun Eden?

---

- Tabii ki öncelikle iyi hizmet-iyi ürün verilmesi
- Ama yine de bir sorun olursa; **çözüm için çaba gösterilmesi**

**VAKİT KAYBETMEDEN**

# GENEL OLARAK NEGATİF YORUMLARIN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ ÇOK DAHA DRAMATİK

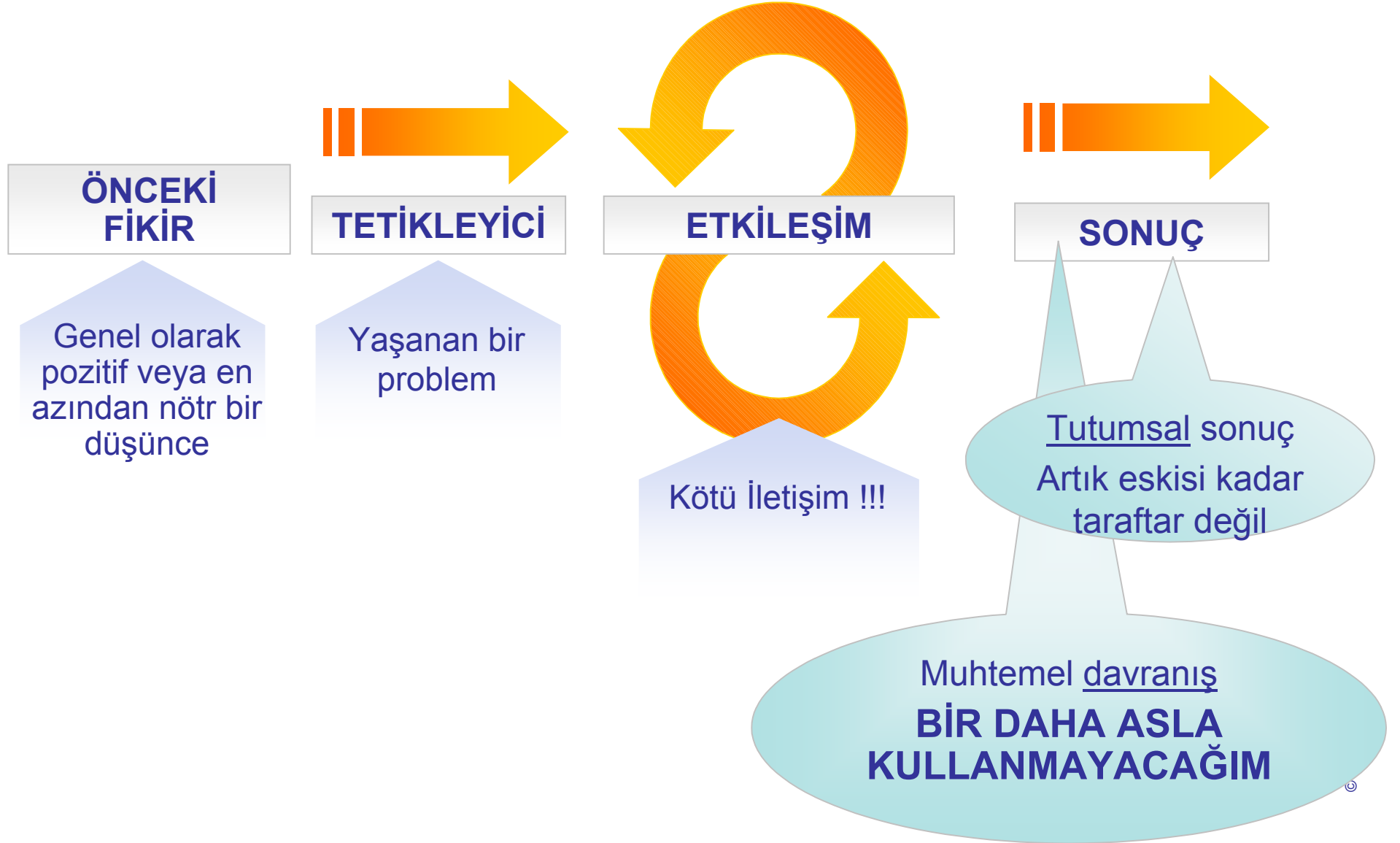
*Nötr bir müşteri ile karşılaştığımızda;*

..küçük bir pozitif deneyim yaşayanlar %30 oranında daha fazla memnun oluyorlar

..büyük bir pozitif deneyim yaşayanlar 3 kat daha fazla memnun oluyorlar

...küçük bir negatif deneyim yaşayanlar **6 kat** fazla memnuniyetsiz oluyor

...büyük bir negatif deneyim yaşayanlar ise;  
**25 kat** daha fazla memnuniyetsiz oluyorlar.







Yaşanan Sorunun Ardından Müşteri Ne Diyor?	“Bu sorunu çözebilirsiniz”	“Param ve zamanım boşa harcanıyor”	“Kandırılıyorum”
Hangisini hissediyorum?	60%	21%	8%
Ben Artık “Kayıp” Bir Müşteri miyim? (100=nötr)	94	146	170

©



Çabukluk  
%16

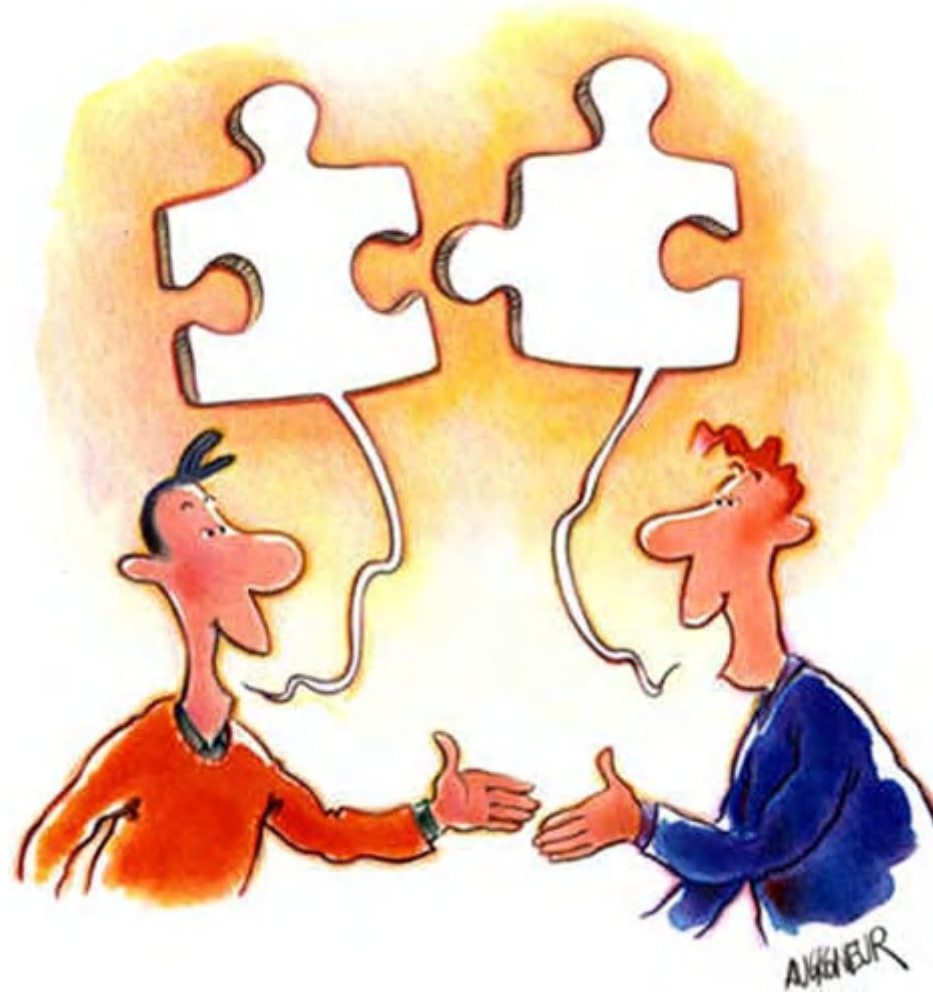
Hediye  
%20

Ürün  
değişirme,  
yenileme veya  
para iadesi  
%12

İyi muamele  
%24

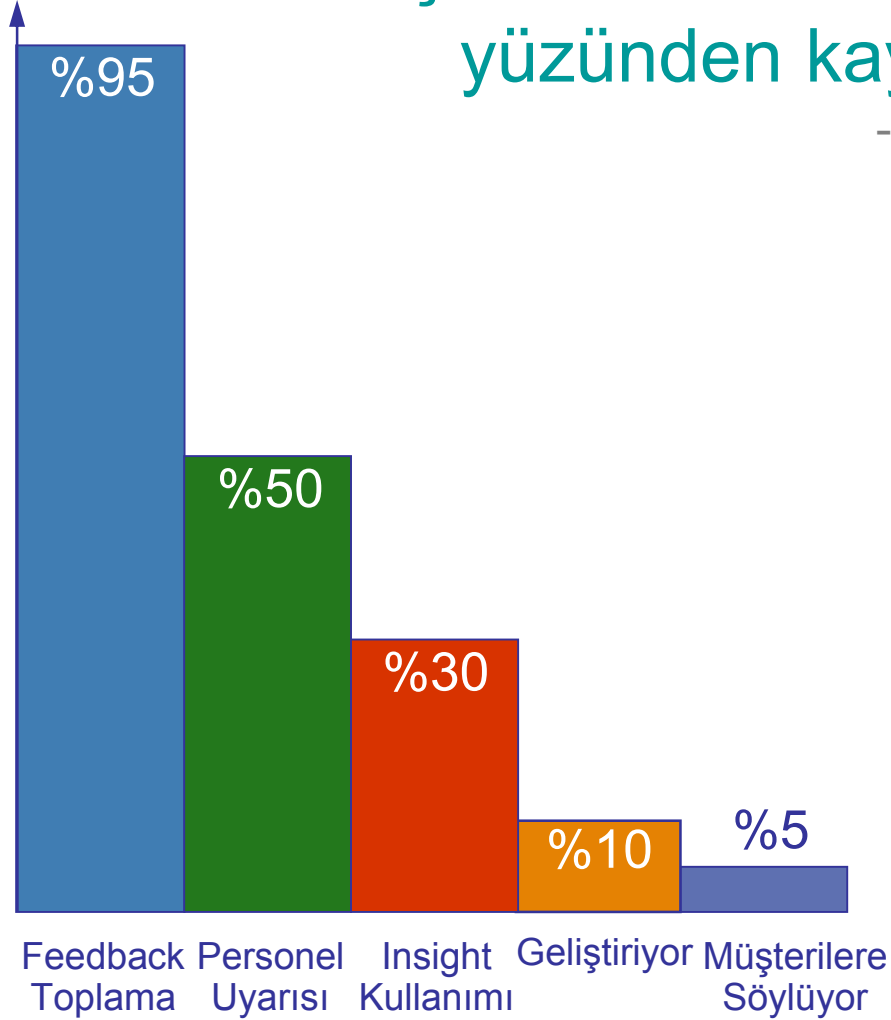


Önce Haberdar Olmak Gerekıyor...



## “Müşterilerin %80’i temas eksikliği yüzünden kaybediliyor”

-- Merrill Lynch



- **Şirketlerin %95’i feedback topluyor**
- **%50’si bulgular ile ilgili olarak personelini uyarıyor**
- **%30’u bulgulara göre karar veriyor**
- **%10’u buna göre geliştirme yapıyor**
- **%5’i bu değişim ile ilgili müşterilerini bilgilendiriyor**

### ■ **Amaç:** Temas noktalarındaki detaylara hakim olmak

- ✓ Temastan “hemen sonra“ veya mümkün olan ek kısa süre içinde
- ✓ 3-4 dakikalık kısa görüşmeler
- ✓ “Müşterinin sesi”ni takip etmek için önemli bir araç
- ✓ Problemleri çözmekte maliyet avantajı yaratıyor
- ✓ Temas noktalarının yönetiminde yetenekler sağlıyor

## İKİ ANA PARÇA



### ÖZEL PANEL

Proje taraflarınca sahip  
olunan münhasır veritabanı

### YAZILIM

Özelleştirilmiş, online  
platform

## HEDEF KİTLE

### Uygun

- Spesifik
- Özel
- Homojen

Hedef

### Daha Az Uygun

- Daha Geniş
- Ünlversal

Tüm Müşteriler

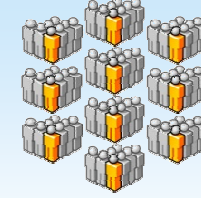
## ÖZEL PANEL

Hedef kitle

Süregiden araştırmalara katılım

Münhasır veritabanı

Veritabanı demografi ve profil bilgilerini içerir



## İTERAKTİF ONLİNE PLATFORM

İnteraktif İletişim

Hızlı geri dönüşler

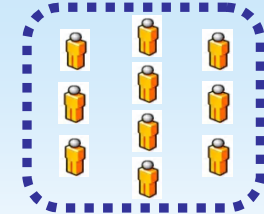
Özel soru formları

Tüm paneli ve ya alt grupları örnekleme imkanı

Sonuçlara gerçek zamanlı, 24/7 erişim

Markalı platformlar

Maliyet avantajı



Araştırmadan fazlası ... BİR İLETİŞİM ARACI

# Otomatik 'Hot Alerts' ve 'Red flagging'

1 Düşük memnuniyet seviyesi tamamlanıyor

GlobalCorp  
Supporting Customers Worldwide

We note from our records that you spoke to us on Sat, 15 Mar 2008 at 23:13:10, regarding the Product number 123456789. What was your overall satisfaction with this communication?

Very Satisfied  
 Satisfied  
 Neutral  
 Dissatisfied  
 Very Dissatisfied

NEXT >

## Customer Details:

Andrew Gillespie  
Email: customers.email@ipsos-mori.com Telephone: 02073473099  
Lifetime: 7-12 months CustomerID: CUST20080315

## Alert Agent Details:

Channel of response

Case Status New case

Case notes

## Case Details:

CaseNumber Sat, 15 Mar 2008

Case Product Product number

Time of call Sat, 15 Mar 2008

Service Department General

Branch Location Wales

Customer Service Team C

Team Manager Natalie Imbrunese

Please choose the priority

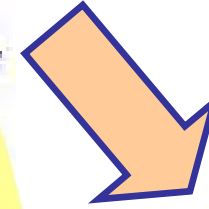
-

Please select the case status

- Open - unresolved  
 Open - action required  
 Closed - No action  
 Closed - Case resolved  
 New case

Müşteriden alınan geri besleme eğer olumsuz ise ilgili birimin ANINDA bilgilendirmesi

2 İlgili sorumlu kişiye durumu Özetleyen otomatik e-posta gidiyor



GlobalCorp  
Supporting Customers Worldwide

## Alerts Management

### New Alert Cases

AND

Customer ID

CaseNumber

Service Department

Case Product

Customer ID	Customer Last Name	Channel	Case
123456789	CUST20080315	Gillespie	New case
123456789	CUST20080313	Gillespie	New case

Alınan aksiyonla ilgili müşteriye dönüş...

İlgili sorumlu kişi sisteme giriş yaparak konu ile ilgili aksiyon alıyor. Tüm aktivite kayıt altında.





# Markalı Bir İnteraktif Forum

The screenshot shows a web browser window titled "Interactive Panel - Microsoft Internet Explorer provided by Ipsos - North America". The address bar contains the URL: <https://iaf.ipsos.ca/InteractivePanel/Default.aspx?panelID=25&subPanelId=2>. The website header features the Pepsi logo and the text "Interactive Community". Navigation links include "HOME", "HELP", and "LOGOUT". A language selector shows "English" and "French".

The main content area is divided into two sections:

- WELCOME!**  
Welcome to the Pepsi Interactive Community. This is a secure website, restricted to community members. To find out more about this website, please feel free to contact us at: [assistance@pepscommunity.com](mailto:assistance@pepscommunity.com)
- LOGIN**  
User Name:   
Password:   
  
 REMEMBER ME  
Forgot your login information? [Click here.](#)

The footer contains the Ipsos logo, copyright information: "©2003-2008, Ipsos Reid All Rights Reserved", and links for "Privacy Statement" and "Contest rules".

© 2008 Ipsos

# Orada Neler Oluyor?

The manufacturers want your input on what to include in their new line of snacks. Contribute, vote and comment on ideas. The best ideas will ultimately be indicated with the most votes. Let your ideas be the winners!!

- › Insert your new ideas
- › Vote on other ideas
- › Comment on other ideas

The screenshot shows the IdeaScale website interface. On the left, there is a sidebar with a 'New Idea +' button and a list of categories: All (79), Granola Snacks (36), Cereal Snacks (4), Fruit Snacks (8), and Other (31). Below the categories is a 'Subscribe' button and a 'Community Powered By: IdeaScale' logo. The main content area is divided into four columns: 'Contribute' (submit suggestions and ideas), 'Brainstorm' (brainstorm with others), 'Vote' (vote ideas up or down), and 'Witness' (see your ideas in action). Below these columns is a text prompt: 'Want your ideas to be heard? Please submit YOUR ideas for new on-the-go single serve snack products, what ingredients would be included and how the products would be shaped or constructed. Then VOTE for the other ideas below:'. A red oval highlights the 'Submit New Idea >' button. Below the prompt is a list of ideas, with the first one being 'natural sugar granola bars' by user 'ronmitchell', posted on 12/18/2008 at 11:47 AM PST. This idea has 81 votes and a comment: 'I would love a snack bar that contains no sugar and certainly no sugar substitutes. I prefer sweetened with grape juice for example. How about adding Acai? I like lots of nuts and oats.' The interface also includes navigation links like 'Browse', 'Top Rated', 'Recent Posted', and 'In Action'.

Yeni fikirlerinizi iletin lütfen...





# Müşteriler Dijital Dünyada Konuşuyor



Complaints Board | [Submit Complaint](#) | [News & Stories](#) | [Recalls](#) | [Tips & Tricks](#) | [Videos](#) | [Images](#) | [Groups](#)

### Videos & Pictures

Relax and Watch a Video! 100% Free  
[Peeplo.com/Video](#)

### Free Video

Watch & Share Millions of Videos about  
consumer complaints  
[www.4dh.com/Video](#)

### Consumers: Free Reports

3000+ Free Reports on Appliances,  
Cars, Electronics, Money & more.  
[Free-Consumer-Information.org](#)

Ads by Google



## Toys 'r Us Complaints - Customer Service

[Review all Toys 'r Us complaints](#)

### Toys 'r Us

Posted: 2008-12-18 by Trish

#### Customer Service

Complaint Rating:

#### Company information:

Toys 'r Us  
Texas  
United States  
[toysrus.com](#)

Here we are the week before Christmas and on Monday I found the bike that my daughter wanted on their web-site so I placed the order and selected to pay the extra \$35 for 1-2 shipping. The web-site showed the item in stock and then I tracked the order and the site showed that it was in the warehouse delivery. During the process I received emails confirming my order. Then today, the Thursday before Christmas, I went to check my order and found that they CANCELLED my order. I have NOT received an email from them yet even notifying me of the cancellation or why it was cancelled. I called the company this morning and I had to bounce around through automated menus until I found one that would let me talk to someone. She said that they had it in stock when I ordered but then when they went to fill the order it was no longer in stock?????? This is 2008 and they don't have a strong inventory control and order system in place. Very disappointed in the customer service

Search

[+ Submit complaint](#)

[Extra Features](#)  
[Register](#) [Login](#)

**Your First Step  
To Safe Browsing**

Videos  
[Job-Offers-Scam](#)

### Recently Discussed Complaints

- (0 minutes ago)  
[Digital Landing](#)  
Scam and cheating!
- (2 minutes ago)  
[Mitchum Deodorant](#)  
Crumbles immediately!

© 2008 Ipsos

## Sosyal ağlardaki popüler aktiviteler

Online kullanıcıların önceki hafta yaptıklarını söyledikleri aktiviteler %





# WORD OF

# MOUSE

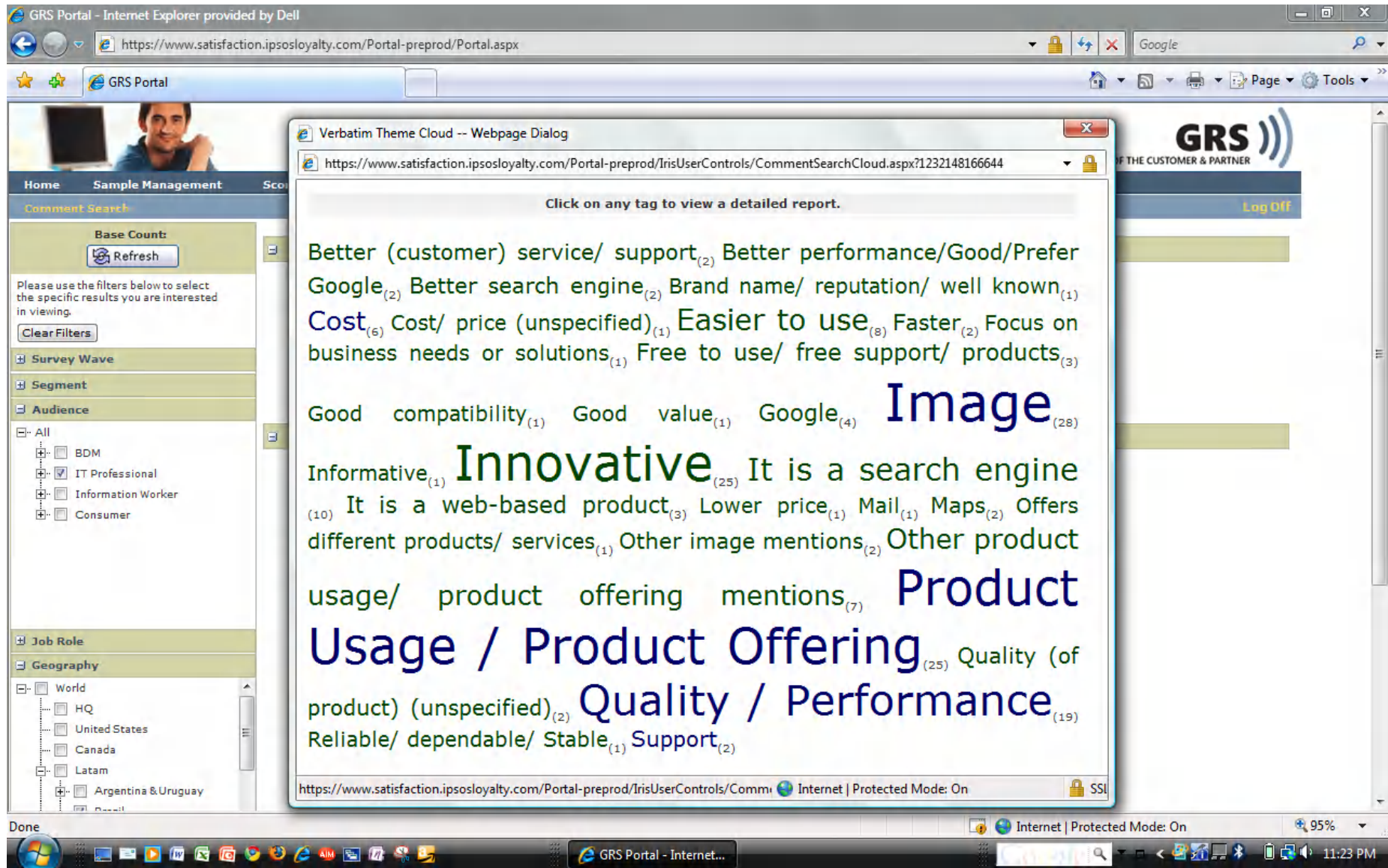


- Text mining araçları Internet'i veya seçilmiş web sitelerini tarayarak ölçüm yaparlar.
- Avantajları
  - *İlgili kategoride seçilmiş bağlantılı diyaloglara odaklanır.*
  - *Web sitelerindeki güncellemeleri takip eder.*



## Natural Language Processing (NLP)

- Açık uçlu yorumların kategorize edilmesi
  - Bir serbest form veya kod sistemi kullanılıyor.
  - Aynı zamanda anahtar kelimelerin çevresindeki metinlere de bağlantı kurup aramayı bunlar üzerine tekrar başlatabiliyor.
  - Serbest formlar size yeni ve farkedilmemiş konuları teşhis etme imkanı veriyor.
- Yanıtın şiddetini, pozitif veya negatif olup olmadığını saptanması



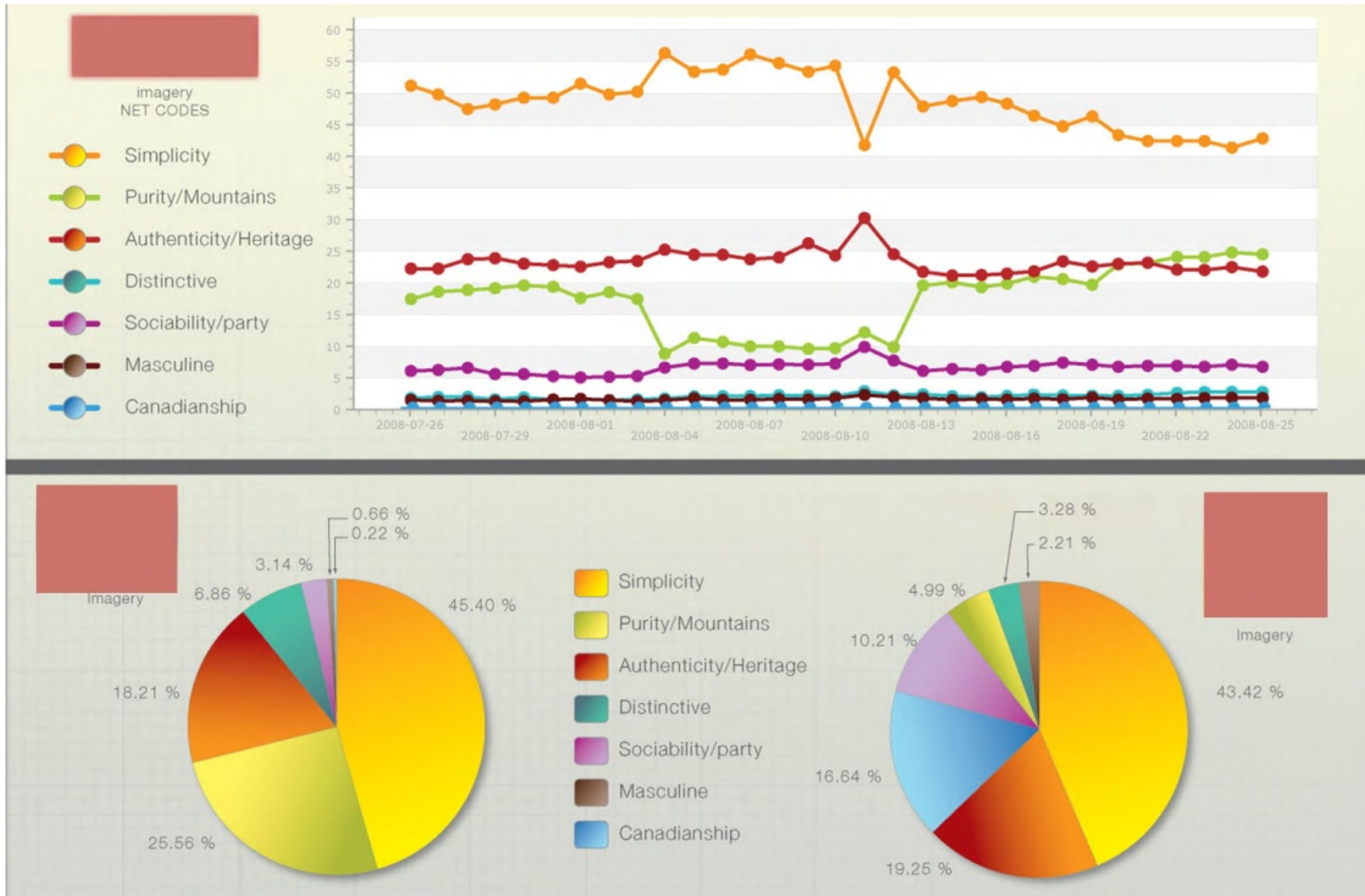
The screenshot displays a web browser window titled "GRS Portal - Internet Explorer provided by Dell". The address bar shows the URL: <https://www.satisfaction.ipsosloyalty.com/Portal-preprod/Portal.aspx>. The browser's search bar contains "Google".

The main content area shows a "Verbatim Theme Cloud" dialog box. The dialog title is "Verbatim Theme Cloud -- Webpage Dialog" and the URL is <https://www.satisfaction.ipsosloyalty.com/Portal-preprod/IrisUserControls/CommentSearchCloud.aspx?1232148166644>. The dialog contains the following text:

Click on any tag to view a detailed report.

Better (customer) service/ support<sub>(2)</sub> Better performance/Good/Prefer  
 Google<sub>(2)</sub> Better search engine<sub>(2)</sub> Brand name/ reputation/ well known<sub>(1)</sub>  
 Cost<sub>(6)</sub> Cost/ price (unspecified)<sub>(1)</sub> Easier to use<sub>(8)</sub> Faster<sub>(2)</sub> Focus on  
 business needs or solutions<sub>(1)</sub> Free to use/ free support/ products<sub>(3)</sub>  
 Good compatibility<sub>(1)</sub> Good value<sub>(1)</sub> Google<sub>(4)</sub> **Image**<sub>(28)</sub>  
 Informative<sub>(1)</sub> **Innovative**<sub>(25)</sub> It is a search engine  
<sub>(10)</sub> It is a web-based product<sub>(3)</sub> Lower price<sub>(1)</sub> Mail<sub>(1)</sub> Maps<sub>(2)</sub> Offers  
 different products/ services<sub>(1)</sub> Other image mentions<sub>(2)</sub> Other product  
 usage/ product offering mentions<sub>(7)</sub> **Product**  
**Usage / Product Offering**<sub>(25)</sub> Quality (of  
 product) (unspecified)<sub>(2)</sub> **Quality / Performance**<sub>(19)</sub>  
 Reliable/ dependable/ Stable<sub>(1)</sub> Support<sub>(2)</sub>

The background page shows a "Comment Search" interface with a "Base Count" section, a "Refresh" button, and a "Please use the filters below to select the specific results you are interested in viewing." section. The filters include "Survey Wave", "Segment", "Audience" (with sub-categories like BDM, IT Professional, Information Worker, Consumer), "Job Role", and "Geography" (with sub-categories like World, HQ, United States, Canada, Latam, Argentina & Uruguay).





Ipsos KMG

## Araştırmada Őeffaflık

**ARAŞTIRMADA  
YENİLİKLER**  
"powered by" Ipsos KMG



26 February 2009

Nobody's Unpredictable



## Gizli Müşteri Projeleri

---

Gizli müşteri projeleri artık o kadar da gizli olmasın

Tüm aşamaları dokümante edilmiş şeffaf bir süreç



Gizli Kamera ile Ziyaret Kaydı



PDA ve Call Center Destekli Veri Toplama



Online raporlama



### Ses & Görüntü Kayıtları

#### Eğitim Aracı

Başarılı ve başarısız “gerçek” vakaların kullanımı ile yeni çalışanların eğitimi için çok etkili bir araç.

#### Güvenilirlik

Gizli müşterinin sübjektif değerlendirmelerini sınırlar.  
Çalışanların bulgulara dair kuşkularını giderecek kesin kanıtlar sunar.

#### Veri Kontrolü

Girişi yapılan veri ile ses kayıtlarının karşılaştırılması sonucu olası veri girişi hatalarının giderilmesi imkanı.

#### Ön Koşul

Tüm çalışanların ses ve görüntü kaydı yapılacağına dair bilgi ve onaylarının olması şarttır.



Ipsos KMG

Teşekkürler

**ARAŞTIRMADA  
YENİLİKLER**  
"powered by" Ipsos KMG



Nobody's Unpredictable