

KOBİ'ler İnternette Nasıl Ticari Değer Yaratabilir?

KOBİ'ler için dünyanın her ülkesinde çok çeşitli tanımlamalar ve sınıflandırmalar yapılmaktadır. Türkiye'de T.C. Sanayi Bakanlığı Küçük ve Orta Ölçekli Sanayi Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) tanımına göre üretim sektöründe yer alan ve 150'den az çalışana sahip olan şirketler KOBİ sınıfına girmektedir.

Araştırmalara göre KOBİ'lerin büyük şirketlere göre dezavantajları:

- Para, zaman ve bilgi/bilgi teknolojileri uzmanlığında daha az kaynağa sahip olmaları,
- Daha yavaş teknolojik gelişim göstermeleri,
- E-ticaretin yarar ve avantajlarından daha az haberdar olmaları,
- Genel müdüre / Patrona yoğun bağımlılık,
- Dış çevrelerdeki bilgi/iş kaynakları ile daha az yakınlık olarak sıralanabilir.

Avantajları olarak ise:

- Daha esnek bir kurumsal yapı,
- Yatırılan paraya oranla e-ticaretten daha çok kazanç elde edebilme,
- Daha kısa karar alma süreci gösterilebilir.

KOBİ'lerde Uygulanabilecek Web Tabanlı Sistemler

Şirketlerin web tabanlı projelerde odaklandığı alanlar; kurumsal bilgi ve tanıtım, ürün ve hizmet bilgi ve tanıtım, online müşteri ilişkileri sistemleri, ön satış/satış sonrası destek hizmetleri, sipariş alım ve takip, online ödeme altyapısı ile entegre satış ve pazarlama sistemleri olarak adlandırılabilir.

Bu web tabanlı sistemler aşağıda kısaca açıklanmıştır:

Kurumsal Bilgi ve Tanıtım Sistemleri

Teknoloji ve enformasyonun rekabette belirleyici unsur olduğu bu yeni çağda, şirketlerin bu yeni koşullara uyum sağlaması zorunludur. Şirketler ticari hayatta ayakta kalabilmek için bu tip bir sistemi ilk adım olarak atabilirler. Firmayı internet üzerinde tanıtmak için, firma hakkında bilgi veren bir web sitesi kurulması, firmanın faaliyet alanlarının bu site yardımı ile tanıtılması etkili olacaktır.

Ürün ve/veya Hizmetler Bilgi Sistemleri

Kurumsal tanıtım aktivitelerinden farklı olarak bu tip bir sistemde KOBİ'ler ürün ve hizmetlerini detaylı olarak tanıtabilir. Ürün görüntüleri, ürün hakkında teknik bilgiler, hizmet bilgileri ve iş akış süreçleri hakkında bilgiler sunularak müşterilerin satın almak istedikleri ürün hakkında ön araştırmalarını yapmaları sağlanabilir. Bunun üzerine sanal tasarım sistemleri uygulanarak müşterilerin tam olarak aradıkları ürünü kendilerinin tasarlamasına olanak sağlanabilir ki bu sayede KOBİ tamamen müşteri odaklı olarak ürün üretebilir ve bu sayede yeni müşteriler kazanabilir.

Online Müşteri İlişkileri Sistemleri

Seçili hedef müşteri kitlesine firma aktiviteleri, yeni ya da halihazırdaki ürün ve hizmetler hakkında bilgileri sunmak için düzenli e-mail promosyonları, aylık e-haber bültenleri yollamak etkili bir tanıtım sağlar. Yalnız bu kampanyalarda dikkat edilmesi gereken unsur, müşterilerin izni ve bilgisi dahilinde bu e-posta kampanyalarının yapılmasıdır. Müşterilere izinsiz olarak yapılacak e-posta kampanyaları ilk etapta kısmi olumlu etki yaratsa da, orta vadede firma hakkında oldukça olumsuz bir izlenim bırakacaktır. Yine web sitesinden sunulacak bazı servislere verilecek ücretsiz üyelik imkanları, online olarak alışverişlerde kullanılacak indirim kuponları sunmak, site üzerinde ürün/hizmetler hakkında yada firmanın müşteri kitlesini ilgilendirebilecek konular hakkında site üzerinde bir forum açmak, yeni ürünler/hizmetler hakkında müşterilerin görüşlerini sormak gibi aktiviteler müşterilerin siteyi düzenli ziyaret etmesine etki edecektir. Bu metodlar dışında web sitesi üzerinden online sohbet odası uygulamaları da müşterilerin soru ve sorunlarına hızlı ve efektif bir şekilde yanıt imkanı sunacaktır. Müşteri ile firma arasındaki ilişkinin boyutu ve gücü müşteri sadakatinin en büyük ölçüsüdür. İnternet teknolojilerinin yoğun olarak kullanımı, KOBİ'lere müşteri hizmetlerinin kalitesini arttırmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak açısından ciddi imkanlar sunmaktadır.

Ön Satış/Satış sonrası Destek Sistemleri

Ön satış/Satış sonrası destek hizmetleri için İnternet teknolojileri, firma ve müşterileri arasında daha ucuz, daha etkili ve daha dostça bir platform sunmaktadır. Bu hizmetler için basit olarak e-posta kullanılabilir ya da daha entegre ve yapılandırılmış çözümler de sunulabilir. Yine bu hizmetleri sunabilmek için ek bir yatırım gerektirmeksizin, firmanın halihazırdaki web sitesi rahatlıkla kullanılabilir. Etkili bir kullanım için web sitesi üzerinden sıkça sorulan sorulara erişim, ürün/hizmetler hakkında bilgi dosyalarına erişim, haber gruplarına ve forumlara ulaşım sağlanmalıdır. Bunun yanında müşterilere satış sonrası destek için satın aldıkları ürünün sipariş durumunu ve takibini yapabilecekleri bir arayüz sağlamak da oldukça etkili olacaktır.

Online Sipariş Alım/Takip Sistemleri

Online Sipariş Alım/Takip Sistemleri müşterilerin İnternet yardımı ile istedikleri ürünleri sipariş etmesine olanak sağlar. Bu online ürün katalogları ve e-posta sisteminin entegre kullanımı ile sağlanabilir. Bu tip sistemde ödeme ve para transferleri hala banka havalesi, EFT yada müşteri kredi kartı numarasının telefonla alınması gibi klasik yollarla sağlanır.

Online Ödeme Sistemleri ile Entegre Satış ve Pazarlama Sistemleri

Bu tip sistem online sipariş alımı sisteminin tüm özelliklerini kapsar, bunun üzerine ödeme ve para transferleri de Internet üzerinden güvenli online ödeme sistemleri ile sağlanır. Bu sistemin KOBİ'ler tarafından uygulanmasında, sipariş sistemini işletecek ve kontrol edecek kalifiye eleman ve firma sipariş sistemleri açısından bazı zorluklar yaşanabilir. Bununla birlikte geleneksel ticari kanallara göre önemli avantajlar söz konusu olmaktadır.

A. Korhan Odabaşı
SM Bilişim Ltd. Şirket Ortağı
www.sanalmimarlar.com

Sanal Mimarlar Bilişim Hizmetleri
Telefon: 0.212.2242370, Faks: 0.212.2336537
bilgi@sanalmimarlar.com
www.sanalmimarlar.com

