



İlklerin Öncüsü Teknosa ISO 9001 Standartlarında Ürün ve Hizmet Kalitesi Sunuyor

Firmanız hakkında kısaca bilgi verir misiniz?

Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş. bünyesinde kurulan Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş., teknoloji ürünlerini en uygun fiyat ve en iyi hizmet kalitesi ile tüketicilere sunmayı amaçlayan Türkiye'nin lider teknoloji perakende zinciridir. Teknosa, mağaza adedi ve faaliyet gösterdiği il sayısı bakımından Türkiye'de çok yaygın bir konumdadır. 2000 yılında 5 mağaza ile faaliyete başlayan Teknosa, bugün Türkiye'nin 70'e yakın ilinde 250'den fazla mağazasıyla hizmet vermektedir. Teknosa, on yıl gibi kısa bir zamanda istikrarlı bir şekilde büyümüş; yaygınlığı, hizmet kalitesi, güvenilirliği, zengin ürün çeşitliliği ile Türkiye'nin en çok bilinen ve tanınan teknoloji perakendecisi konumuna ulaşmıştır.

Tüketicilerin teknoloji ürünlerinde aradıkları her şeyi bulabildikleri Teknosa, uluslararası elektronik ürün üreten ünlü markaların da aralarında bulunduğu binlerce teknoloji ürünü tüketicileriyle buluşturmaktadır. "Herkes için teknoloji" felsefesini benimseyen Teknosa, yaygın mağaza ağı ile elektronikten iletişim araçlarına, kişisel bakımdan ev ürünlerine kadar her türlü teknoloji ürünü müşterilerine sunmaktadır. Teknosa, 90.000 metrekare üzerinde toplam mağaza alanı ve geniş ürün yelpazesi ile her ay 6 milyonu aşkın teknoloji tutkununa farklı ve keyifli bir alışveriş deneyimi yaşatmaktadır.

163 kişilik bir ekiple faaliyete başlayan Teknosa bugün, konusunda uzman 3000'i aşkın çalışanıyla hizmet kalitesini ve ürün çeşitliliğini sürekli artırmaya devam etmektedir.

Teknosa, Uluslararası Standardizasyon Örgütü (International Standardization Organization-ISO) tarafından oluşturulan kalite yönetim standardı ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi'ni 2007 yılında alarak teknoloji perakendeciliği sektöründe bir ilke imza atmıştır. Sektöründe en kapsamlı ISO 9001 belgesine sahip ilk ve tek şirkettir. Müşteri odaklılık, liderlik, çalışanların katılımı, süreçlerle yönetim, yönetimde sistem yaklaşımı, sürekli iyileştirme, verilere dayalı karar mekanizması, tedarikçilerle güçlü ilişkiler olmak üzere sekiz başlıkta gerçekleştirdiği uygulamalarla ve iyileştirmelerle standardın gerekliliklerini en iyi şekilde yerine getiren, uygulayan, yöneten ve kurduğu kalite yönetim sistemi ile sürekli gelişime açık dinamik bir firmadır.



Teknosa standart mağaza anlayışının dışına çıkarak yeni mağaza konseptleri ile de müşterilerinin karşısına çıkmaktadır. Dünyaca ünlü seçkin markalara ait ürün gamı ile geleceğin teknoloji mağazalarında müşterilere en iyi hizmet sunularak, Teknosa'nın yenilikçi anlayış vurgulanmaktadır. Büyük metrekareli mağaza konseptleri Teknosa Extra ve Teknosa Extra mağazaları da Teknosa müşterilerine benzersiz bir alışveriş deneyimi sunmaktadır.

Teknosa, müşterilerinin teknoloji ürünlerindeki ihtiyacını her an karşılamak amacıyla iki farklı kanal ile de hizmet vermektedir. 444 55 99 telefonla satış kanalı ve geniş ürün yelpazesine sahip internet satış kanalı www.teknosa.com, 7 gün 24 saat Teknosa müşterilerinin hizmetindedir.

Türkiye'nin "İklimlendirme Merkezi" iklimsa, sektöründe edindiği 25 yıllık deneyim ve uzmanlığı yepyeni bir anlayışla sunarken, dünyanın en önde gelen klima, buzdolabı, hava temizleme, yazarkasa ve nemlendirme cihazı markalarını seçkin mağazalarında tüketicilerle buluşturmaktadır. Toplam 9 marka ve 100'den fazla klima modeli sunan İklimsa, tüm Türkiye'de bayi sistemi ile çalışan 193 mağazası, 430'dan fazla yetkili servisi ve uzman ekibi ile müşterilerine en iyi hizmeti vermektedir. İklimsa çatısı altında A enerji sınıfına sahip çevre dostu ürünler sunulmaktadır. İklimsa ve iklimlendirmeye dair her türlü bilgiye 24 saat hizmet veren, 444 55 46 numaralı Müşteri Danışma Hattı'ndan ulaşılabilmektedir.

Belgelenmeye karar verdiğinizde organizasyon olarak hedeflediğiniz başarı kriterlerini sıralar mısınız?

Hedeflediğimiz başarı kriterleri:

- Müşteri memnuniyetini sürekli arttırmak
- Pazarda liderliği sürdürmek
- Pazar payını arttırmak
- Yeni gelen rakipler karşısında rekabet üstünlüğü sağlamak
- Hizmet kalitesini sürekli arttırmak
- Tanımlanmış süreçler ve dokümantasyonlar ile tüm mağazalarda standardizasyonu sağlamak
- Sürec performansını şirketin stratejileri ile uyumlu hale getirmek
- İşinde başarılı ve istekli çalışanlar yaratmak

Belgelendikten sonra elde ettiğiniz kazanımları sıralar mısınız?

Belgelendirme sonrası rekabet avantajı sağlayan aşağıdaki kazanımlar elde edilmiştir:

- Türkiye'de hatta dünyada elektronik perakendeciliği sektöründe en kapsamlı ISO 9001 belgesi alındı.
- Tüm mağazalarda standardizasyon sağlandı.
- Şirket içinde kalite bilinci arttı.
- QPR kurumsal karne modeli üzerinden strateji ve süreç performansları ölçülebilir ve izlenebilir hale getirildi.
- Daha müşteri odaklı bir organizasyon ve süreçler oluşturuldu.
- Müşteri şikayet oranlarında azalmalar oldu.
- Departmanlar arası iç iletişim arttı.
- Süreç yönetimi yaklaşımı ile ekip olmanın önemi anlaşıldı.
- 6 sigma uygulamalarına geçildi.
- Yalın düşünce felsefesi ile süreçlerde yalınlaşmaya gidildi.
- Müşteri tercihinin satın alırken bizden yana koydu.

Organizasyonunuzun belgelendirilmeden önceki yapısından bize biraz bahseder misiniz?

Belgelendirilmeden önce süreç yönetimi yaklaşımı dışında, sadece fonksiyonel bakış açısı ile bakılan bir organizasyon yapısı vardı. İşin sonuçlarından çok, herkesin yaptığı işten sorumlu olması ve buna göre değerlendirilmesi nedeniyle iç müşteri tanımları ve beklentileri çok açık değildi.

Neden ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesini almak istediniz?

- Sağlıklı hızlı büyümeyi gerçekleştirmek.
- Türkiye'de faaliyete başlayan uluslararası rakiplere karşı güçlü durmak
- Geniş bir coğrafi alanda faaliyet gösteren mağazalarda standardizasyonu sağlamak
- Süreç performanslarını ölçmek ve izlemek
- Sürekli iyileştirmeler yaparak, hataları en aza indirmek
- Operasyonel mükemmelliği sağlamak
- Müşteri memnuniyetini sürekli arttırmak.

Uygulama sırasında gözlemediğiniz faydaları anlatır mısınız?

- Prosedürlerin oluşturulması, süreçlerin çizilmesi ve bunların programlar vasıtasıyla tüm şirket çalışanları ile paylaşılması, hızlı büyüme içinde standardizasyonun sağlanmasına katkı sağladı.
- Her mağaza yöneticisi ve merkez departmanlardan en az bir kişi ISO 9001 ve iç tetkikçi eğitimini aldı. Bu arkadaşlarımızda Teknolite adını verdik. Her iç tetkikçinin yılda en az iki kere tetkik yapması sağlandı. Yapılan iç tetkiklerde herkesin iyi uygulamaları görüp kendi bölümünde uygulaması sistemin sürekli iyileştirilmesine ve organizasyonel öğrenmeye katkı sağladı.
- İyileştirme çalışmalarını için bir çok süreç çalışmaları, altı sigma projeleri ve yalın çalışmaları başlatıldı. Bu projelerde ilgili departmanlardan birer temsilci katılarak problemlere ortak çözüm yolları arandı.
- Şirket stratejileri ile uyumlu KPI'ların kurum karnesi modeli ile takip edilmesi ile performans hedefini altında kalan KPI'ları konusunda aksiyonların alınması sağlandı. Hedeflerle yönetim gerçekleştirildi.

Belgelendirme sürecinde BSI'nın size nasıl bir desteği oldu?

- BSI'dan mağaza ve merkez çalışanları için ISO 9001 ve iç tetkikçi eğitimlerini aldık.
- Merkez departmanlarımız ve mağazalarımızdaki uygulamaların, ISO 9001 standardına uygun olup olmadığını gözden geçirmek üzere BSI'dan eğitim aldığımız eğitimcimimiz ile kritik merkez departmanları ve belirli mağazaları gözlemedik. Bu şekilde sistemdeki iyileştirilmesi gereken eksik alanları tespit ettik.
- Diş tetkikler sırasında tetkikçilerimiz verdiği yapıcı görüşler, sistemimizi daha da iyileştirmemiz konusunda bize ışık tuttu.
- BSI yöneticileri zaman zaman bizleri denetim dışında da ziyaret ederek ve yaptığımız şirket içi etkinliklere katılarak bize desteklerini ve dostluklarını sürekli gösterdiler.



Dr. Ümit ÖZEN

BSI Group Eurasia

Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.

Hüseyin Çelik Sokak No:7 Nail Ergin İş Merkezi

Kat: 2 Kozyatağı - İstanbul

Tel : +90 216 445 90 38 (pbx)

Faks : +90 216 463 26 26

e-posta: bsi.eurasia@bsigroup.com

www.bsi-turkey.com

Neden BSI'ı tercih ettiniz?

Ciddiyeti, duruşu ve bu standartları oluşturan dünyanın en büyük belgelendirme şirketi olması nedeniyle BSI'ı tercih ettik.



BSI Belgelendirme logosunu, belgeli olmanız halinde yazışmalarınızda, dokümanlarınızda ve araçlarınızda kullanabilirsiniz.

