



## 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 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. Teknosa, 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.

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, 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 ve dinamik bir firmadır.

Teknosa, dünyaca ünlü seçkin markalara ait ürün gamı ile geleceğin teknoloji mağazalarında müşterilere en iyi hizmet sunulurken, Teknosa'nın yenilikçi anlayışı vurgulanmaktadır. Büyük metrekareli mağaza konseptleri Teknosa Extra ve Teknosa Exxtra mağazaları da Teknosa müşterilerine benzersiz bir alışveriş deneyimi sunmaktadır.

Teknosa, 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" İklimsa, Sektöründe edindiği 25 yıllık deneyim ve uzmanlığı, yepyeni bir anlayışla sunarken, dünyanın en önde gelen klima, buzdolabı, hava temizleme, yazarkasa ve nemlendirme cihazı markaları seçkin mağazalarında tüketicilerle buluşturmaktadır.

### Belgelenmeye karar verdiğinizde organizasyon olarak hedeflediğiniz başarı kriterlerini sıralar mısınız ?

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

### Belgelenikten sonra elde ettiğiniz kazanımları sıralar mısınız ?

- Türkiye'de hatta dünyada elektronik perakendeciliği sektöründe en kapsamlı ISO 9001 belgesi alındı.
- 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 süreçlerinde yalınlaşmaya gidildi.
- Müşteri tercihini satın alırken bizden yana koydu.

### Organizasyonunuzun belgelendirilmeden önceki yapısından bize biraz bahsedebilir 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 tanımı 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.
- Sürekli iyileştirmeler yaparak, hataları en aza indirmek
- Operasyonel mükemmelliği sağlamak
- Müşteri memnuniyetini sürekli arttırmak

- Her mağaza yöneticisi ve merkez departmanlardan en az bir kişi ISO 9001 ve iç tetkikçi eğitimini aldı. Bu arkadaşlarımıza 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 çalışmaları 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 performansı hedefin altında kalan KPI'lar konusunda aksiyonların alınması sağlandı. Hedeflerle yönetim gerçekleştirildi.

### Belgelenme sürecinde BSI'ın size nasıl bir desteği oldu ?

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

### Neden BSI'ı tercih ettiniz ?

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



Dr. Ümit ÖZEN