

E-Bülten
NİSAN 2023

PROASİST

T E K N İ K H İ Z M E T L E R

İçindekiler

- 01** YÖNETİMİN MESAJI
- 02** PROASİST ÇÖZÜM PLATFORMU
- 04** PROASİST SMART SCREEN
- 05** MÜŞTERİ YÖNETİMİ VE OPERASYON DİREKTÖRLÜĞÜ
- 09** HİZMETLERİMİZ
- 10** ÇÖZÜM ORTAĞI
- 12** MÜŞTERİLERİMİZ
- 14** MR USTA
- 15** VERİ ANALİTİĞİ

“Eller çoğalınca, işler hafifler!”

Sevgili dostlarım,

Cumhuriyetimizin 100. yılına büyük bir buruklukla girdik. Ancak 100 yıl önce olduğu gibi bugün de millet olarak tüm dünyaya büyük bir dayanışma örneği olduğumuzdan inanıyorum. 11 ilimizde yaşanan deprem felaketinin yarattığı yüreğimizi dağlayan o büyük acının içinde el ele verdik, bir olduk, birlik olduk. Elbet vakit alacak ama 11 ilimizi dayanışmayla ayağa kaldıracacağız. Rudyard Kipling, “Sürünün gücü kurttur ve kurdun gücü de sürüdür,” demiş. Ne güzel söylemiş. Biz de yaralarımızı birlikte saracağız, bugünleri birlikte aşacağız. Tabiri caizse küllerimizden yeniden doğacağız.

Ulu önder Atatürk’ün dediği gibi “Bizim muhtaç olduğumuz şey bütün memleket evlatlarının el ele vererek çalışması ve bu çalışmalardan elde edilecek neticeden ibarettir.”

Biz de yine el ele vererek çalışacağız. Ne mutlu ki her bir vatandaşımız daha ilk günden elini taşın altına koydu. Kimilerimiz deprem bölgesinde sahada aktif olarak destek veriyoruz. Kimilerimiz sağlık, barınma, gıda, psikolojik destek için canla başla koşturuyoruz. Milletçe öyle bir dayanışma içindeyiz ki depremden kendisi etkilenmiş

olanlar bile metanetini koruyup çevresine destek oluyor. Bu uzun bir maraton... Hep birlikte çıktığımız bu yolda belki de aylar, belki de yıllar boyunca elimizi deprem bölgesinin üzerinden, depremden etkilenmiş insanımızın üzerinden çekmemeliyiz, çekmeyeceğiz!

ProAsist olarak “yaşayan şirketlerin empati ile çözüm üreten güç kaynağıyız” diyoruz. Bundan sonra 11 şehrimizde hayat yeniden başlayana kadar bu şehirlerimizin güç kaynağı olacağız ve şehirlerimizi yeniden yaşayan şehirlere dönüştürmek için, yeniden inşa etmek için elimizden geleni yapacağız. Her zamankinden daha çok çalışacağız.

Çünkü “Yaşayan Şehir” demek, iş demek, üretim demek, istihdam, inovasyon, verimlilik, enerji, gelişim ve dinamizm demek...

Çünkü “Yaşayan Şehir” demek, emek demek, kazanç demek, gelecek demek ve büyüyen bir ekonomi demek...

Biz sadece teknik hizmet işinde değiliz, aynı zamanda Yaşam Mühendisliği yapıyoruz. Sadece kısa vadeli çözümler üretmiyoruz, aynı zamanda ihtiyaçları öngörerek geleceği de kurguluyoruz.

O zaman sorumluluğumuz da büyük!

Bunun bilinciyle kollarımızı daha ilk günden sıvadık.

Öncelikle depremden etkilenen çözüm ortaklarımızın barınma ve temel ihtiyaçlarını karşılamak için harekete geçtik. İmkanlarımız dahilinde Evi ve işyeri yıkılan, hasar gören Kahramanmaraş’taki çözüm ortaklarımıza en acil ihtiyaçları olan barınma için konteyner temini sağladık. Bölgeye konteynerlerle birlikte en çok ihtiyaç duyabilecekleri eşya, gıda ve hijyen ürünleri de gönderdik.

İlk olarak çözüm ortaklarımıza ulaştık da sorumluluğumuz burada bitmiyordu. Tüm Omega grup şirketlerindeki Çözüm Platformumuzun her bir unsurunu oluşturan çalışanlarımız, tedarikçilerimiz, taşeronlarımız ve depremden etkilenmeyen çözüm ortaklarımızla birlikte bir yardım kampanyası başlattık. Omega Grup olarak toplanan bu nakdi yardımı en önemli ihtiyaçlardan olan Barınma ihtiyaçlarını karşılamak üzere “Kasaba Konteyner Kent Projesine” Liderlik eden TÜRKNFED üzerinden bölgedeki ihtiyaç sahiplerine ulaştıracaktır. Bu proje kapsamında Kahramanmaraş, Adıyaman ve Hatay olmak üzere 3 ilde toplam 1800 konteynerden oluşan bu yaşam alanlarında en az 6000 depremezdenin yaşaması planlanmaktadır.

Bir İngiliz atasözü “Eller çoğalınca, işler hafifler,” diyor. Bence, eller çoğalınca yürekler de hafifliyor. Milletçe hepimizin yüreğine sağlık! Milletçe hepimize geçmiş olsun.

Sevgi ve saygılarımla

Öner Çelebi
Yönetim Kurulu Başkanı

PROASİST
ÇÖZÜM
PLATFORMU

“Bizi ancak çalışmak kurtarır”



Şubat ayında hepimizi derinden üzen, yıkıcı depremler yaşadık; sayısını telaffuz etmeye dilimiz varmayan kayıplarımız oldu. Ülke, ağır bir yas döneminden geçmeye devam ediyoruz. Tüm acılarımıza rağmen birlik olmak, yaraları el ele vererek sarmak, bu zor günlerde bir nebze de olsa içimizi ısıttı, geleceğe dair umutlarımızı tazeledi. Bir daha böylesi acıların yaşanmaması dileğiyle; kaybettiğimiz canlara Allah'tan rahmet, yaralılara şifa diliyorum.

Kayıpların telafisi mümkün olmasa da yıkılanları onarmak, daha güçlü bir gelecek inşa etmek için önümüzde uzun ve zorlu bir süreç var. Maddi, manevi desteklerin sürebilmesi, yaşananlardan ders alıp gelecek için tedbirlerin şimdiden alınması için hep birlikte ekonomimizi ayakta tutmaya ihtiyacımız var. Eskisinden daha güçlü şekilde toparlanmak için hepimizin kendi faaliyet alanımızda elimizden gelenin en iyisini yapmamız gerekiyor. Kaldı ki yaşadığımız afette de herkesin işini, sorumluluğunu en iyi şekilde yapmasının önemini acı bir tecrübeyle gördük, anladık. Yani bizim en iyisi için çalışmamız, çok çalışmamız lazım. BİZİ ANCAK ÇALIŞMAK KURTARIR!

ProAsist olarak biz de bu bilinçle ve sorumlulukla hareket ediyoruz. Bu süreçte yardım ve dayanışmanın yanı sıra işimizi de en iyi şekilde yapmaya, ülkemiz ve paydaşlarımız için değer yaratmaya devam etmenin iç huzurunu ve gururunu yaşıyorum.

Mustafa Güngör

ProAsist Yönetim Kurulu Üyesi
Omega Grup Genel Koordinatörü



PROASİST SMART SCREEN'DE DEĞER KATAN YENİLİKLER

“Teknik hizmet” işinin ötesinde “yaşam mühendisliği” için hizmet veren bir firma olarak, süreçlerimizin dijital takibini, iletişimini ve raporlamasını yaptığımız ve rakiplerimizle en önemli farkımız olan ProAsist Smart Screen’de (PSS) değer katan yenilikler ve iyileştirmeler hayata geçirdik.

Bunlardan ilki olarak, PSS’ye satış pazarlama departmanının kullanımı için CRM Modülü eklendi. Bu sayede satış öncesi fırsatların kaydı, durum takibi, süreç akışları, satış başarı oranları gibi detaylar PSS üzerinde takip edilebilir oldu. Böylece, çağımızın en önemli

varlıklarından biri olan veriyi müşterileri deneyimini iyileştirmek için daha etkin kullanabileceğiz.

Bunun yanında web ve mobil uygulamada, satın alma süreçleri devreye alındı. Teklif üzerinden satın alma talebinin oluşturulması, talebin siparişe dönüşmesi ve siparişin sevki işlemleri PSS üzerinden kontrol edilebilir duruma geldi. Bu sayede depo stok giriş onayları, stoğa giren parçanın görevden çıkışı gibi işlemlerin detaylı takibi yapılabilir.

iOS ve Android, her ikisi için de mobil uygulamaya teklif modülü eklendi. Çalışanlar ve Çözüm Ortakları yer ve mekândan bağımsız, mobil cihazları ile yeni teklif kayıtları oluşturabilir, fiyatlarını girebilir, teklif durumunu değiştirebilir ve tekliflerini takip edebilir hale geldi.

Uygulamada, mobil bildirimler de aktif hale getirildi. Görev atamalarında mail ile bildirim haricinde mobil uygulama kullanıcılarına “yeni görev oluşturuldu” uyarısı gönderilmeye başlandı.

RPA ROBOTİK YAZILIMLAR İLE HAYATIMIZA GİREN YENİLİKLER

“Tekrarlı ve kurallı süreçleri insanı taklit ederek otomatize eden Robotik Yazılımlar” olarak tanımlayabileceğimiz kısaca Siemens RPA ile her 3 şirketimizi de kapsayacak şekilde yeni projeleri de hayata geçirmeye başladık.

“Eskisinden daha güçlü
şekilde toparlanmak için
**hepimizin kendi faaliyet
alanımızda elimizden
gelenin en iyisini
yapmamız gerekiyor.”**



Elbette gelişim hiç bitmeyen bir yolculuk, bu konuda şirketlerimizde tanım kapsamında robotik yazılımla çözebileceğimiz tarzda işlerimizi dönüştürme amacındayız. 2022 yılında 4 farklı projeyi hayata geçirdik, 2023 yılında ise Omega Pano şirketimizinde bu çalışmalarda daha aktif hale gelmesi ile çok daha fazla sayıda sürecimizi RPA geliştirmeleri içine katmayı hedefliyoruz.

YÖNETİM VE İK SÜREÇLERİMİZDE GELİŞTİRME PROJELERİMİZDE DEVAM EDİYOR,

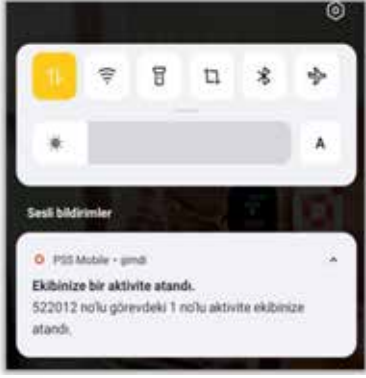
2022 yılında tüm Grup Şirketlerimizden üst ve orta yönetim kademesindeki kadrolarımızın katılımları ile başladığımız Stratejik Planlama ve Bütçe Hazırlama süreçleri ile ilgili Projemizi hayata geçirerek 2023 yılı Bütçe çalışmalarını bu projemizin sonucu olarak yaptığımız geliştirmelere göre tamamladık ve izlemeye başladık. Bu sene ayrıca yeni başladığımız bir proje Grup İnsan Kaynakları Süreçlerinin ele alınarak geliştirilmesine yönelik olarak devam ediyor.

Her zaman söylüyorum; en büyük çabamız, teknik hizmetler sektörünü sürdürülebilir itibar sağlayacak şekilde dönüştürmek ve el emeğine değer katmak. Yaraları sarmak için yola çıktığımız bu süreçte, eskisinden daha kararlı şekilde eğitime, gelişime olan yatırımımız artarak devam edecek.



PSS Mobil bildirimler aktif!

Ekiplerimize görev ataması yapıldığında mobil uygulama bildirimi almaktadırlar.



PSS Mobilde Teklif Modülü

Çözüm ortaklarımız ve çalışanlarımız PC ekranlarında yaptığı bir çok işlemi cep telefonundan da yapabilmekteler. Teklif süreçlerini mobilde her an her yerde yönetebilmektedirler.



Ender Durmaz

Kurumsal Mimari Uzmanı ve PSS Yöneticisi



Mobil Depo Transfer İşlemleri



Çözüm ortaklarımıza malzeme gönderim süreçleri dijitalle alındı. Mobil uygulama üzerinden göreve referanslı gönderilen malzemenin kargo detaylarını takip ederek, malzeme ellerine ulaştığında depo stoklarına alabilmektedirler. Çalışma sonrasında ilgili görevden çıkış işlemlerini yapabilmektedirler.



Çözüm Ortağı Güncel Görev Tutarları Listesi

Listeden fatura talimatı oluşsun veya oluşmasın çözüm ortaklarımız güncel görev fiyatlandırmalarını takip edebiliyorlar.



PC ve Mobil'de “ProAsist’e Gönder” Butonu Aktiftir!

ProAsist'e Gönder butonu PC ekranından sonra mobile de eklemiştir. Butunun mobile eklenmesi ile beraber kullanımı zorunlu olmuştur. Tamamlandı duruma getirilen aktivitelerin ProAsist'e gönderilebilmesi için kurulan bulunmaktadır.

Aşağıdaki durumların herhangi biri eksik olursa ProAsist'e Gönder butonuna basıldığında uyarı alınmaktadır.

- Servis formu zorunluluğu
- En az 1 görsel zorunluluğu
- Çalışma saati zorunluluğu
- Görev için talep edilen malzemelerin depoya girmiş olması ve çıkışının yapılmış olması zorunluluğu (Parçayı depoya alma (SA Depoya Alım) ve Görev 'ProAsist Malzemeleri' sekmesinden çıkış).
- Anza görevlerinde fiyatlandırma kalemi girişi (işçilik veya ek maliyet)

→ PROASİST

“Müşteri yöneticisi, işin sahibi gibi hareket eder”



Sizi biraz tanıyalım. Eğitiminiz ve iş hayatınızdan bahseder misiniz?

22.05.1990 İstanbul doğumluyum. Lise öğrenimimi Pendik Lisesi, üniversite eğitimimi ise Karadeniz Teknik Üniversitesi Makine Bölümü'nde tamamlayarak, makine teknikeri unvanını aldım. İş hayatıma Balance Mühendislik Ltd. Şirketinde mekanik ve şantiye sorumlusu olarak başladım. Burada 5 yıl çalıştıktan sonra, Beren Grup bünyesinde yaklaşık iki buçuk yıl kıdemli bakım onarım sorumlusu olarak görev aldım. 2022 Ekim ayı itibarıyla da sektörün lideri ProAsist Teknik Hizmetler bünyesinde çalışmaya başladım.

Müşteri yöneticisi olarak işinizi nasıl tanımlarsınız? Müşteri yöneticisi denildiğinde ne anlamalıyız?

Müşteri yöneticisinin görevi, olasılıkları da düşünerek müşterinin paylaştığı bilgileri farklı fikirlerle yorumlayabilmektir. Müşterinin ProAsist'ten beklentisi, tüm

ihtiyaçlarının eksiksiz ve sorunsuz bir şekilde karşılanması ve başlangıçtan faturalandırma sürecine kadar talebin sahiplenilerek çözümlenmesidir. Müşteri ve ProAsist arasında işin başlangıcından sonuçlanmasına kadar olan süreçte, iki tarafın da memnun kalmasını sağlamak, şirketin güvenirliliğinin artırılması açısından önemli.

Gelen talepleri aldıktan sonraki süreçten bahseder misiniz?

Talep bize geldiği zaman planlama ekibi uygun ve doğru ekibe aktarılmasını sağlar. Mevcut sistemimiz PSS üzerinden çözüm ortaklarımız talebi görür ve program yapar. Bu andan itibaren müşteri yöneticisi tarafından işin takibine başlar ve çözüm ortağı ile irtibat haline geçer. Arızayla ilgili fikir alış veriş yaparak işin en iyi şekilde sonuçlandırılması için karşılıklı çalışılır. Tamamlandıktan sonra PSS üzerinde talebin görselleri ve servis formu yüklenerek kontrol edilir, hak ediş yapılarak müşteriye iletilmesi sağlanır.

“ProAsist Çözüm Platformu ile tüm paydaşlarımız için çok yönlü çözümler üretiyoruz”

ProAsist Çözüm Platformu iş yapış şeklinize fayda sağlıyor mu? İşinize nasıl bir fark kattı, artıları neler oldu?

ProAsist Çözüm Platformu, tüm paydaşlarımız için çok yönlü çözümler üretmek ve herkesin birlikte sürdürülebilir değer üretmesini sağlamak için oluşturduğumuz dinamik bir ekosistem. Platform çatısı altında ProAsist Smart Screen, ProAsist Teknik Akademi ve ProAsist Online Market yer alıyor. ProAsist Smart Screen; iş süreçlerinin sorunsuz ilerlemesine, müşterilerin anlık taleplerinin hangi aşamada olduklarını görebilmelerine, mevcut bilgileri güncellemelerine, yapılan işlerin anlık görsellerine ve

Uğur Atmaca
Müşteri Yöneticisi



“Teknik hizmetler sektörünün birincil görevi, yaşayan binaların günlük işlerini kesintisiz devam ettirebilmelerini sağlamak.”

diğer ayrıntılarına açıklayıcı şekilde erişebilme imkanı sunuyor. ProAsist Teknik Akademinin öncelikli hedefi, Çözüm Ortaklarımızın hizmet alanları ile ilgili konularda eğitimlerini almaları ve yeni teknolojileri sistematik olarak kullanma pratiğini kazanmaları. Bunun yanı sıra ProAsist çalışanları, yöneticileri, mobil ekipleri ve çözüm ortakları çok farklı konularda eğitim alabiliyor ve kendilerini geliştirebiliyorlar. ProAsist Online Market ise Çözüm Ortaklarımızın teknik malzeme ihtiyaçlarını hızlı ve güvenli bir şekilde sağlıyor.

ProAsist'i sektörde farklı kılan nedir sizce?

ProAsist, standart bir teknik hizmetler firması değil. Müşterilere sorunsuz bir şekilde hizmet vermeyi sağlayan ProAsist Smart Screen (PSS) adı verilen yazılımı ile farklılaşıyor. Müşterilerine ve Çözüm Ortaklarına PSS üzerinden işlerine ait olan güncel bilgileri eksiksiz ve tüm şeffaflığı ile sağlayarak her iki tarafa da güven veriyor. Yapılan işlerden duyulan memnuniyet bize bunu açıkça gösteriyor.

Teknik hizmetler sektörü ile ilgili ne söylemek istersiniz? Sektörün sorunları/eksikleri neler?

Teknik hizmetler sektörünün birincil görevi, yaşayan binaların günlük işlerini kesintisiz devam ettirebilmelerini sağlamak. ProAsist Teknik Hizmetler de faaliyetlerini bu misyonla yürütüyor ve her zaman daha iyisini yapmak için çalışıyor. Sektörde aslında en büyük eksik yeterli sayıda teknik personelin yetişmemesi. İlerde bu sorun çok daha kritik hale gelecektir.

Verilen hizmetin 7 /24 olması, çalışan personelin de yoğun tempoda çalışması anlamına gelmektedir. Bu da personelin bu sektörü tercih etmeme sebeplerinden biridir. Örneğin AVM'de bir çalışma yapılması gerektiğinde, iş güvenliği açısından riskleri bertaraf etmek, başkalarını rahatsız etmemek ve zarar görmesini engellemek için çalışma saatleri dışında çoğunlukla da gece işlem gerçekleşmesi gerekir. Personelin, o saatte arızaya gitmek durumunda kalması, çalışanın gönülsüzlüğünü ve memnuniyetsizliğini doğurmaktadır.

Şirketin tüm departmanları ile koordineli olarak çalışıyorsunuz, sürekli olarak tüm departmanlarla iletişim halindesiniz. Bu süreci nasıl yönetiyorsunuz?

ProAsist Smart Screen sistemi her departmanın eksiksiz ve sorunsuz çalışmasını, süreçlerin organize bir şekilde tek bir yerden takip edilmesini sağlayan bir yazılım. Bu, departmanlar arasındaki iletişimin güçlü olmasını da sağlıyor. Programlanması gereken işler için PSS üzerinden koordineli ve hızlı bir şekilde aksiyon alınabiliyor. Mevcut sistemde, müşteri yöneticisi, operasyon ve satın alma yöneticilerimizle birlikte etkileşim halinde ve çözüm odaklı çalışabiliyoruz. Müşterimizden gelen talepleri en iyi şekilde değerlendirmek ve sorunsuz geri dönüş sağlamak en büyük hedefimiz. ProAsist Smart Screen sayesinde bu koordinasyonu sağlayabiliyoruz.

→ PROASİST

“ProAsist, ailemin bir parçası oldu”



Ferhat Bey merhaba, sizi yakından tanımak isteriz. Kendinizden bahseder misiniz?

1985 İstanbul doğumluyum. Alibeyköy Endüstri Meslek Lisesi elektrik bölümünden mezun oldum. Evli ve iki çocuk babasıyım. Hobilerim arasında spor ve doğa yürüyüşü öne çıkıyor. İş hayatıma Omega Pano'da, 2002 yılında başladım. 2010 yılında ProAsist'e geçerek çalışma hayatıma devam ettim. Omega şirketler grubunda toplamda 20 yılı geride bıraktım. İş hayatımdaki tüm tecrübe ve deneyimlerim burada gerçekleşti. ProAsist'in her zaman yeniliğe açık olması ve teknolojiye uyum sağlaması benim de yeni bir şeyler öğrenmeme katkı sağlıyor. Diyebilirim ki ProAsist, ailemin bir parçası oldu ve bundan büyük mutluluk duyuyorum.

Ferhat Işık
Operasyon Müdürü

“Çözüm Ortaklarımız bizim için çok değerli.”

ProAsist Teknik Hizmetler bünyesinde görev yapan Çözüm Ortaklarından bahseder misiniz? Kaç kişilik bir ekip? Nasıl bir organizasyon şeması var?

Platformumuzda yer alan, düzenli olarak çalıştığımız 400 civarı Çözüm Ortağımız bulunuyor. Bunları 4 bölgede grupluyoruz; her bölgeden sorumlu birer bölge yöneticimiz var. Görevlerinin başında, kendi bölgesindeki Çözüm Ortağı sayısını, kalitesini ve katkısını arttırmak geliyor. Yeni yapılanmamız ile birlikte bölge yöneticilerimiz, Çözüm Ortaklarını sık sık ziyaret ederek ilişkilerimizi daima sıcak tutuyorlar. Dönem dönem bölgesel Çözüm Ortakları toplantıları gerçekleştiriyoruz. Yüz yüze yapılan toplantılar ile fikir alışverişi yapıyoruz. Çözüm Ortaklarımız, bizim için çok değerli. Biz hep birlikte büyük bir aileyiz.

Bugüne kadar Çözüm Ortakları için yapılan çalışmalarından bahseder misiniz? Çözüm Ortağı ağına katılan bir firmanın iş hayatında nasıl değişiklikler oluyor?

Yazılımımız, müşterilerimiz için olduğu kadar Çözüm Ortaklarımız için de büyük bir katma değer sağlıyor. Yazılım üzerinden bugüne kadar yaptıkları tüm işlerin kayıtlarını görebiliyorlar. Yapılan işlerin denetlemeleri yazılım üzerinden ve gerekirse yerinde denetimden geçiyor. İyileştirilmesi gereken tüm süreçleri bu şekilde hızlı ve şeffaf şekilde tespit edebiliyoruz. Hakedişler yazılımdan tek bir tuşla alınıyor, hakediş onay sürecinde beklemeden fatura kesebiliyorlar. Ödeme kolaylıkları için de birkaç banka ile anlaşma sağladık. Anlaşmalı bankalardan “Tedarikçi Finans Sistemi TFS” hesabı oluşturmalarını sağlıyoruz. Bu ödeme sistemine geçen Çözüm Ortaklarımızın ödemeleri iki haftada bir düzenli olarak yapılıyor. Şirket olarak hizmet alanımız oldukça geniş. Bu gücümüzü Çözüm Ortaklarımızın gelişiminde ve ilave bir iş dalı oluşturmalarında kullanıyoruz.



“Gücümüzü Çözüm Ortaklarımızın gelişiminde ve ilave bir iş dalı oluşturmalarında kullanıyoruz.”

“Küçük ama etkili dokunuşlarla avantaj sağlamaya devam ediyoruz.”

ProAsist’in Çözüm Ortaklarına sağladığı avantajlar neler? Çözüm Ortaklarının gelişimi için sağlanan içerikler, verilen eğitimler vb. destekler neler?

Bence en önemli avantajlardan birisi sektördeki “teknik servis” anlayışını değiştirmemiz. Teknik hizmetler sektörüne hak ettiği değeri ve itibarı kazandırmayı amaçlıyoruz. Bunun için en önemli araçlarımızdan biri dijitalleşme. Örneğin bir klima arızası için servis verildiğinde, dijital altyapımız sayesinde Çözüm Ortağı cihazın geçmiş kayıtlarına ulaşarak daha önce yapılan işlemleri görebiliyor ve buna göre aksiyon alıyor. Tüm süreçlerini de bu system üzerinden, müşterinin de görebileceği şekilde hızlı ve şeffaf şekilde yürütebiliyor. Bunun dışında Çözüm Ortaklarımızın gelişimine yönelik teknik akademimiz üzerinden online olarak veya süpervizörlerimiz ile uygulamalı mesleki eğitimlerimiz de oluyor. Teknik ölçüm cihazları alımı için teşvikte bulunarak, onlara ilave iş kolları kazandırıyoruz. Yazılımımızı daha kolay ve etkin kullanabilecekleri şekilde sürekli güncelliyoruz. Örneğin artık, mobil uygulama üzerinden de teklif verebiliyorlar. Küçük ama etkili dokunuşlarla avantaj sağlamaya devam ediyoruz.

“Hayata geçirmeyi hedeflediğimiz en önemli konular yine yazılım ile ilgili konular.”

Yeni dönemde Çözüm Ortakları için planlanan yeni projeleriniz var mı? Çözüm Ortaklarını neler bekliyor?

Planlarımız içerisinde yer alan ve hayata geçirmeyi hedeflediğimiz en önemli konular yine yazılım ile ilgili konular. Müşterilere çalışma izinlerinin otomatik olarak sistem üzerinden atılması ve iş yüklerinin yazılım üzerinden takip edilmesi için çalışıyoruz. Bunun yanında eşit iş dağılımını sağlayacak kontrol mekanizmasını hayata geçireceğiz. Müşteri yoğunluğumuzun yüksek olduğu büyük şehirlerde Çözüm Ortaklarımızın hizmet sınırlarını ilçe bazlı paylaşımını hedefliyoruz. Böylelikle zaman ve yol gibi kayıpları avantaja çevireceğiz.

Çözüm Ortağı olarak ProAsist’e katılmak isteyen firmalar ya da kişiler size nasıl ulaşabilir?

Web sayfamızda, Çözüm Ortaklığı başvuru ekranından katılım başvuruları yapılabilmektedir. Aynı zamanda bölge yöneticilerimiz aracılığıyla da başvurularını ulaştırabilirler.

1

Elektrik Sistemleri

AG-OG Trafo Merkezleri
Elektrik Panoları
Kompanzasyon Sistemleri
Busbar Tesisatları
Aydınlatma Sistemleri
Telefon ve Data Sistemleri
Kamera Sistemleri
Yangın Sistemleri
Seslendirme Sistemleri
UPS
Jeneratörler

2

Mekanik / HVAC Sistemleri

Split Klimalar
VRV Sistemleri
Klima Santrali
Fan Coil
Isı Pompası
Hava Perdesi
Aspiratör/Fan
Kazan, Brülör
Hidrofor Pompa
Yangın Pompası

3

Kestirimci Bakım Hizmetleri

Termal Kamera Taraması
Titreşim Ölçümü ve Trend Analizi
Enerji Kalitesi Ölçümü
Ultrasonik Hava Kaçak Testi

4

Yasal Kontroller

Yüksek Gerilim İşletme Sorumluluğu
Topraklama Ölçümü
Paratoner Ölçümü
Aydınlatma Şiddeti Ölçümleri
Basınçlı Kaplar
Baca Gazı Analizi
Lift, Asansör vb.
Kaçak Akım Röle Testleri

5

Teknik İşletme Hizmetleri

Elektrik
Mekanik
Sihhi Tesisat

“Çalıştığım her işi severek yapmaya ve elimden gelen en iyi şekilde katkı sağlamaya çalıştım.”

Merhaba, sizi biraz yakından tanıyabilir miyiz?

1990 İstanbul doğumluyum. İsmet Aktar Endüstri Meslek Lisesi Soğutma bölümü mezunuyum. Karabük Üniversitesi İklimlendirme ve Soğutma bölümünü 2. sınıftayken, bazı ailevi nedenlerle terk etmek durumunda kaldım. T-Rex Mekanik, Zahir Klima, Rfs Klima, Özdilek Holding ve Saruhan Mekanik gibi önemli firmalarda çalıştım. Toplam 17 yıllık iş tecrübem var.

2006 yılında T-Rex Mekanik ailesinde stajyer olarak çalışmaya başladığımda mekanik konusunda önemli bir okula adım attığımı hissettim. Çok değerli ustalarım oldu hepsinden havalandırma imalat, montaj, soğutma arıza, bakım konularında çok şey öğrendim. İlk olarak öğrendiğim şey ise iş ahlakı oldu. İnsan için yaptığı işi sevmesinin ne denli önemli olduğunu anladım. Bu nedenle de çalıştığım her işi severek yapmaya ve elimden gelen en iyi şekilde katkı sağlamaya çalıştım.

Elektromekanik hizmetler geniş bir alanı kapsıyor. Sizin verdiğiniz hizmet kalemleri neler?

Endüstriyel herhangi bir havalandırma, soğutma ya da ısıtma sisteminin projelendirilmesi, montajı, bakımı, arıza giderilmesi ve renovasyonundan, evlerde kullanılan single split klimalara kadar her ihtiyaca cevap veriyoruz. Şunu açık yüreklilikle söyleyebilirim; sektörde ihtiyaç duyulan her noktada iş tecrübem mevcut.

Tuncay Küçük

Arma Elektromekanik - ProAsist Çözüm Ortağı

Bu nedenle de sektör üzerine ve sektörün ihtiyaçlarına dair önemli bir bilgi birikimim var. Aynı zamanda iyi bir gözlemci olmanın getirilerini de verdiğimiz hizmete katıyorum. Herhangi bir elektromekanik sorunuz ya da sorunuz varsa cevabı Arma Mekanik'tedir.

Sürekli gelişen teknoloji size sizlerin iş yapış şekillerini kolaylaştıracak ürün ya da sistemler ortaya çıkıyordur. Sektörünüze ilişkin teknolojik gelişmelerle ilgili ne düşünüyorsunuz?

Ülkemizin bu anlamda yeniliklere açık olduğunu düşünüyorum. Cihaz ve ekipman distribütörleri ile yakın temasta olmamız nedeni ile birçok gelişmeden haberdar oluyoruz. Servis sektörü ise yeniliklere karşı daha muhafazakar kalıyor. Bunun sebebinin işverenin sahada aktif rol almaması ve çalışanları yenilikler konusunda pasifize etmesi olduğunu düşünüyorum. İşte bu noktada, verdiğiniz hizmet 80'li yılların memuriyet anlayışında oluyor. Tüm görevi çözüm üretmek olan bir sektör tamamen hantal bir yapıya bürünüyor. Bunun sosyoekonomik sebepleri olduğu da öne sürülebilir ancak bu görüşe pek katılmıyorum.

“Daha iyi ve daha hızlı nasıl çözüm üretebiliriz sorusu ise hep aklımızda.”

Siz Arma Elektromekanik olarak sizin ve ekibinizin yenilikleri takip etmesi ve gelişimi için neler yapıyorsunuz?

İşimizi kolaylaştıracak ve kalitemizi iyileştirecek her türlü ekipman kullanımına tamamen açığız. Malzeme tedarikçimiz yeni ürün tedariki konusunda oldukça

profesyonel. Her yeni ürün temininde bize bilgi verir ve ürünleri denememizi sağlar. Bunun yanında distribütör ve merkez servisler ile de dirsek teması halindeyiz.

Ülkemizde olmayan kaynaksız boru birleştirme aparatları konusunda bir girişimde de bulunmuştuk. Her yeni gün, her yeni iş bizim için yeni bir mücadele. Daha iyi ve daha hızlı nasıl çözüm üretebiliriz sorusu ise hep aklımızda.

“ProAsist sayesinde işimize daha fazla konsantre olduk.”

ProAsist ailesine ne zaman katıldınız? ProAsist'in işinize etkileri neler oldu?

06.08.2021 tarihinde çalışmaya başladık. Daha öncesinde de 1 yıl kadar başka bir isimle yine hizmet vermiştik. ProAsist'in oturmuş sistemi sayesinde pazarlama, müşteri ilişkileri yönetimi, muhasebe gibi birçok konuya harcayacağımız zaman ve enerjiyi daha fazla ve daha iyi iş yapmaya ayırdık. ProAsist sayesinde işimize daha fazla konsantre olduk diyebilirim.

Bu mesleği yapmak isteyenlere önerileriniz var mı?

“Öncelikle işlerini sevmeleri gerekir” cümlesiyle cevap vermek istemiyorum. Bizim şanslı olduğumuz, bu işi neden yapmaya devam ettiğimiz noktalara bakarak cevap vermeye çalışayım. Çalışmaya başladığınız firma ve çalışanlar çok önemli. Size değer verildiğini hissediyorsanız ve orada bulunmaktan keyif alıyorsanız o işi sevmeyi de öğrenebiliyorsunuz. Sonraki seviyede ise daha büyük, daha zor işleri tamamlamaktan keyif alıyorsanız, bu mücadelenin çapı günbegün büyüyor. Bu mesleği yapmak isteyenlere değil de bu mesleği yapıp, personel bulamayanlara tavsiyeler vermek sektör için daha sağlıklı olacaktır. İnsanların yanınızda bulunmak isteyeceği bir insan olmayı becerebilmek mesleğimiz en büyük gerekliliklerindendir.

“Bu yıl sektördeki 30.yılımızı kutluyoruz.”



Şenol Bey merhaba, önce sizi tanıyalım.

Merhaba. 1976 Ankara doğumluyum. 1989 yılından beridir İstanbul'da yaşıyorum. Mesleğe 1993 yılında, kendi şirketimi kurarak başladım. Halen aynı şirket ile İstanbul'da faaliyetlerime devam ediyorum. Bu yıl sektördeki 30.yılımızı kutluyoruz.

Teknik hizmetler kapsamında hangi hizmetleri sağlıyorsunuz?

Mekanik konularda hizmet veriyorum diyebilirim. Ana hizmet alanlarım doğalgaz, sıhhi tesisat ve kalorifer tesisatı.

İstanbul'da hizmet verdiğiniz bölgeler nereler? İstanbul dışında da hizmetleriniz var mı?

Ben ve ekibim İstanbul'da Anadolu yakasının tüm ilçelerinde, Avrupa Yakasında ise ağırlıklı Avcılar, Beylikdüzü, Silivri, Büyükçekmece ve Esenyurt ilçelerine hizmet sunuyoruz. İstanbul dışında da yakın bölgelere örneğin İzmit'e destek veriyoruz.

Şenol Dede

Alo Tesisat - ProAsist Çözüm Ortağı

ProAsist Teknik Hizmetler'e ne zaman katıldınız?

2017 yılında, şirketimin 24. yılında katıldım.

“ProAsist'in sistemsel altyapısı, imkanları ve teknolojik gücü işimize bambaşka bir katma değer sağladı.”

ProAsist ile çalışmaya başladıktan sonra iş yapış şekillerinizde değişiklikler oldu mu? ProAsist eko sistemine dahil olduktan sonra çalışma hayatınızda neler değişti?

Belirttiğim gibi, ProAsist ile çalışmaya başladığımda 24 yıllık bir sektörel tecrübem ve oturmuş bir müşteri kitlem vardı. Ancak ProAsist'in sistemsel altyapısı, imkanları ve teknolojik gücü işimize bambaşka bir katma değer sağladı ve bizi profesyonel anlamda geliştirdi. İşlerimizin hızı kalitesi, müşterilerimizin memnuniyeti arttı.

“Sevmeden yapılan bir işin sürekliliği de bereketi de olmaz.”

Tesisatçılık teknik eğitimin yanı sıra alaylı diye tabir edilen usta-çırak eğitimini tamamlayarak da gerçekleştirilebilir. Ancak son yıllarda ustalardan sıklıkla bu mesleklere ilginin azaldığını ve çırak bulmakta zorlandıklarını duyuyoruz. Siz bu konuda ne düşünüyorsunuz?

Ben 1993 yılında kendi şahsi firmamı kurmadan önce, bu mesleği aileden öğrendim. Babam ve diğer akrabalarımız, hatta büyükbabam da sektörün içinde yetişip, yıllarca bu bu mesleği icra ettiler. Zaten eskiden teknik okullar bu denli yaygın değildi Bu nedenle, ben de benim ve benden önceki kuşakların çoğu gibi alaylı olarak sektördeyim.

Maalesef çırak bulma konusu bizim sektörün kanayan yaralarından biri. Artık teknik eğitimi okulda almak mümkün olsa da gençler kolay yoldan para kazanma anlayışı içerisinde ve zorlanmaya, çaba harcamaya hiç gelemiyorlar. Teknolojinin de olumsuz etkilediğini düşünüyorum; internette ve sosyal medya hesaplarında çok fazla vakit geçiriyorlar.

Bu mesleği yapmak isteyenlere önerileriniz var mı?

Öncelikli olarak her meslekte olduğu gibi, bu işi de benimsemeli ve sevmelidir. Sevmeden yapılan bir işin sürekliliği de bereketi de olmaz. Mesleğimizin çalışma şartları biraz ağır olsa da her zaman iş yapma imkanı bulunabilecek bir sektördür. İşinizi iyi yaparsanız da kazancınız tatmin edici olur.

“ProAsist’le yeniden çalışmaya karar vermemizdeki en büyük etken de ProAsist Smart Screen programı oldu diyebilirim.”

ProAsist ile nasıl tanıştınız, birlikte çalışmaya karar vermenizdeki en büyük etken de ProAsist Smart Screen programı oldu diyebilirim.

ProAsist firması ile tanışıklığımız eskiye dayanıyor. Yaklaşık 3 yıl önce teknik hizmetlerimiz için ProAsist ile yollarımız kesişmiş ve keyifli bir çalışma dönemine imza atmıştık. Şimdi farklı ihtiyaçlarımız için tekrar birlikte çalışıyoruz. ProAsist’in kullandığı ProAsist Smart Screen yazılımı yoğun iş akışlarımızda bize oldukça önemli bir destek sağlıyor. Bu yazılımla tüm iş taleplerimizin detaylarını ve süreçlerini dilediğimiz zaman görebiliyor iş akışlarını çok kolay ve şeffaf bir şekilde takip edebiliyoruz. Bizim gibi 7/24 aktif olan ve ciddi sayıda talebi yöneten ekipler için bu program çok önemli. ProAsist’le yeniden çalışmaya karar vermemizdeki en büyük etken de ProAsist Smart Screen programı oldu diyebilirim.

ProAsist’ten hangi hizmetleri alıyorsunuz?

Aydınlı Grup bünyesinde yer alan, perakende sektöründe hizmet verdiğimiz U.S. Polo Assn. mağazalarımızın elektrik, mekanik ve inşaat işleri ile ilgili bakım, onarım ve arıza çözümleri hizmetlerini ProAsist’ten alıyoruz.

Mert Dışkaya

Aydınlı Grup İnşaat ve Teknik İşler Takım Lideri

“Müşterilerimize kusursuz bir deneyim yaşatmak için mağaza operasyonlarımızın hatasız yürümelerini sağlamamız gerekiyor.”

ProAsist ile ne kadar zamandır çalışıyorsunuz?

Aydınlı Grup bünyesinde faaliyet gösteren markalarımız için önceki yıllarda ProAsist’ten çeşitli bakım hizmetleri almıştık. Güncel teknik hizmet ihtiyaçlarımız doğrultusunda bu yıl yeniden ProAsist Teknik Hizmetler ile çalışmaya karar verdik ve U.S. Polo Assn. mağazalarımız için çalışmalarımıza başladık.

ProAsist ile çalışmaya başladığınızdan beri neler değişti?

Mağazacılıkta, mağaza içerisinde verilen hizmetler kadar mağazaların sorunsuz işlemlerini sağlayan teknik altyapısı da işimizin önemli bir kalemi. Müşterilerimize kusursuz bir deneyim yaşatmak için mağaza operasyonlarımızın hatasız yürümelerini sağlamamız gerekiyor. Bu konuda profesyonel destek almak önemli çünkü teknik işler konusunda aynı anda onlarca projeyi ve işi takip etmek hem büyük bir sorumluluk hem büyük bir operasyon. Bu noktada alanında uzman, bizim çalışma performansımıza olumlu katkı sağlayan firmalar bir adım öne çıkıyor. ProAsist Teknik Hizmetler, özellikle iş takibi konusunda bizlerin kullanımına sundukları yazılım ile hayatımızı çok kolaylaştırıyor.

“Kriz olarak niteleyebileceğimiz aciliyetli işlerde, ProAsist sunduğu çözümler ve işleyişi aksatmayacak şekilde zamanında teslim edilen işlerle pek çok kez güvenilir çözüm ortağımız olduğunu kanıtladı.”

Aydınlı olarak ProAsist sayesinde çözülen bir krizinizi ya da unutulmaz olarak tanımlayabileceğiniz bir anınız var mı?

Özellikle öne çıkan tek bir anıdan bahsedemem ancak genel bir durumu anlatayım. Biz işimiz gereği aynı anda birçok iş talebini iletiyoruz, pek çok iş paylaşımımız oluyor. Bu iş taleplerinin en az yarısı acele ve hızla çözülmesi gereken talepler oluyor. Bu şekilde çalışılan bir iş akışında kriz olarak niteleyebileceğimiz aciliyetli işlerde, ProAsist sunduğu çözümler ve işleyişi aksatmayacak şekilde zamanında teslim edilen işlerle pek çok kez güvenilir çözüm ortağımız olduğunu kanıtladı.

ProAsist’i diğer markalara önerir misiniz?

Teknik hizmetler sektöründe mevcutta hizmet veren markalar arasında en iyilerden biri ProAsist. Biz kendi operasyonlarımızda ProAsist ile çalışmayı tercih ederek, bir görüş ortaya koymuş ve tavsiye etmiş oluyoruz diye düşünüyorum. ProAsist’in güçlü yanlarını ve bize fayda sağlayan yönlerini diğer sorularda verdiğim örneklerde paylaştım. Okuyucular buradan bir sonuca varacaklardır.

Ücretsiz ilk bakım ve
termal görüntüleme.



*Free of charge for first maintenance
and thermal-imaging.*



5 yıla kadar
garanti seçenekleri

*Warranty options
up to **5 years***



Mr Usta'dan En Son Haberler: **Yeni İş Birlikleri, Yeni Özellikler ve Genişleyen Hizmet Ağımız**

2022'yi yüzde 94 müşteri memnuniyeti ile kapattık

Operasyona başladığımız ilk günden bu yana müşteri memnuniyetini odağımıza alarak çalıştık ve yılı yüzde 94 müşteri memnuniyeti oranı ile kapadık.

Sürekli gelişme ve büyüme hedeflerimize istinaden, başlangıçta hizmet verdiğimiz kuru temizleme, tamirat, tadilat, tesisat, kombi bakım, elektrik, taşınma, iphone tamiri, ilaçlama, boya badana gibi hizmetlerimizi, kullanıcılardan oldukça talep gören halı & koltuk yıkama, mobilya montajı, peyzaj ve bahçe bakımı kategorilerini de ekleyerek genişlettik.

Zorlu olan 2022 yılını, İstanbul'un tüm ilçelerinde 20'den fazla hizmet kategorisi ve yüzde 94 müşteri memnuniyeti oranı ile, aylık 500 adet sipariş seviyelerine ulaşarak kapadık.

2023 YENİ İŞBİRLİKLERİYLE GÜÇLÜ BAŞLADI.

Yılın ilk çeyreğinde, varolan iş birliklerimize Trendyol ve Eczacıbaşı Decoverse'ü ekleyip, kullanıcılarımıza ulaştığımız kanal sayısını arttırdık.

İstanbul, İzmir ve Ankara'daki Trendyol kullanıcıları aldıkları banyo, lavabo, eviye bataryası, duş sistemleri ve

avize gibi ürün gruplarındaki montaj hizmetlerini tek tıkla Mr Usta'dan alabilir hale geldiler. Sadece hizmeti vermekle kalmadık, aynı zamanda Trendyol'un teknoloji ve ürün ekibiyle beraber çalışarak, çok başarılı bir entegrasyon sürecinden sonra, kullanıcı deneyimini dijital hale getirip tüm paydaşlarımıza katma değer yarattık.

Eczacıbaşı Decoverse müşterileri de, banyo yenileme ve banyo ile ilgili her türlü ürünün montaj hizmetini Mr Usta'nın güvenilir ustalarından almaya başladı.

Diğer yandan devam eden işbirliklerimiz Condolife ve Missafir kullanıcılarının hizmet ihtiyaçları için, güvenilir hizmetlerimizle konfor yaratmaya devam ediyoruz.

YENİ HİZMETİMİZ “MOBİLYA SABİTLEME” İLE YAŞAM ALANLARIMIZI DAHA GÜVENLİ HALE GETİRİYORUZ.

İşbirliklerimizi büyütürken, hizmet kategorilerimizi de genişletmeye devam ettik.

Tırmanmayı seven küçük çocuklarımızın can güvenliği ve



herhangi bir doğal afet sırasında mobilyaların üzerimize düşmesini engellemek adına, Mart ayında ihtiyaca göre tüm evi kapsayabilen mobilya sabitleme hizmetimizi hayata geçirdik.

HİZMET AĞIMIZI GENİŞLETİYORUZ.

Hızla büyümeye devam ederken, hem çözüm sunduğumuz kategorileri hem de hizmet verdiğimiz şehir sayısını artırma yönünde çalışmalarımızın sonucu olarak Şubat ayında Ankara operasyonlarımızı başlattık.

KULLANICI DENEYİMİ ODAKLI VE SÜREKLİ GELİŞEN BİR TEKNOLOJİMİZ VAR.

“Ustaya Güven, Hizmetin Kalitesine Güven, Teknolojiye Güven!”

Kullanıcılarımız yakın bir zamanda, uygulama üzerinden “Mr Usta Yolda” özelliği ile, hizmeti verecek ustanın nerede olduğunu görebilecekler.

Diğer bir yeniliğimiz ise, yabancı müşterilerimizi de kapsayabilmek adına, web sitemizde İngilizce dil seçeneğini hayata geçirdik.

PAZARLAMA İLETİŞİM ÇALIŞMALARIMIZ HIZ KESMEDEN DEVAM EDİYOR.

Televizyon, youtube, podcast, radyo ve dergilerde yaptığımız PR çalışmalarımızla beraber, YouTube kanalımız ve dijital reklam kanallarında yayınlanmak üzere “Soruyu Doğru Kişiye sor” konseptli 4 adet eğlenceli video ile yeni kullanıcılara ulaşmaya ve Mr Usta'yı akıllara kazımayaya devam ediyoruz.



Veri Analitiği

Yıllar boyunca oluşturduğunuz saygın marka imajınız sadece birkaç mutsuz müşterinin iki dudağı arasında olabilir! Abartılı bir iddia gibi gelse de günümüzün dijital çağında kulaktan kulağa pazarlamanın yerini tabiri caizse dijital dedikodu ağı olarak tanımlayabileceğimiz sosyal medya aldı. Bir düşünün... Attığınız bir tweet, Instagramdaki bir paylaşımınız, Whatsapp grubunda paylaştığınız bir mesaj birkaç saat içinde ilgisiz bir grup ya da kişiden size geri dönebiliyor. Kimin bu paylaşım zincirini ne zaman başlattığını bulmak, tahmin etmek bile mümkün olmayabiliyor.

Hal böyle olunca dijital devrim, bilgi alışverişinde tüketicileri daha önce hiç olmadığı kadar güçlendirdi. Artık dünyanın her yerinden bilgiye istedikleri zaman ve istedikleri yerden erişebiliyorlar. Yani satın alma kararı verirken tüketiciler artık geçmişe oranla çok daha fazla bilgiye sahipler.

İŞTE BU YÜZDEN VERİYİ MÜŞTERİLERİNİZDEN DAHA İYİ KULLANMANIZ ŞART!

Müşterileriniz her an her yerden ürün ve hizmetlerinizle ilgili bilgiye ulaşırken, sizin de müşterilerinizin bilgilerine ulaşmanız, bu bilgileri doğru yorumlamanız şart! Bu da müşterilerinize ait veriyle donanmanız anlamına geliyor.



Ancak ve ancak detaylı müşteri verisiyle onların taleplerini anlayabilir, doğru ürün ve hizmetlerle ihtiyaçlarına cevap verebilir ve müşteri memnuniyetine ulaşabilirsiniz.

İyi haber şu ki mutsuz müşteri gibi mutlu müşteriler de deneyimlerini etrafındakilerle paylaşıyor. Marketing Insider Group'un yaptığı bir araştırmaya göre mutsuz müşterilerin %13'ü bu deneyimini on beş veya daha fazla kişiyle paylaşıırken, mutlu müşterilerin %72'si olumlu deneyimlerini altı veya daha fazla kişiye anlatıyor.

ATEŞ OLMAYAN YERDEN DUMAN ÇIKMAZ, VERİ OLMAYAN YERDEN DOĞRU İŞ ÇIKMAZ!

Mükemmel müşteri deneyimi sunmak, sadece müşteri verisine sahip olmaktan değil o satın alma deneyiminin, o satın alma yolculuğunun her aşamasında müşterilerinizin isteklerini, ihtiyaçlarını ve değerlerini gerçekten anlamaktan geçiyor.

Yani veri, veri, veri, daha çok veri! Ve tabi bu verileri doğru anlamlandırma ve yorumlama!

Elbette her şeyden önce markanızın Benzersiz Satış Teklifini (USP - Unique Selling Proposition) belirlemelisiniz. Markanızın müşteri deneyimini rakiplerinizden ayıran nedir? Müşterileriniz ürün veya hizmetinizle ilgili neyi seviyor? Neden?

Müşteri verilerini ise telefon, e-posta, sosyal medya gibi onlarla iletişim kurduğunuz kanallar üzerinden toplayabilir, elde ettiğiniz bu veriler ile müşterilerinizi detaylı tanımlayabilir, gruplara ayırabilir, iletişim planlarınızı farklılaştırabilir, hatta kişiselleştirebilirsiniz.

Peki ama müşterileriniz mağazanıza gelmeden, sizi tercih etmeden önce nasıl bir yol izledi? Sizden nasıl haberdar oldu? Sizden alışveriş yaptıktan sonra satış sonrasında nasıl bir deneyim yaşadı? Bu veriler sayesinde müşterilerinizin şirketinizden neler beklediğini anlayabilir, müşteri davranışını tahmin ederek ihtiyaç ve taleplerine daha hızlı ve daha iyi yanıt verebilirsiniz.

Ancak çoğu zaman tüketiciler, hangi markayı tercih edeceklerine veya hangi ürünü alacaklarına karar verirken sağduyu yerine duygularını ve içgüdülerini dinliyorlar. Bu nedenle tüketicilerin nasıl hissettiklerini bilmek, ne düşündüklerini bilmekten daha önemli hale geliyor. Büyük veri sayesinde "duygu analizi" yapabilir, yapay zeka veya makine öğrenimi kullanarak müşterilerinizin ne hissettiğini, ne düşündüğünü öğrenebilirsiniz.

Yine büyük veri sayesinde şirketler artık sadece geçmiş ve bugünün verileri ile sınırlı kalmıyorlar, geleceğe dair iç görüde de bulunabiliyorlar ve trendleri tahmin ön görebiliyorlar. Satın alma modeli analiz ederek belirli bir müşterinin bir sonraki satın alma zamanı, ne satın alacağı hatta bu alışverişin gerçekleşmesi için nasıl bir dürtüye ihtiyaç duyduğu dahi tahmin edilebiliyor. İşte buradan elde ettiğiniz veri ile özelleştirilmiş Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) sistemi kurmanız da mümkün. Böylece müşterilerinize istedikleri zaman, istedikleri yerde, istedikleri türden içeriklerle ulaşma şansını yakalarsınız. Başka bir deyişle, tek bir tuşla mutlu müşteri yaratma kabiliyetine sahip olursunuz. Unutmayın... Her müşteri, özel hissetmek ister. Jenerik içerikler ise müşterilerinizi özel hissettirmez. Amazon ve Netflix gibi platformların her bir müşterileri için önerilerini kişiselleştirmesi buna örnek verilebilir.



MUTLU MÜŞTERİLER İÇİN SADECE MÜŞTERİ VERİSİ ELDE ETMEK YETERLİ DEĞİL

Müşteri deneyimi, sadece ürün satın almasından oluşmaz. Satın alma öncesi ve sonrası da mutlu müşteri yaratmak konusu da büyük bir öneme sahip. Ürün, hizmet kaliteniz kadar operasyonunuzun teknik yönünü de göz ardı edemezsiniz. Web sitenize gelen bir müşteri kolaylıkla sitede aradığını bulmalı, ödeme yaparken sorunla karşılaşmamalı, karşılaştığı sorunlar anında çözülmemeli... İşte yine büyük veri imdadınıza yetişecek. Müşterileriniz ya da müşteri adaylarınız web sitenizin hangi sayfasında ne kadar zaman geçirdi, nereye tıkladı gibi birçok veriyi toplayarak analiz edebilirsiniz. Elinizin altındaki bu tür bilgileri doğru yorumladığınız takdirde daha kusursuz bir müşteri deneyimi yaratmanız mümkün.

Ayrıca müşteri hizmetleriniz de bu yap-bozun bir parçası ve sizi müşteriniz önünde temsil eden vitrininizdir. Veri analizleri müşterinizle iletişim kuran müşteri temsilcilerinizi de değerlendirebilir, onların kariyer hedeflerini belirleyebilir ve ihtiyaç duyduğu becerileri edinmesine ve/veya gelişimine destek olabilirsiniz.

Gelecek büyük veride... Siz neredesiniz?



%100 Müşteri Memnuniyeti Tesadüf değil, mühendislik eseri

26 yıldır, anahtar teslimi elektrik taahhüt projelerinizi uygun ticari şartlarda ve doğru teknik çözümler ile tamamlıyoruz...

Yenilikçi bir yaklaşım ve en son teknolojiyle uyumlu şekilde zamanında ve eksiksiz ilerliyoruz.



www.omegamuhendislik.com.tr
0212 324 29 41



ProAsist Teknik Hizmetler

Adına Sahibi

Öner Çelebi

Genel Yayın Yönetmeni

Mustafa Güngör

Yayın Kurulu

Öner Çelebi, Mustafa Güngör
Tülay Gülensoy, Ender Durmaz,
Emel Ada

Yayın Türü

3 Aylık

İçerik Planlaması ve Üretimi

Pura Vida İletişim
www.puravidailetisim.com

Yaratıcı Çözümler ve Tasarım

Pep Creative Design Studio
www.pepistanbul.com

**Bizi
sosyal
medyada
takip edin!**

ProAsist Teknik Hizmetler 

proasistteknikhizmetler 

ProAsist Teknik Hizmetler 

ProAsist Teknik Hizmetler A.Ş. 

