



SUMITOMO

NEWS vol.12

**Servis kalitesini ve müşteri memnuniyetini geliştirmek!
"SPP", Sumitomo Bayi destek ve eğitim arttırma planı nedir?**

**Повышаем качество обслуживания клиентов!
ППС – план поддержки и обучения.**



COLOR NEGATIVE

SHFST - No. 93486793408612578



Servis kalitesini ve müşteri memnuniyetini geliştirmek! “SPP”, Sumitomo Bayi destek ve eğitim arttırma planı nedir?

Sumitomo Bayi Destek Programı (SPP) servis kalite düzeyini ve müşterilerin memnuniyet seviyesini artırmak için başlatıldı. Satış Sonrası Hizmetler Departmanı Direktörü ve aynı zamanda Bayi Destek Programı sorumlusu Sn. Kawamura ile röportaj yaptık.

SUMITOMO(S.H.I.)
CONSTRUCTION MACHINERY CO., LTD.
CEO Yardımcısı
Şirket Yöneticisi, Satış Sonrası Hizmetler
Departmanı Direktörü

Mitsunori Kawamura

SUMITOMO(S.H.I.)
CONSTRUCTION MACHINERY CO., LTD.
Ассоциированный исполнительный
директор, корпоративный сотрудник
отдела поддержки клиентов

Митсунори Кавамура

“Ürün Sorumluluğu”, “İş Sorumluluğu” ve “Müşteriye Karşı Sorumluluk”. Bunlar, Sumitomo Construction Machinery merkez bürosuMüşteri Desteği'ninSatış SonrasıDestek Hizmetleri'nin ana filozofisiprensibi olarak öne sürdüğü “üç sorumluluk”. Bu üçünün arasından en önemli saydığı ve üzerinde en çok çaba gösterdiği ise, “müşteri destek hizmetleri sorumluluğu” oldu. Yurtdışı distribütörleri desteklemeye ve eğitmeye başladı ve o programın ana konusu 2015'te başlatılmış olan Sumitomo Bayi Destek Programıdioldu.

Bu ilke, Sumitomo Construction Machinery ve distribütörlerimizi, müşteri memnuniyetini geliştirerek ve müşteri desteğini arttırarak, onlarla erdemlikaliteli bir çember oluşturmamızı sağlar. SPP proje başkanı, Sn. Kawamura diyor ki “Son günlerde distribütörlerimizle görüşmelerde devamlı konuştuğumuz konu müşterilerin destek kalitesinin daha fazla yükseltilmesi istekleri ile ilgili oluyor. Buradan yola çıkarak, müşteri memnuniyetini arttırmak için daha etkili desteğe ihtiyaç olduğunu düşündüm. Programın ana konsepti budur.” diye konuştu.

Sn. Kawamura yurtdışı bölgelerde zengin deneyime sahip. Kendisi ağırlıklı olarak ABD ve Avrupa'da olmak üzere toplam 14 yıl görevde idi. Görevi sırasında, yerel distribütörlerin müşteri destek icraatlarının önemini çok iyi anladı. Bu deneyim kendisini



«Ответственность за продукт», «ответственность в бизнесе» и «ответственность перед клиентом». Это основная философия головного офиса службы поддержки клиентов Sumitomo Construction Machinery, изложенная в «трех правилах». Среди этих трех правил наиважнейшим, к которому нужно прилагать максимум усилий, считается «ответственность за обслуживание клиента». Головной офис начал поддерживать и обучать зарубежных дистрибьюторов, а основной частью этого процесса стала «Программа партнерства Sumitomo» (ППС), заработавшая в 2015 году. _ Основной мысл этой политики – повышение качества работы с клиентами путем улучшения поддержки клиентов, формируя таким образом полноценный цикл покупка-эксплуатация.

Руководитель ППС г-н Кавамура говорит: «В последнее время на встречах с нашими дистрибьюторами мы постоянно обсуждаем растущие требования клиентов к качеству обслуживания. Чтобы удовлетворить наших клиентов, мне подумалось, что нужна более эффективная техподдержка. Это основная концепция ППС». Г-н Кавамура имеет многолетний опыт работы за рубежом, где он проработал 14 лет, главным образом в Соединенных Штатах

Повышаем качество обслуживания клиентов! ППС – план поддержки и обучения.

Чтобы повысить уровень качества обслуживания и информационного наполнения, так необходимых клиентам, в 2015 году компания Sumitomo создала специальную «программу партнерства». Мы взяли интервью у г-на Кавамуры, корпоративного сотрудника отдела поддержки клиентов и куратора этой программы.



и Европе. Именно тогда он оценил важность поддержки местных дистрибьюторов.

Это понимание послужило причиной создания головного офиса службы поддержки в штаб-квартире Sumitomo Construction Machinery, в котором г-н Кавамура стал первым корпоративным директором и начал программу ППС. Реализуя программу, в службе инспектируют качество работы дистрибьюторов – партнеров Sumitomo. Контролируемые категории, такие как техническое обслуживание и предпродажная подготовка машин, функционально разделены на одиннадцать групп показателей, по которым головной офис службы проверяет работу дилеров. «Раньше

мы могли оценить работу дистрибьюторов только с позиции качественно/не качественно, теперь мы можем оценивать детально, по цифровым показателям и общие проблемы и вызовы легко распознаются. Кроме того, стали видны сильные и слабые стороны каждого дистрибьютора, проанализировав которые, мы способны существенно улучшить их работу. В результате у клиентов будет меньше проблем, что сделает наши машины более доступными, а стоимость их эксплуатации станет ниже».



Sumitomo Construction Machinery genel merkezinde, Müşteri Destek (Satış Sonrası Hizmetler) Birimini kurmaya yönlendirdi, kendisi ilk Satış Sonrası Hizmetler Direktörü oldu ve Bayi Destek Programını başlattı.

Bu programı kullanarak vedistribütörlerin Sumitomo Construction Machinery ortağı olmak için gereken fonksiyon başarılarını ölçerek tarafsız şekilde değerlendirme yapılıyor. Ürünlerimizin teslimatı öncesinde bakım ve onarım gibi kontrol noktaları genelde on bir gruba ayrılıyor, sonra genel merkez,0 bayilerin performanslarını belirliyor.

“Geçmişte, bayileri sadece nitel olarak belirleyebiliyorduk ama şimdi başarıları rakamlarla görebiliyoruz, ortak problemler ve zorluklar daha kolay ortaya çıkıyor. Ayrıca, her bir distribütörün gücünü ve zayıf noktalarını görebiliyoruz, bunları paylaşarak satış sonrası icraatlarımızı geliştirip güçlendirebiliyoruz. Sonuç olarak, müşteri için daha az sorun oluşuyor, bu da makinenin kullanılabilirliğini daha iyi hale getiriyor ve işletme maliyetini düşürüyor.”

Sumitomo Bayi Destek programında distribütörlerimiz her ay merkez ofise farklı bir kaç rapor gönderiyorlar. Ondaki çıkan performanslara göre, merkez büro çalışanları yerel distribütörleri yılda iki kez ziyaret ederek servis icraatlarını geliştirme ile ilgili yaptıkları inceleme üzerine görüşüyorlar. Ayrıca, yıllık başarıları kategorize edip her kategoride puan veriyorlar. Eğer puan programda belirtilen kriterin üstünde ise, distribütör “AAA” alıyor. 2015’in başında Program tanıtıldığında, program yalnızca altı distribütörle başlamıştı ama şimdi beş yeni distribütörün eklenmesi ile programda on bir distribütör katılmış oldu.

Üstelik, genel merkez her yıl başarı öykülerini ve sorunları birbirleri ile paylaşmaları için ve merkezden ne gibi destek gerektiği kararını almaları için distribütörlerimizi davet ediyor.

Sn. Kawamura güvenle anlatıyorprojeden büyük bir özgüvenle bahsederek “İnanıyorum ki, bu program, destek aleti veya programı olarak, distribütörlerimizin faaliyetlerine iyi yönde katkıda bulunuyor. İkinci yılda daha fazla distribütör AAA kazandı, bazıları satış sonrası servisi için isteyerek yatırım yapıyorlar, bazıları da yeni elemanlarına eğitim verip,

Согласно программе партнерства,наши дистрибьюторы ежемесячно предоставляют в головной офис службы поддержки несколько видов отчетов.После анализа этих данных сотрудники головного офиса два раза в год посещают местных дистрибьюторов,с целью обсуждения путей совершенствования их деятельности.Кроме того, они систематизируют показатели за год и присваивают оценки работе дистрибьютера по каждой категории. Если получается,что суммарная итоговая оценка выше нормы, указанной в программе,дистрибьютор получает рейтинг «AAA».В начале 2015 года,когда ППС только начиналась,в программе участвовало 6 компаний-дистрибьюторов,в настоящий момент таких компаний уже 11.

Кроме того,головой офис службыкаждый год приглашает представителей дистрибьюторов к себе для обмена опытом, обозначить проблемы,а также информировать какая поддержка им необходима.«Я считаю,что ППС– один из правильных инструментов,улучшающих работу наших дистрибьюторов. На второй год работы программы большинство дистрибьюторов получили оценку AAA, некоторые из них охотно инвестируют в послепродажное



**Повышаем качество обслуживания клиентов!
ППС – план поддержки и обучения.**

müşterilerine bizzat ziyarete göndererek onlardan hizmet önerileri alıyorlar”dedi.

Sumitomo Bayi Destek programında distribütörlerin ‘hizmet gücü geliştirmesini izleme’ diye bir kategorisi var. Her distribütöre bir eğitimci atanıyor ve bu kişi onların hizmet ekibi için eğitim tasarlıyor.

Her sonbaharda, Satış Sonrası Hizmetler Birimi Merkez Bürosu, “Dünya Çapında Hizmet Yetenek Yarışması” organize ediyor. Her distribütörden yukardaki eğitim programına katılan en iyi iki servis makinisteknisyeni seçiliyor, onlar bu yarışmaya diğerlerine karşı katılıyorlar.

Bu yıl dünyanın dört bir yanından on distribütör olacak.

“Merkez Ofiste bu yarışmayı organize eden uzman elemanlardan oluşan Planlama ve Eğitim ekibi var. Temmuz’da bu ekibe yeni bir eleman katıldı, şimdi üç kişi birlikte çalışıyorlar. Bu ekip gelecekte tüm distribütörlerin bu yarışmaya katılmalarını umut ediyor. Ürünlerimizin diğer ürünlerden çok daha üstün olduğundan eminiz. Merkez Ofis distribütörlerimize yoğun bir destek ve eğitim vererek, müşterilerimizin makinelerini daha rahat kullanmalarını sağlamakta istekli.”

Kawamura’nın önyak olduğu “Müşteri Destek Sorumluluğu” Sumitomo Construction Machinery’i daha da yükseltiyor.

обслуживание, а другие – более сосредоточены на подготовке персонала нового качества, способного в поддержке клиентов проявлять инициативу», – говорит г-н Кавамура, демонстрируя уверенность.

По программе ППС для каждого дистрибьютора назначается свой куратор, который наблюдает за службой сервиса и организует для нее необходимое дообучение.

Осенью каждого года головной офис службы организует конкурс «Мастера техобслуживания». Каждый дистрибьютор присылает на конкурс по два лучших механика, после чего проводятся соревнования по разборке и сборке узлов, замене деталей и диагностике неисправностей как в индивидуальном, так и командном зачетах.

В этом году на конкурс прибудут участники от десяти дистрибьюторов.

«В головном офисе службы есть сотрудники из группы планирования и обучения, которые организуют этот конкурс. Вице команда организаторов выросла, и теперь состоит из трех специалистов. Команда надеется пригласить всех дистрибьюторов принять участие в предстоящем конкурсе. Мы уверены, что наша продукция в подавляющем большинстве превосходит аналогичную у конкурентов. Главный офис службы поддержки клиентов готов прилагать самые активные усилия по поддержке и обучению наших дистрибьюторов, чтобы клиенты могли использовать свои машины с большим комфортом». Принцип «ответственность за обслуживание клиентов», который продвигает г-н Кавамура, делает машины Sumitomo еще привлекательнее.



Müşterilerden güven kazanmak için kilit faktörler



PT. SUMITOMO S.H.I.
CONSTRUCTION MACHINERY SOUTHEAST ASIA.
Yönetici, Müşteri Destek Grubu

Toru Karakawa

PT. SUMITOMO S.H.I.
CONSTRUCTION MACHINERY SOUTHEAST ASIA
Начальник отдела поддержки клиентов

ТОРУ КАРАКАВА

B2017 году исполнилось 24 года с тех пор, как я пришел работать в Sumitomo (S.H.I.). Первой моей деятельностью в компании была работа в службе технической поддержки. За 14 лет этой деятельности, общаясь с самыми крупными нашими клиентами, я много узнал о значимости послепродажного обслуживания и качестве продукции. С 2006 года зона моей ответственности расширилась на Европу, Юго-Восточную Азию, Китай и Индию, а в 2013 году я получил назначение на должность начальника группы технической поддержки клиентов Sumitomo (S.H.I.) в Юго-Восточной Азии, охватывающей в основном Индонезию, а также другие страны АСЕАН, и теперь я проживаю в Джакарте, столице Индонезии.

2017 yılı itibarıyla Sumitomo (S.H.I.) İş Makinaları şirketine katıldığımdan bu yana 24 yıl geçti. İlk işim Japonya'da teknik saha hizmetini desteklemektir. 14 yıl yaptığım bu görev süresince siz değerli müşterilerimize satış sonrasında sunulan hizmetin önemi ve ürün kalitesi hakkında çok şey öğrendim.

2006 yılından bu yana sorumluluk alanım Avrupa, Güneydoğu Asya, Çin ve Hindistan pazarına genişlemiş olup 2013 yılında, başta Endonezya olmak üzere diğer ASYA ülkelerini kapsayan Güneydoğu Asya PT. Sumitomo S.H.I. İş Makinaları Müşteri Destek Grup Müdürü pozisyonuna atandım ve Endonezya'nın Jakarta kentinde yaşamaktayım.

Endonezya'ya taşındıktan sonra yapmaya karar verdiğim ilk görev, Asya ülkelerindeki distribütörlerimizin yeterince üzerine düşmediği satış sonrası hizmetlerle ilgili bakış açılarını geliştirmektir. Her şeyden önce Endonezya, Tayland ve Malezya'daki distribütörlerimizin hem satış sonrası hizmet ekibiyle hem de satış ekibiyle görüşmeler yapmaya başladım. Her iki ekibin de birbiriyle bağlantılı sorunları olduğunu fark ettim; satış sonrası hizmet ekibi "Müşteri güvenini sağlamak zor" ve satış ekibi ise "İyi satış yapamamamızın nedenlerinden biri satış sonrası hizmet ekibinin yetersizliği" şeklinde ifadede bulundular. Dürüst olmak gerekirse, kuruluştaki iç iletişimin eksik olması, bilinçsiz şekilde müşterilerine güvenilmez bir izlenim veriyormuş gibi görünüyordu. Her iki ekibin de iddialarını göz önünde bulundurarak, satış ve satış sonrası ekipler arasında daha yakın iletişim sağlamanın gerekli olduğunu gördüm. Aralarında bir köprü kurmak için distribütör toplantılarına aktif olarak katıldım ve sorunlarını çözmek için hepsini birer birer konuya dahil ettim.



Ключевыми факторами для завоевания доверия у клиентов

Сıkı bir şekilde takip ederek, satış kadrosunu ve hizmet kadrosunu birbirine entegre etmeyi başardım, ardından onlar da birbirleriyle yakın işbirliği içerisinde çalışabildiler. Sonuç olarak, nihayet hem hizmet hem de ürün kalitesi açısından müşterilerin güvenini kazandık. Son zamanlarda pazarda hızla büyümekte olan Asfalt Serme Makineleri işletmesi için de satış sonrası hizmet vermekteyiz. Satış sonrası hizmetimiz yalnızca doğru talimatların verilmesi değil, aynı zamanda güvenilir distribütörlerimizle işbirliği içerisinde “serme yöntemleri” konusunda da hizmet vermeyi amaçlar. Müşterilerimiz için temel görevlerimizi yerine getirirken, serme yöntemleri konusundaki çalışmalarımız sayesinde karşılaşılan problemleri önemli ölçüde azalttık.

Şimdi yaşanmış sorunlar ve çözümleri üzerinde yeniden çalışarak bir program ve ders kitabı hazırlamakla uğraşıyorum. Aynı zamanda distribütörlerimizi hizmet becerileri açısından eğitiyoruz. Herkesin bu program ve ders kitabı ile kaliteli hizmet sunabileceğinden oldukça eminim. Bununla birlikte yalnızca bir servis çalışanı değil aynı zamanda sorunların nasıl çözülebileceği hakkında geniş bir yelpazede teknik servisi sunmamız ve müşterilerimizin güvenini kazanmamız gerekir. Bunun için temel bir faktör olan makineyi ideal çalışma yönteminde iyi durumda tutabilecek bir “servis danışmanı”nı yetiştirmekle de uğraşmam gerekiyor.



Первая задача, которую я себе поставил после переезда в Индонезию заключалась в перестройке мышления местных дистрибьюторов в отношении послепродажного обслуживания, к которому в странах АСЕАН тогда относились небрежно. Я начал общаться как с группой продаж, так и с группой послепродажного обслуживания наших дистрибьюторов в Индонезии, Таиланде, Малайзии. Довольно быстро пришло понимание, что у обеих команд проблемы были связанные.

Для команды послепродажного обслуживания это выглядело так: «Трудно создать доверие у клиентов»; для команды продаж: «Одна из причин, по которой мы не можем больше провадать, – это плохая работа службы послепродажного обслуживания». Такое непонимание службами друг друга порождало слабинку в компании, которую четко улавливали клиенты. Учтя претензии обеих команд, я понял, что необходимо наладить более тесное взаимодействие между службами, для чего активно присоединился к встрече дистрибьюторов и привлек их к решению данной проблемы одного за другим. Таким образом мне удалось объединить силы двух служб, и они смогли работать в тесном сотрудничестве друг с другом. В результате мы, наконец, завоевали доверие клиентов к качеству обслуживания и качеству наших машин.

Что касается асфальтоукладчиков, рост продаж которых быстро наметился на рынке в эти годы, мы также предоставляем для них послепродажное обслуживание, обеспечивающее не только правильную эксплуатацию оборудования, но и особый «стиль дорожного покрытия» через сотрудничество с постоянными и надежными дистрибьюторами. При реализации такой политики для клиентов резко снижаются потери в дорожном строительстве, в том числе и связанные с поломками машин.

В настоящее время я занимаюсь систематизацией опыта, полученного ранее, и на основании его – составлением учебных программ и соответствующих инструкций. По этим программам мы и обучаем специалистов своих дистрибьюторов правильному техническому обслуживанию, и я убежден, что эта работа приносит положительный результат.

Мне еще предстоит заняться воспитанием не «сервисных солдат», а значительно более гибких сервис-консультантов, которые смогут предложить варианты техобслуживания совместно с широким диапазоном точных советов решения распространенных проблем, советов по эксплуатации машин и процессу поддержания идеальных условий работы. Всё это вместе и является причинами, по которым клиенты нам доверяют, и мы не собираемся это доверие терять.

Istanbul Batı ve Doğu kültürlerini bir araya getiren bir kent. Bugün İstanbul 'da, Sumitomo ekskavatörlerinin devam etmekte olan ve Türkiye'nin en büyük projelerinden biri sayılan İstanbul Üçüncü Havalimanı inşaatında çalışıyorlar. Burada, önemli bir projenin inşaat alanında, üstün performans ile çalışmakta olan Sumitomo ekskavatörler filosu SH700LHD-5, SH500LHD-5, SH480LHD-5, SH370LHD-5 ile toplam 16 üniteden oluşmaktadır.

Bu makineler, projede yer alan Türk müteahhit, Orkun Grubu'na Türkiye'deki distribütörümüz TSM GLOBAL tarafından satılıyor ve teslim ediliyor. Esasen, bu makineler projenin ilk aşamasında, yani binaların ve pistlerin yapımından önce toprağın

islah edilmesi ve temel altyapı yapımı sırasında kullanılıyor.

İşin zor tarafı, bunların ilk aşamada ve kısa bir süre içinde bitirilmesinin şart olmasıdır.

Bu nedenle, projede kullanılan ekskavatörlerinin sert zemin yüzeylerini hızla kırabilmesi ve kazı ile çıkan hafriyatı makinenin hem sağından hem solundan gelen kamyonlara devamlı yükleyebilmesi gerekir. Bu işlem günde 20 saate kadar sürer ve operatörler üç ayrı vardiyada bu uzun iş saatlerini kapsayacak şekilde dönüşümlü çalışırlar.

Sumitomo ekskavatörlerinden buradaki beklenti, hızlı hareket ve yüksek üretimle gecikmesiz olarak kamyonların devamlı doldurulmalarıdır.

İstanbul Üçüncü Havalimanı inşaatındaki SUMITOMO ekskavatörlerinin değerlendirmesi

Оценка работы экскаваторов SUMITOMO при строительстве Третьего аэропорта Стамбула



Soldan Ichiro Shimada (Managing Director), İlhan Karadeniz (Chief of Board), ve Taner Sönmez (Chief Executive Officer).
СимадаИтиро(исполнительный директор),Ильхан Карадениз (глава правления),и Танер Сонмецер(Генеральный директор).

Стамбул – город, представляющий из себя смесь западной и восточной культур. Сегодня в Стамбуле экскаваторы Sumitomo работают на площадке непрерывно строящегося Третьего аэропорта Стамбула, который, как говорят, является одним из крупнейших проектов в Турции. Здесь, на строительной площадке важного объекта, парк экскаваторов Sumitomo состоит из 16 машин моделей SH700LHD-5, SH500LHD-5, SH480LHD-5, SH370LHD-5, работающих с высокой производительностью.

Эти машины поставлены компанией TSM Global, нашим дистрибьютором в Турции, фирме Orkun Group, турецкому подрядчику, который принимает участие в проекте. В основном, эти машины работают на первом этапе проекта – рекультивации земель и организации фундаментальной инфраструктуры до строительства основных зданий и

взлетных полос. Главная трудность начального этапа в том, что он должен быть завершен за короткий промежуток времени.

Поэтому экскаваторы, работающие в этом проекте, должны иметь возможность быстро копать тяжелый грунт и загружать грузовики, непрерывно прибывающие как с правой, так и с левой стороны машины. Эти операции продолжаются по 20 часов в день в три смены операторов. От экскаваторов Sumitomo ожидалось, что они будут демонстрировать высокую динамику и высокую производительность для непрерывной загрузки потока грузовиков без какой-либо задержки.

Когда Сейфи Челика спросили «Что послужило причиной для выбора экскаваторов Sumitomo?», он ответил: «Отличная экономичность, мощность копания, высокая скорость

Kendisine sorulan “Sumitomo ekskavatörlerini seçmeniz sebebi nedir?” sorusuna Seyfi Çelik’in yanıtı şöyle oldu: “Üstün yakıt verimliliği, kazma gücü, yüksek hızı, dayanıklılığı ve TSM’nin yedi yirmidört servis ve bakım sonrası desteği.”

Yanıtta görüldüğü gibi, TSM GLOBAL bu proje için ekskavatörlerde olması gereken kilit faktörleri derinden inceledi. Sonra uygun makine opsiyonlarını yüzde yüz işletme ve bakım desteği ile Orkun Grup ‘a tedarik etti.

Örneğin: TSM GLOBAL sarf malzemeler ve diğer yedek parçaları bulunduran bir depolama konteynerini Orkun’un Üçüncü Havalimanı inşaat alanına yerleştirdi. Bu suretle, makine bakım süresini, örneğin filtre ve yağ değişimi için, kısaltmayı başardı. TSM

GLOBAL makine duraklama zamanını azaltma çabasının yanısıra Orkun İnşaat alanında ansızın çıkabilecek makine sorunlarına çözüm sağlamaları için 2 tane uzman mekanik teknisyen yerleştirdi.

“Kendi servis ekibimiz olduğu halde, TSM GLOBAL, Sumitomo ekskavatörlerine çok iyi bakıyor, sanki kazatarlaralekskavatörler onların çocuklarıymış gibi. Ve biz bundan dolayı TSM GLOBAL’e gerçekten müteşekkirimiz. Bu üstün kalite ve yoğun hizmet sayesinde biz inşaatla ilgili işlere daha çok konsantre olabiliyoruz.” “İlerde tekrar makine gerektiren planlarımız olursa, TSM GLOBAL’den Sumitomo ekskavatörlerini almayı düşünüyoruz.”

Bu kelimeler Seyfi Çelik’in tarafından Sumitomo Markası ve TSM GLOBAL ‘in servisleri için söylenmiştir.

Kullanıcı Raporu

Türkiye’den

User Report

Из Турции



Bu, iGA HP’den bir alıntıdır.
Это отрывок из iGA HP.

работы, надежность и готовность TSM к обслуживанию в режиме 24x7».

Как показал его ответ, в TSM Global тщательно изучили и проанализировали, какие ключевые требования выдвигаются для экскаваторов в данном проекте. Затем они предложили подходящие варианты для подрядчика Orkun, предусмотрев условия для полноценной и непрерывной эксплуатации машин на объекте.

Так например, TSM поместил контейнер с необходимыми расходными материалами и запасными частями прямо на строительной базе Orkun в Третьем аэропорту. Сделав это, они успешно сократили потери рабочего времени, необходимого для обслуживания машины, то есть замены фильтров и масел. С этой же целью они также разместили двух опытных механиков на постоянном дежурстве, чтобы

вовремя реагировать на возможные внезапные проблемы с машинами.

«Хотя у нас есть собственная команда обслуживания, TSM Global уделяет самое пристальное внимание экскаваторам Sumitomo, как если бы экскаваторы были их собственными детьми. И мы действительно благодарим TSM Global за это. Благодаря такому серьезному качественному отношению и интенсивному обслуживанию мы можем сосредоточиться на строительных работах». «Если бы мы планировали дальнейшие закупки машин, то в первую очередь подумали бы о покупке экскаваторов Sumitomo от TSM Global».

Эти слова Сейфи Челика являются точной оценкой качества услуг Sumitomo и TSM Global.



Endonezya 'da Hızla Gelişen bayimiz, PT. Oscarmas

Перспективный дистрибьютор в Индонезии-компания PT. Oscarmas

PT. Oscarmas 'ı sizlerle tanıştırmaktan dolayı son derece memnunuz. Oscarmas, Endonezya'daki Sumitomo hidrolik ekskavatörün tek distribütörüdür. 2007'de kurulan PT Oscarmas, Jakarta merkezinden 30 km doğudaki bir sanayi bölgesinde yer almaktadır. PT. Oscarmas, hidrolik ekskavatörler, tekerlekli yükleyiciler, damperli kamyonlar, diğer ataşmanlar ve yedek parçalar ve ağır iş makineleri tedarik eden bir firmadır.

PT. Oscarmas'ın 2009 yılından bu yana başka bir markanın hidrolik ekskavatörleri için yapmakta olduğu satış ve satış sonrası hizmetlerinden elde ettiği deneyimleri, Sumitomo ile 1 Ekim 2015 tarihinde başladığı ticari ilişki için önemli bir temel ve memnuniyet kaynağı oldu.

O yıllarda gelişmeler ve pazar fırsatlarını göz önüne alan, PT. Oscarmas, ağırlıklı olarak tekerlekli yükleyiciler konusunda kiralama işi yapan bağlı bir şirket kurdu. Ayrıca çeşitli ağır ekipman ürünlerinin son kullanıcıları için bir perakende satış ve finansman şirketi de kurarak, sektörde Sumitomo markasının varlığını daha güçlü kılmak için ortak stratejik adımlar attı.

Yerel müşterilere Sumitomo ekskavatörleri satışı ve satış sonrası hizmet faaliyetleri ile hizmet vermek onların değişmez politikası haline geldi. İlaveten, biz de müşterilerimiz ile sonsuz bir ilişki kurmayı amaçlıyoruz. Endonezya'daki pazar durumunun kötü olmasının beklenmesine rağmen, onlar hedeflerini gerçekleştirmek için yerel şube ağı, makine satış ekibi, yedek parça satış ekibi, teknisyenler ve diğer gerekli personel yatırımına yönelik bir genişleme aşamасыndalar.

Мы с большим удовольствием представляем компанию PT. Oscarmas – нашего единственного дистрибьютора гидравлических экскаваторов в Индонезии. Компания основана в 2007 году и располагается в промзоне в 30 километрах к востоку от центра Джакарты. PT. Oscarmas является дистрибьютором тяжелого оборудования, такого как гидравлические экскаваторы, колесные погрузчики, самосвалы, другая смежная продукция и запчасти. Начиная с 2009 года, PT. Oscarmas представляла интересы другого бренда, но с октября 2015 года начались тесные деловые отношения с нами, с Sumitomo.

Принимая во внимание тенденции и рыночные возможности в то время, компания стала проводить политику популяризации Sumitomo на местном рынке, создав дочернюю кампанию, которой отвоились функции управления бизнесом аренды тяжелого оборудования (особенно колесных погрузчиков), а также финансовую компанию для осуществления розничных продаж тяжелого оборудования конечному потребителю. В эту политику отлично вписались продажи и дальнейшее техобслуживание экскаваторов Sumitomo.

Мы совместно строим прочные отношения с нашими самыми квалифицированными клиентами. Для этого мы расширяем сеть местных филиалов, продавцов машин, специализированных продавцов запасных частей, узлов и агрегатов, хотя рыночная ситуация в Индонезии, как



PT. Oscarmas, gelecekte karşılaşılabilecekleri zorluklar ve engellerin farkında. Endonezya hükümeti tarafından kömür ve maden ticaretine yönelik yeni yönetmeliklerin uygulanması nedeniyle, madencilik sektöründeki önemli pozisyonumuza rağmen, inşaat ve toprak kaldırma sektörüne yönelmekteyiz. PT. Oscarmas diğer tanınmış markaların ekskavatörlerine karşı rekabet etme üstünlüğüne sahip bir iş ortağımızdır.

Kendisini Sumitomo İş Makinalarına adanmış olan PT. Oscarmas, pazarda %10 ve üzeri bir pay elde etmek ve önümüzdeki 4 yıl içerisinde yıllık 700 adet satış rakamına ulaşmak konusunda kararlıdır. Endonezya 'da Sumitomo ile sadece 2 yıldır iş ortaklığı bulunmasına rağmen, hedeflerimiz ortak olduğu için desteğimizi çok güçlü bir şekilde hissetmektedirler.

ождается,будет тяжелой.

PT. Oscarmas сознает все трудности и препятствия, с которыми они могут столкнуться в будущем. Внедрение индонезийским правительством новых правил в отношении добычи угля и минеральных ресурсов заставило нас обратить большее внимание на строительный и землеройный сегмент рынка, тогда как ранее мы были более ориентированы на горнодобывающую отрасль. Тем не менее в компании PT. Oscarmas приняли этот вызов и вполне готовы конкурировать с другими известными брендами экскаваторов.

Компания рассчитывает в ближайшие 4 года завоевать 10% местного рынка и достигнуть объема продаж в 700 машин. Они чувствуют серьезную поддержку Sumitomo, разделяют наши общие цели и ценности, за два года сотрудничества добились на рынке Индонезии уже многого.

Amerika Birleşik Devletleri “Conexpo 2017”

США

“Conexpo 2017”



● 7 - 11 Mart arasında “Conexpo 2017”, Amerika Birleşik Devletleri’nde iş makinalarının en büyük fuarı Nevada Las Vegas’ta düzenlendi. Grubumuza bağlı ABD’deki alt şirketimiz olan LBX Company LLC, X4 serisinin tüm standart ve özel makinelerine ek olarak Latin Amerika için tasarlanmış 210X3E modellerini sergiledi. Yalnızca ABD’den değil, aynı zamanda Latin Amerika’dan birçok ziyaretçi standımızı ziyaret etti ve çok sayıda faydalı ve potansiyeli yüksek ticari görüşmelerde bulundu.

Ayrıca, Lego bloklarından yapılmış bir minyatür ekskavatör sergilendi. Bu, ziyaretçilerimizin çok dikkatini çekti ve Link-Belt markamızı etkili bir şekilde temsil etti.

● С7 по 11 марта в Лас-Вегасе, штат Невада, состоялась крупнейшая выставка строительных машин в Соединенных Штатах «Conexpo 2017». В нашем сегменте компания LBX, наша дочерняя компания в США, представила линейку машин серии X4 от стандартных до специальных, а в дополнение к этому модель 210X3E, предназначенную для Латинской Америки. Стенд посетили специалисты не только из США, но и из Латинской Америки, что привело к многообещающим деловым переговорам. Также мы собрали миниатюрный экскаватор из блоков Lego. Это привлекало внимание посетителей и отлично рекламировало наш бренд Link-Belt.

Cezayir “Batimatec 2017”

Алжир “Batimatec 2017”

● 23 - 27 Nisan arasında uluslararası inşaat fuarı, “Batimatec 2017” Cezayir’in başkenti Cezayir’de yapıldı. Bu, 1.190 şirketin 44.000 m² alanda ürünlerini sergilediği Cezayir’deki en büyük fuardı ve yaklaşık 47.000 ziyaretçi, zengin çeşitlilikteki inşaat malzemeleri, yapı iskeleleri ve inşaat makineleri satın almak ya da görmek için buraya geldi.

Biz ve distribütörümüz SIAD, büyük ekskavatör modelimizin pazardaki varlığını geliştiren ve aynı zamanda Sumitomo markasını tanıtan SH480LHD-5 ürünümüzü sergiledik.

● С23 по 27 апреля в Алжире, столице Алжира, прошла международная строительная выставка «Batimatec 2017». Это крупнейшая выставка в Алжире, в которой участвовали 1190 компаний, занимает площадь в 44 000 кв.м. Около 47 000 посетителей пришли что-либо купить или оценить широкое разнообразие строительных материалов, строительных конструкций и строительных машин. Мы и наш



дистрибьютор SIAD представили экскаватор SH480LHD-5, который был хорошо принят и помог расширить наше присутствие на рынке больших экскаваторов, а также сделал еще более известным марку Sumitomo.

Türkiye “KOMATEK”

Турция “KOMATEK”

● 3 - 7 Mayıs tarihleri arasında “KOMATEK İş Makineleri Fuarı” Türkiye'nin başkenti Ankara'da düzenlendi. 98.000m²'lik alanda yalnızca ekskavatörler değil, büyük tesisler, vinçler ve filtre gibi yedek parçalar da sergilendi. Türkiye iş ortağımız olan TSM GLOBAL, 2000m²'lik bir stand açtı ve 13t ila 48t aralığındaki yeni Dash 6 serisi modellerini ziyaretçilerine gururla sergiledi.

Teknik özellikler, performans ve tasarım açısından geliştirilmiş olan yeni 6 serisi modelleri hakkında 1.000'in üzerinde ziyaretçiye ayrıntılı olarak sunum yapma imkanı yakaladık.

● В начале мая в Анкаре состоялась ежегодная выставка «KOMATEK». На огромной площади в 98 квадратных метров выставлялись не только производители экскаваторов, но и крупных заводов, кранов и запасных частей. Наш турецкий дистрибьютор TSM Global с гордостью демонстрировал машины серии 6 от 13 до 48 тонн. Мы приняли более 1000 посетителей, которым подробно рассказали о всех достоинствах серии 6, таких как улучшенная производительность, дизайн, измененный модельный ряд. Выставка прошла очень полезно.



Polonya “AUTOSTRADA-POLSKA”

Польша “AUTOSTRADA-POLSKA”

● 9 - 11 Mayıs tarihleri arasında, Polonya'da Varşova'ya 3 saat uzaklıktaki Kielce kentinde düzenlenen fuarda son teknoloji makineler sergilendi. Bu yıl, yirmi ülkeden 418'in üzerinde şirketin tanık olduğu, 30.000 m²'yi aşan etkileyici bir alana sahip 23. fuarda sergiye katılan ziyaretçilerin sayısı üç günde 14.000 kişiye ulaştı.

Distribütörümüz ASBUD ve biz HA60C-8 ürünümüzü sergiledik. Standa gelen yüzü aşkın şirketi ağırladık ve bu oldukça başarılı bir etkinlikte sonuçlandı. Daha büyük pay hedeflemeye devam edeceğiz.



● В польском городе Кельце, в трех часах езды от Варшавы в мае также проходила выставка современных машин «Autostrada-Polska». В этом году выставка была уже 23-й по счету, с впечатляющим размахом по площади – более 30 квадратных километров, количеству участников – более 418 компаний из 20 стран и количеству посетителей – более 14000 человек за три дня.

Совместно с нашим дистрибьютором – компанией ASBUD – мы представляли асфальтоукладчик HA60C-8. К нашему стенду проявили интерес более ста компаний, и, хотя мы считаем это успешным результатом, всё равно намерены стремиться к большему.



Duvarları beyaz olan kale kulesi ile Hikone Kalesi, Japonya'nın en büyük gölü Biwa Gölü'nün doğusundaki küçük bir tepede yer almaktadır. İnşaat 1604'te başladı ve bitmesi yirmi yıl sürmüş olup Japonya'daki en iyi kaleler arasında olduğu bilinmektedir. Ulusal hazine kale kulesi sadece üç tabaka ve üç katlı olmasına rağmen, detaylı tasarımı ile güzel bir atmosfere sahiptir. Çatılar özellikle çeşitliliği ile dikkat çekerler. Birinci katta Chidori hafu (kalkan duvarı) ve Kiritsuma hafu, ikinci katta süslemeli Chidori hafu ve Nokikara hafu ve üçüncü katta Irimoya hafu ve Nokikara hafu kombinasyonu ile ziyaretçilerin dikkatlerini çekmektedir. Ayrıca Katomado, çan biçimli bir pencere ve bir korkuluk olan Mawaribuchi gibi Zen tapınak tarzı mimari, görünümüne güzellik katmaktadır.

Zarif görünüşünün yanı sıra Hikone Kalesi oldukça kullanışlı ve bölgesel bir kale olarak bilinir. Kale muhafızı Naomasa Ii, "Red devil of Ii (Ii'nin Kırmızı Şeytanı)" olarak bilinen bir savaş lordunun adını almış ve aile nesiller boyunca Shogun Tokugawa'nın sadık muhafızı olarak görev yapmıştır. Hikone Kalesi, o zamanki en büyük rakibi olan Osaka kalesi Toyotomi'sinin saldırısına karşı koymak için ön cepheye inşa edilmiştir.



Hikone Kalesi'nin kulesi, dört tabaka ve beş katlı olan diğer kaleden taşındı ve yeniden inşa edildi. Sökülmesi, taşınması ve yeniden inşa edilmesi kolay ahşap mimarisine özgü bir geçmişe sahiptir. 1-1 Konkicho, Hikone-shi, Shiga
<http://www.hikoneshi.com/jp/castle/>

Башни были перенесены из других замков и восстановлены в замке Хиконэ. Это стало возможным из-за уникальных решений деревянной архитектуры, позволяющих разобрать конструкцию, перевезти и собрать заново. 1-1 Konkicho, Hikone-shi, Shiga
<http://www.hikoneshi.com/jp/castle/>

Ziyaretçiler, dağ sırtı kesilerek yapılan Oohorigiri adı verilen büyük bir hendek ve Kore Yarımadası'ndaki savaş sırasında düşünülen Nobori ishigaki adlı bir taş duvar gibi savaş sanatlarını görebilirler.

Zarafet ve pratikliğe sahip olması, Hikone Kalesine mükemmel bir kale denmesinin nedenidir.

Japon
Kalesi

Hikone
Kalesi



Японский
замок

Замок
Хиконэ

Japon kaleleri, Japonya'nın mimari güzelliğini sembolize eden mükemmel gezi yerleridir. Japonya 'da ziyaret edebileceğiniz ve yüzlerce yıllık geçmişin ve kültürün tadını çıkarabileceğiniz kaleler bulunmaktadır.

Японские замки - прекрасные достопримечательности, символизирующие архитектурное искусство Японии. Некоторые замки можно посетить и насладиться историей нескольких сотен лет и особой японской культурой.

Замок Хиконэ с его башней с белыми стенами стоит на небольшом холме к востоку от озера Бива, самого большого озера в Японии. Его строительство началось в 1604 году и только через 20 лет было закончено. Замок по сей день является одним из лучших в Японии. Хотя центральная башня этого национального сокровища имеет всего три яруса, она выделяется своей гармоничностью и продуманным дизайном. Крыши особенно



Kapının her iki yanında iki katlı kule yer almaktadır ve bu yüzden buna terazi kulesi anlamına gelen Tenbin Kulesi denmektedir. Savunmaya öncülük eder, bu yüzden önemli bir kapıdır ve köprü'nün altında derin bir hendek bulunur.

Двухэтажные башни по обе стороны от ворот, называемые Тенбин, служили для того, чтобы оборонять вход и контролировать глубокий ров под мостом.

привлекают внимание посетителей своим архитектурным разнообразием. Это объясняется прежде всего тем, что при строительстве замка были использованы части от других разрушенных замков Савайяма, Отсу и Котани. Главная башня Хиконэ первоначально была пятиэтажной и принадлежала замку Отсу. В оформлении были использованы элементы храмовой архитектуры стиля Zen, колоколообразные окна, потолки Маварибучи, оригинальные перила, что только добавляет замку очарование.

С другой стороны элегантный вид замка ничуть не мешал его практичному боевому функционалу. Хозяин замка Наомаса Ии был потомком военачальника, известного как «Красный дьявол Ии», возглавлявшего армию сёгуна Токугавы. Замок Хиконэ был построен на линии фронта, чтобы подготовиться к нападению самого крупного противника, – Тойотомы из Осаки. Посетители могут увидеть элементы обороны замка, такие как ров Охорири, созданный путем разрезания скалы и каменную стену «Нобори исигаки», придуманную во время войны на Корейском полуострове.

Гармония красоты и практичности - причина, по которой замок Хиконэ называют великим.

Suşi popüler bir Japon yemeğidir. Japonya'da gerçek Suşi yemek güzeldir ama kendiniz yapabilseydiniz daha da güzel olmaz mıydı? Böyle bir deneyimin tadını çıkarabileceğiniz bir suşi restoranı var.

Japon Deneyimi Японский Опыт

Популярная японская кухня – суши. Приятно есть настоящие суши в Японии, но не лучше ли было, если бы вы приготовили суши сами? В Японии есть суши-рестораны, где вас этому научат.



1 Görünüşe bakılırsa suşi yapmak kolay ama aslında zor. "Pirinç pişirmeyi öğrenmek 3 yıl, suşi yapmak 8 yıl sürer" atasözü suşi şefi olma eğitimi anlatıyor ve bunun fazla bir abartı olmadığını görüyorsunuz.

2 Karides suşi yapmak için pirinci ellerinizle sarıyorsunuz. 8 çeşit nigiri suşi ve bir temaki suşi yapmayı öğreniyorsunuz.

1 Только кажется, что сделать суши легко, на самом деле это сложно. Поговорка «научиться готовить плов займет три года, а чтобы сделать суши – восемь лет» иллюстрирует процесс подготовки суши-повара и это не слишком преувеличено.

2 Вы заворачиваете рис вручную чтобы сделать суши с креветками. Вы научитесь делать восемь видов nigiri-суши и один суши-темаки.

Tsuikiji Tamasushi 1924 yılından beri devam eden hizmet veren ünlü bir suşi restoranı. Yani bu restoranın tarihi geçmişi 1935'te açılmış olan tarihi Tsukiji Balık Market'inden daha da eski. Bu restoran, sadece yabancı turistlere ustaca suşi yapma dersleri veriyor.

Dersler 90 dakika kadar sürüyor. Gerçek suşi şefleri gibi beyaz bir gömlek giyip tezgahın arkasına geçiyorsunuz, bu sizin başlamaya hazır olduğunuzu gösteriyor. Gerçek bir şef size önce pirinci şekillendirmeyi öğretiyor. Çünkü pirinç fazla yumuşak olursa balığı tutamıyor, eğer çok sert olursa dokusu ağızda hoş olmayan bir duygu bırakıyor. En iyisi elinizde nazikçe tutmak.

Pirinç şekillendirme ustalığı kazanıldığında, balığı üzerine yerleştirme sırası geliyor. Ton balığı ve somon daha basit, ondan sonrakiler mesela yumurta, karides ve deniz yılan balığı daha zor oluyor.

"Bunların hepsinin adı suşi ama pirincin üstüne ne koyduğunuza bağlı olarak teknik farkları var. Lütfen suşi dünyasında çeşit deneyimlerini yaşayın" diyor şef. En son öğrenilen suehiro temaki, Tamasushi'de icat edilmiş trompet şeklinde bir cins suşi. Sonra ziyaretçiler kendi yaptıkları suşilerini yiyorlar.

Japonya'ya bir hafta önce gelmiş olan Bayan Denise Delgado çok şaşırmış. "Burayı ziyaret ederken, Japon yemeği yapmak istiyordum ama bu kadar zor olacağını beklemiyordum" Bayan Patricia Flechilla Japon kültür deneyimlerini yaşamış olmaktan çok mutluydu. "Pirinci o kadar nazikçe kullanmaları tam Japon'lara has bir usuldü. Başka ülkelerin pişirme şekillerinden çok farklı" dedi.

Restoran Tsukiji Tamasushi (Harumi-dori-ten)
Tsukiji Tamasushi (Harumi Avenue)

Restoran bilgileri ● Address: 2-15-19 Tsukiji Chuo-ku Tokyo / Telefon Numarası: 03-3541-0022 / URL: <http://www.tamasushi.co.jp/english/> / rezervasyon 14:30 to 17:00 arası alınır (sadece Japonca) / Pazar günleri ve tatil günlerinde kapalı / Fiyat: Standart kurs (9 nigiri suşi ve sasimi vs.) kişi başına 8,000 yen (71 dolar 1 cent civarında), Üst Düzey Kurs (standart kurs artı balık temizleme ve kesme tanıtımını izleme, ve sirkeli pirinç yapma deneyimi) kişi başına 13,000 yen (115 dolar 39 cent civarında).

* Vergiler dahildir. İki kişiden fazlası için rezervasyon yapılır. Dersler sadece Japoncadır. Lütfen tercümanla gelin.

Çukidzi Tamasushi – bu iyi tavsiye edilmiş suşi-restaurant, который работает с 1924 года. Его история более длинная, чем история рыбного рынка Цукидзи (который открылся в 1935 году). Этот ресторан предлагает суши-курсы, предназначенные только для путешественников из-за рубежа.

Занятие длится около 90 минут. Вы надеваете белый халат, как настоящий шеф-повар суши, становитесь за разделочный стол, тем самым как бы сообщая, что вы готовы. Вначале настоящий шеф-повар учит вас формировать рис. Если рис слишком мягкий, он не будет удерживать рыбу, а если жесткий, то это прежде всего ощутит ваш рот. Лучше нежно держать его в руках.

Когда формовка риса освоена, пришло время поместить сверху рыбу. Тунец и лосось положить довольно легко, но уже несколько сложнее, например, яйцо, креветки и морской угорь.

«Всё это называется «суши», но зависит от того, что лежит на рисе, отличается и техника. Попробуйте понять всё разнообразие суши», – говорит шеф-повар. Последним из всех вариантов вы сделаете suehiro temaki, своего рода суши-подобную трубку, фирменный продукт в Тамасуши. Затем посетители могут съесть суши, которые они сделали сами.

Мисс Дениз Дельгадо, которая приехала в Японию неделю назад, была удивлена: «Я хотела научиться японской кухне, пока была в гостях, но я не ожидала, что это будет так сложно!» Г-жа Патрисия Флечилла была счастлива прикоснуться к японской культуре: «Как они обрабатывают рис! Так деликатно, так японски! Это сильно отличается от того, как готовят в других странах», – говорит она.

Ganso Shokuhin Sanpuru ya (Kappabashi-ten) / Ресторан Тамасуши Цукидзи (Ресторан на Проспекте Харуми)

Информация ● Адрес: 2-15-19 Tsukiji Chuo-ku Tokyo / Телефон: 03-3541-0022 / <http://www.tamasushi.co.jp/english/> / Бронирование места с 14:30 до 17:00 (только на японском). / Закрыт по воскресеньям и праздникам. / Цена: стандартное занятие (9 nigiri-суши и сасими и т. д.) – 8000 йен на человека (около 71\$), / премиум-класс (стандартный курс плюс просмотр демонстрации очистки и резки рыбы, а также получение укусного риса) – 13 000 йен на человека (около 115\$).

* Включая налог. Бронирование может осуществляться на двоих человек. Занятия проводятся только на японском языке. Приходите с переводчиком.