



## MÜŞTERİ DENEYİMİ



## YUNUS MARKETLER ZİNCİRİ, KAREL UCAP İLE İLETİŞİM GİDERLERİNİ DÜŞÜRÜYOR, TÜM ŞUBELERİN BİRBİRİNE ENTEGRE YAPISI SAYESİNDE, TEK BİR MERKEZİ SİSTEM ÜZERİNDEN İLETİŞİM KURULABİLİYOR, YENİ AÇILAN ŞUBELERDE İLK YATIRIM MALİYETLERİNİ AZALTIYOR.

Bir aile şirketi olarak ticari geçmişi 1989 yılına dayanan Yunus Market İşletmeleri Tic. A. Ş.'nin "Yunus Marketler Zinciri" markasıyla perakende sektörüne girişi 1995 yılındadır.

Ankara merkezli olarak Ayhan ailesi tarafından kurulan Yunus Marketler Zinciri asıl büyüme trendini 1998 yılında hizmete açtığı Etimesgut mağazasıyla yakalamıştır. 18 yıllık süre zarfında Türkiye genelinde 70 şubesi, 52.000 m<sup>2</sup> satış alanı, 5.600 m<sup>2</sup> depolama alanı, 300'ün üzerinde kasa sayısı ve 2000'in üzerinde çalışanıyla sektöründe söz sahibi bir marka haline gelmiştir.

Yunus Marketler Zinciri, müşteri memnuniyetinden ödün vermeden gıda, temizlik, kişisel bakım ve gıda-dışı kategorilerinde 60.000 kalem ürünün satışını, müşteri merkezli alışveriş mekanlarında, hijyen ve sağlık kurallarına uygun hizmet anlayışı ile en uygun fiyatlarla sunmaktadır.

### İş Gereksinimleri

Yunus Marketler Zinciri, merkez ve 70 adet şubesiyle çok lokasyonlu bir yapıda faaliyetlerini sürdürmekteydi. Bu yapı içerisinde her şubenin kendi içerisinde ve merkez şube ile arasındaki iletişiminin kesintisiz, en uygun maliyetle ve yönetimi kolay bir sistem ile sağlanması en temel gereksinimdi.

Eski sistemde; merkezde 1 adet analog santral, şubelerde ise hem yöneticilerin kullandığı IP uç birimlerden dolayı IP santral ve hem de mağaza çalışanlarının kullandığı analog uç birimlerden dolayı analog santraller yer almaktaydı. Bu yapı, her yeni şubede IP ve Analog cihaz yatırımı yapılmasına neden oluyordu. İlave olarak, her şubede analog dış hatların kullanımı zorunluymuş ve bu hatlar firmaya ayrı bir maliyet kalemi olarak yansıyor.

Yunus Marketler Zinciri, yönetimi zor, ilk yatırım ve kullanım maliyetleri yüksek bu yapı yerine, daha ekonomik ve daha kolay yönetilebilir çözümü Karel' de buldu.

### Çözüm

Karel, Yunus Marketler Zinciri'nin çalışma ve lokasyon şartlarına uygun olarak; merkez şube' de yazılım tabanlı Karel UCAP Tümüleşik İletişim Çözümü, şubelerin 40 tanesinde hem IP hem de analog uç birimleri destekleyen, UCAP ile entegre olabilecek, hibrit yapıya sahip Karel MS48IP santraller, kalan 30 şubede ise UCAP' in aboneliği olarak tanımlanacak IP telefon ve Wi-Fi dect uç birimlerin kullanılacağı entegre bir sistem çözümü sundu.

Yunus Marketler Zinciri'nde, kurulan yeni sistem ile birlikte; iletişim sisteminin yönetimi BT ekibi tarafından kolaylıkla sağlanı hale geldi. Merkez ve şubeler arasındaki iletişim, birbirine entegre şekilde tek bir sistem üzerinden yapılandırıldı.

Analog dış hatların yerine kullanılan, merkez üzerinden operatöre doğrudan bağlanan VoIP trunk teknolojisi ile iletişim giderlerinde tasarruf sağlandı.

## Uygun Maliyet

Kullanım, yönetim ve bakım kolaylığı, BT sistemleri ile uyum yetenekleri ve standart donanımlar ile kullanılabilmesi sayesinde diğer çözümlere göre daha uygun bir toplam çözüm maliyeti sağlandı.

## Tasarruf

Birbirine entegre IP altyapılı çözüm sayesinde, şubeler arası iletişim maliyetleri ortadan kalktı. Tüm şubelerin tek bir telekom operatörü üzerinden görüşmesi sağlanarak dış aramalarda tasarruf sağlandı. Karel UCAP'in merkezi yönetim ve destek yetenekleri sayesinde işletme ve yönetim maliyetleri azaltıldı.

## Verimlilik

Tümleşik mesajlaşma, durum bilgisi, anlık mesajlaşma, sesli mesaj bırakma

ve tek numara ile erişebilme gibi tümleşik iletişim özellikleri sayesinde çalışma verimliliği arttırıldı.

## Etkin Sistem Yönetimi

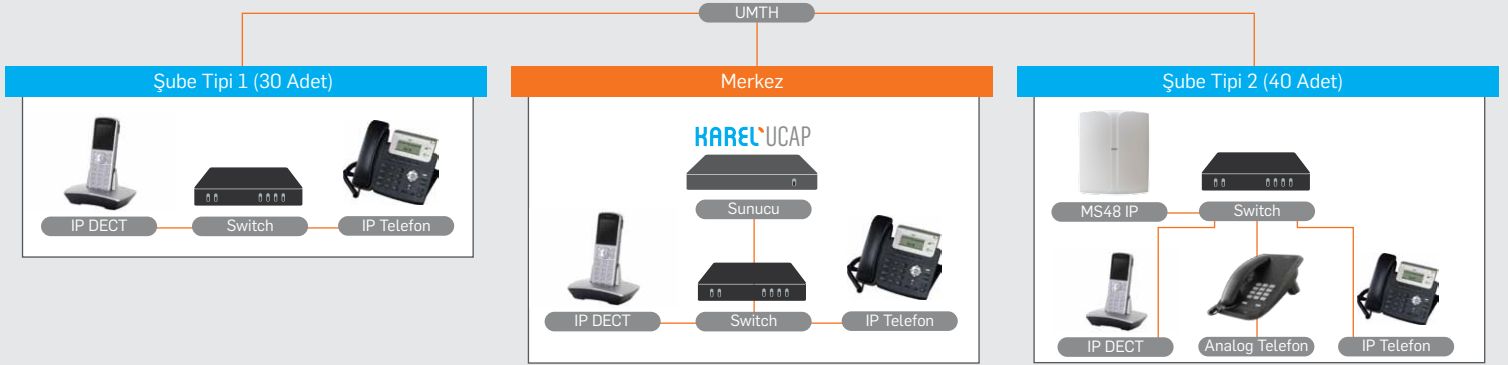
Web tabanlı yönetici ekranlarına, gerekli izinler verilerek, her yerden güvenli bir şekilde erişilebildi ve lokasyonlar tek bir noktadan yönetilebilir hale geldi. Karel UCAP'in etkin sistem yönetimi özellikleriyle BT personelinin sistem yönetimi için kullandığı zaman azaldı.

## Entegrasyon

UCAP'in gelişkin entegrasyon yetenekleri sayesinde, şubelerde konumlandırılan MS48IP santraller ve IP uç birimler ile tam uyum içerisinde, çok lokasyonlu yapının tek bir sistem gibi kullanılabilmesine olanak sağlandı.

## Ümit ÇAĞLAYAN, Bilgi İşlem Müdürü

Karel UCAP ve Karel MS48IP santralin entegrasyon özellikleri sayesinde, merkezimiz ile şubelerimiz arasındaki iletişim daha etkin hale geldi. IP altyapısı ile birlikte şubelerimizin dış hat gereksinimi ortadan kalktı ve iletişim maliyetlerimiz azaldı. İletişim sistemimiz tek noktadan yönetilebilir hale geldi. Kısaca Karel UCAP, etkin, verimli ve tasarruf sağlayan özellikleri ile bize katma değer kattı.



### İSTANBUL

T 0 212 355 48 00  
F 0 212 275 40 01  
istanbul@karel.com.tr

### ANKARA

T 0 312 293 01 00  
F 0 312 267 21 05  
ankara@karel.com.tr

### İZMİR

T 0 232 445 55 55  
F 0 232 441 73 73  
izmir@karel.com.tr

### ANTALYA

T 0 242 323 13 13  
F 0 242 323 09 83  
antalya@karel.com.tr

### BURSA

T 0 224 244 74 84  
F 0 224 244 98 00  
bursa@karel.com.tr

### VAN

T 0 312 293 01 00  
F 0 312 267 21 05  
van@karel.com.tr

# KAREL

www.karel.com.tr

Bu broşürde belirtilen bilgilerin telif hakkı sadece Karel'e aittir ve izinsiz kullanılamaz. Karel, bu broşürde belirtilen tüm bilgilerin doğru ve eksiksiz olması için çabalayacaktır, fakat tüm bilginin doğruluğunu ve yazım hatası olmadığını garanti etmez. Bu broşürde sunulan bilgilerde, teknik veya yazım hatasından kaynaklı hatalar olabilir. Bu broşürün tüm içeriği genel bilgi vermek amaçlıdır ve bilgi verilmeksizin herhangi bir zamanda değiştirilebilir.