

Inform Elektronik San. ve Tic. A.Ş.

RÖPORTAJ

Levent Ilgın/İthalat İhracat Müdürü
Inform Elektronik San. ve Tic. A.Ş.



Endüstri Magazin: Kurumunuzu tanıtır mısınız?

Inform Elektronik, güç elektroniği sektöründe faaliyet gösteren, 1980 yılında kurulmuş çeyrek asırlık genç ama köklü bir firmadır. Mart ayında hizmete girecek 4. fabrikamızla beraber 35bin metrekareyi aşkın bir alanda üretim faaliyetlerimizi, 600'e yakın çalışanımızla birlikte sürdürüyoruz. 1999 yılında Siemens'den DC üretim tesislerini, 2001 yılında ise Tek-Art Holding'ten Traco Elektronik Elektronik kart dizgi tesislerini satın aldık.

Böylelikle ürettiğimiz ürünlerin temel hammaddeleri dışında tüm parçalarını kendimiz üretir hale geldik. Bu dünyada esine az rastlanır bir olaydır. Genelde firmalar alt yüklenicilere ürünün parçalarını ürettirerek sadece bir araya getirme işlemini yaparlar. Bu özellikle bize her konuda çözüm üretebilme ve sorunlara esnek yaklaşabilmeyi sağladı. Bu gerçek üretici kimliğinin yanı sıra diğer önemli bir özelliğimizde teknoloji geliştirilen bir firma olmamızdır. Bu konu gerçekten çok önemlidir, teknolojiyi takip etmiyoruz, takip edilecek teknolojileri yaratıyoruz. AR-GE konusunda gerçekten çok güçlü bir ekibe sahibiz. Ekibimize tüm olanakları da seferber ediyoruz. Bunun sonucu olarak da, geliştirmiş olduğumuz SAVER DSP dijital işlemci kontrollü kesintisiz güç kaynağımızla, TESİD'in (Türk Elektronik Sanayicileri Derneği) düzenlediği Elektronikte Yenilikçilik ve Yararlılık Yarışması'nda Kabi kategorisinde "Büyük Ödül", TÜBİTAK, TTGV ve TÜSIAD'ın düzenlediği 4.Teknoloji Ödülleri Yarışması'nda da "Başarı Ödülü"ne layık

görüldük. Türkiye çapında 20 ana bayiimiz ve Türkiye'de 6 bölgede Inform ismi altında kendi şirketlerimizde bulunmaktadır. Yurtdışında ise yaklaşık 70 ülkede bayi kanallarıyla müşterilerle buluşuyoruz. Burada diğer bir önemli konu ortaya çıkıyor ki bu da satış sonrası teknik hizmettir. Türkiye'de ve dünyada var olduğumuz ülkelerde günün 24 saati teknik destek alınması mümkündür. Gelişen dünyada ön plana çıkan fakat Inform'un başlangıcından beri var olan koşulsuz müşteri memnuniyetinin sağlanması felsefesi ile burada da bir dünya firması olduğumuzu zannediyorum gösteriyorum.

Endüstri Magazin: Faaliyetleriniz hakkında bilgi verir misiniz?

Inform Elektronik olarak oldukça geniş bir alanda faaliyet gösteriyoruz. 400VA'dan 1670kVA'ya kadar Kesintisiz Güç Kaynakları çözümleri, GSM ve Telekom alanında kullanılan özel tipte DC Enerji Sistemleri, Doğrultucular, kabinler ve sistemde bulunması gereken tüm ek ürünler, Otomatik ve statik gerilim regülatörleri, Dijital santraller, Telefonlar, gibi ürünlerin yanı sıra iç ve dış piyasaya elektronik kart dizgisi, transformator, mekanik ekipman gibi yarı mamullerde ürün yelpazemizde bulunmaktadır. Atatürk Hava Limanında, Türk Telekom'da, Motorola Hong Kong'da, Polonya Postanelerinde, Yunanistan Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastanelerde, Coscom, Uzmacom gibi yurtdışı GSM'ler de Inform ürünleri kullanılmaktadır. Firma olarak ISO9000-2000 belgesine sahibiz. Ayrıca ürünlerimizde CE, TSE, ve Gost-R sertifikalarımız mevcuttur. Ne kadar masraflı olursa olsun geleceğe ve kaliteye yatırımımız devam ediyor.

Endüstri Magazin: Türkiye'de sektör hakkında değerlendirmeleriniz nelerdir?

Geçen yıl Türkiye'de KGK sektörü açısından başarılı bir yıl olmuştur. Inform açısından ise çok başarılı geçerek Türkiye'de liderliğimizi pekiştirdiğimiz, dünyada marka haline geldiğimiz bir büyüme ve atılım yılı olmuştur. Fakat sektördeki en büyük sorun bilinç sorudur. Uzak Doğudan çok kalitesiz ve düşük fiyata getirilen KGK'lar pazara sunulmaktadır. Bazı firmaların bugün kurtarmak amacıyla, küçük düşünerek yaptıkları bu hareketle hem kısa ve orta vadede pazarı kalitesiz ürünlerle şişirmektedir, hem de son kullanıcıların KGK'ya olan güvenini sarsmaktadır. Diğer bir konuda halen KGK'nın ne işe yaradığı ve kullanım alanları son kullanıcılar tarafından çok iyi bilinmemektedir ve bu yüzden Türkiye pazarı Avrupa ülkeleri ile mukayese edildiğinde olması gereken büyüklüğünün ancak %40'ları seviyesine ulaşmıştır. Diğer bir konuda üretim kalitesi konusudur. Rekabetin üst seviyelere ulaşması, firmaların kaliteyi arka planda bırakma-

sına sebep olmuştur. Biz, Inform olarak ise kalite olayından taviz vermeyerek, bu tip ortamlarda dahi cihazlarımıza yüksek masraflar yaparak CE ve benzeri kalite sertifikalarını almaya devam etmekteyiz. Kaliteden taviz vermektense, zarar etmeyi tercih edecek bir yapımız var. Biz sektörde sadece bugüne bakmıyoruz ve yarın için çalışıyoruz. Yarın ise sadece müşteri memnuniyetini kalite ve hizmetle sağlayan firmalar ayakta kalacaktır. Bizler elimizden geldiğince sizlerin vasıtasıyla kalite bilincinin ve KGK kullanım alanlarını insanlara anlatmaya çalışıyoruz ve bu şekilde devam edeceğiz.

Endüstri Magazin: Ürettiğiniz ürünlerinizde ve projelerinizde oldukça başarılısınız. Yeni projelerinizi anlatır mısınız?

Her şeyden önce yurtiçinde güçlülüğünüz size yurtdışında büyük bir itici güç sağlıyor. Sektörümüze bakıldığında uluslararası firmalar ilk önce kendi pazarlarında önemli paylar alarak, daha sonra yurtdışında aşamalı olarak geliştireyorlar. Inform olarak biz şu anda 70 ülkeye varan bir coğrafyada güçlü bir varlık gösteriyoruz. Bunun temelinde bir çok doğruya hayata geçirmemiz önemli rol oynuyor. Teknik destek, müşteri memnuniyeti kanallarında örneğin, tüm bayilerimiz teknik destek verecek durumdadır-

lar ve gerekli eğitimleri Inform tarafından almış uzman kişilere sahiptirler. Bu pazarda kullanıcı memnuniyetini sağlamanın ilk koşuludur. Diğer bir konu kaliteli ürünler. Sunduğumuz ürünlerimiz gerekli kalite koşullarını sağlayan ve uluslararası akredite kuruluşlar tarafından test edilmiş ve onaylanmış ürünlerdir. Dünya pazarında mücadele veriyorsanız, dünya firması olmanız şart. Bu yola ilk başladığımızda amacımız dünya markası olmaktı. Bunu büyük ölçüde başardığımızı rahatlıkla söyleyebilirim. Dünyada sadece Inform markasını talep eden kullanıcılar oluştu. Uzak Doğudan, Avrupa'ya, Afrika'ya, Ortadoğu'ya, Güney Amerika'ya kadar geniş bir coğrafyada Inform ürünlerini rahatlıkla bulmak çok kolaydır. Markamızı oluşturmak için pazarların koşullarına uygun pazarlama faaliyetlerini de bünyemizde yürütüyoruz. Tüm bu doğruları gerçekleştirmek içinde iyi bir lidere, ekibe ve ruha ihtiyaç vardır ki bunların hepsine sahip olarak şanslı olduğumuzu düşünüyorum. Önce hayallerimizi masaya koyuyoruz sonrada hayalleri gerçeğe dönüştürüyoruz. Genel Müdürümüz Sn Davut Yurttaş'tan bahsetmeden geçemeyeceğim. Her zaman hayallerimizi destekliyor ve hatta bizlerden önde koşarak bir çok konuda ufukumuzu açarak deneyimleriyle, ve cesaretiyle bizlere liderlik ediyor. Gerisi ise çok çalışmak. Bizlerde çok ama çok çalışıyoruz.

İNFORM A.Ş.

İhracat Yaptığı Ülke Sayısını 70'e Çıkardı



Levent İLGIN
İthalat & İhracat Müdürü
Inform Elektronik San. ve Tic. A.Ş.

Inform Elektronik olarak açık alında çıktığımız çeyrek asırlık mücadelemizde, az zamanda çok ve büyük işler yapmış olmanın haklı gururunu yaşamaktayız. Ufak bir bodrum katından, 30bin m²'yi aşkın 4 fabrikaya (4 fabrikamız Mart ayında hizmet vermeye başlayacaktır), birkaç kişilik bir topluluktan 600' e yakın çalışana, ufak çaplı ticareten Türkiye'de açık ara Pazar liderliği ve dünyada 70 ülkeye ihracata ve bir çok daha hayal edilmesi güç başarılarla Inform olarak imza attık. Hedeflerimizle geldiğimiz noktayı mukayese ettiğimizde daha yolun çok başında olduğumuzu düşünüyoruz, bunun için de çok çalışmaya devam ediyoruz.

Bizler Inform Elektronik'te müşteriyi tanımak, ihtiyaçlarını anlamak, sorunlarının çözüm ortağı olmak, ve kişisel çözümler üretmenin başarımızda

önemli bir payı olduğuna inanıyoruz. Genelden özele doğru bakışımızı genişlettiğimiz zaman firma olarak herkese çözüm üretecek sınırsız kaynaklara sahip olmadığımızı biliyoruz, kimse de sahip olacağına inanmıyoruz. Bu durumda stratejik olarak hedef müşterilerimizi seçerek işe başlıyoruz. İkinci aşamada hedef müşteri kitlemizin ihtiyaçlarını, beklentilerini, sorunlarını ve isteklerini anlamak oluyor. Bu aşamada müşterilerle gerçek anlamda interaktif çalışmalar yürütüyoruz. Daha sonra bu verileri bir araya getirerek firma olarak beyin fırtınaları gerçekleştirerek çözümleri ortaya koyuyoruz ve akabinde ön bir araştırma yaparak çözümlerimizin müşterilerimizi ne oranda memnun edebildiğini ve eksiklerimizin olup olmadığını gözlemliyoruz ve son rötuşlarla hazır hale getiriyoruz. Üçüncü aşamada ise gelen talepleri doğru ve kaliteli şekilde karşılamak önemlidir. Sipariş yönetim merkezinde toplanan tüm talepler, organize edildikten sonra gerekli aşamalardan geçtikten sonra son halini alıyor. Bu aşamada hizmet ve ürünün kalitesi, teslim süresinin hızlığı, taleplere verdiğimiz hızlı reaksiyonlar bizi rakiplerimizin önüne birkaç adım daha geçmemize fayda sağlayan diğer etkenler oluyor. Son aşamada ise kazanmış olduğumuz müşterilerimizin memnuniyetini sürekli kılmada her türlü teknik desteğin, hızlı ve tatmin edici olmasına çalışıyoruz. Inform Elektronik olarak müşterilerimize bakıldığı zaman hiçbir koşulda alternatif ürün veya hizmete yönelmediklerini görmekteyiz. Bu da müşteri memnuniyetinin bir adım daha önüne geçerek ortaya koyduğumuz ürün hizmet ve ürettiğimiz çözümlerin, müşterimizin bizlere olan bağlılığını daha da arttırmıştır. Fakat gözden kaçmaması gereken önemli bir konu da bu başarı ile rehavete kapılmamaktır. Kendimizi sürekli geliştirmeye devam etmektir. Sürekli gelişen ve değişen taleplere

uygun hizmet ve ürünleri ortaya koymaktır ki, her sene lanse ettiğimiz yeni ürünlerle bu konuda da başarılı olduğumuza inanıyoruz.

Tüm yukarıda bahsettiğim prosesler bir çok firmanın malumudur, fakat neden her firmada aynı başarı ile sonuç elde edilemiyor sorusu kişilerin aklında belirebilir. Bizler müşteri ile aramıza duvarlar örmüyoruz, beraber çalışıyoruz. Bu noktada çalışan insan kalitesi ön plana çıkıyor. Yalnızca diplomalar bizim için yeterli değildir ve olmamalıdır. Sahip olduğumuz firma kültürünü benimseyen, ortaya bir şeyler çıkarmaktan mutluluk duyan ve IQ' dan çok EQ sunu kullanan arkadaşlarla çalışmayı tercih ediyoruz. Değerli müşterilerimize gereken değeri vermeye devam edeceğimizden kimsenin şüphesi olmasın.