

MOPAŞ, İstanbul, Türkiye

Gıda perakendeciliğinde gelenekselden dijitalle geçiş...



22 yıllık gıda perakendesi tecrübemizi elektronik ticarete taşıyarak pazardaki konumumuzu güçlendirmek ve müşterilerimize dünya standartlarında hizmet sunmak için, SAP Hybris E-Ticaret Platformu'nu (SAP Hybris Commerce Platform) seçtik. Taze gıda da dahil olmak üzere, dağıtım ve satış operasyonumuzu, uçtan uca tüm e-ticaret fonksiyonlarını kapsayan SAP Hybris E-Ticaret Platformu'na taşıdık. Böylesine kapsamlı bir proje, itelligence Türkiye'nin global uzmanlığı sayesinde, 6 ay gibi kısa bir sürede başarıyla hayata geçirildi.

Reşat Narman, MOPAŞ Genel Müdürü

İhtiyaçlar

- Mağaza bazlı fiyatlandırma, indirim, tanıtım politikaları ve ürün çeşitliliğinin etkin yönetimi
- Yetersiz UI/UX sebebiyle web sitesinin düşük performansı, yükselen müşteri şikayeti oranını iyileştirmek
- Canlı siparişleri yerine getirme sürecinin hızlandırılması ve iyileştirilmesi
- Ürün çeşitliliğinin etkin yönetimi

Faydalar

- Uçtan uca tüm e-ticaret fonksiyonlarını dağıtım ve satış operasyonuna yaygınlaştırmak
- Müşteri taleplerini doğru analiz etmek
- Doğru zamanda, doğru kanaldan isteklere yanıt vermek
- Tutarlı bir müşteri deneyimi sunmak
- Şikayet oranını minimuma indirip memnuniyet oranını maksimuma taşımak
- Alışveriş deneyimini kusursuz kılıp, entegre ve tutarlı olmasını sağlamak
- Promosyon yönetimi ve kupon kullanımını etkin kılmak
- Geliştirilmiş teslimat performansını artırmak

Çözümler

- SAP Hybris E-Ticaret Platformu 6.5 (SAP Hybris Commerce Platform)

Neden itelligence?

- Dinamik ve yeniliğe açık bir sektöre özel referanslarının olması
- Platformun hayata geçmesinde yol gösterici olup ışık tutması
- Proje boyunca 7/24 destek vermesi
- Global yetkinlik ve bilgi birikimini lokale indirgeyerek kolaylık sağlaması



TAPTAZE

%40

%50

Dijitalleşme ve Endüstri 4.0 çağıyla birlikte gelecekte başarılı olmak için yatırımlarını bugünden gerçekleştiren öncü şirketler arasında yer alan MOPAŞ, SAP Hybris çözümü ile dijital dönüşümde önemli adımlar attı; bunu da insanı ve insani değerleri temel alarak mutlu müşteriler kazanma hedefi üzerine kurguladı. 1996 yılında, Moda'daki ilk MOPAŞ mağazasını açarak bugünün MOPAŞ supermarket zincirlerinin ilk adımını atan firma, bugün Türkiye genelinde 105 mağaza, 3 bin çalışan ve 22 yıllık deneyimiyle İstanbul ve Kocaeli'nin önde gelen perakende zincirlerinden biri olmanın gururunu yaşıyor. MOPAŞ "Gelenekselinden Dijitale: E-ticaret" konseptiyle çıktığı dijital dönüşüm yolculuğunu; 6 ayı planlama, 8 ayı da geliştirme olmak üzere toplam 14 ayda hayata geçirdi. Bu adım, dijitalleşme yolculuğunda bir teknoloji iş ortağı ile gerçekleştirilen ilk e-ticaret projesi olarak da ayrıca bir dönüm noktası oldu.

Hızla gelişen ve büyüyen e-ticaret dünyasında yer almak ve müşterilerine dünya standartlarında hizmet sunmak amacıyla dijital dönüşüm

itelligence Türkiye'nin bünyesinde sadece SAP Hybris projelerine atanmış 50 kişilik bir ekibin verdiği güvenle, proje planlama süreci 4 aşamada ele alındı; Teknolojik Analiz, Planlama, İnşa Etme ve son olarak da Canlıya Geçiş. Her bir süreç kendi içerisinde farklı analiz ve kontrollerden geçerek, canlı geçiş öncesinde risk minimize edilmiş oldu. SAP Hybris ecommerce çözümü sayesinde MOPAŞ, hızla gelişen ve büyüyen e-ticaret dünyasında yer almak, Türkiye'nin önde gelen e-ticaret gıda platformlarından biri olmak ve pazardaki konumunu güçlendirmeyi hedefledi. SAP Hybris'in esnek ve geliştirilebilir yapısıyla birlikte kuruma özel yapılan çalışmalarla, e-ticaret sitesinin verimliliği, dönüşüm oranı ve performansının artırılması hedeflendi. Müşteri taleplerini doğru analiz etmek, isteklere doğru zamanda doğru kanaldan yanıt verebilmek, hem online hem de mağazada tutarlı bir müşteri deneyimi sunabilmek, birincil hedefler arasında yer alıyordu.

MOPAŞ, dünyadaki e-ticaret rüzgarını dijital dönüşümle yakalayacak!

Perakende sektörü gibi hem dinamik hem de yeniliğe çok açık olan bir sektörün kalbinde yer alan MOPAŞ'ın dijitalleşme vizyonunun altında; değişen ihtiyaç ve talepleri öngörerek hazırlıklı olmak, müşteriyle direkt temas halinde olan gıda perakendeciliğinde, dijitalleşen tüketicilerin yeni satın alma davranışlarını belirleyen, gerçek zamanlı ve çok kanallı alışveriş deneyimini ön plana çıkarmak vardı. itelligence Türkiye'nin global uzmanlığı ve sektörel bilgi birikimi bu sürecin daha kolay ve hızlı geçmesindeki en büyük etkenlerden biri oldu. Sadelik, çeviklik ve aşarısı kanıtlanmış metodolojiler üzerinden yürütülen proje kapsamında 20 farklı promosyonel sistem altyapısı oluşturuldu. Müşteri deneyiminin mükemmelleştirilmesinin yanı sıra sevkiyat, teslimat ve planlama gibi süreçler de SAP sistemine entegre edildi.

Bu projenin MOPAŞ'ın dijitalleşmesinde oynadığı diğer kritik rol ise toplama/teslimat süreçleriyle aktive olan e-dönüşüm süreçleri gösterilebilir. SAP Hybris ile birlikte entegre çalışan MOPAŞ toplama/teslimat uygulaması sayesinde, online siparişlerde, kapıda teslimat tamamlanır tamamlanmaz, sipariş ERP'ye aktarılarak E-arşiv sürecini başlatıyor. Türkiye'de nadir uygulanan bu entegrasyon, finansal süreçlerin dijitalleşmesi açısından büyük önem taşıyor.



SAP Hybris E-Ticaret Platformu'nun uygun lisanslama ve finans yapısıyla, e-ticaret müşterilerimizin tüm

ihtiyaçlarına cevap verebiliyor, dijital perakendecilikte ihtiyaç duyduğumuz tüm e-ticaret fonksiyonlarına yanıt alabiliyoruz. Üretkenliğe daha fazla odaklanıp ek kapasite ihtiyacımız olduğunda anında yanıt alabilme gibi ayrıcalıklara sahip oluyoruz.

Mahmut Ülkü
MOPAŞ Chief Information Officer

MOPAŞ®

Şirket:
MOPAŞ

Sektör:
Perakende

Çalışan Sayısı:
300

Genel Merkez:
İstanbul, Turkey

Web sitesi:
www.mopas.com.tr