*Lidya Grup, dünya servis standartlarının üzerinde bir servis anlayışı ile hizmet veriyor*

**Lidya Grup Genel Müdür Yardımcısı Aykut Savbol**

**“Cihazlarda, arıza oluşmadan müdahale eden proaktif bir servis standardımız bulunuyor”**

Lidya Grup’un dünya standartlarının üzerinde bir servis anlayışının olduğunu ifade eden Lidya Grup Genel Müdür Yardımcısı Aykut Savbol, şunları söyledi:

“Servis kalite standartları, genelde müdahale ve çözüm sürelerini kısa tutmayı hedef alan standartlardır. Lidya Grup olarak biz hizmetlerimizi, yıllarca iç içe olduğumuz dünya markalarının servis kalite standartlarını karşılamakla kalmayıp, üzerine artı değer olarak oluşturduğumuz Lidya Grup standartları çerçevesinde vermekteyiz. Lidya Grup, dünya standartlarına ek olarak tecrübelerinden yola çıkararak, arızayı sıklığını azaltacak, cihaz kullanıcılarının eğitimini birinci planda tutan ve cihazları arızalı olmadığı zamanlarda da izleyerek arıza oluşmadan müdahale eden proaktif bir servis standardı sunmaktadır” dedi.

**Lidya Grup sloganı: “Baskı yönetiminde lider”**

Ürün kalitesi kadar, servis kalitesinin de çok önemli olduğunun altını çizen Aykut Savbol, konuşmasına şöyle devam etti:

“Tüketiciler satın aldıkları her ürünün, beklentilerini karşılamasını umarak, o ürünleri satın alırlar. Lidya Grup’un hizmet verdiği tüketici grubu, “Baskı yönetiminde lider” sloganıyla yola çıkmış firmamızdan, lider firmaya yakışır ürün ve hizmet beklentisi içindedirler. Lidya Grup üretici bir firma olmadığı için, temsil ettiği markaların seçiminde, sadece Dünya lideri markalar ile işbirliği yaparak, ürün kalitesini üst düzeyde tutmaktadır. Hizmet tarafı ise, esas belirleyici olarak Lidya’nın farkını gösterdiği alan olmaktadır. Özetle Lidya Grup, baskı yönetiminde liderdir. Nitekim şu bir gerçektir ki; ürün ne kadar kaliteli olursa olsun, satış sonrası hizmetleri yeterli olmayan organizasyonların ellerinde, bu kalitenin pek bir önemi olmayacaktır. Özellikle baskı sektöründe yoğun doküman üretiminin olması, cihazların periyodik servis hizmeti almasını zorunlu kılmaktadır. Servis ihtiyacı zamanında ve kaliteli bir şekilde sunulamayan baskı cihazları, markası ve kalitesi ne olursa olsun,müşteriye para, zaman ve iş kaybına sebep olmaktadır. Durum böyleyken servis hizmetleri yetersiz bir firmanın, baskı sektöründe kalıcı olması düşünülemez” diye konuştu.

**13 ayrı merkezden, 100’ü aşkın teknik personel ile hizmet veriyor**

Ülke geneline direkt olarak ve bayiler kanalı ile hizmet verdiklerini anlatan Aykut Savbol, şunları kaydetti:

“Temsil ettiğimiz Xerox, Epson ve EFI markalarının teknik hizmetlerini, Türkiye geneline bölge merkezlerimizden direkt olarak, diğer bölgelerde ise bayilerimiz aracılığı ile toplam 13 ayrı merkezden 100’ü aşkın teknik personel ile yürütüyoruz. Lidya Grup’un bünyesindeki her servis noktası, müşterilerine çağrı merkezi hizmetini lokal olarak vermektedir. Lokal çağrı merkezleri, ortak çağrı merkezlerinin aksine, müşterilerini isminden daha detaylı olarak tanımakta ve hizmet taleplerini daha profesyonel şekilde yerine getirmektedir. Çağrı merkezleri, müşteri taleplerini her türlü detayı ile ulusal servis takip sistemine kayıt etmektedir. Bu kayıtlar, daha sonra hizmetlerin takibi ve kalite ölçümlerinde kullanılmaktadır. Özetle, Lidya Grup teknik departmanları teknolojinin tüm olanaklarını kullanarak, sorumlu olduğu cihaz parkurunu internet üzerinden performanslarını ve ihtiyaçlarını izleyebilme olanaklarına sahip olmuştur. Bu yeteneğimiz, arızayı oluşmadan, ihtiyaçlar acilleşmeden cihazlara müdahale edebilmemizi mümkün kılmaktadır. Bu yıl SAP ERP sisteminin, şirketimize entegre edilmesi kararını vermiştik. Entegrasyonu sona eren SAP sistemi ile birlikte tüm süreçlerimiz daha hızlı, daha kontrol edilebilir hale geldi. Bu sistem vasıtasıyla, her türlü hizmet standardımızın çıtasını daha da yukarıya çekerek, liderliğimizin uzak ara gerçekleşmesini sağlayacağız” dedi.

**Lidya Grup’ta memnuniyet oranı %98’leri yakalıyor**

Lidya Grup’ta gerçekleşen yüksek memnuniyet oranının püf noktasını açıklayan Aykut Savbol, şunları belirtti:

“Lidya Grup hizmetlerini global standartların üzerinde yürütürken, kendi ölçümlerinin yanında, müşterinin sesini ve hissiyatını değerlendirmek üzere, bağımsız anket firmaları ile servis sonrası memnuniyet anketlerini yaptırmaktadır. Bu anketlerde, müşteri memnuniyetini oluşturan unsurlar 5 soru şeklinde sorulmaktadır ve sayısal veriye dönüştürülmektedir. Bu sorular, Çağrı merkezi operasyonu,  Tamir kalitesi,  Tamir süresi, Teknisyen davranışları ve Genel memnuniyet olmaktadır.  Anketlerde, memnuniyet oranı ölçülen parametrelerdir. Lidya Grup faaliyetleri boyunca memnuniyet oranı %90’nın altına hiç düşmemiştir ve %98’lere varan oranlar yakalamıştır. Bu oranları yakalamanın kısaca sırrı, müşteriyi müşteri olarak değil, daha çok iş ortağımız olarak görmemizdir. Bu şekilde gördüğümüz müşterilerimize, kendimize hizmet edermiş gibi hizmet eden anlayışımız başarımızın püf noktasını oluşturmaktadır. Bu arada, Lidya Grup’un servis standartlarına yönelik yol haritası hakkında bilgi verecek olursak, servis standartları müşterinin sorunu oluştuğunda Lidya Gruba ulaşımı ile ölçülmeye  başlar. Arama yaparak bildirim yapacak müşterinin, kaç aramada erişim yaptığı, telefonunun çalma sayısı, telefonda geçirdiği süre ölçülür.Ardından bildirim yapan müşteriye hizmetin varış zamanı; hizmetin varış yaptığı süre ile arızanın çözümlenişi arasında geçen süre; tek gidişte çözümlenme oranı; parça ile çözümlenecek arızalarda parça deposunun istekleri karşılama oranı; arızlar arası süre ya da üretim miktarı ölçümleri ve arıza tekrar oranları gibi pek çok parametre devamlı şekilde ölçülmekte, değerlendirilmekte ve düzeltici faaliyetlerin konusu olmaktadır” diye konuştu.

**Servis departmanı,operasyonel ve cirosal olarak büyüme gösteriyor**

Servis Departmanının hem operasyonel, hem cirosal olarak bu yıl ciddi bir büyüme içerisinde olduğunu anlatan Aykut Savbol, şunları kaydetti:

“Bu yılın ilk yarısında, geçtiğimiz yıla oranla büyüme gerçekleştiren departmanımız, yılsonunda bir önceki yıla oranla büyüyecektir. Teknolojinin gelişimine paralel olarak müşterilerimiz, daha kaliteli, daha büyük ebatlı ve daha değişik medya üzerine baskı taleplerinin yanında, cihazlarının tedarik süreçlerinin de otomotize olmasını talep etmektedir. Cihazların ihtiyacı olacak malzeme ve servisi, operatör takibine gerek duymadan, cihazların kendisinin bildirimini yapmasını beklemektedirler. Lidya Grup, bu ihtiyaçları çok önceden görerek, bu talepleri karşılamada lider durumdadır” şeklinde konuştu.