

TEKNOSA

Nil Dumansızođlu ndumansizoglu@capital.com.tr

“E-TİCARET İŞLEM HACMİMİZİ 2 KATINA ÇIKARACAĞIZ”

2023 yılında yüzde 45’lik büyümeyle 47,3 milyar TL ciroya ulaşan Teknosa, yapay zekayı tüm iş süreçlerine entegre ediyor. Teknosa’yı “digital-first” bir şirkete dönüştürmek için yapay zeka yetkinliklerini kullanarak rekabet avantajını artıracaklarını belirten Teknosa CEO’su Sitare Sezgin, “Pazaryeriyle daha da güçlenmiş dijital kanallarımızla hedefimiz, 2024 yılında e-ticaret işlem hacmimizi 2 katına çıkarmak” diyor.

Yeni Neslin Teknosa’sı” vizyonu ile 2019 yılından bu yana çoklu kanalda müşteri deneyimi ve dijital dönüşüm odaklı adımlar atan Teknosa, 2023 yılında da pazarın üzerinde büyüdü. Yüzde 45 büyümeyle 47,3 milyar TL ciroya ulaşan şirket, dijitalleşme ve teknoloji odaklı 582 milyon TL’lik yatırım gerçekleştirdi.

Dönüşüm yolculuğunda kararlı adımlarla ilerlediklerini belirten Teknosa CEO’su Sitare Sezgin, yapay zeka uygulamalarını tüm iş süreçlerine entegre ettiklerini söylüyor. 2024 yılında e-ticaret brüt işlem hacmini 2 katına çıkarmak istediklerini ifade eden Sezgin, “Teknosa’yı digital-first bir şirkete dönüştürmek için yapay zeka yetkinliklerini kullanarak rekabet avantajını artırmayı hedefliyoruz. Bu sayede satış, kârlılık ve operasyonel verimlilikte önemli iyileşmeler elde etmeyi bekliyoruz” diyor.

Sitare Sezgin’le Teknosa’nın dijital dönüşüm çalışmalarını ve hedeflerini konuştuk:

Teknosa için 2023 yılı nasıl geçti? Nasıl bir büyüklüğe ulaştınız? Hedeflerinizi gerçekleştirebildiniz mi?

Müşterilerimizin teknoloji ve sürdürülebilirlik odaklı ihtiyaçlarını bütünsel bir şekilde karşılamak için 2023 yılında da çoklu kanalda pek çok yeniliği hayata geçirdik. Tüm iş birimlerimizdeki dijitalleşme ve müşteri odaklı yatırımlarımızla güçlü bir performans ortaya koyduk. 2023 yılında enflasyon muhasebesine göre düzenlenmiş sonuçlarımıza göre yüzde 45 oranında büyüyerek 47,3 milyar TL ciroya ulaştık. Öncü inovasyonlarımız ile e-ticaret işlem hacmimiz ise geçen yıla göre yüzde 68 oranında reel olarak artarak 10 milyar TL’nin üzerine çıktı.

Dijitalleşme ve teknoloji odaklı planlanan stratejik yatırımlarımızla pazaryeri ile daha da güçlenmiş dijital

kanallarımızla hedefimiz 2024 yılında e-ticaret işlem hacmimizi iki katına çıkarmak. Şubat 2022’de Teknosa online kanallarına pazaryeri yetkinliği ekleyerek, müşterilerimize çok daha geniş bir yelpazede ürünler sunmaya başlamıştık. Bu süre zarfında dijital kanallarımızdaki müşteri deneyimini iyileştirecek geliştirmelere imza atmayı sürdürdük. Sitemizi uça uca yeniledik. Teslimat süreçlerimizi iyileştirdik ve çeşitlendirdik. Web ve arayüzde sunduğumuz deneyimleri iyileştirdik, yeni ve genişletilmiş ödeme ve kredi opsiyonları sunmaya başladık. Pazaryerinde ürün çeşitliliğimizi 34 kat artırarak yaklaşık 170 bine çıkardık.

Tüm dünyada yükselen deneyim odaklı perakende trendini yeni dijital mağaza konseptimizle sahipliyoruz. 2022 Haziran ayında müşteri odaklı, daha dijital, erişilebilir ve sürdürülebilir yeni mağaza konseptini hayata geçirmiştik. Yeni mağaza konseptimizde

farklı deneyim alanlarımız, engelli müşterilerimize özel bölümlerimiz ve sürdürülebilirlik duvarımızla hizmet veriyoruz. Müşterilerimiz bilgilendirme ekranları ve en çok satan ürün alanlarıyla aradıkları ürünlere çok daha kolay ulaşabiliyor. 2022 yılından bu yana 17 mağazayı dijital konseptte dönüştürdük.

Tekno Hizmet çatısı altında sunduğumuz hizmetleri çeşitlendirdik. Teknosa'dan alınsin ya da alınmasın, teknoloji ürünlerine garanti içi ve garanti dışı bakım-onarım hizmeti sunan tek teknoloji perakendecisiyiz.

Perakendecilikte kritik öneme sahip olan yapay zekâyı tüm iş süreçlerimize etkili bir biçimde entegre etmeye başladık.

2024'e nasıl başladınız? Bu yıl için nasıl hedefleriniz var? Hangi alanlarda ne kadarlık büyüme bekliyorsunuz? 2024 ajandanız en önemli konuları ne olacak?

Teknosa'da sürdürülebilir kârlı büyüme stratejimizin temelini dijitalleşme, benzersiz müşteri deneyimi ve sürdürülebilirlik oluşturuyor. Bu kapsamda yatırımlarımızda hız kesmeden ülkemiz için daha fazla değer yaratmaya odaklanıyoruz.

2023 yılında finansallarda ve operasyonel metriklerde gösterdiğimiz büyük çabalar ve elde ettiğimiz başarılar sayesinde şirketimizin değerini artırdık.

Bu yılın başında 2050 yılına kadar 'Net Sıfır Emisyon'a ulaşma hedefi doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz çalışmalardan önemli bir kilometre taşına daha ulaştık. İlk kez 2022 yılında raporlama yaptığımız Karbon Saydamlık Projesi (CDP - Carbon Disclosure Project) İklim Değişikliği programında B- (yönetim) olan skorumuzu A- (liderlik) seviyesine yükselttik. Çevresel etkiyi ve karbon ayak izini azaltma çalışmalarımızı sürdürerek iklim değişikliği ile mücadeledeki lider konumumuzu korumayı, finansal yapısı güçlü ve tüm paydaşları için daha fazla değer yaratan bir Teknosa hedefiyle çalışmayı sürdüreceğiz.



Ayn zamanda, Teknosa'da 360 derece bir dijital dönüşüm gerçekleştiriyoruz. Bu dönüşüm yolculuğumuzda IT yatırımları büyük önem taşıyor. Buradaki temel amacımız iş süreçlerimizi daha çevik, esnek ve yeni teknolojilere uyumlu hale getirmek. Özellikle ERP dönüşümü öncelikli gündem maddelerimizden birini oluşturuyor. Burada tedarik zincirinden bayi portalına tüm ekosistemi içeren bir yaklaşımla hareket ediyoruz.

Veri Yönetimi dönüşümü kapsamında veriye dayalı dijital çözümleri hayata geçirmek ve veriyi iş yapışımızın merkezine almak için 2024 Veri Yönetimi Yol Haritası'nı hazırladık. Kurumsal mimarimizi dönüştürmek ve geleceğe hazırlamak üzere de Kurumsal Mimari Yol Haritamızı oluşturduk. Ana veri merkezinin modernizasyonundan mağazalarımızdaki elektronik etiket, mobil el terminaleri geliştirmeleri ve kasa bilgisayarlarının yenilenmesine kadar altyapı yatırımlarımıza ara vermiyoruz.

Özellikle bilgi teknolojileri ve ERP dönüşümünü tamamlayarak, yapay zekâ projelerimizi hayata geçirmeye başlayacağımız bir yıl planlıyoruz.

2023 yılında ne kadarlık bir yatırım yaptınız? 2024 için yatırım planlarınızda neler var?

2023 yılında dijitalleşme ve teknoloji odaklı planlanan stratejik yatırımlarımızla yüzde 69 reel büyümeyle 582 milyon TL'lik rekor yatırıma imza attık.

Ciro büyümesiyle orantılı olarak hızlandırdığımız yatırımlarımızı 2024 yılında 1 milyar TL'lik güçlü yatırım planımızla sürdüreceğiz.

Teknosa olarak nasıl bir dönüşümden geçiyorsunuz? "Yeni Neslin Teknosa'sı" vizyonunuzda nasıl bir ilerleme kaydettiniz?

Yeni Neslin Teknosa'sı vizyonuulla 2019 yılından bu yana çoklu kanalda müşteri ve dijital dönüşüm odaklı adımlar atıyoruz. Dönüşüm yolculuğumuzu 'finansal ve operasyonel', 'servis ve özel marka',

TEKNOSA

“Hatay’da kuluçka merkezi açtık”

- **GES YATIRIMI** İklimlendirme sektöründeki öncü markamız İklimsa ile kurumsal odaklı işlerimizle sinerjimizi artırmaya ve sürdürülebilirlik odaklı GES alanında ilklere imza atmaya devam ettik.
- **KSS ÇALIŞMALARI** Kurumsal sosyal sorumluluk hedeflerimizden de 2023 yılında ödün vermedik. 17 yıldır Habitat Derneği iş birliğiyle yürüttüğümüz Kadın için Teknoloji projemizle Türkiye’nin dört bir yanındaki kadınların dijital okuryazarlıklarını ve teknoloji kullanımını artırmak için eğitimlerimizi sürdürdük. Özellikle ülkemizi derinden sarsan deprem sonrası eğitimlerimizi o bölgedeki kadınlar, gençler ve çocuklar için kurguladık. Sabancı Cumhuriyet Seferberliği’nde bu yıl da aktif rol alarak topluluk şirketlerimizden Brisa, Kordsa ve Temsa iş birliğiyle Hatay’da bir Kuluçka Merkezi projesini hayata geçirdik.
- **YÜZÜNCÜ YIL ARMAĞANI** Cumhuriyetimizin 100. yılı kapsamında “İkinci yüzyılda da en büyük armağan: Türkiye Cumhuriyeti” projesiyle Atatürk’ün kendi sesinden sözlerinin en özel miraslardan biri olduğunu düşünerek yapay zeka teknolojisiyle Atatürk’ün sesini gerçeğe en yakın haliyle elde ettik. Herkes için erişilebilir olması adına web sitesi hazırlayarak da Türk halkımıza armağan ettik.

‘pazaryeri’ ve ‘dijital odaklı’ olmak üzere dört ana başlıkta gerçekleştiriyoruz.

Hedefimiz Teknosa’yı güçlü fiziksel varlığıyla, çoklu kanallı dijital-first bir perakendeciye dönüştürmek. Bu kapsamda müşterilerimize daha fazla kişiselleştirilmiş ürün ve hizmet sunmak adına yapay zekâ destekli kişiselleştirme projelerimizi sürdürüyoruz. Müşteriye sunduğumuz hizmetlerden satın alma süreçlerine, kategori yönetiminden kreatif projelere kadar yapay zekâyı tüm iş süreçlerimize etkili bir biçimde entegre ediyoruz.

Sosyal ticaret alanında hayata geçirdiğimiz Bi’link Paylaş Kazan affiliate sistemimiz, işi nasıl dönüştürdüğümüze güzel bir örnek oluşturuyor. Müşterilerimiz teknosa.com üzerinden beğendiği herhangi bir ürünü “paylaş kazan” butonuyla sevdikleriyle paylaşıp, linkten satın alım yapıldığında nakit kazanç elde ediyor. Bu sistemde müşterilerimizi sadece ürünü satın alıp deneyimleyen kitleden, birlikte satış yaptığımız, müşterimizin de teknoloji önerilerini ve kampanyaları paylaşabildiği bir kitleye dönüştürüyoruz.

“Teknolojik Eller” dediğimiz uygulamamızla işitme engelli müşterilerimize işaret diliyle görüntülü

çağrı merkezi hizmeti sunuyoruz. Görme engelli kullanıcılar için çözümler geliştiren BlindLook iş birliğiyle teknosa.com’da sesli simülasyon dönemini başlattık.

Teknosa.com’da yenilenmiş telefon satışı yapıyoruz. Ticaret Bakanlığı onaylı yenileme merkezleri iş birliği ile çalışır ve 1 yıl garantili telefonları tüketicilerimizle buluşturuyoruz.

Tüketicilerimize teknosa.com üzerinden seçtikleri akıllı telefon, kulaklık, saat, oyun ekipmanları gibi 300’den fazla ürünü kiralama imkânı sunuyoruz.

Teknosa.com’da canlı yayınla ürün tanıtımı ve satışı yapıyoruz. Teknosa.com üzerinden yapılan yayınlarda farklı ürün gruplarını tanıtarak özel fiyatlarla tüketicilerimizin ilgisine sunuyoruz.

Teknosa’nın önümüzdeki 5 yılda dijitalleşme ve online satış için koyduğu hedefler nedir? 5 yıl sonra nasıl bir Teknosa göreceğiz?

Teknosa.com halihazırdaki güçlü altyapısı, hızlı sevkiyat yetkinlikleri ve pazaryeri modelinin de eklenmesi ile artan ürün çeşitliliği sayesinde başarılı performansına devam ediyor. Pazaryeri ile daha da güçlenmiş dijital kanallarımızla hedefimiz 2024 yılında e-ticaret işlem hacmimizi iki katına çıkarmak. Generative AI teknolojisi büyük bir potansiyel barındırıyor. Teknosa’yı digital-first bir şirkete dönüştürmek için yapay zekâ yetkinliklerini kullanarak rekabet avantajını artırmayı hedefliyoruz. Bu sayede satış, kârlılık ve operasyonel verimlilikte önemli iyileşmeler elde etmeyi bekliyoruz. ■

