

# Başarı Hikayesi: Satış gücü otomasyonu ve satış sonrası hizmet yönetimi Panorama ile Doğan Trend'de.

## Doğan Trend Hakkında

Doğan Trend Otomotiv, Doğan Holding'in bünyesinde hizmet veren ve pek çok markayı bulunduran bir kuruluştur. Doğan Trend, Suzuki Motosiklet & Marine, Kymco, Vespa, Piaggio, Silence, Aprilia, Moto Guzzi ve Bimas markalarının distribütörlüklerini yapmaktadır.

Doğan Trend, teknolojik, çevreci ve özgün markaları, güven veren hizmeti ve mutlu ekibiyle müşterileri için karada ve denizde mobilitenin gülen yüzü olmayı hedeflemektedir. Güvenilirlik ve samimiyet Doğan Trend'in en temel değerlerindedir. Doğan Grubu, kurum kültürü ve bu bayrağı taşımanın sorumluluğuyla her sabah "Bu dükkan bizim" diyerek işe başlar, değer yaratmaya ve değer katmaya çok önem vermektedir. Doğan Trend Otomotiv, yenilik getiriyor, sorumlu ve şeffaf hareket ediyor, ekibi, paydaşları ve partnerleri ile bunu birlikte başaracağına inanıyor ve işe tutkuyla yaklaşıyor.

## Doğan Trend Satış ve Servis Yönetiminde Panorama

Proje kapsamında Doğan Trend, Türkiye'deki 89 bayisinde kullanılmak üzere satış ve servis yönetiminde Panorama'yı tercih etti. Suzuki Motosiklet & Marine, Kymco, Vespa, Piaggio, Silence, Aprilia, Moto Guzzi ve Bimas ürünleri için Panorama platformunun Çoklu Kanal Satış Yönetimi EnRoute ve Satış Sonrası Hizmet Yönetimi CallDesk çözümleri projede konumlandırıldı. Ayrıca, EnRoute ve CallDesk'in kurum içinde kullanılan ERP yazılımları ile entegrasyonu yapıldı.

## Sayılarla Doğan Trend Projesi

**9** Ürün

**37** Merkez Ofis  
Kullanıcı Sayısı

**168** Dağıtım Kanalı  
Kullanıcı Sayısı

**89** Satış & Servis  
Bayi Sayısı

### Doğan Trend'de Satış ve Servis Süreçlerinde Panorama ile Dijital Dönüşüm

Panorama'dan önce kullanılan yapıda hem motor hem de marine bayilerinin süreçlerini merkezi bir sistemde takip etmek mümkün değildi. Ürün grubu bazında ise dinamik çözümlere ihtiyaç duyuluyor ancak esnek ve dinamik bir yapı tasarlanamıyordu. Ayrıca, VPN bağlantısı gerektirmeden web tabanlı ve online yapı ile satış, servis ve sahada servis işlemlerinin hızlandırılmasına ve mevcut sistemlerin daha hızlı ve basit bir hale getirilmesine ihtiyaç vardı.

Panorama ile web tabanlı bir uygulama üzerinden, tüm kullanıcıların kolaylıkla erişim sağladığı ve tüm satış ve servis süreçlerinin anlık olarak izlenebildiği bir yapıya geçildi. Ayrıca, farklı ürün grupları bazında ortak kullanım yapıları geliştirildi. Servis tarafında ise, saha ekiplerinin mobil platform üzerinde veri girebilmesi ve tüm servis süreçlerinin mobil platform üzerinden takip edilebilmesi marine operasyonunda ciddi fark yarattı.

CallDesk ve EnRoute çözümlerinin sunduğu geniş fonksiyonlar Doğan Trend'in satış ve servis yönetiminde dijital bir sistem sağladı. Farklı görevleri olan personel için hız ve verimlilik sağlayan projemiz ile Suzuki'nin dijital dönüşümüne destek olduk. Projenin bir sonraki fazında 23 otomobil bayisinin sisteme dahil edilmesi planlanıyor.

### Satış Gücü Otomasyonu EnRoute

Çoklu Kanal Satış Yönetimi EnRoute'un konumlandığı projede yetkili satıcıların satış süreçlerinde esnek bir model oluşturuldu. Müşteri segmentasyonu bazında oluşturulan kampanyalar ve analiz süreci satışı destekleyici etki yarattı. Sipariş oluşturma ile başlayan süreç onay, ilgili kişilerin bilgilendirilmesi ve sevkiyat sonrası fatura/irsaliye takibi ile devam ederek tüm satış sürecinin tek platformda yönetilmesi sağlandı. Sürece iade, arızalı ürün/parça takibinin de entegre edilerek insan kaynaklı hataların minimize edilmesi amaçlandı.

## Satış Sonrası Hizmet Yönetimi CallDesk

Marine ve motor bayileri için yetkili servis yönetimi, müşteri şikayet/talep yönetimi, ürün garanti takip süreçleri CallDesk kontrolünde dijital ortamda yönetilmeye başlandı. Satış sonrası süreçlerinde optimizasyon sağlanarak genel müşteri deneyiminde iyileşme sağlanması hedefleniyor. CallDesk kapsamına giren ürün garanti ve arıza kayıt süreçlerinin takibi teknisyenler için de kolaylık sağladı. Gerekli durumlarda teknisyenler yedek parça katalogları ile resim üzerinden parça siparişlerini kolay bir şekilde oluşturabiliyor. Anlık bilgiler ve geliştirilen takip sistemi Doğan Trend için hızlı ve kolay yönetilebilir satış sonrası servis süreçleri sağladı.

## Univera Hakkında

1992'den beri müşterilerimizin satış, lojistik ve servis iş süreçlerinde dijitalleşmesini sağlayan ve kendi Ar-Ge merkezimizde yazılımlar üretiyoruz. Farklı sektör ihtiyaçlarına yönelik olarak Çoklu Kanal Satış Yönetimi, İş Ortağı Yönetimi, Mobil Ekip Yönetimi, Depo ve Üretim Yönetimi, Sahadan Veri Toplama, Tedarik Yönetimi gibi konularda iş süreçlerinin hızlı ve minimum hata ile gerçekleşmesini sağlıyoruz. Müşterilerimizin ihtiyacına yönelik olarak proje için gerekli olabilecek yazılım, donanım ve profesyonel hizmetler konularında hizmet sunuyor ve maksimum fayda sağlıyoruz. Bugün, 20 ülkede, direkt ya da çözüm ortaklarımız aracılığı ile projeler yürütüyoruz.

## Panorama Hakkında

2021'de 8. versiyonu çıkan Panorama kullanıcı odaklı bir yaklaşım ile geliştirildi. Kullanım deneyimini geliştiren Panorama 8 (P8) yeni nesil teknoloji araçları ile geliştirildi. Panorama 8 altyapı teknolojisinden ekran tasarımına kadar uçtan uca yeni bir sistem sunuyor. Panorama üstündeki 6 farklı çözümümüz dijital dönüşümüze yeni nesil bakış açısı ile daha güçlü destek oluyor. Kullanıcı deneyimini artıran uyumlu ekran tasarımları, arama özelliği, dinamik yapı Panorama deneyimini zenginleştiriyor. Panorama 8 destek ve iletişim fonksiyonları ile de fark yaratıyor. Canlı destek, anlık mesajlaşma ve entegrasyon kesintisiz iş süreçleri sağlıyor.