

E-Ticaret

Yayın Tarihi: 22.11.2019

Son Başvuru Tarihi: 22.12.2019

E-Ticaretin Temel Dinamikleri

Üniversitede öğretim üyesi olarak çalışan Selin Hn. ve Aysel Hn. ofis gereksinimleri için internette araştırma yaparken küresel mobilya perakendecisinin web sitesini buldular. Mobilya perakendecisi internet sitesinde şehir içerisinde tüm siparişlerin **“7 gün içerisinde teslimat taahhüdü”** konusunda hayli iddialıydı ve bu taahhüdü ön plana çıkarıyordu.

Öğretim üyeleri, oda ihtiyaçları için siteden beğendikleri 8 sandalye ile bir adet sehpa taleplerini iki ayrı sipariş üzerinden verdiler.

17 Eylül – İnternet sitesinden sipariş bilgileri girildi ve kredi kartıyla ödemeler gerçekleştirildi.

20 Eylül – Aysel Hn’ın siparişi olan tek sehpa, Antilop Kargo ile işyerine üç gün içerisinde teslim edildi.

21 Eylül – Selin Hn’ın siparişi ile ilgili olarak ise cep telefonuna dört gün sonra “siparişiniz gün içerisinde teslim edilecektir” mesajı geldi.

Gün içerisinde programını ona göre düzenleyen Selin Hn. akşama kadar siparişini bekledi. Tüm kampüsü dolaştı güvenlik görevlileri ve personel ile iletişim kurdu konu hakkında bilgi verdi. Akşam olduğunda ise herhangi bir arama veya araç gelişi gerçekleşmemişti.

İlerleyen günlerde teslimatla ilgili hiçbir yeni bilgi verilmemesi üzerine, teslim aracının üniversite adresini ve fakülte binasını bulamadığı endişesine kapıldı.

Selin Hanım, küresel mobilya perakendecisini, satın alma işlemi ile ilgili mağazayı aramaya karar verdi. 2 kez aradı ve ulaştığı yetkili, kendisine yüksek hacimli eşya gruplarının kargo firması ile değil Flamingo Lojistik ile müşterilerine gönderildiğini açıkladı. Firma yetkilisi, Selin Hanıma siparişe söz konusu eşyanın Flamingo Lojistik’e teslim edilmiş olduğunu ve aracın yola çıkmış görüldüğü bilgisini verdi.

İlerleyen günlerde Selin Hn.'ın Flamingo Lojistik ile irtibat kurma çabaları da benzer şekilde sonuçsuz kaldı. Sipariş ve teslimatı ile ilgili herhangi bir bilgiye de ulaşamadı.

10 Ekim – Flamingo Lojistikten Selin Hanımın telefonuna SMS ile siparişiniz gün içerisinde teslim edilecektir mesajı geldi. Fakat teslimat olmadı.

Devam eden günlerde de Selin Hanım her iki firmaya da birden fazla e-posta ve telefon edilmesine rağmen hiçbir sonuç elde edilemedi.

Küresel perakende mobilyacısı Selin Hanımdan gelen aramalara sadece **“mesajınızı ilgili birime iletiyorum”** şeklinde geri dönüş yaptı.

16 Ekim – Selin Hn. internet üzerinde şikayet sitelerini tek tek inceledi. Küresel mobilya firmasının Flamingo lojistik ile olan operasyonları hakkında çok sayıda çözümlenmemiş şikayet yazışmalarını gördü. Hepsini okudu.

Konuyu etraflıca değerlendiren Selin hn., mobilya mağazasını arayarak “1 ay içerisinde siparişi iptal etme hakkımı kullanmak istiyorum. Süre yarın doluyor. Somut bir çözüm sunamıyorsanız İPTAL hakkımı kullanmak istiyorum” dedi. Aldığı cevap: yine “talebinizi ilgili birime iletiyorum” oldu.

Bu şekilde Selin Hn. iptal başvurusunda bulundu.

19 Ekim - Selin Hn. mobilya perakendecisinin Bayrampaşa'daki yerine taksiyle gidip sorunu doğrudan yüz yüze yetkililere açıklayarak çözüme kavuşturmak istedi. Zaman ve taksi maliyetine katlandı.

Siparişin iptal edilip edilmediğini öğrenmek ve iptal edilmedi ise mağazadan ürünleri elden almak istedi.

Mağazada müşteri ilişkileri yetkilisi personelin cevabı “içeriden online sipariş sistemini göremiyoruz. Sizden ricam dışarıdan sisteme bağlanıp sorununuzu tekrar dile getirmenizdir” oldu.

Bu işe bir türlü anlam veremeyen Selin hanım şaşkınlıkla ve kafasında soru işaretleri ile mağazadan ayrıldı. Tüm günün boşa harcanması ve katlanılan ilave maliyet canını epey sıkımtı.

Öğleden sonra iş yerine dönen Selin Hn. sabırla yeniden mobilya perakendecisini aradı. Telefondaki yetkili, “ Siparişiniz için acil geri çekilme talebinde bulunuldu. Flamingo Lojistik

bize ürünü geri getirdiğinde bizim mağazamız da sizin hesabınıza para yatırma işlemini devreye alacaktır” dedi. Firmalar arası sözleşmelerin ve operasyon sürecinin bir tarafı değildi. Bu durumu karşı tarafa aktardıysa da istenilen ilgi kendisine gösterilmedi.

Küresel Mobilya Mağazası sekiz adet sandalyenin parasını tek seferlik ödeme olarak almıştı. 17 Eylülde gerçekleşen bu ödemenin üzerinden bir ay geçmişti, sipariş eline ulaşmamıştı ve parasının ne zaman geri ödeneceğini bilmiyordu. Çünkü geri ödeme, bir ay süre ile sekiz sandalyeyi müşteriye teslim edemeyen Flamingo Lojistik'in, bu siparişi mağazaya geri götürme süresine bağlıydı (!).

Selin Hn. mobilya satıcısının ürünün tasarım ve fonksiyonlarına verdiği hassasiyeti, tasarım hikayelerini ve reklamlarda yansıtılan algının neden dağıtım ve müşteri ilişkilerinde fiili hayatta gösteremediğine şaşırdı.

Küresel bilişim altyapısına büyük yatırımlar yapan bir şirketin kendi personelinin mağazada sistem erişimine izin verilmemesini ise hayretle karşıladı. Bu sürecin ne kadar zaman alacağını asla bilemeyecekti. Bu durumu küresel genel merkeze yazmaya karar verdi.

Sorular:

1 – Müşteri Deneyimi:

- Müşteri ilişkileri yönetiminde yaşanan sıkıntıları değerlendiriniz.

2 – Operasyon Yönetimi:

- E-ticaretin temel dinamikleri nelerdir?
- Mobilya firması açısından değerlendirme yapıldığında lojistik tedarikçi seçimi ve dağıtım operasyon yönetiminde nelere dikkat edilmelidir?

Çözümün Gönderilmesi:

1. Adım: [BuyerNetwork.net](https://buyernetwork.net) e üye olmanız gerekmektedir.

Standart üyelik ücretsizdir. İletişim için katılımcıların profil bilgileri tam olmalıdır.

2. Adım: Öğrenme Merkezi adlı kullanıcıya (<https://buyernetwork.net/ogrenme-merkezi>) platform içerisinden mesaj atarak dosyanızı iletebilirsiniz.

Sonuçların Yayınlanması:

- o [BuyerNetwork.net/4Yetenek](https://buyernetwork.net/4yetenek) sayfasında yayınlanacaktır.
- o Kazananlardan kısa özgeçmiş ve fotoğraf istenecektir.

Ödüller:

Bireysel Ödüller:

Her yetenek için:

- o Yuvarlak Masa Toplantılarına Katılım Hakkı
- o Buyer Network Öğrenme Merkezi Üyeliği 150 TL (1 yıllık)
- o Başarı Sertifikası
- o Udemy Hediye Kuponu 250 TL
- o Staj İmkanı

Kurumsal Ödüller

- 4 Yetenek, firmaların katılımına da açık bir programdır.
- Buyer Network 1 Yıllık Firma Ticaret Paketi (750 TL)
- Türkkep 1 Yıllık 5 GB Saklama Alanı
- Türkkep 1 Yıllık KEP + E-imza Paketi

Yetenek Programı ve Yuvarlak Masa Toplantıları

Buyer Network 4 Yetenek Programı ile ayda bir kez kazanan katılımcılarla **Yuvarlak Masa Toplantıları** yapmayı planlıyoruz. Bu toplantılarda sektörden misafir yöneticilerimizi de ağırlayacağız. Farklı sektörlerden yeni insanlarla tanışma ve networking imkanları sunuyoruz.

Yetenek programını vaka yarışması projesi ile başladık. Zaman içerisinde katılımcıların önerileriyle de desteklenen inovatif projelerin gelişeceğini düşünüyoruz. Yıl sonunda yeni projeleri konuşuyor olacağız.

Katılım Koşulları:

- **Çalışanlar ve öğrenciler bireysel olarak katılabilir.**
- Katılım için yaş sınırı ve eğitim seviyesi belirlemedik.
- Sizin için her ay belirli kategorilerde çözülmeyi bekleyen birer örnek olay (vaka) hazırladık.
- **Vakaların zorluk dereceleri başlangıç, orta ve ileri seviyelerde olabilir.**
- Bazı vakalar ilave saha araştırması ve istatistik gerektirebilir.
- 30 Gün süreniz var.
- Kazanan arkadaşlarımızı 4 Yetenek sayfasında fotoğraf ve özgeçmişleri ile yayınlanacaktır.
- Değerlendirme BuyerNetwork.net Danışma Kurulları tarafından yapılacaktır.
- Adayların sisteme profil bilgilerini ve özgeçmişlerini (CV) yüklemeleri gerekmektedir.
- Buyer Network katılımcılardan gelen cevapları yayınlama hakkına sahiptir.
- Kazananların örnek çözümleri Öğrenme Merkezinde yayınlanacaktır.
- Başarı Sertifikaları sistem üzerinden elektronik olarak gönderilir.