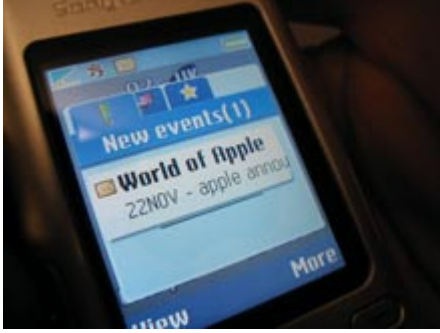


SMS ile pazarlama çılgınlığı yeni bir sektör yarattı



Günde kaç defa cep telefonunuza bu tür mesajlar geliyor? Bu mesajları mutlaka açıp okuyorsunuz: Kimi indirim haberi veriyor, kimi kredi kartı ekstrenizi yolluyor. Hatta bazı mesajlarda çocuğunuzun dershaneye devam durumu ve deneme sınavı sonuçlarını, üyesi olduğunuz derneğin toplantı duyurularını cep telefonunuzda görmemiz mümkün.

Çok değil, beş-on yıl öncesine kadar firmalar; tebrik kartı, faks ve telefon aracılığıyla müşterilerine ulaşarak duyurularını yapıyorlardı. Bu metotlar zamanla hem

maliyetleri artırıyor hem de ulaşım konusunda sorunlar yaşıyordu. Günümüzde ise toplu SMS hizmetleri sayesinde firmalar, sadece maliyetleri düşürmekle kalmıyor, mesajlarının zamanında ulaşp ulaşmadığını da öğrenebiliyorlar.

Bu dosyamızda ülkemizde önemini artırmaya başlayan toplu SMS hizmetlerini inceledik ve sektördeki firmaların görüşlerini derledik.

Tele.com.tr- Firmanızı kısaca tanıtabilir misiniz?

Kemal Özyürek – Mobasis Şirket Müdürü - 2005 Mart ayında "kurumsal pazarda iletim ve iletişim hizmeti veren firmalara Toplu SMS alt yapı sağlayıcılığı" misyonu ile kurulan Mobasis, toplu SMS başta olmak üzere mobil iletişim sektörünün tüm yeniliklerini ve teknolojilerini kullanarak projeler üretiyor ve iş ortakları aracılığıyla son kullanıcıya ulaştırıyor.

Vedat Öndaş – CEO, Supernet Şirketler Grubu GSM şirketlerinin çözüm ortaklarından Supernet, 10 yıldan bu yana kapalı ve açık devre akışkan video yayıncılığı, uzaktan eğitim, İnternet'te tv-radyo konferans yayıncılığı çevrimiçi otel – tur – uçak rezervasyon yazılımı, İnternet, intranet satışı, satış sonrası destek hizmetleri ve danışmanlık hizmetleri alanında faaliyet gösteriyor. Toplu SMS konusunda ise sitemiz ile hizmet vermekteyiz.

Mehmet Ali Baş – Smsiucuz– 2005 yılının Temmuz ayında toplu SMS sektörüne Aida İletişim olarak girme kararı aldık ve hedef kitleye toplu SMS çözümlerini daha iyi anlatabilmek için toplu SMS gönderim portalımızı hizmete soktuk.

Volkan Midilli – Ejder Bilişim Yöneticisi - Hitsms- Ejder Bilişim'in iştiraki olan Hitsms, 2004 Ocak ayında internet üzerinde çözümler geliştirmek için kurulan bir firmadır. Bireysel ve başlangıç seviyesindeki kullanıcılardan, kurumsal ve profesyonel seviyedeki taleplere kadar her seviyedeki müşterimize aynı mükemmellikte çözümleri sunmayı amaçlıyoruz.

Adem Çakır – Mobildev – Kanal Satış Müdürü - Mobiltim İletişim Kurumsal Hizmetler A.Ş, telekomünikasyon ve mobil iletişim dünyasındaki gelişmeleri izlemek, yönlendirmek, geleceğin teknolojilerini kullanan, katma değeri yüksek, yeni ve yaratıcı servisleri kurumsal ve bireysel pazara sunmak üzere kuruldu. Mobildev ise Mobiltim 'in, mobil iletişim sektörü için geliştirdiği servis ve ürünlerimizin tescilli markasıdır.

Tele.com.tr- Mobil pazarlamada toplu SMS hizmetlerinin işlevini açıklayabilir misiniz?

Mobasis- Her ne kadar toplu SMS sektöründe hizmet veren bir firma olsak da, Mobasis olarak mobil cihazları asla bir reklam ve pazarlama aracı olarak görmek istemiyoruz. Duyuru niteliğini taşıyan mesaj metinleri maalesef yanlış kullanımlarla ve yanlış yönlendirmelerle, sonuçları üzücü olaylara dahi sebebiyet verebiliyor.

Supernet- Toplu SMS hem çok ucuz bir iletişim yolu hem de çok başarılı bir pazarlama yöntemi. Başarısının ardında yatan en önemli neden ise " Herkes Cep Telefonuna Gelen Mesajları Okur " İşte asıl konu budur.

Smsiucuz- Toplu SMS hedef kitleye pazarlanan ürünün en iyi tanıtımının yapıldığı alanlardan biridir.

Hitsms- Müşterileriyle irtibat kurmak isteyen firmalar daha önce kartpostal, tebrik kartı, faks ve telefon yolunu kullanıyordu. Bunlar zamanla hem maliyetleri artıyor, hem de ulaşım konusunda problemler yaşıyordu. Gönderilen postaların büyük bir kısmı ulaşmıyordu ve firmalar bunların kontrolünü yapamıyordu. Toplu SMS hizmetleriyle birlikte kullanıcıya gönderen SMS'in gidip gitmediğinin takibi yapılabilir hale geldi ve maliyet konusunda da oldukça yüksek kazançlar sağlanmış oldu. Firma için işin en güzel taraflarından biri de müşterinin SMS'i okuduktan sonra geri dönüşlerin çok daha yüksek olması.

Mobildev- Toplu SMS geleneksel reklam ve iletişim araçlarından çok pratik ve etkin bir araç. Tabii, en önemlisi ekonomik boyutu. Pazarlama söz konusu olduğunda, hedef kitlenize doğrudan dokunabileceğiniz, hem hazırlık hem de uygulama sürecinde çok hızlı, diğer yöntemlere göre çok daha ekonomik bir araç.

Tele.com.tr- Toplu SMS'in işleyiş süreci hakkında bilgi verebilir misiniz?

Mobasis- Müşteri uygulamalarımız internet tabanlı çalışmakla birlikte yerel veritabanı ile masaüstü uygulama özelliğine de sahip. Müşteri kullanımına ücretsiz sunduğumuz uygulamaları üç ana başlıkta toplamak mümkün. Masaüstü SMS uygulaması, web tabanlı WebSMS uygulaması ve Microsoft Excel üzerinden doğrudan SMS göndermeyi sağlayan OfisSMS uygulaması. Bu uygulamalar üzerinden SMS gönderimi talebi kurumsal sunucularımız üzerinde bir dizi kontrolden geçtikten sonra, ilgili GSM operatörüne Internet üzerinden aynı anda aktarılmakta ve cep telefonlarına ulaştırılmakta.

Supernet- Toplu SMS gönderirken en çok tercih edilen yöntem İnternet'te sitemiz üzerinden toplu SMS göndermek. Sitede ana sayfada "giriş için tıkla" butonuna tıkladığınızda açılan pencereye şifrelerinizi yazarak özel olarak toplu SMS gönderimi için tasarlanmış, kullanımı çok basit bir program vasıtasıyla binlerce kişiye aynı anda SMSlerinizi gönderebiliyorsunuz. Verdiğiniz " Gönder" komutu sonrasında program bu komutu bizim SMS sunucularımıza, oradan GSM operatörü bünyesindeki "SMS Gateway" sunucusuna gönderiliyor. Ardından GSM operatörü devreye girip mesajınızı gönderiyor. Bütün bu işlemler saniyeler içinde gerçekleşiyor.

Smsiucuz- Web sitemize üye olan müşterilerimiz kredi kartı veya havale yöntemiyle SMS kotası satın alırlar. Bunun ardından 11 karakter gönderici (originator) tanımlamaları yapılıyor ve telefon rehberi oluşturuluyor. Son aşamada müşterilerimiz, ister masa üstü programımızda isterlerse web arayüzümüzde toplu SMS gönderimleri yapabiliyorlar.

Hitsms- Hizmeti kullanmak isteyen firma bize talebini iletiyor, kullanıcı adı oluşturuluyor. Ödemeler yapıldıktan sonra firma SMS gönderimine başlayabiliyor.

Mobildev- Müşterilerimiz ile öncelikle bir sözleşme imzalıyoruz. Sözleşme genel olarak, kullanıcının göndereceği SMS'lerin içeriğinde yasalara aykırı ifadeler yer almaması ve SMS göndereceği numaraları yasal yollarla elde etmesi konularını içeriyor. Sonrasında müşterimizin sisteme girerek toplu SMS gönderimleri yapabilmesi için bir kullanıcı adı ve parola tanımlanıyor. Bu noktadan sonra müşterimiz ihtiyaç duyduğu miktarda krediyi ister banka havalesi isterse kredi kartı ile online satın alarak kullanabiliyor.

Elbette toplu SMS gönderebilmek için bir takım araçlara ihtiyacı var. Biz müşterilerimize kendisine en uygun çözümü sunmaya çalışıyoruz. Müşterimiz gönderimlerini web sayfamız üzerinden yapabileceği gibi, ücretsiz olarak sunduğumuz oldukça yetenekli masaüstü çözümlerimizi de kullanabilir.

Tele.com.tr- Toplu SMS en çok hangi sektörlerde kullanılıyor?

Mobasis- Sektör ve müşteri portföyü sınırı olmaksızın her alanda mutlaka bir ihtiyaç olarak görülebilen toplu SMS sistemlerini üç ana kategoride ele alabiliriz.

Toplu SMS özellikle kamu kuruluşları tarafından vazgeçilmez bir ihtiyaç olarak yerini buldu. Dernek, oda, sendika, vakıf vs. tüm kurumların, en küçük duyurularını bile SMS ile yapabilmeleri, işlerini süratli ve düşük maliyetli bir şekilde yapabilmelerine imkân sağladı.

Özel sektörde ise, otomotiv, market, mağaza vb. firmaların, kampanyalarını ilgili müşterilerine anında duyurabilmeleri, onlar için anında geri dönebilen bir yoğunluk ve dolayısıyla müşteri sadakati oluşturuyor.

Toplu SMS eğitim alanında zaruri bir ihtiyaç ve veliler tarafından aranan bir hizmet olarak görülmeye başlandı. Öğrencinin dershaneye devamsızlık durumlarını, deneme sınav sonuçlarını veliye anında bildiriliyor olması, dershanenin tercih edilme sebeplerinden birisi haline geldi.

Supernet- Hemen hemen her sektörden müşterimiz mevcut. En yoğun kullananlar ise sezona göre değişiyor. Yaza yakın turizmciler yoğunlaşırken, bayram ve tatillerde ise mağazalar yoğun kullanıyor. Müşterilerimiz çok farklı profil çiziyor. Kiliselerden tutun, büfeciye hatta lokantacıya kadar, dernekler, federasyonlar, okullar, bankalar, doktorlar... Toplu SMS'in neredeyse her kesimden kullanıcısı var.

Smsiucuz- Aslında birçok sektörde toplu SMS kullanılıyor. Ağırlıklı olarak eğitim, sağlık, banka ve finans kurumları, dernekler, eğlence gibi alanlarda daha yoğun şekilde kullanıldığını söylemek mümkün.

Hitsms- Toplu SMS müşterisiyle, üyesiyle irtibat kurmak isteyen her sektörde kullanılıyor. Özellikle dernekler, vakıflar, sendikalar ve odalar için bulunmaz bir nimet. Üyelerine anında ulaşılma imkânı, onların işlerini çok daha hızlı yürütmesini sağlıyor. Müşterilerine kampanyalarını duyuran veya onlara çeşitli fırsatlar sunan firmalar da çok hızlı geri dönüş sağlayabiliyorlar.

Mobildev- Teker teker sayarsak çok zor olacak, kısaca tüm sektörlerde kullanılıyor dersek abartmış olmayız. Ancak perakende, otomotiv, kamu, eğitim ve sağlık sektörlerinde daha yoğun olarak kullanılıyor.

Tele.com.tr- Toplu SMS'in verimliliği nasıl ölçülüyor?

Mobasis- İstatistiklerimizde toplu gönderimlerde yüzde 80–85 oranında başarılı iletim sonuçları izlemekteyiz. Duyuru ve bilgilendirme kanalı olarak yaklaştığımızda bu oran hayli ciddi bir katılım yaratıyor. Bir derneğin toplantı ya da cenaze, kan ihtiyacı gibi duyurularını yayınladıklarında, geri dönüşleri çok rahat takip edilebiliyor.

Supernet- Cevabı birkaç basit soruyla bulabilirsiniz.

*Kaç kişiye SMS gönderdiniz ve kaç size cevap verdi veya aradı?

*Gönderdiğiniz SMS için toplam kaç para verdiniz?

*Gazetede ya da başka bir mecra da reklam verseydiniz aynı etkiyi yaratır mıydı veya yaratıyor muydu?

Bunun gibi birkaç basit soruyla aslında ürününüzün satışı için toplu SMS göndermenin ne kadar

verimli ve az maliyetli bir şey olduğunu görüyorsunuz.

Smsiucuz- Tam anlamıyla verimli bir sonuç almak için mesaj içeriğinde müşteriye belli oranda indirim tanımlanarak organizasyonda veya satış noktasında SMSlerin ulaştığı kitle sayılarak geri dönüşler ölçülebiliyor.

Hitsms- Toplu SMS’de giden mesajların ulaşıp ulaşmadığını anında görebiliyorsunuz. Firmalar verimliliği ölçebilmek için kampanyalar düzenliyor. Toplu SMS ile müşterisine özel bir kod gönderiyor ve o kod ile geldiği zaman fazladan indirim sağlıyor. Böylece ulaşan SMS’lerin kaç tanesinin alışveriş olarak döndüğünü canlı olarak görebiliyor.

Mobildev- En önemlisi gönderimlerinizin iletim raporlarını alabilmenizdir. Gönderimlerin alıcısına gerçekten ulaşp ulaşmadığını çok kısa zamanda görebilirsiniz. Bu sayede hedefinize ulaşp ulaşmadığınızdan ya da hangi oranda ulaştığınızdan emin olursunuz. Bu konuda ilginç anekdotlarımız da var, tabii ki. Bu işe yeni başladığımız dönemlerde, toplu SMS gönderimine çok zor ikna ettiğimiz müşterilerimiz, aradan geçen üç yıl içinde en istikrarlı kullanıcılarımız oldu.

Tele.com.tr- Cep telefonlarının SMS pazarlaması için kullanılmasını istemeyen tüketiciler ne yapmalı?

Mobasis- Burada asıl görevi üstlenmesi gereken kurumlar GSM operatörleridir. Toplu SMSlerin gönderilmeden önce ortak bir platformdan sorgulanarak, istemeyen numaraların ayıklanabiliyor olmasını sağlama yönünde zaman zaman isteklerimizi dile getirmekteyiz. Bunun sağlanabileceği ilk platform da Internet veya GSM ürünleri mağazaları olmalıdır.

Supernet- GSM şirketinizin çağrı merkezini arayıp reklam mesajı almak istemediğinizi söylemeniz yeterli. Örneğin Telsim’de eğer reklam istemeyen birine sizin sisteminizden SMS atılmasına izin verirsiniz büyük yaptırımları var. Hem ceza veriliyor, hem de cironuzun belirli bir bölümünden kesinti yapılıyor. Bu nedenle, konu GSM şirketleri ve tarafımızdan sıkı bir şekilde takip ediliyor.

Smsiucuz- Kullanıcılar, bu konuyla ilgili olarak GSM operatörlerine başvurarak hatlarına reklam veya duyuru SMS’i almak istemediklerini bildirerek filtreleme işlemi yaptırabilirler.

Hitsms- SMS hizmetlerinde gönderen kişiye ulaşmak oldukça kolay. Rahatsızlığı olan kişi gönderen firmaya şikâyetini iletebilir. SMS gelmeye devam ettiği takdirde kullanıcı, rahatsızlığını yetkili mercilere iletebilir ve gerekli yasal uyarılar firmaya yapılır.

Mobildev- 2004 yılında yayımlanan tebliğde bu konu operatörlerin sorumluluğuna bırakılmış durumda. Dolayısıyla abonenin bağlı olduğu operatörle görüşmesi gerekir.

Tele.com.tr- Bu konuda yasal bir düzenleme var mı?

Mobasis- Bu konuda yasal bir düzenleme olmamakla birlikte, izlenimlerimiz yakın zamanda bununla ilgili bir yasal çalışmanın başlatılabileceğini gösteriyor. Fakat bu sürecin nasıl ve ne şekilde olabileceği konusunda bir fikrimiz yok.

Supernet- Çeşitli düzenlemeler olmakla birlikte gelişmiş bir yasal mevzuatın olduğu söylenemez. Ancak bu işi yapan ana şirket sayısının az olması ve GSM operatörleri ile iyi işbirliği içinde olmamız bu boşlukların suistimal edilmesini zorlaştırıyor. Mesela, çok ilginç ve o kadar da önemli bir konu olan “mesaj başlığı” yasal olarak bizi çok zor durumda bırakabiliyor. Zira mesajınızın başlığına bir siyasetçimizin adını yazıp kötü içerikli mesajlar atabilirsiniz. Bunun yasal düzenlemesi yok ancak biz verilen her mesaj başlığını bilgisayardan ziyade gerçek bir kişinin onayından geçiriyoruz.

Smsiucuz- Şu anda bu konuyla ilgili yapılmış yasal bir düzenleme bulunmuyor.

Hitsms- Bu konuda mevzuatla ilgili birtakım düzenlemeler yapılacağını duyuyoruz. Fakat kesinleşmiş bir düzenleme henüz yok.

Mobildev- Henüz tam anlamıyla bir yasal düzenleme var diyemeyiz. Birçok duyumumuz var. Hatta bu konu Telekomünikasyon Kurumu'nun web sitesinde de kavram olarak geçiyor. Ancak henüz içi doldurulmuş değil, gelişmeleri yakından takip ediyoruz. Artık Telekomünikasyon Kurumu'nun yapacağı düzenlemeyi bekliyoruz.

Tele.com.tr- SMS gönderilecek numaralar nasıl elde ediliyor?

Mobasis- Kurumlar tarafında, zaten bir üye veya katılım listesi, tüketicinin kendi isteği ile oluşturuluyor. Ancak özel sektörde aynı durum tam anlamıyla geçerli değil. Kendi listelerini oluşturabilen firmalar, farklı kanallarla da bu listelere yeni numaralar ekleyebiliyorlar. Gerek gazete ilanlarındaki bireysel numaralar, gerekse başka kurumlar tarafından kullanılan numaralar, istek veya yönlendirme doğrultusunda listelerdeki numara sayısını artırıyor.

Supernet- Firma önce kendi müşterilerinin numaralarını almakla başlıyor işe. Bu en doğru yol fakat müşterilerimiz arasında toplu olarak numara değişimleri yaşanabiliyor. Zaten başka yöntemler ile elde edilen numaralara yapılan duyurular hedefe yönelik olmayacağı için verimi de azalıyor.

Smsiucuz- Numaraları müşterilerimiz kendi imkânlarıyla elde ederek veri tabanlarını kendileri oluşturuyorlar.

Hitsms- Firmalar kendi müşteri veritabanlarını kullanarak gönderim yapıyorlar. Bunların dışında çeşitli kampanyalar yaparak bu numaraları elde etmeleri de mümkün oluyor. Müşteri trafiği yoğun olan firmalar kasanın yanına müşterinin GSM numaralarını yazıp koyabilecekleri kutular koyabiliyor. Biz firmalara herhangi bir şekilde numara pazarlaması yapmıyoruz.

Mobildev- Biraz önce de bahsettiğimiz gibi bu tamamen kullanıcının sorumluluğunda. Genel olarak firmalar bu servisi kendi üyelerine ya da daha önce cep telefonu numarası veren müşterilerine gönderim yaptıkları için bir sorun olmuyor. Mevcut müşteri veritabanı olmayan kurumlar içinse önerebileceğimiz tek alternatif, interaktif SMS uygulamaları. Düzenlenecek bir kampanya ile izinli veritabanı oluşturmak mümkün.

Tele.com.tr- Bu pazarlama yöntemi için GSM operatörleriyle ne tür anlaşmalarınız mevcut?

Mobasis- Pazarlama yönteminden ziyade, duyuru ve haber kanalı olarak görmek istediğimiz bu faaliyet alanımızda, operatörlerle anlaşmalarımız onların bize sağladığı bu hizmeti kullanabilmek ve yeni projelerle destekleyebilmek yönünde.

Supernet- Geniş kapsamlı çözüm ortaklığı anlaşmalarımız var. SMS, logo, melodi, sohbet, eğlence, yarışma, oyun gibi birçok konuda hizmet veriyoruz.

Smsiucuz- GSM operatörleriyle milyon adetlerde toplu SMS alım anlaşmaları yaparak pazarlama stratejimizi oluşturuyoruz.

Hitsms- Numara pazarlaması yapmadığımız için GSM operatörleri ile herhangi bir özel anlaşmamız bulunmuyor. Ama SMS gönderimi için şu anda Türkiye'de bulunan üç operatörden biriyle çalışma zorunluluğu var. Bu nedenle sektördeki her firma GSM operatörleri ile bir şekilde anlaşmalı durumdadır.

Mobildev- Biz toplu SMS'i operatörlere yüklü miktarlarda gönderim taahhütleri vererek satın

alıyoruz. Bunun dışındaki tüm çözümleri kendimiz geliştiriyoruz.

Tele.com.tr- Türkiye’de toplu SMS sektörünün büyüklüğü ne kadardır? 2006 için beklentiniz nedir?

Mobasis- Uzun zamandır özellikle son kullanıcı tarafında fiyatlandırma konusunda ciddi sıkıntılar yaşayan sektör için toplam bir büyüklük vermek hayli güç. Bankacılık alanındaki kullanımlar dâhil olmak üzere aylık 30 milyon adet başarılı gönderim üzerine çıktığı görülüyor. Henüz tahmin edilen gönderim kapasitesinin yüzde 25’ine ulaşıldığını ve müşteri bilgilendirme ve ek yeni proje ve ürünlerin de katılımıyla birlikte 2009 yılında bu rakamın üçe katlanacağını tahmin etmekteyiz.

Supernet- Şimdilik aylık 3-4 milyon YTL’lik bir pazar. Bu haliyle bile büyük görünüyor. 2006 yılı çok büyük gelişmelerin olmasını beklemiyoruz ancak toplamda yine de en az iki katı bir büyüklüğe çıkacağını umuyoruz. Özellikle yeni katma değerli servislerin çıkması bunu tetikleyecektir. Öte yandan 3G gibi beklediğimiz yeni teknolojiler var, oralarda da kullanım alanının geniş olacağını düşünüyorum.

Smsiucuz- Toplu SMS sektörünün 2005 yılında net olmamak kaydıyla 12–15 milyon dolar aralığında olduğunu düşünüyorum.

2006 yılında toplu SMS reklamlarının yasal hale gelmesi ile 2006 yılını 20 milyon toplu SMS gönderimi yaparak 10.000 adet kurumsal ve bireysel müşteriye ulaşmayı hedefliyoruz.

Hitsms- Sektör son iki yılda yeni firmaların da sektöre girmesiyle oldukça hareketlendi. Rekabet arttıkça sektör büyümeye devam ediyor. Artık firmalar “Toplu SMS”’e çok uzak değil ve tüm firmaların bir ön bilgisi var. Aslında SMS pazarı sadece yazı olarak gönderilen SMS’den ibaret değil. Firmaların logolarını müşterilerine gönderebileceği sistemler ile birlikte pazar daha da hareketlenecek.

Mobildev- Bu sektörün 2005 yılının belki de en hızlı büyüyen sektörlerinden biri olduğunu iddia edebiliriz. Geçen yıl içinde yüzde 300 gibi inanılmaz bir büyüme gösterdik. Bugün 200’ü aşkın iş ortağımızla 17.000’den fazla kuruma hizmet sağlıyoruz. GSM operatörlerinin doğrudan hizmet verdiği müşterileri saymazsak, pazarın yüzde 60’ına hizmet verdiğimizizi söyleyebiliriz.