***Teknik servis, satın alma kararında %100 etkin bir unsurdur***

**Lidya Grup Genel Müdür Yardımcısı Aykut Savbol,**

**“Krizleri de, kriz sonrası çıkışları da çabuk yaşayan bir yapımız var”**

Baskı sektörünün lideri Lidya Grup’un Genel Müdür Yardımcısı Aykut Savbol, bu yılı, gelecek yılı ve sektörün genel durumunu değerlendirerek, açıklamalarda bulundu.

Türkiye’nin dinamik bir ülke olduğunun altını çizen Aykut Savbol, şunları söyledi:
“2019 yılının ilk yarısı, yerel seçim atmosferi nedeniyle bazı sektörlerde hareket göreceğimiz bir dönem olacak. Gelecek yılın ilk yarısı, 2018’in son yarısı ile benzer ancak sektörel kımıldamaların hissedildiği, yaz sonrasında ise beklentilerden daha hareketli bir 2. yarıyıl görmeyi öngörüyoruz. Türkiye dinamik bir ülke. Krizleri de, kriz sonrası çıkışları da çabuk yaşayan bir yapımız var. Bu nedenle tahminleri aşan artışlar ile ekonomik aktivitenin eski temposunu 2019 yılının sonlarında yakalamasını bekliyoruz” dedi.

**Farklı ürün gruplarını ekleyerek, büyümeye devam edecek**

Lidya Grup için gelecek yılın, hem yatay, hem dikey açılımların yılı olabileceğini kaydeden Aykut Savbol, konuşmasına şöyle devam etti:

“Lidya Grup olarak bizim tempomuz, her zaman olduğu gibi gelecek yıl da artan bir ivmeyle devam edecek. 2019 yılında, Lidya Grup için hem yatay hem de dikey açılımların olması muhtemeldir. Hem bölgesel genişlemeler, hem de farklı ürün gruplarını portföyümüze ekleyerek, 2019 yılında açılımlarımızı sürdüreceğiz. Her yeni açılım gerçekleştiğinde, Lidya Grup’un standart haline gelmiş organizasyon prosesleri çalışmaya başlıyor. Bu proses, iş planlaması, proje grubu oluşturulması, personel alımı, yurtiçi ve dışı eğitim süreçleri vd kapsıyor” diye konuştu.

**Lidya Grup’ta, satış sonrası teknik servisin yeri ve önemi**

Teknik departmanların, yoğunluğun hiç azalmadığı departmanlar olduğunun altını çizen Aykut Savbol, teknik hizmetlerin kalitesinin, satın alma kararında %100 etkin bir unsur olduğunu belirtti. Teknik departmanların, günümüz dünyasında ürünün tercih edilme sürecinin en etkili unsurlarından birisi olduğunu vurgulayan Aykut Savbol, şunları kaydetti:

“Satılan ürün, ticari faaliyetin ana unsuru bir ürünse, teknik departman çok önemlidir. Böyle bir ürünün, çalışma performansı ne kadar iyi olursa olsun, satış sonrası hizmet organizasyonu iyi değil ise, o ürünün satış rakamları azalan bir trend sonunda yok olacaktır. Satılan ürün, uzun yıllar kendi değerinin birkaç misli katma değer üretecek özelliklere ve kullanıma sahip ise, burada teknik hizmetlerin rolü açıkça ortaya çıkmaktadır. Müşterilerimizin büyük çoğunluğu bunun çok farkındadır ve Lidya Grup bu farkındalığın bir sonucu olarak temsil ettiği ve etmeye başladığı her marka pazar liderliğini elde etmektedir. Buradan hareketle, ürün satışı yapan bir şirketin kalıcı olma hedefi var ise, çok güçlü bir teknik hizmetler organizasyonu tesis etmelidir. Teknik hizmetleri maliyet olarak gören ve yatırımdan kaçınan firmalar, uzun vadede kalıcı olamadan ürünleri ile birlikte piyasadan dışlanmaktadırlar. Tersine teknik organizasyonlarına yatırım yapan firmalar ise, bir yandan ürün satışlarını sağlamlaştırmakta, diğer yandan uzun dönemli sağlam bir ciro potansiyeli olan teknik hizmetlerden kar elde etmektedirler. Özetle, bizim faaliyet alanımızda sattığımız baskı cihazları, direk üretim yapan yada üretime dolaylı olarak katkısı olan cihazlardır. Bu cihazların performanslarının devamlılığı, aldıkları teknik destek ile mümkündür. Gerek makinelerin sarf malzeme tedariklerinin düzenli sağlanabilmesi, gerekse arıza olasılıklarını azaltma yada arıza halinde en hızlı şekilde müdahale müşteriler için en kritik konulardır. İşletmesinin devamlılığını, LidyaGrup’dan temin ettiği cihazlar üzerine tesis eden müşterilerimiz, satın alma tercihlerini Lidya’nın servis konusundaki profesyonel yaklaşımına bakarak değerlendirmektedirler. Bundan dolayı Lidya Grup’ta, satış sonrası teknik servis departmanı ve çalışmaları çok değerlidir”dedi.

**Lidya Grup’un, teknik servis standartlarını ayrıcalıklı kılan 3 temel unsur şunlardır**

Lidya Grup’un teknik servis standartlarını ayrıcalıklı kılan temel unsurlar hakkında bilgi veren Aykut Savbol, bu standartların bir servis departmanının ana misyonunun temel kriterleri olduğunu kaydederek, şunları anlattı.

1-Müşteri Memnuniyeti: Müşteri memnuniyetini pek çok açıdan sağlayamayan bir hizmet, yeterli değildir. Hizmet ihtiyacı olduğunda, iletişim kanallarının ulaşılabilirliğinden başlayarak hizmetin tamamlanmasına kadar geçen her aşamadan, müşteri memnun değilse, hizmet kusurludur. Bu nedenle hizmetin her aşaması, hizmet sonrası bağımsız kuruluşlarca anket vasıtasıyla sorgulanır ve puanlanır. Bu oran, Lidya Grup faaliyetlerinde daima ortalama %90 üzerinde olmuştur.

2-Proaktif Hizmet Yaklaşımı: Hizmet verdiğimiz cihazları ihtiyaç duyduğu an değil, zamanlama olarak cihazların davranışlarını önden gözleyerek ihtiyaç oluşmadan müdahale eden bir hizmet yapısıdır. Böylece cihazlar ihtiyaç hissetmeden, onların ihtiyacını gideren anlayış, makinelerin verimliliğini yükseltmektedir.

3-Çözüm Odaklılık: Lidya Grup’ta, müşterilerin sektörde ihtiyaç duyabileceği her türlü ekipman, iş çözümleri, yazılım, servis konularında esnek ve çözüm odaklı yaklaşımları ile sıra dışı bir hizmet anlayışı mevcuttur.

**Dijital Baskı sektörü,2018 yılını nasıl tamamlıyor?**

Bu yılın çok farklı ekonomik iklimlerin yaşandığı bir yıl olduğunu ifade eden Aykut Savbol, genel olarak sektörü değerlendirerek, şunları anlattı:

“2018 yılı ilk yarısı ve ikinci yarısı birbirinden çok farklı ekonomik iklimlerin yaşandığı bir yıl oldu. İlk yarısı tüm sektörlerin seçim hareketliği ile birlikte büyümenin eğiliminin egemen olduğu bir iklimdi. Cirolarımızda kayda değer artışların yaşandığı, yatırım planları yaptığımız bir dönemi geçirdik. Haziran seçimleri sonrasında, yaz sonu yaşanan kur ataklarının yarattığı döviz fiyat artışı ve yarattığı girdi maliyet artışlarıyla; talebin azalması, piyasada tedirginlik ve nakit akışlarının bozulması gözlendi. Servis departmanları açısından bu gibi dönemler her ne kadar yaşanması istenmese de, önemlerinin daha iyi anlaşıldığı enteresan dönemlerdir. Servis departmanları cirolarını geçmiş dönemlerde satılmış cihazlara verdikleri hizmetler üzerinden elde etmesi nedeniyle yeni satışların düştüğü dönemlerde dalgalanmalardan görece olarak daha az etkilenir. İyi bir servis cirosu oluşturabilmiş firmalar, hem ekonomik dalgalanmaların yarattığı nakit akışını problemlerini daha rahat aşmakta, hem de hizmetlerini aksatmadan sürdükleri takdirde, kriz sonrası dönemde şirketin güven algısını yukarı çektikleri için genel satış performanslarını pozitif etkilemektedirler” şeklinde konuştu.