

TEKNOLOJİYLE PARALEL GELİŞEN SATIŞ SONRASI HİZMETLER İŞLETMELERE DEĞER KATIYOR





İsmail Uzelli
CEO

Merhaba,

Önceki sayılarımızda, güvenlik alanında yapılan yatırımlarda doğru sistemi kurgulama ve doğru tedarikçiyi seçme gibi konuları ele almıştık. Bu sayıda ise doğru tedarikçiyi seçerken dikkat edilmesi gereken bir diğer alan olan satış sonrası hizmetlerden bahsetmek istiyorum.

Teknoloji artık yaşayan, gelişen, evrilen bir yapıya sahip. Sistemler eskisi gibi analog değil. Yeni nesil IP sistemler birbirleri ile entegre oluyor, haberleşiyor, algılıyor ve algıladıklarından anlamlı çıktılar üretiyorlar. Olaylar ve durumlar karşısında birlikte hareket edebiliyorlar. Teknoloji bu kadar gelişkin ve sürdürülebilir bir yapıya sahipken tehditler de kendini geliştiriyor. Virüsler kendilerini güncel tutuyor ve yapılan yeni kalkanlara karşı yeni atak planları geliştirebiliyorlar. İnsan tehdidi de geliyor. Sistemlerin koruma alanları keşfediliyor ve bunları geçmeye yönelik yeni fikirler üretiliyor. Kısacası teknolojinin de kendine ait bir ekosistemi var ve teknolojik ürünlerin bu ekosistem içinde varlık gösterebilmeleri için doğru şekilde desteklenmeleri ve beslenmeleri gerekiyor.

İşte bu noktada satış sonrası teknik hizmetler devreye giriyor. En iyi teknolojileri en doğru tedarikçiden satın alınız ve firmanıza uygun senaryolarla kurgulayarak hayata geçirdiniz. Sürekliliğini sağlamak için teknoloji seçimindeki titizliğinizi onu destekleyecek ve geliştirecek olan firmanın seçiminde de göstermeniz gerekiyor. Satış sonrası hizmetleri sunacak olan firmanın, en az edindiğiniz teknolojiler kadar yetkin olması ve teknolojik ekosisteme hakim olması önemli bir kriter haline geliyor.

Teknik hizmet verecek olan firmanın; en çok hangi markanın, hangi ürünü, hangi arızayı verir, hangi sistemlerde ne tür bakımlar gereklidir, nerede, ne tür kullanıcı hataları sıklıkla yaşanır, bunlar nasıl önlenir, sistem ne yapılırsa daha performanslı çalışır, tehditler ne yönde geliyor, sistemlere ne tür zararlar verir ve bunlar nasıl önlenir gibi pek çok konuda hem farklı sektörlerden edindiği geçmiş tecrübeye hem de en güncel bilgiye sahip olması avantaj sağlayacaktır.

Diğer yandan hizmet veren firmanın kendisini ölçme yeteneğinin gelişmiş olması da bir diğer önemli nokta. Lokasyon bazında her bir çağrıya ne kadar sürede yanıt verebiliyor, alanda ne kadar zaman harcıyor, sorunu ne kadar sürede çözebiliyor gibi hız ve ürün bilgisine dayalı ölçümlenmeleri yapabilmeli ve iyileştirmeye açık alanları görebilmelidir. Bu, hem sizin firmayı somut şekilde değerlendirebilmenize olanak tanır hem de firmanın size verdiği hizmeti geliştirmesini sağlar. En basit örnekle belli bir lokasyonda sıklıkla yaşanan küçük parça değişimleri için çok zaman harcadığını görebilirse sorunlu parçanın yedeğini mobil yani araç içi deposunda tutarak hız kazanabilir.

Karlılık ve verimliliğinize doğrudan etki eden elektronik güvenlik sisteminizin kesintisiz hizmet veren, sürdürülebilir bir yapıda olması ana işinize odaklanabilmeniz açısından son derece önemlidir. Kurulu sistemin sağlığı ise seçtiğiniz firmanın satış sonrası hizmetlerdeki yetkinliği ile doğru orantılı olarak gelişim gösterir. Yukarıda bahsettiğim özelliklere ek olarak satış sonrası hizmetlerde yetkin insan kaynağı, ihtiyaca özel düzenlenebilen hizmet paketleri ve kesintisiz bilgi akışını bir arda sunabilmek size hizmet veren iş ortağının kalitesinin göstergesidir.

Yeni sayımızda paylaşımlara devam etmek üzere verimli bir yarıyıl diliyorum.



SENSORMATIC, BİLİŞİM 500'DEKİ LİDERLİĞİNİ SÜRDÜRDÜ

Sensormatic, Bilişim 500 Ödülleri'nde Güvenlik Donanımları Kategorisi'nde birinci oldu.

Sensormatic, 2018 Bilişim 500 Ödülleri'nde başarısını tescilledi. "Güvenlik Donanımları Kategorisi"nde ilk sırayı alarak birincilikle ödüllendirilen Sensormatic, "Sistem Entegratörü Donanım Kategorisi"nde altıncı sırayı aldı. İlk 500 Bilişim Şirketi sıralamasında sekiz basamak yükselerek 52. sıraya çıktı.

Bu yıl 19. kez gerçekleştirilen Bilişim 500 listesinde yer alan şirketlerden biri olmaktan duydukları memnuniyeti dile getiren Sensormatic CEO'su İsmail Uzelli, teknoloji, insan ve bilgiyi bir araya getiren bir vizyonla hareket ettiklerini kaydetti.

"24 yıl önce yola çıkarken belirlediğimiz vizyonu yeni teknolojilerin yer aldığı çözümlerimizle sürekli geliştiriyoruz. İş zekası uygulamalarımız ile perakende başta olmak üzere endüstriyel üretim, finans, sağlık, enerji ve turizm gibi çok sayıda sektöre sunduğumuz özelleştirilmiş çözümlerimizi sürekli yeniliyor ve ihtiyaçlara göre geliştiriyoruz. Bilişim 500'deki istikrarlı yükselişimiz ve sektör liderliğimiz şirketimizin her zaman doğru adımlarla geleceğe yürüdüğünü kanıtlıyor." diyen Uzelli, Sensormatic'in yetkin ekibi ve uzmanlığının hem sektör hem de müşterileri tarafından her zaman takdir edildiğini dile getirdi. Bilişim 500'ün yalnızca Türkiye'de yerleşik firmaların bir sıralaması olmadığını kaydeden Uzelli, listede kendine yer bulan isimlerin küresel rekabette de bilinirliğinin yükseldiğini belirtti.

BT Haber ve M2S tarafından 8 aylık titiz bir çalışma sonucu hazırlanan Bilişim 500, Türkiye bilişim sektörünün en prestijli ödülleri arasında yer alıyor.

TEKNOLOJİYLE PARALEL GELİŞEN SATIŞ SONRASI HİZMETLER İŞLETMELERE DEĞER KATIYOR

Sürekli gelişen ve birbiri ile haberleşen, yani yaşayan teknolojiler en az kendileri kadar gelişime açık, ölçülebilen ve hızlı tepki verebilen satış sonrası hizmetlere ihtiyaç duyuyor. Sensormatic, 81 ile yayılan servis ağı ve 160'ın üzerinde mühendis ağırlıklı yetkin personeliyle ihtiyaç duyulan tüm satış sonrası hizmetleri ölçmeye ve sürekli öğrenmeye dayalı metotlar kullanarak yürütüyor.

Servis Yönetim Sistemi ile hızlı müdahale ve çözüm

Sektörde bir ilk olan Servis Yönetim Sistemi, satış sonrası teknik destek hizmetlerinin nasıl güçlendirilebileceğine örnek teşkil ediyor. Çağrı Merkezi ya da çevrimiçi kanallar üzerinden gelen taleplerin yönetildiği sistem, işe uygun teknik uzman seçimini kolaylaştırıyor. Servis çağrısı sisteme işlendiği andan itibaren tüm detaylar ilgili ekipler tarafından izlenebiliyor ve teknik yöneticiler işe uygun teknik uzmanı anında atayabiliyor. Bu sayede sorun çözme hızı artırılmış oluyor.

Hizmetin raporlaması ile net takip ve değerlendirme

İlgili teknik personel hizmet vereceği alana ulaştığında GPS destekli mobil uygulama üzerinden check-in gerçekleştiriyor. Bu sayede çağrı ile alana varış arasında geçen süre yani müdahale süresi hesaplanabiliyor. İş bitiminde ise check out yapan teknik uzmanın sorunu ne kadar sürede çözüme kavuşturduğu ölçümlenebiliyor. Alınan hizmetin hızını ve kalitesini tek bir rapor üzerinde görebilen firmalar, müşteri memnuniyet oranlarının tespiti için de kullanılan sistem sayesinde aldığı hizmeti puanlayabiliyor.

Hizmeti alan firma yetkilisine her adımda online bilgi akışı sağlayan sistem sayesinde hizmetin içeriği, süreci, ilgisi, müdahale süreleri ve sorunun çözüme kavuşturulma hızı net şekilde takip edilebiliyor ve raporlanabiliyor.

Uzman teknik ekipler ile yerinde destek

Türkiye'nin 81 iline 40 binin üzerinde noktaya hizmet veren Sensormatic, müşterilerinin buldukları tüm lokasyonlarda hızlı bir şekilde destek sunabiliyor. Bu ekipler periyodik bakımları da üstlenerek sorunsuz bir işleyiş için gerekli önlemleri alıyor. Bölgelere göre ayrılan 8 farklı teknik ekip bayram ve resmî tatiller dahil olmak üzere servis hizmeti sunuyor. Sensormatic, talep doğrultusunda operasyonel destek için tesis içinde teknik uzman bulundurma hizmeti de sağlıyor. Bu uygulama, soruna hızlı müdahale edebilmenin yanı sıra işletmelerin teknik süreçler için ek personel istihdam etmesine de gerek bırakmıyor.

Teknoloji ile aynı dili konuşan eğitimli uzmanlar

Satış sonrası hizmetlerde teknik ekiplerin yetkinlik seviyeleri hız ve işin kalitesini doğrudan etkiler. İlgili personel sorumlu olduğu markaların ve ürünlerin varsa kronik arızalarını bilmeli; ayrıca hangi sistemde hangi bakımların gerektiği, yaygın kullanıcı hataları, sistemin performansının nasıl iyileştirilebileceği gibi konular hakkında bilgi sahibi olmalıdır.










Değişen teknoloji ve ürünler teknik ekiplerin bilgi seviyelerinde sürekli bir iyileştirme gerektiriyor. Teknik ekiplerin sahip oldukları birikimle yetinmesi, '**yeni nesil zorluklarla**' mücadelede sorun yaşamamasına neden oluyor. Sensormatic, her yıl kişi başı ortalama 40 saat düzenli eğitim ve bilgilendirmeler yaparak teknik servis personelinin her türlü duruma hazırlıklı olmasını sağlıyor. Ekiplerin performans ölçümü sistem tarafından düzenli olarak yapıldığı ve eksik alanlar raporlarla net şekilde görülebildiği için ileriye dönük hedef odaklı yeni eğitimlerin planlanması mümkün oluyor.

İhtiyaca uygun hizmet paketleri

İşletmelerin ihtiyaçları, sahip oldukları sistemlere, işleyişlerine ve büyüklüklerine göre farklılaşıyor. Sensormatic, bu doğrultuda müşterilerine farklı teknik destek paketleri sunuyor. İşletmeler bu sayede hem daha efektif bir hizmet alıyor hem de maliyetlerini düşürmüş oluyorlar.

Sensormatic'in sunduğu satış sonrası hizmetler

-  7X24 Servis
-  Bakım
-  Yedek Ürün Bulundurma
-  Yerinde Teknik Uzman Bulundurma
-  Uzaktan İzleme
-  Parça Dahil Hizmet
-  Eğitim

SENSORMATIC'İ TERCİH ETTİLER



VAKKO'NUN TASARIM VE AR-GE MERKEZLERİNDE KARTSIZ VE ZAHMETSİZ GEÇİŞ DÖNEMİ

İhtiyaç

Perakende sektörünün önde gelen oyuncularından Vakko, tasarım ve ar-ge merkezleri için yasal mevzuata uygun kurgulanmış ama aynı zamanda işinin uzmanı tasarım merkezi çalışanlarının özgün projelere imza atması, konforlu ve rahat bir iş ortamına sahip olmaları için farklı bir geçiş kontrol sistemine ihtiyaç duyuyordu. Yaratılan özgün tasarımların korunması da Vakko'nun en önemli ihtiyaçlarından biriydi.

Çözüm

Konfor ve güvenliğe bir arada ihtiyaç duyan Vakko için HID Mobile Access'in üç kademeli giriş çıkış sistemiyle kartsız ve etkili bir geçiş kontrol sistemi tasarlandı.

Fayda

Sensormatic'in yeni çözümü HID Mobile Access, akıllı telefonların giriş kartı yerine kullanılmasını sağlıyor. Sistemde, kart okutma hareketine gerek kalmadan yalnızca okuyucuların bulunduğu alandan yürüyerek geçilmesi yeterli. Telefonun bluetooth özelliği sayesinde sistem, geçişi otomatik olarak algılıyor. Ana giriş turnikelerinden yalnızca telefon kullanarak geçiş yapılabilir.

Password Personel Devam ve Kontrol Sistemi (PDKS) ile giriş çıkış ve mesai saatlerini hatasız biçimde takip ederken, bordrolamaya veri sağlamak, kişilerin ofis içindeki yol haritalarını görüntüleyip, lokasyonlarını belirlemek ve acil durumlarda anlık yoklama yapmak mümkün oluyor. Ofise ziyaretçi geldiğinde e-posta ile ilgili kişi anında bilgilendiriliyor. Ziyaretçilerin dolaşabileceği alanlar tanımlanarak, giriş çıkış yetkileri güncellenebilir.

Tüm faaliyetleri 7/24 kayıt altına alan video izleme sistemleri, Sensormatic'in giriş çıkış sistemine entegre çalışıyor. Yetkisiz girişlerde ilgili görüntüyü güvenlik yetkililerinin dikkatine sunuyor.



BJK AKATLAR SPOR KOMPLEKSİ AVIGILON İLE DAHA GÜVENLİ

İhtiyaç

Sadece Türkiye'nin değil, Avrupa'nın da en başarılı spor kulüplerinden biri olan Beşiktaş Jimnastik Kulübü, sahip olduğu tüm tesislerde misafirlerine yaşattığı deneyime büyük önem veriyordu. Bu nedenle Akatlar Spor Kompleksi'nde misafirlerinin rahat ve güvenli şekilde karşılaşma izlemelerine destek olacak bir güvenlik sistemine ihtiyaç duyuyorlardı.

Çözüm

Spor karşılaşmalarında 3.200, gösteri ve konserlerde 4.500 kişiyi ağırlayan kompleks için Vodafone Park'ta başarısı kanıtlanan Avigilon yüksek çözünürlüklü kameralar kullanıldı. 2-30 Megapiksel kameralar, giriş ve çıkışları, tribünleri ve diğer ortak alanları izlemeye olanak tanıyor.

Fayda

Farklı çözünürlükteki kameraların kullanımı sayesinde taraftarların bulunmasının yasak olduğu bölgeler, tribünde ya da ortak alanlarda taraftarların birbirine olan fiili müdahaleleri, yabancı cisim atma, genel alanlara zarar verme ve yetkisiz giriş gibi pek çok olumsuz eylem net şekilde izlenerek tespit edilebiliyor. Böylelikle hiçbir ihlal göz ardı edilmiyor. Elde edilen kamera görüntüleri geriye dönük olarak izlenebiliyor ve düzeni bozan kişiler kıyafetlerinden değil direkt yüzlerinden tespit edilebiliyor. Kayıt ya da canlı izlemede esnasında aynı anda, birden fazla noktaya yakınlaştırma yapılabilir. Bu sayede tüm salon çok kısa sürede detaylıca incelenebiliyor. Benzer şekilde tüm bu görüntüler birleştirilerek, tüm salon neredeyse tek güvenlik ekranından izlenebiliyor. Gerekliğinde video analiz özelliğine sahip yazılımla da desteklenebilen sistem önceden belirlenen senaryolara göre farklı güvenlik seviyeleri uygulama yeteneğine de sahip.

4 yıldan bu yana çözüm ortağı olarak Topkapı Sarayı Müzesi ve Efes Ören yerinde birden çok projeyi beraber tamamladığımız ve halihazırda beraber çalışmaya devam ettiğimiz, kendi sektörüne ait engin bilgisi, çözüm önerileri ve kendi menfaatleri dışında da müşteri memnuniyetini her zaman en üst düzeyde tutmaya çalışan satış ekibi ile Sensormatic firması, yapılan bu projelerde keşif aşamasından satın alma aşamasına, satın almadan zamanında tedarige ve teknik bilgisi ile saha uygulamalarında hiçbir zaman bizleri yüzüstü bırakmamış ve yapılan işlerde ilgili bölgelerin çalışma zorluklarından asla şikayet etmeyerek, gece gündüz çalışarak hassasiyeti ve sonuç odaklılığı her zaman en üst düzeyde tutmuştur.

*Orkun Yurt
Yönetici Ortak
Alpek İnşaat*

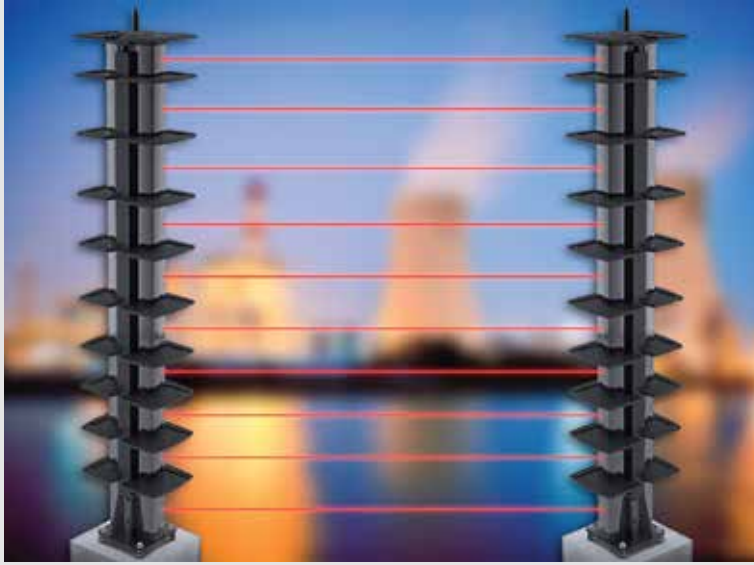
NE DEDİLER?

Başlangıçtan bugüne hizmet aldığımız Sensormatic, bugün 100. mağazamızın açılışında da bizim yanımızdaydı. Ürün temini, kurulumu ve satış sonrası teknik hizmetlerdeki yetkinliği ile hızlı büyüyen yapımıza her zaman uyum sağladı. Başlangıçtan bugüne verdikleri kaliteli hizmet için Sensormatic ekibine teşekkür ediyorum.

*Hasan Dinçsoy
Rossmann
İnşaat Projeler Müdürü*

BUNLARI BİLİYOR MUYDUNUZ ?

Solar enerjiyle çalışan çevre güvenlik sistemimizin çok az güneş alan yerlerde bile sorunsuz çalışabileceğini biliyor muydunuz?



Dünyanın önde gelen Çevre Güvenlik çözümleri markası Sorhea'nın Solaris ürün grubundaki çözümleri solar enerji ile çalışıyor. Kablolama ihtiyacı olmayan ve kurulum, kalibrasyon çalışmaları için özel bir mühendislik gerektirmeyen Solaris ürün grubu, aynı zamanda kablosuz teknolojiye sahip olduğundan alarm durumlarında üretilen bilgileri radyo sinyalleri ile merkeze iletmekte ve sektördeki birçok Video Yönetim Sistemi ile entegre çalışabilmektedir.

-35 °C'den, +70 °C'ye kadar farklı ısılar da çalışabilen çözüm; az güneş aldığı zamanlarda bile ekstra enerji ihtiyacı olmadan koruma sağlayabiliyor.