



BÖLGESEL KONFERANS

Adana, Türkiye
17-18 Kasım 2008

Kentiçi ve Bölgesel Otobüs Hizmetlerinde Hizmet Kalitesini Geliştirme

Anında Çeviri: Arapça-İngilizce-Türkçe

Adana Büyükşehir Belediyesi



Temsa Global

TEMSA GLOBAL

17 Kasım 2008 Pazartesi

9:00 - 10:30 **Açılış**

Açılış ve Hoşgeldiniz Konuşmaları

- Aytaç Durak, Belediye Başkanı, Adana Büyükşehir Belediyesi & Başkan, Türkiye Belediyeler Birliği
- Mehmet Buldurgan, CEO, Temsa Global, Adana, Türkiye
- Enis Hemedoğlu, Türkiye Ofisi Müdürü, UITP, İstanbul, Türkiye

Konferans kapsamının tanıtılması

Kentiçi ve Bölgesel Otobüs Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Geliştirilmesi
Mohamed Mezghani, UITP Orta Doğu ve Kuzey Afrika Ofisi Yöneticisi, Dubai, Birleşik Arap Emirlikleri

Raylı Sistemle Otobüs Taşımacılığının Verimli Entegrasyonu: Adana örneği

Mebruh Kurtulgan, Daire Başkanı, Adana Büyükşehir Belediyesi

10:30 - 11:00 *Kahve arası*

11:00 - 12:30 **Oturum 1: Kullanıcı ihtiyaçlarından otobüs hizmeti şartlarına**
Moderatör: Onur Orhon, TÖHOB, Genel Sekreteri, İstanbul, Türkiye

Müşteri beklentileri ve kullanıcı ihtiyaçlarının tespit edilmesi ve bunun hizmet şartlarına uyumlu hale getirilmesi

Konuşmacı teyit edilecek

Toplu taşımacılık sektöründe hizmet performansı ölçümünde bir araç olarak gizli müşteri araştırması: İstanbul Ulaşım AŞ örneği

Enis Hemedoğlu, Türkiye Ofisi Müdürü, UITP, Yolcu Hizmetlerini Geliştirme Şefi, İstanbul Ulaşım AŞ, İstanbul, Türkiye

Hizmet Kalitesinin artırılmasında çalışanların rolü

Teyit edilecek

12:30 - 14:00 *Öğle Yemeği*

14:00 - 16:00 **Oturum 2: Artan hizmet kalitesi için gelişmiş teknolojiler: yan sanayinin katkısı**

Moderatör: Abdulsattar Abu Hassan, General Manager, Mesk Transport, Amman; Jordan

Elektronik ücret toplama ve araç takip sistemleri toplu taşımacılığı nasıl geliştirmektedir?

Güliz Öztürk, Uluslararası Pazarlama Müdürü, Kenkart Ege Elektronik Ltd., İstanbul, Türkiye

Filo yönetimi ve network operasyonunun optimizasyonu

Alain Martinais, HASTUS Pazarlama Direktörü, GIRO Inc., Montreal, Kanada

Otobüs işletmesinde yolcu bilgilendirme için teknoloji çözümleri

Leman Çırakman, Yönetim Müdürü, Polaris Elektronik, İstanbul, Türkiye

Otobüs tasarımı ve teknolojisinde inovasyon ve katma değer

Timuçin Bayraktar, Genel Müdür, TEMSA AR-GE ve TEKNOLOJİ AŞ, Adana

16:00 - 16:30 *Kahve arası*

16:30 – 18:00 Oturum 3: Kalite taahhütleri ve sözleşme düzenlemeleri

Moderatör: (teyit edilecek)

İşletmeci ile tedarikçi arasındaki sözleşme düzenlemelerini daha etkin hale getirmek – UITP Otobüs İhale Dokümanı

Lars Johansson, Global Ürün Pazarlama Direktörü, VOLVO, Göteborg, İsveç

İdareler ile işletmeciler arasındaki sözleşmelerde kalite şartlarının belirlenmesi

Neil Smith, Direktör, Transit Systems Australia, Mile End, Avustralya

Müşterilere dönük taahhütler için bir araç olarak kalite sertifikasyonu

Jos Fahy, Proje Müdürü, STIB, Brüksel, Belçika

Akşam

Akşam Yemeği

18 Kasım 2008 Salı

9:30 – 10:45 Oturum 4: Pazar payını artırmak ve daha kapsamlı hizmet sunmak için hizmetlerin çeşitlendirilmesi

Moderatör: Tacettin Kinay, Ulaşım Daire Başkanı, Bursa Büyükşehir Belediyesi, Türkiye

Türkiye’de minibüs hizmetlerinin başarısı: İstanbul örneği

Konuşmacı teyit edilecek

Türkiye’de özel otobüs işletmeciliğinin gelişimi

Onur Orhon, Genel Sekreter, TÖHOB, İstanbul, Türkiye

Barselona turistik otobüsleri

Montserrat Perez, TMB, Barselona, İspanya

10:45 – 11:15 *Kahve arası*

11:15 – 12:45 Oturum 5: Otobüs sistemlerine kapsamlı yaklaşım olmaksızın kalitenin yakalanması mümkün değil

Moderatör: Mohamed Mezghani, UITP Orta Doğu ve Kuzey Afrika Ofisi Başkanı, Dubai, Birleşik Arap Emirlikleri

BRT sistemleri ve faydalarının genel değerlendirilmesi

Carlos Cristobal Pinto, Planlama ve Çalışma Birimi Başkanı, CRTM, Madrid, İspanya

İstanbul’un pratik Metrobüs örneği

Faruk Karaosman, Otobüs İşletmeleri Daire Başkanı, İETT, İstanbul, Türkiye

Tahran otobüs master planı

Hashemi Tashakkori, Tahran Belediye Başkan Yardımcısı, İRAN İslam Cumhuriyeti

12:45 – 13:00 Kapanış Oturumu

Konferansın sonuçlandırılması ve kapanış konuşmaları

13:00 – 16:30 *Adana’da Temsa Global fabrikasının ziyaret edilmesi + Öğle yemeği*