DÖF Formu: örnek

Örnek vakadır, gerçek müşteri verisi değildir. Aynı formun boş hali sonraki sayfada.

DÖF no: DÖF-014 | Sorumlu: Operasyon müdürü | Açılış tarihi: 25 Mayıs 2026 | Kaynak: Müşteri şikayetleri (destek talepleri) | Durum: Kapalı: 90. gün kontrolünde etkili

1. Sorunu ve etkisini tanımlayın

Alan	Cevap
Ne	Müşteriler ürünlerin hasarlı geldiğini bildiriyor: ezik koliler, kırık ya da akmış ürünler
Nerede	Kendi depomuzdan gönderilen siparişler; 3. haftadaki 486 şikayetin 394'ü (%81) 2 kg üzeri siparişlerde. Pazaryeri satıcılarının gönderdiği siparişlerde değişiklik yok.
Ne zamandan beri	4 Mayıs haftası: yeni ambalaj tedarikçisinin kolileri kullanılmaya başlandığında
Ne kadar	Önce: siparişlerin %1,2'si (4 haftalık ortalama: haftada 9.830 siparişte 118 şikayet). 3. hafta: %4,8 (10.125 siparişte 486 şikayet).
Etki	3. haftada ürün değişimi ve yeniden gönderim yaklaşık 15.100 $ tuttu (486 × 31 $); 1 ve 2 yıldızlı yorumlarda en sık konu hasar
Sorun tanımı	Yeni ambalaj tedarikçisine geçildikten sonraki üç haftada hasarlı teslimat şikayetleri siparişlerin %1,2'sinden %4,8'ine çıktı.

2. Acil önlem alın (düzeltme)

Acil önlem (düzeltme)	Sorumlu	Tarih	Sonuç
Stoktaki tüm yeni tedarikçi kolilerini şartnameye göre kontrol etmek; uymayanları karantinaya almak	Depo sorumlusu	26 Mayıs	6.400 koli kontrol edildi: hepsi çift oluklu yerine tek oluklu; tamamı karantinada
2 kg üzeri siparişleri eski çift oluklu kolilerle paketlemek, bunlar bitince çift koli yapmak	Depo sorumlusu	26 Mayıs	Öğleden sonra vardiyasından itibaren uygulamada; 9 günlük eski koli kaldı
2 kg üzeri paketlerin 20'de 1'ini kargoya teslimden önce kontrol etmek	Kalite güvence müdürü	26 Mayıs	İlk hafta kontrol edilen 610 pakette ezik yok
Açık hasar şikayeti olan müşterilere ulaşmak: yeni ürün önce gönderilir, iade gerekmez	CX sorumlusu	27 Mayıs	312 açık şikayet yanıtlandı; yeni ürünler 48 saat içinde gönderildi

3. Kök nedeni bulun

	Cevap
Kök neden	Yeni tedarikçiye gönderilen şartnamede koli ölçüleri vardı ama mukavva kalitesi yoktu; bu yüzden koliler çift oluklu yerine tek oluklu geldi. Tedarikçi değişikliği sürecinde yeni ambalaj kullanıma girmeden önce taşıma testi yapılmıyordu.
Nasıl doğrulandı	3. hafta: hâlâ eski çift oluklu kolilerle gönderilen siparişlerde hasar şikayeti %1,1 (1.800 siparişte 20); yeni kolilerde %5,6 (8.325 siparişte 466). Düşürme testinde 3 kg yüklü 10 yeni koliden 7'si ezildi, 10 eski koliden hiçbiri ezilmedi.
Tam analiz	Kök neden analizi raporu ekte: kanıtlar, balık kılçığı, 5 Neden ve düşürme testi sonuçları

Tam analiz mi gerekiyor? Ücretsiz kök neden analizi şablonu: pivony.com/tr/sablonlar/kok-neden-analizi-sablonu

4. Düzeltici ve önleyici faaliyetler

Tür	Faaliyet	Sorumlu	Termin	Durum
Düzeltici	Tüm tek oluklu kolileri yeni tedarikçiden gelecek çift oluklu kolilerle değiştirmek; karantinadaki stoku iade etmek	Satın alma müdürü	5 Haziran	Doğrulandı
Düzeltici	Her koli ölçüsü için şartnameye mukavva kalitesi, ezilme dayanımı ve azami yük eklemek	Ambalaj mühendisi	3 Haziran	Doğrulandı
Önleyici	Tedarikçi değişikliği prosedürüne taşıma testi eklemek (her koli ölçüsünde en ağır üç ürünle düşürme ve basma testi): testi geçmeyen yeni ambalaj kullanıma girmez	Kalite güvence müdürü	19 Haziran	Doğrulandı
Önleyici	Hasarlı teslimatı her hafta siparişlerin yüzdesi olarak, koli ölçüsüne göre raporlamak; %2'yi aşınca uyarı	Operasyon analisti	12 Haziran	Doğrulandı

5. Etkinliği doğrulayın ve kapatın

Başarı ölçütü	Hangisi iyi	Başlangıç	Hedef
Hasarlı teslimat şikayetleri, siparişlerin %'si (haftalık)	Düşük	%1,2	en fazla %1,5

Kontrol	Tarih	Sonuç	GEÇTİ / KALDI	Kontrol eden
30. gün	8 Temmuz 2026	%1,4	**GEÇTİ**	Kalite güvence müdürü
60. gün	7 Ağustos 2026	%1,3	**GEÇTİ**	Kalite güvence müdürü
90. gün	6 Eylül 2026	%1,2	**GEÇTİ**	Operasyon müdürü, kalite güvence müdürü

	Cevap
Etkili mi?	Evet: üç kontrolde de GEÇTİ. Kapatıldı.
Kapatan	Operasyon müdürü ve kalite güvence müdürü
Kapanış tarihi	7 Eylül 2026
Alınan dersler	Tedarikçi değişikliği bir süreç değişikliğidir: yeni ambalaj artık yeni bir ürünle aynı taşıma testinden geçiyor.

Binlerce şikayet, yorum veya talebiniz mi var? Pivony kök neden analizini tüm müşteri geri bildiriminiz üzerinde yapar. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

DÖF Formu (Düzeltici ve Önleyici Faaliyet)

Müşteri şikayetlerindeki artış gibi süreç ve ürün sorunları için. DÖF'ü yalnızca başarı ölçütü her kontrolde tuttuğunda kapatın.

DÖF no: _____ | Sorumlu: _____ | Açılış tarihi: _____ | Kaynak: _____ | Durum: _____

1. Sorunu ve etkisini tanımlayın

Alan	Ne yazılır	Cevap
Ne	Sorun nedir, olgu olarak? Nedenleri buraya yazmayın.	
Nerede	Hangi ürünler, depolar, kanallar ya da müşteriler?	
Ne zamandan beri	Ne zaman başladı? O sıralarda ne değişti?	
Ne kadar	Önce ve şimdi, sayılarla.	
Etki	Müşteri, maliyet, gelir, puanlar.	
Sorun tanımı	Tek cümle: ne, nerede, ne zamandan beri, ne kadar.	

2. Acil önlem alın (düzeltme)

Acil önlem (düzeltme)	Sorumlu	Tarih	Sonuç

3. Kök nedeni bulun

	Ne yazılır	Cevap
Kök neden	Hangi neden giderilirse sorun geri gelmez?	
Nasıl doğrulandı	Ne zaman başladığını ve nerede görülmediğini açıklıyor mu?	
Tam analiz	Kök neden analizini ekleyin ya da bağlantısını verin: kanıtlar, balık kılçığı, 5 Neden.	

Tam analiz mi gerekiyor? Ücretsiz kök neden analizi şablonu: pivony.com/tr/sablonlar/kok-neden-analizi-sablonu

4. Düzeltici ve önleyici faaliyetler

Tür	Faaliyet	Sorumlu	Termin	Durum
Düzeltici				
Düzeltici				
Önleyici				
Önleyici				

5. Etkinliği doğrulayın ve kapatın

Başarı ölçütü	Hangisi iyi	Başlangıç	Hedef

Kontrol	Tarih	Sonuç	GEÇTİ / KALDI	Kontrol eden
30. gün				
60. gün				
90. gün				

	Ne yazılır	Cevap
Etkili mi?	Üç kontrolde de GEÇTİ mi? O zaman kapatın.	
Kapatan	Kim onayladı?	
Kapanış tarihi	Tarih	
Alınan dersler	Bir dahaki sefere neyi farklı yapacaksınız?	

Binlerce şikayet, yorum veya talebiniz mi var? Pivony kök neden analizini tüm müşteri geri bildiriminiz üzerinde yapar. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

PIVONY