



POS A.Ş.'den FİBA'ya dünyaya örnek olan perakende çözümleri



BANANA REPUBLIC

IBM POS yazar kasaları ve GeniusOpen yazılımları ile mağazalarında merkezi bir yönetim sistemi oluşturan FİBA Perakende, güncelleme işlemlerinde yüzde 90'lara varan verimlilik oranına ulaştı.

“Perakende de konu kasalar olduğunda donanım hizmetleri çok önem kazanıyor. Müşteri, hangi ERP veya Karar Destek Sistemlerini kullanıyorsunuz ilgilenmez. Müşterinin mağazaya girmesi, ürünleri seçmesi ve son adım olan kasa noktasına gelmesi ile tamamlanan satış döngüsünde eğer kasada hizmet veremiyorsanız sizin Bilgi Teknolojilerinde ne kadar karmaşık sistemler kullandığınız hiç önemli değildir. Mağazalarda bir arızayla karşılaşıldığında bunun derhal çözülmesi gerekiyor. POS A.Ş. bu anlamda işini çok iyi yapıyor.”

Pınar Kaçar, Fiba Perakende Grubu Bilgi Teknolojileri Direktörü



Fotoğraflıklar soldan sağa:

Maruf Tosun

POS A.Ş. Müşteri İlişkileri Temsilcisi

Pınar Kaçar

Fiba Perakende Grubu Bilgi Teknolojileri Direktörü

Şengül Ekinci

Marks&Spencer POS Çözümleri Sorumlusu

Gözde Kırdar

POS A.Ş. Yazılım Hizmetleri Uzmanı

Evren Selvi

Marks&Spencer POS Çözümleri Uzmanı

Eyüp Engin Güncan

POS A.Ş. Müşteri Destek Hizmetleri Uzmanı

1987 yılında kurulan FİBA Grubu'nun önemli faaliyet alanlarından bir tanesi olan FİBA Perakende Grubu, 125 yılı aşkın süredir piyasada bulunan ve bugün 43 ülkede 900'ü aşkın mağazası ile faaliyet gösteren Marks&Spencer (M&S) markasının franchising haklarını alarak 1999 yılında ülkemizde faaliyetlerinde başladı. Şu anda M&S, GAP ve Banana Republic gibi dünyanın önde gelen perakende markalarının franchising ve işletme haklarına sahip olan FİBA Perakende Grubu, FİBA Holding bünyesinde bulunan markaların Türkiye operasyonlarının yanı sıra Rusya ve Ukrayna operasyonları da yönetmektedir.

Perakende markalarının ve açılan mağaza sayısının artmasıyla beraber FİBA Perakende Grubu mağazaları için merkezi bir yönetim yapısına ihtiyaç duydu. Kontrollerin mağaza bazında ve manuel olarak yapılması, şirketin büyüyen yapısıyla ve artan mağaza sayısı ile beraber yönetilmesi zorlaştı. Bunun yanında kampanya modüllerinde çeşitlilik, otomatik iade ve kolay takip işlemleri için de talepler gündeme geldi.

Tüm kasa işlemlerinin otomatikleştirilmesi ve kampanya yönetiminin sağlanması

FİBA Perakende Grubu, oldukça dinamik bir sektör olan perakendeciliğin doğası gereği, katma değerli kampanya ihtiyaçlarına karşılık vermek ve kullanıcıların kasa işlemlerini en kısa zamanda tamamlamak ve kasaların tüm hesaplamaları,

satış ve iade ihtiyaçları çerçevesinde otomatik olarak yapabildiğini istiyordu. Fiba Perakende Grubu Bilgi Teknolojileri Direktörü Pınar Kaçar bu ihtiyaçlarını "Merkezi yönetim ve kampanya yönetimi, bizim için en önemli hedeflerdi. Bunun yanında iade işlemlerinin otomatik hale getirilmesi de ihtiyaçlarımız arasındaydı. Ayrıca parametrik bir yapıyla yeni bir yazılım sahibi olunca yeni taleplerimizin çok daha kolay gerçekleştirilebileceğine inanıyorduk" diye açıklıyor.

Bu doğrultuda nasıl bir programa ihtiyaç duyduklarını belirleyen şirket, 2005 yılında yaptığı pazar araştırmaları sonucunda ihtiyaçlarını en etkin şekilde karşıladığı saptanan IBM POS elektronik yazar kasalarını ve GeniusOpen yazılımlarını seçti. Aynı yılın eylül ayında FİBA Perakende Grubu mağazalarında IBM POS elektronik yazar kasalarını kullanmaya başladı. Mart 2007 itibarıyla tüm M&S mağazalarında IBM GeniusOpen Yazılımlarının kurulumu tamamlandı. Şu anda FİBA Perakende Grubu'nun Türkiye'nin tüm mağazalarındaki operasyonları, IBM POS yazar kasaları ve POS A.Ş.'nin geliştirdiği kasa yazılımlarıyla sürdürülüyor.

GeniusOpen yazılımları ve IBM POS yazar kasaları ile sağlanan katma değerli servisler ve kampanya çeşitliliği

POS A.Ş.; FİBA Perakende Grubu'nun bu ihtiyaçları doğrultusunda IBM POS yazar kasaları ve GeniusOpen yazılımlarını kullanarak merkezi yönetim, kampanya modülü, otomatik iade,



puan işlemleri, tadilat, rezervasyon, S&D kart, hediye değişim kartı uygulamaları gibi satış dışı işlemlerinin yanısıra hediye kartı işlemleri ve mağaza kontrolleri için gerekli raporlamaları sağlayacak çözümler geliştirdi. Pinar Kaçar, "İlk projemize başladığımızda henüz Türkiye'de hediye kartı satış uygulamaları yoktu ve perakende alanında, müşteri bağlılığına yönelik çok az kart hizmeti vardı. Olanlar da kartlarda puan biriktirme veya puanları kullanma gibi imkânlar sunmuyordu. Bunu ilk defa Türkiye'de POS A.Ş. ile geliştirilen yazılımla biz sağladık. Öte yandan, bu yeni altyapımız sayesinde mağaza operasyonlarındaki tüm faaliyetleri detaylı olarak takip etme ve kontrol etme imkânımız oluyor" diyerek projenin geçmişini ve sunduğu kazanımları özetliyor.

Merkezi bir yönetim yapısına geçilmesiyle birlikte FİBA Perakende Grubu, özellikle üst yönetim açısından çok önemli görülen satışların online ortamda takip edilmesini sağladı. GeniusOpen yazılımları FİBA Perakende Grubu'na, katma değerli servisler ve kampanya çeşitliliği ile müşterilerini mağazalarına çekmek için yeni fırsatlar sundu. Pinar Kaçar bu avantajların önemini şöyle aktarıyor: "Perakende sektörü çok dağınık bir yapıya sahip olduğu için az kaynakla çok fazla işi yapmaya çalışırsınız. Kullanılacak herhangi bir çözümün mağaza bazlı değil de merkezi olması ciddi derecede insan kaynağı ve zaman kazandırır. Biz bunlara ek olarak, GeniusOpen yazılımlarıyla artan kampanya

isteklerini en iyi şekilde değerlendirme fırsatı da bulduk. Kampanyalarda ilkleri biz yaptık diyebilirim."

Perakende sektöründeki deneyim ve donanım liderliği tercih nedeni oldu

Marks&Spencer POS Çözümleri Sorumlusu Şengül Ekinci POS A.Ş.'nin perakende sektöründeki gücü ve tecrübesinde dolayı IBM POS yazar kasalarında ve GeniusOpen yazılımlarında karar kıldıklarını söylüyor. "Yazılım çözümlerine yaklaşımı ve servis desteğindeki başarısına ek olarak POS A.Ş., operasyonel maliyetler ve yönetim süreci açısından da en avantajlı çözümleri sundu." İlk önce yazar kasaları değiştirmeye karar veren FİBA Perakende Grubu, bu kapsamdaki donanım ürünleri için IBM POS yazar kasalarını tercih ettikten sonra, yazılım ile donanım arasındaki uyum süreci ve bu sürecin yönetimi şirket açısından daha da önem kazandı. Pinar Kaçar donanım ürünlerinde neden IBM POS'u tercih ettiklerini şu şekilde açıklıyor: "Perakende de konu kasalar olduğunda donanım hizmetleri çok önem kazanıyor. Müşteri, hangi ERP veya Karar Destek Sistemlerini kullanıyorsunuz ilgilenmez. Müşterinin mağazaya girmesi, ürünleri seçmesi ve son adım olan kasa noktasına gelmesi ile tamamlanan satış döngüsünde eğer kasada hizmet veremiyorsanız sizin Bilgi Teknolojilerinde ne kadar karmaşık sistemler kullandığınız hiç önemli değildir. Mağazalarda bir arzayla karşılaşıldığında bunun derhal çözülmesi

Genel Bakış

Gereksinim

- Merkezi yönetimin ve satış kontrollerinin mağaza bazında ve otomatik olarak yapılması
- Büyüyen perakende yapısında mağazaların yönetiminin kolaylaştırılması
- Kampanya ihtiyaçlarına ve kampanya yönetimine cevap verilmesi
- Kasanın tüm ihtiyaçlar çerçevesinde otomatik hesaplamalarını yapabilmesi

Çözüm

IBM POS yazar kasaları ve GeniusOpen yazılımları kullanılarak FİBA Perakende Grubu'nun merkezi yönetim, kampanya modülü, otomatik iade, puan işlemleri, satış dışı işlemleri (tadilat, rezervasyon, S&D kart, hediye değişim kart uygulamaları), hediye kartı işlemleri ve mağaza kontrolleri için gerekli raporlamaları karşılandı.

Avantaj

Merkezi yönetim, en yeni kampanyalar oluşturulması, otomatik iade ve puan işlemleri yeni mağaza açılışı sürecinin kolaylaşması sağlandı.

GeniusOpen yazılımlarıyla otomatik olarak kendi kendine yapılan güncelleme işlemleriyle 1-1.5 saatte tüm mağazalardaki güncelleme işlemleri tamamlanıyor. Yüzde 90'lara varan bir verimlilik iyileştirilmesi gerçekleşti.

Çözüm bileşenleri

Donanım

Marks&Spencer:
IBM POS SP300 Kasa Donanımları

GAP & Banana Republic:
IBM POS SP500 Kasa Donanımları

Yazılım

GeniusOpen Yazılımları

Danışmanlık, Kurulum, Eğitim ve Destek

gerekiyor. POS A.Ş. bu anlamda işini çok iyi yapıyor.”

Şu ana kadar karşılaştıkları teknik sorunların çözüm sürecine dair detayları paylaşan Şengül Ekinci “Her güncelleme işlemi sonunda çok iyi bir test işlemi yaparak sorunları hep en aza indirmeye çalıştık. Tabii, test ortamında oluşturulamayan ve canlı ortamlarda kullanılmaya başlandıktan sonra yaşanan problemler de oldu. Fakat bunlar da anında çözümleniyordu” diyor. Müşteriyle doğrudan karşılaşılan işlem noktası olduğu için sektörde en kritik alanlardan biri olan kasalarda, operasyonların düzgün ilerlemesi büyük önem taşıyordu. Pinar Kaçar “Arka plandaki diğer mimarileri veya bilgi işlem kapasitelerinin katma değerini müşteriye hissettiremezsiniz. Bir mobil operatör için telefonun çekmesi ne kadar önemliyse bizim için kasa noktalarının düzgün ve hızlı çalışıyor olması da o kadar önemlidir. Bugüne kadar karşı karşıya kaldığımız tüm problemler haftanın her gün ve her saatinde mutlaka en kısa zamanda çözüldü” diye açıklıyor.

Yüzde 90'lara varan oranlarda verimlilik sağlandı

Eskiden mağazalarda fiyat güncellenmesi gibi bir işlemi gerçekleştirmek her mağaza için yaklaşık 10 saat sürebilirken, şu anda GeniusOpen yazılımlarıyla aynı işlem otomatik olarak kendi kendine yapılarak 1-1.5 saatte tamamlanabiliyor. Marks&Spencer POS Çözümleri Uzmanı Evren Selvi “Tüm mağazalardaki güncelleme işlemleri, her mağazadaki işlemlerin aynı anda

başlatılmasıyla 1-1.5 saatte tamamlanabiliyor. Yani, yüzde 90'lara varan bir verimlilik iyileştirilmesinden bahsedebiliriz. Avantajlar mağaza sayıları büyüdüğünde çok daha net anlaşılıyor” diye anlatıyor.

POS A.Ş. ve FİBA Perakende Grubu perakendecilik uygulamalarında dünyaya örnek oldu

Pinar Kaçar; “Proje kapsamında BT departmanımıza ek olarak satış ekibimiz ve üst yönetimimiz de birebir işin içerisinde yer aldılar. Özellikle iade kısımlarındaki hesaplamalar, çalışma biçimi, beklentiler, talepler, neler yapılması gerektiği herkes tarafından belirlendi. Bizden gelen talepler ölçüsünde de POS A.Ş. bize sunduğu ürünleri şekillendirdi. Sonuçta bu projede oraya çıkan ürünler o kadar iyi oldu ki, sadece Türkiye’de değil tüm dünyada perakende uygulaması alanında değerlendirmeye alındı ve farklı ülkelerde ürünün satılması ve kullanılması söz konusu oldu. Bu, herkes adına önemli bir başarıdır” diyor. POS A.Ş. Müşteri İlişkileri Temsilcisi Maruf Tosun ekliyor: “Teknolojiyi geliştirmesi ve son kullanıcılara sunulabilmesi için karşı taraftan gelen geribildirimler ve bilgiler çok önemlidir. Hem perakende alanında, hem de teknolojik olarak neyi, nasıl geliştirebileceğimiz konusunda FİBA Perakende Grubu çok önemli bir bilgi birikimi sundu. FİBA Perakende Grubu bünyesindeki teknik birimin iletmiş olduğu talepler bize ciddi anlamda yol gösterdi. Özellikle müşteri, kampanya ve promosyon uygulamaları ve bunların geri dönüşleri ve iade işlemleriyle ilgili bizlere kattıkları çok şey var.”



Bir IBM şirkettir.

İnönü Caddesi Kozyatağı İş Merkezi No:94/2-3-4 Kozyatağı, Kadıköy - İstanbul
T: 0216 464 0323 F: 0216 464 0322 E: pazarlama@pos.com.tr www.pos.com.tr

Ekim 2011
Her Hakkı Saklıdır

POS Perakende Otomasyon Sistemleri Ticaret ve Sanayi A.Ş. perakendecilik sektöründe anahtar teslim çözüm sunan bir firmadır. 1993 yılında kurulan POS A.Ş.'nin 1998 tarihi itibarıyla tüm hisseleri IBM tarafından satın alınmıştır.