

## VitrA, e-Ticaret Pazarındaki Büyümesine Felece Tarafından Uygulanan SAP Commerce Cloud ile Hız Kazandırıyor

başarı öyküsü



Türkiye'nin lider markalarından biri olan VitrA'nın hikayesi 1942 yılına kadar uzanıyor. Eczacıbaşı Grubu bünyesinde faaliyet gösteren ve adını çalışanların oylarıyla 1966'da alan marka, sektöründe birçok ilke imza atarken banyo dünyasını yeniden tanımlamaya devam ediyor. Uzun yıllardır global pazarda üretim, tasarım ve satış operasyonlarını etkin olarak sürdüren VitrA, konfor ve teknolojiyi en iyi şekilde bir araya getirmek için Ar-Ge alanında dikkat çeken çalışmalar yürütüyor. Banyo ve seramik alanında yeni malzeme, süreç ve teknoloji araştırma, tasarlama ve geliştirme amacıyla VitrA İnovasyon Merkezi'ni kuran firma tüm üretim süreçlerinde ve ürünlerinde çevreye duyarlı bir yaklaşımı benimsiyor.

Ana üretim kampüsü Bilecik'in Bozüyük ilçesinde yer alan VitrA; Almanya, Fransa ve Rusya olmak üzere 4 ülkedeki 12 fabrikasında üretim yapıyor. Türkiye çapında mağazaları, yapı marketler, bayileri ve satış noktaları aracılığıyla birçok noktada ürünlerini kullanıcılara ulaştıran firma, dünyanın farklı ülkelerinde satış pazarlama şirketlerine sahip. Üretimini yaklaşık dörtte üçünü Türkiye'de yapmakla birlikte banyo kategorisi sektöründe yüzde 30 payla pazar liderliğini elinde bulunduruyor. Ülkemizin toplam seramik sağlık gereçleri ihracatının yarısından fazlasını gerçekleştiren Eczacıbaşı Yapı Gereçleri, dünya genelinde 75'ten fazla ülkeye ihracat yapıyor ve gelirinin yüzde 80'ini yurt dışından elde ediyor.

VitrA, yapı ürünleri sektöründe Türkiye'nin en büyük oyuncularından biri olmanın yanı sıra dijitalleşme konusunda da kendi sektörünün öncülerinden olmasıyla dikkat çekiyor. B2B alanında lideri bir üretici olan ve dünyanın en hızlı büyüyen pazarı olan e-ticarette de yer alarak B2C alanında da büyümeyi hedefleyen VitrA, bunun için SAP Commerce Cloud ürünü ile ilerleme kararı aldı. Halihazırda B2B tarafında aktif olarak kullandığı bu çözümün B2C süreçlerinde de uygulanmasını sağlayacak proje için Felece uzmanlığını tercih etti.



**Eczacıbaşı'nın aldığı ödüllerden bahseden Bilgi Teknolojileri Proje Müdürü Gamze Şenkal Odabaşı:** "Eczacıbaşı Yapı Ürünleri'nin tüm markalarının rekabet gücünü artıracak yeni ürün, malzeme, süreç ve teknolojiler araştırılarak hayata geçiriliyor. Merkez kuruluşundan itibaren

her yıl kendi sektör ya da kategorisinde Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın Ar-Ge Merkezleri Performans Endeksi Değerlendirmesi'ne göre birinci seçildi. VitrA, banyo tasarımında estetiğin yanı sıra insan sağlığı, hijyen, ergonomi, güvenlik, yüksek performans ve kaliteyi bütüncül bir yaklaşımla ele alıyor. Benzersiz bir banyo deneyimi yaratmak için kurum bünyesindeki tasarım ekibinin yanı sıra dünyaca ünlü tasarımcılar ve tasarım ofisleriyle iş birliği yapan VitrA bugüne kadar tasarım, inovasyon ve üretim yetkinliklerini Tom Dixon, Arik Levy, Claudio Bellini, Terri Pecora, Sebastian Conran, Christophe Pilet, Matteo Thun ve Ross Lovegrove gibi tasarımcılar ile Indeed, NOA, Pentagon Design, Pilots Design gibi tasarım ofislerinin uzmanlıklarıyla buluşturdu. VitrA'nın koleksiyonları iF'ten Good Design'a, Wallpaper\*\*dan Red Dot'a pek çok uluslararası ödülün sahibi. Eczacıbaşı Yapı Gereçleri'nin markaları VitrA ve Artema, kuruluşların üretimde yüksek verimlilik ve kalite elde etmesini sağlamak amacıyla faaliyet gösteren Japonya merkezli JIPM (Japan Institute of Plant Maintenance) tarafından verilen TPM Mükemmellik Ödülü'ne sahip."



“Bu projede bizimle birlikte omuz omuza yürüyecek, Vitramax projesinde de başarıyı birlikte kucakladığımız, mevcut sistemlerimizin mimarisine hakim, doğru zamanlama ve kaynak planlaması yaparak proje yönetimindeki gücünü bize daha önce de kanıtlamış, değişim cesareti açısından esnek, projeyi zamanında tamamlayabileceğine inandığımız ve sadece proje esnasında değil canlı geçiş sonrasında da 7/24 her koşulda anlık desteğini alabileceğimiz tedarikçimiz Felece ile çalışmaya karar verdik.”

**Zeynep Ece Ünal**  
Eczacıbaşı Yapı Gereçleri Bilgi Teknolojileri Müdürü

Projenin önemli kriterlerinden biri de VitrA'nın e-ticarete yönelik gelecek vizyonlarını da karşılayabilecek bir yapı olmasıydı. Bu kapsamda akıllı ERP çözümü SAP S/4HANA ile SAP Commerce Cloud sistemleri entegre edilerek anlık olarak e-ticaret sisteminde oluşan verilerin ERP sistemine akışının sağlanabildiği bir altyapıyla projenin mimarisini oluşturuldu.

VitrA, Türkiye'deki satışlarını büyük oranda bayileri üzerinden gerçekleştiriyor. E-ticaret operasyonlarına başlama kararının verilmesinden sonra online pazaryerleri üzerinden hiçbir entegrasyon veya otomasyon olmadan satış gerçekleştirilmeye başlandı. Bu deneme sürecinin ardından, e-ticaret tarafında artan satış hacmine bağlı olarak VitrA'nın öncelikli ihtiyaçları entegre bir e-ticaret altyapısı ve kendi e-ticaret sitesi olarak belirlendi. Bu ihtiyaçların karşılanması için yakın zamanda canlıya alınan Vitramax projesiyle bütünleşik yapıda, bu projenin devamı ve aynı zamanda da tamamlayıcısı olma niteliği taşıyan e-ticaret projesine başladı. Çözüm seçiminde özellikle esnek, Vitramax'la kurulan yapıyla uyum sağlayabilecek, 3. parti kuruluşlarla da entegre olabilecek, ayrıca VitrA'nın e-ticaretle ilgili gelecek vizyonlarını da karşılayabilecek bir altyapı rol oynadı.

Eczacıbaşı Yapı Gereçleri Grubu E-Ticaret Uzmanı Ali Can Tekintaş bu durumu şu sözlerle ifade ediyor: “Projenin canlıya alınmasıyla VitrA'nın yeni bir satış kanalı kazanmasının yanı sıra; birinci derece müşteri verilerinin toplanması, dijital dünyada marka ve müşteri arasında bir temas noktası olması gibi birçok katkısı oldu. Ayrıca proje sırasında mevcuttaki operasyonların otomatik hale getirilmesiyle artan e-ticaret hacmine uygun ve esnek bir altyapı hazırlanmış oldu. Hazırlanan altyapı VitrA'nın hem Türkiye hem globaldeki e-ticaret vizyonu için bir temel taşı olma niteliği taşıyor.”

VitrA'nın B2C projesi, Eylül 2021'de analiz toplantılarıyla başladı. 6 aylık sürenin sonunda 31 Mart 2022'de internet sitesinin canlıya alınmasıyla projenin ilk fazı tamamlandı. Sonraki süreçte de agile (çevik) çalışma metodolojisine uygun olarak sprintler halinde çalışmalar yapıldı ve siteye yeni özellikler eklendi. Pandemi koşulları nedeniyle zaman zaman yaşanan zorluklara rağmen proje, planlandığı zamanda canlıya alınabildi. Eczacıbaşı Yapı Gereçleri E-Ticaret Müdürü Begüm Canova, bu başarının arkasındaki takım ruhunun önemine şu sözlerle dikkat

çekiyor: “Bir proje ekibinin tek bir amaç etrafında takım ruhunu yakalaması bence çok önemli. Bazı projeler çok bacaklı ve süreçli olabilir. Ancak takım olmak, aynı hedefe doğru ilerlemek, tüm süreçleri kolaylaştırır. Felece ekibi ile yaptığımız en güzel şey de tek bir takım gibi hareket edebilmektir.”



“Felece ile birlikte web sitemizi belirlediğimiz hedef tarihte başarıyla canlıya aldık ve sonraki süreçte de planladığımız geliştirmeleri zamanında, hatta bazılarını da hedeflediğimiz tarihlerin de öncesinde sitemize eklemeyi başardık. Burada hem SAP Commerce Cloud'un güçlü yapısı, hem de Felece ekibinin bu yapıyı tanımalarının ve bize uygun çözüm önerileri getirmesinin büyük faydasını gördük.”

**Ali Can Tekintaş**  
Eczacıbaşı Yapı Gereçleri Grubu E-Ticaret Uzmanı

## VitrA'da manuel birçok süreç otomatize edildi

Projenin altyapısında SAP Commerce Cloud kullanılması, 2021 yılında Vitramax projesiyle canlıya alınan diğer SAP ürünlerindeki süreçleri tamamlayıcı nitelikte oldu. Şirket içerisinde halihazırda kullanılan S/4HANA ve C4C sistemleriyle sağlanan entegrasyonlar hem mevcut e-ticaret operasyonlarında, hem de yeni açılan internet sitesi açısından büyük fayda sağladı. Proje öncesinde manuel yürütülen birçok süreç otomatize hale geldi.

Projenin canlıya alınmasıyla VitrA, yeni bir satış kanalı kazanmanın yanı sıra; birinci derece müşteri verilerinin toplanması, dijital dünyada marka ve müşteri arasında bir temas noktası olması gibi kazanımlar da sağladı. Ayrıca proje sırasında mevcut operasyonların otomatik hale getirilmesiyle artan e-ticaret hacmine uygun ve esnek bir altyapı hazırlanmış oldu. Bu altyapı VitrA'nın hem Türkiye hem globaldeki e-ticaret vizyonu için bir temel taşı olma niteliği taşıyor.



“Felece’yi farklı kılan şey ‘sadece işi tamamlamak’ değil, hep bir adım sonrasını düşünerek ‘birlikte nasıl geliştirebiliriz?’ yaklaşımını masaya getiren bakış açısı. Bu doğrultuda dijital dünyanın gelişmesi ile tüm hedeflerimizde ve süreçlerimizde birlikte aynı heyecanla buluşabileceğimizi düşünüyorum.”

**Begüm Canova**

*Eczacıbaşı Yapı Gereçleri Vitra E-Ticaret Müdürü*

“Eczacıbaşı, teknolojiyi global ve yerel yapısına ve iş hedeflerine en iyi şekilde yerleştirmiş ve uygulayan şirketler arasında yer alıyor. Biz de Felece olarak Eczacıbaşı’nın dijital dönüşüm yolculuğunu en yakın iş ortakları olarak doğru teknoloji çözümleri, doğru yol haritası, iyi uygulamalar (best practice) ve proje yönetim metodolojimizle destekliyoruz. Veriye dayalı, şirket hedefleriyle paralel ilerleyen ve iş çıktılarına doğrudan etki eden çözümlerimiz ve alanlarının en tecrübelilerinden oluşan ekibimizle en yüksek katma değeri sunuyoruz. Tam bir uyum içinde çalışan ekiplerin özverili ve tutkulu yönetimiyle bu proje bizim için de gurur verici oldu. Felece olarak Eczacıbaşı’nın iş hedeflerini gerçeğe dönüştürmekten mutluluk duyuyoruz.”

**Oğuz Kaya**

*Felece Genel Müdürü*

Proje canlıya alınırken SAP Commerce Cloud altyapısı ile hem SAP içinde hem de SAP S/4HANA, C4C, Arvato, İyzico, CDN, DAM gibi farklı ürünlerle entegrasyonlar sağlandı. Bu yapıyla site canlıya alınırken sonradan yapılması planlanan çalışmalarla ilgili zemin de hazırlanmış oldu. Gelecekte uygulanmak istenen “omni-channel” (çoklu-kanal) projesiyle daha tüketici odaklı bir yapıya ilerlerken, hem mevcut entegrasyonlardan faydalanmak hem de yeni yapıların projeye dahil edilebilmesi mümkün olacak.

**Felece Grup Yöneticisi PMO & Servis / CX, e-Commerce & non-SAP Applications, Erhan Kızıltoprak proje sürecine dair şu bilgileri paylaşıyor:**

“Proje sürecimizi Eczacıbaşı ekipleriyle tek bir takım prensibini vurgulayarak ve projenin amaç ve ihtiyaçlarını tüm ekip halinde içselleştirerek ele aldık. Bu sayede herhangi bir süreci tasarlarken ihtiyaca yönelik en kaliteli ve doğru çözümü SAP en iyi uygulamalarından faydalanarak danışman ekiplerimizin uzmanlığında, Eczacıbaşı ekibinin çözüm odaklı yaklaşımıyla gerçekleştirdik. Projemizde Agile (çevik) Scrum proje yönetim metodolojisini uyguladık. Süreç boyunca şeffaf raporlama, zamanında risk yönetimi, kaynakların verimli kullanımı ve üst yönetim desteği mekanizmalarını kusursuz işlettik. 6 ay gibi kısa bir sürede ve hedef tarih olan 31 Mart 2022’de planlandığı gibi projemizi canlıya alarak Vitra’ya yeni bir satış kanalı kazandırma gururuna kavuştuk.”

## Bir Bakışta Vitra SAP Commerce Cloud Projesi

### Zorluklar

- B2C alanında faaliyet göstermek
- Çoklu-kanal stratejisiyle uyumlu bir altyapı
- Vitramax projesiyle tamamlayıcı bir çözüm
- 3. parti uygulamalarla entegrasyon

### Çözümler

- SAP Commerce Cloud
- S/4HANA ve C4C ile entegrasyon

### Faydalar

- Mevcut e-ticaret operasyonlarını ve yeni açılan internet sitesi faaliyetlerini kolaylaştıran entegrasyonlar
- Proje öncesinde manuel yürütülen birçok sürecin otomatize hale gelmesi
- Yeni bir satış kanalı
- Birinci derece müşteri verilerinin toplanabilmesi
- Dijital dünyada marka ve müşteri arasında bir temas noktası olması
- Giderek artan e-ticaret hacmine uygun, esnek bir altyapı
- Yerel ve küresel e-ticaret vizyonu için bir temel

## Felece Hakkında

Endüstri uzmanlığıyla yaklaşık 13 sektörde 250’den fazla müşterisine dijital dönüşüm yolculuğunda eşlik eden Felece, SAP Gold Partner’ı olarak ve marka bağımsız sunduğu üstün teknoloji çözümleri sayesinde müşterilerinin tüm dijital ihtiyaçlarını tek noktadan karşılayabiliyor. Alanında uzman 400’ü aşkın çalışanıyla kurumların beklentileri doğrultusunda gerekli teknoloji yatırımlarını yapmalarına yardımcı olan Felece’nin İstanbul, Eskişehir ve Londra’da ofisleri bulunuyor. Felece, Eskişehir Teknopark’ta yer alan Ar-Ge Merkezin’de müşterilerinin ihtiyacına yönelik olarak inovatif çözümler geliştiriyor.

İstanbul

Eskişehir

Londra

felece.com

