KPMG

Yönetim Danışmanlığı Hizmetleri

KPMG Türkiye

kpmg.com.tr

KPMG Türkiye Yönetim Danışmanlığı Hizmetleri:

KPMG Türkiye Yönetim danışmanlığı hizmetleri, işletmelere stratejik hedeflerine ulaşma veya tamamen yeniden iş stratejileri oluşturma, karmaşık sorunları çözme, yeni ürün/servis ve gelir alanları oluşturma, müşteri deneyimi mükemmelliği, performansı geliştirme, organizasyon ve işletim modelinde değişiklikler veya yeniden oluşturma gibi strateji, yönetim, işletme, operasyon çözüm ve hizmetler içermektedir.

Hizmet Alanlarımız:

Yönetim Stratejileri ve Danışmanlığı, Dönüşüm, Ürün ve Servis Geliştirme ile Büyüme

Bu hizmetler genellikle iş stratejisi, buna bağlı organizasyon yapısı ve işletim modeli, yeni ürün ve servisler, satış ve pazarlama, stratejik büyüme gibi anahtar alanlara odaklanır. KPMG Yönetim danışmanları, şirket üst yönetimi ve yöneticileri ile yakın iş birliği içinde çalışarak belirtilen alanlarda pazar araştırması yapar, iyileştirme ve farklı iş alanları fırsatlarını belirler, büyüme ve verimliliği artıracak yeni ürün/servisleri tanımlar, paralelde iş ve süreç analizleri yaparak bunlara bağlı şirket fonksiyonlarında değişikliklerin çıkarılmasında, yeni yapıların modellenmesinde ve uygulanmasında yardımcı olurlar.

Bu konularda benzer deneyimleri endüstri özelinde kullanarak şirketler için en doğru kararın verilmesine destek olur ve liderlik ederler. İşletmelerin kendi pazarlarında daha rekabetçi, kârlı ve sürdürülebilir hale gelmesine yardımcı olmak, çözümler ve deneyimler sunmak KPMG Yönetim Danışmanlığı'nın temel hedefi olacaktır. Yönetim Danışmanlığı ekibimiz özellikle dijitalleşme ve yıkıcı tehditler karşısında işletmelerin hazır olması ve dönüşebilmesi için tecrübesini ve eğitimli kaynağını temel servisi olarak kullanacaktır.

1. **Temel Yönetim ve Strateji Danışmanlığı:** Şirketlerin uzun vadeli stratejilerini tanımlamalarına yardımcı olma, pazar analizi, rekabetçi konumlandırma, pazara çıkma stratejisi, iş planları ve tahminleri ve büyüme fırsatları, iş stratejilerini temel değer ve misyonlarıyla nasıl uyumlu hale getirebileceklerini, anlık olarak gerekebilecek iş alanlarındaki değişim veya hizalanma sağlamaya yönelik hizmetleri içeren danışmanlık.

2. **Dönüşüm Danışmanlığı:** İş performansını artırmak veya yeni iş alanları ve hedefleri, gelir alanları oluşturmak için, dijitalleşme ve teknolojiden de yararlanılarak iş dönüşümlerinin planlanması, uygulama detaylı planlarının ve bütçelerinin oluşturulması ve uygulama sırasında da yönetim desteğini içeren danışmanlıktır. Ayrıca özellikle dijital dönüşümün önemli bir parçası olan kültürel ve organizasyon değişim danışmanlığı da bu alan içerisinde yer almaktadır.

3. **Ürün ve Servis Geliştirme Danışmanlığı:** Şirketlere pazar ihtiyaçlarını karşılamak ve rekabet avantajı sağlamak amacıyla yeni ürünler veya hizmetler tasarlama, geliştirme ve piyasaya sürme sürecinde destek sunan bir yönetim danışmanlığı alanıdır. Yeni ürün ve servis geliştirme danışmanlığı aşağıdaki adımları içerebilir:

1. **Pazar Araştırması ve Analizi:** Danışmanlar, pazar ihtiyaçlarını, müşteri beklentilerini ve mevcut trendleri anlamak için derinlemesine pazar araştırmaları yapar. Bu araştırmalar, yeni ürün veya hizmetin hangi boşluğu doldurabileceğini belirlemeye yardımcı olur.

2. **İnovasyon Stratejisi Geliştirme:** Şirketin yenilikçi bir ürün veya hizmet geliştirmesi için stratejik bir plan oluşturulur. Bu strateji, uzun vadeli hedeflere ulaşmayı amaçlayan yaratıcı çözümler ve süreçler içerir.

3. **Konsept Geliştirme ve Prototipleme:** Fikir aşamasındaki ürün veya hizmet konseptleri üzerinde çalışılır ve bu konseptlerin prototipleri geliştirilir. Bu aşama, yeni fikirlerin somutlaştırılmasını ve pazara uygunluğunun test edilmesini sağlar.

4. **Ürün/Hizmet Tasarımı ve Geliştirme:** Danışmanlar, ürün veya hizmetin tasarım sürecine rehberlik eder, kullanıcı deneyimi, işlevsellik ve estetik gibi faktörleri göz önünde bulundurarak ürünün veya hizmetin tasarımını optimize eder.

5. **Pazara Giriş Stratejisi:** Yeni ürün veya hizmetin piyasaya nasıl sunulacağına dair stratejik bir plan geliştirilir. Bu plan, fiyatlandırma, dağıtım kanalları, pazarlama ve tanıtım stratejilerini içerir.

6. **Ürün Lansmanı ve Yönetimi:** Danışmanlar, ürünün piyasaya sürülmesi sırasında destek sağlar, lansman sürecini yönetir ve başarıyı ölçmek için performans değerlendirmeleri yapar.

7. **Sürekli İyileştirme ve Geri Bildirim Yönetimi:** Ürün veya hizmet piyasaya sunulduktan sonra, danışmanlar müşteri geri bildirimlerini toplar ve ürün veya hizmetin sürekli iyileştirilmesi için önerilerde bulunur.

Bu hizmet, şirketlerin yenilikçi fikirler geliştirmelerine, bu fikirleri hayata geçirmelerine ve başarılı bir şekilde pazara sunmalarına yardımcı olur. Şirketlerin inovasyon kapasitelerini artırmalarına, pazarda farklılaşmalarına ve müşteri ihtiyaçlarına daha etkili bir şekilde yanıt vermelerine yardımcı olur. Bu hizmetler, özellikle hızlı değişen ve rekabetçi pazarlarda faaliyet gösteren şirketler için büyük değer taşır.

Müşteri Deneyimi ile Müşteri Büyümesi

Müşteri deneyimi danışmanlığı, şirketlerin müşteri ile olan etkileşimlerini iyileştirmek ve mükemmel bir müşteri deneyimi sağlamak amacıyla stratejiler geliştiren bir yönetim danışmanlığı alanıdır. Bu hizmetler, müşteri memnuniyetini artırmaya, sadakat oluşturmaya ve şirketin pazardaki konumunu güçlendirmeye ve büyütmeye odaklanır.

Müşteri deneyimi danışmanlığı aşağıdaki anahtar alanlarda hizmetler sunar:

Müşteri Yolculuğu Haritalama: Müşteri deneyimi danışmanları, müşterilerin bir ürün veya hizmetle etkileşim kurduğu tüm temas noktalarını ve süreçleri analiz eder. Bu süreçlerin haritalandırılması, müşterilerin şirketle olan yolculuklarında yaşadıkları zorlukları ve fırsatları belirlemeye yardımcı olur.

Müşteri İçgörüsü ve Analitiği: Danışmanlar, müşteri davranışlarını, tercihlerini ve beklentilerini anlamak için veri analitiği ve müşteri araştırmaları kullanır. Bu içgörüler, müşteri deneyimini geliştirmek için stratejik kararlar alınmasını sağlar.

Kişiselleştirme Stratejileri: Müşteri deneyiminin kişiselleştirilmesi, müşterilere daha özel ve anlamlı deneyimler sunarak memnuniyeti artırır. Danışmanlar, veri ve analitikten yararlanarak kişiselleştirilmiş hizmetler ve teklifler sunma stratejileri geliştirir.

Dijital Dönüşüm ve Omnichannel Deneyim: Müşteri deneyimi danışmanları, dijital kanalların entegrasyonu ve tüm temas noktaları arasında tutarlı bir deneyim sağlanması için omnichannel stratejiler geliştirir. Bu, müşterilerin hem online hem de fiziksel kanallarda sorunsuz bir deneyim yaşamasını sağlar.

Çalışan Deneyimi ve Eğitim: Müşteri deneyiminin iyileştirilmesi için çalışanların rolü kritiktir. Danışmanlar, çalışanların müşteri odaklı bir yaklaşıma sahip olmalarını sağlamak için eğitim programları ve kültürel değişim stratejileri sunar.

Müşteri Geri Bildirim Yönetimi: Müşteri geri bildirimlerinin toplanması, analiz edilmesi ve bu geri bildirimlere dayalı olarak iyileştirmeler yapılması süreci yönetilir. Danışmanlar, müşterilerden alınan geri bildirimleri sürekli iyileştirme döngüsüne dahil etmek için sistemler ve süreçler oluşturur.

Performans Ölçümü ve ROI Analizi: Müşteri deneyimi iyileştirmelerinin başarısı, performans ölçütleri ve yatırım getirisi (ROI) analizleri ile değerlendirilir. Danışmanlar, bu analizler aracılığıyla müşteri deneyimi stratejilerinin etkinliğini izler ve gerekli ayarlamaları önerir.

Müşteri deneyimi danışmanlığı, şirketlerin müşteri sadakatini artırmasına, müşteri kaybını azaltmasına ve marka imajını güçlendirmesine yardımcı olur. Bu hizmetler, şirketlerin müşterilerinin ihtiyaçlarına daha duyarlı ve proaktif bir şekilde yanıt vermelerini sağlayarak rekabet avantajı kazanmalarına olanak tanır.

İletişim:

Uğur Karakaya
KPMG Türkiye
Yönetim Danışmanlığı
Bölüm Başkanı,
Şirket Ortağı
ugurkarakaya@kpmg.com

Detaylı bilgi için:
KPMG Türkiye
Clients & Markets
tr-fmmarkets@kpmg.com

İstanbul
İş Kuleleri Kule 3 Kat 1-9
34330 Levent İstanbul
T : +90 212 316 6000

Ankara
The Paragon İş Merkezi, Kızılırmak Mah. Ufuk
Üniversitesi Cad. 1445 Sok. No:2 Kat:13
Çukurambar 06550 Ankara
T: +90 312 491 7231

İzmir
Folkart Towers Adalet Mah. Manas Bulvarı No:39 B
Kule Kat: 35 Bayraklı 35530 İzmir
T : +90 232 464 2045

Bursa
Odunluk Mahallesi, Liman Caddesi,
Efe Towers, No:11/B, 9-10 Nilüfer / Bursa
T : +90 232 464 2045

Adana
Çınarlı Mahallesi, 61025 Sok. Sunar Nuri Çomu İş
Merkezi Sitesi, A Blok No: 18
No: 13, Seyhan
T:+90 322 450 21 20

kpmg.com.tr
kpmgvergi.com

© 2024 KPMG Yönetim Danışmanlığı A.Ş., şirket üyelerinin sorumluluğu sundukları garantiyle sınırlı özel bir İngiliz şirketi olan KPMG International Limited ile ilişkili bağımsız şirketlerden oluşan KPMG küresel organizasyonuna üye bir Türk şirketidir. Tüm hakları saklıdır.

Bu dokümanda yer alan bilgiler genel içeriklidir ve herhangi bir gerçek veya tüzel kişinin özel durumuna hitap etmemektedir. Doğru ve zamanında bilgi sağlamak için çalışmamıza rağmen, bilginin alındığı tarihte doğru olduğu veya gelecekte olmaya devam edeceği garantisi yoktur. Hiç kimse özel durumuna uygun bir uzman görüşü almaksızın, bu dokümanda yer alan bilgilere dayanarak hareket etmemelidir. KPMG adı ve KPMG logosu, bağımsız üye şirketlerden oluşan KPMG küresel organizasyonun lisansı altında tescilli ticari markalardır. KPMG International Limited ve ilişkili kuruluşları müşterilere herhangi bir hizmet sunmamaktadır. © 2022 KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş., şirket üyelerinin sorumluluğu sundukları garantiyle sınırlı özel bir İngiliz şirketi olan KPMG International Limited ile ilişkili bağımsız şirketlerden oluşan KPMG küresel organizasyonuna üye bir Türk şirketidir. Tüm hakları saklıdır.