

KOLEKSİYON TÜM SATIŞ VE SERVİS DÖNGÜLERİNİ BİR ÇATI ALTINDA YÖNETİYOR...



40 yılı aşkın tecrübemiz ve üretici kimliğimizin yanı sıra dünyanın dört bir yanındaki mimari grupların küresel çözüm ortağı olma vizyonuyla çıktığımız dijital dönüşüm yolculuğunda, SAP®'nin Platin İş Ortağı itelligence* Türkiye ile yola devam ediyoruz. SAP Sales and Service Cloud çözümlerinin kullanıldığı, tüm satış ve servis döngülerinin bir çatı altına, bulut platformu C4C üzerinde uygulanmaya başlandığı projemizde uçtan uca çözüm sağlanıyor. Bu doğrultuda satış süreçlerini tek bir ekranda görüntüleyebilirken, Türkiye'nin yanı sıra 27 farklı ülkedeki operasyonel süreçlerimizi aynı sistem üzerinde izliyoruz. Tüm süreçleri rahatlıkla mobildende de takip edebiliyor, müşteri ve siparişlerine ilişkin veri kirliliğinden kurtularak anlamlı analizler elde ediyor, zaman ve operasyon yükünü minimuma indirerek maksimum müşteri memnuniyeti sağlıyoruz.

Musa Arda, Koleksiyon Sistem ve Yazılım Geliştirme Müdürü



Zorluklar

- İş süreçlerinde statik bir yapının olması
- ERP entegrasyonu zorluğu ve sürekli güncelleme ihtiyacı
- Müşteri ve siparişlerine ilişkin veri kirliliği
- Farklı iş süreçlerinden kaynaklı yurt dışıyla koordinasyon sorunu
- Kullanıcı dostu bir platformun yokluğunun sonucu hantal bir yapı
- Müşteri talep ve önerilerinde geç aksiyon alınması



Çözüm

- SAP Sales Cloud



Faydalar

- Tüm satış ve servis döngülerini bir çatı altında toplamak
- Pazarlama ekiplerinden bayilere, mağazalardan üretim tesislerine kadar satış, kampanya, fiyatlama ve faturalama gibi tüm süreçleri dijitalle taşıyarak uçtan uca bir çözüm sunmak
- Satış ekiplerinin hareket kabiliyetini artırmak
- Zaman ve operasyon yükünü minimuma indirerek maksimum müşteri memnuniyeti sağlamak
- Katma değeri yüksek ve kişiselleştirilen hizmetlerle farklılaşmak
- Satış süreçlerini standart hale getirip müşteri segmentasyonu yapabilmek
- Müşteri ve siparişlerine ilişkin veri kirliliğinden kurtularak anlamlı analizler elde etmek
- Hedefe uygun kampanya ve fiyat teklifleri sunmak
- Müşteri öneri ve şikayetlerinin hızla yönetilebilmesini sağlamak
- Şirket içi süreçleri hızlandırmak ve takibini kolaylaştırmak



Neden NTT DATA Business Solutions?

- SAP ekosisteminde yer alan en büyük uluslararası iş ortaklarından biri olması
- Kurumsal bir şirket olmasından kaynaklı geniş ve kapsamlı hizmet sunması
- Global yetkinlik ve sektörel bilgi birikiminin olması
- Her daim ulaşılabilir, istenileni tam olarak anlayan ve eksiksiz tamamlayan bir uzman ekip bulunması

KOLEKSİYON

Şirket: Koleksiyon

Sektör: Mobilya

Çalışan Sayısı: 700

Şirket Merkezi: İstanbul, Türkiye

Web sitesi: www.koleksiyon.com.tr

* Since April 1, 2021 itelligence is operating as NTT DATA Business Solutions

NTT DATA Business Solutions



NTT DATA
Trusted Global Innovator



Türkiye'nin köklü mobilya üreticilerinden Koleksiyon, 1972'de Ankara'da başladığı yolculuğuna bugün 3 farklı showroom'un yanı sıra Türkiye içerisinde İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya, Adana, Bodrum ve Gaziantep satış noktalarıyla, Türkiye dışında ise, Avrupa Birliği ülkeleri, Orta Doğu ve ABD merkezleriyle. devam ediyor. Global varlığını genişletmek, satış, pazarlama ve servis süreçlerini uluslararası normlarda standardize ederek hız ve esneklik kazanmak, Türkiye'nin yanı sıra 27 farklı ülkedeki operasyonel süreçlerin aynı sistem üzerinden izlenebilmesini sağlamak hedefiyle yola çıkan Koleksiyon, bu kapsamlı dijital dönüşüm yolculuğunda rehber olarak NTT DATA Business Solutions'ı seçti.SAP C/4HANA®'nın esnek ve özelleştirilebilir yapısı, Koleksiyon'nun mobil ve entegre platform arayışında SAP'nin tercih edilmesinde önemli bir etken oldu. Tamamen satış ekiplerinin inisiyatifıyla başlayan dijitalleşme fikri; büyüyen rekabet ortamında satış ekiplerinin mobilite kazanmasını sağlamak, tüm ülke şubelerinde standart bir platforma sahip olmak, daha kaliteli verilere dayalı, gerçek zamanlı analiz raporları oluşturmak, müşteri odaklı ön yüz ve Koleksiyon'nun gelecek stratejilerine uygun bir platform oluşturma hedefiyle başladı.Proje implementasyon aşaması NTT DATA Business Solutions ve Koleksiyon ekibinin iş birliğinde; hazırlık süreci, analiz süreci, adaptasyon & geliştirme ve canlıya geçiş olmak üzere 4 fazda ele alındı. Son kullanıcı testleri ve her aşamada uygulanan kalite kontrol süreçleriyle birlikte proje 1 yıldan daha kısa bir sürede başarıyla hayata geçti. Potansiyel riskler, proje öncesinde gerçekleştirilen analizler ve kontrol mekanizmaları sayesinde minimize edildi ve NTT DATA Business Solutions'ın sektörel tecrübesi özellikle bu aşamada önemli bir etken oldu.SAP Sales Cloud çözümü satış ekiplerine ve Koleksiyon'un yönetim kadrosuna sağladığı kolaylıkların yanı sıra müşteri tarafında sunduğu hizmetlerle de dijitalleşme adına da önemli bir katma değer sağladı. Müşterilere kendi siparişlerini gerçek zamanlı olarak yönetme ve analiz etme imkanı sunan çözüm hem dijitalleşme açısından hem de marka algısının iyileştirilmesi açısından önemli bir adım oldu.

Satış pazarlama ve servis süreçlerinde uluslararası standardize bir alt yapıya sahip olunması sipariş süreçlerinin daha hızlı, kolay ve esnek yönetilmesine yardımcı oldu. Müşteri hizmetleri ekiplerinin hizmet kalitesi artırılırken, rahatlıkla müşteri segmentasyonu yapılabilir hale geldi. Kısacası Koleksiyon, zaman ve operasyon yükünü minimuma indiren, maksimum müşteri memnuniyeti sağlayan bir platform ile hedeflediği gelecek stratejilerine SAP C/4HANA çözümü ile daha emin ilerliyor

Tüm süreçlerimizi standardize ederken hız ve esneklik kazandık!

İleri teknolojiye ve yüksek kapasiteye sahip üretim hatları ve 700 çalışanıyla 1972'de Ankara'da başlayan yolculuklarını, globale açılma vizyonuylu bugün dünyanın 27 farklı ülkesine taşıdıklarını belirten Koleksiyon Sistem ve Yazılım Geliştirme Müdürü, Musa Arda "Bu vizyon doğrultusunda kendimize daima 'müşteri memnuniyetini' kıstas belirledik ve bu doğrultuda önemli adımlar attık.Bir yıl gibi kısa bir sürede, NTT DATA Business Solutions Türkiye ile birlikte hayata geçirdiğimiz proje sayesinde bugün satış, pazarlama ve servis süreçlerimizi uluslararası normlarda standardize ederken, hız ve esneklik kazandık. Böylece müşteri taleplerini doğru değerlendirip en uygun ürünlerimizi sunarak hizmet kalitemizi artırıyoruz" dedi.

Musa Arda, Koleksiyon Sistem ve Yazılım Geliştirme Müdürü

Follow us on



NTT DATA Business Solutions



NTT DATA
Trusted Global Innovator