

E-Bülten

NİSAN 2020

10. Yıl

PROASİST

TEKNİK HİZMETLER

01

YÖNETİMİN MESAJI

02

PROASİST
10. YIL

04

SATIŞ PAZARLAMA ve
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

06

OMEGA PANO

08

PROJE YÖNETİMİ

10

PROASİST SMART
SCREEN

11

PROASİST TEKNİK
AKADEMİ

12

OPERASYON

14

YENİ MÜŞTERİ
KAZANIMLARI

Başlamak için şartların mükemmel olmasını beklemeyin.

Şartları mükemmelleştiren başlangıcın kendisidir.

Öner Çelebi

Yönetim Kurulu
Başkanı



Hepimizin bildiği üzere bugüne kadar yaşamadığımız olağanüstü bir dönemle karşı karşıyayız.

Corona Virüs tehdidi karşısında hem insanlık olarak bizleri hem de ülkemizi ve şirketimizi etkileyecek bir süreçteyiz, alınan kararlar ve uygulamalar, gün gün hatta saat saat hızla gelişiyor.

Dünyayı ve ülkemizi tehdit eden Covid-19 virüsünün kontrol altına alınması için ProAsist olarak üzerimize düşen sorumlulukların farkındayız. Bu sorumluluk bilinci ile çalışanlarımızın, çözüm ortaklarımızın ve müşterilerimizin risklerini minimuma indirmek adına aldığımız önlemleri genişlettik ve çalışma yöntemlerimiz ile ilgili değişiklikler yaptık. Aldığımız ve ilerleyen süreçte almamız gereken tüm ilave tedbirleri sosyal medya hesaplarımızdan paylaşmaya devam edeceğiz.

E-bültenimizin 2. sayısı ile beraberiz. 2020 yılına keyifle başladık. Hizmet verdiğimiz nokta sayımıza 2.000 lokasyon daha ilave ettik. Detayları bültenimizin ilerleyen sayfalarında görebilirsiniz. Aramıza yeni katılan tüm müşterilerimize hoş geldiniz diyorum.

10. yılımızı kutladığımız bu sene, heyecanımı sizlerle paylaştığım bir yazıyı kaleme aldım. Zorlu yollardan geçtik, ancak hep birlikte bu zorlukların üstesinden gelmeyi de başardık. Çok sevdiğim bir söz vardır. Paylaşmak isterim... Başlamak için şartların mükemmel olmasını beklemeyin. Şartları mükemmelleştiren başlangıcın kendisidir. Bir kez daha ProAsist'e destek veren ve birlikte hareket ettiğimiz çözüm ortaklarımıza, yol arkadaşlarıma teşekkür ediyorum.

Geçtiğimiz ay kutladığımız Dünya Kadınlar Günü nedeniyle bu sayımızda "Kadının Gücü" temalı röportajlarımıza ağırlık verdik. Kadın erkek ayrımı yapmaksızın, insanların yaşamın her alanında eşit haklara sahip olmasının gerekliliğine inananlardanım. Bu yüzden, grup şirketlerimizde çalışanlarımızın kadın sayısı %38. Bu sayının artması temennimdir.

2020 yılında ana odağımız ve yatırımlarımızdan biri olan eğitim konusunda, temellerini attığımız ProAsist Teknik Akademiyi dijital ortama geçirmenin mutluluğunu yaşıyoruz. Sektör çalışanlarının gelişimine katkı koymak verilen hizmetin kalitesini de yukarıya çekecektir, buna hiç şüphemiz yok. Türkiye'nin her yanından eğitimlere erişim sağlanabilecek olmasını çok önemsiyor ve bu konuya hassasiyet ile yaklaşıyorum.

Yazılımımız olan ProAsist Smart Screen (PSS) yenilikleri ile sürekli gelişim gösteriyor. Müşterilerimiz, sesli mesaj ile talebini iletebiliyor. Oldukça rağbet gören bu yeniliğin yanı sıra birçok konuda da ilerleme kaydettik.

ProAsist bültenimizi keyifle okuyacağınızı ümit ediyorum.

Lütfen bize yazın. Görüşlerinizi ve yayınlamamızı istediğiniz haberlerinizi ebulten@proasist.com.tr adresinden bizlere ulaşabilirsiniz.

Bir sonraki bültende görüşmek üzere.

Sevgi ve saygılarımla.

10 yılda kendimizi sürekli yeniledik.

Ama ilk adımı attığımızda
aldığımız bazı kararlarımızı
hiç değiştirmedik.

Öner Çelebi
Yönetim Kurulu Başkanı

İNSAN NEREYE GİDECEĞİNİ BİLEMEZSE, ÇOK FAZLA İLERİ GİDEMEZ

Değerli Dostlarım;

Johann Wolfgang von Goethe'nin çok sevdiğim bir sözü ile başlamak isterim. "İnsan nereye gideceğini bilemezse, çok fazla ileri gidemez"

Bundan tam 10 yıl önce müşterilerimizin zor anlarında yanında olmak, teknik ihtiyaçlarını tek elden çözebilmek, bakım standartlarını yükseltmek hayaliyle ilk adımlarını atan ProAsist bugün;



81

İLDE



500

ÇÖZÜM ORTAĞI



350

TEDARİKÇİ



200

PERSONEL



500

MÜŞTERİ

20 binin üzerinde lokasyonda hizmet sağlayan dev bir Çözüm Platformu haline dönüştü.

Elbette ki bu yolculuğumuz kolay olmadı. ProAsist bugünlere gelinceye kadar sayısız zorluklarla karşılaştı. Birçok yöntem denedi. Başarılarımızın yanı sıra başarısızlıklarımızda oldu. Ama hiç yılmadık... Hizmetimizin kalitesini arttırabilmek ve yaşam mühendisliğimizin maksimum düzeyde olabilmesi için köklü değişimler geçirdik. Değişimden korkmadık! Üniformalarımızdan, kullandığımız ekipmanlarımıza, organizasyon şemamızdan, operasyon yönetimine kadar köklü değişimler yaşadık. Logomuz, web sitemiz, kataloglarımız, ofisimiz, şubelerimiz, yöneticilerimiz, hatta iş yapış yöntemlerimiz zaman içinde değişti, gelişti.

10 yılda kendimizi sürekli yeniledik. Ama ilk adımı attığımızda aldığımız bazı kararlarımızı hiç değiştirmedik.

- > Müşteri Odaklı Hizmet Anlayışımız
- > Günden Güne Yükselen Vizyonunuz
- > Rakiplerimizi Sürekli Şaşırtan İnovatif yaklaşımımız.

**Hizmetimizin kalitesini
arttırabilmek ve yaşam
mühendisliğimizin maksimum
düzeyde olabilmesi için köklü
değişimler geçirdik.**

PROASİST 10. YIL

**İLK HİZMETİ VERDİĞİMİZ KURUMLARLA
HALA ÇALIŞIYOR OLMAMIZ, DOĞRU YOLDA
GİTTİĞİMİZİN EN GÜZEL KANITI**

ProAsist sadece teknik hizmetler sunmakla kalmıyor aynı zamanda ProAsist Çözüm Platformu ile emeğin değerini arttırıyor. Tüm Türkiye'ye yayılmış çözüm ortaklarına daha fazla iş ve istihdam imkanı sağlıyor.

**ProAsist Smart Screen
(PSS) yazılımımız hizmetin
izlenebilirliğini, hızlı
denetlemeyi, kolay
hakediş ve faturalamayı,
veri
analizleri
yaparak
verim artışını
sağlıyor.**

Büyük yatırımlar yaptık ve yapmaya devam ediyoruz. ProAsist Teknik Akademi, tüm çalışanlarımıza ve çözüm ortaklarımıza teknik eğitimler vererek kalite standartlarının artmasına katkıda bulunuyor. Mutlaka bu konuda daha fazla bilgi sahibi olmak adına web sitemizi ziyaret etmenizi öneriyorum.

İlk hizmeti verdiğimiz kurumlarla hala çalışıyor olmamız, doğru yolda gittiğimiz en güzel kanıtı oldu bizim için. Bizi sektör liderliğine taşıyan, müşteri beklentilerini ve sektörel ihtiyaçları doğru okuma çabamızdır.

**YATIRIMLARIMIZ BİZİ DAHA GÜÇLÜ BİR
ŞEKİLDE GELECEĞE TAŞIYOR**

Değerli dostlarım,

ProAsist, ilk günkü heyecanı ile, insana, el emeğine, şeffaf yönetim anlayışı ile hızla büyümeye, sektörde her zaman ilkleri gerçekleştirmeye, sektör standartlarını yükseltmeye devam ediyor. Yatırımlarımız bizi daha güçlü bir şekilde geleceğe taşıyor.

Hayatın pek çok alanında birlik ve beraberliğe her zaman ihtiyaç duyuyoruz. Şu ana kadar yapılan bütün güzel faaliyetlerde, alınan bütün olumlu sonuçlarda; emeği geçen, bizlere güvenen, takdir eden, destek veren, katkı sağlayan tüm çalışanlarımıza ve çözüm ortaklarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

Nice 10. Yıllara!

İzlemek
için
tıklayınız.



Türkiye'nin önde
gelen gururla
söyleyebileceğim
müşterilerimizi
bünyemize
kattık.

GURURLA SÖYLEYEBİLECEĞİM MARKALARI BÜNYEMİZE KATTIK.

**ProAsist ailesine 2017 yılında dahil
oldunuz. Bu zamana kadar geçen zamanı
değerlendirdiğinizde nasıl bir tablo ortaya
çıkıyor? Gelişim hangi noktalarda oldu?**

ProAsist ailesi ile çok uzun yıllar partner olarak
çalıştık. Yaptığı işleri, kabiliyetlerini, duruşunu
bildiğim için adaptasyon süreci hızlı oldu. 3 yıldır
büyük değişimler yaşadık diyebilirim.

Neler değişti sorunuza da şöyle yanıtlayabilirim.
İlk olarak elektrik sistemlerinin hizmet olarak
ağırlıklı olduğunu görünce uzmanlık alanım olan
mekanik sistem bakım ve onarım hizmetlerinin
de verilmesi adına kurgumuzu oluşturduk. Bu
konuda ekip arkadaşlarım başta olmak üzere
tüm merkez ve saha çalışanlarımıza eğitimler
aldırdık. Kadromuza bu konuda uzman arkadaşlar
dahil ettik. Bu hamle, beraberinde hizmet
çeşitliliğimizi de arttırmış oldu. Ardından, finans
sektörüne yöneldik. Görüşmelerimizi bu alanda
yoğunlaştırdık ve şu an da Türkiye'nin önde
gelen gururla söyleyebileceğim müşterilerimizi
bünyemize kattık. Garanti Bankası, Türkiye Ziraat
Bankası, Kuveyt Türk Bankası, ING Bank, Türkiye
İş Bankası gibi.

Abdullah Kuter

Satış Pazarlama ve
Müşteri İlişkileri Direktörü

Yazılımımız sektörde tek!

Koton, Penti, MediaMarkt, Kredi Kayıt Bürosu,
Vatan Computer, Kibar Holding, Fenerbahçe
Spor Kulübü, Bilgi Üniversitesi ya da EGS
Business, Çalık Holding gibi teknik personel
hizmeti verdiğimiz farklı segmentlerden oluşan
müşterilerimiz bulunmaktadır.

Gelişimi, sadece müşteri ya da lokasyon
sayınızı arttırarak sağlayamazsınız. Doğru bir
değerlendirme olmaz. Diğer disiplinlerde de
kendimizi geliştirdik. Yazılımımız, sektörde tek.
Çözüm ortağı sayımız yaklaşık 500. Hizmet
verdiğimiz lokasyon sayımız ise 20.000 nokta.
Gelişimi her noktada yaşadık diyebilirim.

SATIŞ PAZARLAMA ve MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

YENİ MÜŞTERİYİ BÜNYENİZE KATMAK
OLDUKÇA MALİYETLİ

Satış & Pazarlama departman direktörlüğünüze ek olarak Müşteri İlişkileri ve İş Geliştirme departmanlığı da size bağlandı. Bu ihtiyaç nereden doğdu ve bu birleşmenin önemi nedir?

Yeni müşteriyi bünyenize katmak oldukça maliyetli. Çok büyük emek ve vakit harcıyorsunuz. Satış pazarlama departmanı tüm şirketlerde masraflı departmanlardır. Şirketin aynasıdır, gider kalemleri fazladır. Bu kadar emek harcadığınız ve bünyenize kattığınız müşterilerin memnuniyetini de en üst noktada tutmak zorundayız. Müşteriler ile ilk teması kuran satış pazarlama departmanı sözleşme imza sürecini de tamamladıktan sonra süreci müşteri ilişkilerine devrediyordu.

Müşteri yöneticileri de sözleşme şartlarına göre hizmeti sürdürüyordu. Ancak burada şunu fark ettik ki, her iki departmanın dinamikleri farklı olsa da amaç müşterimizin memnuniyetini sağlayabilmek. Dolayısıyla sözleşme sonrasındaki sürecin de önemi nedeni ile departman bana bağlandı. Süreç, aslında ihtiyaçtan doğdu diyebilirim. Bu şirketimiz adına önemli bir karar oldu.

Sizin de belirttiğiniz gibi, yeni müşteri kazanımı oldukça maliyetli bir süreç. Kazanılmış müşterinin dinamikleri ise daha farklı. Sanırım bu iki departmanın güçlerinin birleşmesi hizmetin kalitesini de artırıyor değil mi?

Şunu rahatlıkla söyleyebilirim ki kesinlikle memnuniyet oranımız arttı. Bunu gerek yaptığımız anketler ile gerekse yazılımımız üzerindeki puanlama sistemi üzerinden aldığımız geri

**İletişim kanalları aracılığı ile
çözemediğiniz tüm sorunlar için**

**müşterinizi ziyaret edin, anlayın,
yüz yüze
çözümleyin.**

bildirimler ile gözlemliyoruz. Hep çalışma arkadaşlarıma şunu söylerim. Önceliğiniz iletişim olmalı. İletişim, işimizin yüzde sekseni diyebilirim. Dinlemeyi, analiz etmeyi ve doğru planlama yapmayı bildikten sonra mutsuz ve memnuniyetsiz müşteri olmaz. İletişim kanalları aracılığı ile çözemediğiniz tüm sorunlar için müşterinizi ziyaret edin, anlayın, yüz yüze çözümleyin cümlesi de sık kullandığım cümlelerimden biridir. Belirttiğiniz üzere, iki departmanın birleşmesi gözle görülür bir fark yarattı.

**ENDÜSTRİYEL TESİSLER VE TEKNİK HAFIZA
OLUŞTURULMASI ÖNEMSEDİĞİMİZ BİR
KONU**

2020 yılı stratejinizi belirleyen dinamikler ve hedefleriniz nelerdir?

Bu sene finans sektöründeki faaliyetlerimize devam edeceğiz. Bunun dışında endüstriyel tesisler ve teknik hafıza oluşturulması konusunda da çalışmalarımız hız kazanacak. Bununla

beraber Ege ve Akdeniz bölgelerinde ağırlığını hissettiğimiz turizm sektörüne 3. çeyrekte ayrı bir strateji ile derinleşmeyi düşünüyoruz. Yapılabileceğimiz o kadar çok şey var ki ancak iyi bir planlama ve doğru zamanlama ile başarıya ulaşabiliriz. Adım adım ama sağlam adımlar ile ilerlemeyi tercih ediyorum.

Son olarak, ProAsist, 10.yılını kutluyor. Bu konuda neler söylemek istersiniz?

Şunu gözlemledim. Türkiye’de teknik altyapıya milyonlar harcanırken bakım ve onarım tarafında ya da bu sistemlerin işletilmesi ile ilgili ne yazık ki gereken özen gösterilmiyor. Bu sebeple, teknik hizmetler sektöründe 10 yıldır ayakta kalmak görüldüğü kadar kolay değil. ProAsist, büyük bir organizasyon ve bu organizasyonda yer almaktan dolayı çok mutluyum. Gönülden başarı diliyorum.



Hızla dijitalleşen firmamızın vizyonu ve inovatif hizmetleri ile öncülük ediyoruz...



Gülcan Ünal

Omega Pano Genel Müdür Yardımcısı

1997 yılından bu yana faaliyetlerini sürdüren Omega Pano'yu anlatmanızı rica etsek neler söylemek istersiniz?

Omega Pano olarak sektörde 23 yıllık bir tecrübeye ve 22 ülkede 600'ün üzerinde referansa sahibiz. Çoğunlukla kağıt, demir-çelik, çimento gibi endüstriyel tesislere, enerji sektörüne ve veri merkezlerine hizmet sağlamaktayız. Siemens tarafından, tip test normlarına uygun olarak montaj şekli tasarlanmış panoların imalatını, yine Siemens'in kalite kontrol standartlarını uygulayarak yapmaktayız.

Siemens teknolojisiyle;

> Sivacon S8 sabit ve çekmeceli

> Sivacon S4

> Sivacon 8PT sabit ve çekmeceli

> 8PU152

> Alpha Universal panoları üretmekteyiz.

Dünya'daki teknolojik gelişmeleri de yakından

takip ederek daha kaliteli, daha hızlı ve daha optimum çözümler sunabiliyoruz. Hızla dijitalleşen firmamızın vizyonu ve inovatif hizmetleriyle sektöre öncülük eden bir firma olduğumuzu düşünüyoruz.

Bizi sektördeki diğer firmalardan ayıran en önemli unsurları sıralamam gerekirse,

MÜŞTERİ ODAKLILIK

Bizim için müşteri memnuniyeti her zaman ilk sırada gelmektedir. Bunu sağlayabilmek adına teklif hazırlık sürecinden üretime, üretimden satış sonrası hizmete kadar daima müşterilerimizin yanında olup, sürekli destek vermekteyiz.

ÜRETİM KAPASİTESİ

7.000 m2 üretim alanı ve 10.000 adet yıllık üretim kapasitesi ile bölgemizdeki en büyük firmalardan birisi olmamız, hacmi büyük ve zaman açısından sınırlı projelerde tercih sebebi olmamıza olanak sağlıyor.

KALİTE POLİTİKALARI

Üretim ve yönetimde ISO standartlarında kalitenin uygulanması, kontrolü ve geliştirilmesi 12 kişilik bir kadro ile sağlanmaktadır. Tüm süreçler dijital olarak yönetilmekte ve belgelenmektedir. Omega Pano, ISO9001, ISO 14001 ve OHSAS18001 kalite sertifikalarının yanında, ayrıca ISO 22301 İş sürekliliği belgesine sahip ender firmalardan biridir.

DİJİTALLEŞME

Küresel rekabette yer alabilmek için inovasyon ve dijitalleşmenin şart olduğunun bilincindeyiz. Firmamızda sadece üretimde değil, yönetimde de dijitalleşmenin Endüstri 4.0 ruhuna uygun

teknolojik gelişmeleri takip etmenin önemli olduğunu düşünüyoruz. Bu sebeple teklif hazırlanmasından proje dizaynına, üretimden lojistiğe, satın almadan pazarlamaya kadar tüm süreçlerde dijitalleşme konusunda yoğun bir çalışma yürütmekteyiz.

5 yıl önce hayata geçirdiğimiz QR Code uygulamasıyla müşterilerimize ürün ile ilgili her türlü proje, test raporları, talimatlar gibi birçok bilgiyi dijital ortamda sunmaktayız. En basit dijital uygulamalarımızdan olan biri olan bu çalışma bile 5 yıl sonra sektörde kullanılmaya başlandı. Satış Sonrası Hizmet ve Finansal Modellemeler Sektörde daha önce uygulaması olmayan pano bakım ve kontrol paketlerimiz mevcuttur. Ayrıca müşterilerimize sunduğumuz bazı finans modelleri ile de sektörde farklılaşma yaratmaktayız.

Gülcan Ünal'ın Omega Pano'daki hikayesi nedir diye sorsak nelerden bahsedersiniz?

Girne Amerikan Üniversitesi Elektrik Elektronik Mühendisliği'nden mezun olduktan sonra farklı firmalarda teklif ve proje yönetim departmanlarında çalıştım. 2012 yılından itibaren kariyerime Omega Pano'da devam etmekteyim. 5 yıl Müşteri Yöneticisi olarak Alçak Gerilim Pano tasarımı ve tekliflendirilmesi üzerine çalıştım. 2018'de Satış ve Pazarlama Müdürlüğü görevini üstlenerek, özellikle dış ticaretin artırılmasına yönelik çalışmalarda bulundum. Şu an, Genel Müdür Yardımcısı olarak kariyerime devam ederken, özellikle yurt dışında satış pazarlama stratejilerin oluşturulması ile alakalı faaliyetleri yürütmekteyim.

8 yıldır Omega Pano bünyesinde farklı departmanlarda görev almış biri olarak şu an da Genel Müdür Yardımcılığı görevinizi yürütüyorsunuz. Sizi gönülden tebrik ediyoruz! Erkek egemen sektörde genç bir iş insanı, en önemlisi kadın olarak duygularınızı paylaşmanızı istesek, neler söylersiniz?

Sadece ülkemizde değil dünya genelinde kadınların gerek iş hayatında gerekse sosyal yaşamlarında hala yer bulmakta zorlandığı dönemlerden geçiyoruz. Kuzey Avrupa gibi gelişmiş toplumlarda, kadınların hayat içindeki rolleri oldukça iyi durumdayken, maalesef ülkemizde bu durumun yeterli seviyede olduğunu düşünmüyorum. Hatta günümüzde kadınlarla ilgili yaşanan üzücü olaylar, baskılar, kadın cinayetleri ve erkek egemen bir toplumun gölgesinde firmamda bulmuş olduğum rolden dolayı kendimi şanslı hissediyorum.

Dünya genelinde

kadınların gerek iş yaşamında gerek sosyal yaşamda hala yer bulmakta zorlandığı dönemlerden geçiyoruz!

Yapılan araştırmalar gösteriyor ki; yönetimde daha fazla kadın çalışanı olan şirketler, erkek yöneticilerin egemen olduğu şirketleri geride bırakıyor.

Kadın yöneticilerin iş hayatındaki yönelimlerine bakıldığında gelir artışı ve kâr marjı konularında doğru kararlar alırken, borçlanma konusuna sıcak bakmadıkları görülüyor. Ayrıca şirketin imajı, çalışanların refahı vb. konulara daha fazla odaklandıkları ve farklı birçok konuda “iyi” olma eğiliminde oldukları sonucuna ulaşıyor.

Sadece yurt içinde değil, yurt dışına da panolarınızı ihraç ediyorsunuz. Hedefleriniz nelerdir?

Daha önce de bahsettiğim gibi, daha çok kağıt, demir-çelik, çimento gibi endüstriyel tesislere, enerji sektörüne ve veri merkezlerine hizmet sağlamaktayız. Yurtdışı ihracat oranımızı öncelikle %40'a çıkartmayı ve kademeli olarak önümüzdeki 3 yılda %80'e yükseltmeyi hedeflemekteyiz. Uluslararası birçok firmanın üretim üssü olmak için yoğun bir şekilde çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Ayrıca, tüm tip test belgelerini almış bulunduğumuz OMG PANO markamız ile kendi pano sistemimizi tasarlayarak kalite ve fiyat rekabeti açısından fark yaratmayı hedefliyoruz. Dijitalleşme çalışmalarımızın önemli bir kısmını

2020'de tamamlamayı ve müşterilerimize daha kaliteli, daha hızlı ve daha uygun maliyetli hizmet sağlamayı hedefliyoruz.

10. Yılıni kutlayan ProAsist ile ilgili düşüncelerinizi de öğrenmek isteriz.

Öncelikle kurulduğu günden itibaren kendini geliştiren ve teknik hizmet sektörüne yön veren ProAsist ekibini tebrik etmek isterim. Gerek hızlı ve kaliteli hizmet sunma kabiliyetini PSS yazılımı ile birleştirmesi, gerekse ProAsist Teknik Akademi vizyonu sayesinde uluslararası bir marka olma yolunda hızla ilerlediğini düşünüyorum. Başarı dolu nice 10 yıllara!



Müşterilerimizin taleplerine karşı

duyarsız kalamazdık.

Kardeş kuruluşumuz Omega Mühendislik'ten ProAsist'e uzanan 22 yıllık yolculuğu özetlemenizi istersek, nelerden bahsedersiniz?

Uzun ama keyifli bir yolculuk.... Omega mühendislik firmamızda 1998 yılında stajyer olarak ilk iş hayatıma başladım. Şimdi o zamanlarımı hatırlıyorum ve yüzüme kocaman bir tebessüm yerleşiyor. Henüz o dönemde pano fabrikamız faaliyet göstermiyordu o yüzden mühendislik firmamız, hem elektrik taahhüt, hem de elektrik panolarının üretimini yapmaktaydı. Askerlik dönemime kadar pano imalat sürecinde görev aldım. Sonra elektrik taahhüt kısmında proje yöneticisi olarak görev almaya başladım ve bu süreç 2012 yılında ProAsist firmamıza geçene kadar devam etti.

Tolga Aydöner

ProAsist Proje Yönetimi Direktörü

ProAsist'te Proje Yönetimi Direktörü olarak kariyerinize devam ediyorsunuz. Proje yönetimi departmanı hangi konularda faaliyet gösteriyor? Kadronuz ve yaptığınız işler ile ilgili bilgi paylaşabilir misiniz?

ProAsist özellikle zincir mağaza ve şubeleri olan çoklu lokasyonlara bakım, onarım ve arıza müdahale hizmetlerinin verilmesi amacı ile kuruldu. Zaman içerisinde iş hacmimiz, lokasyon sayımız, hizmet kalemlerimizdeki artışlar nedeni ile müşterilerimizin uygulama olarak adlandırdığımız yoğun taleplerini göz ardı edemedik. Gerek mevcut, gerekse yeni müşterilerimizin taleplerini karşılamak için bünyemizde proje yönetim departmanı oluşturuldu. İlk başlarda elektrik kökenli bir alt yapıya sahip olduğumuz için müşterilerimizin elektrik uygulama işlerini yapmaya başladık. Daha sonra mekanik ve en sonunda da inşaat uygulama işleri için de organizasyon yapımızı genişlettik.

Tamamen orta ölçekli ofis, mağaza, şube gibi komple anahtar teslim işler yapmaya başladık.

Ayrıca 1998 yılından beri Omega Mühendislik firmamız tarafından elektrik taahhüt işlerini üstlendiğimiz BSH firmasının da 2018 yılı itibarı ile Çerkezköy tesislerinde teknik personel bulundurmak sureti ile, tüm tesislerinin elektrik işlerinin yapılması konusunda çalışmalarımız devam ediyor.

Kadro yapılanmamıza gelince, elektrik mühendisleri, mimarlar ve saha personelleri olmak üzere yaklaşık 25 kişilik merkez ofiste görev alan ekibimiz var. Merkez kadro haricinde hizmet verdiğimiz şantiyelerde yüzlerce çözüm ortağımız ile omuz omuzayız. Şunu da belirtmek isterim ki departmanımızda kadın çalışan sayımız bir hayli fazla.

10. Yıl PROASİST

Departmanınızda kadın çalışanlarınızın olması farklı bir bakış açısını da beraberinde getirdi diyebilir miyiz o halde?

Elbette, farklı enstrümanlara sahip zengin bir orkestra gibiyiz... Yaşamın her alanında olduğu gibi Farklılıklar çeşitlilik, çeşitlilik ise zenginliktir. Özellikle gerek müşterilerimizle, gerekse çözüm ortaklarımızla kurduğumuz iletişimlerimiz de bu farklılığı çok daha net görebiliyorum.

Doğamız gereği farklı bakış açılarına sahibiz ama bunu avantaja çevirdiğimiz ve bu farklılıklar ile departmanımızı daha da güçlendirdiğimizi düşünüyorum.

ZORLU ENERJİ İLE TÜRKİYE GENELİNDE ELEKTRİK ŞARJ İSTASYONU KURULMASI İŞİ İÇİN EL SIKIŞTIK

Halihazırda devam eden projelerinizden bahseder misiniz?

Elektrikli araçlar günümüzün en önemli teknoloji trendlerinden biri. Şubat ayında bu konuda Zorlu Enerji ile Türkiye genelinde Elektrik Şarj İstasyonu kurulması işi için el sıkıştık. Böyle bir projede olmak çok gurur verici. Onun heyecanı içerisindeyiz açıkçası. Bununla beraber çok uzun yıllardır hizmet verdiğimiz BSH Çerkezköy Tesisleri, BSH FLCİ Fabrikası 2.5mVA Güç Artışı

Komple Elektrifikasyonu, Vakıfbank Anadolu Adalet Sarayı ve Zeytinburnu şubesinin komple yapılması, Eurotech firmasının yeni ofis binasının yapımı, Rozak Çelik Dilovası Fabrikası 110 Dilme Tesisi Komple Elektrifikasyonu gibi çok sayıda devam eden ya da teslim ettiğimiz projelerimiz bulunmaktadır.

Hemen her departmanda görev almışsınız. Çok keyifli bir süreç olmalı. Bu durumun size kazandırdığı geniş bir bakış açısı ile ProAsist'te neler değişti ve farklılaştı?

Daha öncede belirttiğim üzere, stajyerlik ile başlayan uzun ama keyifli bir süreç. Bu serüvende firmalarımızın hepsinde görev aldım. Böyle olunca hemen hemen tüm departmanlar ile ilgili bilgi ve tecrübe sahibi oluyorsunuz. Her görev ve sorumluluk yeniden bir heyecan ve keyifli bir çalışma süreci yaşıyor.

ProAsist'te ilk görev aldığım zamanlar aslında bir çocuğun emekleme dönemleri gibiydi şimdi ise olgunlaşmış bir insan olduğumuzu söyleyebilirim.

Özellikle son 3 sene içerisinde organizasyon yapımızdaki değişimler ve departmanlaşma anlamında kurumsal yapıyı çok büyük ölçüde tamamladık.

Şirketimizin müşteri yelpazesi, ürün ve iş çeşitliliğindeki artış, beraberinde marka değerimizi ve bilinirliğimizi de aynı oranda yükseltti. Bu yelpazede dünya'da başka bir firma var mı diye çok araştırma yaptık, bulamadık. Gurur verici.

Ayrıca şirketimizde her departmanın kullandığı yazılımımız olan ProAsist Smart Screen (PSS) ile tüm süreçlerimizi çok verimli şekilde yönetiyoruz.

Son olarak, ProAsist, 10.yılına kutluyor.

Bu konuda neler söylemek istersiniz?

10 sene uzun bir süre gibi gözüksede şirketler için kısa bir zaman dilimi. Bu süreci, hedeflerimiz ve hayallerimiz açısından başarılı bir şekilde geçirdiğimizi düşünüyorum. Tabi bu hedeflere ve hayallere ulaşmamızda Yönetim Kurulu Başkanımız Öner bey'in inancı ve kararlılığı çok büyük bir etken. Bu kararlılık ve azimle en büyük

hedeflerimizden biri olan sektörümüzün hakkettiği değeri bulması için sektörün değişimi için de çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Önümüzdeki 10 sene içerisinde global bir marka olacağımıza tüm çalışma arkadaşlarımızın inancı yüksek. Bunu her noktada hissediyorum.

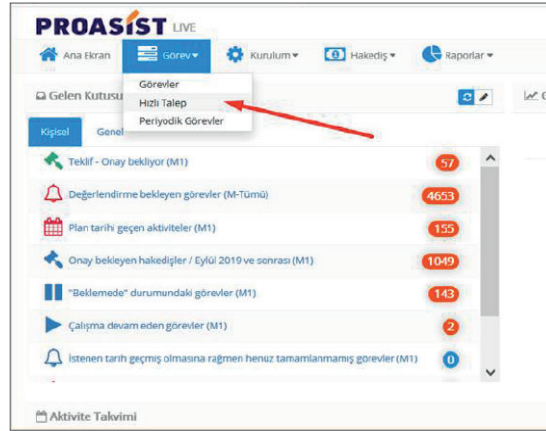
Farklılıklar çeşitlilik, çeşitlilik ise zenginliktir.





Akıllı filtreler

iş başında!



Ender Durmaz
Kurumsal Mimari Uzmanı ve
PSS Yöneticisi

PROASİST SMART SCREEN (PSS) YENİLİKLERİ İLE KARŞINIZDA

Yapılan tüm iyileştirmelerde, çıkış noktalarımızdan bir tanesi de müşterilerimizin talepleri oluyor. Gelişimimize katkı koyan herkese teşekkür ediyoruz.

2020 yılının başından bu yana yapılan geliştirmelerimizi hatırlatmak istedik. Bize PSS ile ilgili her konuda yazabilir, önerilerinizi paylaşabilirsiniz.

SESİLİ TALEP BUTONU İLE KEYİFLİ DENEYİM!

ProAsist Smart Screen müşteri mobil uygulaması ile artık talepler sesli mesaj aracılığı ile oluşturuluyor! Özellikle çok şubeli müşterilerimizin ilgi gösterdiği ve tercih ettiği yeni modülümüz ile iş emri oluşturmak artık çok daha kolay. Bırakılan sesli talep ile otomatik iş emri oluşuyor. İş emri içerisindeki belge alanına ses kaydı ek olarak düşen mesaj, planlama departmanı tarafından ilgili bölge yöneticilerine atanarak keyifli bir deneyim yaşıyor.

AKILLI FİLTRELER İŞ BAŞINDA!

Çözüm ortaklarımız için, tüm operasyonel süreçlerini yönetebileceği görev aktiviteleri

ekranı oluşturuldu. Yapılan iyileştirmeler ile akıllı filtreler devreye alındı. Filtreler aracılığı ile, tamamlanan ve onaya gönderilmeyi bekleyen iş adedinize, Bekleyen Aktivitelere Inbox'ınız ile ulaşabileceksiniz.

Bakım yaptıktan sonra hangi ekipmanlara bakım yaptığınızı "Bakım Ekipmanları" alanından, işçiliklerinizi "İşçilik Kodları" alanından, kullanılan malzemeleri ise "Malzeme Kullanımı" alanından seçmenize imkan verildi.

Mobil uygulama ve web sitesi üzerinden teklif süreçlerinin yönetimi çok daha kolay!

Hem mobil uygulama ekranından hem de web sitemiz üzerinden, onay bekleyen teklif süreçlerinin yönetimi kullanıma hazır hale getirilmiştir. Müşterilerimiz, müşteri yöneticileri tarafından kendilerine gönderilmiş olan teklifleri görebilir, anlık olarak mobil uygulama üzerinden teklife uygunluk verebilir veya revize talep edebilir.

Kullanım kolaylığı açısından zaman yönetimine katkı sunan yeni uygulamamız hayata geçirildi.

Bizi İzlemeye Devam Edin!



PROASİST TEKNİK AKADEMİ'DEN HABERLER VAR!

Geçen sayımızda detaylarını paylaştığımız ProAsist Teknik Akademi'de belirlediğimiz hedefe ulaşmamıza çok az bir zaman kaldı!

Bildiğiniz üzere, hedefimiz büyük... Çözüm Ortaklarımızın hizmet alanları ile ilgili konularda eğitimleri almalarını sağlamak, hizmet kalitesini arttırmak ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmak üzere çıktığımız bu yolda hazırlıklarını tamamlamak üzere olduğumuz web sayfamız ile ilgili bazı bilgileri paylaşmak istedik.

ProAsist Teknik Akademi, sadece ProAsist ve paydaşları adına değil, sektör adına da önemli bir adım. Meslektaşlarımızın yanı sıra, meslek sahibi olmak isteyenler de akademinin web sayfasında

ProAsist Teknik Akademi'de belirlediğimiz

PTA eğitimlerini tamamlayıp sertifikalarını alabilecek ve yetkinlik kazanabilecekler. Bu sayede hem pazarı büyütmüş hem de önemli bir ihtiyaca çözüm yaratmış olacağız.

Tüm sektör çalışanlarının kullanımına açık olacak eğitimlere erişim, mobil telefonlar, tabletler ve bilgisayarlar aracılığıyla olacak. Böylelikle günün herhangi bir saatinde, mekan sınırlaması olmaksızın eğitimleri takip edebileceksiniz. Yapılacak olan sınav sonrasında alacağınız sertifikalar ile kariyerinize bir yıldız daha eklemiş olacaksınız.

ProAsist Teknik Akademi'nin içeriği neler, hangi konularda eğitim alacağım dediğinizi duyar gibiyiz.

Akademi eğitimleri, teknik, teknolojik ve genel eğitimleri içeriyor. Şimdilik!

TEKNİK EĞİTİM KATEGORİLERİ

- Temel Elektrik Bilgisi
- Pano ve Kompanzasyon Sistemleri
- Elektrik Tesislerinde Topraklamalar ve Ölçme Bilgisi
- Harmonikler ve Etkileri
- Temel İklimlendirme
- Soğutma ve VRF Sistemleri
- Elektrik, Mekanik, Kestirimci Bakımların Yapılması ve Takibi
- Teknik Servis Personeli Görev ve Sorumlulukları

hedefe ulaşmamıza çok az bir zaman kaldı!

TEKNOLOJİK EĞİTİM KATEGORİLERİ

- ProAsist Smart Screen'in Kullanımı
- Cihazların Teknik Hafızalarının Oluşturulması

GENEL EĞİTİM KATEGORİLERİ

- Hizmette İletişim ve Davranış Kuralları
- Analitik Düşünce ve Problem Çözme Teknikleri
- Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Müşteri Memnuniyeti

Mustafa Güngör
Platform Geliştirme
Direktörü



Sizi tanımak isteriz. İlknur Özdemir kimdir ve ProAsist'teki görevi nedir?

ProAsist'e, ailemize dört yıl önce katıldım. İlk görevim, müşteri ilişkileri departmanında oldu. Bu departmanımızda mevcut müşterilerimize sözleşme çerçevesince hizmet verdim. Anlık taleplerini karşılayarak köprü vazifesi gördüm. Çok keyifli ve bana farklı deneyimler katan bir süreçti. Ardından son 1 yıldır, büyüyen organizasyonumuz ile beraber Akdeniz Bölgesinde yerleşik düzene geçerek Bölge Yöneticisi olarak çalışıyorum. Öncesinde ise 10 yıl, iklimlendirme sektöründe faaliyet gösteren distribütör firmada teknik servis sorumlusu olarak görev aldım.

MÜŞTERİMİZİN TALEBİ PLANLAMA DEPARTMANIMIZA DÜŞTÜĞÜ AN İTİBARI İLE HIZLI BİR SÜREÇ BİZİ BEKLİYOR.

Bölge yöneticiliği dendiğinde sorumluluk, aidiyet, çözüm odaklı yaklaşım ve çok iyi bir planlama geliyor aklımıza. Size emanet edilen bölge, müşteriler ve çözüm ortaklarınız ile burada kocaman bir aile gibisiniz. Biraz bunlardan bahsedelim isteriz.

Bölge yöneticisi olarak sorumluluk alanımız bir hayli geniş ve sadece bizim yönettiğimiz bir süreç değil. Müşterimizin talebi planlama departmanımıza düştüğü an itibari ile hızlı bir süreç bizi bekliyor. Öncelikle, planlama departmanınız ile talebin karşılanacağı gün ve saati belirler, hangi çözüm ortağımızın ya da mobil ekibimizi yönlendireceğimize karar veriyoruz. Sürecin sağlıklı işleyişi açısından bu aşama o kadar önemli ki...

Yazılımımız bize büyük bir

konfor ve kalite sağlıyor.



İlknur Özdemir
Akdeniz Bölge Yöneticisi

Program yapıldıktan sonra izinler alınıyor ve işe start veriyoruz. Bu aşamada devreye müşterimizin temsilcisi örneğin, mağaza müdürü, banka güvenlik ya da teknik sorumlusu giriyor. Ardından belirttiğim üzere çözüm ortaklarımız ya da mobil ekiplerimiz ile hizmetin verilmesini sağlıyoruz.

İşimizde, başarılı olmanın altın kuralı talebi doğru anlamak ve çok iyi planlama yaparak doğru çözüm önerileri ile süreci en üst düzeyde memnuniyet sağlayarak sonlandırmaktır. Aslında empati her şeyi çözümlüyor.

Teknik altyapıların kesintisiz işleyişinde oynadığınız rol çok önemli. Bu sürecin yönetiminden bahsederseniz neler söylemek istersiniz?

Sektördeki başarımızın en önemli faktörü ProAsist yazılımının gücüdür. ProAsist Smart Screen...

Tüm şirket departmanlarının farklı modüller ile

kullandığı PSS, bizim için yani operasyonel tarafta, planlamanın yapıldığı andan itibaren, talep gelen lokasyona gidiş saati itibariyle başlaması ve lokasyonda yapılan tüm işlemlerin anında sisteme resimleri ile birlikte yüklenerek müşterilerimizin ve bizlerin anlık takip edebilmesini sağlıyor. Bu büyük bir konforu ve kaliteyi de beraberinde getiriyor.

Örneğin, gelen arıza bir aydınlatma arızası ise çözüm ortağı kaçta lokasyona gitti, gittiği anda arıza giderildi mi, parça mı gerekli, teklif mi verilmesi gerekiyor anında görebiliyoruz ve yazılıma gerekli tüm yüklemeleri mobil telefonlar üzerinden işliyoruz.

Bunun yanı sıra, talebin geldiği lokasyon bir mağaza şubesi olabilir, çalışma saatlerimizi müşterimizin çalışma düzenine göre ayarlıyoruz. Çalışma saatlerimizi bu koşulları da göz önünde bulundurarak ayarlamak ve iyi tahlil etmemiz gerekiyor.

MÜŞTERİMİZİN YÜZÜNDEKİ MUTLULUK, BİR TEŞEKKÜRÜ TÜM YORGUNLUĞUMUZU UNUTTURUYOR.

Empati duygusu ile hizmet vermenin, müşterinizin acil bir ihtiyacını karşılamanın mutluluğu paha biçilemez. Bizimle de böyle bir anınızı paylaşmak ister misiniz?

15 yıldır bu sektörde olunca birçok anıya da sahip oluyorsunuz... Geçen hafta yaşadığım ve çok sık karşılaştığımız bir durumu anlatmak isterim. Pazar sabahı mağazanın açılış saatine 30 dakika kala kepenk arızası yüzünden açılmayan bir şubeye 20 dakikada servis yönlendirmesi yaparak sorunu çözdük. Küçük bir dokunuştur ancak müşterimizin yüzündeki o mutluluğu görmenizi isterdim. İşte o gülümseme bize tüm yorgunluğumuzu unutturuyor.

Müşterilerimizde bizim gibi hizmet veren tarafta aslında. Satış odaklı çalıştıkları için satışa engel olacak arıza durumları maddi ve manevi kayıpları olmaktadır, bunları en aza indirmek için hızlı servis vermek çok değerli.

Bir örnekte, mobil ekibimiz, müşterimiz ING Bank'ın Mecidiyeköy Şubesi'nin tavan arasından yeni doğum yapmış bir anne ve 4 yavrusunu kurtardılar. İşimizin en güzel yanı, yaşamla aramızdaki bu yakın bağ. Kedilerin hepsi sağlıklı ve sahiplendirildikleri evlerde çok mutlular.

DEĞİŞİM ASLINDA BAKIŞ AÇIMIZDA OLDU.

10. yılını kutlayan ProAsist ile beraber 4 yıldır aynı yolda yürüyorsunuz. Neler değişti o günden bu zamana...

İlk işe başladığımda, ağırlığımız elektrik ve mekanik sistemlerin bakım onarım ve arıza müdahale hizmetleri idi. Şimdi ise 125 farklı hizmet çeşidimiz var. Personel bulundurma suretiyle teknik işletme hizmetleri, izolasyondan boyaya, masa menteşe montajına kadar her türlü inşaii onarım ve uygulama hizmetlerini gerçekleştirebilme kabiliyetine sahibiz. Talepler o kadar artış gösterdi ki uygulama departmanı kurduk. Değişim aslında bakış açımızda oldu.



Süreci, bir bütün olarak gördük, bu şekilde bakmayı öğrendik. Bu değişim iş yapış şeklimize ve yaklaşımımıza yansdı. Bu değişimi sadece ProAsist çalışanları olarak düşünmemek lazım. Ürün ve hizmet aldığımız çözüm ortaklarımız ile bu değişimi yaşamak istedik. Yaşama dokunan eller olduklarını fark etmelerini istedik. Hala daha bu dönüşüm sürüyor, uzun yıllar da sürecek. Sonu yok çünkü. 10. Yılımız ile ilgili olarak, şirketinizin gücü sizin gücünüz oluyor. Güçlü ProAsist güçlü çalışan. İyi ki bu ailenin bir ferdiyim, nice 10 yıllar diliyorum keyif ile...

Bu değişimi sadece ProAsist çalışanları olarak düşünmemek lazım. Ürün ve hizmet aldığımız çözüm ortaklarımız ile bu değişimi yaşamak istedik.



20.000 mağaza ve şube

Satış Pazarlama Departmanı seneye hızlı bir giriş yaparak lokasyon sayımızı 20.000'e ulaştırdı. Farklı sektörlerden bünyemize dahil olan müşterilerimize ProAsist Çözüm Platformuna hoş geldiniz diyor, bize olan güvenlerinden dolayı teşekkür ediyoruz. Yeni müşterilerimize hizmet verecek olan tüm ProAsist ekibine çözüm ortaklarımıza da başarılar diliyoruz.



ProAsist Teknik Hizmetler
Adına Sahibi
Öner Çelebi

Genel Yayın Yönetmeni
Mustafa Güngör

Yazı İşleri Müdürü
Tülay Gülensoy

Yayın Kurulu
Öner Çelebi, Mustafa Güngör
Tülay Gülensoy, Ender Durmaz
Meltem Çakır

Yayın Türü
3 Aylık

Yaratıcı Çözümler ve Tasarım
Pep Creative Design Studio
www.pepistanbul.com

Bizi sosyal medyada takip edin!

www.proasist.com.tr
ebulten@proasist.com.tr
444 2 890

ProAsist Teknik Hizmetler 

proasistteknikhizmetler 

ProAsist Teknik Hizmetler 

ProAsist Teknik Hizmetler A.Ş. 