

İŞLETMELERE, GİRİŞİMCİLERE VE YATIRIMCILARA YÖNELİK, BİLGİ TRANSFERİNİ KOLAYLAŞTIRAN ONLINE TEKNOLOJİ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin her geçen gün daha önemli hale geldiği günümüz toplumunda , bilgiye ve bilginin aktarım hızına verilen önemde aynı hızda artmaktadır. Bilgi hiç kuşkusuz bu teknoloji çağında toplumun en büyük hazinesi haline gelmiştir. Nasıl ki sanayi devrimi sonrası üretim teknolojileri ön plana çıktıysa , bilgisayar teknolojilerinin gelişiminden sonra , bilgi önem olarak zirveye yerleşmiştir. İletişim teknolojilerinin sürekli gelişmesi ve tüm dünyada yaygınlaşması ile birlikte , bilgi dünyanın en ücra köşelerine kadar ulaşmıştır. Telgraf, telefon , televizyon ve hepsinden önemlisi bilgisayarın icadı ile online teknolojiler tüm dünyada yaygınlaşmakla beraber bu teknolojilerin kullanıcı sayısı da hızla artmaktadır.

Reel sektör , önce ulusal pazarda daha sonra uluslararası pazarda hedef kitle ile buluşturulmak üzere yapılan üretimi piyasaya sürer. Yapılan bu üretimin pazarda alıcı bulabilmesi için belirlenmiş olan bir hedef kitleye muhakkak ihtiyacı vardır. Hedef kitlesi olmadan yapılan bir üretim kesinlikle ve kesinlikle boşa harcanmış zaman ve enerjiden başka bir şey değildir. Geçtiğimiz yıllarda bazı uluslararası firmaların düştüğü durum bundan farklı değildir. İletişim teknolojileri , sahada yapılan anket araştırmalarından müşterinin memnuniyetine kadar olan süreçte üreticiye fayda sağlar. Bu sayede , üretici firma ne kadar stok yapacağından ve piyasaya ne kadar ürün sunacağına kadar kararlarını net bir şekilde verir. Online iletişim ve çağrı merkezi hizmetleri ile müşterilerden gelen geri bildirimler bilgi havuzunda toplanır ve ileride atılacak adımlar, verilecek kararlar bu bilgiler ışığında olur. Günümüzde artık elbiseye göre insan yerine, insana göre elbise üretimi önem kazanmıştır. Bu şu demektir, eskiden seri üretim yapan firmalar belli kalıplarda bir ürün üretir ve bu ürünü insanların kullanımına sunar. Şimdi ise bunun tam tersi bir durum söz konusudur; üretici firmalar toplumdaki gelen istek ve şikayetler ile ürünlerini ve üretim şekillerini değiştirip toplumun beğenisine sunar. Tüm bu gelişmeler online iletişim ve çağrı merkezi hizmeti ile günümüz toplumunda yer bulmuştur.

Konuyu biraz daha daraltıp ülkemizdeki KOBİ 'ler üzerinden konuşacak olursak, KOBİ sürekli büyümek ve gelişmek zorunda olan bir yapıdır. Gelişimin durduğu anda KOBİ daralma , dağılma ve yıkılma aşamalarından sırasıyla geçecektir. Ülkemizdeki KOBİ'ler genel olarak yerel pazarda aktif fakat uluslararası pazarda çok küçük paylara sahiptir. Bunun sebebi yeterli bilgi birikimi ve tecrübeye sahip olmamalarıdır. Online iletişim ve çağrı merkezi hizmeti ile KOBİ'ler gelişmeler , fırsatlar ve yeniliklerden haberdar olacak bu bilgiler sayesinde gelişimleri sürekli devam edip kurumsal yapıya ulaşacaklardır. Ülkemizin ihracat hedefleri doğrultusunda , hiç şüphesiz KOBİ'lere büyük bir rol düşmektedir. Hedeflerimizi yerine getirebilmek için, onlara profesyonel destekler verip gelişmelerini sürekli hale getirmeliyiz. Online iletişim hizmetleri , KOBİ'lerin bir bütün halinde hareket etmelerine ve sağlam bir yapılanma içinde olmalarına imkan sunacaktır. % 5-15 arasında değişen ihracat oranları verilecek olan profesyonel destek ve tüm dünyadan sunulacak olan bilgi birikimi ile daha yukarılara taşınacaktır.

Sonuç olarak, online iletişim ve çağrı merkezi hizmetleri ülkemizdeki ticari yapıyı daha güçlü ve dünya üzerinde daha aktif bir hale getirecektir. Bilginin önemini şüphesiz hepimiz kabul ediyoruz ve daha fazlasına ulaşabilmek için her an daha fazla çaba harcıyoruz. Online iletişim , daha az çaba ile daha çok bilgiye ulaşmayı sistemli hale getirecektir.

Özge Arslan

Kurumsal Kobi Danışmanı