

# Borusan Cat'ten Daha İyi Bir Dünya İçin Müşteri Odaklı Çözümler

Borusan Cat, "Daha İyi Bir Dünya İçin Çözüm Üretiriz" anlayışı ile müşterisini odağına alan çözümler üretiyor. Firmanın, satış sonrası hizmetler alanında yaptığı geliştirmeleri ve sunduğu dijital çözümleri Borusan Cat Türkiye Genel Müdürü Hasan Tahsin Güven ile konuştuk.

Borusan Cat olarak "Daha İyi Bir Dünya İçin Çözüm Üretiriz" anlayışını benimsediklerini belirten Borusan Cat Türkiye Genel Müdürü Hasan Tahsin Güven, bu doğrultuda müşteriye merkeze olarak çözümler ürettiklerini söylüyor. "Türkiye, Azerbaycan, Gürcistan, Kazakistan, Kırgızistan ve Uzak Doğu Rusya olmak üzere faaliyetlerimizi yürüttüğümüz 6 ülkede yönetim anlayışımızın kalbinde müşterimiz yer alıyor" diyen Güven, sektöre farklı bir bakış açısı getiren proaktif iş modeli ile sürdürülebilirliği ele alış şekli sayesinde fark yaratan bir şirket konumunda bulduklarını söylüyor. Çözümleriyle müşterilerinin her daim yanında yer aldıklarını belirten Güven bu alanda yaptıkları çalışmalara ilişkin sorulara yanıtladı.

## Öncelikle Revizyon Merkezleri ile ilgili kısa bir bilgilendirme yapar mısınız?

Revizyon Merkezlerimizin ilkini 2011 yılında Kazakistan'da hayata geçirdik. Ardından Gebze ve Ankara'da iki revizyon merkezi kurduk. Bu merkezlerde iş sahasında yıpranan makine ve ekipmanları gözden geçiriyor, parça değiştirme işlemlerinin yanı sıra mevcut parçaları Caterpillar prosedürleri kapsamında detaylı şekilde inceliyoruz. Gerekli ölçümler neticesinde bunları onarabiliyor, yeniden kullanılmasına olanak tanıyoruz. Böylelikle ekipmanlara yeni bir ömür veriyoruz. Makine ve ekipmanlarının yeniden eko sisteme dahil olması, hem sürdürülebilirlik hem ekonomiye katkı anlamında ciddi bir kazanım anlamına geliyor. Gebze'de 2017, Ankara'da ise 2018'de açılan Borusan Cat Revizyon Merkezleri'nde



Hasan Tahsin Güven  
Borusan Cat Türkiye Genel Müdürü

Türkiye genelindeki tüm makine ve komponent revizyonlarını gerçekleştirebiliyoruz. Gebze tesisinde 10 bin metrekare, Ankara tesisinde ise 6 bin metrekare kapalı atölye alanımız var. Buralarda Cat ve Cat marka olmayan makinelerin motor ve turbo revizyonlarını yapıyoruz. Merkezlerin belirli konularda ekstra uzmanlaşma sağlayabilmesi için görev paylaşımı da gerçekleştirdik. Buna göre örneğin Ankara merkezi, Cat ve Cat marka olmayan motorların revizyonunda Gebze merkezi ise ataşman üretimi, turbo revizyonu ve rektifiye alanlarında yetkinliğe sahip. Müşterilerimiz makine veya komponentlerini istedikleri merkeze getirebiliyorlar. Merkezler arasında her gün karşılıklı çalışan 2 ring aracı var. Ankara'da bakıma alınan bir motorun turbosu revize edileceği zaman aynı gün bu araçlarla Gebze'ye gönderiliyor. Ertesi gün işlemi tamamlandıktan sonra tekrar Ankara'ya sevk ediliyor. Herhangi bir gecikme

yaşanmıyor. Tüm süreç boyunca yapılan işler ilk aşamadan sonuçlanıncaya kadar dijital olarak müşterilerimizin de izleyebileceği şekilde kaydediliyor. Bu sayede yapılan iş, kesintisiz ve kapsamlı şekilde analiz ediliyor. İş sahalarının devamlılığını hedefleyen proaktif iş modelimiz ve dijitalleşmeyi sektörde en iyi şekilde kullanan şirketlerin başında gelmemiz, Revizyon Merkezlerimizin verimliliğini artırmamıza da olanak tanıyor.

## Arıza öncesi tespit uygulamanız Müneccim ile ilgili bilgi alabilir miyiz?

"Müneccim" adını verdiğimiz uygulamamız sayesinde IoT teknolojisini kullanarak arıza olasılıklarını, herhangi bir sorunla karşılaşmadan çok önce tespit edebiliyoruz. Bu sayede müşterilerimizin iş sahalarında hiç durmadan çalışabilmesine olanak tanıyoruz. İş makinesi komponentlerinde

## PCC ile 1.4 milyon orijinal Cat parçası bir tık uzaklıkta

"Teknolojinin tüm olanaklarını farklı alanlarda kullanmayı başaran şirket olarak online yedek parça sipariş platformumuz parts.cat.com (PCC) ile de müşterilerimizin hayatını kolaylaştırıyoruz. Müşterilerimiz, ihtiyaç duydukları yedek parça teminini diledikleri yerden diledikleri zamanda 7/24 olarak online satış kanalımız üzerinden gerçekleştirebiliyor. Kullanıcıların, 1.4 milyon orijinal Cat yedek parçasını kolaylıkla bulabildikleri PCC üzerinden siparişler ayrıca ücretsiz kargo ile Borusan Cat tarafından müşterilerimize iletiliyor."

yaşanabilecek potansiyel bir sorunu Müneccim ile öngörebiliyor, buna göre Revizyon Merkezlerimizde komponentlerdeki sorunları ortadan kaldırıyor müşterilerimize çözüm üretiyoruz.

## B'daha uygulaması hakkında bilgi verir misiniz?

Sökme-takma olarak tanımlanan işleri, spesifik konulara getirdiğimiz çözümlerle, bambaşka bir anlayışla yönetmeye olanak tanıyan proaktif iş modelimiz ile yeni yaklaşımları hayata geçirdik. Bu doğrultuda attığımız adımlardan biri Borusan Cat Exchange - B'Daha oldu. B'Daha, müşterilerimizin saha operasyonlarının hiç aksamadan, kesintisiz devamlılığını sağlayarak iş kayıplarını önlemek ve operasyonel verimliliği artırmak ihtiyacından ortaya çıktı. B'Daha ile kullanım ömrünü tamamlamış motor, güç aktarma, hidrolik gibi ana bileşenleri (komponent) Borusan Cat Sertifikalı olarak Revizyon Merkezi'nde yenileştiriyoruz. Orijinal Cat parçalar kullanarak yenisi gibi yüksek kaliteli, daha düşük maliyetli ve garantili olarak Borusan Cat kalitesi ile üretilerek, yeni ekonomik ömür kazandırılan komponentler böylelikle ikinci hatta üçüncü bir yaşama sahip oluyor. Bu sayede müşteri ihtiyaçlarına göre tasarlanan çözümlerimizi müşterilerimize sunuyoruz. Eski bileşenlere







yeni ekonomik ömür kazandırarak çevreye ve ülke ekonomisine katkı sağlamamıza olanak tanıyan B'Daha, "Daha İyi Bir Dünya İçin Çözüm Üretiriz" anlayışımızla da birebir örtüşüyor. Arıza ve revizyon durumlarında aşınmış ve kullanım ömrünü tamamlamış olan komponentleri hızlı ve kolay bir şekilde değiştirerek onarım ve revizyon bekleme sürelerini %100'e kadar kısaltıyor ve zaman kaybını önüyoruz. Saha operasyonlarının kesintisiz devamlılığı ile müşterilerimize zaman tasarrufu sağlamanın yanı sıra müşterilerimizden belirli bir bedel karşılığı, kullanım ömrünü tamamlamış komponentleri satın alarak maliyet avantajı da yaratıyoruz.

### **MDA Flexi uygulamanızı anlatarak bunun müşterilerinize sağladığı avantajlardan söz eder misiniz?**

Borusan Cat olarak Müşteri Değer Anlaşmaları (MDA Flexi) ile esnek bakım anlaşma seçeneklerini müşterilerimize sunuyoruz. Müşterilerimizin ihtiyaçlarına tam olarak hitap eden bakım opsiyonları sunarak, makinelerin bakımlarını zahmetsiz hale getiriyoruz. Müşterilerimiz ihtiyaçlarına uygun içeriklerle anlaşmaları kendileri tasarlayabiliyorlar. İsteğe bağlı seçenekler anlaşmalara eklenebiliyor veya çıkarılabiliyor. Her anlaşmada olması gereken 12 aylık anlaşma süresi, ekspertiz, orijinal Cat filtre ve SOS (düzenli yağ analizi) dışındaki tüm içerik, müşterinin ihtiyacına göre şekillendirilebiliyor. MDA Flexi ile makinelerin ömrüne ömür katıyoruz.

### **Bir de Dijital Banko ismiyle sunduğunuz bir uygulamanız bulunuyor. Bu uygulamayı açıklar mısınız?**

Dijital Banko uygulamamız ile de

müşterilerimizin kendi ofislerinden ya da tesislerimizde yer alan kiosklar üzerinden çalışanlarımızla görüntülü görüşmelerine olanak tanıyoruz. Özellikle pandemi döneminde tesislerimize gelecek hizmet alma olanakları kısıtlanan müşterilerimizin ihtiyaçlarını daha iyi anlamak ve sunduğumuz çözümleri detaylı bir şekilde onlara anlatmak adına Dijital Banko'nun sunduğu görüntülü iletişim imkanı bizlere önemli bir avantaj sağladı. Karantinada olduğumuz dönemde etkili iletişimi kaybetmemek adına başlattığımız bu uygulama, iş yapış şeklimizi de yeniden ele almak adına bizlere ilham verdi. Dijital Banko kapsamında, yapılan görüntülü

görüşmelerimizde müşterilerimiz, talep ettiği parçanın görüntüsünü paylaşarak hatta şantiye ortamında makine üzerinden bizlere gösterimler yaparak ihtiyaç duyulan tespitin en doğru şekilde gerçekleştirilmesine olanak tanıyor. Yaptığımız ekran paylaşımları ile de teknik kataloglar üzerinden müşterilerimizle birlikte çalışma imkanı buluyoruz. Müşterilerimizin ihtiyaçları doğrultusunda online yedek parça sipariş platformumuz PCC (parts.cat.com) üzerinden doğru parçayı satın almalarına olanak tanıyoruz. Müşterimizin ihtiyacına özel çözümler gerektiğinde ise, Dijital Banko hizmette sınırları kaldırmamıza olanak tanıyor.



### **Revizyon Merkezlerine 360 derece sanal tur**

"Müşterilerimize sunduğumuz son yeniliklerden biri de Revizyon Merkezlerimiz özelinde gerçekleştirdiğimiz sanal tur hizmeti oldu. Müşterilerimiz, Revizyon Merkezlerimizi merak edebiliyor ve bu yüzden tesislerimize gelecek gezmek istiyorlardı. Bu şekilde pek çok müşterimizi merkezlerimizde ağırladık ve onlara tesis turu gerçekleştirdik. Ancak pandemi önlemleri nedeniyle ziyaret kabulünü de bir süreliğine durdurmuş olduk. Bu süreç içerisinde gerçekleştirdiğimiz faaliyetleri, pandemi döneminde de şeffaf bir şekilde müşterilerimize aktarabilmek için sanal tur hizmetini geliştirdik. 360 derece sanal tur sayesinde müşterilerimiz Revizyon Merkezlerimizi diledikleri an sanal olarak ziyaret edebiliyor ve sunduğumuz hizmetlerimizi yakından inceleyebiliyor. Müşterilerimiz bu hizmete, kurumsal web sitemiz, www.borusanecat.com üzerinden kolayca ulaşabiliyor. Tesisler içerisine entegre ettiğimiz dijital sistemler sayesinde çok yakında müşterilerimiz, sisteme giriş yaparak çalışmalarımızı canlı olarak da takip edebilecekler." ■