



HSK hizmette de markalaşiyor

HSK, gerek cihaz ve sistemlerinin marka değerini güçlendirmek, gerekse HSK'yı bir hizmet markası haline getirmek için SSH (Satış Sonrası Hizmetler) grubunda kapsamlı bir re-organizasyon projesini uygulamaya koydu. Yeni SSH yapılanması; şantiye teknik ekibi, servis ekibi, satış sonrası destek birimini tek çatı altında topluyor.

Projenin önemli ayaklarından biri, teknik kadronun, bilgi ve becerilerini uzmanlık seviyesinde standardize etmektir. Bunun için arıza, periyodik bakım, yedek parça temini, klima santrali hücre birleştirme ve devreye alma gibi pek çok farklı başlık altında geliştirilen eğitim programı kurgulandı. Sakarya Üniversitesi İklimlendirme Soğutma Meslek Yüksek Okulu Öğretim Üyesi Kadir İsa başkanlığında yapılan eğitimlerin öncesinde bir ön değerlendirme sınavı yapıldı. 11-18 Ocak tarihleri arasında yapılan eğitimlerde İş Güvenliği, Merkezi Sistemler ve Elemanları, Temel Soğutma, Temel Elektrik, Bakım ve Arıza Giderme Yöntemleri eğitimlerinin sonrasında da bir değerlendirme sınavı uygulandı. Bu sınavın sonuçlarına göre derecelendirilen teknik ekibe, sınıf eğitimlerinin yanı sıra saha eğitimleri de verildi. Saha eğitimleri, HSK'nın Ar-Ge ve Teknik Koordinatörlüğünün desteği ile tamamlandı.

"Müşterilerimizin sadece beklentilerini karşılayabilmenin ötesine geçmek"

HSK'nın Satış Sonrası Hizmetler Birimi Kurucusu Ayşegül Eroğlu gerçekleştirmeye çalıştıkları SSH devriminin yola çıkış amacını böyle özetliyor. Eroğlu, satış sonrası hizmetlerin, buzdolabının su altında kalan kısmı gibi, çok daha büyük bir kapsama sahip olduğunun altını çiziyor ve müşteri ile uzun vadeli bir ilişkinin yol haritası olan SSH hizmetlerinde standardizasyonun önemine dikkat çekiyor: "HSK, Türkiye havalandırma sektöründe neredeyse 30 yıldır hizmet veriyor. Bu süreçte yatırımlarını, bir dikey büyüme modeli içinde gerçekleştiren HSK, klima santrali ve merkezi havalandırma sistemleri ana bileşenleri üzerinde uzman bir yapı tesis etti. Bu yapının, ürün ve teknoloji geliştirme, kalite odaklı üretim ve denetim süreçleri oluşturma gibi, müşteri memnuniyetini güçlendiren basamaklarına bir yenisini ekliyoruz. HSK'nın müşteri odaklı yaklaşımını belki de en iyi yansıtacağımız satış sonrası hizmet anlayışımızla da, sektöre yenilik getireceğimize inanıyoruz. Yeni SSH Grubumuzun işi, sevkiyatla birlikte başlıyor. Sorunsuz teslimat, montaj, işletmeye alma işlemlerinin ardından, SSH ekibimiz, bayram ve tatil günleri dahil olmak üzere "gerektiği an" sistemlerimizin yanı sıra başında yerini alacak. Her bir HSK markalı cihaz, üretim-fabrika çıkış süreçlerinden başlayarak bir takip yazılımı ile cihazın işletim ömrü boyunca izlenebilecek. Cihaza yapılan bakımlar, değiştirilen parçalar bu yazılım yardımıyla cihazın kütüphanesine işlenecek. Yani her bir HSK ürününün bir "güncesi" olacak. SSH programımız, gerekebilecek her türlü yedek parçanın, bir bekleme süresini gerektirmeden teminini de garanti ediyor. Periyodik ve Koruyucu Bakım Hizmet Paketlerimizde, hidrolik ve mekanik sistemlerin ömrünü ve çalışma verimini etkileyen kirlilik faktörünün denetimi de yer alıyor.

