

E-Bülten

TEMMUZ 2020

10. Yıl

PROASİST

TEKNİK HİZMETLER

01

YÖNETİMİN MESAJI

02

PROASİST TEKNİK
AKADEMİ

04

TEKNİK İŞLETME
YÖNETİMİ

07

PROASİST SMART
SCREEN

08

MALİ İŞLER ve İNSAN
KAYNAKLARI

11

MÜŞTERİ YÖNETİMİ

16

SATIŞ ve PAZARLAMA

19

HİZMETLERİMİZ

20

BİZDEN HABERLER

Ben her yeni yılda, içinde bulunduğumuz koşullar ne olursa olsun, bardağa dolu tarafından bakmayı tercih edenlerdenim.

Öner Çelebi

Yönetim Kurulu
Başkanı



Sevgili Dostlar,

E-bültenimizin Ocak ayındaki sayısında şöyle bir paylaşımda bulunmuştum.

“Ben her yeni yılda, içinde bulunduğumuz koşullar ne olursa olsun, bardağa dolu tarafından bakmayı tercih edenlerdenim.”

Yılın ilk çeyreğinde tüm dünya ülkelerini etkisi altına alan ve dengeleri alt üst eden Koronavirüs salgını (Covid-19) ile karşı karşıya kaldık. Zor ve daha önce hiç deneyimlemediğimiz, farklı öğretileri olan zaman diliminden geçtik. Gerek ülkemiz gerekse tüm dünya için huzur ve sağlık dolu günlerin bir an önce gelmesini diliyorum.

Bu sürecin, ProAsist Çözüm Platformunun değerli üyeleri için değiştiremediği tek bir şey oldu. Bize ihtiyaç duyulduğu an sunduğumuz desteğimiz.

Elbette ki çalışma modellerimizde her şirket gibi değişimler yaşadık. Çalışanlarımızın büyük bir kısmı çalışmalarını evden yürütürken, mevcut ve potansiyel müşterilerimiz ile görüşmelerimizi dijital ortamda gerçekleştirdik.

Sahada hizmetlerimizin devamlılığını sağlayan teknik ekip ve çözüm ortaklarımızın çalışma koşullarındaki zorluklar nedeni ile kişisel koruyucu ekipmanlarında önlemlerimizi maksimuma çıkarttık. Bu süreçte, hiçbir çalışanımızı mağdur etmedik. Bu konudaki hassasiyetimizi koruduk.

YENİ NORMALLERİN YENİ YÖNTEMLERİNE ALIŞACAĞIZ

Şimdi moda tabirle normale dönmeye çalışıyoruz. Tabi bu noktada hangi normal sorusu aklımıza geliyor. Genlerimizden gelen özelliklerimiz nedeni ile sıcakkanlı ve samimi insanlarız. Kimsenin elini sıkırmıyoruz, sosyal mesafeyi koruyoruz, hijyen kurallarına daha da dikkat ederek uyum sağlamaya çalışıyoruz. Kısacası Covid-19'dan önce yaptığımız birçok şeyi artık yapmıyoruz. Yani artık yeni normallerinin yeni yöntemlerine alışmaya çalışıyoruz.

Çok şey değişti, bize ihtiyaç duyulduğu an verdiğimiz hizmetlerimiz hariç!

Özellikle iş dünyasındaki değişimi fazlasıyla hissettik. Dijitalleşme, izlenebilirlik, nesnelerin interneti, büyük veri gibi kavramların çok hızlı geliştiği bir dönem olacak. Yıllar içinde olması beklenen dijital dönüşüme belki de birkaç ay içerisinde ulaşacağız.

Bu dönemde bilimin, teknolojinin ne kadar önemli olduğunu, dünyadaki kaynakların ne kadar hızlı tüketildiğini, birlikte yaşadığımız hayvan dostlarımıza ne kadar az yaşam alanı bıraktığımızı ve ihtiyaçtan fazla tüketmenin anlamsızlığını öğrendik. Karbon ayak izimizi azalttık.

SÜRECİN DİJİTALLEŞMEDEKİ POZİTİF ETKİLERİNE ODAKLANALIM

Yeni normallere geçiş sürecinde, eski güzel günlerimizi de anımsayarak, gelecek güzel günlere çok yakında ulaşacak olmanın mutluluğunu yaşıyoruz. Bu doğrultuda yatırımlarımız hız kesmeden devam ediyor. ProAsist Teknik Akademi'yi hayata geçirmenin mutluluğunu yaşıyoruz. Konu ile ayrıntılar e-bültenimizde bulabilirsiniz. Benim siz dostlarıma tavsiyem Covid-19'un birçok negatif etkisinin yanında özellikle dijitalleşmedeki pozitif etkilerine odaklanıp bu yönde kendinizi ve kurumlarınızı geliştirmenizdir. Sürdürülebilir ve en önemlisi krizlere dayanıklı, köklü bir firma yaratmanın tek yolu budur. Güzel ve sağlıklı günlerimizde tekrar bir araya gelmek dileğiyle.

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

Bir sonraki bültende görüşmek üzere.

Sevgi ve saygılarımla.



ProAsist Teknik Akademi

yayın hayatına başladı!

EĞİTİME OLAN YATIRIMIMIZ HIÇ BİTMEDİ

ProAsist'in kuruluş hedeflerinden biri, müşterilerimizin teknik sorunlarını çözmek, onların zor anlarında yanlarında olmak ve sektörün gelişmesine katkı sağlayarak emeği daha değerli kılmaktır. Bu yaklaşımla her anımız emeğe yatırım yapmak, öğrenmek, öğretmek, bilgiyi paylaşmak ile geçti. Çok uzun zamandır, sektörümüzün vazgeçilmezleri olan usta, teknisyen ve çıraklara düzenli olarak eğitimler veriyor, yetenek ve uzmanlıklarını geliştirmeleri konusunda yardımcı oluyoruz.

Bu bilinç ile şirket olarak, eğitimi ve edindiğimiz bilgileri paylaşmayı her zaman birinci önceliğimize koyduk. Meslek liseleri, üniversiteler, bazı dernek ve kuruluşlarla iş birliği içinde olurken, şu ana kadar 4 Meslek Lisesinde, toplam 6 laboratuvar kurduk ve öğrencilerimizin mesleki eğitimlerine de destek olduk. Ortalama ayda 1 kez üniversite veya meslek liselerinden öğrencilere teknik geziler düzenleyip üretim tesislerimizi gezdirerek gelecekteki mesleklerini tanımalarını sağladık. Eğitime olan yatırımımız hiç bitmedi ve gelişerek devam edecek.

TEKNİK AKADEMİ SADECE PROASİST ADINA DEĞİL SEKTÖR ADINA DA ÖNEMLİ BİR ADIM

Akademiden önce faaliyetlerimizi hem genel merkezimizde hem de ülke çapında farklı bölgelere ziyaretlerde bulunarak sürdürdük. PTA'nın dijital platforma taşınması ile birlikte zaman ve mekan sınırlaması olmadan eğitimlere katılım sağlayabilecek, alacağınız sertifikalar ile kariyeriniz için önemli bir adım daha atmış olacaksınız. Eğitimlere katılım için PSS kullanıcısı, ProAsist çalışanı olmanızın yanı sıra "Üye Ol" butonu ile çok kısa sürede akademinin zengin dünyasına giriş yapabileceksiniz. Çözüm ortaklarımızın düzenli ziyaretlerinin önem

kazandığı platformumuzda, eğitimler sistematik olarak verilecektir. Tüm eğitimleri takip ederek, yayın tarihine göre izlemeniz önem arz ediyor. Canlı yayınlar ile eğitimlerin verileceği akademi, video kayıtları ile konu anlatımları da olacak. Bilgilerinizi tazelemek, var olan bilgilerinize de yenilerini katmak için bulunmaz bir fırsat.

Tek tıkla dijital akademiye hoş geldiniz!

Eğitimlerimizi ilk aşamada 3 ana başlıkta topladık.

1. Yazılım Eğitimleri (ProAsist Smart Screen / PSS)
2. Teknik Eğitimler
3. Kişisel Gelişim Eğitimleri

Her ana başlığın içeriği ile ilgili sunum, video ve dokümanlarına ulaşabileceğiniz gibi, indirebilir ve/ya paylaşabilirsiniz.

Mustafa Güngör
Platform Geliştirme
Direktörü





ETKİNLİKLER TAKVİMİ

Etkinlikler takvimi en sık kullanılacak başlıklarımızdan bir tanesi. ProAsist Çözüm Platformunun her bir üyesi için Eğitimler, Etkinlikler ve Konferansları ay, gün ve haftalık bazda buradan takip edebilecek ve ajandanıza not alabileceksiniz. Takvimde sizlere uygun bir etkinlik bulacağınızdan eminiz. Göz atmanızı tavsiye ederiz.

KÜTÜPHANE

Kütüphanemiz; Yönetim ve Eğitim dokümanları olarak kategorize edilmiştir.

Yönetim Dokümanlarında, Prosedürler, Talimatlar, Formlar, İş Sağlığı ve Güvenliği bilgileri paylaşılmıştır. Arıza, Bakım ve Hizmetlere ait tüm formlara erişim, elinizin altındadır.

Eğitim Dokümanlarının alt kısımların bir tanesi olan, Teknik Eğitim İçeriğinde, Temel Elektrik Bilgisinden Kompresör Uçlarının Tespiti ve Sağlamlık Kontrolüne, Yangın Algılama ve İhbar Sistemlerinden Dört Yollu Vana Çalışma Prensibine kadar ProAsist deneyimleri sizlere sunulmaktadır. Sadece akademi üyelerinin faydalanabileceği Kütüphanemiz, zengin içeriği ile bilgiyi sizlere ulaştırıyor.



HABERLER

Çözüm ortaklarımız ile gerçekleştirdiğimiz tüm etkinliklere ulaşabileceğiniz Haberler, ilerleyen dönemlerde sizlerin de katkısı ile çok daha zengin bir hale gelecek. Sektörün hizmet kalitesinin iyileştirilmesi ve yeni yeteneklerin yetiştirilmesi konusunda ortak bir hedefte bulduğumuz eğitmen ve akademisyenleri, PTA'nın eğitim kadrosu ile ilgili güncel bilgileri de paylaşacağımızı belirtmek isteriz.

ProAsist Teknik Akademi'de en önemli hedefimiz, Çözüm Ortaklarımızın hizmet alanları ile ilgili konularda eğitimlerini almaları ve yeni teknolojileri sistematik olarak kullanma pratiğini kazanmaları. Diğer önemseydiğimiz konu ise, aynı dili konuşabilmemiz ve zamanın ruhunu yakalayabilmemiz.

Teknik Akademinin hayata geçirilmesinde emeği geçen tüm ekip arkadaşlarıma teşekkür ediyorum.



Teknik Hizmetler sektöründe, eğitim konusunda önemli bir boşluk ve aynı zamanda da inanılmaz bir potansiyel var.

ProAsist Teknik Hizmetler olarak en büyük hedefimiz, teknik hizmetler sektörünü sürdürülebilir itibar sağlayacak şekilde dönüştürmek ve el emeğine değer katmak.

Teknik işletme,
tesis yönetimi
karma disiplininin
ana
unsurlarından
bir tanesi.



Uzun yıllara yayılmış olan tecrübelerinizi 2017 yılından bu yana ProAsist müşterilerine aktarıyorsunuz. Öncelikle sizi daha yakından tanımak isteriz.

İstanbul 1966 doğumluyum. Kariyerime, bir deri işleme fabrikasının kuruluşunda, Teknik Yönetici pozisyonunda başlayarak, Genel Müdür Yardımcılığına kadar tüm süreçlerde görev alarak başladım. Daha sonra ısıtma ve soğutma sektöründe satış ve taahhüt hizmetleri veren şirketimi kurdum. Bu süreç içinde Ford Gölçük Tesisleri, Tat Konserve, Tüpraş Derince Tesisleri, Koç Üniversitesi, Puma Türkiye, Lavazza, İBB İştiraki Sağlık A.Ş. Gemlik Gübre Fabrikası, Nestle gibi sektörünün önde gelen şirketleri ile çalıştım. Muazzam deneyimler elde ettim. Daha sonra kariyerime Tesis Yönetimi alanında sürdürdüm ve belirttiğiniz üzere 2017 yılından bu yana ProAsist Teknik Hizmetler şirketinde İşletmeler Teknik Koordinatörü olarak çalışmaktayım.

TEKNİK İŞLETME KARMA DİSİPLİNİN ANA UNSURLARINDAN BİR TANESİDİR.

Tesis yönetimi Temizlik, Güvenlik ve Teknik hizmetlerin bütünüdür. Teknik İşletmenin organizasyondaki yeri için neler söylemek istersiniz?

Tesis yönetim hizmetleri içinde en yüksek paylardan birini alan teknik işletmeyi, periyodik bakımlar, bilgisayarlı bakım yönetimi, teknik

Ekrem Çevikoğlu
İşletmeler Teknik Koordinatörü

Teknik bilgi,
tecrübe,
yöneticilik vasfı
ve ikili ilişkiler
önem arz ediyor.

sözleşme yönetimi, stok yönetimi, enerji yönetimi, raporlama ve yatırım danışmanlığı şeklinde ifade edebiliriz.

Örneğin; enerji yönetimi stratejik bir süreçtir. Bu kapsamda elektrik, doğalgaz, su ve diğer enerji çeşitlerinin sarfiyatlarında yapılabilecek tasarrufların planlanması, sistemin sarfiyat ve kayıplarının

takip edilerek elde edilen verilerin analizi ile bir sonraki dönem için planlama yapılması, bütçe öngörülerinin oluşturulması ve yönetime gerçekleşen/ bütçe analizlerinin sunulması enerji yönetimi için önemli başlıklardır. Teknik işletme, tesis yönetimi karma disiplininin ana unsurlarından bir tanesi. Bu anlamda teknik bilgi, tecrübe, yöneticilik vasfı ve ikili ilişkiler önem arz ediyor.

TEKNİK İŞLETME YÖNETİMİ

TEKNİK YÖNETİM SİSTEMATİK BİRKAÇ AŞAMADA GERÇEKLEŞİYOR.

Ofis alanları, endüstriyel tesisler, site gibi farklı dinamikleri olan tesislerde uygulanan yöntemler farklılık gösteriyor. Süreci, nasıl bir sistematik oluşturarak yönetiyorsunuz?

Evet, her tesis için uygulanan yöntem benzersiz. Bir hastane teknik işletmesi ile bir banka genel müdürlüğü ya da karma yapıdan oluşan bir projede uygulanan yöntemler farklıdır. Benzer tesisler olsa bile bu sefer ekipman ve işletme yöntemi olarak farklılıklar gösteriyor. İşletmelerin birinde kat mülkiyeti kanunu için içinde iken, diğerinde imalatın devamlılığı esas oluyor.

Farklı proje ve taleplere göre şekillenen bu süreci, bir ekip olarak (İnsan kaynakları, Lojistik, ISG vb.) yürütmekteyiz. Teknik işletme ya da diğer bir deyişle teknik yönetim sistematik birkaç aşamada gerçekleşiyor,

- Faaliyetin yürütülmesi için gerekli prosedürlerin oluşturulması.

Bahsettiğim üzere, her tesis işleyiş ve teknik alt yapı açısından benzersiz olduğu için önce bu farklılıklar ve hizmet sözleşmesi dikkate alınarak teknik işletme prosedürünü oluşturuyoruz.

- İşleyişin sağlanması için gerekli organizasyonun oluşturulması ve detaylarının belirlenmesi.

Belirlenen prosedürlerin, müşteri ve tesis beklentilerinin işletme ekibine aktarılması, ayrıntılı izahını ve kavratılması sağlıyoruz.

- Üçüncü aşamada ise yürütülen faaliyetlerin kontrolü geliyor.

İletişim kanalları aracılığı ile çözemediğiniz tüm sorunlar için

müşterinizi ziyaret edin, anlayın, yüz yüze çözümleyin.

Bu son kısmı biraz açacak olursak; biliyorsunuz teknik işletme faaliyeti bir hizmet alanı. Hizmet olgusu doğası gereği icra edildiği anda tüketilen bir özelliğe sahip. Bu nedenle her türlü faaliyetimizi bakım ya da kontrol olsun kullandığımız Check listler’den başlamak üzere, hem bir form şeklinde yazılı halde hem de elektronik ortamda kayıt altına alıyoruz. Faaliyete ait süreci teknik müdürlerimizin gönderdiği haftalık raporlardan alıyor ve aylık olarak tesis faaliyet raporu şeklinde müşterilerimize iletiyoruz.

YAKLAŞIMIMIZIN BÜYÜK KISMINI “EMPATİ” OLUŞTURUYOR.

İşletme hizmeti; personellerin seçimi, hizmet verilecek olan tesisin fiziki şartları, ekipman çeşitliliği, müşterilerin beklentileri vb. çok sayıda bileşenden oluşuyor. Bütünlüğü nasıl oluşturuyorsunuz?

Bütünlük, ifade ettiğiniz gibi bu sektörde de birçok parametrenin bir arada ve uyumlu halde olmasını gerektiriyor. Teknik İşletme faaliyetinde ProAsist olarak yaklaşımımızın büyük kısmını “Empati”

kavramı oluşturuyor. Bu kavramı hem hizmet verdiğimiz müşterimize karşı olan sözleşmeyle bağlı sorumluluğumuzda hem de kendi iç işleyişimizin kontrolü ve denetlenmesi şeklinde iki yönlü kullanıyoruz.

Müşterimizin ve genel olarak projenin beklentileri kapsamında, göreve uygun ve yetkin personelin seçimine önem veriyoruz. Bunun için projeye teklif vermeden önce tesisin fiziki şartları, makine ekipman yapısı, envanter çeşitliliği değerlendirilip oluşturulacak kadronun temel nitelikleri belirleniyor. Bu çalışma aynı zamanda gereklilikler ve hizmet şartlarını ifade etmesi bakımında

önem verdiğimiz bir aşama. Bu süreç aslında işletme senaryosunun yazıldığı, uygulanacak planın netleştiği kısım. Kadroyu değer yaratan ve katan, hizmet kalitesini yükseltebilecek ve süreci dengede tutabilecek A+ personellerden oluşturmaya özen gösteriyoruz. Oluşturulan kadroya yukarıda belirttiğim işletme yöntemi ve sözleşme kapsamındaki beklentiler aktarılıp Teknik İşletme ya da diğer bir ifade ile Teknik Yönetim sürecine geçiliyor.

Bütünlüğü sağlamak ve en önemlisi sürdürmek için hem işleyişin kontrolü anlamında iç denetimlerimizden hem de teknik kadronun

mesleki bilgisini arttırmaya yönelik dönemsel eğitimlerimizden de faydalanıyoruz. Bu sayede hizmet kalitesinin yükseltilmesi, ekipmanın faydalı ömrünün uzatılması, konfor seviyelerinin tutturulması ve enerji verimliliği hedeflerine ulaşıyoruz. ProAsist yaklaşımı, “Müşterimizin ihtiyacı olduğunda yanında olmayı, destek olmayı” gerektirdiğinden, bu misyon aynı zamanda ifade ettiğim bütünlüğü de beraberinde getiriyor.

TEKNİK HAFİZA SÜRECİN HİKAYESİNE TOPLU BAKIŞ AÇISI KAZANDIRMAKTIR.

ProAsist, işletmelerde teknik hafızanın oluşturulması konusuna farklı bir bakış açısı getirdi ve uygulamaya aldı. Teknik hafıza nedir ve neden önemlidir?

Teknik işletme faaliyeti sırasında yapılan tüm çalışmalar; günlük rutin kontroller, planlı periyodik bakımlar ve kapsama dahil diğer tüm uygulamalar kayıt altına alınır ve arşivlenir. İş yapıldıktan sonra en değerli kısım olarak öne çıkan bu aşama, titizlikle yürütülmesi gereken sahadaki veri ve yorumların belgelendiği bir süreçtir.

Sürecin bir anlamda hikayesini anlatmakta olan; bakım, kontrol, imalat, refakat, arıza ve ölçüm değerlerini içeren kritik ve çoğunlukla gizli tutulması gereken bu verilerin arşivlenmesi, en önemlisi istenilen zamanda her yerden eksiksiz olarak ulaşılabilmesi hayati önem taşımaktadır. Ancak bu kayıtlara genellikle işletme şartları, arşivleme koşulları ve zaman faktörü nedeniyle ulaşmakta güçlükler çekildiğini, ihtiyaç olan bilgiye ulaşamadığını fark ettik.

Bu sorunu ortadan kaldırmak için ProAsist’in geliştirdiği ve tüm faaliyetlerinde kullandığı yazılım PSS (Proasist Smart Screen) en güçlü enstrümanımız.

PSS, geçmişe ve ileriye yönelik bütün verilerin; ayrıntılı envanter bilgisi, kullanma kılavuzları, bakım check-listleri, personel faaliyetinin temelini oluşturan planlı ve kestirimci bakımlar, rutin kontroller, arızalar ve müdahaleleri, dış firmalara refakat ve buna ait servis formları gibi her bir göreve ait yorum ve fotoğraf barındırmaktadır. Bu özelliği ile basit bir görev için bile çok zengin bir içerik oluşturmaktadır.

Her işletmeye özel olan, yazılım ekibimiz tarafından personelin kullanımına sunulan PSS ile ayrıca periyodik bakım yönetimi ve planlaması yaparak bakımların zamanında ve eksiksiz olması sağlanmaktadır. Tüm bunlara ek olarak günlük haftalık ya da dönemsel ayrıntılı faaliyet raporu verme kabiliyetinde olan PSS, ileriye yönelik planlama, bütçe çalışmaları yapmamıza da olanak vermektedir.

Diğer bir bakış açısıyla teknik işletme, teknik hafızayı da barındırmakta olduğundan yazılıma aktarılan her türlü veri, aslında faaliyetin göstergesidir. İhtiyaca göre şekillenebilen esnek yapısı, kolay kullanımı, hızlı ulaşılabilirliği ve güncel olması sayesinde PSS işimizin ayrılmaz bir parçasıdır.

Burada hızlı ulaşılabilir olması konusunu biraz daha açmak isterim.

Müşterilerimizin de erişimine açtığımız PSS şeffaf bir yazılım olmanın ötesinde belki üç yıl önceki herhangi bir faaliyetin şu an gerekli çok önemli bir dokümanına veya envanter listesine ulaşmanıza olanak sağlamakla büyük bir sorunu ortadan kaldırıyor. Bu şekilde geçmiş ile bugün arasında değerlendirme yaparak stratejimizi belirliyoruz. Ayrıca

yapılmış ancak matbu hali eksik olan bir bakım evrakına üzerinden çok zaman da geçse ulaşabilmek, sisteme olan güveni de arttıran diğer bir unsur.

KONFOR SEVİYESİNİ VE HİZMET ŞARTLARININ SÜREKLİLİĞİNİ GARANTİ EDİYORUZ.

Teknik hafızanın oluşturulması aslında büyük bir veriye sahip olunmasını ve verilerin farklı açılardan yorumlanmasını da beraberinde getiriyor. Bu durum işleyişi çok daha verimli hale getiriyor olmalı.

Evet, yukarıda bahsettiğim gibi sisteme aktarılan verilere ihtiyaç halinde hızlıca ulaşıp kullanılması en önemli avantajımız. Bu avantaj sayesinde yukarıdaki örneğe ek olarak PSS’in bakım planlamasındaki rolü üzerinde durmak isterim.

Örneğin, gelecek dönem için bakım planlaması yapılırken işletme başlangıcında barkodlanıp yazılıma kaydedilen ekipmanların ister tek tek ister toplu halde olmak üzere raporlamak sureti ile anlık durumunu yorumluyor, önümüzdeki dönem yapılacak bakımın içeriğini belirleyebiliyoruz. Bu sayede bakım faaliyetini optimize ediyor enerji tasarrufu, maliyetlerin azaltılması, faydalı kullanım ömrünün uzatılmasını sağlıyoruz. Böylelikle bir önceki bakıma göre sağladığımız fayda sayesinde hem müşterimize ekonomik avantaj, hem de konfor seviyesinin ve hizmet şartlarının sürekliliğini garanti ediyoruz.

PSS’i Teknik işletme dışında çözüm ortaklarımız, operasyon ekiplerimiz, müşterilerimiz de kullanmaktadır. Girilen verilerin çeşitliği ve faaliyetin bütünü düşünüldüğünde devasa bir veri ile karşılaşıyoruz. Şu an sistemimizde 241.000

adet görev kaydı, binlerce ekipman bilgisi, yorum, fotoğraf ve belge bizim ve müşterilerimizin kullanımına açık. Faaliyetin tarafı olan unsurların kolaylıkla ulaşabildikleri bu zengin kaynağın önemi sağladığı fayda ve değer çok büyük.

ProAsist, teknik işletme faaliyetini, kuvvetli mühendislik altyapısından aldığı güçle müşteri memnuniyeti odaklı hizmet prensibiyle birleştirmiş; sektöre şekil veren uygulamaları, müşterilerine sağladığı çözüm ve avantajları ile sektörün lider firmasıdır.

TEKNİK İŞLETME HİZMETİ VERDİĞİMİZ BAZI PROJELERİMİZ

- Bezmialem Vakıf Hastanesi
- Business İstanbul
- EGS Business Park
- Çalık holding
- Doğu Center Etiler
- İNG Bank Veri Merkezi
- İNG Bank Genel Md.
- İNG Bank Operasyon Merkezi
- Marks&Spencers
- Media Markt Genel Müdürlüğü
- Novartis / Sandoz Gebze Üretim Tesisi



PSS'te yapılan her çalışma, gerek müşterilerimizin talepleri gerekse kullanım ile birlikte ihtiyaç duyulan yeniliklerin bir getirisi oluyor. Bu sayımızda sizlere Satış Faturaları ve Faydaları ile Ekipman Takvimi ile ilgili bilgilendirme yapmak isteriz. Her alanda olduğu gibi PSS'in şeffaflığı ve müşterinin ihtiyaçlarına verilen önemi bu mecrada hayata geçirebiliyor olmaktan bir kez daha mutluluk duyuyoruz.

SATIŞ FATURALARI

Hakkedişleri yapılan iş emirlerini satış faturaları ekranında kayıt altına alıyoruz.

SATIŞ veya İADE olarak 2 farklı tipte kayıt oluşturulabilmektedir.

SATIŞ tipinde ilgili müşteriye ait faturası kesilecek olan hakkedişler seçilerek fatura talimatı oluşturulmaktadır.

İADE tipi ise iade olan faturada yapılacak olan düzenlemelere istinaden oluşturulan kayıttır.

Hakkediş ve Finans birimleri arasındaki manuel süreçlerin sonlandırıldığı çalışmayla ilgili olarak Finans birimi de süreç dahil olmuştur.

Satış Faturaları kaydı ile;

- Manuel iş akışı ortadan kalktı.
- İş emirlerinde mükerrer faturalamanın önüne geçildi.
- Hatalı fatura talimatları engellendi
- Sürecin güvenlik düzeyi yükseldi.

Ender Durmaz

Kurumsal Mimari Uzmanı ve
PSS Yöneticisi

PSS SATIŞ FATURALARININ MÜŞTERİLERİMİZE SAĞLADIĞI FAYDALAR

Müşteri bazlı faturalama süreçlerine ek olarak Franchise müşterilerde de “şube bazlı” faturalama süreçlerinin takibi kolaylaştırıldı. Sistem, müşterinin genel cariye göre faturalama veya şube bazlı cariye göre faturalama isteğini sorgulayarak buna göre önceliklendirme yapabiliyor.

Müşterilerimizin farklı faturalama durumları için talepleri olabiliyor. Bu taleplerden yola çıkarak yapılan iyileştirmeler memnuniyet oranımızı oldukça arttırdı.

Sisteme önceden girilen bilgi ile fatura talimatı finans birimine otomatik olarak faturalamanın şekli hakkında bilgi veriyor.

Sistem tek faturada birden fazla işin bilgilerinin belirtildiği şekilde veya her işin ayrı ayrı fatura edilmesi gibi bu ayrıntıları özelleştirebiliyor.

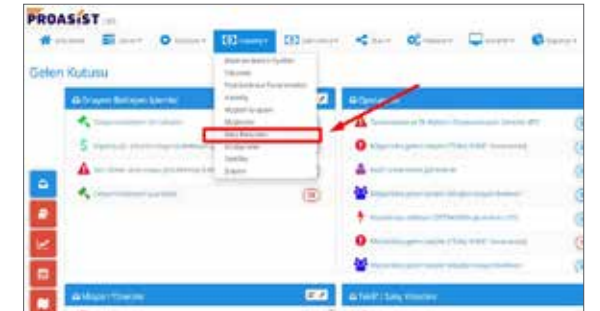
Bu geliştirme ProAsist adına fayda sağlarken müşteri adına yürütülen sürecin doğruluğu hakkında da güven artırıcı bir önlem olarak ortaya çıkıyor.



EKİPMAN TAKVİMİ

Müşteri, Lokasyon, Ekipman Tipi veya Barkodlanan ekipmanın kendisi takvim üzerinde filtrelenerek bakım süreçlerinin takibi yapılabilmektedir.

Ekipman bazlı yıllık bakımların oluşturulması ile müşterilerimiz fabrika, mağaza ve şubelerindeki bakım ekipmanlarının yıllık bakım süreçlerinin kontrolünü ilgili ekrandan kolayca sağlayabilmektedir. Denetleme veya iç süreç kontrollerinde geçmişe dönük olarak ekipmanların bakım formlarına hızlı bir şekilde ulaşabileceklerdir.





Hedefleri dinlediğimde ben de bu oluşumun içinde olmalıyım dedim!

İlyas Keskin kimdir diye sorsak, neler söylemek istersiniz?

Uludağ Üniversitesi İşletme mezunuyum. 1994 yılından bu yana çeşitli sektörlerde Mali İşler departmanlarında yönetici olarak çalıştım. 2006 yılından bu yana Mali Müşavirlik yapmakta iken 2018 yılında Yönetim Kurulu Başkanımız Öner Çelebi ile tanışma fırsatı buldum. Kendisinin teknik hizmetler sektöründeki hedeflerini duyunca ben de bu oluşumun içerisinde olmalıyım dedim. Sektörde kimsenin söyleyemeye dahi cesaret edemeyeceği fikirleri duymak çok heyecan verici idi. Haziran 2018'den beri de ProAsist Mali İşler ve İK direktörlüğünü sürdürmekteyim.

İlyas Keskin

Mali İşler ve İK Direktörü

İŞE ALIMLARDA ŞİRKET KÜLTÜRÜNE UYUM SAĞLANMASINI ÖNEMSİYORUZ.

ProAsist'te hem insan kaynağını hem de finans dengelerini sağlayan departmanlar sizin sorumluluğunuzda. Teknik hizmetler veren bir firmada insan kaynağı yaratmak, doğru kişiyi bulmak için işlettiğiniz süreçler nelerdir? Dinamiklerinizden bahsedebilir misiniz?

İşletmelerin iki tür kaynağı vardır; sermaye ve insan kaynağı. 25 yılı aşkın iş tecrübeme dayanarak şunu rahatlıkla söyleyebilirim; doğru insan ile çalıştığınız sürece az sermaye ile de başarılı olabilirsiniz. Bu nedenle oldukça geniş bir yelpazede farklı uzmanlıklar gerektiren kişileri bulmak ve en doğru kişiyi bünyemize katmak bizim için önemli.

İşletmelerin en değerli varlıkları “yetişmiş insan kaynağıdır” Yetişmiş ifadesinden sadece profesyonel yeterliliği anlamadığımızı ifade etmek isterim. Elbette profesyonel yeterlilik gerekli ama tek ölçü değildir. Aynı zamanda her açıdan şirket kültürüne uyum sağlanması önem arz etmektedir. Bu nedenle şirketimiz bünyesine katacağımız çalışanları hem profesyonel yeterlilik hem de şirket kültürüne uyum sağlayabilme açısından değerlendirdiğimizi belirtmek isterim. Personel ihtiyacımızı karşılamak için genel olarak iki yöntem üzerinden ilerliyoruz; Birincisi pozisyonun gerektirdiği nitelikleri ön plana çıkararak ilana çıkmak, ikincisi ise gerek daha önce benzer pozisyonlar için yapılmış başvuruların gerekse web sayfamız üzerinden gelen başvuruların yer aldığı CV havuzunun değerlendirilmesi şeklinde oluyor. Hizmet sektörüyüz ve sadece genel merkezimize değil, hizmet verdiğimiz diğer kurumlarda da kaynak yaratan taraf oluyoruz.

İŞ YAPISI ŞEKİLLERİMİZİN DEĞİŞİMİ EĞİTİME OLAN YATIRIMIMIZI ARTTIRDI.

Bahsettiğiniz gibi, sadece merkez ofis çalışanlarınızı değil, teknik işletme hizmetleri verilen projeleriniz için de insan kaynağı yaratıyorsunuz.

Aslında yelpazemiz çok geniş. Elbette sadece sahada ve teknik işletmelerde çalışan personellerimize değil iş birliği içerisinde bulunduğumuz çözüm ortakları ve çalışanlarına yönelik olarak da çalışmalarımız mevcut. Genel olarak içinde bulunduğumuz sektör, teknolojik gelişmelerle paralel olarak dinamikleri de değişen bir yapıya sahip. Bu da mevcut bilgilerin sürekli yenilenmesini gerektirdiği gibi iş yapış biçiminin

MALİ İŞLER ve İNSAN KAYNAKLARI

de değişmesi sonucunu doğuruyor. Bu nedenle yaşanılması muhtemel problemleri de ancak mevcut çalışanlarınızın ve çözüm ortaklarımızın niteliklerini teknolojik gelişmelere uyumlu hale getirecek eğitimleri sağlayarak çözebilirsiniz. ProAsist Teknik Akademi de bunun için kuruldu. Omuz omuza ve birlikte hareket etmenin gücü yadsınamaz.

TFS, ÇÖZÜM ORTAKLARIMIZA OLAN EMPATİK BAKIŞ AÇISININ BİR TEZAHÜRÜ

Türkiye’de teknik hizmetler sektöründe bir ilk olan, Tedarikçi Finans Sistemi (TFS) uygulamasının detaylarını aktarabilir misiniz? Bu sistemden beklentiniz ne idi ve hangi noktadasınız?

TFS, ProAsist’e mal ve hizmet sağlayan tedarikçilerimizin düzenledikleri faturaların tahsilatını vadesinde almasını garanti eden, dileyen tedarikçilerimizin de çok uygun bir finansman oranı ile ekstra bir kredibiliteye ihtiyacı olmaksızın vadesinden önce tahsil edebilmesini sağlayan sistemin adıdır. Sistemin uygulaması aşağıdaki gibidir;

- Öncelikle tedarikçimiz ilgili bankaya giderek ProAsist TFS sistemine dahil olur
- TFS sistemine dahil olan tedarikçimiz faturasını ProAsist adına düzenler
- Fatura gerekli onaylardan sonra muhasebe-finance departmanımıza gelir
- Finans departmanı ilgili faturanın vadesini de belirtmek suretiyle TFS sistemine girişini yapar
- Tedarikçi dilerse faturanın vadesini bekler ve fatura bedeli vadesinde hesabına geçer
- Tedarikçi isterse faturanın vadesini beklemezsizin uygun bir finansman oranı ile fatura bedelinin hemen hesabına geçmesini sağlayabilir.



- Fatura bedelinin hemen tahsil edilmesi durumunda tedarikçinin banka nezdinde kredi limitinin olması gerekmez. Bu durumda tedarikçi ProAsist’in kredi limitini kullanmaktadır.

ProAsist olarak Türkiye’nin 81 ilinde faaliyet gösteriyoruz. Bu faaliyetlerin şimdilik %80’lik kısmını çözüm ortaklarımız üzerinden yürütmekteyiz. Çözüm ortakları üzerinden yürüttüğümüz tüm işlemlerin tutarsal olarak %80’lik kısmının da TFS üzerinden ödendiğini söylemek mümkün.

TFS, ProAsist’in birlikte çalıştığı çözüm ortaklarına olan empatik bakış açısının bir tezahürü aslında. Zira şirket yönetimi olarak yaptığımız toplantıların tümünde “Paydaşlarımız için ne yapıyoruz, daha neler yapabiliriz” sorusu her zaman gündemde olmuştur.

Omuza ve birlikte hareket etmenin gücü yadsınamaz.

TFS uygulamasındaki temel hedefimiz, çözüm ortaklarımızın nakit ihtiyaçlarının temini konusunda esnek hareket edebilmelerini ve acil nakit ihtiyaç duyduğu durumlarda kolaylıkla nakde ulaşmasını sağlamaktır.

OLAĞANÜSTÜ OLAYLARIN YILI 2020!

2020 yılı, ülkemiz ve dünya için çok hareketli ve ilk kez deneyimlediğimiz süreçleri beraberinde getirdi. Yaşananları değerlendirmenizi rica etsek, neler paylaşmak istersiniz?

Gerçekten de 2020 yılı olağanüstü olayların yaşandığı bir yıl. Asıl olan insandır prensibinden hareketle biz ProAsist olarak ilk vaka tespitinden itibaren hızlı bir aksiyon planı yaparak, gerek çalışanlarımız gerekse çözüm ortaklarımızın

salgından olumsuz etkilenmelerini önlemeye yönelik tedbirler aldık ve yeni gelişmelere göre de bu tedbirleri güncelledik. Olağanüstü bir dönemden geçiyoruz ve alınacak tedbirler de olağanüstü olmalı doğal olarak.

Bu salgından sonra teknik hizmet sektörünün de bazı dinamiklerinin değişmesi muhtemel. ProAsist olarak bunun hazırlıklarına şimdiden başladığımızı belirtmek istiyorum. Temennim salgının bir an önce kontrol altına alınması elbette ama kesin etkili bir aşı bulunmadan tedbirleri elden bırakmamak gerektiği de aşîkar.

Umarım tüm insanlık bu zor süreci en az hasarla atlattır.



Tecrübemiz ve teknolojimiz başarınızın hizmetinde.

Uluslararası düzeyde hizmet vermek ve dünya çapında güven kazanmak büyük sorumluluk gerektiren bir iş. 1997 yılından bugüne gelen tecrübemizi üst düzey ürün ve hizmet kalitemizle birleştirerek, tüm müşterilerimize maksimum fayda sağlamaya devam ediyoruz.

En son teknolojik gelişmeleri takip ederek ve uygulayarak en uygun teknik çözümleri üretiyoruz. Üstelik uygun ticari şartlar sunuyoruz. Doğru çözümü bulmak için bizimle bağlantıya geçmeniz yeterli.



www.omegapano.com.tr
0212 886 31 51



10. Yıl
PROASİST

ProAsist ailesinin en eski üyelerinden biri olarak şimdiye kadar yaptığınız çalışmalarınızdan bahsedermisiniz?

Yolculuğum, 2005 yılında başladı. 3 yıl Omega Pano'da "Pano Monitörlüğü" görevinde bulundum. Hizmet verdiğimiz müşterilerimizden arıza müdahale taleplerinin gelmesi ile ProAsist fikri gönlümüze ve aklımıza düşmüş oldu. 2010 yılında ProAsist hayata geçirildikten sonra, yolumuza ve hedefimize hızlı adımlarla ilerlemeye başladık. Bu yolculukta farklı görevler üstlendim.

İlk günkü heyecanımız ile yolculuğumuza devam ediyoruz...

2010 - 2012 yıllarında Ekip Şefi; 2013 - 2015 yıllarında İstanbul Bölge Yöneticisi, 2015 - 2017 yıllarında Operasyon Yöneticiliği görevini üstlendim. 2017 yılından bu yana da Müşteri Yöneticisi olarak çalışmaktayım. Bulduğum tüm görevlerden ayrı ayrı tecrübe kazandım.

ProAsist firmasının bir parçası olmaktan hep gurur duydum. Bu yolculukta çok kıymetli insanlar ile tanışma fırsatı buldum. ProAsist ailesinde çalışan tüm arkadaşlarım zincirin bir parçasıdır ve herkes bunun bilincindedir. Hepimiz birlik beraberlik ve tek yürek olarak çalışmaktayız. Şirketimizde BEN diye bir şey yoktur, BİZ diye bir şey vardır. Hep bu düşünce ile ilerledik ve kazandık, kazanmaya da devam edeceğiz. Benim her zaman söylediğim bir söz vardır. "ProAsist ailesi bağımlılık yapar" Kimse bu aileden kopmak istemez ve gerçekten de bu böyledir. Biz çalışanlar olarak hepimizin birbirimize bağlı olarak saygı sevgi içerisinde çalışmaktayız. İlk günkü heyecanımız ile yolculuğumuza devam ediyoruz.

MÜŞTERİMİZE GÖRÜNMEYENİ GÖSTERMEMİZ GEREKİYOR

Bu deneyimler, sorumluluğunu üstlendiğiniz müşterileriniz ve sizin için çok büyük bir avantaj öyle değil mi?

Sahada çalışmamın çok sayıda avantajını yaşadım ve yaşıyorum. Bence en önemli avantajı da "Müşterimi Anlamak" oldu. Müşterilerimiz sıkıntılarını anlatırken teknik bilgilerimi kullanarak hayal etmeyi öğrendim zaman içerisinde. Orada olmasamda anlatılanları gözümün önüne getiriyor ve hızlıca çözüm üretmeye çalışıyorum. Bir diğer avantajı da özellikle arıza müdahale taleplerinde çözümün hangi şartlar altında sunulacağını fiziki olarak, kişi sayısı olarak öngörebiliyorum. Aynı şekilde teklifi hazırlarken maliyetleri de öngörebiliyorum. İnanır mısınız müşterimiz telefonla arayarak arıza talebinde bulunduğu küçük müdahaleler de çözüm ortağımızı ilgili lokasyona yönlendirmeden arızasını giderdiğimi biliyorum. Müşterimize görünmeyeni göstermek,



onların aklına gelmeyen ve onlar için avantaj dönüşecek işleri yerinde anlatarak hayata geçirmem de sahada çalışmamın bir parçasıdır. Tüm bu bileşenler müşteri memnuniyeti olarak geri dönüş sağlıyor. Daha ne isterim ki!

BAŞARIMIZIN KAYNAĞI SORUMLULUK BİLİNCİMİZ

Gelen talepleri aldıktan sonraki süreçten bahsedermisiniz?

Bir önceki yanıttımda da kısmen bahsettim. Öncelikle müşterimizden gelen talebi çok iyi analiz etmek, bizden beklentisini anlayıp empati kurduktan sonra süreci hızlı bir şekilde ilerletmeye başlıyoruz. Talepler genel olarak mail üzerinden gelmektedir. Talep çok acil ise üretim durmuş ya da kasa bankosunda bir acil durum oluşmuş ise, telefon ile iletişime geçerek yardımcı olmaya çalışıyoruz. Genel sürece değinmek gerekirse, arıza talebini aldıktan sonra bölge yöneticisi arkadaşlar ile irtibata geçiyoruz ve ilgili mağazaya

Erdi Günel
Müşteri Yöneticisi

10. Yıl PROASİST

servis planlaması yapmasını rica ediyoruz. Servis mağazaya hizmet verdikten sonra işin durumuna göre bizlere bilgi verilmektedir. Bizler de aldığımız bilgileri doğru bir şekilde yetkiliye anlatıp işin tamamlandığını ya da müdahale ettiğimizi ve teklifli iş ise teklif sunacağımızı bildiriyoruz. Teklif onayı aldıktan sonra işin tamamlanmasını sağlıyoruz. Ardından, işin tamamlandığını bilgisini paylaşarak memnuniyeti sağlıyoruz.

Sürecin sağlıklı ve doğru ilerlemesinin en büyük kaynağı ise Müşteri Yöneticisi ile Bölge Yönetici arkadaşların bir bütün olarak hareket etmesinden kaynaklıdır. Başarımızın ve doğru hizmetimizin bir diğer kaynağı ise, sorumluluk bilincimiz. ProAsist ailesine hizmet eden tüm arkadaşlarımız taşın altına eline koymaktadırlar. Herkes işini sahiplenir ve kendi mağazamıza hizmet vermiş gibi davranırız. Bu sebepten dolayı işlerimiz aksamıyor ve müşteri memnuniyeti sağlıyoruz. Gerektiğinde mağazaya gidip müşterimizin yalnız olmadığını her daim yanlarında bizlerin olduğunu hissettiriyoruz.

Bunu nasıl yapıyorsunuz diye sorarsanız, aylık belirli periyodlar içerisinde bölge bölge mağaza ziyaretlerimizi yapıyoruz yetkililer ile bir araya gelerek onların sıkıntılarını dinliyoruz, bu durum karşısında çok memnun olduklarını dile getirerek iyi ki ProAsist dediklerini biliyorum.

KÜÇÜCÜK BİR VİDA’NIN YAŞATTIĞI AZAP!

Uzun yıllar sektörde çalışan biri olarak çok sayıda anı biriktirdiğinizi belirttiniz. Bir örnek paylaşır mısınız?

Nereden ve nasıl başlayacağımı inanın bende bilmiyorum 15 yıl içerisinde bu platformda çok anı biriktirdim. Bir gün sahada görevimi tamamlayıp saat 18:00 sularında eve dönüyorum. 5 dk’lık yolum kalmıştı ki bir telefon geldi. Beylikdüzün’de bulunan müşterimizin çalışanı elektrik akımına tutulmuş. Acil oraya gitmemi istediler açıkçası çok korkmuştum. Hemen ilgili lokasyona ulaştım. Takım çantamı elime aldım ve koşar adım içeriye girdim herkes telaş içerisindeydi. Üretim durmuştu ve en sakın çalışandan durumu anlatmasını istedim. Durumu anlattığında güleyim mi hüznleneyim mi bilemedim. Çünkü çok şükür çarpılan bir çalışan yoktu personelin sara hastası olduğu ortaya çıkmıştı. Kimse onun hasta olduğunu bilemediğinden dolayı herkes elektrik kaynaklı bir sıkıntı olduğunu düşünmüş ve tüm makineleri kapatmış beni bekliyorlardı.

Bir diğer anım ise bayram arifesindeyiz, nöbetçiyim. Akşam üzeri bir elektrik arızası geldi bir müşterimizin pasta dolabının çalışmadığını, ellerinden geleni yaptıklarını ancak bir türlü sorunu çözmediklerini ve pastaların çikolataların erimek üzerinde olduğunu belirttiler. Lokasyona çok yakın olduğum için 15 dk. içerisinde mağazada oldum. Gerekli kontrollerimi yaptığımda dolabın içerisinde bulunan sigorta kutusuna ait vidayı düşürmüşler. Vida oynadıkça sigorta atıyordu, vidayı çıkartıp sorunu çözdüm. Mağaza müdürü sorunun ne olduğunu neden sigorta attığını sorduğunda durumu anlattım ve bir anda tebessüm etti. Bu kadar kolay ve bir o kadar da zor bir olaymış dedi.

ŞEFFALIK SEKTÖRÜMÜZÜN ALIŞIK OLMADIĞI BİR DURUMDU. AMA BİZ BUNU BAŞARDIK!

Sizce, sektörde ProAsist’in en belirleyici farkı nedir?

Bence ProAsist’in en belirleyici farkı “Şeffaf” olmasıdır. Bu şeffaflık hem şirket içerisinde bizlere hem de şirket dışında müşterilerimize uygulanıyor.

Proasist’in en belirleyici farkı

“Şeffaf” olmasıdır.



Yazılımımız olan ProAsist Smart Screen (PSS) ekranında tüm verileri müşterilerimiz ile paylaşıyoruz. Müdahale sürelerimizi, yaptığımız işlerin formlarını, raporlarını, yapılamayan işlerin nedenlerini vb. birçok bilgi paylaşıyor. Bu sektörümüzün alışık olduğu bir durum değildir. Ama biz bunu başardık!

Müşterilerimiz merkez ofislerinden sanki kendileri mağazadaymış gibi bizleri takip etmektedirler. İşin ne zaman başladığını nasıl bir sonuç elde ettiğini görmektedirler. 400 ya da 500 lokasyonu olan bir müşterimizi düşünürsek bu durumun ne kadar önemli olduğunu anlayabiliriz. Yaptığımız işin ve hizmetin her zaman arkasında olmamız, yine ProAsist’in belirleyici farkıdır.

Biz ProAsist olarak kendimizi müşterimizin yerine koyarak hareket edip, sorunları bu şekilde çözüyoruz. Şirketimizde empatinin önemini biliyor atacağımız adımları buna göre atıyoruz. Her branşta mobil ekiplerimizin olması, Türkiye geneli protokollü servislerimiz ile hizmet vermemiz ve yönettiğimiz tüm bu süreci müşterimize doğru anlaşılır bir şekilde raporlamamız bizi sektörde değerli kılmaktadır. Müşterilerimiz bizi kendi içlerinde çalışan farklı bir departman olarak görmektedirler. Çok gurur verici bir durum bu! Bunun da en büyük sebebi “Güvendir”

ProAsist olarak biz, müşterilerimizin sorunlarını, uykusuz gecelerini, endişelerini çok iyi biliyor, hissediyor ve anlıyoruz. Çünkü, her gün, tekrar tekrar, hem ofiste hem sahada, müşterilerimizin her türlü işlerini, sıkıntılarını, aksaklıklarını ve krizlerini, onlarla birlikte birebir yaşıyoruz.

10. Yıl
PROASİST

Müşteri Yöneticisi Salih Aydın'ı daha yakında tanıyarak başlayalım mı?

Elbette. ProAsist ile yolculuğum 2009 yılında, bundan 11 yıl önce başladı. İlk işe başladığımda mobil saha ekibinde görev aldım. O zamanlarda çok daha az sayıda müşterimize bakım, onarım ve arıza müdahale hizmetlerini sağlıyorduk. Teknik hizmetler kavramının oluşmadığı, hiçbir şeyin net olmadığı bir dönemde büyük

Türkiye'nin en büyük teknik hizmet veren şirketlerinden biri olacağımızı biliyorduk.

bir heyecan ile bu oluşum içerisinde yer aldığımda bugünlerin planlarını kuruyorduk. Bir gün Türkiye'nin en büyük teknik hizmet veren şirketlerinden biri olacağımızı biliyorduk. İstanbul merkezli başladığımız bu yolculuğumuz şu an da Türkiye'nin 81 ilinde 7/24 saat ve 125 kalemde verdiğimiz hizmetler ile devam etmekte. Bugün geldiğimiz noktadan geriye baktığımda ProAsist olarak çok fazla başarı elde ettik. Öncü olduk. Hayallerimize, heyecanımıza ve hedeflerimize hala ilk günkü gibi sımsıkı sarılarak hizmetlerimizi sürdürüyoruz.

İŞİMİZ DİSİPLİN VE KONSANTRASYON İLE MÜMKÜN

İşin mutfağında gelen biri olarak, işinizin her detayına hakim olmanın getirilerinin müşterileriniz üzerindeki etkisi nasıl oluyor?

Belirttiğiniz gibi sahada, işin mutfağında çalışmış olmak çok büyük avantajlar sağlıyor hem bize hem de müşterilerimize. Gelen

talepleri doğru anlamak, doğru çözüm ortağının hızla yönlendirilmesini sağlamak anlamına geliyor. Bu durumda müşterimize hızlı müdahalede bulunmuş oluyoruz.

Biz Müşteri Yöneticileri olarak, müşterilerimizin ProAsist'e ki temsilcileriyiz. Sorumluluğumuzun büyüklüğünü anlatmak adına kendimden bir örnek vermek isterim. 15 müşterimin toplamda 4908 şube/mağazası bulunuyor! Bakımlar periyodik olduğu için belirlenen tarihlerde ekiplerimiz ve/ya çözüm ortaklarımız plan dahilinde hizmet veriyor. Ama işimiz sadece bakım değil. Arıza taleplerini almak, zamanında hizmetin verilmesini sağlamak, koordinasyonu sağlamak, arızaların tespiti sonrasında malzeme siparişlerinin takibi, onayı derken yaşadığımız mail ve telefon trafiğini siz düşünün... Tüm bu süreçleri yönetmek disiplin ve konsantrasyon ile mümkün oluyor. Deneyimlerimizin bu noktada faydasını görüyoruz.

MÜŞTERİ HİZMETLERİ, YÖNETİM VE ÇALIŞANLARIN MÜŞTERİYİ MEMNUN ETMEK İÇİN YAPTIĞI TÜM FAALİYETLERİ KAPSAR!

Doğru ve etkili müşteri yönetiminde kilit kelime "İletişim" lyi bir iletişim ise önce dinlemek ve anlamaktan geçiyor. Gelen talepleri aldıktan sonraki süreçten bahseder misiniz?

İLETİŞİM! Hayatın her alanında sihir etkisi yaratan bir kelime değil mi zaten... Dinamikleri her geçen gün değişen, değişmeye paralel gelişen, büyüyen bir şirketin başarılı olmasında, müşterilerimize kusursuz hizmeti sağlamak için yazılı olmayan anayasamızdaki ilk madde...

Müşteri hizmetleri, yönetim ve çalışanların müşteriyi memnun etmek için yaptığı ve yürüttüğü tüm faaliyetleri kapsar. Müşteriye hizmet etmek ve onları memnun etmek için

Salih Aydın
Müşteri Yöneticisi



10. Yıl PROASİST

şimdi yapılmakta olan her şey yarın yeterli olmayabilir. Sürekli kendimizi geliştirmemiz gereken dinamik bir yapıdayız. Bu nedenle müşterinin gereksinimleri, istekleri ve beklentileri öğrenilerek müşteri ile uyum içinde, ekip ruhu ile etkin bir iletişim sağlanmalıdır. Bunu sağlayabildiğiniz ölçüde müşteri memnuniyeti oluşuyor. Bu fonksiyonlar gözetilerek alınan bilgiler neticesinde talep edilen hizmet ve onarımlar operasyon birimine aktararak, süreç sonlandırılana kadar tarafımızca takip ediliyor. Elimiz, her zaman müşterilerimizin üzerinde.

TECRÜBELER AKTARILDIKÇA ANLAMLAŞIYOR

Uzun yıllar sektörde çalışan biri olarak çok sayıda anı biriktirdiğinizi düşünürsek, hangisini paylaşmak isterdiniz?

Paylaşabileceğim çok hikaye biriktirdik. Yüzlerce... İlk aklıma geleni aktarayım. Sahada görev aldığım dönemde, Ankara Domino's Pizza şubesinde bir arıza hizmeti talebine karşı şubeye gittim. Gerekli tüm kontrolleri sağlamama ve arıza çözümü için tüm yapılması gerekenleri yapmama rağmen iki günde arızanın çözümünü bulamadım! İnanılmaz sıkıntılı bir süreçti. Artık arıza ile alakalı daha ne yaparım diye danıştım, araştırdım, düşündüm. Nihayetinde farklı bir işlem deneyerek



arızayı çözdüm. Bu süreç, bana bakış açısını değiştirmenin önemini öğretti. Zorlu bir süreçti ama kazanımları büyüktü.

Restoran müdürü ile süreci değerlendirirken aslında kangren olmuş bir durum ile karşı karşıya kaldığımızı öğrendik. Bu hizmet sonrası ProAsist olarak bizlere teşekkür maili iletili. Ama işin en güzel tarafı ne idi biliyor musunuz? Bu deneyimi ve arıza çözümü ile ilgili tüm süreçleri ProAsist çalışanları için de tecrübe olmuş olmasıdır. Tecrübelerimizi aktararak diğer ekip arkadaşlarımızın da aynı sorunu kısa sürede çözmesi sağlandı. Tecrübeler aktarıldıkça anlamlaşıyor hali ile. Gurur duyduğum bir süreci açıkçası.

PROASİST HİÇBİR ZAMAN AN'A ODAKLANMADI!

Sektörde ProAsist neyi farklı yapıyor?

ProAsist hiçbir zaman an'a odaklanmadı... Her zaman bir adım ötesinde neler yapabiliriz, sektörü nasıl dönüştürebiliriz bunu planladı. Her geçen gün hizmet portföyünü arttırarak sektörde söz sahibi oldu. İşletmelerde ProAsist olarak daha fazla ne katabiliriz bunu tasarladı. Tüm sağlamış olduğu hizmetleri ISO 9001 kalite standartlarında vermeyi hedefledi. Sektörde ilk'lere imza attı, empati kültürünü kazandırdı.



Emeğe değer kattı, çalışanlarını, hizmet sağlayıcılarını yani tüm çözüm platformunu dönüştürdü.

Sektörde bizi bir adım öne taşıyan diğer bir farkımız ise PSS (ProAsist Smart Screen) yazılımımız. Büyük bir dataya sahibiz. Taleplerin alınması ile başlayan ve sürecin sonlanmasına kadar olan tüm aşamaların izlendiği bir sistem düşünün. Binlerce görsel, yorum, raporun yer aldığı ve ulaşım kolaylığı olan bir yazılıma sahip olmak belirleyici en büyük farklarımızdan biridir. Bu belirttiğim farklılıklar bizi hep bir adım öteye taşıdı.

**Sektörde bizi
bir adım öne taşıyan
diğer bir farkımız ise**

**ProAsist
Smart
Screen
yazılımımız.**



%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



10. Yıl PROASİST

Proasist ailesinin en güçlü departmanlarından biri Satış ve pazarlama departmanı ile çok keyifli bir söyleşi gerçekleştirdik. 4 Kocaman yürek. Heyecanları yüzlerinden okunan, mesleklerini çok seven ve başarıya doymayan insanların hikayeleri. İyi okumalar.



ProAsist ailesine dahil olmadan önceki yolculuğunuzdan bahsederseniz, neler söylemek istersiniz?

BB: Profesyonel iş hayatımın çoğu Teknik Hizmetler sektöründe geçti. Alışveriş Merkezleri, ofis blokları ve endüstriyel binaları bulunan farklı kuruluşların teknik kadrolarında, Handyman, Bölüm Amiri ve Teknik Şef olarak 12 yıl görev aldım. Bu süreçte teknik hizmetlere dair pek çok konuda tecrübe elde ederken, bu hizmetlerin dışarıdan temini konularında yaşadığım sıkıntılar üzerine araştırmalar yaptım. Bu sürecin nasıl daha profesyonel ve sorunsuz çözülebileceği ile ilgili deneyimler edindim. ProAsist ailesine 3 yıl önce dahil oldum. Bu sürenin 1 yılını Operasyon Yöneticisi olarak devam ettirdim. Ancak satışın büyümesine daha fazla engel olamadım ekip arkadaşlarım ile birlikte heyecan verici yolculuğumuz başlamış oldu.

BY: Lise çağlarında başladı benim teknik hizmetler sektörüne olan merakım ve ilgim. Bu çerçevede eğitimlerimi belli bir plana oturtarak önce İklimlendirme ve Soğutma Bölümünü bitirdim, ardından da İşletme Fakültesinden mezun oldum. Bana ve mesleğime değer katan uluslararası firmalar ile çalıştım. Hotpoint-Ariston firmasında Teknik Şef, Sonax firmasında İş Geliştirme Müdürü, UFO Işıklı Isıtma

Soldan sağa:

Bayram Bekman

Bora Yeşil

Gürol Erdem

Tülay Gülensoy

Biz 4 kişilik Kocaman bir orduyuz



GE: Eğitim hayatım matematiğe olan bitmeyen ilgim yüzünden çok uzun sürdü açıkçası. Önce Bankacılık ve Sigortacılık daha sonra da İktisat Fakültesinin yollarını arşınladım. Hem okuyor hem de aileme ait sigorta şirketinde çalışıyordum. Satış konusunda benim idolüm abim! Hayranlık ile izlerdim onu. Görüşmelerdeki tavrı, duruşu, algısı, yaklaşımı eşsizdi. Satışın büyümesine de işte o zaman yakalandım. Kararımı vermiştim. Benim mesleğim Satış'tı. Yollarımız ProAsist ile tam 6 yıl önce kesişti. İşe ilk başladığımda da Satış ve Pazarlama Departmanında idim. Hedefim o kadar netleşmişti ki farklı hiçbir departmana geçmedim, talep dahi etmedim. İlk günkü heyecan ve azim ile çalışmaya devam ediyorum.

TG: YakınDoğu Üniversitesi İletişim Fakültesi Gazetecilik Bölümü mezunu olduğum için uzun yıllar yazılı, görsel ve işitsel medya'da çalıştım. Rahmetli Rauf Denктаş, Serdar Denктаş, şu an da KKTC Başbakanı olan Ersin Tatar ile çalışma fırsatı buldum. Bunun yanı sıra SHOW TV, CNNTÜRK, ART gibi kanallarda da spikerlik ve muhabirlik yaptım. Yazılı basında ise Sabah, Fotomaç, Cumhuriyet ve Akşam gazetelerinde

Sistemlerinde ve Immergas Türkiye firmasında Satış Sonrası Hizmetler Müdürü olarak görev yaptım. Ardından yollarımız ProAsist ile kesişti. Bu kadar fazla sayıda hizmetin bir arada yönetildiği oluşumda yer alma fikri çok heyecan vericiydi. ProAsist ile 2 yılı geride bıraktığım bu günlerde bilgi ve deneyimim her geçen gün artmaya devam ediyor. Öğrenmenin sonu yok, iyi ki de yok...

10. Yıl PROASİST

görev aldım. Ülkeye dönüş yaptığımda medyanın içinde bulunduğu durumun da etkisi ile kulvar değiştirmeye karar verdim. Facility Management hizmetleri veren bir firmada Fiziki Güvenlik ve Temizlik hizmetleri ile ilgili deneyim kazandım. Farklı bir kulvardan yeni bir alana geçtiğinizde öğrenmeniz gereken o kadar çok şey var ki! Bugün geriye dönüp baktığımda tam 11 yıl geçmiş. ProAsist ile 5. yılımı tamamlıyorum.

SATIŞ SADECE BİR DEPARTMAN DEĞİL MESLEKTİR!

Çok iyi dengelenmiş bir ekip. Sahayı bilen, teknik insanların ihtiyaçlarını deneyimlemiş, satışın en önemli basamağı olan iletişime hakim olmanızın ProAsist'te ki karşılığı ne oldu?

BB: Sahada teknik hizmet ihtiyacımızı karşılamak adına birçok şirket ile anlaşmalar yapıyorduk. Ancak, yetkili ve kendi uzmanlık alanlarında iyi hizmet veriyor olsalar bile talep çeşitliliğinden dolayı biz teknik insanlar oldukça zorlanıyorduk. Örneğin, soğutma grupları, trafolar, ansörler, yasal ölçümler vb. tüm teknik konularda sözleşme yapmak, demirbaşların izlenebilirliğini sağlamak, ardından iş takibi, teslim alma, hakkeş ve faturalandırma süreçleri için oldukça fazla zaman harcıyorduk. Asıl odaklanmamız gereken işe vakit ayıramamak gibi büyük bir

sorun yaratıyordu. ProAsist, ihtiyaçların tespiti konusunda nokta atışı yapmış bir firma. Bu hizmeti alan ve bu hizmeti sunan işletmelerin teknik işlerini veri olarak bir araya toplamak ve tek noktadan yönetilebilmesi müthiş bir konfor alanı sunuyor her iki tarafa da.

BY: Kişisel olarak bu deneyimlerin avantajlarını şüphesiz yaşıyorum. Bu avantaj tek taraflı olarak algılanmasın. Sahada işlerin nasıl yapıldığını bilmek, yöneticilerin yaşadığı endişelerini hissedebilmek, işlerin sorunsuz tamamlanmasını sağlıyor. İşte bu bilinç ile hareket ediyorsunuz. Empati duygunuz devreye giriyor. Bu doğrultuda ProAsist satış ekibinin başarısındaki sır; müşteri dinamiklerini ve kaygılarını anlayabilmesi, hizmetindeki farkındalık ve sağlayacağı katma değerlerin anlatılması, alınan işlerin hangi titizlikle yürütüleceğinin hissettirilebilmesidir. Müşteriye sağlanan güven duygusu ise performansı etkileyen olumlu etkenlerdir. Tabii ki bu sırrın anahtarı da tecrübe. Tecrübe ise; saha deneyimi, müşteri iletişimi, müşteri memnuniyeti ve analitik düşünce yapısıdır.

GE: Satış ekibimizde yer alan arkadaşlarımızın hepsi, farklı özelliklere sahip. Hepimizin dinamikleri farklı. Evet bizim sektörümüz teknik. Ancak satışın dinamiklerinde teknik, yüzdesel olarak çok az bir dilimi oluşturuyor. ProAsist olarak biz, şirketlerin de insanlar gibi 'Yaşayan Organizmalar' olduğuna inanıyoruz. Ve satış departmanı da bu yaşayan organizmada dil'i yani iletişimi temsil ediyor. Bitmeyen bir öğrenme sürecindeyiz. Herkes, her olay gelişimimize katkı koyuyor bizim mesleğimizde. Çok zor olarak tanımladığımız kişiler ile görüştüğümüzde ya

da teknik olarak zor durumda kalan potansiyel müşterilerimiz ile görüşürken dahi öğrenme sürecimiz devam ediyor. Deneyimlerimiz tecrübelerle dönüşüyor. Tecrübelerimizi diğer müşterilerimize aktarıyoruz. Birbirini besleyen süreçler bizimkisi.

TG: Satış sadece bir departman değil, meslektir. Satış kendi içerisinde süreçleri barındırır ve müşterilerin ihtiyaçları da bir kereye mahsus değildir. İletişim ve satış ayrılmaz bir ikili olduğu için eğitimimin avantajlarını fazlasıyla yaşıyorum. İlk telefon görüşmesini gerçekleştirirken bir serüvene adım attığımızın bilincindeyiz. O telefon görüşmesinde en kısa zamanda en doğru bilgileri aktarmak kilittaşımız. Bununla birlikte yıllar içerisinde dinlemeyi bilmek, duyduğunu doğru yorumlamak, detayları atlamamak, anlamak, analiz etmek, takip etmek gibi çok önemli beceriler ediniyorsunuz ve bunu da işinize yansıtıyorsunuz. İşin özü, öğrenme sürecinizin hiç bitmediği bir yolculuktasınızdır.

HAYAL EDEMEYECEĞİMİZ BİR DÖNEMDEYİZ

Her sektörde olduğu gibi, teknik hizmetler sektöründe de müşterilerin satın alma davranışları bundan 5 yıl öncesi ile kıyaslanamayacak şekilde farklılaştı. Bu konuda neler söylemek istersiniz?

BB: Önceden hizmet için, konu ana hatları ile fiyat ve yetkinlik olarak ele alınıyordu. Klima bakımı için yetki belgeniz ve uygun fiyat sunmanız yeterli görülüyordu. Ama günümüzde her şey çok farklı artık. Müşterilerimiz bizden veri bekliyor. SLA dataları, servis raporu, görsel paylaşımları, cihazların barkodlanarak anlık ve geçmiş bilgilerine ulaşılması vb. pek çok

parametre eklendi artık. Talepler, her geçen gün artmaya devam ediyor. Çağımızın gereksinimleri ve müşteri taleplerine önem veriyor ve bu konuda yatırımlar da yaparak sürdürülebilir rekabet yaratıyoruz. ProAsist Smart Screen (PSS) sektördeki rakiplerimizden en büyük ayrışma noktamız.

BY: Farklılığı anlatabilmek için öyle bir örnek vermek isterim. Küçüklüğümde sıfır araba almaya karar verdik. Parasını ödemiş ve 2 ay içerisinde de aracın teslimatı yapılacaktı. Zaman geçtikçe aracın fiyatı artıyor ve bu farkı da ödemek zorunda kalıyorduk. Araç teslimi anında, araç hasarlı ise satıcı bize "Nazarlık olsun, istemezseniz diğer partiyi bekleyebilirsiniz" diyordu. O dönemde satın aldığınız aracın gelmesini bekleyecek kadar vaktimiz vardı. Günümüzde ise istediğimiz her şeye çok daha kolay ulaşabiliyoruz fakat zamanımız yok. Zaman, satın alınamayacak kadar değerli. Biz de işletmelere bu değeri sunuyoruz.

GE: 5 yıl önce görüşmeye gittiğim müşterilerimize ProAsist'in kuruluş amacını anlatmak için epey bir uğraş verdiğimi dün gibi hatırlıyorum. Sistemler sadece arızalandığı zaman ilgi görüyordu. Varlıkları unutulmuştu. Enerji tasarrufu, maliyet kontrolü gibi kavramlar yoktu. Çoğu potansiyel müşterimizden elimiz boş dönüyorduk. Yorucu ve zor dönemlerdi açıkçası. Ama biz hiç yılmadık. İnandık ve başardık. Şimdi geldiğimiz nokta ile kıyaslanamayacak kadar büyük bir değişim yaşadık. Şimdi ise, bakımlarını ve arızalarını giderirken zamanlarını kendilerine bırakıyoruz. Artık hizmetler bile standartların üzerinde olmak zorunda.

10. Yıl PROASİST

TG: Teknik hizmetler sektörüne geçtiğim ilk dönemlerde “Bakımın neden yapılması” gerektiğini anlatıyordum. Çünkü, o dönemler periyodik bakım kültürü yerleşmemişti henüz. Bakım bilinci yoktu. Hele ki kurumsal firmalardan bu hizmeti karşılamak fikri ütopya idi. O dönemlerden bu zamana kadar çok şey değişti, gelişti. Müşterilerimizin satın alma davranışlarındaki bu değişikliğin temelinde bilinç düzeyimizin artması, ihtiyaçlar ve teknolojik çağın gerekliliklerinin bir dışa vurumu aslında. Özellikle içinden geçtiğimiz bu pandemi sürecinde iklimlendirme sistemlerinde doğan ihtiyaçlara ve geliştirilen enstrümanlara baktığımızda hayal bile edemeyeceğimiz noktalardayız.

Satış ve hissettirdikleri...

BB: Tribünlerden ayakta ve coşku ile alkışlanıyor hissi gibidir.

BY: Satış, güzel bir yemek arkasına yenilen tatlı gibidir.

GE: Son dakikada atılan golün yaşattığı mutluluktur.

TG: Parasailing yapmak ile eşdeğerdir.

BİLİNÇLİ TÜKETİCİLER BİZİ GELİŞTİRİYOR

Jeffrey Gitomer’in “Müşterilerinize sizi rakiplerinize kıyaslatıracak değil, onlardan ayırt ettirecek sorular sorun” cümlesi için neler söylemek istersiniz?

BB: Müşteriler satın almak istedikleri hizmetleri ve kendi prensipleri doğrultusunda bunları sağlayacak firmaların görüşme ve tekliflerini değerlendiriyorlar. Ben bu görüşmelerde ayrıştırıcı özelliklerimizi açıklamanın yanı sıra, özellikle memnuniyetsiz oldukları konuları ve hassasiyetlerini dile getirmelerini talep ediyorum. Bu minik notların bile oldukça önemli olduğuna bizzat şahit oldum, olmuştum. Ayrıca bilinçli tüketicilerin yaratılması ile, şirketlerin daha kolay ve daha uzun süre ayakta kalacağı görüşündeyim. Tüketicilerin bilinçlenmesi bizi çok geliştiriyor.

MÜŞTERİ TURN-OVER'I EN DÜŞÜK OLAN ŞİRKETLERDEN BİRİYİZ

“En mutsuz müşterileriniz, öğrenmeniz için en büyük kaynağınızdır.” Bill Gates’ e katılıyor musunuz?

BY: Elbette. Mutsuz ettiğiniz müşterinizin sizi terk etmesi kadar yıkıcı bir durum olamaz. Müşteri Turn-Over'ı en düşük olan şirketlerden biriyiz. Bunun en büyük sebebi ise müşterilerimizi dinliyor olmamız. Mutsuz müşteri sizin başarısızlığınızın en büyük göstergelerinden biridir. Bu başarısızlığı doğru okuyabiliyor olmak gelişmeniz için önemli rol oynar. Neden bu şekilde dönüş aldık? Müşterimize bunu hissettiren nedir? sorularının cevaplarını arar ve hatalarımızdan dersler çıkarırız.

2016 yılından bu yana istikrarlı bir şekilde hedeflerimize ulaştık ve

her yıl en az
%100
büyüme sağladık.

ENDEAVOR GİRİŞİMCİSİ SEÇİLMİŞ BİR ŞİRKETİZ

Bill Gates’in “Bir kuruluşun öğrenme, öğrendiğini de hızla eyleme geçirme yeteneği rekabette en önemli üstünlüktür.” cümlesi için neler söylemek istersiniz?

GE: İşte bu tam ProAsist'i anlatıyor. Hizmet sektöründe “Hız” her şeydir. Dijital dönüşüme ayak uyduran ve eylem planlarında da değişimi hissettiren bir şirketin başarısı kaçınılmaz. Bizler, Endeavor Girişimcisi seçilmiş bir şirketiz. Sektörümüzde teknik hafıza oluşturulması, cihazların barkodlanması, şirketlerin kişilere olan bağımlılıklarından kurtulması gibi çok sayıda yeniliklere ön ayak olan yüzde yüz Türk sermayeli bir şirketiz.

ÜRÜNLERİNİZİN DEĞERİ, DOĞRU KİŞİ İLE BULUŞMADIĞI SÜRECE SIFIRDIR

Ürün ile satıcı arasında kurulan ilişkiyi nasıl değerlendirirsiniz?

TG: Karşınızda, kendi değer ve bireysel tercihlerinin önemini bilen müşteriler var. Ürün ve arz yönlü çeşitlenen pazarlarda artık değerli olan ürün değil. Müşteri ve onun talebi. Müşteri ve onun deneyimleri ön planda. Ürünlerinizin değeri, doğru kişiler ile buluşmadığı sürece sıfırdır. Benim için burada önemli olan bir diğer unsur ise samimiyet ve doğruluğunuz. Size ve ürününüze inanmış bir müşteri ile uzun yıllar çalışırsınız.



BİNLERCE METREKAREYE DEZENFEKSİYON HİZMETİ SAĞLADIK!

Koronavirüs ile mücadelemiz geçtiğimiz Haziran ayında da yoğun olarak devam etti. Sağlık Bakanlığı genelgesinde yayımlanan tavsiye ürünlerin kullanıldığı hizmetimiz, ülke genelinde binlerce metrekarelik alanlara tizitlik ile uygulandı. Yeni normallere uyum sağlamaya çalıştığımız bu günlerde çalışanlarınız ve müşterilerinizin sağlığı için bizi arayabilirsiniz.



Biz Bize Bayramlaştık

VÜCUT SICAKLIĞI İLE GÖRÜNTÜLEME ÇÖZÜMLERİNİ SUNDUK

Covid-19 ile mücadele kapsamında sunduğumuz hizmetlerimizden bir tanesi de vücut sıcaklığı görüntüleme çözümleri oldu. Müşterilerimiz, çalışanları ve ziyaretçilerinin sağlığı için belirlenen noktalarda ölçümlerin yapılabilmesi sağlandı. Önlemlerin hayati önem taşıdığı bu günler için farklı çözüm önerilerimiz ile hizmetlerimiz devam ediyor.



Yönetim Kurulu Başkanımız Öner Çelebi'nin katılımı ile "Biz Bize Bayramlaşma" toplantımız gerçekleşti. Yeni normallerin hayatımıza girmesi ile birlikte dijitalleşmenin önemini anlatan Çelebi'nin, bayram mesajını da paylaştığı keyifli bir oturum gerçekleştirildi. Eski bayramlara kavuşmak dileği ile.

PROASİST AİLESİ OLARAK SİZLERİ ÖZLEDİK

ProAsist Çözüm Platformunun bir üyesi olan Çözüm Ortaklarımıza, dünyanın ve ülkemizin zor günler yaşadığı Pandemi dönemine farklı bir açıdan bakmalarını sağlamak ve bizlere fırsatlar sunduğunu hatırlatmak amacı ile hazırladığımız videomuz oldukça beğenildi. Keyifle izlemenizi dileriz.

İzlemek
için
tıklayınız.

190 MEGAVOLT AMPER (MVA) GÜCÜNDEYİZ

2020 yılının ikinci çeyreğinin YÜKSEK GERİLİM İŞLETME SORUMLULUĞU raporları açıklandı. Ülke genelinde 42 Müşterimizin, 77 ayrı lokasyonundaki toplam 190 MVA Gücünde, 153 TRAFO'nun YGI hizmetini vermekteyiz. Gücünüz, gücümüz.

İzlemek
için
tıklayınız.

ProAsist Teknik Hizmetler
Adına Sahibi
Öner Çelebi

Genel Yayın Yönetmeni
Mustafa Güngör

Kurumsal İletişim Yönetmeni
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. 