

WEBNAK ACENTE EL KİTABI

Önsöz

Bu el kitabı, Webnak Acentesi yetiştirmek ve eğitim sürecinde kazandıkları gerçek müşterilerle birlikte, Webnak Akademi'den başarıyla mezun etmek amacıyla hazırlanmıştır.

Vizyonumuz; çok sayıda eğitimli acenteler yetiştirmek, acentelerin ilk müşterilerini kazanmalarına yardımcı olmak, çok geniş bir Webnak satış ve operasyon ağı kurmaktır.

Webnak nedir?

Webnak, yükünü taşıtmak isteyen şirketler ile taşıma işi yapan kamyonculara, aracılık hizmeti sunan, teknoloji bazlı, lojistik hizmet şirketidir.

Cep telefonuna Webnak uygulamasını indirmiş ve üye olmuş geniş kamyoncu ağıımız ve özel yazılımlarımız sayesinde, yükünü taşıtmak isteyen şirketlere uygun fiyatlı ve hızlı şekilde araç bulabiliyoruz.

Müşterimiz şirketler ve taşıma yapan kamyoncular sadece bizimle muhatap oluyor; tüm fatura ve ödeme işlemleri Webnak A.Ş. üzerinden geçiyor.

Resmi olarak, şirket unvanımız 'Webnak Lojistik Servisleri A.Ş.' olup, R1 belgesine sahip, 'Yurtiçi Taşıma İşleri Organizatörü' statüsüne sahibiz.

Gelir modelimiz nedir?

Müşterimizin bir taşıma için bize ödediği taşıma bedeli ile bizim taşıma yaptırdığımız kamyoncuya ödediğimiz taşıma bedeli arasındaki TL farktan gelir elde ediyoruz. Biz buna 'TL Ürün Marjı' diyoruz.

Ne müşterimizden, ne de kamyonculardan üyelik ücreti ya da başka isimlerle ek ücret almıyoruz.

Müşterimize sunduğumuz ana değerler nedir?

- Uygun fiyatlı araç bulmamız.
- Hızlı araç bulmamız.
- %100 sigortalı taşımamız.
- Kusursuz hizmet anlayışımız.
- Markamıza duyulan güven.

Webnak'ın hedef müşteri kitlesi kimlerdir?

Webnak'ın öncelikli müşteri kitlesi, spot fiyatlı taşıma yaptıran KOBİ'lerdir. Büyük ölçekte çalışmadıkları için, fiyat ve kalite olarak, rakiplerimizden iyi hizmet alamadıklarını gözlemledik. KOBİ'ler özellikle %100 sigortalı taşıyor olmamıza büyük ilgi gösteriyor. Sadık kamyoncu ağıımız ve teknolojimiz sayesinde, spot taşımalarda değer yaratabiliyoruz.

Daha büyük ölçekte taşımaları olan (ortalama günde en az 5) müşterilerle de, asgari kârlılık hedeflerimizi ve sözleşme risklerini gözeterek, sabit fiyat anlaşmalı olarak çalışabiliyoruz.

Rakip lojistik şirketlerine de, araç bulmada sıkıntı yaşadıklarında, spot fiyatlarımızla hizmet veriyoruz.

Webnak Acentesi kimdir?

Webnak bordrosunda yer almayan, kâr paylaşımlı çalışan, Webnak Akademi kapsamında eğitim verdiğimiz ve ilk müşterilerini kazanmalarına yardımcı olduğumuz, iş partnerlerimizdir.

Webnak Acentesi olmanın avantajları nedir?

Müşterinin finansman maliyetine, alacak riskine, aracın kaza ve çalınma riskine katlanmadan, aracılık hizmeti sunabilmek.

Dev bir pazarda, bölge sınırı ve üst limit olmaksızın, çok çalışıp çok kazanma şansına sahip olmak, özetle kendi işinin patronu olabilmek.

Büyüyen acente ağı sayesinde, güçlenen pazaryerimizin network etkisinden giderek daha fazla yararlanmak.

Webnak teknolojisi, veri tabanı ve sadık kamyoncu ağı sayesinde, verimli ve etkin bir satış ve operasyon faaliyeti sürdürmek.

Webnak markası ve kurumsal kimliğinin gücünden yararlanmak.

Webnak Acentesi olmanın şartları nelerdir?

Webnak Akademi mezunu olmak.
Tele-satış ve saha-satış yetkinliğine sahip olmak.
Tercihen lojistik eğitilmiş veya tecrübeli olmak.
Tercihen üniversite, en az lise mezunu olmak.
Webnak Acentelik Sözleşmesi'ni imzalamak.

Acentelerimizden temel beklentilerimiz nedir?

Tele-satış veya saha-satış faaliyetleriyle yeni müşteriler kazanmak için azami gayret göstermelidir.

Tüm yeni ve mevcut müşterilerine, kusursuz bir hizmet sunmalı ve müşteriyi elde tutabilmek için azami gayret göstermelidir.

Müşterisinin taşıma siparişlerini almak; istenen araçları bulmak acentemizin sorumluluğundadır. Yönettiği operasyonun aşamaları hakkında müşterisini düzenli bilgilendirmeli, bilgi talepleri ve şikâyetleri ile direkt ilgilenmelidir.

Tahsilat sorunu ya da araç çalınması gibi yüksek risklere karşı Webnak'ı her zaman korumalı ve sadık bir şirket çalışanı gibi sahiplenmelidir.

Webnak'ın temel çalışma ilkelerine ve süreçlerine uymalıdır. Özellikle, Webnak taşımalarında kamyonculardan hiçbir şekilde komisyon alınmayacağı temel ilkemizdir.

Müşterisinin ihtiyacı olan araç tiplerine öncelik vererek, Webnak sadık kamyoncu ağına, kendi imkânlarını da kullanarak, katkı yapmalıdır.

Webnak ve Acente arasında aylık kâr paylaşımı nasıl gerçekleşiyor?

Her ay sonunda, acentenin yarattığı aylık TL Ciro üzerinden, öncelikle Webnak'ın %3,5 Değişken Maliyet Komisyonu hesap edilir ve aylık toplam TL Ürün Marjı'ndan düşülür. Daha sonra, kalan TL Ürün Marjı %70 Acente ve %30 Webnak olarak paylaşılır.

Webnak'ın toplam payı (Değişken Maliyet Komisyonu + %30 Webnak Payı), acentenin yarattığı aylık TL Ciro'nun en az %5'i olmalıdır. Eğer %5'lik asgari karlılığın altında kalırsa, aradaki fark acenteye "Hizmet Bedeli Farkı" olarak faturalanır.

Diğer taraftan, kâr paylaşımına müşterinin gerçek ödeme vadesi de etki eder. Şöyle ki: kâr paylaşım modelimiz, 30 günlük vade esasına göre kurulmuştur. İster gerçek durum, isterse özel anlaşma olsun, ağırlıklı ortalama 30 günü aşan tahsilat performansı için aylık %2 vade farkı uygulanır ve acentemizin hak edişinden düşülür.

Eğer tersi oluşursa, yani ağırlıklı ortalama 30 günün altında tahsilat alabilirsek, bu defa vade farkı kazancımız acentemizin hak edişine ilave edilir.

Aylık vade farkı hesabında, Webnak ERP'deki alacak yaşlandırma yöntemi baz alınır.

Acente'nin aylık mutabakatını netleştirememesi ve Webnak'a sonraki aylarda, ilgili dönemde yapılan operasyona ait iade/iptal faturası ulaşması durumunda firma cari hesabına borç kaydedilerek Acente hesabına yansıtılacaktır.

Müşterimizin Webnak A.Ş.'ye kestiği, sigorta kapsamına girmeyen, küçük tutarlı iade faturalarına dair politikamız hakkında sizleri bilgilendirmek isteriz;

İade Fatura Süreci Nasıldır?

Webnak A.Ş.'ye haklı ya da haksız gerekçelerle, iade faturaları kesebiliyor.

Genel olarak, sigorta kapsamına girmeyen, küçük tutarlı olan bu iade faturaları; hasarlı ürün, eksik ürün veya fiyat farkı nedeniyle düzenleniyor.

Bir iade faturası tarafımıza ulaştığında, hemen acentemizi fatura görüntüsü ile birlikte bilgilendiriyoruz.

Acentemizin iade faturasına itirazı söz konusu ise, hemen firma yetkilisi ile görüşüp, bizi en geç 7 gün içinde, bilgilendirmesi gerekiyor.

Eğer 7 gün içinde itiraz edilmezse, ilgili faturayı kanunen kabul etmiş sayılıyoruz.

Politikamız gereğince; bu tip iade faturalarına dair Webnak A.Ş. olarak mali bir sorumluluk üstlenmiyoruz.

Acentemize karşı sorumluluğumuz, hemen acentemizi bilgilendirmek ve zamanında (7 gün içinde) aksiyon almasına yardımcı olmaktır.

Eğer acentemiz müşteriyi iade faturasını geri almaya ikna edemezse, biz bu maliyeti ay sonundaki acente hak edişinden düşmek zorundayız.

Bu nedenle, acentelerimize tavsiyemiz, bir müşterinin karlılığını belirlerken, bu gibi riskleri de dikkate almaları yönündedir.

Sonuçta acentelerimiz, hangi müşteri ile, hangi karlılıkla ve hangi kamyoncu ile çalışacaklarına kendileri karar vermektedir.

Kâr paylaşımında, Webnak neden %3,5'lik Değişken Maliyet Komisyonu'nu öncelikle tahsil ediyor?

Webnak, bir müşterinin 30 güne kadar vade farkı maliyetini, tahsilat riskini ve her taşımanın %100 kapsamında sigorta maliyetini üstleniyor. Bu maliyetlerin toplamı, cironun %3,5'i kadardır.

Ayrıca, bu maliyetler ve riskler ciro hacminin artmasına tamamen paralel şekilde yani değişken biçimde artmaktadır.

Bu nedenlerle, kâr paylaşımı öncesinde, aylık TL ciro üzerinden %3,5 Değişken Maliyet Komisyonu'nu, öncelikle tahsil etmek zorundayız.

Zaman içinde, bu değişken özellikteki temel maliyetlerde bir düşme veya yükselme olması durumunda, tekrar ayarlama yapılabilir.

Acentenin müşterileri ile sözleşmeli çalışma koşulları nelerdir?

Acentenin, müşteri ile sözleşme imzalama yetkisi bulunmamaktadır. Sözleşme yapılması istenen firmalar için Webnak Merkez onayı alınarak sadece Webnak Sözleşmesi yapılır.

- Webnak olarak tüm sözleşmelerde 30 gün önceden çıkma maddesi mutlaka yer alacaktır.
- Ayrıca müşterilere teminat mektubu verilmez.

Acente karşı firma ödemeli taşımalarda nelere dikkat etmelidir?

Firma taşımasının ödemesini müşterisinin ödeyeceğini ilettiği durumlarda;

- Ödemeyi yapacak firmaya taşıma ile ilgili bilgi verilir ve mutlaka teyit alınır.
- Ödeme yapacak firma için kayıt oluşturulur.
- Ön istihbarat süreci işletilir.
- İlan, ödemeyi yapacak firma üzerinden yayınlanır ve tüm işlemler ilgili firma üzerinden tamamlanır.

Müşteriden alacak tahsilatında acentenin yükümlülükleri nelerdir?

Tahsilat için müşteri aramalarını ve takiplerini Webnak adına acentemiz yapar; çünkü müşterisini yakından tanımakta ve sürekli direkt iletişim halindedir. Ayrıca, 30 günlük normal tahsilat vadesinin aşılması halinde, kârlılığı da azalacağı için, alacak takibini en iyi kendisi yapabilir.

Eğer, bir müşteriden tahsilat sorunu nedeniyle hukuki işlemin başlaması gerekirse, müşteri ile iletişim Webnak Finans ve Kontrol'e devir edilir.

Dava açılması halinde, acentemizin de kısmi sorumluluğu dikkate alınarak, alacak tutarının %10'u acentemizin aylık kâr paylaşım hak edişlerinde borçlandırılır. Ancak borçlandırma işlemi, acentemizin aylık net geliri 2.000 TL'nin altına düşmeyecek şekilde, gerekirse taksitlendirilerek yapılır.

Eğer dava sonucunda, alacağımızı tamamen ya da kısmen tahsil edebilirsek, tahsil edilen rakamdan hukuki masraflar düştükten sonra, kalan kısmın %10'u acente hesabına iade edilir.

Araç yükünün çalınması veya aracın kaza yapması risklerine karşı acentenin yükümlülükleri nelerdir?

Acentemiz, araç yükünün çalınma veya aracın kaza yapma risklerini azaltmak için, Webnak'ın önleyici politikalarını çok iyi öğrenmek ve uygulamak zorundadır.

Bu büyük risklerin gerçekleşmesi durumunda, Webnak Yönetim Komitesi acilen toplanır, eldeki bilgilere göre alacağı aksiyona karar verir.

Müşterinin kredi limiti ve vadesi nasıl belirlenir?

Öncelikle, acentemizin bir müşteri ile çalışmasına Webnak'ın en başta onay veriyor olması gerekir.

Müşteri onaylandıktan sonra, ilgili müşterinin kredi limiti ve vadesini, Webnak ve Acente mutabakat ile belirler. Çünkü alacak tahsilinin mümkün olmaması durumunda, ortaya çıkan maliyet Webnak %90 ve Acente %10 oranında (kısmen de olsa) paylaşılmaktadır.

Gerek Webnak ve gerekse Acente, kredi limitinin ve vadenin doğru belirlenebilmesi için, müşteri hakkında olabildiğince hızlı ve etkili istihbarat yapmalıdır.

Acentelerimize hangi destekleri veriyoruz?

Webnak merkezinde, 1 hafta süreç ve sistem eğitimi ile ihtiyaca göre 1 hafta pratik satış geliştirme eğitim desteği veriyoruz; eğitim sonunda mezun olan acentelerimiz Webnak Akademi sertifikalarını alıyorlar.

Acentemizin, bize hizmet bedeli olarak fatura kesebileceği bir şirketi henüz yok ise, biz gider makbuzu düzenliyor ve %20 vergisini de ödüyoruz.

Hangi müşteri hangi acentemizin sorumluluğunda, nasıl belirleniyor?

Acentemiz, tüm yeni ve mevcut müşterilerine, kusursuz bir hizmet sunabilmek için azami gayret gösterir. Webnak da, acentemizin müşterisi için harcadığı zaman ve emeğe saygı gösterir; bir müşterimizin Webnak acentelerini birbirine koz olarak kullanmasına izin vermez; bu nedenle, Müşteri Atama Sistemi (MAS) kapsamında her müşteri bir acenteye atanır.

Acentemize MAS kapsamında atanan potansiyel bir müşteriye ilk taşımasını yaptırmayı için 30 gün süre verilir; eğer 30 gün içinde bir taşıma dahi gerçekleşmezse, ilgili müşteri başka bir acenteye atanabilir.

Acentemizin bir müşteri ile çalışması 60 günden fazla kesintiye uğrar ise, yine MAS kapsamında ilgili müşteri başka bir acenteye atanabilir.

Müşteri talepleri ile ilgilenilmemesi, iletişim sorunları vb durumlarda, Webnak Yönetim Komitesi MAS'da yer alan 30 gün koşulunu dikkate almadan bir acente üzerindeki müşteriye farklı bir acenteye atayabilir.

Nakliye işleri yapan Acentemiz, müşteri bilgilerini Webnak'a nasıl iletir?

Bu işi mesleği olarak yapan ve eskiden gelen müşterileri bulunan acentemiz, hangi müşterileri ile kendi nam ve hesabına çalışmaya devam edeceğini bize yazılı bir listeye acentelik sözleşmesi öncesinde bildirmelidir.

Listede yer almayan tüm yeni müşteriler, Webnak-Acente işbirliği kapsamındadır, yani başka istisnalar verilmez.

Acentelerimiz taşıma fiyatlarını nasıl belirliyor?

Müşterilerin spot fiyat taleplerine acentemiz kendi başına karar verir, Fiyatlamada doğru kararlar vermeleri için, kendi bilgi kaynaklarına ilave olarak Webnak Fiyatlama Sistemi'ni kullanmalarını öneriyoruz.

Müşterilerin sabit fiyatlı uzun dönemli anlaşma taleplerinde ise, acentemiz Webnak yönetimini bilgilendirir. Uzun dönem bağlayıcılığı olan tüm yazılı anlaşmalar Webnak tarafından, acentemizin de mutabakatıyla yapılır.

Webnak temel süreçleri nasıl çalışıyor?

İlk aşamada, yükünü taşımak isteyen bir müşterimizle belli bir fiyatta anlaşmış olmamız gerekiyor. Bu anlaşmalar, ya günlük spot fiyat anlaşmaları ya da uzun dönemli sabit fiyat anlaşmaları şeklinde oluyor.

Daha sonra, Webnak yetkilisi, Webnak özel yazılımı üzerinden, işe en uygun üye kamyoncuların, uygulamamızda öncelikle görebileceği şekilde, taşıma ilanını açıyor. Ayrıca, açılan ilana dikkat çekmek için, yine uygulamamız üzerinden, eş zamanlı bildirim de gönderiyor.

İlanı gören o işe uygun kamyoncu, ilandaki işi (yükleme-boşaltma yeri, fiyat, tonaj gibi) inceliyor ve isterse tek tıkla işe talip oluyor, yani teklif vermiş oluyor.

Webnak sistemi, bir işe en fazla 4 aday kamyoncunun (1 asıl + 3 yedek) teklif vermesine izin veriyor. İşe teklif verenler, Webnak yetkilisi tarafından, teklif verme sırasına göre telefonla aranıyor. Sadece birisiyle, telefonda sözlü olarak da mutabakat sağlandıktan sonra, yükleme adresi uygulama üzerinden paylaşılıyor; müşterimiz ile de aracın plakası ve diğer detaylar paylaşılıyor.

Müşterimiz, yükünü teslim ettikten sonra, yükünün nerede olduğunu, uygulamamız ya da web sitemiz üzerinden, dijital haritada takip edebiliyor.

Webnak uygun fiyatlı araçları nasıl bulabiliyor?

İş modeli olarak bir pazaryeriyiz; yani kısıtlı sayıda kamyoncuya bağlı değiliz. Şartlarımıza uyan her kamyoncu ücretsiz şekilde Webnak'a üye olabiliyor; sonuçta rekabetçi fiyatların oluştuğu, geniş bir pazaryerinin avantajlarına sahibiz.

Mobil teknolojiler ve özel yazılımlarımız sayesinde, Webnak üyesi kamyoncuların pek çok maliyetini düşürdük. Örneğin; yeni bir iş bulmak için kamyoncu garajlarına gitmek, giriş bedeli ödemek, bir iş kapabilmek için çok uzun beklemek ve garajlardaki araçlara ek komisyonlar ödemek gibi maliyetler Webnak'ta söz konusu değil.

Kendi operasyonel maliyetlerimizi de düşürdük; teknolojimiz ve sadık kamyoncu ağıımız sayesinde, bir taşıma işini, en uygun kamyoncu üyelerimize, online önerebiliyor ve online teklif alabiliyoruz. Online işlemler, geleneksel yöntemlere göre, ortalamada %2 daha iyi marj ile kapanıyor.

Ayrıca, bu geniş pazaryeri içinde, daha dar kapsamlı şekilde, Webnak'a sadık bir kamyoncu ağı geliştirdik. Sadık kamyoncu ağıımıza, daha sık iş verme ve nakit avans ödeme politikamız, daha iyi fiyatlar almamıza yardımcı oluyor.

Webnak işe en uygun aracı nasıl hızlı bulabiliyor?

Öncelikle, uygulamamızı indirmiş, üye olmuş, uygulamamızı ve konumunu açan binlerce kamyoncudan oluşan, sadık bir kamyoncu ağına sahibiz.

Ayrıca, işimize özel geliştirdiğimiz yazılımlarımız var. Webnak sistemi, Bildirim Kümesi Puanlama (BKP) sistemini kullanarak, bir ilanı, o işe en uygun kamyoncu üyelerin öncelikli görmesini, bildirim ile tetiklenmesini ve sonuçta teklif vermesini sağlıyor.

BKP sistemi her taşıma işi için dinamik çalışıyor, yani kamyoncunun sabit (ana dönüş ili gibi) ve değişken (o andaki konumu gibi) özelliklerine bakarak, her seferinde işe uygunluk puanlarını tekrar hesaplıyor.

Webnak sistemi, bir işe teklif veren kamyoncu sayısı 4'e ulaşıncaya kadar, ilanı öncelikli görenlerin ve bildirim alanların kümesini, işe uygunluk puanlarını baz alarak, her 10 dakikada bir kademeli genişletiyor. Acil işler için kademeler arasındaki süre 3 dakika olarak belirlenebiliyor.

İşe teklif veren en fazla 4 aday, Webnak yetkilisi tarafından, teklif verme sırasına göre telefonla aranıyor ve işe en uygun olan ile sözlü mutabakat da sağlanıyor.

Müşteriye istihbarat, kredi limiti ve vade nasıl gerçekleşiyor?

Acente, yeni bir müşteriyle, Webnak'ın Temel İstihbarat yapmasından ve onayından sonra çalışabilir. Acente, bu onaya istinaden, 5.000 TL'lik Acente Kredi Limiti (AKL) ve 30 gün vade şartlarını müşterisine sözlü veya yazılı olarak bildirir.

Temel İstihbarat, Webnak'ın e-devlet ve diğer bilgi kaynakları ile (Google, web sitesi, sosyal medya vb.) çok hızlıca gerçekleşir. Acente, Temel İstihbarat için, Webnak'a, asgari olarak müşterisinin unvanı, vergi dairesi ve vergi numarasını iletmelidir. Webnak, Acente'nin talebine en geç 2 saat içinde cevap verir.

İlk taşımadan sonra, Acente isterse, kendi önerisini de ekleyerek, ilgili müşteriye Webnak Kredi Limiti (WKL) oluşması için yeni talepte bulunur. Webnak, bu defa Detaylı İstihbarat yaparak, en geç 48 saat içinde, sonucu Acente'ye bildirir.

Detaylı İstihbarat sonucunda, Webnak müşterinin kredi limitini arttırabilir, aynı bırakabilir veya kredi limitini sıfırlayabilir (çok riskli bir müşteri olduğu Detaylı İstihbarat'ta anlaşılırsa).

Webnak, WKL bilgisini Acente'ye; Acente ise, müşterisine sözlü veya yazılı olarak bildirir.

Sabit fiyatlı, sözleşmeli müşterilerle çalışırken ise, WKL ve Vade, yazılı anlaşmanın bir parçası olarak başlangıçta belirlenir.

Webnak, bir müşteriye rutin olarak 30 gün vade tanır; kâr paylaşım oranları da 30 günlük vade esasına göredir. Daha uzun vadeli özel anlaşmalar, Acente'nin talebi ve Webnak'ın onayı ile geçerli olabilir. Ancak, Acente her şartta 30 günü aşan vadenin yükünü kâr paylaşımında üstlenmektedir.

Müşterinin fatura ve tahsilat süreçleri nasıl işliyor?

Taşıma gerçekleştikten sonra, Webnak müşteriye faturasını keser ve standart 30 gün vade ve tanımlanan kredi limitine uygun ödeme yapmasını bekler.

Webnak, müşteriden alacaklarını, sadece banka havalesi ile tahsil eder. Şirket kredi kartı ile ödeme yapmak isteyenlere, "bankaların faiz ve işlem komisyonları çok yüksek olduğu için, kredi kartı ile ödeme almadığımız" söylenir. Çek ile ödeme yapmak isteyenlere "çekin

kaybolma riskinden dolayı, çek ile ödeme alamadığımız” söylenir. Ancak, değerli bir müşteriyi kaybetme riski varsa, çok istisnai olarak, üst yönetim onayı ile çek kabul edilebilir.

Ödemesini geciktirenler için; her gün saat 10.30’da, vadesi 2 gün gecikmiş olanlar ve vadesi 7 gün gecikmiş olanlar şeklinde iki ayrı filtrede otomatik mail gönderimleri yapılır. Bu mailler, tahsilat takibinden sorumlu olduğu için, eş zamanlı olarak, Acente’ye da gönderilir. Ayrıca, Webnak, Acente’ye bağlı tüm müşterilerin Alacak Yaşlandırma raporlarını da, Acente’ye haftalık düzenli göndermeye devam eder.

Eğer, bu iki mail ile hatırlatmaya rağmen, tahsilat alınamazsa, Acente, müşterisi ile sözlü iletişime geçer ve ödemenin bir an önce yapılması gerektiğini haftada bir-iki hatırlatır. Süre uzadıkça konuşma tonunu da giderek sertleştirir.

Eğer tahsilatta gecikme 30 güne ulaşırsa, müşteri ile çalışma, kredi limiti dikkate alınmaksızın, Webnak tarafından blokeye alınır ve Acente mail ile bilgilendirilir. Acente, isterse 30 gün süreyi beklemeden de müşterisi ile çalışmasını dondurabilir.

Eğer gecikme 60 güne ulaşırsa, hukuki işlemlerin başlayacağı, Webnak tarafından müşteriye ihtarname ve Acente’ye mail ile bildirilir; 15 gün daha beklendikten sonra hukuki işlemlere başlanır.

Eğer, bir müşteri ile tahsilat sorunu çok sık yaşıyorsa, Webnak Acente’yi de mail ile bilgilendirerek, ilgili müşteri ile çalışmayı istediği anda sonlandırabilir.

Kamyoncu üyelerimizin fatura ve ödeme işlemleri nasıl gerçekleşiyor?

Öncelikle, taşımamızı yapacak olan bir kamyoncu, taşıma öncesinde Webnak’a üye olmalıdır. Taşıma yetkisi ise sadece Webnak tarafından aktifleştirilir. Aksi takdirde, Webnak adına taşıma yapamaz ve fatura kesemez.

Kamyoncu üyemiz, taşımasını gerçekleştirdikten sonra, bize fatura ve teslim evraklarının fotoğraflarını uygulama üzerinden gönderiyor.

Eğer kamyoncu eski ve güvenilir bir üyemiz ise; yani son 6 ayda bizimle en az 2 defa başarılı taşıma yapmışsa, işin KDV hariç tutarını, nakit avans şeklinde, sözlü anlaşmanın hemen ardından, banka hesabına ödüyoruz. KDV kısmı ise faturası bize ulaştıktan sonra ödeniyor.

Eğer, yeni bir kamyoncuysa, taşıma gerçekleştikten sonra, toplam ödemesinin önce navlun işin KDV hariç tutarını banka hesabına ödüyoruz. Evrakların asılları elimize ulaştıktan sonra ise, kalan %18 KDV kısmının ödemesini yapıyoruz.

Kamyonculara nasıl ulaşıyor ve nasıl üye yapıyoruz?

Hem online hem de offline tarafta çalışmalarımız var. Online tarafta, Google Adwords ve Facebook’a belli bütçeler harcayarak üyelikler kazanıyoruz. Kamyoncuların Facebook gruplarına katılmak her zaman kullandığımız yöntemlerden biri. Bazen dar bir coğrafyaya odaklanma ihtiyacımız oluyor, bu durumda WhatsApp’de lokal isimlerle kamyoncu grupları kurmak da etkili oluyor.

Offline çalışmalarını, nicelikten çok niteliğe önem vermemiz gereken stratejik bölgelerde kullanıyoruz. Tabii, kamyonculara yakın olabilmek adına, bazı kamyoncu garajlarında standlar açtık, çeşitli tanıtım aktiviteleri düzenledik, kamyoncuların uğrak yeri olan benzin istasyonlarında toplantılar organize ettik. Üye yaptığımız kamyonculara, Webnak yelek, t-shirt ve hediyeleri veriyoruz; markamıza bağlılık ve aidiyet duygusu yaratıyoruz.

Webnak'a üye kamyoncuların güvenilir olmasını nasıl sağlıyoruz?

Webnak'a üyelik ücretsiz, ancak bir kamyoncunun Webnak pazaryerine aktif olarak girebilmesinin belli kuralları var. Bize başvuran bir Webnak adayı kamyoncu gerekli ön kontrollerden geçtikten sonra aktif üye olabiliyor.

Webnak'a üye olmak isteyen kamyoncular için; Belgeler, Araç Uygunluğu ve Referanslar olmak üzere üç aşamalı kontrol süreçlerimiz var.

Sadece sigorta firmasının istediği evraklar (ruhsat, muayene, trafik sigortası, taşıt kartı, ehliyet, fatura ve irsaliye) ile yetinmiyoruz. Ayrıca, araç ve şoför fotoğrafı çektiriyor, referans kontrolü yapıyoruz.

Müşterimizin yine de bir sorun yaşamaması durumunda, bize hemen ulaşabileceği 444 65 59 numaralı Mutlu Müşteri Hattımız da her an hazır durumda.

Webnak'ın kurucusu kim?

Webnak'ın kurucusu Hasan Aslanoba, 1963'de Bursa'da doğdu. İstanbul Üniversitesi'nde işletme eğitiminden sonra, San Diego National University'den, MBA diploması aldı.

1990'da Bursa'da aile şirketi Erikli Su'da CEO olarak çalışmaya başladı. 2005'de Erikli Su markasını açık ara su pazarının lideri yaptı. 2006'da, Erikli Su ile Nestle Waters arasında Türkiye ortaklığını gerçekleştirdi. Ortak şirkette, 2012'ye kadar CEO ve şirket ortağı pozisyonunda çalıştı.

Ortaklıktan ve CEO'luktan kendi isteğiyle ayrıldıktan sonra, tamamen internet tabanlı iş modellerine odaklandı. 2017 sonu itibarıyla, toplamda 85 internet şirketine 78 milyon usd yatırım yaptı.

Türkiye'deki yatırımlarından bazıları şunlar : Bitaksi, Modanisa, İninal, Vivense, BuldumBuldum, Modacruz, Düşün, Meal Box, Sinemia, Obilet, Insider, Connected2.me, FırsatBuFırsat, Kapsel, Webrazzi, Etohum, DoktorSitesi, Tapu, Infodif, Hotelrunner, HemenKiralık.

Hasan Aslanoba'nın ana misyonu; Türkiye'de internet tabanlı iş modellerini desteklemektir. Yatırımcı, girişimci, mentor, konuşmacı ve rol model olarak farklı sorumlulukları yerine getirmektedir.

Webnak iş fikri nasıl doğdu?

Webnak iş fikrinin nasıl doğduğuna dair kurucusu Hasan Aslanoba'nın sözleri şunlar :

“Webnak projesini ilk defa kafamda tasarlarken, Erikli Su'yu yönettiğim 23 yıl içinde, uygun fiyatlı ve hızlı nakliye hizmeti bulmada yaşadığımız sorunlardan ilham aldım. Ambalajlı su işinde, ürünlerin nakliyesi maliyet ve hız olarak çok önemliydi, ancak aynı zamanda büyük bir problemdi. Özellikle suyu en çok sattığımız ilkbahar ve yaz aylarında uygun fiyatlarda nakliye işimizi yapacak güvenilir kamyoncu bulmakta büyük sıkıntımız oluyordu.

Aslında, biz de tüm su sektörü gibi, kamyoncuları bize bulan geleneksel nakliye komisyoncusu firmalar ile çalışıyorduk; ancak bu komisyoncuların çok verimsiz süreçlerde çalışıyor olması bizim de maliyetlerimizi arttırıyordu.

Eski sistemde kamyoncular da çok verimsiz çalışıyorlardı, örneğin kamyoncu yeni bir iş bulabilmek için, şehrin uzak bölgelerindeki kamyoncu garajlarına bizzat aracı ile gitmek ve komisyonculardan iş talep etmek durumunda kalıyordu. Bu durum, yük olmadan kamyonunu kilometrelerce sürmesi ve bazen uygun bir iş yakalamak için günlerce kamyoncu garajında beklemesi anlamına geliyordu.

Başka deyişle, hizmet almak isteyen ile hizmet vermek isteyen verimli bir platformda buluşamıyordu, sonuçta aracılık hizmeti çok yüksek maliyetlerle veriliyordu. Gelişen internet ve mobil teknolojilerinin bu büyük verimsizliğe ciddi şekilde çare olacağını fark ettim; özellikle akıllı telefon fiyatlarının sürekli düşmesi, kamyoncu esnafında dahi yaygınlaşması bu iş modelini kurmamda çok yardımcı oldu.

Webnak işimizi, ilk yatırımcısı olduğum Bitaksi işine de çok benzetiyorum; sonuçta her ikisi de mobil teknolojileri kullanarak, hizmet alan ile satanı buluşturan pazar yeri modelleri”.

Webnak'ın gelecekteki büyük vizyonu nedir?

Gelecek vizyonunu, Webnak kurucusu Hasan Aslanoba'nın tüm çalışanlarına 17.12.2017'de gönderdiği bir mailden alıntı yaparak açıklayabiliriz:

“Değerli Arkadaşlarım, gelecek vizyonumuzu anlamak için önce şunları hayal etmeliyiz:

Webnak Acentesi olmak, lojistik sektöründe girişimci olmak isteyenler için çok güzel bir kariyer fırsatı haline gelmiş; ayrıca biliyorlar ki, çok iyi çalışanlar çok iyi gelir elde edebiliyor.

Sektör tecrübeli olanlar yanında, özellikle yeni üniversite mezunu gençler, Türkiye'nin her yerinden Webnak Acente'si olmak için bize başvuruyor, biz ise en doğru adayları seçiyoruz.

Adaylara, offline ve online eğitimler sağlıyor, Webnak Akademi mezunu olarak sertifikalandırıyoruz.

Günde 200.000 taşımanın olduğu Türkiye'de, biz Webnak olarak pazarın %5'ine hitap eder hale gelmişiz; yani günde 10.000 taşımaya; her sene işler büyümeye devam ediyor, çünkü dev bir pazardayız.

Bu 10.000 taşıma, Türkiye'nin her yerindeki 1.000 acentemiz () tarafından yönetiliyor; yani her acente günde ortalamada 10 taşımaya aracılık ediyor, yeni başlayanlar 3-5, eskiler ise 15-20'leri geçmiş durumda.*

Hatta, Antalya acentemiz bu işe daha kapsamlı yaklaşmış; eşi ve kızı ile ailece girişimci olmuşlar, günde en az 50 taşımaya aracılık ediyorlar; +4 derecede taşıtan çok sayıda seracı müşterisi var.

İşe özel, kullanımı kolay teknolojimiz ve biz büyüdükçe daha da sadık olan kamyoncu networkumuz sayesinde, acenteler ve müşterileri çok memnun; çok hızlı, iyi maliyetle, güvenilir kamyoncu bulabiliyorlar.

Webnak'ı bilmeyen yok, nakliye sektöründe Yemeksepeti gibi olmuş. Nakliye hizmeti denince ilk akla gelen markayız, bu nedenle yeni müşteri kazanma maliyetlerimiz de çok düşük.

Çok geniş Acenta Ağı sayesinde, Network Etkisi çok güçlü hale gelmiş. Her yeni açılan rut, Webnak ağ yapısını daha da güçlendiriyor; ağa her yeni katılan acente, diğerlerine de fayda sağlıyor.

Acentelerimiz, tüm Webnak hareketlerini ve kamyoncu lokasyonlarını anlık görebiliyor; genel ya da özel bildirim kümeleri ile kolayca hedefleyebiliyor; kamyoncu da memnun, alakasız bildirimler artık çok az.

Sonuçta, kamyonculara dönüş yükleri kolayca bulunabiliyor, acentelerin satın alma maliyetleri düşüyor, müşteriye de rekabetçi fiyat verebiliyorlar.

Üstelik fiyat verirken, Yapay Zekâ destekli Fiyatlandırma Sistemi'miz sayesinde garajlardan fiyat sormalarına hiç gerek yok.

Artık, piyasada Webnak Fiyatı diye bir kavram var; pazarın en doğru fiyatlarını öğrenmek isteyenler, önce Webnak sitesine bakmak zorunda hissediyor.

Sitemize fiyat bakmak için gelenler arasında çok sayıda potansiyel müşterilerimiz de var; bazıları kolayca müşteriye dönüşüyor, Google'a reklam vermemize gerek kalmamış, direkt ve organik trafiğimiz çok iyi.

Eskiden rakip gibi duran, büyük lojistik firmaları da, iyi fiyatlarımızdan ve hızımızdan dolayı araç bulma işini önemli miktarda bize outsource etmişler.

Sadık kamyoncular, Webnak politikalarına da sadıklar, çünkü Webnak kamyoncusu olmak bir ayrıcalık, velinimet olduğumuzu biliyor ve yanlış davranışlardan kaçınıyorlar.

Bir işi almak için online teklif vermeye çoktan alışmışlar, diğer yöntemler tarih olmuş, telefonla uzun konuşmalar, pazarlıklar yok gibi.

Artık yükleme sonrasında da konumlarını açıyorlar ve müşteri yükünün nerde olduğunu anında görebiliyor, bizi aramasına gerek yok.

Örneğin doğuda, yeni bir rut mu açmamız gerekti, kamyoncu kaynaklarını online şekilde kolayca arttırmanın yöntemlerini artık çok iyi biliyoruz, offline çalışmalara gerek kalmamış.

Zaten, kamyoncular arasında Webnak markasını bilmeyen yok, örneğin Facebook'tan çalışacağımız yeni rutlar için kolayca yeni üye kamyoncu bulabiliyoruz.

Üye olanları ise, hedef odaklı bildirimlerimiz veya sosyal medya üzerinden istediğimiz yönde eğitebiliyoruz.

Webnak'ta, tüm şirket içi süreçlerimiz ve bilgi kaynaklarımız da Acente sistemine uygun geliştirilmiş durumda.

Acenteler, Webnak ile dijital süreçler üzerinde iletişim kuruyor; tüm süreçler, bilgi kaynakları ve kullanım hakları Webnak politikaları ile uyumlu, belirsizlik ya da karmaşa yok.

Örneğin, bir acente bir müşterisi için kredi limiti ve vade başvurusunu Webnak'a Back Office (BO) üzerinden yapıyor ve sonucu kısa sürede yine BO'den görüyor, gereksiz telefon ve malleşme yok.

Acentelerimize, işimize özel olarak kendi geliştirdiğimiz Webnak CRM sistemini kullanıyoruz. Bu sayede, müşterilerine pazarlama ve satış faaliyetlerini çok başarılı şekilde yönetebiliyorlar.

Müşterilerin önemli bir kısmı form doldurup, bizden teklif almaya alışmış ancak önemli bir kısmı ise yakın ilgi ve aranmak istiyor. Yine yapay zekâ çözümlerimiz sayesinde, örneğin her gün hangi müşterilere telefon ederek sipariş alabileceğini, doğruya çok yakın şekilde, sistemsel tahminler üzerinden görebiliyor.

Her ilgili noktadan dijital veri üretebilen ve biriken verileri yapay zekâ algoritmaları ile doğru analiz edebilen tam bir veri şirketine dönüşmüş durumdayız.

Acentelerimiz arasında da tatlı bir rekabet var, ancak haksız rekabete izin vermiyoruz, acentelerimizin bir müşteri için harcadığı zamana ve emeğe saygılıyız ve bunu sistemsel yönetiyoruz.

Hangi müşteri hangi acenteye ait, tüm sistemdekiler görüyor; birbirinin müşterilerine Müşteri Atama Sistemi (MAS) sayesinde pazarlama/satış yapamıyorlar. Böylece, müşteriler bir acentemizi diğerine koz olarak kullanamıyor.

Ancak, acentemiz de şunu biliyor; atandığı süre içinde bir acente ilgili müşteriye bir satış gerçekleştirmezse, o müşteri yeni bir acenteye atanacak.

Yani, acentemiz müşterisine iyi hizmet vermek zorunda, hiçbir acente "müşteri her şartta benim, kime ne?" diyemiyor.

Webnak'ı taklit etmek isteyen rakipler de çıkıyor, ancak bunlar genelde kurumsal şirketler. Hem start-up mantığında olmadıkları, hem de veri şirketine dönüşemedikleri için başarılı olamıyorlar.

Bazı rakip start-up'la da ortaya çıkıyor; fakat artık Webnak'ın Network Etkisi o kadar güçlü ki, Yemeksepeti'ne rakip olmak isteyenlerin güçlüğüne yaşıyorlar.

Sonuçta, Webnak'ın sunduğu fiyat, hız ve güven artık hiçbir rakip tarafından ulaşılabılır değil, dev bir pazarda, pazar hâkimiyetimiz ise işimizi çok değerli hale getiriyor.

(Not: Erikli-Nestle Waters'dan ayrıldığımda Türkiye'nin hemen her yerinde 1.000 civarında damacana su bayimiz vardı :)”*

Lojistik sektörünün büyüklüğü nedir? Yük taşımacılığında kaç kamyoncu hizmet vermektedir?

TÜİK resmi verilerine göre, Türkiye'de lojistik sektörünün büyüklüğünü, yolcu ve yük taşımacılığı olarak, toplamda GSYH'nin %12'si kadardır. Bunun yaklaşık %50'si yolcu, %50'si ise yük taşımacılığına aittir, yani Türkiye GSYH'nin 6%'sı yük taşımacılığına aittir. Ancak, yük taşımacılığı içinde, karayolu taşımacılığının payı %57'dir. Yani, sonuçta GSYH'nin %3.4'ü karayolu taşımacılığına aittir.

Türkiye'nin 2016'daki GSYH'sı 750 milyar dolar civarında olduğu düşünülürse, karayolu taşımacılığının büyüklüğü yaklaşık 25 milyar dolar olarak hesaplanabilir. Webnak 2016 rakamlarına göre, ortalama taşıma bedeli olan 400 USD'yi baz alırsak, bu senede 62.500.000, günde ise (300 çalışma günü hesabıyla) yaklaşık 208.000 yük taşıması anlamına gelir.

Ulaştırma Bakanlığı'ndan yetki belgesi alanları baz aldığınızda, bu sektöre hizmet veren 350.000 kamyoncu var. Ancak, gerçekte bunun tam 2 katı yani 700.000 civarında kamyoncu olduğu tahmin ediliyor.