

KOÇTAŞ, DİJİTAL DÖNÜŞÜM PROJESİYLE MÜŞTERİ DENEYİMİNE YATIRIM YAPTI



Koçtaş olarak müşterilerimize en iyi deneyimin sağlandığı bütünsel kanal altyapısını oluşturmak en önemli hedefimizdi. NTT DATA Business Solutions Türkiye ile Web, App'ler, Kiosk ve Mağaza içi satış operasyonlarımızı ve ürün yaşam döngüsünü tek bir altyapı üzerinden işlediğimiz yapıya geçtik.

Uğur Serkan Taşkın, CIO, Koçtaş



Hedefler

- Fiyatlandırma, indirim, promosyon politikaları ve ürün çeşitlerini kolayca yönetmek
- CRM sistemiyle güçlü entegrasyon sağlamak
- Ürün Yaşam Döngüsü yönetimi için ERP sistemiyle güçlü entegrasyon sağlamak
- "Canlı Sipariş" yerine getirme sürecini iyileştirme



Çözümler

- SAP C/4HANA



Avantajlar

- Güçlü CRM yapısına geçiş sağlandı
- Otomatik ürün bilgisi süreci geliştirildi
- Yapay zekayla güçlendirilmiş kişisel arama motoru kullanıldı
- Gerçek zamanlı stok takibi gerçekleşti



Neden NTT DATA Business Solutions?

- Güçlü müşteri referanslarına sahip olması.
- Yetkin ve deneyimli bir ekipten oluşması.
- Kurumsal bir şirket olmasından kaynaklı geniş ve kapsamlı hizmet sunması.



Endüstri: Ev geliştirme perakendeciliği

Ürünler: Banyo, mutfak, dekorasyon, aydınlatma, mobilya, ısıtma-soğutma, bahçe, ahşap, hırdavat, el aletleri, beyaz eşya

Çalışan Sayısı: +3000

Genel Merkez: İstanbul, Türkiye

Web Sitesi: <https://www.koctas.com.tr/>



E-ticaret Şaha Kalktı

59 milyondan fazla internet kullanıcısı bulunan ülkemizde, e-ticaret pazarından faydalananların sayısı 5 milyonu geçti. 2021'de Türkiye'deki e-ticaret hacminin 5 trilyon dolara ulaşacağı öngörülüyor. Sektörün adeta şaha kalktığı günümüzde, bu sektörün liderlerinden Koçtaş da NTT DATA Business Solutions Türkiye rehberliğinde hayata geçirdiği dijital dönüşüm projesiyle, müşteri deneyimine yatırım yaptı ve kısa bir süre içinde geri dönüşlerini almaya başladı.

Dijital Dönüşümde Trendleri Yakalamak

Türkiye'de ev geliştirme perakendeciliğinin lideri Koçtaş, hızla gelişen e-ticaret pazarına yönelik hedef büyütürken müşteri deneyimine yatırım yaptı. SAP'nin Global Platin İş Ortağı NTT DATA Business Solutions Türkiye'nin rehberliğinde SAP C/4HANA projesini hayata geçiren Koçtaş; güçlü bir entegrasyon ağına sahip, gerçek zamanlı satış ve takibin yapılabildiği, çok kanallı bir yapı üzerinden kesintisiz hizmet veren ve trendleri yakalayan e-ticaret altyapısına kavuştu. Uygulanan SAP C/4HANA projesi ile web, mobil web, mağaza içi kiosk ve akıllı telefon uygulamalarını kapsayan Çoklu Kanal Projesi devreye alındı. Koçtaş müşterileri için geliştirilen Koçtaş Kart, dijital platformlarda da yaygınlaştırıldı. C/4HANA altyapısıyla kurgulanan kiosk uygulamasıyla, mağaza stoklarına ek olarak 45 bin ürün satılabilir hale geldi.

Koçtaş CEO'su Alp Önder Özpamukçu, "NTT DATA Business Solutions Türkiye ile gerçekleştirdiğimiz projenin Koçtaş'a öncelikli sağladığı şey; hız ve kolaylık oldu. Çünkü 30 yaş altı gençler artık olağanüstü hızlı ve kolay hizmet bekliyor. Dijitalleşmekten başka bir yol kalmıyor. SAP C/4HANA ile birlikte şu anda cep telefonu, tabletler, kiosklar, çağrı merkezi hepsi birbirine bağlandı. Uygulamaya aldığımız Koçtaş Kart sayesinde de Koçtaş'tan alışveriş yapan müşterilerimizin % 95'ini tanıyoruz" dedi.

Online'da Sipariş Ver, Mağazadan Teslim Al

NTT DATA Business Solutions Türkiye ile birlikte e-ticarette ezber bozan bir iş birliğine imza attıklarına dikkat çeken Koçtaş CIO'su Uğur Serkan Taşkın, "Perakende sektöründe tüm iş yapış biçimleri hızlı bir şekilde dijitalleşiyor ve dijital teknolojiler ekseninde yeniden yapılanıyor. Bu dönüşüm sürecinde Koçtaş olarak müşterilerimize kanaldan bağımsız olarak en iyi deneyimi yaşatmayı hedeflediğimiz bütünsel kanal (Omnichannel) altyapısını oluşturmak en önemli hedefimizdi. NTT DATA Business Solutions Türkiye ile Web, App'ler, Kiosk ve Mağaza içi satış operasyonlarımızı ve ürün yaşam döngüsünü tek bir altyapı üzerinden işlettiğimiz yapıya geçtik. Gerçek zamanlı stok takibiyle süreçlerimizi hızlandırdık. Promosyon yönetiminde müşteri segmentlerine göre gerçek zamanlı kampanyalar yapabilmeye yetkinliği kazandık, kupon kullanımını aktifleştirdik. Online sipariş verip mağazadan teslim alma sistemini kurduk. Online alışverişlerde de kullanılan Koçtaş Kart uygulamasını hayata geçirdik" dedi.

Follow us on



NTT DATA Business Solutions



NTT DATA
Trusted Global Innovator