



**UNIVERSAL**

BU LÜKSÜ ÇOK SEVECEKSİNİZ...

Profesyonel Yönetim Yaşam Asistanı Yönetim Danışmanlığı Gayrimenkul Danışmanlığı

Bizce  
**PROFESYONEL YÖNETİM** %10 Düşük Aidat, %15 Site Değer Artışı, %100 Aynalık demektir.

www.universalyonetim.com 0850 840 72 00

## Geniş sorumluluk alanı

İnsanlar, mekânlar, süreçler ve teknolojik bileşenler arasındaki entegrasyonu gözetten bir meslek dalı olan tesis yönetimi, paydaşlara sağlanan değerlerin artırılmasını amaçlıyor.

**Günümüzde, bu yönde hizmet veren firmaların yönetim faaliyet yelpazesinin içerdiği bazı alt dallar şöyle:**

- Mimari planlama ve inşaat aşamalarından başlamak üzere, proje master planlarının oluşturulması
- Bütçeleme
- Kiralama ve gayrimenkul yönetimi
- Tedarik zinciri-stok yönetimi
- Enerji planlaması ve yönetimi

- Otomasyon, bilgi işlem ve teknik hizmetler ile bakım-onarım faaliyetleri
- Çevre ve peyzaj düzenlemesi
- Temizlik ve atık yönetimi
- Yangın planlaması
- Güvenlik
- Kriz yönetimi
- Ulaştırma ve otoparklar
- Catering hizmetleri
- İK uygulamaları
- İş sağlığı ve güvenliği faaliyetleri

## Sektör, eğitim kuruluşlarının dikkatini çekiyor

Tesis yönetimi konusu güncelliği çeşitli platformlar ve kursların da dikkatini çekti. Yeni sektör, eğitim kuruluşlarına yepyeni bir eğitim konusu çıkardı.

Tesis yönetimi hizmeti her ne kadar ülkemiz için 10-15 yıllık geçmişi olan bir sektör olsa da genel kabul ve saygı gören bir olgu olmaya başladı. Ancak sektörün dış ülkelerdeki muadillerine kıyasla oldukça genç olması daha kat edilecek çok yolumuz olduğunu gösteriyor.

### Yurtdışında fakülteleri var

Dış ülkelerde bu alanda fakülteler varlık gösterirken henüz ülkemizde böyle bir yapılanma yok, ancak bu açıdan çeşitli gayrimenkul platformları, MEB onaylı kurslar, ekonomi kuruluşları ve dernekler konferanslar, eğitim kursları ve seminerler vererek kapamaya çalışıyor. Bu tür çalışmaların içerikleri genel olarak tesis yönetiminin hukuki temelleri, "tesis yönetimi hizmetleri neleri kapsar", "işletme maliyetleri inşaat safhasından itibaren nasıl kontrol altında tutulur" gibi ana başlıkları içeriyor.

## Her bina özeldir ve ihtiyaçları iyi analiz edilmelidir

**Koza Yönetim Genel Müdürü Levent Alatlı:** "Aidatların minimum değil, optimum olması önemlidir. Binaya değer katan ve ömrünü uzatan profesyonel yönetim hizmetidir."



### Koza Yönetim ve hizmet verdiği projeler hakkında bilgi alabilir miyiz?

Bir Garanti-Koza İnşaat kuruluşu olan Koza Yönetim ve Servis A.Ş., "profesyonel bina ve tesis yönetim hizmetleri" sektöründe; yönetim, güvenlik, temizlik, idari, mali, teknik, hukuk, bahçe, havuz, fitness, ilaçlama, insan kaynakları, eğitim, denetim, bilişim, müşteri ilişkileri vb. hizmetlerden oluşan, "entegre bina yönetim hizmetleri" sunan kurumsal ve güçlü bir kuruluştur. Bugün 10.000'i aşkın konut ve işyerinde, 50.000'i aşkın kişiye hizmet veren Koza Yönetim, güçlü kurumsal değerlerinden, arkasındaki köklü ve kurumsal gelenekten, 1948'den beri inşaat sektöründe faaliyet gösteren Garanti Koza'dan almaktadır. Koza Yönetim'in hizmet verdiği referanslarından bazıları; Tekstilent Koza Plaza, Bahçeşehir Koza Evleri, Zekeryaköy Artıma Tesis, İspartakule Koza Evleri, Akkoza Defne Blokları, Akkoza Açıya, Begonya, Çiğdem Blokları, Polat Plaza, Merit Life Kent, Akkoza Kuru Blokları, Aura Residence ve Rings İstanbul'dur. Koza Yönetim 2015 Yılından itibaren TEV, Türk Eğitim Vakfı ile kapsamlı çalışmaya başlamıştır. Halen TEV'e ait Kocabaş İş Merkezi, Orhan Birman İş Merkezi, Suhulet Han, İzmir Bırsel İş Merkezi, TEV Ankara Kız Yurdu, TEV İzmir Kız Yurdu, TEV Trabzon Kız Yurdu, TEV İnanc Türkerş Özel Lisesi başta olmak üzere TEV'e ait çok sayıda gayrimenkul yönetim hizmeti veriyoruz. Ayrıca Garanti Koza İnşaat tarafından yapılmakta olan İstanbul Koza

Park, Sofya Grand Canyon, Sofya Koza Square ve Belgrad projesi ile ADN Atlas Yapı tarafından Ankara'da geliştirilen Northgate projelerinin yönetim danışmanlığı ve inşaat sonrasında yönetim hizmeti de Koza Yönetim tarafından verilecektir.

### Koza Yönetim'in hangi sertifikaları vardır?

Koza Yönetim, ISO-9001 Kalite Sistem, ISO-10002 Müşteri Memnuniyeti ve ISO-18001 İş Sağlığı ve Güvenliği sertifikaları yanında Sektör İş Etik Sertifikasına sahiptir. Koza Yönetim olarak bizleri ayrıca gururlandıran ve Avrupa Komisyonu tarafından verilen önemli bir başarı ödülümüz de vardır. Kurumsal yapımız, yenilikçi yaklaşımlarımız ve en iyi inovasyon yönetimi sonuçlarımız nedeniyle, Avrupa Komisyonu "2014 Yılı Uluslararası İnovasyon Yönetimi Ödülü"nü birlerce uluslararası kuruluş arasından tek bir firma, Koza Yönetim ve Servis A.Ş. kazanmıştır. 2015'den itibaren bu büyük ödül, kobiler ve büyük şirketler kategorisinde verilmeye başlanmıştır.

### Bina ve Tesis Yönetim Sektörü ile ilgili sorunlar nelerdir?

Ülkemizde apartmanlardan, sitelere, sitelerden toplu yapı projelerine bir geçiş ve kentsel dönüşüm süreci yaşanmaktadır. Kat Mülkiyeti Yasası'nın da gelişen yapı tipleri, teknoloji ve yaşam koşullarına uygun güncellenmesi gerekiyor. Profesyonel bina ve tesis yönetimi ülkemizde maalesef tam bilinmiyor. Bina ve Tesis Yönetimi birçok farklı disiplinden oluşan, günün teknolojisine göre sürekli değişen ve güncellenen ayrı bir uzmanlık konusudur. Yeni site ve rezidans projelerinin, karma projelerin, toplu yapıların, bu konuda uzman olmayan birkaç kat malikinin yönetimine bırakılması binaların değerlerini düşürebileceği, aidatları yükseltebileceği gibi, yapının ve demirbaşlarının ömrünü de ciddi riske edebilir. Her bina özeldir ve bakım, işletme ihtiyaçları iyi analiz edilmelidir. Aidatların minimum değil, optimum olmasına özen gösterilmelidir. Binaya değer katan ve ömrünü uzatan kurumsal ve profesyonel yönetim hizmetidir. Bu bir ilandır.

## Entegre tesis çözümleri sunuyoruz



### Tepe Servis ve Yönetim A.Ş.'nin hizmetlerini anlatır mısınız?

Destek hizmetleri sektöründe hizmetler portföyünün genişliği, müşteriler için her hizmetin alınabileceği tek bir çözüm ortağı olabilmek büyük önem taşıyor. Bu hedefle yapılan TEPE SERVİS, temizlik ve destek hizmetlerine ilaveten Entegre Tesis Yönetimi, Akıllı Kart ve Çağrı Merkezi hizmetleri de sunuyor. Akıllı Kart hizmetleri alanındaki faaliyetlerimize 2009 yılında başladık. Firmalar kendilerine

5.000'in üzerinde personel ile 80 ilde 1.700 noktada 200'e yakın kurumsal müşteriye hizmet veren **Tepe Servis ve Yönetim A.Ş.'nin Genel Müdürü Canan Çakmakçı firmayı tanıttı.**

sunduğumuz TEPE SERVİS CARD ile hem yemek kartıyla ilgili süreçleri kolay yönetebiliyor, hem de kullanıcılar seçeneklerini özgürce kullanabiliyorlar. TEPE SERVİS CARD, 100'ün üzerinde firmanın toplam 15.000 kullanıcılarına hizmet veriyor. Tepe Çağrı Merkezi'ni ise 2010 yılında kurduk. 2015 yılında BTK Başkanımızın kurdelaşını kestiği, Ankara'nın en modern çağrı merkeziyle sektörde adımızı hızla üst sıralara yazdırıyoruz. Amiral gemisi olarak nitelendirilebileceğimiz hizmetlerimiz ise Tesis Yönetimi ve Temizlik ve Destek hizmetleridir. Sunduğumuz entegre tesis yönetimi hizmetleriyle, tamamen profesyonel bir yönetim anlayışı gerektiren tesislerin idari süreçlerini devralmakla kalmıyor, yönetim maliyetlerini düşürmek ve daha iyi ortamlar yaratmak amacıyla ihtiyaçla-

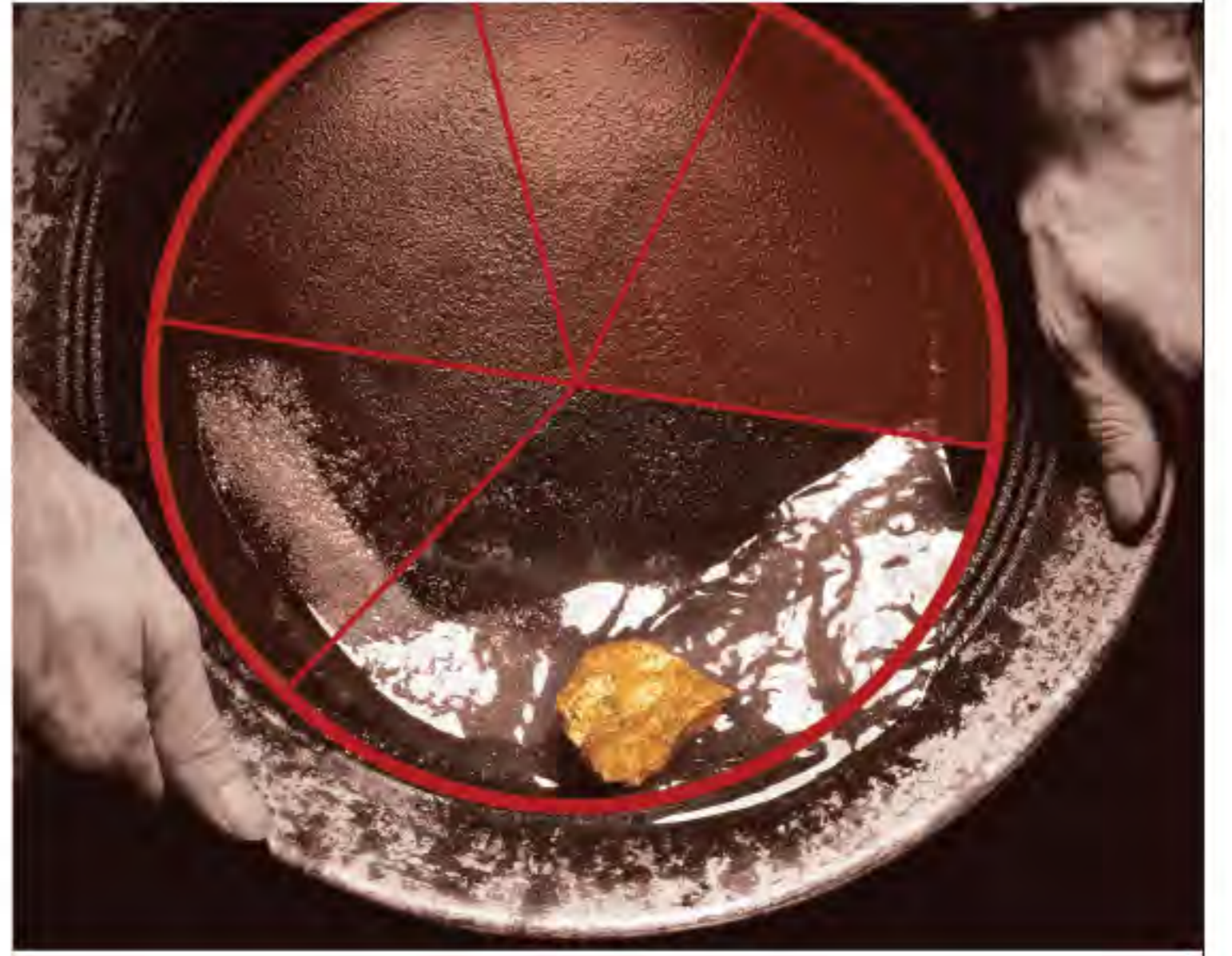
ra dönük çalışmalar da yürütüyoruz.

### Bize çağrı merkezi çözümlerinizden bahsedebilir misiniz?

Tepe Çağrı Merkezi 7-24 Çağrı Merkezi hizmetine ilaveten dış aramalar, tele-satış, teknik servis, şikâyet ve müşteri memnuniyet yönetimi gibi hizmetleri de sunuyor. İlerleyen dönemlerde birçok firma, kurum, kuruluşun profesyonel bir biçimde sunulan çağrı merkezi hizmetine ihtiyaç duymaya başlayarak, geçtiğimiz yıl Ankara'daki toplam kapasitemizi 7500 M2 ve 1000 seat'e çıkarttık. Kısa sürede ulusal çapta şirketlere hizmet sunmaya başlayan çağrı merkezimizin referansları arasında Türk Telekom, DigiTürk, Avea, Bilintur, İDO, Enerjisa ve Multinet yer almaktadır. Bu bir ilandır.

**RGM**  
TURKEY

Gayrimenkule değer katar



www.rgm-turkey.com.tr



DEĞERİ KORUMAK ÖNEMLİ BİR UĞRAŞTIR, DEĞERLERE DEĞER KATMAK İSE BAŞKA BİR UĞRAŞTIR ...

**RGM TURKEY Gayrimenkul Yönetim ve İşletme A.Ş.**  
Nurul Plaza Büyükdere Cad. No. 257 34398 Maslak - Şişli / İSTANBUL  
Tel.: 0212 286 09 86 pbx Fax: 0212 286 09 85 info@rgm-turkey.com.tr

## %30'lara varan tasarruf mümkün

Tesis yönetimi hizmeti Türkiye'de 2000'lerde hız kazandı. Gerçek bir uzmanlık alanı olan entegre tesis yönetimi konusunda henüz yolun başındayız.



Temizlik, teknik ve güvenlik hizmetlerinin bir bütün halinde servis edilmesi olarak özetlenebilecek olan tesis yönetimi hizmetine ülkemizde genelde kurumsal firmalardan talep geliyor. Önemli olanın temizlik, teknik ve güvenlik hizmetlerinin tek elden, profesyonelce ve koordineli bir şekilde yürütülmesi olduğunu belirten uzmanlar bu şekilde %30'lara varan tasarruflara gidilebileceğini bildiriyorlar.

### Tek elden denetleme

Entegre tesis yönetimi hizmeti veren firmaların tüm hizmetleri kendi kadrosu ile vermek gibi bir zorunluluğu bulunmuyor. Ancak karşılanması gereken tüm hizmetlerin denetleme mekanizması tek bir elden ve sistemli bir şekilde yapılıyor. Denetleme unsuru da verilen hizmetin kalitesinin artmasına neden oluyor.

# Bina Yönetimi & Tesis Hizmetleri



## Profesyonel yönetime geçiş giderek vazgeçilmez oluyor



**Astra Yönetim Hizmetleri A.Ş. CEO'su İzzet Benveniste:** Gelişen yaşam standartları, toplumu buldukları ortamı en ideal alanlara çevirmeye ve bu ortamın sürekliliğini sağlamaya zorluyor."

- Toplam kalite
- Zamandan tasarruf sağlaması
- Paradan tasarrufu organize etmesi
- Engin tecrübe ve deneyim ile katkıda bulunması
- En kapsamlı hizmet yelpazesi ile tüm olası ihtiyaçları karşılaması
- Şeffaflık
- Huzurlu ortamlar sağlaması
- Hukuka uygunluk

Bu başlıklar ideal yaşam ortamının olmazsa olmazlarıdır.

**Astra yönetim olarak bu başlıkları kısaca detaylandırır mısınız?**

En ideal ortamı hazırlamak için fiziki güvenliğinden teknik güvenliğe, temizlikten peyzaja, asansörlerden havuzuna, yaşam alanlarını ideale kavuşturmak için gereken tüm hizmetleri çağın teknolojileri ile aynı paralelde yerine getirmeye çalışıyoruz. Kişilerin, Astra ile beraber konfor yaşarken

aynı zamanda güven, huzur ve hijyen hissetmelerini sağlıyoruz. Astra'nın diğer yönetim hizmeti verenlerden en büyük farkı, hizmet verdiği faaliyet alanlarının çok geniş olmasıdır. Hizmet sektörüne baktığımızda uluslararası marka olmuş firmaların bile ancak birkaç faaliyet alanında hizmet vermeye çalıştığını görmekteyiz. Astra, kişileri ideal yaşam alanlarına kavuşturmaya çalışırken onların kıymetli zamanlarını kullanmaz, doğru bütçeleme ile paralarından tasarruf etmelerini sağlar. Ayrıca tecrübeli çözüm ortakları ile kuruluşların marka imajını korur, mülkün değerini artırır. Astra, tüm bunları engin tecrübesi ve profesyonel kadrosu ile hukuka uygun, her an denetime açık ve şeffaf bir şekilde sunar. Profesyonel yönetimin vazgeçilmez olduğu bu dönemde Astra, "önce insan" anlayışı ile sektör içinde bir model olma yolunda hizmet ve kalitesini her gün artırarak devam ettirmektedir. Bu bir ilandır.

İzzet Benveniste, en ideal yaşam alanlarına duyulan ihtiyacın profesyonel ve güvenilir markalardan yardım alma gerekliliğini doğurduğunu söylüyor. Benveniste'ye Astra'yı sorduk.

**"Profesyonel Yönetim" için neden Astra seçilmeli?**

Size bunları sekiz ana başlıkta şu şekilde ifade edebilirim:

## Büyük yatırımcıların tercihi

Son yıllarda büyük gayri menkul yatırımcıları yeni inşaatlara başlamadan önce entegre tesis yönetimi ile uğraşan firmalar ile anlaşma eğilimi gösteriyor.

Büyük yatırımcıların işletme giderlerinin hesap edilmesi ile ilgili yükümlülüklerinden atmasını sağlayan entegre tesis yönetimi kuruluşları aadatların saptanması ile ilgili hassas bir konuyu da üstleniyorlar. Yatırımcı ile beraber hizmetlerin seviyesine karar veren tesis yönetimi firmalarının hedefleri aadatları makul bir seviyede konforu ise üst düzeyde tutmak oluyor.



## Müşteri memnuniyeti ön planda

**RGM TURKEY Genel Müdürü Alp Parmaksızoğlu:** "Bizim için güvenilirlik, sunduğumuz hizmet kalitesinden kaynaklanan ve maliyetlere yansıtılmasından izlenebilirliğine kadar her aşamasında birbirini tamamlayan bir kavram olarak anlaşılır."



**RGM TURKEY'nin kuruluş sürecini anlatır mısınız?**

RGM TURKEY, 2010 yılında NUROL Grubu ve RGM Holding GmbH ortaklığı olarak İstanbul'da kurulmuştur. Nurol Grubu'nun Ankara ve İstanbul projelerinde başlayan hizmetlerimiz, zamanla rezidans, üniversite kampüsü ve plaza gibi birbirinden farklı hiz-

met gerektiren projelerde başarıyla sürdürülmektedir. 31 Aralık 2014'te Nurol Grubu'nun ortaklık yapısından ayrılmasından sonra da sürdürdüğü önemli desteği ile RGM TURKEY olarak %100 RGM Holding GmbH işleri statüsünde hizmetlerimizi sürdürüyoruz.

**Çalışmalarınızı biraz açar mısınız?**

RGM TURKEY, Alman RGM GmbH'in özellikle teknik ve genelde entegre tesisi yönetimi tecrübesini, kaliteyi ve müşteri memnuniyetini öne çıkararak müşterilerinin hizmetine sunmaktadır. Buradan hareketle, endüstriyel işletmelere özel olarak teknik tesisi yönetimi veya üniversite, konut, plaza, karma projeler için entegre tesisi yönetimi hizmeti kapsamında teknik hizmetler, temizlik, güvenlik, concierge, peyzaj bakımı, pest kontrol ve benzeri hizmetleri birlikte ve koordinasyon içinde sunmaktayız. Bu bir ilandır.

yönetimi garantiye alın



## Yönetim Koza'dır

Koza Yönetim "profesyonel bina ve tesis yönetim hizmetleri" sektöründe; 7/24 güvenlik, temizlik, idari, mali, teknik, hukuk, bahçe, havuz, fitness vb. hizmetlerden oluşan, entegre yönetim hizmetleri sunan güçlü bir kuruluştur. 10.000'i aşkın konut ve işyerinde, 50.000'i aşkın kişiye hizmet veren, Koza Yönetim gücünü kurumsal değerlerinden, Garanti-Koza ailesinden almaktadır.

Binanızdaki güvenli, bakımlı ve kaliteli yaşam Koza'nın yönetimde olmasına bağlıdır. Koza Yönetim ile sitelerden plazalara, alışveriş merkezlerinden endüstriyel tesislere, rezidanslara kadar tüm binalarda yaşam sorunsuz akar.

Koza'nın değdiği her şeyi hisseder, sunduğu her konforu yaşarsınız. Birakın Koza Yönetim sizin binanıza da dokunsun!

