

HEADLINE PARTNERS



PARTNERS



**IBIS** INTERNATIONAL  
BODYSHOP  
INDUSTRY  
SYMPOSIUM  
**TÜRKİYE 2017**

Türkiye'de oto  
tamirhaneleriyle ilgili  
zorluklar/fırsatlar

AutoKing Genel Müdürü Ayhan Dayoğlu

# AJANDA



## GENEL BAKIŞ

Veriler, Rekabet, Sorun, Çözüm



## DİJİTALLEŞEREK FARKLILAŞMA

Farklılaşma aşamaları ve en önemli ayağı dijitalleşme



## SORU & CEVAP

İnteraktif

# Genel Bakış

Veriler, rekabet, sorun, çözüm

# GENEL BAKIŞ

## VERİLER



TOPLAM SERVİS SAYISI



YETKİLİ SERVİS



BAĞIMSIZ SERVİS



DiĞERLERİ



Kaynak: TSB /2013



# GENEL BAKIŞ

## YETKİLİ SERVİSLE REKABET

'KUSUR  
DEĞİL  
ÇARE  
BULUN'

HENRY FORD

### BAĞIMSIZ SERVİS YETKİLİ SERVİSE KARŞI

0-3 yaş arası araçların garanti süreleri kapsamında olmaları sebebiyle yetkili servisleri tercih ediyor olması bağımsız servisleri rekabet etme konusunda zorluyor. Buna karşın yetkili servisler araç üreticilerinin gücünü arkalarına almış kurumsal yapıları ile katma değerli büyüme imkanına daha yatkınlık.

# GENEL BAKIŞ

## REKABET İÇİN



### TEKNİK BİLGİ

Yetkili servisler sadece bağlı oldukları markanın teknik bilgilerine sahip olmak zorundayken bağımsız servisler, birden fazla markanın teknik bilgilerini barındırmalıdır



### EĞİTİM DÜZEYİ

Bağımsız servislerin birden fazla marka ve model için sürekli eğitim alarak bilgi ve beceri seviyesini güncellemesi ve yetkili servis düzeyine gelmesi gerekmektedir



### ARAÇ GEREÇ

Bağımsız servisler tüm markalar için farklı olabilecek her türlü araç gereci bulundurmalı ve bunlar ile ilgili eğitimleri yönetmelidir

# GENEL BAKIŞ

## BAĞIMSIZ SERVİSİN ZORLUKLARI

### EĞİTİM

Teknik ve teknik olmayan, çözüme odaklı eğitimlerde Türkçe kaynak büyük problem



### PERSONEL

Eğitilmiş boya teknisyeni sayısı çok az, endüstri meslek liselerinde boya teknisyenliği tercih edilmiyor



Rekabet için, tüm markalar ve o markaların en alt birimleri konusunda en az o markaların yetkili servisleri kadar bilgi, deneyim ve araç-gereç bulundurma zorunluluğu bulunan bağımsız servisler, en büyük zorluğu eğitim kaynaklarına (doküman ve eğitimci) ulaşmakta ve yetişmiş personel bulma konularında yaşamaktadırlar. Özellikle boya teknisyeninin yetişmemesi yetkili ve bağımsız servisleri zor durumda bırakmakta.

# GENEL BAKIŞ

## PROBLEM



## MÜŞTERİLER TARAFINDAN TETİKLENEN FİYAT SAVAŞI

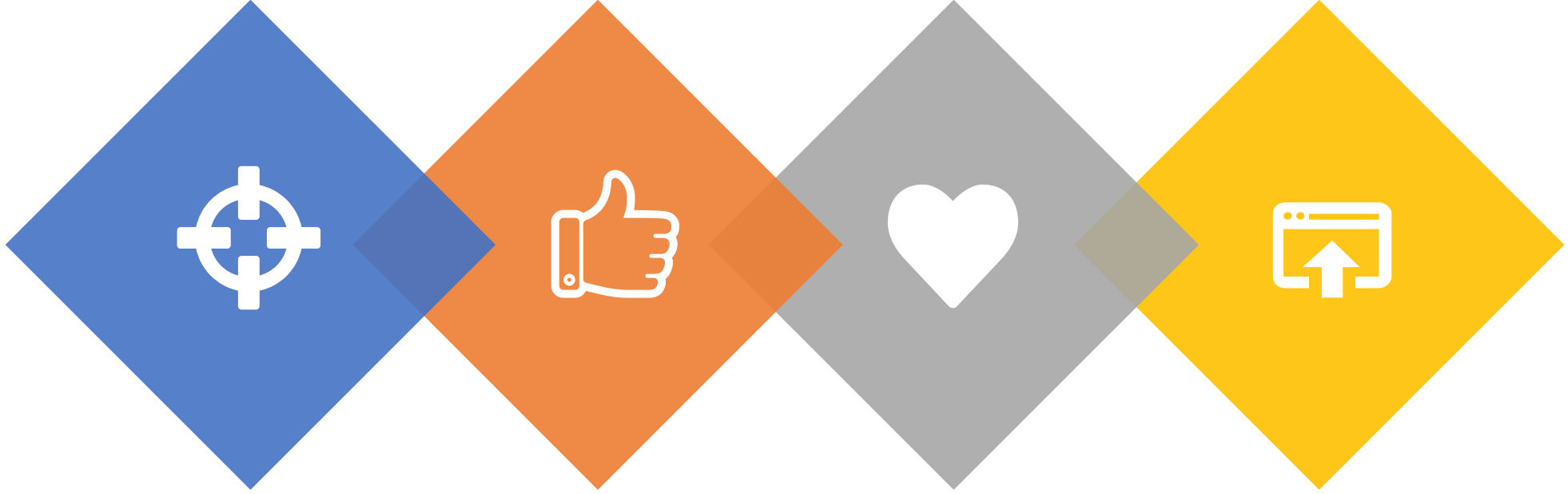
Fiyat savaşı, yetkili servislerce dışarıdan hissedilmemesine rağmen bağımsız servislerin hem yetkili servislerle hem de kendi aralarında rekabet etme gereği nedeniyle karşılaştığı en büyük sorundur.

*‘Eğer hayal edebiliyorsan yapabilirsin de’ — Walt D.*



# GENEL BAKIŞ

ÇÖZÜM : MÜŞTERİYE KATMADEĞER YARATMAK



## Uyumluluk

Bağımsız servisler rekabet avantajı sağlamak için müşterileri ile tam uyumluluk çerçevesinde onların ihtiyaçlarına odaklanmalı

## Sürekli Değer Yaratmak

Müşteri deneyimini iyileştirmek adına her dönem yeni bir değer katarak, müşterileri ile aralarındaki iletişimi sıcak tutmalı

## Hizmet Kalitesi

Müşterilerine türev ürün satışını arttırmak ve ilişki devamlılığını sağlamak adına hizmet kalitesini attırmalı

## İnovatif Çözümler

Dijitalleşen dünyada bilgiye ve hizmete en kolay yoldan ulaşan müşterilere servis hizmetlerinde de bu ayrıcalığı yaşatabilmeli

# Dijitalleşerek Farklılaşma

Farklılaşma Ve En Önemli Ayağı Dijitalleşme

# DİJİTALLEŞEREK FARKLILAŞMA

YAŞAM ŞEKLİMİZ DEĞİŞİYOR



## TRAFİK

—  
Kalabalıklaşan şehir ve trafik problemleri hayat tarzımızı değiştiriyor



## GÜVENLİ ULAŞIM

—  
Kalabalık trafik ve artan motor güçleri ile güvenli ulaşım gereksinimi önem kazanıyor



## ZAMANSIZLIK

—  
Kalabalık şehir hayatları ve değişen yaşam şeklimiz ile birlikte tasarruflu yönetmek zorunda olduğumuz en önemli varlığımız zaman



## MOBİLLEŞME

—  
Bilgiye erişim ihtiyacını yer ve zamandan bağı olmadan gerçekleştirme güdüsü ile birlikte ortaya çıkan mobilleşme gereksinimi

# DİJİTALLEŞEREK FARKLILAŞMA

## OTOMOTİV DÜNYASI DEĞİŞİYOR

### DAHA AKILLI

Otonom taşıtlarla birlikte sıkça konu edilen araç yazılımları aslında uzunca bir süredir kullanılıyor. Anlık veri üreten araçların bilgilerini internet ortamına açmak son 3-5 yılın uygulanan konusu. Böylesi anlık veri üretimi kullanıcıları ve servis noktalarını çok farklı bir dünyaya doğru götürmeye devam ediyor.

### DAHA GÜVENLİ

Araçlarda güvenlik denildiğinde şimdiye kadar sadece araç mukavemeti akla gelirdi. Ancak dijitalleşen dünyada artık araçlar belli bir risk durumunda otomatik fren yapma, mekanik riskleri önceden analiz ederek kullanıcıya ve/veya belirlenmiş merkeze önceden bildirme, kaza ve yaralanmalarda otomatik olarak kurtarıcı ve sağlık ekiplerini bilgilendirme özellikleri ile birlikte geliyor.



# DİJİTALLEŞEREK FARKLILAŞMA

## EN ÖNEMLİ KONU DİJİTALLEŞME



SON KULLANICI



ÇÖZÜM ORTAKLARI VE  
KURUMSAL MÜŞTERİLER



KURUM İÇİ OPERASYONLAR

Servisler, son kullanıcılarına ve iş ortaklarına dijital bilgiye mobil erişim yaşatmazlarsa, çağımızın en temel ihtiyacını karşılayamamaları sebebi ile birer birer elenecekler. Bir servis son kullanıcılarına mobil olarak randevu hizmeti, iletişim hizmeti, süreç takip hizmeti verirken, iş ortakları ile 360 derece entegrasyon ile kullanıcıların sigorta poliçesi ve benzeri bilgilerini onlardan manuel olarak talep etmeden dijital olarak temin edebilmeli. Ayrıca iş ortaklarına kendi içinde yürüttüğü iş süreçlerini dijital ortamda açmalı.

# DİJİTALLEŞEREK FARKLILAŞMA

## AUTO KING'TE SON KULLANICININ DİJİTAL DENEYİMİ



### ONLINE HASAR TESBİTİ

—  
Auto King müşterileri,  
mobil uygulamaları ya  
da web sayfaları aracılığı  
ile online olarak  
araçlarındaki hasarın  
miktarını ve tutarını  
öğrenebiliyorlar

### ONLINE RANDEVU

—  
Auto King müşterileri  
online olarak diledikleri  
güne ve saate randevu  
alabiliyorlar



## AUTO KING IPAD HASAR TESBİTİ



—  
Aracını teslim etmek için online olarak aldığı randevuya gelen Auto King müşterileri, servis danışmanlarınca karşılanıyor ve araçtaki hasarlar ipadler aracılığı ile fotoğraflanıp süreç başlatılıyor

## ANLIK SÜREÇ TAKİBİ



—  
Atölyedeki anlık süreç aşama aşama kullanıcının mobil uygulamasından ya da web sayfasından takip edebileceği şekilde şeffaflştırılıyor



## TAMAMLANDI SMS BİLDİRİSİ

Araç üzerindeki işlemler tamamlandığında, kalite kontrolü sonunda okutulan barkod ile birlikte kullanıcıya otomatik olarak bilgilendirilme SMS'i gönderiliyor.



# DİJİTALLEŞEREK FARKLILAŞMA

## AUTO KING'TE İŞ ORTAKLARI VE KURUMSAL MÜŞTERİLERİN DİJİTAL DENEYİMİ

### MOBİL PARÇA UZMANI UYG.

Auto King'te görevli mobil parça uzmanı gelen parça ihbarını değerlendirerek bunun tamir edilebilir bir parça olup olmadığını uygulama ile belirtir



### EKSPER / SERVİS MOBİL UYG.

Servisler ve eksperler Auto King uygulamasını kullanarak mobil parçanın fotoğraflarını çekerek bir bildirimde bulunurlar.



### CONTROL PANEL SOFTWARE

Auto King mobil parça uzmanının uygulama üzerinden verdiği tamir edilebilirlik raporuna istinaden ofis çalışanı en yakın mobil araç tabletine bu işi gönderir.



### SOFÖR TABLET UYGULAMASI

Kontrol paneli yazılımı ile merkezden kendine gönderilen işi tablet üzerinde bildirimle alan mobil parça arac şoförü parçayı teslim alır.



### EKSPER / SERVİS / SİGORTA TAKİP

Eksper ve Servis ellerindeki mobil uygulamalar ile, sigorta şirketi ise kendilerine açılan web servis ile süreci gerçek zamanlı olarak takip edebilir



# DİJİTALLEŞEREK FARKLILAŞMA

## AUTO KING ÇALIŞANLARININ DİJİTAL DENEYİMLERİ



### TABLET İLE HASAR TESBİT

Servis danışmanları tablet ile araç fotoları çekip süreç başlatır



### AKİS İŞ YÖNETİMİ

Servis'te süreçler AKİS üzerinde teker teker işlenerek yürütülür



### RAPOR

Verimlilik ve analiz için iç raporlama yapılır iş ortaklarına veriler web servis ile servis edilir



# MINI ONARIM

ANIMASYON FİLM



# MOBİL PARÇA ONARIMI

ANİMASYON FİLM



HEADLINE PARTNERS



PARTNERS



**IBIS** | INTERNATIONAL  
BODYSHOP  
INDUSTRY  
SYMPOSIUM  
**TÜRKİYE 2017**

Teşekkürler