

Örnek: teslimat gecikmesi şikayetleri

Örnek amaçlıdır (müşteri verisi değildir). Boş şablonunuz sonraki sayfada.

Adım	Soru	Yanıtınız	Kanıt / veri kaynağı
Sorun	Spesifik, ölçülebilir sorun nedir? (ne, nerede, ne zamandan beri, ne kadar)	"Siparişim nerede?" şikayetleri iki haftada iki katına çıktı	Talep etiketleri, yorumlar
Neden 1	Bu neden oluyor?	Kargolar söz verilen tarihten 2-3 gün sonra ulaşıyor	Sipariş ve teslimat zamanları
Neden 2	Bu neden oluyor?	Siparişler depodan eskisine göre bir gün geç çıkıyor	Depo sevkiyat kaydı
Neden 3	Bu neden oluyor?	Öğleden sonra gelen siparişler son kargo alımını kaçırıyor	Kargo alım takvimi
Neden 4	Bu neden oluyor?	Kargo firması alım saatini öne çekti	Kargo firması bildirimi
Neden 5	Bu neden oluyor?	Kargo takvimi değişikliklerini teslimat sözleşmeyle karşılaştıran sorumlu yok	Süreç incelemesi
Kök neden	Düzeltildiğinde tekrarı önleyecek temel neden nedir?	Kargo saat değişiklikleri ödeme sayfasındaki teslimat sözleşmeyle yansıtılmıyor	
Aksiyon	Kök nedeni gideren somut değişiklik nedir?	Sorumlu ata; alım saati değişince ödeme sayfasındaki son sipariş saatini güncelle	
Sorumlu	Düzeltilmeden kim sorumlu?	Lojistik sorumlusu	
Kontrol	İşe yaradığını ne zaman, hangi ölçütlerle kontrol edeceksiniz?	Sonraki sprint; "siparişim nerede" taleplerini haftalık izle	

Neden ağacı, aksiyon takibi ve örneklerle tam paket: pivony.com/tr/sablonlar/5-neden-analizi-sablonu

5 Neden Kök Neden Analizi

pivony.com ücretsiz şablon. Her sayfaya tek sorun; her yanıtı kanıtla destekleyin.

Ekip: _____ Tarih: _____ Kolaylaştırıcı: _____

Adım	Soru	Yanıtınız	Kanıt / veri kaynağı
Sorun	Spesifik, ölçülebilir sorun nedir? (ne, nerede, ne zamandan beri, ne kadar)		
Neden 1	Bu neden oluyor?		
Neden 2	Bu neden oluyor?		
Neden 3	Bu neden oluyor?		
Neden 4	Bu neden oluyor?		
Neden 5	Bu neden oluyor?		
Kök neden	Düzeltildiğinde tekrarı önleyecek temel neden nedir?		
Aksiyon	Kök nedeni gideren somut değişiklik nedir?		
Sorumlu	Düzeltilmeden kim sorumlu?		
Kontrol	İşe yaradığını ne zaman, hangi ölçütle kontrol edeceksiniz?		

Neden ağacı, aksiyon takibi ve örneklerle tam paket: pivony.com/tr/sablonlar/5-neden-analizi-sablonu