



# ARAS KARGO, Yatırımlarına devam ediyor

Aras Kargo geçtiğimiz yıllarda “önem taşır” sloganıyla; insan kaynağı, araç filosu, teknoloji ve şube alt yapısı alanlarında başladığı yatırımlarına devam ediyor. Aras Kargo İnsan Kaynakları ve Kaliteden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Burak Doğanay, yaşadıkları değişimi ve İK faaliyetlerini anlattı.

Berna Çetin

**“Önem taşır” sloganıyla geçtiğimiz yıllarda yeni bir döneme giren** Aras Kargo, tüm araç filosunu yeniledi, şubelerini operasyonel işleyişi ve müşteriyle iletişimi daha etkin hale getirecek şekilde düzenlendi, kullanılan teknoloji alt yapısını geliştirdi. Yaşanan bu değişim personel seçiminde de etkisini gösterdi.

Çalışanlara yönelik e-learning uygulaması başlatan Aras Kargo'nun İnsan Kaynakları ve Kaliteden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Burak Doğanay, bu bakış açılarını şöyle anlatıyor: “Aras Kargo'nun müşterisiyle ilişkisinde en önemli duygusal faktör güvendir. Müşterimiz, kargosunu bize teslim ettiğinde bu

## 2006 YILINDA ARAS KARGO EĞİTİM KONUSUNDA PERSONELİNİN KİŞİSEL GELİŞİMİNE YÖNELİK CİDDİ BİR YATIRIM YAPARAK UZAKTAN EĞİTİM (E -LEARNING) PROJESİNİ DEVREYE SOKTU. PERSONELİMİZ, KİŞİSEL GELİŞİMİNİ ARTIRAN, ÇEŞİTLİ KONULARDA YAKLAŞIK 100 ADET EĞİTİME, İNTERNET ARACILIĞIYLA MESAI SAATLERİ İÇERİSİNDE VEYA DIŞINDA ULAŞABİLİYOR.”

emtiyanın Aras Kargo tarafından alıcıya zamanında ve hasarsız bir şekilde ulaşacağına güvenir. Biz de çalışacağımız personeli belirlerken yeterli eğitim düzeyine sahip ve güvenilir personeli tercih ederiz.”

### **Bir kargo firması olarak, çok fazla iş gücü kullanıyorsunuz. Bu iş gücünün seçme ve yerleştirilmesinde nelere dikkat ediliyor? Ne gibi özellikler arıyorsunuz?**

Kargoculuk sektörünü diğer tüm sektörlerden ayıran en büyük özellik müşteri portföyünün çok geniş olması ve hizmet sunumunun tüm aşamalarında insan faktörünün önemli olmasıdır. Aras Kargo, müşterisine en geniş şube ağını sunarken, aynı zamanda en fazla personel istihdamını sağlayan şirkettir. Personel seçimi konusunda, faaliyet alanının büyüklüğüyle paralel ve demografik özellikler nedeniyle bazı bölgelerde üniversite mezunu şube müdürleri istihdam edebilirken, bazı bölgelerde üniversite mezunu personel bulmakta sıkıntı çekiyoruz. Aras Kargo'nun müşterisi ile ilişkisinde en önemli duygusal faktör, güvendir. Müşterimiz, kargosunu bize teslim ettiğinde bu emtiyanın Aras Kargo tarafından alıcıya zamanında ve hasarsız bir şekilde ulaşacağına güvenir. Biz de çalışacağımız personeli belirlerken “yeterli eğitim düzeyine sahip ve güvenilir personel”i tercih ederiz.

### **Sektörünüzde çalışan sirkülasyonu ne durumda? Çalışanlarınızı şirketinizde tutmak için ne gibi çalışmalar yapıyorsunuz?**

Sektörün temel problemi, toplam personel sayısı içinde en büyük paya sahip olan kurye/müşteri hizmetleri pozisyonundaki personelin devir oranının yüksekliğidir. Bu kadrolar, birim ücret olarak düşük maliyete sahip olmalarına rağmen toplamda şirketin en büyük gider kalemini oluşturur. Yüksek devir oranını önlemenin etkili yollarından biri, “performans bazlı” ücretlendirmedir. Devir oranı yüksek kadrolarda, performans değerlendirme sistemleri ile başarılı/başarısız ayırımını yapmak, müşteri memnuniyetini artırmayı sağlarken, personel giderlerini optimum noktada tutmak için de uygun bir araçtır. Müşteri memnuniyetinin organizasyonun genelinde ve istenen seviyede sağlanabilmesi için bütünsel, başarıyı ödüllendiren ve çalışanın inandığı bir yönetim sistemi kurmak gerekir.

Sistemimizin önemli bir parçası da iç müşteri memnuniyetine hizmet eden prim uygulamasıdır. Sunduğumuz hizmetin niteliği, müşteri memnuniyetinin istenen düzeyde oluşturulması ve sürdürülebilmesi için iyi iletişime sahip bir takımı gerekli kılar. Bu nedenle, kişisel başarıdan ziyade takım başarısı dikkate alınır ve ödüllendirme de bu çerçevede gerçekleştirilir.

Değerlendirme yapılırken şube personellerinin toplam performans sonuçları, şube başarısını belirler.

Bu prim sistemi ile başarılı bir kurye orta düzey yönetici kazancına sahip olabilir.

### **“Önem taşır” sloganıyla birlikte Aras Kargo'da ne gibi değişimler yaşandı?**

2003 yılında, Aras Holding Yönetim Kurulu Başkanı Celal Aras'ın kararı ve Aras Holding CEO'su Enis Karşoğlu'nun stratejik planlamaları ile değişim dönemi başladı. “Aras Kargo Önem Taşır” sloganıyla sunduğumuz hizmete ve müşterimize verdiğimiz önemi vurguluyoruz. Rekabetin tüketiciye sunduğu imkanlar geliştikçe müşteri beklentileri arttı ve çeşitlendi. Aras Kargo, bu nitelikteki müşteri beklentisini karşılayabilmek için “insan kaynağı, araç filosu, teknoloji ve şube alt yapısı” gibi kalemlerde önemli yatırımlar yaptı. Tüm araç filosu yenilendi, şube dizaynları operasyonel işleyişi ve müşteriyle iletişimi daha etkin hale getirecek şekilde düzenlendi, kullanılan teknoloji alt yapısı geliştirildi. Rakiplerimizden farklılık yaratacak Aras Puantum, Kobi Puantum kart gibi “müşteri sadakat projeleri” ve günaydın kargo, şehiriçi kargo gibi yeni hizmet türleri hayata geçirildi.

### **İK ve kalite faaliyetlerinizden bahsedebilir misiniz? Hangi süreçler var, bu süreçlerde hangi yöntemler, uygulamalar söz konusu?**

İnsan Kaynakları Bölümü bünyesinde, personel seçimi, oryantasyon ve hizmetçi eğitimlerin planlanması, norm kadro uygulaması, kariyer planlaması, performans değerlendirmesi ve ücretlendirme faaliyetleri gerçekleştiriliyor. Kalite Bölümü bünyesinde, TSE ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistem Standardı ve Hizmet Yeri Yeterlilik Standartları'na (TS 11371, TS 11595) uygun olarak tüm süreçler taşıdıkları önem esas alınarak dokümanite edilir tüm personelin güncel dokümana ulaşabilirliği sağlanır. Kalite Yönetim Sistemi'nin geniş faaliyet alanında kontrolünü sağlamak için, bölge müdürlükleri ve transfer merkezlerinde kalite sorumluları belirlenmiştir. Şirketimizde, iç ve dış müşteri tarafından iletilen tüm öneri ve uygunsuzlukların değerlendirildiği ve hayata geçirildiği bir Kalite Yönetim Sistemi işletilir. Bu sistemin başarılı ve sağlıklı işleminde en büyük payın; iki yıl gibi kısa bir sürede kalite konusunda bilinçlenmiş ve bu sisteme sahiplenmiş personel yapısında olduğunu düşünüyoruz. Aras Kargo eğitime verdiği önemi “Eğitim Şart” genel bakışının bir adım önüne geçerek “Eğitimin amaca ulaşması şart” felsefesi ile, organizasyon yapısında Eğitim Bölümünü oluşturmuştur. Eğitim Bölümü bünyesinde, “müşteri memnuniyeti, operasyonel iyileştirme ve kariyer planlaması” gibi amaçlara hizmet edecek Yıllık Eğitim Planı hazırlanır ve bu plan çerçevesinde gerçekleştirilen eğitimlerin etkinliği/amaca ulaşma durumu değerlendirilir. Eğitim prensibimiz, etkin ve amacına hizmet eden eğitim planlamak, uygulamak ve değerlendirmektir. 2006 yılında Aras Kargo eğitim konusunda personelinin kişisel gelişimine yönelik ciddi bir yatırım yaparak dünyada yeni bir yaklaşım olarak görülen uzaktan eğitim (e-learning) projesini devreye soktu. Personelimiz, kişisel gelişimini artıran çeşitli konularda yaklaşık 100 adet eğitime, internet aracılığı ile mesai saatleri içerisinde veya dışında ulaşabiliyor.