

Başarı Hikayesi

Alternatif
Yatırım



ATP Digital

Invest2CRM Projesi

Proje Başlangıç: 11.08.2021 | Proje Bitiş: 11.03.2022

Alternatif Yatırım



1997 yılında Alternatif Bank iştiraki olarak kurulan Alternatif Yatırım Menkul Değerler A.Ş. (Alternatif Yatırım), Sermaye Piyasaları mevzuatı çerçevesinde faaliyet gösteren geniş

yetkili bir aracı kurumdur. Alternatif Yatırım'ın hizmetleri, pay piyasaları, borçlanma araçları, yatırım fonları ve para piyasalarında işlem aracılığı, yatırım danışmanlığı, bireysel portföy yöneticiliği, sınırlı saklama hizmetleri, kurumsal finansman konularında verdiği halka arz, satın alma ve birleşme hizmetlerinden oluşmaktadır. Alternatif Yatırım, aracılık hizmetlerinde geleneksel iletişim kanalları ile teknolojik imkânları bir arada müşterilerine sunmayı ilke edinmiştir. İnternet Şubesi ve Çağrı Merkezi ile yaygın bir biçimde hizmetlerini yatırımcılara ulaştırma imkanına sahiptir.

Başarı Hikayesi Özeti

● ATP tarafından gerçekleştirilen çalışma

GTP ile Microsoft CRM 365'in Invest2CRM çözümü kullanılarak entegre edilmesi

● Projede kullanılan teknolojiler

Invest2CRM, Microsoft CRM 365, GTP, İYS (İleti Yönetim Sistemi), BulutPBX, WebForm

● ATP açısından projenin öne çıkan yönleri

- GTP ile Microsoft CRM 365 ürününün birleştirilmesi
- Etkin proje yönetimi
 - Proje yöneticisi atanması, haftalık toplantılar, günlük değerlendirmeler ve düzenli raporlamalarla proje sürecin etkin bir şekilde yönetilmesi
 - Olası gecikmelerle ilgili çözüm önerileri sunulması
- 4 farklı alanda entegrasyon
 - İleti yönetim sistemi entegrasyonu (İYS)
 - Santral entegrasyonu ve CRM'in bağlanması
 - Web sitelerinin müşteri adayları ve iletişim formuyla entegrasyonu
 - GTP

● Proje Hakkında

Alternatif Yatırım Satış & Pazarlama departmanının yazılım ihtiyacını karşılamak üzere Microsoft Dynamics 365 CRM üzerinde konumlandırılmasıdır. Aday Müşteri Yönetimi, Müşteri Yönetimi, Aktivite Yönetimi, GTP Entegrasyonu, Çağrı Merkezi Yönetimi, Servis Talebi Yönetimi, Denetim Geçmiş Loglama, Pazarlama Ve Kampanya Yönetimi, Raporlar, 360 Ekranları gibi süreç modüllerinin uygulamaya geçirilmesidir.

● Proje hangi ihtiyaçlardan dolayı ortaya çıktı?

Günümüzde şirketler için müşteri ve müşteri verileri en önemli unsurlar arasında yer almaktadır. Önemli olan müşteriye dinleyen, anlayan ve isteklerine hızla cevap veren, potansiyel müşterilere ulaşarak var olan müşterilerine yeni sadık müşteriler ekleyen, hedef kitle hakkında zengin bir veri birikimine sahip olan ve bu bilgileri en verimli hale getirebilen bir şirket olmaktadır. Elde edilen bilgilerin saklanması, filtrelenmesi, işlenmesi ve rapor haline getirilmesi gibi işlemler gereklidir. Bu noktada ise müşteri klasik anlamda genellemeyen, analiz yapılabilen Microsoft Dynamics 365 CRM yazılımına ihtiyaç duyulmuştur.

● Bu ihtiyaçları karşılamak için nasıl bir çözüm yolu izlendi?

Satış aşamasında Microsoft Dynamics 365 CRM yazılımı ile müşterinin alışkanlıkları ve detayları bilindiğinden, satış işlemleri kolaylaştı. İşlemi gerçekleştiren satış personellerinin performansları da Microsoft Dynamics 365 CRM yazılımı üzerinde net bir şekilde izlenebilir hale geldi. Bilgiler müşterinin ihtiyacına uygun olarak sınıflandırıldığından, pazarlama aşamasında, işlemler otomatik hale gelerek satış ve pazarlama personelinin genel ya da müşteriye özel kampanya bilgilerine ulaşarak gün içinde vakit kaybetmesi önlenildi. Müşteri servisi, Alternatif Yatırım açısından daha fazla müşteri ve daha fazla karlılık anlamına gelmiş oldu.

Alternatif Yatırım Başarı Hikayesi

ATP

ATP Digital

● Proje Detayları

1. Gece yapılan GTP-CRM veri aktarımı ile müşteri, ürün, hesap, portföy vb. finansal host bilgileri veri ambarından CRM platformuna aktarılmaktadır.
2. CRM sistemindeki kayıtların sahiplik kavramı, görüntüleme ve işlem yapma yetkileri Dynamics CRM platformu kullanıcı, takım, bölüm ve rol tanımları üzerinden yapıyor olup, bu işleyişe dışarıdan herhangi bir müdahale olmayacak şekilde tasarlanmıştır.
3. Microsoft Dynamics CRM Platformunda eposta şablonları belirli varlıklar için oluşturulabilmekte ve sadece ilgili varlık içerisinde bulunan tüm alanları kullanarak şablonlar hazırlanabilmektedir. Bu şablonların (bireysel/kurumsal müşteri, servis talebi, fırsat ve teklif) yeterli olduğu durumlarda müşteriye eposta CRM sistemi üzerinden gönderilmektedir.
4. Aday ve mevcut müşterilerin sadece bir tane sahibi vardır. Buna ek olarak istenildiği durumda (izin, yoğunluk vb.) üzerinde işlem yapabilmek için müşteri bilgileri diğer kullanıcılarla ve takımlarla paylaşılabilmektedir.
5. Aktivite kayıtları üzerinde aktiviteyi oluşturan, değiştiren bilgisi ve aktivitenin o andaki sahibi bilgisini tutan alanlar mevcuttur.
6. Microsoft Dynamics CRM platformunda Excel'e Veri Aktarma yetkisi rol bazında verilmektedir. Bu yetkiye sahip tüm kullanıcılar görüntüleyebildikleri tüm kayıtları Excel ortamına aktarabilmektedir.
7. Sistem yedekleri düzenli olarak otomatik şekilde alınmaktadır. Olası bir problem durumunda rollback senaryoları belirlenmiştir.

Görüş ve Yorumlar

Projenin başından sonuna kadar olan tüm süreçlerde (sunucu kurulumlarında, ekranların istediğimiz şekilde düzenlenmesinde, third party firmalarla olan entegrasyonlarda, eğitimlerde..) emeği geçen herkesin özeni ve ilgisi çok memnun edici. Proje bittikten sonra ATP'nin projeyi sahiplenmeye devam etmesi ve herhangi bir sorun ile karşılaşıldığında hızlı geri dönüş sağlaması memnuniyetimizi arttırmaktadır. Alternatif Yatırım olarak CRM Projesinde yer alan herkese çok teşekkür ederiz.

ATP Hakkında

ATP, şirketlerin kritik süreçlerine kurumsal yazılım ve altyapı çözümleri sağlayan teknoloji şirkettir. Ata Holding bünyesinde yer alan ve halka açık olan ATP'nin Tradesoft, Zenia ve ATP Digital markaları farklı sektörlerde hizmet vermektedir. Tradesoft, sermaye piyasaları ve finans sektörü için kapsamlı yazılım platformları geliştirmektedir; Borsa İstanbul işlem hacminin rakip sistemler arasındaki en büyük payına sahiptir. Zenia'nın Hero hızlı servis restoran zinciri yazılımları, küresel markalarda 2.800'den fazla restoranda kullanılmaktadır. ATP Digital, ürünleri ve yazılım hizmetleri ile orta ve büyük ölçekli şirketlerin dijital dönüşüm projelerini üstlenmektedir. Türkiye, Çin ve EMEA Bölgesinde 500 üzerinde müşterisi bulunan ATP, 2020 senesinde TS China şirketinin %51'ini satın alarak Çin ve Asya Pasifik pazarlarına adım atmıştır. 2021 senesinde ArGe merkezi çalışmalarını kurduğu Konuk Ağırılama Teknolojileri ve Uygulamaları A.Ş. şirketi ile desteklemiştir. 2022 yılında ATP Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı A.Ş.'nin kuruluşu ile şirketin global ölçekte büyümesine stratejik destek sağlayacak girişimlere yatırım yapılmasını sağlayacak yapıyı oluşturmuştur. Hizmet verdiği sektörlerde yenilikleriyle öne çıkan ATP ArGe Merkezi, yürüttüğü yapay zeka, büyük veri, makine öğrenimi ve derin öğrenme çalışmaları ile kurumların değişim risklerini yönetmelerine ve fırsatlara dönüştürmelerine destek olmaktadır.