

Basistek, HP Software uzmanlığı ile Migros BT hizmet kalitesine Doping!

596 Migros, 220 Tansaş, 17 Macro Center ve 18 5M olmak üzere yurtiçinde 68 ilde 851 mağaza; yurtdışında ise 28 Ramstore ile toplamda 879 mağazayla hizmet vermekte olan Migros Tic. A.Ş. teknoloji altyapısını sürekli geliştirmektedir. Bilgi teknoloji hizmetlerinde kalite ve mükemmeliyeti hedefleyen Migros Tic. A.Ş.'de, BT altyapı bileşenleri Basistek Danışmanlığı ve HP Software yazılımları ile denetim altında...

Sistem ve uygulama yazılımlarında derin mühendislik birikimi ve zengin iş pratikleri ile Türkiye'nin lider teknoloji firması Basistek; iş teknolojileri optimizasyonunda pazarın lider yazılım markası HP Software ile Migros'un ihtiyaç duyduğu altyapı geliştirme çözümlerinde danışmanlık hizmeti vermektedir. BT sektöründe ve sistem altyapı yönetim çözümleri alanında danışmanlık vermek amacıyla 2009 yılında faaliyete geçen Basistek başarılı projele-

riyle 2011 yılında, "Yılın HP Software Partneri" seçilmiştir. Basistek'in, Migros'ta kurulumunu ve desteğini sağladığı HP Software çözümleri, Migros'ta uçtan uca hizmet veren sistem altyapısındaki tüm bileşenleri düzenli olarak gözetim altında tutmaktadır. Bu sayede mevcut sorunlar anlık olarak tespit edilebilmektedir. Migros'ta kullanıcı memnuniyetini ve iş süreçlerinde çeşitli maliyet kalemlerine etki eden yazılım ve ağ bileşenlerine, donanımları-

na, çeşitli uygulama bütünleştirmelerini izleyen HP Software BSM (Business Service Management) yazılımlarını kuran ve çeşitli çözümlere uygulayan Basistek, Migros BT Departmanı tarafından ihtiyaç duyulan; BT hizmet iyileştirmeleri için olmazsa olmaz BT altyapısının, servis kalitesinin ve uygulamalarının tek noktadan yönetilebilmesine imkan sağlamıştır.



"Basistek'in sistem altyapıları yönetimindeki deneyimine çok inanıyoruz. Son derece komplike bir BT altyapısına sahip olan Migros Ticaret olarak; işteknolojileri optimizasyonunda bize ufuk açan HP Software yazılımları ile sistemlerimizi uçtan uca izlemeye ve yönetmeye başladık. Olası sorunları proaktif şekilde oluşmadan önce fark edebiliyor ve önlem alabiliyoruz. Bu büyüklükteki yapılarda bilgi işlem merkezlerinin önemli bir sorunu da tedarikçi ve üretici değerlendirmeleridir. Migros BT departmanının satınalma kararlarına etki eden önemli veriler, uygulamaya alınan HP Software çözümlerinden sağlanmaktadır. Bu veriler sayesinde Migros BT Tedarik kararlarında kaliteyi gün geçtikçe artırmaktadır."

Ömer Lütfi Karagöz
Migros Ağ İletişim ve Bilgi
Güvenliği Müdürü

Migros müşterileri kesintisiz BT altyapısı sayesinde sorunsuz ve keyifli alışveriş deneyimi yaşıyor

Türkiye perakende sektörünün en köklü ve yaygın mağaza zincirlerinden biri olan Migros Tic. A.Ş. 28'i yurtdışında olmak üzere 879 mağazasıyla her sabah kapılarını yüzbinlerce müşteriye açıyor. Migros müşterisi günün her anında farklı platformlardan herhangi bir ihtiyaç için Migros alışveriş deneyimine başvurduğunda, BT altyapısı sayesinde üstün hizmet kalitesini yaşamaktadır.

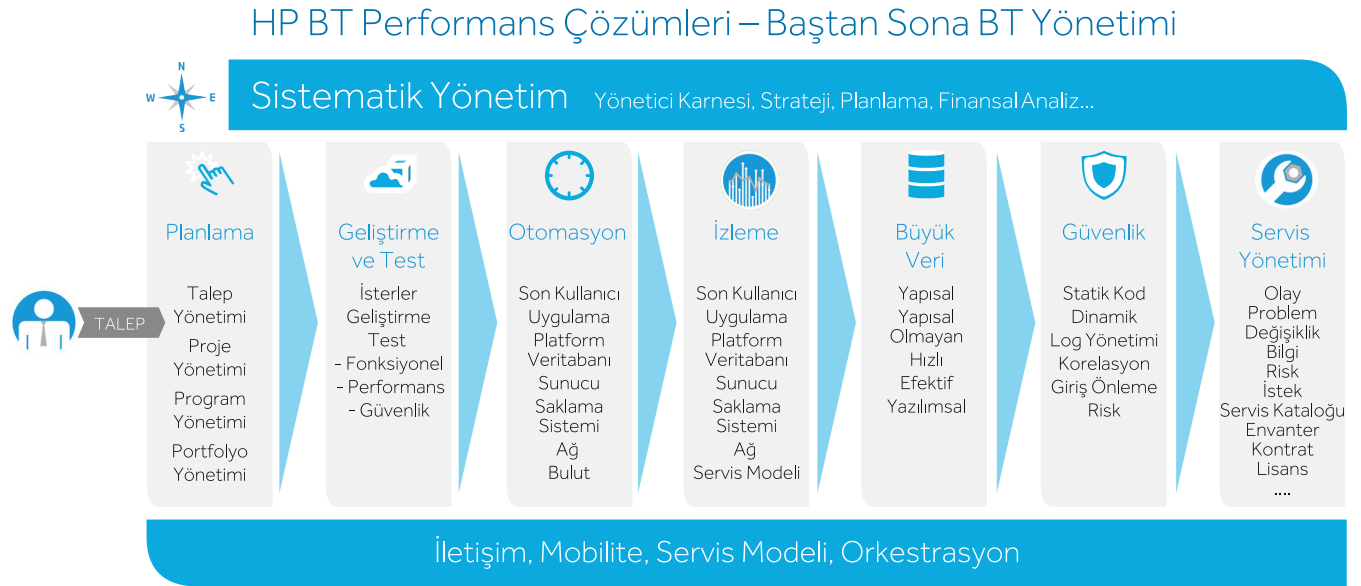
Migros gibi ülke çapında bu ölçüde yaygın bir mağaza zincirinde işlerin hedeflenen kalite ve süratle yürütülebilmesi ancak güçlü bilgi teknolojileri altyapısı ile mümkün. Migros Ağ İletişim ve Bilgi Güvenliği Müdürü Ömer Lütfi Karagöz, Basistek ve HP Software'in geçmiş tecrübeleri ile fark yarattığını ve Migros'a teknik açıdan önemli bir katma değer sağladığını

söylüyor: "Basistek'in sistem altyapıları yönetimindeki deneyimine çok inanıyoruz. Son derece komplike bir yapıya sahip olan Migros Ticaret olarak, iş teknolojileri optimizasyonunda bize ufuk açan HP Software yazılımları ile sistemlerimizi sorunsuz bir şekilde izlemeye ve yönetmeye başladık. Bu büyüklükteki yapılarda bilgi işlem merkezlerinin önemli bir sorunu da tedarikçi ve üretici değerlendirmeleridir. Migros BT departmanının satınalma kararlarına etki eden önemli veriler, uygulamaya alınan HP Software çözümlerinden sağlanmaktadır. Bu veriler sayesinde Migros BT tedarik kararlarında kaliteyi gün geçtikçe artırmaktadır. Basistek'in HP Software uzmanları tarafından kurulumu gerçekleştirilen uygulamalar ile işletim sisteminden, veritabanlarına, ağ cihazlarından, kasalara kadar tüm Migros BT

altyapısı sürekli olarak gözetim altında tutularak sorun oluşturabilecek servisler anında raporlanabilmektedir. Bu da ciddi anlamda zaman ve insan kaynağından tasarruf etmemizi sağlıyor. Ayrıca ortaya çıkabilecek sorunlar önceden tespit edilebiliyor ve gerekli düzeltmeler anında yapabiliyoruz." Müşteri memnuniyetini verdikleri hizmetler içinde en önemli kriter olarak gören Migros BT departmanı, 75 kişilik bir ekip ile çok geniş bir coğrafyaya hizmeti götürürken, Basistek örneğinde olduğu gibi dış kaynaklı hizmetlerden de faydalanıyor. Müşterisinin gereksinim duyduğu malları 879 mağazaya zamanında ulaştırmak ve uygun bir şekilde sergilemek durumunda olan Migros, tüm süreçlerin izlenmesi ve tüm servisler yaygınlaştırılması ile BT hizmet kalitesinde artışı hedeflemektedir.

Migros'a sadece mal tedariki çerçevesinde 2 bin firma hizmet veriyor. Bu firmalar Migros'un onlara sağlamış olduğu B2B altyapısı sayesinde kesintisiz ve verimli bir şekilde çalışmaktadırlar.

Basistek mühendislerinin kurulumunu ve danışmanlığını gerçekleştirdiği, HP Software çözümleri ile kasalardaki ödeme sistemlerinden (POS), mağaza içindeki kioskara, CRM'den (müşteri ilişkileri yönetimi), SCM (tedarik yönetimi) uygulamalarına, tüm donanım, yazılım ve ağ bileşenlerini kucaklayan Migros teknoloji altyapısında çalışan tüm servisler izlenerek ilgili raporlar üretilmektedir. Ömer Lütfi Karagöz sistem altyapısındaki sorunların ilgili çözümler sayesinde hızlı bir şekilde tespit edilerek, çözüm süresinin kıaldığını ifade ediyor. Karagöz "Özellikle BT kaynaklı herhangi bir hizmet aksaması nedeniyle hizmet sorunu yaşamak istemiyoruz" diyor. Bu arada Migros elde ettiği veriler doğrultusunda çalıştığı teknoloji firmalarının hizmet kalitesini ve markaların performansını bu istatistiki verilerden



1 © Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice.

hareketle ayrıntılı bir şekilde değerlendirebiliyor.

HP Software Account Manager Selcen Genç'te proje ile ilgili şu detayları paylaştı: "Günümüzdeki şirketlerin BT departmanları kurumun iş hedeflerini destekleyen BT servisleri sunmakla ve bu servisleri belli bütçe sınırları içinde mükemmel hale getirmekle yükümlüdür. Bu nedenle BT altyapısının yönetimi-

ni gerçekleştiren yazılımları kritik bir değere sahiptir. Örneğin Forrester Research'ün "BT Management Software Market" araştırmasına göre önümüzdeki belli bir vadede BT yönetim yazılımları pazarının yaklaşık %55'i BT Servis Sunum ve Performans yönetimi yazılımlarından; %0,8'i BT Servis Yönetimi ve Süreç Yönetimi yazılımlarından; %36'sı ise BT Servis Desteği ve Kaynak Yönetimi yazılımlarından oluşacaktır.

HP Software İş Optimizasyonu yazılımları ile kurumların bu yöndeki ihtiyacını çok erken bir tarihte tespit ediyor. Migros örneğinde olduğu gibi Basistek'in HP uzmanları ve yetkin kadrosu ile bizler de bu gelişmeleri doğru bir şekilde analiz ederek en uygun çözümleri uygulamaya çalışıyoruz."

Basistek Hakkında

IT sektöründe danışmanlık vermek amacıyla 2009 yılında faaliyete geçen BASISTEK, bilgisayar ve yazılım mühendislerinden oluşan deneyimli kadrosu ile HP altyapı ve yönetim yazılımları kurulumunda uzman kadrosu ile geniş bir müşteri kesimine katma değerli hizmetler sunmaktadır. BASISTEK, sektörel çözümlerden iş çözümlerine; sistem entegrasyon çalışmalarından dış kaynak kullanımına, servis ve bakım hizmetlerinden danışmanlığa kadar geniş bir yelpazede güvenilir bir teknoloji ve iş ortağı olarak müşterilerine rekabet avantajı sağlamayı ilke edinmiştir. HP SOFTWARE konularında derin bilgi birikimine sahip deneyimli çalışanları ile BASISTEK dünyanın önde gelen uygulama kurulum ve altyapılarındaki zengin iş

pratikleri ile Türkiye'nin lider teknoloji firmalarındandır. BASISTEK, orta ve büyük ölçekli şirketlerin; uygulama ve iş danışmanlığından kuruma özel uygulamalara, işletimden teknik hizmetlere tüm bilişim ihtiyaçlarını müşterilerinin arzu ettiği "en uygun" koşullarda "en yüksek" kalite ile karşılar. Tamamen kendi mühendisliği ve zengin iş deneyiminin sonucu olarak ortaya çıkan BASIMON çözümü ile BASISTEK, bugün çok sayıda kuruluşun sistemlerini 7/24 takibini sağlayarak ortaya çıkması olası çeşitli problemlere anında müdahale edilebilmektedir. Basistek, HP Software Platinum Partner ünvanıyla HP'nin Türkiye'deki en büyük iş ortaklarından biridir. Bu uzmanlıklarının yanı sıra deneyimli kadrosu ve güvenilir hizmet anlayışıyla temsilciliğini ve iş ortaklığını yaptığı çözümleri

de müşterilerine sunmaktadır. BASISTEK'in uzman danışmanlık kadroları IDM (Identity Management) konusunda bilgi birikimlerini birçok başarılı projenin altına imza atarak kanıtlamıştır. Müşterilerin ihtiyaçlarını sorunsuz ve hızlı bir şekilde karşılayan BASISTEK bu alanda çok kısa sürede Türkiye ve yakın coğrafyada tanınan bir firma olmuştur. BASISTEK'in sektörel deneyimleri ile mühendislik birikimini buluşturduğu özel çözümleri BASISPOWER ve BASIMON, bilişimle diğer elektronik sistemlerin kesişim alanında şirketlere çarpıcı maliyet ve tasarruf avantajları sunan Basistek, kalitesini ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi sertifikası ile belgelendirmiş ve başarıları aldığı ödüllerle tescillenmiştir. Müşterilerinin bilgi teknolojisi çözümlerine ilişkin ihtiyaç ve

beklentilerini tam kapsamlı olarak karşılamayı hedefleyen BASISTEK uluslararası standartlardaki hizmet anlayışı ile performanslı ve sürdürülebilir iş çözümleri arayışında olan şirketlerin ihtiyaçlarını en uygun koşullarda karşılamayı prensip edinmiştir. Kalite Politikası'nın gereği olarak BASISTEK, söz konusu çalışmalarını koşulsuz müşteri memnuniyetini gözeterek yürütür. Kalite, BASISTEK terminolojisinde "Müşteri İhtiyaçlarına Uygunluk" anlamını taşır ve kurum içinde bu yaklaşım, müşterimizin sunduğumuz hizmetlerden en yüksek katma değeri almasını hedefleyen bir iş yapış biçimine dönüşmüş durumdadır.

**Basistek Bilgi Teknolojileri
Sanayi ve Ticaret A.Ş.**