



# MediaMarkt, raporlama süreçlerini daha hızlı ve yönetilebilir hale getirdi

*Qlik Sense çözümleri kullanılarak BI Technology ile hayata geçirilen iş zekası projesi ile birlikte raporlama yöntemlerinde büyük kolaylıklar sağlandı.*

**T**ürkiye'nin en büyük teknoloji perakendecisi MediaMarkt, aynı zamanda ülkemizin önde gelen teknoloji kullanıcıları arasında da yer alıyor. Hem kurumsal verimliliği artırmak hem de müşterilerine daha kaliteli hizmetler sunabilmek amacıyla teknoloji yatırımlarını sürekli güncelleyen MediaMarkt, veri ambarı ve Qlik Sense raporlama projesiyle beraber, karar destek sistemi oluşturma çabalarını yoğun bir şekilde sürdürüyor. **MediaMarkt IT Proje Yöneticisi Merve Gündoğan** ve **MediaMarkt IT Danışmanı Levent Gökcan**, BI Technology ile birlikte gerçekleştirdikleri projeler konusunda sorularımıza yanıtladılar:

## **Kurumunuzdan ve verdiğiniz hizmetlerden kısaca bahsedebilir misiniz?**

50 yılı aşkın birikimiyle, 11 ülkede, 1000'den fazla mağazası ve 50 bini aşan çalışanı ile yıllık ortalama 2,5 milyar ziyaretçisine hizmet veren MediaMarkt-Saturn Retail Group'a bağlı MediaMarkt, dünya markalarını Alman uzmanlığı ve uygun fiyatlarla müşterilerine sunuyor. Kaliteli satış öncesi ve sonrası hizmet anlayışıyla müşterilerini ağırlayan Avrupa'nın 1 numaralı elektronik perakendecisi MediaMarkt, Türkiye'de ilk mağazasını 2007 Eylül ayında İstanbul Ümraniye'de açtı. 2013 yılında da online satış kanalı mediamarkt.com.tr'yi hayata geçirdi. Uluslararası bütünleşik kanallı stratejisi ile mağazacılık ve online perakendeciliğin sayısız avantajlarını müşterilerine entegre olarak sunan MediaMarkt'ın 31 şehirde toplam 99 mağazası bulunuyor.

## **Kurumunuzun teknoloji yaklaşımı ve İş Zekâsı Uygulamalarınız hakkında bilgi verebilir misiniz?**

Güncel teknolojik gelişmeleri incelediğimizde çok hızlı bir değişim olduğunu gözlemliyoruz. Bizlerde teknolojiyi yakından takip ederek şirketimize ve müşterilerimize en iyi hizmeti sunmayı amaçlıyoruz. Günümüzde veri bizde de olduğu gibi, birçok sektörde stratejik açıdan çok önemli. Bu nedenle, tüm kurum ve toplumların hızla değişen dünyada rekabet avantajı elde edebilmek için veri yönetimini etkin bir şekilde yapması gerekiyor. Biz de bu bakış açısı ile veri yönetimine analitik süreçlerimizi dönüştürmeye başladık ve bu

doğrultuda çalışmaya devam ediyoruz. Verinin doğru şekilde yönetildiğinde ve paylaşıldığında değerinin katlanarak artacağına inanıyoruz. Veri büyük olduğu için tüm bu süreci tek bir teknoloji uygulaması kullanarak çözüme şansınız oldukça zayıf oluyor. Bulut teknolojilerini, iş zekâsı uygulamalarını ve tabii ki yapay zekâyı kullanmanız gerekiyor. Verinin dönüştürülerek analiz edilebilir hale gelmesi, verinin görselleştirilebilmesi de İş Zekâsı Uygulamalarının sağladığı fayda ile elde edilebiliyor. Tüm bunları deneyimli insan kaynağı ile harmanladığınızda büyük değer sağlamış oluyorsunuz. Günümüzde yapay zekâ uygulamalarını perakende sektöründe; veri analizi, müşteri deneyimi, stok yönetimi, insan kaynakları ve lojistik gibi iş süreçlerinde kullanabiliyoruz. Her geçen gün uygulama alanlarımız genişlemeye devam ediyor.

## **İş Zekâsı çözümleri kurumunuz bünyesinde nasıl bir yere sahip? Qlik ürünleri ile sizi buluşturan süreçlerden bahsedebilir misiniz?**

Veri ambarı ve Qlik Sense raporlama projelerimizle beraber, karar destek sistemi oluşturma çabalarımızı yoğun bir şekilde sürdürüyoruz. Kurmaya başladığımız bu entegre yapıyı, tüm uygulamalarımızın üzerine konumlandırarak daha geniş bir kapsama alanı oluşturuyoruz. Bu sayede, iş zekâsı alanındaki yeni ve gelişmiş teknolojileri son derece hızlı bir şekilde sistemlerimize adapte edebiliyoruz.

## **Qlik ürünleri ile yapılan iş birliği size neler kattı? Yapılan iş birliğinden önceki süreç ile işbirliği sonrası süreci değerlendirir misiniz? Ne gibi faydalar sağladınız?**

IT ekibi olarak, raporlama yöntemlerimizde büyük bir kolaylık sağladık. Daha önce kullandığımız raporlama yapısını şimdi daha yönetilebilir, daha pratik ve çok daha hızlı bir hale getirmeyi başardık. Veriyi etkili bir şekilde kullanabildiğimizde, müşterilerimizi daha iyi tanıma noktasında önemli çıkarımlar yapmamıza büyük katkı sağlıyor. Online ve offline mağazalarımızda, siparişin oluşmasından teslim edilmesine kadar tüm süreçleri takip edebiliyor ve müşteri memnuniyetini artırabilmek adına çeşitli çalışmalar yapıyoruz. İhtiyaç analizlerinde, hangi ürünlere taleplerin

daha fazla olduğunu Qlik ile hazırladığımız raporlar sayesinde sorularımıza hızlı cevaplar bulabiliyoruz.

## **MediaMarkt olarak önümüzdeki dönem hedefleriniz arasında Qlik ürünleri ile planlanan farklı projeler var mı?**

Önümüzdeki süreçte, hazırladığımız sık kullanılan raporların otomatik olarak ilgili yöneticilerimize ve kullanıcılarımıza belirlenen aralıklarla mail gönderimini sağlamayı hedefliyoruz. Bu otomasyon süreci sayesinde, raporların zamanında ve düzenli olarak paylaşıldığından emin olacağız. Ek olarak, IT stratejimiz içinde yer alan "mobile first" düşüncemiz doğrultusunda, mobil raporlamayı hayatımıza dahil etmeyi istiyoruz. Bu sayede, raporlara her yerden ve her zaman erişim sağlanabilecek. Ayrıca, Qlik Sense ile yapay zeka projeleri geliştirmek için yoğun çalışmalar yapıyoruz. Bu projelerle, veri analizlerinde daha ileri düzeyde öngörüler elde etmeyi amaçlıyoruz.

## **BI Technology ile nasıl bir sinerji oluşturduunuz, proje uygulama aşamasındaki deneyimlerinizden bahsedebilir misiniz?**

BI Technology danışmanları, MediaMarkt çalışanı gibi süreçlerimize tamamen hakim olup, özverili yaklaşımları sayesinde çok hızlı bir şekilde sistemlerimize adapte oldular. Bu sayede, analiz ve geliştirme süreçlerimizi en verimli ve en rahat bir şekilde geçirmeyi başardık. Rapor ihtiyaçlarımızı tam anlamıyla karşıladıklarını rahatlıkla söyleyebiliriz. Bu uyum ve verimli işbirliği sayesinde, ihtiyaç duyduğumuz tüm raporları eksiksiz ve zamanında elde ettik.

## **Bir cümle ile özetlemenizi istesek, Qlik ürünlerinin kurum ve günlük işlerinize katkısını nasıl ifade edersiniz?**

Hızlı, pratik ve kullanıcı dostu ekranları sayesinde, karar alma süreçlerimizi ve dolayısıyla hayatımızı önemli ölçüde kolaylaştırıyor. Bu özellikler, karar verme aşamalarında zaman kazanmamıza ve daha etkili kararlar alabilmemize yardımcı oluyor. Böylece, iş süreçlerimizde verimlilik artarken, günlük operasyonlarımızda da büyük bir rahatlık sağlanıyor.