

Turkuaz su müşterilerine Infotech Dağıtım Yönetim Sistemi sayesinde hızla ve güvenle ulaşıyor.

Özet

Turkuaz su sipariş merkezi tek bir noktadan siparişleri almak, müşterilere sürekli ve güvenli bir servis sunmak amacı ile kurulmuştur. Dağıtım yönetim sistemi çözümümüzün Sipariş alımı, Promosyon Yönetimi, Müşteri Yönetimi, Bayi Yönetimi, Dağıtım Takibi, Stok takibi gibi tüm modülleri kullanılmaktadır.



Hedef

Tüm Türkiye'deki dağıtım ve sipariş operasyonlarının tek merkezden yönetilmesi ve her türlü planlamanın ve yatırımın doğru ve detaylı veriler üzerinden yapılması hedeflenmiştir. Bu hedefler doğrultusunda sadece Turkuaz değil bayileri ve müşterileri de sistemin avantajlarından yararlanmıştır.

Çözüm

Turkuaz bayi bölgeleri, müşteri noktaları Infotech tarafından sağlanan kapı numarası detayındaki sayısal haritalar yardımı ile konumsal olarak takip edilmektedir. Sistemin tüm verileri Oracle 9i veritabanında tutulmakta, raporlama ve yedekleme amaçlı ikinci bir veritabanına bu veriler replike edilmektedir.

Call center agentları ve yöneticilerinde sipariş alma, yönlendirme, promosyon yönetimi, şikayet yönetimi, müşteri yönetimi modülleri harita destekli ve client server mimaride sunulmaktadır. Bayiler siparişleri Oracle 9iAS uygulama sunucusu ile sunulan Java uygulamaları ile almaktadırlar. Bayiler iletişim altyapısı olarak GPRS'den yararlanmaktadır. Turkuaz genel müdürlüğünde yönetsel analiz ve raporlama işleri InfoAnalyst ürünü ile yapılmaktadır. Bu ürün ile yeni bayi noktaları, bayilerin dağıtım bölgesi ve hedef müşterileri harita üzerinde belirlenmektedir. Sistem; periyodik siparişleri otomatik olarak üretmekte, bayi stoklarını takip edip bayi siparişlerini Just In Time prensibi ile oluşturmakta, Bayi siparişlerinin yönlendirilmesi için otomatik olarak kamyonların yükleme detaylarını yaratmakta, bayiler ile finansal ilişkiler açısından gerekli olan entegrasyonu sağlamaktadır.

Sonuç

Turkuaz tüm müşteri verisini merkezileştirirken, tek tek müşterilerinin konumunu bilmektedir. Satış ve promosyon faaliyetleri izlenebilmekte, yapılan tanıtımların etkisini anında görülmektedir. Müşteriler, kalitesinden emin oldukları ürünü standart bir servis ile almakta, her türlü istek ve sorunlar ile ilgili tek bir nokta ile muhatap olmaktadır. Yüzlerce bayi tek bir sistem altında toplanmıştır. Ortalama sipariş alım süresi 20 saniyenin altındadır. Müşteri sayısı ve günlük sipariş miktarı hızla artmaktadır.