

ÖZEL DOSYA

HER ŞEYİN BAŞI

7/24

SERVİS

**10 YILI AŞKIN SÜREDİR** Türkiye genelindeki şantiyeleri ziyaret ediyor, firma yetkililerinden iş makineleri alandaki önceliklerini, temel tercih kriterlerini soruyoruz. Elbette makinelerin teknik özellikleri kapasiteyi, verimliliği ve maliyetleri doğrudan etkiliyor. Bununla birlikte görüştüğümüz hemen herkes sanki ağız birliği etmişçesine, satıcı firmalardan aldıkları satış sonrası hizmet kalitesini ilk sıraya koyuyor.

Son derece haklılar. İş makineleri şantiyelerin baş rol oyuncusudur ve yüksek ilk alım maliyetleri sebebiyle yerine hemen bir yenisinin koyulması kolay değildir. Hızla çözülemeyen bir arıza veya bulunamayan bir yedek parça yüzünden bir makinenin durması, bütün bir projeyi durdurabilir.

Bu kapsamda, sektördeki bu hassasiyete dikkat çekmek ve ışık tutmak adına, **“HER ŞEYİN BAŞI SERVİS”** başlıklı yeni bir dosya çalışmasına başlıyoruz. Ülkemizde iş ve inşaat makinelerinin satışını gerçekleştiren başlıca firmaların satış sonrası hizmet anlayışlarını, bu alandaki yatırımlarını ve sağladıkları hizmetleri gözler önüne seriyoruz.



## UÇTAN UCA ÇÖZÜMLERİYLE SATIŞ SONRASINDA DA MÜŞTERİLERİNİN YANINDA

► **DOSYAMIZIN** ilk konuğu, Türkiye'nin yanı sıra Azerbaycan, Gürcistan, Kazakistan, Kırgızistan ve Uzak Doğu Rusya'da Caterpillar'ın tek temsilcisi olarak faaliyetlerini sürdüren Borusan Cat oldu. Şirket ayrıca Metso ve Trimble markalarının da distribütörlüğünü üstleniyor.

### TÜRKİYE SATIŞ SONRASI HİZMET ORGANİZASYONU

Borusan Cat'in iş makineleri konusunda İstanbul, Kocaeli, Ankara, İzmir, Bursa, Adana, Antalya, Trabzon ve Diyarbakır illerinde servis hizmeti veren müşteri merkezlerinin yanı

sıra Gebze ve Ankara'da satış sonrası hizmetler konusunda gelişmiş kapasiteye sahip Revizyon Merkezleri bulunuyor. Bunlara ek olarak firmamızın farklı illerdeki iş ortakları olan toplam 25 yetkili servis merkezi de müşterilere hizmet sağlıyor. Servis operasyonları kadrosunda toplamda 31 mühendis ve 260 teknisyen çalışıyor. 93 gezici servis aracı müşterilere, makinelerinin bulunduğu yerde bakım ve onarım hizmetleri sağlıyor. Firmanın Gebze, Ankara, İzmir, Adana, İstanbul (İkitelli), Bursa, Trabzon, Antalya, Diyarbakır ve Isparta'daki 10 farklı yedek parça deposunda,

toplam 36.500 farklı yedek parça hazır bulunuyor.

### SERVİS VE YEDEK PARÇA SAĞLAMA HIZI

Gerçekleştirdiği teknoloji yatırımlarıyla tüm iş süreçlerini ölçülebilir hale getiren Borusan Cat, müşterinin aradığı ilk an ile teknisyenin sahada olmasına kadar geçen sürenin dijital ekipmanlar yardımıyla ölçülebilmesini sağlıyor. Sistem üzerinden alınan raporlara göre, 2021 yılının ilk 3 ayında, müşterinin aramasını takiben sahaya ulaşılması arasında geçen ortalama servis süresi 1,69 gün olarak gerçekleşti. ►►



Hasan Tahsin Güven / Borusan Cat Türkiye Genel Müdürü

### YEDEK PARÇALARIN YÜZDE 87'Sİ TÜRKİYE STOKLARINDA

Borusan Cat, günümüz itibariyle müşterilerine ihtiyaç duydukları yedek parçaların ortalama %87'sini Türkiye'deki stoklarından karşılayabiliyor. Bu parçalar talep halinde buldukları yedek parça deposundan aynı gün içerisinde yurt içindeki kargo firmaları aracılığıyla müşterilere sevk ediliyor.

Talep edilen parçanın yurtiçi stoklarında bulunmaması halinde müşterilerin tercihine bağlı olarak havayolu veya karayolu sevkiyatı ile temin ediliyor.

**Havayolu Yükleme:** Parçanın Grimbergen/Belçika stoklarından karşılanması durumunda, aynı gün Grimbergen'den yükleme yapılabiliyor. Bir gümrük denetimini takılmadığı takdirde parçalar, sipariş tarihinden itibaren 4 iş günü içerisinde Türkiye'deki depolara ulaşıyor.

**Karayolu Yükleme:** Firmanın haftanın 4 günü (salı, çarşamba, perşembe ve cuma) Grimbergen'den kamyon nakliyatı bulunuyor. Parçanın Grimbergen/Belçika stoklarından karşılanması durumunda, sipariş tarihinden 1 gün sonrası için yükleme planına alınıyor ve ilk müsait kamyonla yükleniyor. Bir gümrük denetimine takılmadığında sipariş tarihinden itibaren 11 iş günü içerisinde parça Türkiye'deki depolara geliyor.

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ TAKİBİ

Müşterileri Borusan Cat ile tüm etkileşimlerinden kaynaklanan bir "müşteri deneyimi" yaşıyorlar. Firma her temas noktasında olduğu gibi, satış sonrası hizmet süreçlerinde de mükemmelle yakın bir müşteri deneyimi hedefliyor.

Müşterilerinin geri bildirimlerine değer veren Borusan Cat, servis veya yedek parça işlemlerinden sonra müşterilerini telefonla arayarak konu hakkındaki genel memnuniyetlerini ve değerlendirmelerini öğreniyor. Onları dinlemekle kalmayıp, şikayetlerini, önerilerini ve takdirlerini, yeni çözümler üretmek için kullanıyor.

### SON 3 YILDA MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNDE BELİRGİN ARTIŞ

Aynı zamanda, sahada servis işlemlerini gerçekleştiren teknik ekip işi tamamladığında, müşterilerin cep telefonuna o anda gönderilen değerlendirme formu ile hizmet performansının ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesi sağlanıyor. Süreçleri ve çözümleri mükemmelleştirmek için bu geri bildirimlerden öğrenilenler dikkate alınıyor.

Servis taleplerinin kayıt altına alınması, bu talepler için sistemsel saha planlaması yapılması ve müşterilerle kurulan etkin iletişim sonucunda, son 3 yılda müşteri memnuniyeti ve

bağlılığında bu alanda belirgin bir artış gözlemlendiği belirtiliyor.

Türkiye'nin her yerinden, tek bir telefon numarası ile ulaşabilecekleri Borusan Cat İletişim Merkezi, müşterilerin her türlü talep ve geri bildirimlerine yardımcı olacak şekilde (haftanın 6 günü) görev yapıyor.

Sunulan başlıca hizmet paketleri Müşterilerine uçtan uca çözüm imkanları sağlayan Borusan Cat'in sunduğu başlıca satış sonrası hizmet paketleri şöyle sıralanıyor:

### Müşteri Değer Anlaşmaları (MDA flexi)

Borusan Cat, esnek bakım anlaşma seçenekleri ile müşterilerine ihtiyaçları kapsamında bakım opsiyonları sunarak, makinelerin bakımlarını zahmetsiz hale getiriyor. Müşteriler ihtiyaçlarına uygun içeriklerle anlaşmaları kendileri tasarlayabiliyorlar. İsteğe bağlı seçenekler anlaşmaya 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, makine ömrüne ömür katıyor.

### EPP (Uzatılmış garanti)

Caterpillar'ın standart garantisine ek süre/saat opsiyonu sağlayan, onarım maliyetlerine pozitif yönde katkı sağlayan Caterpillar ve Borusan Cat ortak çözümü.

### Teknolojik çözümler

Makineleri uzaktan izleyebilme, Product Link sayesinde ekipman verilerine ulaşabilme, bakım, inceleme, onarım, analiz, vb. raporları oluşturabilme imkânı sunuluyor. Bu sayede makinelerde ciddi bir arıza gerçekleşmeden bile müşterilerle temasa geçilip, oluşacak ciddi arızalar ve yüksek maliyetlerin önüne geçilebilmesi sağlanıyor.

### Online Yedek Parça Sipariş Platformu (Parts.Cat.Com)

Parts.Cat.Com internet adresi üzerinden 1,4 milyon orijinal Cat parçasına, müşterilerin diledikleri her yerden 7/24 olarak ulaşabilmesine olanak

sağlıyor. Üstelik bu dijital platform üzerinden satın alınan tüm ürünler, ücretsiz olarak müşterilerin adreslerine teslim ediliyor.

### Revizyon

Tüm Caterpillar marka iş makineleri, zorlayıcı şartlar altında çalıştırılmış olsalar bile, Gebze ve Ankara'daki Borusan Cat revizyon merkezlerinde uygulanan hizmet seçenekleriyle ilk günkü hallerine getirilebiliyor. İster tek bir komponent isterse tüm makine, Caterpillar ve Borusan Cat garantisi ile yenileniyor.

### Müneccim

İş sahalarının devamlılığını hedefleyen proaktif iş modeli doğrultusunda Borusan Cat, dijitalleşmeyi Revizyon Merkezlerinin verimliliğini artırmak adına kullanıyor. Buna göre Borusan Cat, iş makinelerine "Müneccim" adı verilen ve IoT teknolojisinin kullanıldığı bir uygulamayı entegre ediyor. "Müneccim", arıza olasılıklarını, herhangi bir sorunla karşılaşmadan çok önce tespit edebiliyor buna göre Revizyon Merkezlerinde komponentlerdeki sorunlar ortadan kaldırılıyor.

### Dijital Banko

Dijital Banko uygulaması ile müşteriler kendi ofislerinden ya da Borusan Cat tesislerinde yer alan kiosklar üzerinden Borusan Cat çalışanlarıyla görüntülü görüşme imkanı yakalıyor. Dijital Banko kapsamında online olarak yapılan görüntülü görüşmelerde müşteriler, talep ettikleri parçaları görebiliyor ya da şantiye ortamında makine üzerinden Borusan Cat yetkililerine gösterimler yaparak ihtiyaç duyulan tespit en doğru şekilde gerçekleştirilmesine olanak tanıyor.

### Eğitimler

Operatörlerin gelişimi ve doğru uygulamaları kullanmaları için Caterpillar ve Borusan Cat tarafından hazırlanan eğitimler gerçekleştiriliyor.

### SOS

Makinelerden alınan yağ numunelerinin uzman görüşü ile yorumlanması ile müşterilerin adeta makinelerin kan tahliline ulaşmaları imkânı sunuluyor.

**MÜŞTERİ DEĞER ANLAŞMALARININ EN ESNEK HALİ: MDA flexi**

Orjinal Cat Filtreler | Makine Expertizi | S.O.S Yağ Analizi | İşçilik (Opsiyonel)

Aşınma Parçaları (Opsiyonel) | Uzatılmış Garanti (Opsiyonel) | Cat Yağ (Opsiyonel)

Yürüyüş Takımları (Opsiyonel) | Enjektör (Opsiyonel) | Exchange Parçalar (Opsiyonel)

**ADRESE TESLİM PARÇALAR | UZMAN BAYI DESTEĞİ | SORUNSUZ BAKIM HİZMETİ**

### GELİŞEN TEKNOLOJİNİN HİZMETLERE KATKISI

Borusan Cat Türkiye Genel Müdürü Hasan Tahsin Güven, gelişen teknolojinin satış sonrası süreçteki hizmetlerine olan katkısını şöyle ifade etti:

"Genel anlamda yapılan iletişim ve dijital teknolojileri ile kendimizin yanı sıra, müşterilerimize hız, konfor ve yenilikler sağlamış oluyoruz. Müşterilerimizi daha önceden bilgilendirme fırsatlarımız bulunuyor. Yapılan tüm yenilik ve geliştirmeler ile baştan uca müşterilerimizin talepleri kayıt altına alınabiliyor. Bu sayede anlık geçmişe dönük tüm bilgileri hızlı bir şekilde kendilerine sunabiliyoruz. Müşterimiz ile aramızda geçen taleplerin ölçülebilirliği, kalitesi ve verilerin tümünü değerlendirebiliyoruz. Müşterilerimizin kıymetli yorumlarını inceleyerek onlar için nasıl daha iyi olabiliriz noktasında

sürekli iyileştirme ve geliştirmeler yapmaya devam ediyoruz.

Müşterilerimiz taleplerini Borusan Cat çalışanlarının yanı sıra, İletişim Merkezimize telefon ederek ya da whatsapp ve e-posta gibi dijital yollarla hızlı ve istedikleri zaman iletebiliyorlar. Örneğin İletişim Merkezinden alınan taleplerimiz vasıtasıyla müşterilerimizin servis taleplerini bir havuz içerisinde topluyoruz. Müşterimizin bölgesi ve talep tipine göre ilgili planlama sorumlularına talepleri bir form eşliğinde otomatik atanarak, planlama ve teklif durumları için görüşmeleri sağlanıyor.

Tüm kanallardan aldığımız talepler detaylarıyla kayıt altına alınıp ilgili çalışanlarımıza iletiliyor. Bu sayede arıza, bakım gibi geçmişe dönük kayıtlara, taleplere hızla ulaşabiliyoruz. Müşterilerimiz, talepleri hakkında



