**BASIN BÜLTENİ**  **30.12.2022**

**KPMG, müşteri deneyimi uygulamalarında küresel lider seçildi**

**Forrester, 2022 yılı 4. çeyrek dönemini kapsayan “Müşteri Deneyimi Strateji Danışmanlığı Uygulamaları” raporunda KPMG’yi küresel liderler arasında gösterdi.**

Dünyanın önde gelen araştırma kuruluşlarından Forrester, 2022 yılı 4. çeyrek dönemini kapsayan “The Forrester Wave™: Müşteri Deneyimi (CX) Strateji Danışmanlığı Uygulamaları” isimli raporunda, KPMG’yi küresel liderler arasında gösterdi. Raporda KPMG; strateji ve mevcut hizmet kategorilerinde aldığı yüksek puanlar sonucunda bu başarıya layık görüldü.

Raporda KPMG için şu ifadelere yer verildi: "KPMG, son on yılda CX strateji danışmanlığı hizmetini, dış satın alımlar ve bu hizmeti geliştirmek için personel ve eğitime iç yatırımlar yaparak ilerletmiş ve geliştirmiştir. KPMG'nin üstün CX uygulama vizyonu, metaverse evreninin gücünü ortaya çıkaracak CX stratejilerinin geliştirilmesi gibi müşterilerin gelecekte kârlı bir şekilde büyümelerini sağlayacak ihtiyaçlarını karşılıyor. Firma, sektörel ve işlevsel uzmanlığını CX strateji danışmanlığı görevlerine entegre etmek için ihtiyaç duyduğu kaynakları önceliklendirmek ve finanse etmek için çok katmanlı bir iç yönetişim modeli benimsiyor. KPMG, farklı modeller aracılığıyla öğrenme fırsatları sunan ve müşterilerinin öğrenme yönetim sistemleriyle entegre olabilen resmi bir akademi sunarak, çalışanların CX eğitimine yönelik sağlam bir yaklaşıma da sahiptir. Firma, yöneticiler için uygulamalı davranışsal koçluk yoluyla müşterilerin kültür değişimi çalışmalarını hızlandırmakta ve ödül programları da dâhil olmak üzere çalışan davranışını etkilemek için birden fazla yöntem kullanmaktadır. Araştırmaya katılan müşteriler, KPMG’nin profesyonelliği ve ilişki yönetimi konusunda olumlu görüş bildirirken bu firmayı seçmelerinin ilk nedeni olarak da proje ekibini göstermişlerdir. KPMG, çalışanlarının daha iyi müşteri deneyimleri sunmalarını sağlamak ve onlara ilham vermek için yardıma ihtiyaç duyan şirketler için uygun bir şirkettir.”

Raporla ilgili değerlendirmede bulunan KPMG Türkiye Strateji ve Operasyonlar Direktörü Ayşegül Eser ise şunları söyledi: “Forrester tarafından Müşteri Deneyimi Stratejisi hizmetlerinde tüm strateji danışmanlığı firmaları arasında lider statüsüne layık görülmekten memnuniyet duyuyoruz. KPMG Global’in ‘Müşteri Deneyimi Stratejisi’ alanında 10 yıl önce yaptığı büyük yatırımın dönüşünü Türkiye’de son 3 yılda layıkıyla almaya başladık ve hemen hemen tüm sektörlerdeki kurumsal müşterilerimize küresel ve lokal oldukça başarılı stratejik yönetim danışmanlığı hizmeti sunduk. Bu liderliği almamızda, Forrester’ın da altını çizdiği gibi teorik olarak mükemmel olan bir metodoloji uygulamamız, yazdığımız stratejilerin gerçekten uygulanabilir çözümler olması ve firmaları yalnızca stratejileri geliştirirken değil aynı zamanda stratejileri uygulamaya alırken de uçtan uca desteklememiz etkili oldu. Bir stratejinin bir firma için gerçekten uygulanabilir olup olmadığını, ilgili hipotezi geliştirip o hipotezi ilgili sektör liderlerimizin ve konu uzmanlarımızın desteği ile test ediyoruz. KPMG Türkiye olarak yazdığımız her stratejiyi uçtan uca uygulayabilecek teknoloji, veri ve analitik, risk yönetimi, vergi, regülatif raporlama vb. alanında özelleşmiş uzmanlardan oluşan büyük bir danışmanlık ekibine sahibiz. Firmaların müşterilerine sundukları toplam değeri maksimize etmeye odaklandığımız bu hizmetimizde şirket birleşme ve satın almaları, kurumsal finansman ve değerleme çalışmaları ile stratejik yatırım planlarını bütünleşik olarak değerlendiriyoruz. İş dünyası daha müşteri odaklı olacak şekilde büyük bir dönüşüm geçiriyor. Rekabet ekseninde bu dönüşüme liderlik eden firmalar, büyük başarı elde edecekler. KPMG Türkiye Strateji ve Operasyonlar ekibi olarak müşteri odaklı olma arzusuna dayanan değişimi sağlamanın, vizyonları ve stratejileri buna göre uyarlamaktan, doğru yetenekleri kullanmaktan, müşterilerimizle birlikte çalışmaktan geçtiğinin farkındayız. Bu farkındalığa ek olarak değer yaratmaya ve farklılaştırılmış müşteri deneyimleri sunmaya odaklanan kurumsal ve işlevsel dönüşümü sağlamak için bir dizi teknolojik çözüm de sunuyoruz. Yaklaşımımızın, çözümlerimizin ve müşterilerimize olan bağlılığımızın bizi diğerlerinden ayırdığına inanıyoruz. Müşteri deneyimi alanında kalıcı değişimi gerçekleştirmek ve bu alanda sürekli fırsatlar yaratmak için müşterilerimizle omuz omuza çalışarak müşteri odaklı stratejiler geliştirmeye devam edeceğiz.”

**Bilgi için:**

Ceren Moral Aru

0533 921 43 53

cerenm@marjinal.com.tr

**KPMG Hakkında**

KPMG, geçmişi 1867 yılına dayanan, üye firmalar ağı sistemiyle 143 ülkede 265 binin üzerinde çalışanıyla faaliyet gösteriyor. Finansal hizmetler, tüketici ürünleri, otomotiv; endüstriyel sektörlerden gıda, perakende, enerji, telekomünikasyon, kimya gibi pek çok sektöre danışmanlık hizmeti sağlıyor. KPMG Türkiye ise İstanbul merkez ofisinin yanı sıra Ankara, İzmir ve Bursa ofisleriyle, 1982 yılından beri yaklaşık 1.800 çalışanıyla her sektörden 4 binin üzerinde firmaya sektörler özelinde hizmet veriyor. 2020 yılında küresel ağın Lighthouse lisansını alarak yeni teknolojilerde dünyadaki mükemmeliyet merkezleri arasına giren KPMG Türkiye, müşterilerine değer yaratan çözümler sunuyor. Detaylı bilgi için  [www.kpmg.com.tr](http://www.kpmg.com.tr)  adresine başvurabilirsiniz.