

ALFEMO®

HAREKETLİ KORKULUK YERİNDEN ÇIKMA ŞİKAYETİ KALİTE

2019

alfemo.com.tr | 0 850 222 10 30



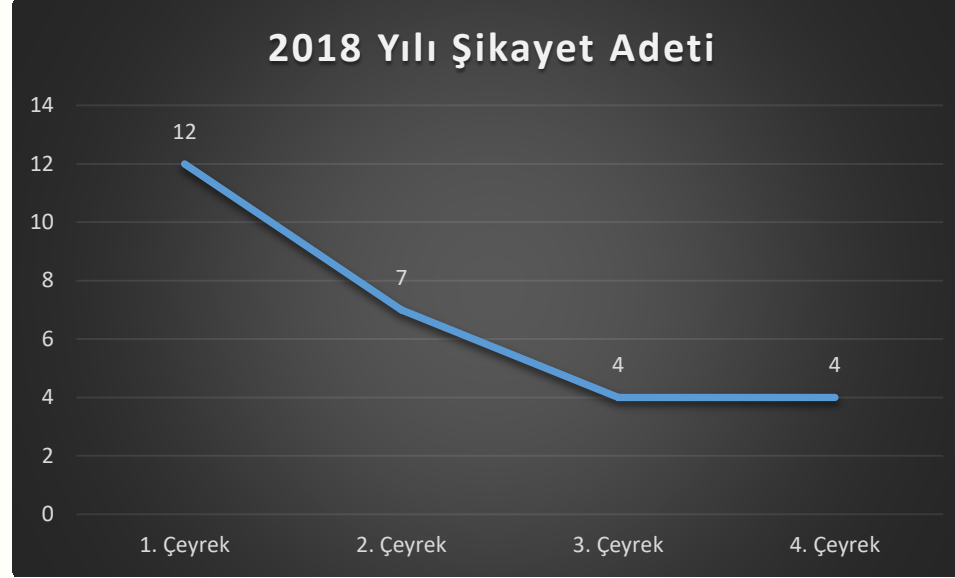
/Alfemo



/Alfemo_Kurumsal



/alfemo_



•KORKULUK DAĞILMA ŞİKAYETİNDE TSE STANDARTLARINA GÖRE YAPTIĞIMIZ TESTLERDE UYGUNSUZLUK İLE KARŞILAŞILMAMIŞTIR. FAKAT SIFIR HATA HEDEFİ VE MUTLU MÜŞTERİ HEDEFİYLE SORUN İNCELENMEYE BAŞLANMIŞTIR.

•1 YILDA 27 ADET KORKULUK DAĞILMASI ŞİKAYETİ GELMİŞTİR. HER BİR ŞİKAYETTE BİZİM SSH (SATIŞ SONRASI DESTEK BİRİMİ) HİZMETİ VERDİĞİMİZDEN ORTALAMA SSH MALİYETİMİZ 380 TL OLDUĞUNDAN YILLIK BİZE ZARARI 10.260 TL'DİR. ÜRÜNÜN TEKRARDAN ÜRETİLMESİ DE 9.113,85 TL'LİK BİR MALİYETİ OLMUŞTUR.

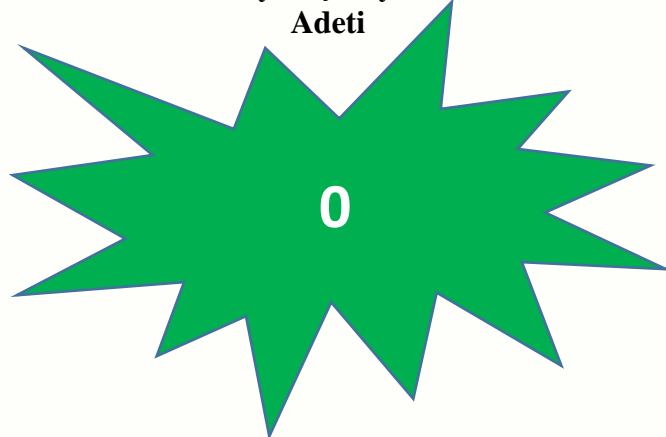
•FİRMAMIZIN KALİTE POLİTİKASI GEREĞİ «SIFIR» HATA ALGISI VE «KALİTE & ÇEVRE & MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI» GEREĞİ OLUŞAN HATAYI «SIFIR»A ÇEKMEKTİR.

•BİR SONRAKİ SSH RAPORUNDA 2019 1. ÇEYREK İTİBARİ İLE «SIFIR» HATA HEDEFİ GÜDÜLMÜŞTÜR.

SATIŞ SONRASI ŞİKAYET ADETİ



2018 Yılı Ort.
Aylık Şikayet
Adeti



2019 Yılı Ort.
Aylık Şikayet
Adeti

2019 YILINDA BEŞİKLERDE ALINAN
ŞİKAYETLERİN ALINAN ÖNLEMLERLE
SIFIR ŞİKAYET HEDEFLENMEKTEDİR.

EKİP OLUŞTURMA



EKİP NİTELİKLERİ VE GÖREVLERİ

Ekip Lideri : Yeşim Soyal

Ekip Üyesi : Bora Baylan

Ekip Üyesi : Galip Halavurt

Ekip Üyesi : İsmail Çavdar

Ekip Üyesi : Volkan Balkan

Ekip Üyesi : İsmail Özkal

Kalite Geliştirme Yönetmeni

İş Etüdü ve Süreç Geliştirme Uzmanı

Proses Kontrol Teknikeri

Kalite Kontrol ve Laboratuvar Teknikeri

Modüler Ürün Geliştirme Uzmanı

Pilot Ürün Kurulum Personeli

(6 Kişilik ekibin 1 üyesi Mavi Yaka 5 üyesi Beyaz Yakadan oluşmaktadır.)

MEVCUT DURUM ANALİZİ

PROBLEMİN TANIMLANMASI

NE

BEBEK BEŞİKLERİNDE KORKULUKLARIN DAĞILMASI

NEREDE

MÜŞTERİNİN EVİNDE

NE ZAMAN

KULLANIMA BAŞLANDIKTAN SONRA

NASIL

BİRLEŞTİRME TEKNİĞİNİN YETERİ KADAR UYGUN OLMAMASINDAN

NE KADAR

1 YILDA - 27 ŞİKAYET

KİM

SON MÜŞTERİ

PROJE PLANI

TÖRİK	PLAN	POZİSYON	SİSTEM SORUMLUSU	H/G	4.HAFTA	5.HAFTA	6.HAFTA	7.HAFTA	8.HAFTA	9.HAFTA	10.HAFTA	11.HAFTA	12.HAFTA	13.HAFTA	14.HAFTA	
TANIMLAMA	EKİP OLUŞTURULMASI	METOT MÖH.	LİDER SÜREÇ SAHİBİ	H												
				G												
	MİVCUT DURUM ANALİZİ	METOT MÖH.	LİDER SÜREÇ SAHİBİ	H												
				G												
	MUHTEVEL KÖK SEBEPLERİNİN BELİRLENMESİ	BAKIM MÖH. METOT MÖH.	EKİP	H												
				G												
ÖLÇME ANALİZ	VERİ TOPLAMA VE GRAFİKSEL ANALİZLER	METOT MÖH.	LİDER SÜREÇ SAHİBİ	H												
				G												
	HEDEF VE KAPSAMININ BELİRLENMESİ, YÖNETİM ONAYI ALINMASI	METOT MÖH.	LİDER SÜREÇ SAHİBİ	H												
				G												
	KÖK NEDEN ANALİZLERİNİN YAPILARAK DOĞRULANMASI	ÖRETİM MÖH. METOT MÖH. BAKIM MÖH.	EKİP	H												
				G												
	ARA SUNUM	METOT MÖH.	LİDER SÜREÇ SAHİBİ	H												
				G												
İYİLEŞTİRME	AKSİYONLARIN DEVREYE ALINMASI TANIMLANMASI	ÖRETİM MÖH. METOT MÖH.	EKİP	H												
				G												
KONTROL	AKSİYON ETKİLERİNİN KONTROLÜ SONUÇ İZLEME	ÖRETİM MÖH.	EKİP	H												
				G												
STANDARTLAŞTIRMA	STANDARTLAŞTIRMA/YAYGINLAŞTIRMA FAALİYETLERİ	ÖRETİM MÖH. METOT MÖH.	EKİP SÜREÇ SAHİBİ	H												
				G												
	FİNAL SUNUM	ÖRETİM MÖH.	EKİP SÜREÇ SAHİBİ	H												
				G												

Proje planı yönetim ile paylaşılmış ve onay alınmıştır.

KÖK NEDEN ANALİZİ				
NO	Problem	Neden 1	Neden 2	NO
1	Korkuluk Dağılıması	Kullanım Dışı Kullanılması	Korkuluk Profil Üzerine Basılması	KN1
2			Mandalların 2 tanesi Açılmadan Aşağı Yönde Açmak İçin Kuvvet Uygulanması	KN2
5		Birleşme Yeri Uygunsuzluğu	Birleştirme Şeklinin Kullanıma Göre Uygunsuzluğu	KN3
6			Tekil İşlemden Profillerin Yapıştırma İşleminde Operatörün Az Kullanma İhtimali	KN4

KARŞI ÖNLEMLERİN BELİRLENMESİ

NO	Kök Neden	Faaliyet	Derecelendirme Puanı				Sorumlu	Termin	Durum	
			Hedefe Etki	Uygulama Maliyeti	Uygulama Kolaylığı	Uygulama Hızı				Ağırlık Puanı
KN1	Korkuluk Profil Üzerine Basılması	Minifix bağlantı sistemine geçilmiştir.	5	2	2	2	40	VOLKAN BALKAN İSMAİL ÇAVDAR GALİP HALAVURT	8. HAFTA	TAMAMLANDI
KN2	Mandalların 2 tanesi Açılmadan Aşağı Yönde Açmak İçin Kuvvet Uygulanması	Minifix bağlantı sistemine geçilmiştir.	5	2	2	2	40	VOLKAN BALKAN İSMAİL ÇAVDAR GALİP HALAVURT	8. HAFTA	TAMAMLANDI
KN3	Birleştirme Şeklinin Kullanıma Göre Uygunluğu	Minifix bağlantı sistemine geçilmiştir.	5	5	5	5	625	VOLKAN BALKAN İSMAİL ÇAVDAR GALİP HALAVURT	9. HAFTA	TAMAMLANDI
KN4	Tekil İşlemden Profillerin Yapıştırma İşleminde Operatörün Az Kullanma İhtimali	Eğitim verilmiştir.	5	2	2	2	40	BORA BAYLAN İSMAİL ÖZKAL	8. HAFTA	TAMAMLANDI

ÖNCE



- Evlerde kullanımdan sonra dağılmalar yaşanmaktadır.
- Tekil birleştirme iřlemi **10,858 dakika** sürmektedir.

SONRA



- Minifix kullanımı yapılarak standart üstü kuvvetlerde bile dağılma yaşanmamaktadır.
- Yeni durumda tekil birleştirme iřlemi süresi: **16,683 dakikadır.**

UYGULAMA



TEK NOKTA EĞİTİMİ VERİLDİ

DOĞRULAMA VE KAZANÇ

2018 aylık ortalama şikayet miktarı

2019 aylık ortalama hedef şikayet miktarı

2019 (Ocak –Eylül)
aylık ortalama gerçekleşen şikayet miktarı

2,25 adet

0 adet

0 adet

Yıllık Kazanç:
19.373,85 TL/yıl

Kaizen Maliyet:
Minifix maliyeti
-689,15 TL/yıl

Kaizen Maliyet:
İşçilik maliyeti
-2.673,21 TL/yıl

Yıllık Net Kazanç
16.011,49 TL/yıl

STANDARTLAŞTIRMA

➤ OPERATÖRLERE EĞİTİMLER VERİLDİ.

➤ ÜRÜN AĐAÇLARI VE PROJELER DÜZELTİLDİ.

YAYGINLAŞTIRMA

➤ GÜÇ UYGULANAN YERELERE MİNİFİX BİRLEŐTİRMEYE GEÇİLDİ.

➤ QDMS BİLGİ SİSTEMİMİZDE YAYINLANDI.

ALFEMO[®]

TEŞEKKÜRLER

alfemo.com.tr | 0 850 222 10 30

 /Alfemo  /Alfemo_Kurumsal  /alfemo_