



WORKCUBE BAŞARI HİKAYESİ

Gross Depot

En Büyük Online Hırdavat Deposu; GROSS DEPOT...

Hırdavat Sektörünün yeni oyuncusu Grossdepot, Türkiye'nin en büyük hırdavat online ticaret platformunu Workcube ERP ve Workcube B2B, B2C uygulamaları ile inşa etti. Gross Depot elektrikli el aletlerinden bahçe aletlerine, komprasörlerden testerele, kaynak makinelerinden her türlü temizlik araçlarına 25.000'den fazla endüstriyel ürünle bugün hırdavat sektöründeki en büyük online depo olma özelliğine sahip.

2009 Bilişim Yıldızları e-dönüşüm yarışması, e-Ticaret kategori birincisi www.grossdepot.com başarı hikayesini, Gross Depot Genel Müdürü Murat Yapıcı anlatıyor.

Gross Depot, hırdavat sektöründe en fazla ürün çeşidine ve tedarikçisine sahip online depo. Bu yapıyı nasıl oluşturduunuz? Hangi ürün ve markaları satıyorsunuz?

Endüstriyel ürünler konusunda faaliyet gösteren şirketimiz 170 dünya markası, 418 kategori ve 25.000'den fazla ürünle her türlü profesyonel ve amatör kullanıcılara hizmet veriyor. Gross Depot sadece online ticaret yapmıyor.



Workcube Live Demo'yu incelemek için
www.workcube.com

“Arka planımızda, konusunda eğitimli ve deneyimli bir ekipten oluşan çağrı merkezimiz, ürün bilgilerini ve video içeriklerini güncelleyen içerik ekibimiz, teknik destek çalışanlarımız, ürünlerle ilgili her türlü konuda müşterilerimize önderlik eden ürün yöneticilerimiz ve Workcube gibi esnek ve web tabanlı bir yazılımımız var.”

Murat Yapıcı - Gross Depot Genel Müdürü



Online ticaretin yanında çağrı merkezimiz, sefirlerimiz, katalog çalışmalarımızla satışlarımızı gerçekleştiriyoruz. İnternet üzerinden Türkiye'deki herkes bizimle irtibata geçip doğrudan sipariş verebiliyor ve sanal POS üzerinden ödemelerini yapabiliyor. Hatta kendi cari hesaplarını da kendileri tanımlayabiliyorlar. Online ticarete birde madalyonun öteki yüzü var.

Online bir şirketin görünen yüzü web sitesi olmakla birlikte arka planında birçok çalışanı var. Arka planımızda konularında eğitimli çağrı merkezimiz, ürün bilgilerini güncelleyen, video ekleyen içerik yönetimimiz, teknik destek sağlayan, ürün ile ilgili detaylı bilgiyi müşterilerimize sunan ürün yöneticilerimiz var. Aslında web sitesini koordine eden arka plandaki oyunculardır.

Gross Depot'u hayata geçirmemdeki en büyük etken endüstri ve bilgi teknolojileri konusundaki deneyimlerim oldu. 2007 yılında hazırlıklara başladık. Portföyümüze koyacağımız ürünleri, markaları özenle seçtik.

Alanlarında en iyi olan markalarla ve bu markaların tedarikçileriyle görüşmelerimizi başlattık. 10 aylık bir çalışma sonucunda teknolojik alt yapımız, çağrı merkezimiz ve elemanlarımızın özenle seçimi tamamlandıktan sonra, ürünler sisteme girilmeye başlandı.

“www.grossdepot.com, doğrudan sipariş yöntemiyle çalışıyor ve ödemeler sanal POS üzerinden gerçekleştiriliyor. Workcube finans&muhasebe modülünün de kullanıldığı portal üzerinde müşteriler cari hesaplarını doğrudan kendileri de tanımlayabiliyorlar.”

Ürünlerimiz profesyonel ve amatör kullanıcılara hitap ediyor. Ürün portföyümüzdeki ürünlerle sanayi ve atölyelerin ihtiyaçlarını karşılıyoruz. Gross Depot olarak AEG, Black&Decker, Bosch, Karcher, Dewalt, Metabo gibi daha sayamadığımız hepsi de alanında uzman 170 dünya markası ile çalışıyoruz.



Workcube Live Demo'yu incelemek için
www.workcube.com



“Tüm ürünlerini, ürün içeriklerini, web sitelerinin tasarımını, güncelleme ve yönetme faaliyetlerini, online satışlarını, ödeme ve tahsilatlarını, teslimatlarını, call center operasyonlarını, finans muhasebe ve insan kaynakları departmanlarını, müşterilerini, tedarikçilerini, kısacası tüm operasyon ve süreçlerini tek ve sağlam platforma taşıyan firmanın, implementasyon süreci çok hızlı ve kolay olmuş.”

Gross Depot neden Workcube'ü tercih etti?

Gross Depot'un alt yapı çalışmaları için uzun bir araştırma yaptım. Kuracağımız sistemin kaliteli ilerleyebilmesi için teknolojiye yatırım yapacaktık ve bu teknolojiyi seçerken de en iyi en yeni teknolojiye sahip olan, alt yapı çalışmalarımızı destekleyen, en geniş kapsamda fonksiyon sunan bir yazılım olmalıydı, uzunca süren araştırmalar yaptık. Pek çok yazılım firmasıyla görüştük ve sonunda bizi ileriye taşıyan bir yazılımla tanıştık.

Diğer yazılımlar gibi Workcube'ü de inceledik, iş felsefesi hakkında araştırmalar yaptık. Benim aradığım yazılım çalışanlarımı müşterilerimi, tedarikçi servis gibi iş ortaklarımı aynı platformda birleştirmeli ve ben iş süreçlerini bu platformda yürütebilmeliydim. Workcube, bu bağlamda tam benim istediğim gibi kapsamlı ve hayal ettiğim bir konseptte sahipti.

Bizim bütün bilgi sistemimiz internet üzerinden. Satış, satın alma, tedarikçi yönetimi, anlaşmalar, muhasebe, finans, fatura, bütçe, stok, ürün yönetimi, müşteri şikayet takibi, kampanya, promosyon, depo yönetimi, İK yönetimi gibi tüm operasyonlarımızı ortak bir veri tabanında yönetiyoruz. Sistemimiz entegre bir halde çalışıyor. Bu sistemde veriler tek bir yerden giriliyor ve tüm operasyonlar bu veri üzerinden yürütülüyor.

Departmanlar arası bilgi kaybı ve hataları sıfır seviyesinde oluyor. Şu anda saydığım ve saymadığım özelliklerinden dolayı Workcube'u tercih ettik.

“Workcube ile güçlü bir CRM yapımız oluştu”

Gross Depot'da portaldeki tüm bilgilerin tek bir sistem üzerinde toplanarak yönetilmesi karşılaşılan bir sorunu anında görmeleri, yapılan tüm işlemlerin kayıt altına alınarak Müşteri Bilgilerine kolayca ulaşabilmeleri, herkesin ortak bir noktadan aynı müşteri bilgisini doğru bir şekilde görebilmesi, daha önceden yaşanan sorun ve çözümünün kayıt altına alınması çözüm odaklı çalışmalarında kendilerine avantaj sağlamış. Daha önce sorun yaşayan bir kişi ikinci kez bizimle iletişime geçtiğinde tüm bilgileri ekranımızda görebiliyoruz diyor Yapıcı, “siparişten tutun da bize gönderdiği istek, şikayet ve bunlara verilen cevaplar her şey ekranlarımızda görülüyor. Lojistik tarafında kullandığımız stok yönetimi ile geriye ve ileriye dönük stok takiplerimizi sağlıklı ve rahat yönetebiliyoruz. Bunun yanı sıra ürün yönetimi, kampanya, promosyon yönetimi modüllerini de aktif olarak kullanıyoruz.



Workcube Live Demo'yu incelemek için
www.workcube.com



“www.grossdepot.com, doğrudan sipariş yöntemiyle çalışıyor ve ödemeler sanal POS üzerinden gerçekleştiriliyor. Workcube finans&muhasabe modülünün de kullanıldığı portal üzerinde müşteriler, cari hesaplarını doğrudan kendileri de tanımlayabiliyorlar.”

“Web sitemizi bir ayda tamamladık”

1 ay gibi kısa bir sürede hazırlıkları tamamlanan sitenin aktif olarak hayata geçmesi 6 ay sürmüştü. Ürün kartlarının açılması, ürün bilgilerinin girilmesi, video görüntülerinin ve içeriklerin kaydı ve ürün fiyatlandırılmalarıyla birlikte Workcube Partner Portal (B2B) işlevselliği hayata geçmiş, akabinde online siparişlerin yönetimine başlanmış. Sanal POS sistemiyle hızlı tahsilat yaptıklarını söyleyen Yapıcı, bu sürecin ardından Workcube Public Portal (B2C) işlevselliği ile Web Sitesinde dinamik

ve online içerik yönetim sistemini, Kampanya ve Promosyon yönetimini devreye aldıklarını, online olarak yapılan alışverişlerde müşterilerin kendi ürünlerine kendilerinin karar verdiklerini ve herhangi bir sorunla karşılaştıklarında çağrı merkezini aradıklarını belirtiyor ve ekliyor, “Müşterilerimizin sistem üzerinden yaptıkları tüm işlemleri görmeleri ve takip etmeleri iki taraf içinde maliyeti düşük bir alışverişe dönüşüyor.”



Workcube Live Demo'yu İncelemek İçin
www.workcube.com

“Tedarikçilerimiz ve müşterilerimiz aynı platformda.”

Gross Depot'da Kurumsal, bireysel müşteri ve bayi portalları, tedarikçi portalı ve kariyer portalı gibi 7 ayrı site tek platformda Workcube ile yönetiliyor.

Hem müşterilerimizi hem tedarikçilerimizi hem de diğer işbirliği içinde olduğumuz firmaları aynı platform üzerinde yönetilebilir olması bizim sektörümüzde bir ilk diyebilirim. Bu da bizim iş yapışımızda farklılık yaratıyor. Bizim tercih edilmemizin diğer bir yanı da farklı hizmet sunmaktır. Müşterilerimizde gelen talep ve şikayetlerin sistem üzerinden takip ediliyor olması ve Workcube'deki uyarı ve onay mekanizması sayesinde müşteriye cevap verme süresi minimuma indi. Bu da müşteri memnuniyetini üst seviyeye çıkardı. Tedarikçilerimizle de her an iletişim halinde olmamız müşterilerimize hızlı çözüm sunmamız anlamına geliyor. Böylece tüm iş süreçlerini tek bir platformda toplayarak konu bütünlüğünü sağlayarak bilgi kaybını engellemiş oluyoruz.

Grossdepot.com 2009 Bilişim Yıldızları e-Dönüşüm Yarışmasında e-Ticaret Kategori 1.si Oldu.

Türkiye Bilişim Derneği (TBD) öncülüğünde 2009 yılında ilki düzenlenen 'Bilişim Yıldızları e-Dönüşüm Yarışması' E-Ticaret Kategorisinde grossdepot.com birinciliğe layık görüldü. 13 kişilik Danışma Kurulu ve 30 kişiden oluşan Jüri Kurulu'nun güvenilirlik, ciddiyet, uzmanlık gibi 13 ayrı kriterde değerlendirdiği yarışmada E-dönüşümü tüm iş süreçlerinde başarı ile sergileyen, Türkiye'nin en iyi web sitesi seçilen www.grossdepot.com B2B ve B2C çözümlerinin de içinde yer aldığı Workcube ERP kullanıyor.



Gross Depot Hakkında:

Kendine özgü iş yapma modeli sayesinde müşterilerine katma değerli hizmetler üreten endüstri ürünleri konusunda uzman pazarlama firması Mogem, Gross Depot markasıyla sektörde farklılaşmanın adı olmuştur. Gross Depot; el aletlerinden makinelere, inşaat malzemelerinden bahçe ürünlerine, hobi aletlerinden profesyonel ürünlere ve daha birçok kategoride ürünler ve çözümler sunmaktadır.

Çözümler:

ERP, CRM, PMS, PAM, HR, CMS, Intranet, B2B, B2C



Workcube Live Demo'yu incelemek için
www.workcube.com