



TESİS YÖNETİMİNDE PERFORMANS SÖZLEŞMESİ METODOLOJİSİ (SLA/KPI)

Taylan Artaç – YKS Operasyon Müdürü

Service Level Agreement ve Key Performance Indicators sözcüklerinin baş harflerinden oluşan SLA ve KPI yurtdışında hizmet alım anlaşmalarında son yıllarda ağırlıklı olarak kullanılmaya başlanan bir metoddur. Bir ürün satın almadan önce bu ürünün teknik özelliklerine yönelik tüm bilgilerin bulunduğu şartnameler hazırlanmakta ve daha sonra ürünün bu şartnameye uygun üretilip üretilmediği test edilebilmektedir. Buna örnek vermek gerekirse; bir otomobil almaya karar veren kimse alacağı aracın tüm teknik özelliklerini yazılı olarak satıcı firmadan alır. Bu özellikler motor hacmi, rengi, klima sisteminin özellikleri, güvenlik paketi vb. olabilir, araç teslim edildiğinde ise aracın bu özelliklere sahip olup olmadığı incelenir hatta gerekirse test edilebilir. Hizmet sektöründe ise alınan elle tutulur bir meta olmadığı için başka tanım metodları kullanılmaktadır. Araç örneğinde teknik özellikler Hizmet Seviyesi Anlaşması'na (SLA), inceleme ya da test ise Ana Performans Göstergeleri'ne (KPI) karşılık gelmektedir. Hizmet sektöründen bir örnek vermek gerekirse, pizzayı 20 dakika içinde yerine ulaştırmak bir SLA ve eğer ulaşmamışsa bir pizza da bedelsiz vermek bir performans taahhüdüdür.

Rekabet şartlarının iyice keskinleştiği günümüzde firmalar hem kendilerini ayırtmak hem de müşteri memnuniyeti ve paralelinde sadakati sağlamak için bu tür uygulamalar yapmaktadırlar. Bu özellikle piyasaya giriş koşulları açısından büyük yatırımlar gerektirmeyen bazı hizmet sektörlerinde “ben de aynı hizmeti veririm” demeyi zorlaştıran, ancak kendine güvenen firmaların yapabilecekleri ama yapamadıkları takdirde de bedeline katlandıkları yeni bir anlayışı temsil etmesi açısından önemlidir. Bu durumda kazanan müşteridir, çünkü tanımsız bir hizmete verilen 10 ve 20 TL'lik teklifleri hangi kriterlere göre değerlendireceğini bilmeksizin karar vermektense bunların hangi hizmet seviyelerini tarif ettiğini bilerek ve gerekiyorsa yine de ucuz olana vermek daha akılcı ve hesap verilebilir bir karar olacaktır.

YKS olarak kurumsallaşma sürecinde yaptığımız sektörel araştırma ve müşteri memnuniyeti analizlerinde özellikle teklif sürecinde hizmetin tanımının yapılmadığını sadece çalışacak insan sayısı bazında bir karşılaştırma yapılabildiğini ve görece olarak daha az sayıda elemanla teklif veren firmaların şansının yüksek olduğu ortaya çıktı. Bu sistemde hizmetin tanımı olmadığı gibi modern yönetim modellerinin kabul ettiği sorumluluk, yürütme ve denetim konularının kimler tarafından, nasıl ve ne sıklıkta yapılacağı da belirsizdir. Bu durumda uygulamada müşteri çoğunlukla mutsuz yada sunulan hizmete kayıtsız kalmakta, hizmet veren firma çok çaba da gösterse bunu taahhüt tanımsız olduğu için objektif olarak ortaya koyamamaktadır.



YKS olarak deneyimlerimiz sonucu teknik, güvenlik, temizlik, genel yönetim, denetim ve eğitim SLA' leri geliştirdik.

Teknik;

- Projenin özelliklerine uygun ekipman listesinin hazırlanması, ekipmanlara verilecek olan; işletme, planlı bakım onarım, acil onarım hizmetlerinin belirlenmesi ve bunların müşteri talepleri doğrultusunda; proje, YKS, müşteri, aralarında paylaşılması.
- Verilmesi taahhüt edilen bu hizmetlerinin günlük, haftalık, aylık, 3 aylık, 6 aylık, yıllık planlı bakım adam saatlerinin hesaplanarak, ilgili projedeki toplam teknik iş gücünün saptanması olacaktır.

Güvenlik;

- Prosedür ve sistem geliştirme, genel kontrol hizmetleri, çevre güvenliği, güvenlik sistemleri işletimi, kayıt ve raporlama konularında sorumluluk ve yürütme esaslarının proje, YKS ve müşteri arasında paylaşılması

Temizlik;

- Projedeki alanların doluluk oranı, kullanım yoğunluğuna, projedeki yüzeylerin nitelik ve niceliklerine göre analiz edilmesi, yüzeylerde uygulanacak temizlik tekniklerinin ve uygun kimyasalların seçilmesi ve temizlik adam/saat standartları ile projedeki temizlenecek alanların, temizlik sıklıklarına göre adam sayılarının belirlenmesi.

Genel yönetim;

- Tesisin yönetimi ile ilgili genel yönetim hizmetlerinin; sorumluluk, yürütme, denetim, esaslarının belirlenmesi ve bunların müşteri talepleri doğrultusunda; proje, YKS, müşteri aralarında paylaşılması.

Denetim;

- Projenin özelliklerine uygun denetim başlıklarının oluşturulması, gündüz periyodik, gündüz habersiz, gece habersiz, kapsamlı, denetim sıklıklarının saptanması ve bu denetimler sırasında kontrol edilecek olan konuların ve sistemlerin belirlenmesi.
- Acil Durum Yönetim Sistemi (ADYS) tatbikatlarının sıklıklarının belirlenmesi.

Eğitim;

- Projenin özelliklerine uygun eğitim başlıklarının belirlenmesi; teknik, güvenlik, temizlik, müşteri ilişkileri eğitim sıklıkları ve sürelerinin saptanması

Yukarıda belirlenen hizmet çerçevesi müşteri tarafından uygun bulunduğu takdirde Ana Performans Göstergeleri için uygulama aşamasında devreye girerek her ay müşterinin firmanın performansını denetlemesi olası olabilmektedir.

Buna göre belirlenen 12 adet APG ay sonunda ay boyunca girilen değerler üzerinden veri tabanında hesaplanarak ilgili aya ilişkin performans % olarak hesaplanır ve müşteri tarafından kontrol edilebilir.



YKS'de kullandığımız APG'ler şunlardır;

- 1.Arızaya müdahale süresi (aylık ortalama)
- 2.Arızayı giderme süresi (aylık ortalama)
- 3.Teknik eğitim
- 4.Tatbikat adedi
- 5.Güvenlik eğitimi
- 6.Hijyen ölçümü
- 7.Temizlik eğitimi
- 8.Bütçe performansı
- 9.Mali denetim
- 10.Mali raporlama
- 11.Periyodik saha denetimi
- 12.Habersiz saha denetimi
- 13.Kapsamlı saha denetimi
- 14.Habersiz gece denetimi

Bu APG'leri arttırmak, yeni bir takım işe özel performans göstergeleri kurgulamak , bunların toplam üzerindeki ağırlıklarını müşteri talepleri doğrultusunda değiştirmek de olasıdır.Kısacası yaptığımız işin ölçülebilir ve denetlenebilir kısımlarının teklif aşamasında taahhüdü SLA (HSA) , iş sürecinde de bunların örneğin aylık bazda ne ölçüde yapıldığının firma tarafından yada direkt müşteri tarafından denetlenmesi ise KPI (APG) olarak tanımlanmaktadır.

Bu sistematüğün uygulanması için;

1. kolay ulaşılabilir ve dinamik bir raporlama sistemi;
2. şirket merkezinde eldeki projelere uygun kalite ve sayıda insan kaynağı,
3. sonuçları sıklıkla takip edip sorgulayan bir üst yönetim olması gerekmektedir. Firmanın tüm kararlılığına karşın sistemin iş yapma felsefesi olarak tam oturması ise en az 2-3 yıl almaktadır. Bu açıdan bakıldığında SLA/KPI aslında bir performans değerlendirme metodu kadar müşteri sadakati sağlamaya yönelik bir araç olarak da kullanılabilir.

Tesis yönetimi gibi doğası gereği varlığı çok farkedilmeyen ama yokluğu soruna ve şikayete neden olan bir sektörde bu sistem;

- müşterinin ilgisini çekmek,
- verilen hizmetin kendisine özel olduğu konusunda inandırıcı olmak,
- performans değerlendirmeyi müşterinin belirlediği kriterlere göre yapmak, açısından önem kazanmakta ve firmayı rakiplerinden ayıştırmaktadır.



ADYM Genel - Microsoft Internet Explorer

Doğruya Düzgen görünüm Şik kullarılar Ayarlar Yardım

Adres C:\Documents and Settings\S_CDCEK.VKSD\Desktop\Yeni Klasör\ADYM Genel.htm

Tesis Yönetim Hizmetleri
İnteraktif Erşim Konsolu

Anasayfa İnteraktif Panel Raporlar

YKS

**YKS Tesis Yönetim Hizmetleri A.Ş.
Ana Performans Göstergeleri Raporu (KPI)
Demo Proje
Temmuz 2005**

Kümülatif (Ocak - Temmuz)			APG			Demo Proje		
Planlanan	Gerçekleşen	Oran	Başlık			Planlanan	Gerçekleşen	Oran
5	3	100	Arızaya Müdahale Süresi (dk)			6	2	100
38	18	100	Arızayı Giderme Süresi (dk)			24	18	100
7	7	100	Tebikatlilar (ad)			2	2	100
16	14	88	Güvenlik Eğitimi (ad)			1	1	100
6	6	100	Hiyen Ölçüm (ad)			1	1	100
7	7	100	Temizlik Eğitimi (ad)			3	2	66
100	94	94	Bütçe Performansı (%)			100	97	97
7	7	100	Maş Denetim Adedi (ad)			1	1	100
71	71	100	Periyodik Saha Denetimi (ad)			8	8	100
12	12	100	Habersiz Saha Denetimi (ad)			1	1	100
1	1	100	Kapsamk Saha Denetimi (ad)			1	1	100
14	14	100	Habersiz Gece Denetimi (ad)			4	4	100
%99 Toplam						%97		

Temmuz Aylı Ana Performans Göstergesi Başarı Oranı : %97
Ocak - Temmuz Ayları Arası Ana Performans Göstergesi Başarı Oranı : %99

Bir Yüce Vredü ve Karay Şirketi
Yüce Vredü Plaza C Blok 34330 Levveleri - İstanbul Tel: +90 212 280 42 88 Fax: +90 212 280 42 89

İnternet

YKS Tesis Yönetim Hizmetleri A.Ş. - 2005 - Microsoft Internet Explorer

Doğruya Düzgen görünüm Şik kullarılar Ayarlar Yardım

Adres http://www.yks.com.tr/operasyon/demo/denetim.asp

Tesis Yönetim Hizmetleri
İnteraktif Erşim Konsolu

Anasayfa İnteraktif Panel Raporlar

YKS

14.05.2005 tarihine kadar Demo Proje projesinde toplam 11 adet denetim yapılmıştır. [Online Rapor](#)

Demo Proje Denetim Listesi

ID	Yetkili	Denetim Türü	Proje	Tarih	Açıklama
1251	Temizlik Uzmanı	Habersiz Gece Denetimi	Demo Proje	20.02.2005	Hafta sonu genel temizlik kontrolü yapıldı.Halk kaplı alanların temizliği gerekli olduğu görüldü. Olumsuzluğa rastlanmadı.
1248	Teknik Müdür	Habersiz Gece Denetimi	Demo Proje	18.02.2005	Saat 01:15 - Personel görev başında görüldü. Girişin hemen dışındaki aydınlatmanın çalışmadığı tespit edildi. Işığı su girmesi nedeniyle arızalandığı sanılmakta. Araştırılıyor.
1247	Güvenlik Müdürü	Periyodik Saha Denetimi	Demo Proje	18.02.2005	Genel güvenlik önlemleri görüldü.
1246	Teknik Müdür	Periyodik Saha Denetimi	Demo Proje	18.02.2005	Elektrik sayacı değerlerinin yeni kablosu ile bilgisayara iletilmesi için BEDAS'a ait bölgeden dışarıya kablo çekildi. Bu noktadan bilgisayara veri aktarılması konusu PM tarafından. Modem ile uzaktan erişim başlanmasının denemesi kararı verildi.
1245	Operasyon Müdürü	Periyodik Saha Denetimi	Demo Proje	18.02.2005	Genel kontrol yapıldı.Sosyal tesisler incelendi.
1244	Teknik Müdür	Habersiz Gece Denetimi	Demo Proje	18.02.2005	Saat 01:30 - Personel görev başında görüldü. Bina arka cephe aydınlatmasının yetersiz olduğu ve kameranın etkin kullanılmasını önlediği tespit edildi.Araştırılıyor.
1243	Teknik Müdür	Habersiz Gece Denetimi	Demo Proje	18.02.2005	Saat 02:00 - Güvenlik personelin yerlerinde olduğu ve teknik personelin görev başında olduğu görüldü.
1242	Teknik Müdür	Habersiz Gece Denetimi	Demo Proje	18.02.2005	Saat 00:15 - Personel görev başında görüldü. Arka kapının anca nedeniyle kapatılmadığı ve çevre aydınlatmasına ait iki adet armatürün devre dışı kaldığı tespit edildi. Durum PM aktarılacak.
1241	Operasyon Müdürü	Habersiz Saha Denetimi	Demo Proje	18.02.2005	Hidrofor dairesi ve havuz pompa sistemi incelendi. Garajdan binaya giriş sensör arızaları hakkında bilgi alındı.
1250	Teknik Müdür	Habersiz Gece Denetimi	Demo Proje	14.02.2005	Saat 00:00 - Personel görev başında görüldü. Kamera sistemlerinin düzgün çalıştığı görüldü.
1249	Teknik Müdür	Habersiz Gece Denetimi	Demo Proje	07.02.2005	Personel görev başında görüldü. Arka kameraların iyi görüntü vermediği görüldü. Mem kamerada hem de aydınlatmada sorun olduğu sanılmakta. Araştırılıyor.

İnternet



