



62 RÖPORTAJ





## Hizmetlerimizi sadeleştirme ve derinleştirme felsefeleriyle şekillendiriyoruz

**Remed Assistance  
Genel Müdür  
Faruk Ertuğ;**

*"Bu yıl dijitalleşme ve insan kaynakları yönetimi konularına odaklanmaktayız."*

**Remed Assistance'ın yılın ilk yarısındaki performansı nasıl seyrediyor?**

Yılın ilk yarısındaki performansımızı değerlendiren, şubat ayında yaşadığımız depremi ve onun etkilerini mutlaka göz önünde bulundurmamız gerekiyor. Bütçe çalışmalarımızı yaparken yılın ilk yarısında yaşanacak seçim sürecini dikkate almıştık ama takdir edersiniz böyle üzücü bir olay yapılan bütün plan ve çalışmaların yenilenmesini gerektirdi.

2023 yılının ilk yarısında seyahat asistanı alanındaki hedeflerimize ulaşmada başarılı olduk, yerel pazarda yüksek pazar payımızı korurken yurt dışı pazarda beklediğimiz gibi 2019 yılına (pandemi öncesi seyahat verileri ve alışkanlıkları) yakın bir seyir izliyoruz. Yarı yıl verileri, öngörülerimizin hedeflerimizle uyumlu olduğunu göstererek pozitif bir ivme yakaladığımızı gösteriyor.

Yol yardım ve ikame araç asistanı alanında 2022 zorlu bir yıl oldu ve 2023'ün de zorlu geçeceğini göz önünde bulundurarak hedeflerimizi ona göre belirledik. Döviz kurlarındaki artışlar ve akaryakıt fiyatlarındaki ani değişimler, finansmanı zorlaştıran ve bu alandaki verileri günlük takip etmemizi gerektiren en önemli zorluğu oluşturuyor. Remed Assistance olarak, müşteri ve tedarikçilerimizle karşılıklı anlayış içerisinde geliştirdiğimiz dinamik fiyatlandırma ve çalışma modelleri bir nebze de olsa, bu zorlukların üstesinden gelmemizi kolaylaştırıyor.

Deprem sonrası yapılan seçimlerin ardından, farklı senaryolar üzerinde çalışarak mali ve stratejik programlarımızı gözden geçirdik. Temmuz itibarıyla öngördüğümüz senaryolara uygun şekilde gerçekleştirmeler gözüküyor ve 2023'ü hedeflerimize yakın bir şekilde tamamlayacağımızı öngörüyoruz.

**2023'te hangi başlıklara daha fazla odaklanıyorsunuz?**

2023 yılında, daha önce temelini attığımız çalışmalara odaklanmaya devam ediyoruz. Bu yıl dijitalleşme ve insan kaynakları yönetimi konularına odaklanmaktayız. Teknolojinin hızla gelişmesiyle birlikte, bu alanlarda sürekli güncellemeler yapılması ve yeni trendlere ayak uydurulması gerekiyor. Remed Assistance olarak, bu doğrultuda yatırımlarımızı artırarak devam ettiriyoruz, tedarikçilerimiz, müşterilerimiz ve son kullanıcılarımız ile etkin iletişimimizi sağlayacak, hizmet sunma hızımızı ve kalitemizi artıracak farklı dijital platformlar için geliştirme ve canlıya alma süreçlerimiz tüm hızıyla devam ediyor.

Bu yıl dijitalleşme alanında özellikle odaklandığımız konulardan biri, 2 yıl önce işe aldığımız ilk Metal Yakalı Çalışanımız Remy.

**"Remed Assistance'in en güçlü yanlarından biri, markalarımızın ve iş kollarımızın birbirini tamamlayıcı ve destekli bir yapıya sahip olması"**





## 64 RÖPORTAJ



Remy, operasyonel iş verimliliğini artırmak, süreçleri optimize etmek, kurumsal hafıza oluşturmak ve tüm paydaşların taleplerini hızla iletebilmesini sağlamak amacıyla geliştirdiğimiz bir sistem olarak, sigorta şirketleriyle tedarikçiler arasındaki sürecin dijital bir kanaldan yönetilmesini sağlayarak paydaş deneyimini geliştirmeyi hedefliyor.

Metal Yakalı Çalışanımız Remy'yi ihtiyaçlar

doğrultusunda güncellemeye devam ederek Avita Çalışan Destek Hizmetleri, Seyahat Asistanı hizmetleri gibi diğer iş kollarımıza da entegre ederek müşterilerimize destek olmayı sürdüreceğiz.

**Remed'in rakiplerinden ayrıştığı alanlar sizce neler?**

Bence en önemli ayrıştırıcı özelliğimizi hem

**“Müşterilerimize, satın aldıkları paketlerde gerçekten fayda sağlayacak hizmetleri sunmayı önemsiyoruz”**

iş birimleri hem de coğrafi anlamda farklı ve birbirini destekleyen ürün ve hizmetlerimiz olması olarak özetlenebilir. Konuyu örneklerle netleştirmek gerekirse 2021 yılında tüm yol yardım ve ikame araç hizmetlerinde büyük zararlara yol açan ekonomik dalgalanmada diğer iş birimlerimizin desteğiyle o alandaki zararımızı bir nebze de olsa sübvansetmeyi başardık. Pandemi nedeniyle seyahat asistanı iş kolumuz hacminin %50'sinden fazlasını kaybettiği dönemde ise diğer hizmetlerimizdeki ivmelenme bu negatif etkiyi törpüledi. Örneklerden de anlaşılacağı gibi farklı markalarla yönettiğimiz iş birimlerimiz birbirini destekleyerek, zorlu dönemlerde ekonomik olarak birbirlerini güçlendirmektedir. Bunun yanı sıra coğrafi olarak Rusya-Ukrayna krizinden etkilenen seyahat asistanı hizmetlerimiz farklı pazarların devreye girmesiyle yönetilebilir boyutlara geldi.

Farklı alanlarda ve coğrafyalarda hizmet sunmak, en büyük zenginliğimiz olarak ön plana çıkıyor. Tek bir pazara veya hizmete bağımlı olmayan bir kurumsal yapımız olduğu için krizleri başarıyla atlattık. Remed Assistance'in kuruluşundaki ilk hizmet kolunun seyahat asistanı olması ve Turizm sektörü gibi çok inişli çıkışlı ve her türlü krize aşırı duyarlı bir sektör olması nedeniyle krize dayanıklılığımız ve tek bir pazara ve/veya iş koluna bağımlı kalmama stratejimizin de temellerini atmıştır diyebiliriz.

**Müşteri beklentilerinin hızla değiştiğini gözlemliyoruz. Bu durum sizin hizmetlerinize nasıl yansıyor?**

Remed Assistance olarak strateji ve pa-



zarlama planlarımızı yaparken öncelikli olarak "müşterilerimiz kimlerdir ve onlara nasıl doğru hizmet sunabiliriz?" sorusuna odaklanmaktayız. Bu sorulara cevap ararken optimum dengeyi sağlamaya çalışıyoruz. İşlerimizin genel perspektifinde B2B ve B2B2C odaklı çalışmalarımız bulunmakta ve asistans alanında kurumsal ve son kullanıcılar arasındaki farklı etkileşimleri dikkate almaktayız. Müşteri beklentilerinin fayda ve maliyet analizini yaparak tüm paydaşlara hitap eden ve sürdürülebilir ürünler geliştirmek öncelikli hedefimizi oluşturuyor.

Günümüzde en önemli beklenti hız, müşterilerimiz hem en hızlı şekilde hizmete erişmeyi hem de en hızlı şekilde başvurdukları konuda çözüm sunmamızı bekliyorlar. Bu süreçte dijitalleşme alanında yaptığımız yatırımların geri dönüşünü almaya başladık diyebiliriz. Pazarlama ekibimizin yürüttüğü müşteri deneyimi uygulamalarımız sayesinde müşterilerimizin beklentilerini her an dinleme ve en hızlı şekilde cevap verme çalışmalarımız artarak devam edecek.

#### Asistans sektöründe global bir güce sahip olmanın farkını nasıl yaşıyorsunuz?

Remed Assistance olarak üyesi olduğumuz uluslararası yapı ve çatı örgütler sunduğumuz tüm hizmetlerde kurumumuza önemli katkılar sağlıyor. Herhangi bir üyemizin faaliyet gösterdiği iş kolunda ve farklı coğrafyada yaşadığı tecrübeyi öğrenip onunla ilgili gerekli önlemleri ivedilikle alabiliriz. Özellikle International Assistance Group çatısı altında seyahat asistansı ve yol yardım alanlarında istatistik ve trend değişimlerini çok yakından takip ederek önemli ve fark yaratan bilgilere çok hızlı bir şekilde erişebiliyoruz. Örneğin, ülkemizde son zamanda gelişen elektrikli otomobil pazarı bazı üyelerimizin faaliyet gösterdiği coğrafyalarda çok daha gelişmiş seviyelerde bulunuyor. Dolayısıyla ile çok hızlı bir şekilde orada elde edilen tecrübeyi buraya transfer edebiliyoruz. Seyahat asistansı alanında uluslararası ortaklarımızla iş birliği yapmanın gücü ve liderliğiyle hareket ediyoruz. Bu çerçevede sigortalı müşterilerimizi 5 kitada en uygun ve doğru sağlık kuruluşlarına yönlendirerek en doğru tedaviyi almalarını sağlıyoruz, 20 binden fazla hastane barın-

dıran uluslararası tedarikçi ağıımız sayesinde dünyanın hemen her yerine ödeme garantisi gönderebiliyoruz.

#### Pek çok alanda hizmet veriyorsunuz. Remed'in son dönemde kendini güçlü gördüğü hizmetler ve alanlar neler?

Remed Assistance'in en güçlü yanlarından biri, markalarımızın ve iş kollarımızın birbirini tamamlayıcı ve destekli bir yapıya sahip olmasıdır diyebiliriz. Bu stratejimiz nedeniyle mümkün olduğunca dengeli bir yapı kurmaya çalışıyoruz. Tarihçemiz nedeniyle ilk olarak akla seyahat asistansı hizmetlerimiz gelse de son 5 yılda özellikle yol yardım ve ikame araç pazarında önemli bir mesafe kat ettiğimizi düşünürüz.

Kurumsal destek hizmetleri iş kolumuzda 2006'dan beri faaliyet gösterdiğimiz her iki markamız da kendi alanlarında pazar lideri konumundalar ve bu konumlarını güçlendirerek sürdürmeleri için hem teknoloji hem de insan kaynakları alanında gerekli yatırımlara devam ediyoruz.

#### Hizmetlerinizi genişletmeyi hedeflediğiniz kollar var mı?

Kuruluşumuzun 30. yılını gururla kutluyoruz. Remed Assistance olarak, müşterilerimizin ihtiyaçlarına odaklanan hizmetlerimizle bugünkü başarıya ulaştık. Hizmetlerimizi sadeleştirme ve derinleştirme felsefeleriyle şekillendiriyoruz.

Müşterilerimize, satın aldıkları paketlerde gerçekten fayda sağlayacak hizmetleri sunmayı önemsiyoruz. Sözleşmelerimizde müşterilerin haberi olmayan gereksiz teminatlar sunmak yerine, ihtiyaçlarına yönelik paketler oluşturuyoruz. Müşterilerimizin ihtiyaçlarına odaklanarak, spesifik alanlarda derinleşme stratejisini benimsiyoruz.

Bununla birlikte, hizmetlerimizi sunarken daha anlaşılır ve net bir şekilde iletişim kurmayı önemsiyoruz. Asistans hizmetlerinde en geniş hizmet paketinin değil, en anlaşılır ve en net fayda sağlayan hizmet paketinin önemli olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultuda da kontrolsüz bir genişleme yerine sadeleşme ve derinleşmeyi ön plana çıkaracak şekilde çalışmalarımıza devam ediyoruz. Özet olarak genişleme-

yi sadece sahada karşılığı olacak ürün ve hizmetleri yelpazemize ekleyerek yapıyoruz.

Örneğin, pandemi döneminde evde geçirdiğimiz sürelerde ev ve bahçe bitkileri ile ilgilenme ve evcil hayvanlarla daha çok vakit geçirme nedeniyle oluşan soru işaretlerini cevaplamaya yönelik danışman desteği ihtiyacı olduğunu tespit ederek ürün yelpazemize Ev ve Bahçe Bitki Danışmanlığı ile Veteriner Danışmanlığı gibi hizmetleri ekledik. Her iki hizmetimiz de o dönemden beri artan bir kullanımı eğrisi gösteriyor, müşterilerimizden en çok pozitif geri dönüş aldığımız hizmetler arasında girdiklerini söyleyebiliriz. Özet olarak, sahada talep görmeyen bir ürünün hizmet yelpazemize dahil etme konusunda seçici davranıyoruz.

#### Tatil dönemi geldi. Bu dönemde asistans hizmetlerinin rolü nasıl katlanıyor?

Sizin de belirttiğiniz gibi Temmuz ve Ağustos dönemleri, özellikle yol yardım ve ikame araç ile seyahat asistansı iş kollarında en yüksek sezonu ifade ediyor. Dolayısıyla ile dönemsel olarak iş yoğunluğu ve bunun gerektirdiği geçici istihdam ihtiyacı doğabiliyor. Ama daha önce de bahsettiğim gibi bizim en önemli özelliğimiz, birbirini destekleyen farklı iş kollarının operasyonel olarak da bir denge sağlamaya yardımcı olması. Örneğin Kurumsal Destek hizmetleri iş kolumuzda ise tatil dönemi nedeniyle diğer aylara göre temmuz ve ağustos aylarında ciddi bir gerileme oluyor, buradaki kapasite fazlamızı diğer iş kollarımıza destek olacak şekilde organize edebiliyoruz. Yine farklı coğrafyalarda hizmet veriyor olmanın avantajı ile Türkiye'de seyahat asistansı için yaz dönemi yüksek sezon iken Mısır ve Tayland düşük sezonlarında oluyorlar, ya da kışın Türkiye düşük sezondayken bu iki önemli turistik destinasyon yüksek sezonunda oluyor. Bu sayede norm kadromuz ile bu dalgalanmaları kolayca yönetebiliyoruz. Her sektörde olduğu gibi asistans sektöründe de geçici insan kaynağı yaratılması hizmet kalitesinde sıkıntı yaratma riski taşıyabiliyor, yukarıda saydığımız özelliklerimiz sayesinde mevcut ve tecrübeli iş gücümüzü kullanarak çok fazla dış kaynağa ihtiyaç duymadan yüksek sezonları yönetebilmemiz bize önemli faydalar sağlıyor.