

Groupe SEB, satış kanalları ve satış sonrası destek süreçlerinin tamamını Diva ile buluta taşıdı

Tefal, Rowenta, Krups gibi 20 ayrı markayla 150'den fazla ülkede hizmet veren Groupe SEB, toplam 25 bin çalışanı ve yıllık 4 milyar avroyu aşan cirouyla küçük ev aletleri, elektrikli mutfak ürünleri, ev ve kişisel bakım ürünleri alanında dünya lideri bir marka olarak tanınıyor. 200 çalışanı olan Groupe SEB İstanbul 1993 yılından bu yana faaliyet gösteriyor. Groupe SEB İstanbul, Tefal markası için özel olarak geliştirilip Logo Yazılım desteğiyle her geçen gün yenilenen bulut tabanlı Diva çözümleriyle, bugün bünyesinde bulunan tüm markalar için gerek satış kanallarının veri ve entegrasyon yönetiminde, gerekse satış sonrası servis süreçlerinde verimlilik elde ediyor.



*Kutadgu Arslan, Perakende Çözümleri Satış Müdürü, Logo Yazılım, Ali Rıza Özkan, e-Ticaret Müdürü, Groupe SEB
Volkan Alacalıoğlu, Satış Sonrası Hizmetler ve Kalite Müdürü, Groupe SEB, Boray Avcı, Kıdemli Pazarlama Uzmanı, Logo Yazılım,
Şebnem Tari, Pazarlama Uzmanı, Logo Yazılım*

Groupe SEB İstanbul, Diva çözümleriyle müşteri memnuniyetini artırdı



Dünya genelinde 150'den fazla ülkede, 20 ayrı markayla hizmet veren Groupe SEB, toplam 25 bin çalışanı ve yıllık 4 milyar avroyu aşan cirosuyla dünya lideri küçük ev aletleri şirketi olarak tanınıyor. Bünyesinde Tefal, Rowenta, Krups gibi dünyaca ünlü markaları barındıran Groupe SEB, 1993 yılından bu yana İstanbul'da faaliyet göstererek başarılı ve istikrarlı bir şekilde varlığını sürdürüyor. Şirket bugün yaklaşık 200 çalışanı ile Tefal, Rowenta, Lagostina, Krups ve Moulinex'in satış ve satış sonrası hizmetlerini yürütüyor. Çok kısa sürede sektöründe Türkiye'nin bir numaralı markasına dönüşen grup, Tefal Shop'lar ile de Grup içinde bir ilke imza atmış bulunuyor.

BEKLENTİ ve HEDEFLER

Global anlamda Groupe SEB bünyesinde kullanılan bir ERP (kurumsal kaynak planlama) sistemi bulunuyor. **Doğru satış ve stok yönetimi sağlayabilmek** için bu sistem üzerinde kesilen faturaların müşterilere ve şubelere aktarılması, aynı zamanda ürün ve müşteri bilgilerinin de perakende sistemine otomatik iletilmesi gerekiyordu. Diğer taraftan, Groupe SEB İstanbul'daki **cari yapının, maliyetlerin ve kârlılıkların da kusursuz bir kesinlikte takip edilebilmesi ve raporlanabilmesi** gerekiyor, bütün bu ihtiyaçları karşılayacak bir perakende çözümüne ihtiyaç duyuluyordu.

SEÇİM AŞAMASI

Diva, 1998 yılında Groupe SEB bünyesindeki **Tefal'e özel bir çözüm** olarak geliştirildi. Önceleri günün ihtiyaçlarına cevap veren ve sadece Tefal Shop'larda çalışan bir perakende satış programıydı. Daha sonra **sistem daha da geliştirilerek**, servis ve çağrı merkezi modüllerinin de eklenmesiyle, **tüm markaları için satış noktalarında, yetkili servislerde ve çağrı merkezinde çalışan, bütüncül bir çözüme** dönüştü.

KULLANILAN ÇÖZÜMLER

- Satış kanalı yönetimi çözümü olarak **Diva CHANNEL** kullanıldı.
- Satış sonrası servis çözümü olarak **Diva SERVICE** kullanıldı.

PROJE SÜRECİ

Tefal Shop kanalı ile birlikte organik olarak devreye giren Diva, zaman içinde büyüdü ve mağaza zincirlerinin kurulup büyümesinde Groupe SEB için önemli bir iş ortağına dönüştü. Grubun kullandığı **ERP sistemi ile de yıllar içinde gelişen bir entegrasyon süreci** gerçekleşti. Önceleri FTP üzerinden yapılan periyodik veri transferleri zaman içinde **anlık veri transferi** yapmaya imkan sağlayan web servislerine dönüştü. Halen Groupe SEB İstanbul'un **tüm ürün, müşteri, fatura, stok bilgilerinin yanı sıra Tefal Shop mağazaları özelinde satış, cari, stok transfer ve e-fatura verileri** de Logo Diva ve ERP arasında entegre edilmiş durumda bulunuyor. Müşterilerine daha iyi hizmet sunmak konusunda oldukça hassas davranan Groupe SEB İstanbul, bu kapsamda Diva üzerinde çalışan **Tefal Club Sadakat Programı'nı** uygulamaya aldı.



Volkan Alacaloğlu,
Satış Sonrası Hizmetler ve Kalite Müdürü, Groupe SEB

"Diva, uzun yıllardır Groupe SEB İstanbul'un operasyonlarının tam merkezinde yer alan, bizim için vazgeçilmez bir sistem. Bundan sonra da Diva'nın dahil olmadığı herhangi bir projemizin olacağını hayal bile edemiyorum. Diva'nın Groupe SEB İstanbul'un ihtiyaçlarına uygun şekilde geliştirilmesi ve uyarlanmasında Logo ekibinin katkıları da çok değerli. Tüm Logo ekibine, göstermiş oldukları dostluk ve işbirliğinden dolayı teşekkür ediyorum."



ELDE EDİLEN FAYDALAR

- Diva CHANNEL ile tüm iş ortakları aynı **Ortak Müşteri Veritabanı'na veri aktarmaya** başladı.
- Müşterileri değişik segmentlerde değerlendirip analiz etmek ve onlara **özel promosyonlar ve uygulamalar** sunmak mümkün oldu.
- Ödeme kaydedici cihazlar, e-arşiv, e-fatura ve omnichannel uygulamalarına **sorunsuz geçiş** sağlandı.
- Sadakat programının Diva üzerinde kurgulanmış olmasıyla, mağaza, servis, çağrı merkezi ve internet üzerinde **müşterilerin tüm verileri anında değerlendirilebilir** hale geldi.
- Satış sonrası servis anlamında ise Diva SERVICE ile **yetkili servislerden gelen tüm bilgiler ERP sistemiyle entegre** oldu.
- Ürünün geliş süresi, sipariş tarihi ve parçanın gelişini takip etme gibi, **yetkili servisler tarafından yönetilen iş süreçleri doğrudan merkezden takip edilerek yönlendirilmeye** başladı.
- Servis süreçlerinin iyileştirilmesi sonucu **müşteri memnuniyeti artırıldı**.
- Diva çözümlerinin **bulut tabanlı** olması sayesinde, **lokasyondan ve cihazdan bağımsız işlem** yapılabilir hale geldi.

GELECEK PLANLARI

Groupe SEB İstanbul, Logo portföyündeki Logo Mind Insight raporlama sistemine geçiş yapmak üzere hazırlıklarını sürdürüyor. Diğer taraftan, harici müşteri ilişkileri yönetimi sistemlerinden Zubizu ile entegrasyonun tamamlanmasının ardından Hopi entegrasyonu için de çalışmalar sürüyor. Omnichannel yapısı, online B2C ve B2B uygulamalarının geliştirilmesi, e-İrsaliye ve benzeri yeni e-Dönüşüm mevzuatlarının mevcut sisteme uyarlanması gibi projelerin yanı sıra yetkili servislerle ortak stok tutma projesi de gündemde yer alıyor. Groupe SEB İstanbul, yetkili servislerden hizmet alan tüketicilerin memnuniyetlerini ölçmeyi hedefleyen yeni bir projede de Logo ekibi ile çalışmaya devam ediyor.



Ali Rıza Özkan,
e-Ticaret Müdürü, Groupe SEB

"Son yıllarda sıkça duyduğumuz bulut kavramını aslında Diva bize 2003 yılından beri sunuyor. Dünyanın neresinde olursak olalım, internet erişimi olan her noktadan Diva'ya erişip analizlerimizi yapabildik. Küçük ev aletleri alanında dünya lideri bir firma olarak, bu süreçte ülkemizde de lider bir yazılım firması olan Logo ile çalıştık. Diva'yı Logo ile birlikte geliştirmeye, ayrıca birlikte başka projelere de imza atmaya devam edeceğiz."

BİR BAKIŞTA GROUPE SEB DİVA PROJESİ

Dünün ihtiyacı

- Doğru satış ve stok yönetimi sağlayabilmek için ERP sistemi ile perakende sistemini entegre etmek
- Groupe SEB bünyesindeki tüm markaların şubeler ve merkez ofis arasında entegrasyonunu sağlamak
- Cari yapıyı, maliyetleri ve kârlılıkları kusursuz bir kesinlikte takip edip raporlayabilmek
- Servis süreçlerini iyileştirerek müşteri memnuniyetini artırmak

Bugünün ve yarının çözümleri

- Logo Diva CHANNEL
- Logo Diva SERVICE

Fayda

- Tüm iş ortaklarının aynı Ortak Müşteri Veritabanı'na veri aktarabilmesi
- Sadakat programının da katkısıyla daha verimli müşteri analizleri yapılabilmesi
- Müşterilere özel promosyonlar ve uygulamalar sunulabilmesi
- Ödeme kaydedici cihazlar, e-Arşiv, e-Fatura ve omnichannel uygulamalarına sorunsuz geçiş sağlanması
- Satış sonrası servis süreçlerinde ERP sistemiyle tam entegrasyon sağlanması
- Yetkili servislerin yönettiği iş süreçlerinin doğrudan merkezden takip edilerek yönlendirilmesi
- Servis süreçlerinin iyileştirilmesi sayesinde müşteri memnuniyetinin artırılması
- Bulut tabanlı çözüm ile lokasyondan ve cihazdan bağımsız işlem yapılabilmesi