

## **E-BÜLTEN**

### **Temmuz 2007**

#### **Röportaj - Oğuz Pircivanoğlu**

*"GMY ile büyük kazanımlar elde ettik"*

GMY olarak bu ay Otoyol Sanayi A.Ş.'de Oğuz Pircivanoğlu'nun konuğu olduk ve GMY ile yürütülen işbirliği hakkında kendisine sorularımızı yönelttik.

#### **Bize biraz kendinizden bahseder misiniz?**

1964 yılında Giresun'da doğdum. 5 yaşında taşındığımız Mersin'de lise son sınıfa kadar okuyup, 1980'de İstanbul'da demir attım. Makina mühendisiyim (Yıldız Teknik Üniversitesi - Gemi Makinaları). Üniversite sonrası bir süre denizcilik sektöründe çalıştım. 1988'de Chrysler Kamyon (*günümüzdeki adıyla ASKAM*) fabrikasına girdim ve 2 sene proje mühendisi olarak görev aldım. 1990 yılının Ekim ayında Otoyol Pazarlama A.Ş.'de Satış Sonrası bölümünde çalışmaya başladım. Şu anda da Otoyol Sanayi A.Ş.'de, Ürün Takip ve Teknik Eğitim müdürlüğünü sürdürmekteyim.

#### **GMY ile çalışmaya nasıl başladınız?**

Ürün takip bölümü olarak 2004 yılının başında yetkili servislerimizde yapılan motor revizyonlarında artan oranlarda arıza tekrarı yaşanmaya başladığını gözlemledik. Bu durum, maddi kayıpların yanısıra, müşteri memnuniyetini de ciddi boyutta olumsuz etkiler. Dolayısı ile, ülke genelinde yaşanan motor revizyonu tekrarlarını inceleme altına aldık.

Ekibimiz tarafından yapılan incelemeler, yetkili servislerimizin çalıştığı motor yenileme firmalarının bir kısmında gereken ekipmanların bulunmadığı, eğitim seviyesinin yetersiz olduğu, yanlış uygulamalar yapıldığı, uygun raporlama ve kontrol prosedürlerinin takip edilmediğini anladık. Bizim servislerimizin de, motor yenileme atelyelerinin gerçekleştirdiği işlemlere fazlası ile itimat ettiği ve kontrol işlemlerini tam olarak yerine getirmediği gerçeği de tespitlerimiz arasında oldu.

Motor revizyonu işlemlerinin, ve motor parçalarının revizyon sonrası kontrol ve montajının, doğru ellerde, yeterli ve gerekli ekipmanlar desteği ile yapılmasının sağlanması zorunluluğu, bizi motor revizyonlarında standartların sağlanması amacıyla bir proje başlatmaya sevk etti.

Araştırmamız sonucu, o zamanki adı ile EBC Mühendislik firmasının, benzer konularda faaliyet gösterdiğini tespit ettik. Projemizde dışarıdan, konusunda uzman bir firmadan danışmanlık hizmeti alınmasının daha ekonomik ve pratik olacağını görerek, EBC Mühendislik ile çalışmaya başladık. Zaman içerisinde EBC mühendislik, eğitim verdiği, ekipman ve raporlama standardı geliştirdiği motor yenileme atelyelerini, GMY adı altında topladı.

#### **Projeniz hakkında biraz daha detaylı bilgiler verebilir misiniz?**

2004 yılında başlattığımız proje kapsamına, (*şimdiki adı ile*) GMY'nin de dahil edilmesi ile birlikte, araçlarımızın verimli çalışma ömürlerini sorunsuz tamamlayabilmesi için motor yenileme işlemlerinin önemini bilen, revizyon proseslerinin toplam hizmet kalitesi içerisindeki pozisyonunu kavrayabilmiş, geleceğe yönelik büyük düşünme yetisine sahip, müşteri memnuniyetini temel hedef olarak ortaya koyabilen yaklaşıma sahip motor yenileme firmalarını, ilk etapta İstanbul, daha sonra da Türkiye genelinde tespit ettik. Sahada yaptığımız tespit çalışmalarını takiben, bu firmalara yeni ekipmanlar, özel cihazlar aldık. Kendi tesislerimizde ve yerinde olmak üzere, proje ortağımız GMY tarafından bu firmalara özel eğitimler verildi. Benzer eğitimleri, kendi personelimiz ve yetkili servis personelimize de verdik.

#### **Motor yenileme firmalarını tespit ederken nelere dikkat ettiniz?**

Bu noktada ilk kriterimiz motorlarımızın revizyonu için gerekli makine parkının eksiksiz olarak firmalarda bulunması idi. Bununla birlikte firmalar bizlerin istediği yeniliklere yönelik yatırımlarda da bulunabilmeliydi.

Bu kriterlerin yanı sıra tespit sırasında satış sonrası bölge yöneticilerimizin ve teknik danışman firmamızın görüşleri, bölgedeki yetkili servis müdürlerinin fikirleri ve motor yenileme firmasında geçmişte yapılan revizyonlardaki arıza tekrarı sıklığı göz önüne alındı.

Yaptığımız çalışma sonucu çok kısa sürede sahadan gelen arıza tekrarı oranları ciddi oranda azaldı. Biz satış sonrası ekibi olarak bunu teknik olarak yeterli ve iyi eğitilmiş firmalar ile çalışmamızla ilişkilendirdik ve projeyi ülke geneline yaymaya çalıştık.

## Projenin sonuçlarını nasıl değerlendiriyorsunuz?

İlk olarak şunu söyleyebilirim ki satış sonrası hizmet ağıımızın dışarıya yaptırdığı en önemli işlem olan motor yenileme hakkında yeterli kontrol olanağına sahip değildik. Bu konuyu, servislerimizin takibine bırakmıştık.

Projeyi devreye almamızı takiben, servislerimiz sorumluluğunda yapılan tüm motor revizyonlarının kalitesini kontrol altına almayı başardık. Şu an, sayılı üretici firmanın giriş hakkı olan elektronik raporlama sistemi ile, revizyon sürecini ve gelişmeleri ince detaylı olarak online takip edebiliyoruz.

Bununla birlikte, daha önce de belirttiğim gibi, proje kapsamında servis teknik personelimize motor revizyonları konusunda özel eğitimler sağlama şansımız oldu. Bu sayede toplam servis kalitemizde de gözle görülür bir artış elde ettik. Ayrıca GMY ile işbirliği yaparak ülke genelinde çeşitli motor yenileme kampanyalarına da imza attık. Müşterilerimize, garanti sonrasında da uygun fiyatlı motor yenileme hizmeti sunduk.

Önümüzdeki dönem içerisinde OtoYol olarak standartlarımızı düşürmeden aksine yükselterek GMY ile çalışmalarımızı sürdürmeyi planlamaktayız.

## Vakit ayırdığınız ve bizleri bilgilendirdiğiniz için teşekkür ederiz.

Ben de teşekkür ederim.

## Teknisyenin Köşesi Doğru Bildiğimiz Yanlıklar

### 1. Antifriz sadece kışın ilave edilir.

Antifrizin görevi sadece motor soğutma sıvısının donmasını engellemek değil, aynı zamanda soğutma sisteminde bulunan boruların, motor bloğunun, silindir başlığının, kalorifer peteklerinin paslanmasını önlemektir. Paslanma ise sadece kışın değil her zaman devam eden ve ağır hasarlara sebep olabilecek bir reaksiyondur. Dolayısı ile her yıl soğutma suyunu komple değiştirmek ve uygun oranda antifriz koymak gerekir.

**2. Kuru tip hava filtresi basınçlı hava ile temizlenirse daha verimli olur.** Basınçlı hava tutulan kuru tip hava filtre elemanının gözeneklerinde genişlemeler meydana gelecek ve normalde geçemeyecek toz tanecikleri motora giderek silindir cidarlar ve piston segmanlarında zımpara etkisi yapacaktır. Bunun sonucunda, motorun erken revizyon edilmesi ihtiyacı doğacaktır. Dolayısı ile, kuru tip hava filtreleri hiç bir şekilde temizlenmemeli, kirlendiğinde yenisi ile değiştirilmelidir.

**3. Rampa aşağı seyirlerde vitesi boşa atmak, yakıt ekonomisi sağlar.** Seyir halinde iken vites boşa atıldığında priz direk rulmanı ve vites dişli rulmanları normalden hızlı şekilde dönmeye zorlanacaktır. Yağlama ise zaafiyete uğrayacaktır. Bunun sonucunda, bu rulmanlarda ve birlikte çalıştığı parçalarda erken aşınma ve arızalar meydana gelecektir. Ayrıca motor kompresyonundan yararlanılamayacağından, yavaşlama ihtiyacı duyulduğunda frenlere fazla yüklenilecek ve balatalarda yanma, hızlı aşınma meydana gelebilecektir.

**4. Turbo motora normal motorların yağ filtresi takılabilir, bir sorun çıkmaz.** Turbo motorlarda kullanılan yağ filtre elemanlarının kapasiteleri ve yağın içindeki yabancı maddeleri tutma özellikleri, normal emişli motorlara göre daha farklı olup, çift elemanlı filtre kullanımı nedeni ile daha üstündür. Kullanılan yağ filtresine dikkat edilmez ise, motor sürtünme yüzeylerine hem daha az yağ gidecek, hem de istenmeyen büyüklükte yabancı parçacıklar yağa karışabilecektir. Bunun sonucunda, başta Turbo olmak üzere motor yatakları ve silindir cidarları kısa zamanda aşınacak ve revizyon ihtiyacı doğacaktır.

**5. Turboşarjer şehir içinde düşük viteslerde görev yapmaz, devreye girmez.** Bilindiği gibi Turbo, egzost gazları ile çalıştırılmakta ve silindirlere basınçlı temiz hava göndererek motorun gücünü ve çekişini artırmaktadır. Turbo, bütün viteslerde ve devirlerde devrededir ve görevini yapar. Turbonun en yüksek performansı göstereceği çalışma şartı ise aracın yüklü vaziyette bir rampayı çıkması halidir.

### 6. Ucuz / kalitesiz mazot kullanarak işletme giderlerinden tasarruf sağlanır.

Ucuz / kalitesiz mazot, kaçak yollar ile yurdumuza getirilmektedir ve kalite kontrolü yapılmamaktadır. Kükürt oranı başta olmak üzere bir çok özelliği, kabul edilebilen değerlerin dışında kalmaktadır. Mazot içerisinde yüksek oranda kükürt olması, yanma sırasında sülfirik asit oluşumuna, böylece gömleklerin, segmanların ve yatakların kısa sürede aşınmasına neden olur. Ayrıca, denetimsiz karışımı nedeni ile pompa ve enjektörlerin pahalı arızalar çıkarmasına yol açar. Bu nedenle, başta avantajlı gibi görünen

ucuz / kalitesiz mazot kullanımı sonucunda, çok daha büyük zararlar ile karşılaşılacaktır.

### **7. Motorun soğutma suyuna piyasadan alınabilecek herhangi bir antifriz konulabilir.**

Piyasada çeşitli marka ve isimler altında, çok ucuz fiyata antifriz bulabilmek mümkündür. Bunlar, normal antifrizlerin yarı fiyatına dahi satılabilmektedir, ancak içeriklerinde deniz suyu, asit, tuz ve kalsiyum gibi aşındırıcı maddeler bulunduğu tespit edilmiştir. Bu maddeler radyatör, silindir kapağı ve kalorifer peteklerini hızla çürütmekte ve delmek suretiyle zarar vermektedir. Tasarruf sağlamak amacıyla alınan ucuz antifrizler, masraflı hasarlara yol açabilmektedir. Bu nedenle, antifriz alırken dikkatli olunmalı ve imalatçı adı, adresi ve içeriği ambalajında yazmayan, araç üreticisi tarafından belirtilen özelliklere uymayan, piyasa fiyatının çok altında satılmakta olan antifrizlere şüphe ile yaklaşılmalıdır.

**8. Dizel motorları arıza olmadıkça yağ eksiltmez, yağ ilave etmeye gerek yoktur.** Tüm dizel motorlarının, hatta tüm motorların, belirli bir miktarda yağ eksilmesi normaldir. Silindir cidarlarında kalan yağın yanarak eksozdan atılması, turbo gibi yüksek sıcaklıklara maruz kalan üniteler nedeni ile buharlaşmalar vb. sonucunda, her motorda bir miktar yağ sarfiyatı olur. Yağ eksiltme motor gömleklerinin aşınması, kullanılan yağın cinsi, yağ değişim aralıklarına uyum, hava filtresinin temizliği, motor ayarlarının doğruluğu, kullanılan mazotun kalitesi, yükleme koşulları gibi konularla doğrudan ilişkilidir. Periyodik Bakım koşullarına uyulan motorlarda, aşırı tüketim beklenmez. Yağ tüketimi, yapılan kilometre ile değil, yakıt tüketimini ile oranlanarak hesaplanır. Yani 1000 litre yakıt tüketildiğinde, yağ miktarında ne kadar azalma olduğu hesaplanır. Yağ değişim km.si gelmese dahi, aracın yağ seviyesi günlük olarak kontrol edilmeli ve eksik ise tamamlanmalıdır. Bu kontrol, kullanıcının günlük yapması gereken en önemli kontrollerden biridir.

**9. ABS fren sistemi bulunan araçlar ile daha süratli gidilebilir, virajlara daha hızlı girilebilir, tüm sürüş sınırları zorlanabilir.** ABS, kaygan yol koşullarında emniyetli frenlemeye yardımcı olan bir sistemdir, bu özelliği ile, sürücünün kendisine ve aracına olan güvenini artırmaktadır. ABS, frenleme sırasında, direksiyon hakimiyetini artıran teknik bir üstünlüktür, ancak ABS fizik kurallarını değiştiremez. Yani; - Tekerlek ile yol arasındaki sürtünme katsayısını değiştiremez, eskimiş ? aşınmış lastiklerle buzda fren mesafesini kısaltmaz. Kış koşullarında, her zamanki gibi yeni kış lastiği kullanılmalıdır. - Frenleri arızalı ve zayıflamış bir aracın frenlerini güçlendirmez ve hatalarını düzeltmez. - Viraja hızlı girmiş bir aracın merkez kaç kuvveti nedeni ile savrulmasını önleyemez. - Frenleme esnasında ABS'nin devreye girdiği yol koşullarında, ABS'ye güvenerek daha fazla gaz basılmaz. ABS'nin devreye girmesi sürücüye sınır değerlere ulaşıldığı konusunda bir uyarıdır. ABS elbetteki bu sınırlar içinde aracı güvenli bir şekilde durdurmaya yardımcı olur, ancak, aracın hızı mutlaka emniyetli bir hıza düşürülmelidir.

**10. Atan bir sigortanın yerine daha büyük amperde bir sigorta takılabilir.** **YANLIŞ!** Sigorta, elektrik sisteminde bulunan elemanların ve tesisatın, kapasitelerinden fazla elektrik akımına maruz kalması halinde, zarar görmelerini engelleme işlevini yerine getirmektedir. Gereğinden daha büyük amperde sigorta kullanılması halinde, akımın yükselmesi durumunda dahi sigorta atmayacak ve sigortaya bağlı aksam ile tesisat hasar görecektir. Bu nedenle, araç üreticisinin belirttiği sigortadan farklı amperajda sigorta asla kullanılmamalıdır. Sık sık sigorta atması durumu var ise, olası kısa devre arızalarına karşı servise müracaat edilmelidir.

---

## **Blok Muafiyeti Uygulaması**

*Mehmet Sezer*

Motorlu taşıtlar sektöründeki dikey anlaşmalar ve uyumlu eylemlere ilişkin 2005/4 sayılı muafiyet tebliği 12.11.2005 tarihinde, 25991 sayılı resmi gazetede yayınlanarak, 1 Ocak 2006 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Yeni tebliğ'deki koşulların tamamlanması için tanınan 1 yıllık geçiş süresi 1 Ocak 2007 tarihinde sona ermiş ve yeni muafiyet 2007 yılı başından itibaren uygulanmaya başlanmıştır.

Yeni muafiyet uygulaması ile birlikte ülkemizde nelerin değişmesi beklenmektedir?

### **1. Motorlu taşıtların satışı ile bakım-onarım (servis) hizmetlerinin birbirinden ayrılması**

Eski uygulamada üreticiler, araç satışı ve servis hizmetlerinin aynı firma tarafından aynı binada yapılmasını zorunlu tutabilmekteydi.

Yeni uygulamada, araç satışı yapan bayiler, istekleri doğrultusunda, servis hizmetlerini alt anlaşmalarla yetkili servislere devredebilecektir. Aynı şekilde yetkili servisler,

faaliyetlerini sadece bakım onarım hizmetleri ve yedek parça dağıtımını ile sınırlı tutabilecektir.

### **2. Birden çok markanın birlikte satıldığı araç satış merkezleri**

Eski uygulamada bir yetkili satıcı, farklı markalı taşıt araçlarını ancak ayrı satış yeri, ayrı yönetim ve ayrı bir yasal varlık koşuluyla satabilmekteydi.

Yeni uygulamada bir yetkili satıcı farklı markalı taşıt araçlarını aynı satış yerinde satabilmektedir. Bununla birlikte üreticinin isteği doğrultusunda markaya özgü ayrı satış personeli veya aynı binada markaya özgü farklı bir teşhir yeri sağlamak zorundadır.

### **3. Birden çok markanın birlikte bakımlarının yapıldığı yetkili servis merkezleri**

Eski uygulamada bir yetkili servis, farklı markalı taşıt araçlarının garanti bakımlarını ancak ayrı servis yeri ile yapabilmekte ve mevcut yatırımlarından, özellikle araç, gereç ve eğitimli personelden yararlanamamaktaydı.

Yeni uygulamada bir yetkili servis farklı markalı taşıt araçlarının garanti bakımlarını aynı servis istasyonunda, aynı araç, gereç ve eğitimli personel ile gerçekleştirebilmektedir.

### **4. Orijinal ve eşdeğer yedek parça kullanımı**

Eski uygulamada yetkili servisler eşdeğer kalitede başka yedek parça satabilme, tamir ve bakımda araç sahiplerini bilgilendirerek kullanabilme hakkında sahiptiler.

Yeni uygulamada yetkili servislerin bu hakkı devam etmektedir. Ancak, üreticiler, garanti kapsamında yapılan tamir, ücretsiz bakım ve geri çağırma işlerinde, kendilerinin sağlayacağı orijinal parçaların uygulanmasını zorunlu kılacaktır.

### **5. Bağımsız kuruluşlara eğitim ve ekipman verilmesi**

Eski uygulamada üreticiler bağımsız teşebbüslere (özel servislere) taşıtların bakım ve onarımı için gerekli teknik bilgiyi uygun bir bedel karşılığında satabilmekteydi.

Yeni uygulamada üreticiler bağımsız teşebbüslere, motorlu araçların bakım ve onarımının yapılması için teknik bilgi, teşhis cihazı ve ekipmanı, gerekli yazılım ve eğitimi, kendi yetkili servis ağlarına sağladıkları koşullarda vermek zorundadır.

Yeni uygulama ile birlikte satış sonrasında rekabetin artırılması ve taşıt sahiplerinin kaliteli hizmete daha uygun fiyatlarla ulaşabilmesi amaçlanmaktadır. Avrupa'da uygulamayı takip eden bir yıllık süre sonunda yapılan araştırmada, yetkili servislerin %55'i yeni muafiyet uygulaması ile birlikte kar marjlarında önemli azalmalar olduğunu beyan etmişlerdir.

Blok muafiyeti ile ilgili daha sorularınız için bizimle irtibata geçmekten çekinmeyiniz.

- Kaynak: ODD Dergi, 11.Sayı, İstanbul, 2006.

---

## **Motor Revizyonlarının Online Takibi**

*Emre Can Çiçin*

*GMV Genel Müdürü*

Hangi araca, hangi serviste, ne sebepten, nasıl bir revizyon uygulandı, hangi işlemler yapıldı, hangi parçalar değişti? Artık size vereceğimiz bir şifre ile bu soruların cevabı haftanın yedi günü, günün 24 saati size bir tuşa dokunmak kadar yakın...

Bir aracın bakımı esnasında gördüğü maliyet yükü ve riski en yüksek işlem olan motor revizyonlarının bütün süreçlerinin ve maliyetlerinin kontrol altına alınmasına imkan sağlayan GMV web-tabanlı raporlama sistemi şu anda ülke genelindeki 32 GMV servis

noktamızda aktif olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bu sistemde şifre ile websitemize giriş yaparak:

Hangi araca, hangi tarihte, kaç kilometrede motor müdahalesinde bulunulduğunu

- Motor revizyonunun nedenini ve GMY servisince yapılan arıza teşhisini
- Motorun ve motor parçalarının revizyon öncesi teknik ölçülerini
- Motor revizyonu için talep edilen tahmini ve nihai revizyon ücretlerini
- Müdahale esnasında kullanılan yedek parçaların detaylarını ve markalarını
- Motor üzerinde gerçekleştirilen bütün revizyon işçiliklerinin detaylarını
- Revizyon sonrası motorun ve parçalarının teknik ölçülerini
- Motor arızası ile ilgili fotoğrafları ve yüzey pürüzlülük bilgilerini

Online olarak takip edebileceksiniz.

Ayrıca arama modüllerimizi kullanarak GMY noktalarında gerçekleştiren her türlü motor revizyonuna revizyon tarihi, araç şase/plaka numarası gibi arama kriteri ile ulaşabileceksiniz.

Yeni raporlama sistemimiz hakkında size daha detaylı bilgilere sahip olabilmek için bizimle irtibata geçmeniz yeterli olacaktır.

GMY web-tabanlı raporlama sistemi PBS Bilişim Danışmanlık tarafından hazırlanmıştır.