

Dergi ile
ayındayız!

dtk@dtkdergisi.com

D

DOĞALGAZ

T

TESİSAT

K

KLİMA

AYLIK

BİLİMSEL

TEKNİK

DERGİ

Nisan 2010

Cilt: 13

Sayı: 156

ISITMA-SOĞUTMA-HAVALANDIRMA-YALITIM-POMPA-SİHHİ TESİSAT-ENERJİ-SU ARITMA TEKNOLOJİLERİ

HSK Hizmette de Markalaşıyor

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. Şantiye teknik ekibi, servis ekibi, satış sonrası destek birimini tek çatı altında toplayan HSK'nın SSH Yönetimine Ayşegül Eroğlu getirildi.

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 Yöneticisi Ayşegül Eroğlu, gerçekleştirmeye çalıştıkları SSH devriminin yola çıkış amacını, böyle özetliyor. Eroğlu, satış sonrası hizmetlerin, buzdağının 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, sevkıyla 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 künyesine 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."

HSK®
"Gücü Kalitesinde"