

Koçtaş, İstanbul, Türkiye

# KOÇTAŞ, DİJİTAL DÖNÜŞÜM PROJESİYLE MÜŞTERİ DENEYİMİNE YATIRIM YAPTI



NTT DATA Business Solutions Türkiye'nin deneyimlerinden ve yetkinliğinden faydalanarak çıktığımız bu yolculukta projemizi 1 yıl gibi kısa bir sürede tamamladık. Web, App'ler, Kiosk ve Mağaza içi satış operasyonlarımızı ve ürün yaşam döngüsünü tek bir altyapı üzerinden işletebildiğimiz bütünsel bir kanal yapısına geçiş yaptık.

Uğur Serkan Taşkın, CIO, Koçtaş



## Hedefler

- Fiyatlandırma, indirim, promosyon politikaları ve ürün çeşitlerini kolaylıkla yönetme
- Mevcut CRM sistemini güncelleme ve yenileme
- Ürün Yaşam Döngüsü yönetimini iyileştirme
- "Canlı Sipariş" yerine getirme sürecini düzeltme



## Avantajlar

- Güçlü CRM yapısı.
- Otomatik ürün bilgisi süreci.
- Yapay zekayla güçlendirilmiş kişisel arama motoru.
- Gerçek zamanlı stok takibi.



## Çözüm

- SAP C/4HANA



## 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.



**Firma:** Koçtaş Yapı Marketleri Tic. A.Ş.

**Sektör:** Ev geliştirme perakendeciliği

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

**Çalışan Sayısı:** 3000+

**Genel Merkez:** İstanbul, Türkiye

**Web Sitesi:** www.koctas.com.tr

NTT DATA Business Solutions



**NTT DATA**  
Trusted Global Innovator

**Hayata geçirdiğimiz projeye tüm kanallarını uçtan uca entegre ederek tek bir platforma taşıdığımız Koçtaş, sahip olduğu yeni sürdürülebilir altyapıyla, bu pazardan çok daha büyük bir pay alabilecek.”**

Dr. Abdülbahri Danış, CEO, NTT DATA Business Solutions Türkiye & MENA

### 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 büyüterek 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 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 gelirken, bu kanaldan yapılan satışlarda sadece birinci çeyrekte %454 büyüme sağlandı. Tamamen yenilenen internet sitesinde 3.500 kullanıcı eş zamanlı olarak alışveriş yapabilir hale gelirken, %110 gibi başarılı bir büyüme kaydedildi. Gerçek zamanlı stok kontrolüyle sipariş tamamlanma oranları artarken, teslimat performansı geliştirildi.

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’nin deneyimlerinden ve yetkinliğinden faydalanarak çıktığımız bu yolculukta projemizi 1 yıl gibi kısa bir sürede tamamladık. Web, app’ler, kiosk ve mağaza içi satış operasyonlarımızı ve ürün yaşam döngüsünü tek bir altyapı üzerinden işletebildiğimiz bütünsel bir kanal yapısına geçiş yaptık. Gerçek zamanlı stok takibiyle süreçlerimizi hızlandırdık. Promosyon yönetiminde müşteri segmentlerine göre gerçek zamanlı kampanyalar yapabilme yetkinliği kazandık kazandık, kupon kullanımını aktifleştirdik. Online sipariş verip mağazadan teslim alma sistemini kurduk. Online alışverişlerde de kullanılan Koçtaş Kart uygulamasını hayata geçirdik” dedi.

**%454**  
Büyüme

Detaylı bilgi için bizimle iletişime geçebilirsiniz:

[iletisim-solutions-tr@nttdata.com](mailto:iletisim-solutions-tr@nttdata.com)  
[www.nttdata-solutions.com/tr](http://www.nttdata-solutions.com/tr)

Bizi takip edin     

NTT DATA Business Solutions



**NTT DATA**  
Trusted Global Innovator