**Proje Adı**

Yeni Nesil Dijital Dönüşüm: Kurumsal Web, E-Ticaret ve Call Center Entegrasyonu Projesi

**1. Kurumun faaliyette olduğu sektörleri/alanları belirtiniz**.

Parekende Tedarik Zinciri, Üretim ve Gıda

**2. Kurumunuzun toplam çalışan sayısı kaçtır?**

750

**3. Proje Başlangıç/Bitiş**

1/2/2023 12:00:00

1/8/2023 12:00:00

**4- Projenizin içeriğini detaylı olarak anlatır mısınız?**

Dijital dönüşüm projemizde; kurumsal web sayfamız, e-ticaret platformumuz Şeften İste ve Call Center ile saha otomasyon cihazlarının ve POS sistemlerinin entegrasyonu bulunmaktadır.

Web Sayfası:

• Kurumsal web sayfalarımız aşağıdaki gibi ülke mantığına göre düzenlenmiştir.

• Türkçe ve İngilizce

• İspanya – İspanyolca ve İngilizce

• Web sitesi Umbraco CMS altyapısıyla .NET teknolojisi kullanılarak hazırlanmıştır.

• Misafirlerimiz için kullanışlı, erişilebilir ve responsive bir platform sunularak istenilen bilgilere kolay ulaşım sağlanması hedeflenmektedir.

• Projeler, Edge, Firefox ve Chrome'un güncel sürümleri tarafından desteklenmektedir.

• Web sitesi, Google'ın en iyi şekilde siteyi indekslemesine uygun olarak hazırlanmıştır.

• Güncel renklerimizle tasarım çalışmaları yapılmıştır.

E-Ticaret Platformu Şeften İste:

• B2C kapsamında işletmeler ve misafirler online olarak sistemde tanımlı olan Tavuk Dünyası menülerinden sipariş verebilecek ve ödeme yapabilecektir.

• İşletmeler ve misafirlerimiz kendi kullanıcıları ile giriş yapabilir veya üye olmadan devam et seçeneğiyle alışveriş yapabilirler.

• Üyelik, e-posta ile, Facebook hesabı ve Google hesabı ile giriş yapabilme seçenekleri sunulmaktadır.

• Yemek kartları ile online ödeme imkanı sunulmuştur.

• Güncel renklerimizle tasarım çalışmaları yapılmıştır.

• SMS ve İzinli Veri Tabanı (İYS) entegrasyonu Mobildev ile kurulmuştur.

• Konum (GPS) hizmeti için Başarsoft ile API entegrasyonu sağlanmıştır.

• Sipariş durum bilgileri Product Delivery System (PDS) ile entegre edilmiştir.

• Şube ve sipariş durum bilgileri Robotpos ile entegre edilmiştir.

Call Center Entegrasyonu:

• Şeften İste ve diğer tüm dış kanallardan (Getir, Yemek Sepeti, Migros, Trendyol vb.) gelen siparişler, önce PDS'e ardından Robotpos'a yönlendirilmektedir.

• Tüm detaylı raporlar PDS ekranlarından elde edilmektedir.

• Call Center ekibi ve şubeler arasında iletişimi sağlayan bir agent ekran tasarlanmıştır.

• Şube ve sipariş durum bilgileri ise Robotpos ile entegre edilmiştir.

7/24 Online çalışan Cloud yapı kurulmuştur

• Bu yapıda sunucularımız DMZ network ile güvenli şekilde yapılandırılmış olup, şubelerin erişimleri de public IP adresleri ile erişimleri kısıtlanmıştır.

• Web kurumsal, e-ticaret, veri tabanı ve application sunucuları olası bir felaket durumuna karşı coğrafi yedeklilik ile replication sağlanmıştır.

• Raporlamalar için ayrı bir veri tabanı sunucusu kurulmuştur. Robotpos, call center ve diğer kanallardan gelen veriler yine public IP ile kısıtlanarak erişimleri sağlanmıştır.

**5- Projenizi Kurum içindeki bir süreci iyileştirmek için mi yaptınız yoksa yeni bir hizmet mi yarattınız ?**

Proje, öncelikle kurum içindeki mevcut süreçleri iyileştirmek ve optimize etmek amacıyla başlatıldı. Bu iyileştirmeler, iş süreçlerinin daha verimli hale getirilmesini, maliyetlerin azaltılmasını ve daha iyi müşteri hizmeti sunulmasını hedeflemekteydi. Kurumsal web sayfası, e-ticaret platformu ve Call Center entegrasyonu, iş faaliyetlerimizi daha akıcı ve etkili bir şekilde yönetmemize yardımcı oldu.

Bununla birlikte, projenin yaratıcı bir yanı da bulunuyor. E-ticaret platformu olan Şeften İste, yeni bir hizmet sunma amacını taşıyor. B2C müşterilerine, kolay ve hızlı bir şekilde ürünleri sipariş etme ve ödeme yapma fırsatı sunarak işletmelere pratik bir çözüm sunuyor. Call cente rile birlikte agentlerin da katkılarıyla satışların arttırılması hedeflenmiştir. Saha otomasyon sistemine direkt entegrasyon ile misafirlerimiz hangi restoranda ve siparişin durumunu online olarak izleyebilmektedirler. Bu, müşteri tabanımızı genişletme ve yeni gelir kaynakları yaratma potansiyeli taşıyor. Bu nedenle, projemiz hem kurumsal iç süreçlerimizi iyileştirmeyi hem de yeni bir hizmet sunmayı amaçlayan bir bütünsel yaklaşımı temsil ediyor.

**6- Proje içerisindeki en büyük innovasyon nedir ?**

Proje içerisindeki en büyük inovasyon, şirketimizin iş modelini dönüştüren ve rekabet avantajı sağlayan e-ticaret platformu olan "Şeften İste"dir. Bu platform, hem B2B hem de B2C müşterilere yönelik olarak özelleştirilmiş ve kolay kullanılabilir bir çevrimiçi sipariş ve ödeme sistemi sunmaktadır. İşletmeler, Tavuk Dünyası menülerinden hızlı bir şekilde sipariş verebilir ve ödeme yapabilirler, bu da iş süreçlerini hızlandırır ve kolaylaştırır. Aynı zamanda, platform B2C müşterilere de benzersiz bir alışveriş deneyimi sunar.

Bu inovasyon, işletmeler için pratik bir çözüm sunmanın yanı sıra yeni gelir kaynakları yaratma potansiyeli taşır. Müşterilerimizin ihtiyaçlarını anlayarak ve teknolojik yenilikleri etkin bir şekilde kullanarak, e-ticaret platformumuz rekabetçi bir avantaj sunar ve işimizi ileriye taşır. Ayrıca, platformumuz üyeliksiz sipariş oluşturma, yemek kartları ile online ödeme seçeneği, SEO uyumlu sayfalar ve tasarımlar, ve Call Center ekiplerinin sipariş sorgulamalarının ve iş birimlerinin ihtiyacı olan raporların hızlı bir şekilde temin edilmesi gibi özellikleri sunarak iş süreçlerini daha da geliştirmekte ve müşteri memnuniyetini artırmaktadır. Bu nedenle, projenin en büyük inovasyonu olarak kabul edebiliriz.

**7- Proje sonunda ortaya çıkan sonuçları analiz edebildiniz mi ?**

Evet, projemizin sonunda elde ettiğimiz sonuçları detaylı bir şekilde analiz ettik. Projemizin başlangıç hedefleri ve amaçlarına ulaşıp ulaşmadığını değerlendirdik. Proje boyunca topladığımız verileri ve metrikleri kullanarak, projenin performansını ölçtük. Bu analiz sonucunda projenin başarıları ve gelişme fırsatları hakkında önemli bilgilere ulaştık. Bu bilgiler, gelecekteki projelerimizi daha etkili bir şekilde yönlendirmemize ve iş süreçlerimizi daha da iyileştirmemize yardımcı olacak. Projemizin sonuçlarını tüm paydaşlarımızla paylaşarak şirket içinde daha iyi bir anlayış ve işbirliği oluşturmayı hedefliyoruz.

**8- Proje Kurum içerisinde hangi bölüme fayda sağlamıştır**.

Satış ve Operasyon Departmanı, Müşteri Hizmetleri ve Call Center, Bilgi Teknolojileri (BT) Departmanı, Pazarlama ve İletişim Departmanı, Finans Departmanı

**9- Projenin hayata geçirilmesi esnasında üst yönetim desteği alabildiniz mi?**

Evet, projenin hayata geçirilmesi esnasında üst yönetimden destek alabildik. Üst yönetim, projenin stratejik önemini anladı ve projenin hedeflerine ulaşmasını sağlamak için gerekli kaynakları ve yönlendirmeyi sağladı. Bu destek, projenin başarısına ve etkin bir şekilde tamamlanmasına büyük ölçüde katkı sağladı. Üst yönetim desteği, projenin tüm paydaşlar arasında koordinasyonunu kolaylaştırdı ve projenin başarıyla sonuçlanmasını sağlayan önemli bir etken oldu.

**10- Proje içerisinde kaç kişi aktif rol almıştır**.

3

**11- Projeniz kapsamında iş birliği kurduğunuz bilişim şirketlerini belirtiniz**.

Nuevo, Başarsoft, Mobildev, Robotpos, İyzico ve Yemek Kartları Müşteri hizmetleri

**12- Proje içerisinde kullandığınız spesifik markaları belirtiniz**

-

**13- Projede Yatırım Yapılan Bütçeyi Belirtiniz**

2.000.000 TL