

Teknoloji Operasyonel Modeli (TOM)

Borusan Otomotiv Dijital Dönüşüm olarak misyonumuz, müşterilerimize öncü dijital deneyimler yaşatmak, iş süreçlerimizi akıllı ve etkin yöneterek çalışanlarımızın potansiyelini en üst düzeye çıkarmak, paydaşlarımızla iş birliği yaparak dijital dünyada sürdürülebilir büyüme ve dönüşümü desteklemek ve dijital dönüşüme yapılan yatırımlarla şirketimize değer katmaktır. 2023 yılından bu yana operasyonel model ve yönetişimi de dahil olmak üzere ürün bazlı bir yapıda geliştirme yapmak için dönüşüm içerisindeyiz.

Dönüşüm yolculuğumuza hem müşterilerimizin hem de çalışanlarımızın deneyimlerini geliştirmeyi amaçlayan kapsamlı bir inisiyatifle başladık. Bunu başarmak için öncelikle, varlık stratejisi ve iş yetkinliği çalışmalarını yürüttük. Bu çalışmalar sonucunda, iş etki analizlerimizi ve önceliklendirmelerimizi daha iyi gerçekleştirmek ve iş uyumunu iyileştirmek için ürün bazlı bir yapı benimsedik. Bu yapıda tüm yetkinliklerimizi ürün bazlı yönetmeye başladık.

Ürün yönetimi için bir operasyonel model ve iyi bir yönetişim yapısı şart olduğundan; çalışma yapımızı için yeni bir “Teknoloji Operasyonel Modeli” (TOM) oluşturduk ve yönetişim yapımızı kurduk. Teknoloji Operasyonel Modelimiz, ürün yaşam döngüsünü verimli ve etkili bir şekilde yönetmek için gereken ilkeleri, süreçleri ve yapıları belirlemektedir. TOM, net yönergeler ve standartlar belirleyerek operasyonu kolaylaştırmakta, iş birliğini geliştirmekte ve ürün kalitesini yükseltmektedir. Faydaları arasında artan çeviklik, hızlandırılmış pazara sunma süresi, artan müşteri memnuniyeti ve optimize edilmiş kaynak kullanımı yer almaktadır.

Ürünlerimizi ve ürün hiyerarşimizi belirleyerek yalın bir yapıya ve kurum tarafından tüm yetkinlikleri destekleyen bir kapasiteye ulaştık. Müşterilerimizin self-servis hizmet alabildiği ürünleri “Dijital Ürünler”, çalışanlarımızın kullanarak müşteri operasyonlarını gerçekleştirdiği ürünleri “İş Etkinleştirme Ürünleri” ve hem iş etkinleştirme hem de dijital ürünlere ihtiyaç duydukları teknolojik altyapıları sağlayan ürünleri “Teknoloji Ürünleri” olmak üzere üç kategoride tanımladık. Borusan Otomotiv Grubu tarafından kullanılan bütün ürünleri belirtilen üç kategoride toplayarak ürün sorumlularını, ürün ekiplerini, çalışma şekillerini, ritüellerini ve rutinlerini tanımladık. Ürünler birbirleriyle etkileşim halinde olduğundan, farklı ürün ekiplerinin birbirleriyle çalışma yöntemlerini standart hale getiren yapılar oluşturduk. Tüm talepleri, projeleri ve inisiyatifleri; doğru önceliklendirebilmek ve görevler arasındaki ilişkileri yönetebilmek için ürün bazlı yapımızın ürünler arası çalışma ilkelerini kurum genelinde tanımladık, kontrol noktalarını belirledik ve uygulanabilir hale getirdik.

Hem dijital hem iş etkinleştirme ürünlerimizin sunduğu kullanıcı deneyiminin standartlaşabilmesi için tasarım sistemimizi tanımladık. Günümüz dünyasında akıllı cihazlar haline gelen otomobillerle, müşterilerimize dijital ürünlerimizle desteklediğimiz bütünleşik bir deneyim sunar hale geldik. Bu bütünleşik deneyimle sunmayı sağladığımız ek hizmetler ve faydalar sayesinde müşterilerimiz ve çalışanlarımız için değer üreten bir yapıya dönüştük. Bu dönüşümün doğal bir sonucu olarak Dijital Dönüşümün maliyet merkezi olarak yerleşmiş kimliğini, ürettiği değer ile gelir yaratan bir merkez olarak yeniden tanımladık.

Yeni Teknoloji Operasyonel Modelimizi hem müşterilerimizin hem de çalışanlarımızın deneyimlerini iyileştirmek ve ürün geliştirme süreçlerimizi hız, kalite ve çalışan ortamın sağlığı ekseninde daha etkin yönetebilecek şekilde oluşturduk.

Kurduğumuz kurumsal mimari yaklaşımıyla iş mimarisinden teknoloji mimarisine kadar izlenebilir ve etki analizi yapılabilir bir kurguya kavuştuk. Bu kurgu sayesinde ortamın daha sağlıklı çalışmasını sağladık.

Servis yönetimi ve ürün geliştirme platformunu kayıpsız bir şekilde entegre ederek ürünün fikir aşamasından başlayarak tüm yaşam döngüsündeki aşamalarını uçtan uca izleyebilir hale geldik.

rn stratejimizi tanımlamayı ve ürünlerimizin çalışan ve müşteri gereksinimlerini karşılamasını sağlamayı içeren ürün yönetimi, ürünlerimizin başarısı için kritik öneme sahip oldu.

- TOM ile birlikte 25'ten fazla KPI tanımladık ve Ocak 2024 itibarıyla ölçmeye başladık. Düzenli izleme için gösterge panelleri oluşturduk.
- Günlük uygulama destek talebi hacmimiz 200 adetn üzerindedir. Uygulama destek taleplerini ortalama 2 takvim günü olmak üzere 7 takvim gününde zme KPI'ında %96 başarı oranına ulaştık.
- Ortalama uygulama destek talebi kapatma süremizi 2 güne indirdik.
- Geliřtirmelerde pazara sunma süresini %9 oranında azalttık.
- rn ekiplerinin analiz öncesi planlama eforunu %50 azalttık.
- Geliştirme taleplerinde backlog yařlanma deęerimiz %15 azaldı.
- 2023'te %95 olan kullanıcı memnuniyetimizi 2024'te %98'e çıkardık.
- Stevie Uluslararası İř dlleri'nde rn Geliştirme alanında TOM ile Altın dl'n sahibi olduk. (2024)