

# GÖKHAN KAYA

## MÜŞTERİ DENEYİMİ & STRATEJİ DANIŞMANI

Merhaba,

Müşteri deneyimi alanında yeni yatırımlarınızı en verimli şekilde yapmak ya da halihazırda yaptığınız yatırımların geri dönüşünü hızıca arttırmak kurumsal öncelikleriniz arasındaysa birlikte çalışabiliriz.

Dünyanın en önemli uluslararası müşteri deneyimi yönetimi sertifikası ([CCXP](#))'ye sahip Türkiye'deki birkaç uzmandan biri olarak kurumunuzun müşteri deneyimi açısından olgunluk seviyesi ve iş önceliklerinize en uygun yol haritasını oluşturup birlikte hayata geçirilmesini sağlamaktan büyük mutluluk duyuyorum.

Bu çalışmalarını ekiplerinizin bakış açısını değiştirecek bir eğitimden, sunduğunuz müşteri deneyimini marka ve kurumsal stratejinizi tamamlayan bir iş çıktısı olarak yönetmenizi sağlayacak bir dönüşüm planına kadar farklı içeriklerde kurgulayabiliriz.

Danışmanlık ve eğitim projelerinde ana değer teklifim içinde bulunduğunuz sektör ve kurum için gerçeklerini göz önüne alan, kurumsal aksiyonu tetikleyecek, uygulamaya geçirebileceğiniz çıktılar sunmak.

Müşteri deneyiminin yanı sıra 20 yıllık profesyonel tecrübemin önemli bir kısmını telekomünikasyon, otomotiv, bankacılık sektörlerinde kurumsal strateji ve yönetim ekiplerinin parçası olarak geçirdim. Bu tecrübe ve bakış açısı proje çıktılarınızın organizasyonunuz içindeki paydaşları göz önüne alarak aksiyona dönüşmesi ve kurum için karar vericilerin sürekli desteğinin sağlanması aşamalarında size hedefe yönelik katkı vermemi sağlıyor.

Yürüttüğüm projelerin tamamında benimle doğrudan çalışmanızı garanti ederken, kapsama bağlı olarak birlikte çalıştığım çözüm ortağı uzmanları (dijital dönüşüm, customer journey çalışmaları, müşteri deneyimi araştırmaları vb...) ve teknoloji hizmet sağlayıcılarının (VOC platformları, CRM uygulamaları vb.) katkısını sağlayarak her aşamada en uzman kişilerle benim yönetimimde çalışmanızı sağlıyorum.

Gerçekleştireceğimiz çalışma bu yaklaşımla standart danışmanlık projelerinden farklı olarak sadece bir sunum üzerinde kalmıyor, ihtiyaç duyulması durumunda iş birliğimiz aksiyonların hayata geçirilmesi ve sonrasında kurumsal süreçleri sürdürecekteki ekiplerin oluşturulması, eğitilmesi ve işler hale getirilmesi aşamalarına kadar devam edebiliyor.

Sizin kurumunuz için bu yaklaşımı nasıl hayata geçirebileceğimizi konuşmak isterseniz benimle mail/telefon ile temasa geçebilirsiniz ya da bu [link](#) üzerinden size uygun bir saatte bir araya gelebiliriz.

### İLETİŞİM

@ [gokhankaya@dbxservice.com](mailto:gokhankaya@dbxservice.com)

+90 532 4932369

[www.dbxservice.com](http://www.dbxservice.com)



# GÖKHAN KAYA

## MÜŞTERİ DENEYİMİ & STRATEJİ DANIŞMANI



### BİRLİKTE ÇALIŞABİLECEĞİMİZ ÖRNEK PROJELER

- Markanız ve şirketinize en uygun kurumsal müşteri deneyimi modelinin belirlenmesi, bir müşteri deneyimi vizyonu ile sonraki adımların temeli olacak **yol haritasının** oluşturulması
- Mevcut müşteri deneyimi yapı ve çıktılarının detaylı analizi, **markanızın verdiği taahhülle müşterinin hissettiği toplam deneyimin** kurgusal ve operasyonel uyumunun sağlanması
- Müşteri temas noktalarınızın (çağrı merkezi, dijital kanallar, sosyal medya, fiziksel kanallar) deneyime etkisi, finansal verimlilik, **omni-channel (bütünsel kanal) deneyimi açısından analizi**; belirlenen kanallar için pratik aksiyon önerileri ve yol haritası oluşturulması
- **Müşteri hizmetleri organizasyonunuzun** deneyimle uyumlu, değer teklifini güçlendiren, yüksek verimli, finansal ve müşteri açısından değer yaratan bir yapıya dönüştürülmesi
- **Dijital kanallara odaklanmış** bir müşteri deneyimi kurgusunun mevcut deneyime eklenmesi; abonelik ve dijital ürün odaklı şirketlerin reaktif müşteri hizmetleri takımlarının proaktif şekilde müşteri değeri yaratan **customer success** fonksiyonuna dönüştürülmesi
- **B2B hizmet veren firmalara** uygun olarak kurgulanmış bir yaklaşımla kurumsal müşteri deneyimi yönetiminin yönetilebilir, geliştirilebilir ve değer yaratan bir kurumsal yönetim aracı haline getirilmesi
- Müşterilerinizin **gerçek deneyimin nesnel ölçümü** için araştırmaların kurgu, tedarikçi seçimi ve raporlama çalışmalarının koordinasyonu, data toplama kurgusunun oluşumu, anket soru akışı hazırlanması, takip edilecek KPI'ların belirlenmesi
- Müşteri deneyim haritalarınızın; haritalanacak süreçlerin belirlenmesi, müşterinin gözünden gerçek deneyimi gösterecek araştırmalarının iş ortakları ile yapılması, süreç tasarım workshoplarının koordinasyonu ve haritaların içine finansal data ve kurumsal KPI'larının eklenmesi süreçlerinin yönetimi ile **deneyim haritaların kurumla yaşayan bir yönetsel araç** haline getirilmesi
- Kurumunuzun sunduğu müşteri deneyimini ölçecek yapının kurulması; bu sistemle müşteri sesini (VOC) dinleyerek işinizi yönlendirebileceğiniz kurumsal değer, **closed loop (aksiyon tetikleyen kapalı) bir sistemle** müşteri değeri üreten bir yapının kurulması.
- Satın alacağınız VOC dijital platform alternatiflerinin oluşturulması partner seçimi, soru formundan data toplanacak kurgu entegrasyon sürecinin proje bazlı yönetilmesi

### İLETİŞİM

@ gokhankaya@dbxservice.com

+90 532 4932369

www.dbxservice.com



# GÖKHAN KAYA

## MÜŞTERİ DENEYİMİ & STRATEJİ DANIŞMANI



### BİRLİKTE ÇALIŞABİLECEĞİMİZ ÖRNEK PROJELER

- Müşteri deneyimini kurumunuzda yönetecek **organizasyon yapısının kurgulanması**, temel kurumsal süreçlerin oluşturulması, yeni ekibin temel eğitimi ve işler hale getirilmesi
- **Kurumsal yönetiminizin KPI süreç ve metriklerinin** müşteriye temele alarak yeniden yapılandırılması
- Farkındalık yaratarak müşteri odaklılığın temellerini oluşturacak şirketinize ve sektörünüz için özelleştirilebilen **kurum içi eğitim & konferanslar** ile müşteri odaklı kültürün ilk adımlarının atılması
- Çalışan deneyiminin bütünsel müşteri deneyimini desteklemesini sağlayacak **organizasyonel dönüşüm planı** ve aksiyonlarının oluşturulması
- Kurumunuzdaki geçiş süreçlerinde ihtiyaç duyulacak **kurucu/dönüştürücü süreli müşteri deneyimi yöneticiliği**; yeni organizasyon kurulumu, geçiş sürecinin yönetimi, yeni ekiplerin eğitilmesi; geniş kapsamlı danışmanlık projeleri için müşteri deneyimi alanında **SME (Subject Matter Expert)** hizmeti

#### ...ve kuruma & sektöre özel müşteri deneyimi eğitim ve konferansları

- Kurum içi genel katılıma yönelik müşteri deneyimi temel eğitimleri
- Müşteri deneyim ekiplerini yetiştirme ve geliştirmeye yönelik kuruma özel planlanan eğitim programları
- C-Level 1-1 müşteri odaklı organizasyon yönetimi danışmanlığı
- Kurum içi konferans ve müşteri odaklı organizasyona yönelik eğitim ve keynote konuşmaları
- Sektör ya da ihtiyaca göre şekillendirilmiş eğitim programları

### İLETİŞİM

@ gokhankaya@dbxservice.com

+90 532 4932369

www.dbxservice.com



# GÖKHAN KAYA

## MÜŞTERİ DENEYİMİ & STRATEJİ DANIŞMANI



### İLETİŞİM

@gokhankaya@dbxservice.com

+90 532 4932369

www.dbxservice.com

### EĞİTİM

UNIVERSITE DE TOULOUSE  
MBA 2005

İSTANBUL TEKNİK  
ÜNİVERSİTESİ  
MAKİNA MÜHENDİSİ 2005

GALATASARAY LİSESİ  
1997

## DENEYİM & GERÇEKLEŞTİRİLMİŞ PROJELER

### DBX CONSULTING – KURUCU

İstanbul (Haz. 2016-...)

- Türkiye'nin en büyük holdinglerinden birinin tüm grup şirketlerine hizmet veren iletişim merkezinin müşteri deneyimi ve müşterinin sesi (VOC) yapısını optimize edecek şekilde yeniden yapılandırılması
- Türkiye'nin en büyük yazılım şirketlerinden birinin dijital çözümlerini sunan iş biriminin customer success sürecinin tasarımı
- Uluslararası bir fast-food zincirinin Türkiye'deki sipariş ve şikâyet yönetimi sisteminin müşteri deneyimi ve kanal verimliliğini geliştirme çalışması

### KANTAR INSIGHT – MÜŞTERİ DENEYİMİ & İNOVASYON ÜLKE DİR.

İstanbul (Kas.2019-Ocak 2023)

- Türkiye'nin en önemli giyim perakendecilerinden birinin müşteri deneyimi takip sisteminin online ve fiziksel mağazalar için yeniden kurgulanması, çeyrek bazlı raporlanan bir takip sistemi oluşturulması
- Türkiye'nin en önemli süper market zincirlerinden birinin müşteri deneyimi ölçüm sürecinin yeniden kurgulanması, KPI'ların yeni sisteme uygun hale getirilmesi, hizmetin bütünlük hale gelmesi için önerilerin oluşturulması
- Türkiye'nin en büyük bankalarından birinin çalışan ve kurum iç müşteri deneyim süreçlerinin ölçülmesi

### ZINGAT.COM – MÜŞTERİ DENEYİMİ & CUST. SUCCESS DİREKTÖRÜ

İstanbul (Mar 2018-Kas 2019)

- Dijital emlak platformunun online (live-chat), çağrı merkezi (30+ müşteri temsilcisi) ve mobil F2F (14 saha müşteri temsilcisi) ekiplerini kapsayan deneyim ve customer success süreçlerinin tasarımı ve yönetimi
- Müşteri deneyimini yeni bir iş modeli haline getiren omnichannel deneyim ve lead generation kurgusu "Zingat Bana Ev Bul"un hayata geçirilmesi

### AKTİFBANK – STRATEJİ & MÜŞTERİ DENEYİMİ DİREKTÖRÜ

İstanbul (Mar 2014-Nis 2016)

- Unbank ve underbanked müşteriler ile futbol ekosistemini birleştiren kart, merchant, para transferi ve fatura ödeme ekosisteminin kurgulanması
- 5000 noktada para transferi, cep telefonu kontör yükleme, fatura ödeme gibi finansal işlemlerin yapılmasını sağlayan Nkolay çift ekranlı yarı self-serve cihazların dijital ve fiziksel deneyiminin tasarlanması ve uygulanması
- Banka tarafından finanse edilen araçların ikinci el satışının yapıldığı bir online platformun oluşturulması, B2B ve B2C süreçlerin hayata geçirilmesi



# GÖKHAN KAYA

## MÜŞTERİ DENEYİMİ & STRATEJİ DANIŞMANI



### DENEYİM & GERÇEKLEŞTİRİLMİŞ PROJELER

#### TURKCELL GLOBAL BİLGİ – STRATEJİ BİRİMİ YÖNETİCİSİ

*İstanbul (Kas 2009- Mar 2014)*

- Turkcell müşterilerinin çoklu kanaldaki (çağrı merkezi, dijital kanallar, F2F) müşteri hizmetleri stratejilerinin belirlenmesi, uygulamaya alınması; yeni gelir kanalı olarak kurumsal şirketlerle ilgili projelerin geliştirilmesi, yeni iş modellerinin devreye alınması
- Turkcell B2C IOT (Internet of things) projelerinin kurgulanması, müşteri süreçlerinin oluşturulması; Turkcell mobil sağlık projesi Turkcell Sağlıkmetre'nin B2C iş modelinin yeniden yapılandırılması, müşteri ve medikal çağrı merkezlerinin uygulama ile entegre çalıştığı bir yapının hayata geçirilmesi

#### TOFAŞ– STRATEJİ & İŞ GELİŞTİRME UZMANI

*İstanbul (Kas 2006-Kas 2009)*

- Tofaş, FIAT, PEUGEOT ve diğer bölgesel iş ortakları ile yürütülen uluslararası ortak otomobil üretim ve satış projelerinin yönetimi
- Şirket büyüme stratejilerinin oluşturulması, yeni iş alanlarıyla ilgili (elektrikli araç, ticari araçlar üst yapım, yeni uluslararası satış kanalları vb...) iş geliştirme analiz ve aksiyon planlarının hayata geçirilmesi

#### VALEO FRANSA – PAZAR ANALİSTİ

*Paris (Ocak 2005-Şub 2006)*

- Valeo Genel Merkezi'nde yurtdışı pazarlar (Fransa, İtalya, İspanya, Türkiye, Kore, Çin, ABD, Brezilya) ile yürütülen OEM araç üreticilerindeki yeni iş geliştirme projelerinin koordinasyonu
- Yeni bir vites kutusu ve debriyaj tipi (Dual Clutch Transmission) yatırımı için uluslararası pazar potansiyelinin belirlenmesi ve oyun planının oluşturulması

#### RENAULT FRANSA – PROJE UZMANI

*Paris (May 2004- Ekim 2004)*

- Renault ve Nissan ile GM tarafından ortak üretilen Renault Trafic aracı projesinin uluslararası proje yönetiminde çalışan farklı milletlerden ve kültürlerden oluşan proje ekibinin uyumlu çalışmasını sağlayacak bir proje KPI setinin oluşturulması

### İLETİŞİM

@ gokhankaya@dbxservice.com

+90 532 4932369

www.dbxservice.com

### YABANCI DİLLER



**FRANSIZCA**  
İleri Seviye



**İNGİLİZCE**  
İleri Seviye

### SERTİFİKALAR



**CERTIFIED CUSTOMER  
EXPERIENCE PROFESSIONAL**  
(CCXP)



**CUSTOMER EXPERIENCE  
MASTERCLASS**

DELFT 2020