Kök Neden Analizi Raporu: örnek

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

Rapor sahibi: CX lideri | Ekip: Müşteri destek + mobil ürün | Açılış tarihi: 5.2 sürümünden sonraki 2. hafta | Durum: Kapandı: çözüm 6. haftada doğrulandı

1. Sorun

Alan	Yanıt
Ne	Mobil uygulamanın 5.2 sürümünden sonra para iadesi talebi şikayetleri ("iade talebi" etiketli talepler) arttı
Nerede	Mobil uygulamadan verilen siparişler, iOS ve Android. Web siparişlerinde değişiklik yok.
Ne zamandan beri	0. hafta: uygulamanın 5.2 sürümü yeniden tasarlanan sipariş ekranıyla tüm kullanıcılara açıldı
Ne kadar	Öncesinde haftada yaklaşık 120 (4 haftalık ortalama 118); 1. haftada 240; 2. haftada 310
Etki	Değişim yerine daha çok tam para iadesi; iki haftada 38 tek yıldızlı uygulama yorumu iadeden söz ediyor (önceki iki haftada 4)
Sorun tanımı	Mobil uygulamanın 5.2 sürümünden sonra para iadesi talebi şikayetleri haftada yaklaşık 120'den 310'a çıktı.

2. Zaman çizelgesi

Ne zaman	Ne oldu
-4. ile -1. hafta	Önceki seviye: haftada ortalama 118 iade talebi şikayeti
0. hafta	Uygulamanın 5.2 sürümü tüm kullanıcılara açıldı; sipariş ekranı yeniden tasarlandı
1. hafta	240 iade talebi şikayeti
2. hafta	310 iade talebi şikayeti; CX lideri bu raporu açıyor
3. hafta	Kanıtlar toplandı, balık kılçığı oturumu ve 5 Neden yapıldı; kök neden huni verisiyle doğrulandı
4. hafta	Uygulamanın 5.2.1 sürümü "Siparişimle ilgili sorun bildir" seçeneğini sipariş ekranına geri koyuyor
6. hafta	Kontrol: 131 şikayet; sorun bildirme akışı başlatmaları haftada 1.780'e döndü

5. En sık şikayet nedenleri (Pareto)

Neden	Adet	%	Küm. %	İlk %80
Siparişle ilgili sorunun nasıl bildirileceği bulunamadı	158	%51,0	%51,0	İlk %80
Değişim istedi, yalnızca Para İadesi'ni gördü	96	%31,0	%81,9	İlk %80
Para iadesinin durumu hakkında bilgi yok	27	%8,7	%90,6	
Para iadesi 5 günden uzun sürüyor	15	%4,8	%95,5	
Kargo ücreti iade edilmedi	8	%2,6	%98,1	
Diğer	6	%1,9	%100,0	
Toplam	310	%100		

3. Kanıtlar

Kaynak	Ne gösteriyor
Talep etiketleri	İade talebi etiketi: 5.2'den önce haftada 118, 1. haftada 240, 2. haftada 310. Artış yalnızca uygulama siparişlerinde.
Uygulama yorumları	5.2'den sonraki iki haftada 38 tek yıldızlı yorum "iade" veya "sorun bildir" diyor; önceki iki haftada bu sayı 4.
Sürüm notları	5.2 "daha sade sipariş ekranı": sipariş işlemleri Para İadesi butonunun altında toplandı; "Siparişimle ilgili sorun bildir" bu menünün içine taşındı.
Huni verisi	"Sorun bildir" akışı başlatmaları haftada yaklaşık 1.850'den 240'a düştü; Para İadesi butonuna dokunma haftada yaklaşık 700'den 1.600'e çıktı.

4. Olası nedenler (balık kılçığı)

Kategori	Olası neden	Kanıt	Durum
Ürün	5.2, "Siparişimle ilgili sorun bildir" seçeneğini Para İadesi butonunun arkasına taşıdı	Sürüm notları, huni verisi	**Doğrulandı**
Ürün	Uygulamada para iadesi durumu takip edilemiyor	5.2'den önce de böyleydi; 2. haftada 27 şikayet	Küçük etken
Süreç	Sürüm kontrol listesinde destek akışı incelemesi yok	Sürüm kontrol listesi	**Doğrulandı**
Süreç	Para iadeleri 5 iş gününe kadar sürüyor	5.2'den önce de aynıydı; 15 şikayet	Küçük etken
İnsan	Temsilcilere yeni sipariş ekranı anlatılmadı	Talep incelemesi: yanıtlar yavaşladı, şikayet artmadı	Küçük etken
İnsan	Hafta sonu vardiyalarında kadro eksik	Kadro değişmedi; artış hafta içi de var	Elendi
Politika	Değişim yalnızca "Sorun bildir" üzerinden istenebiliyor	İade politikası, uygulama akışı	**Doğrulandı**
Politika	Kısmi iadelerde kargo ücreti iade edilmiyor	Politika değişmedi; 8 şikayet	Küçük etken
Kanal	Android'de sipariş ekranında çökme	Çökme oranı 5.2'den sonra değişmedi	Elendi
Kanal	Müşteriler canlı sohbetten e-postaya geçti	Kanal dağılımı değişmedi	Elendi
İletişim	Yardım merkezi makalesi hâlâ eski sipariş ekranını gösteriyor	Yardım merkezi	Küçük etken
İletişim	Sürüm notları seçeneğin nereye taşındığını söylemedi	Uygulama mağazası sürüm notları	Küçük etken

Doğrulandı: veri destekliyor ve sorun başladığında değişmiş. Küçük etken: gerçek, ama sorun başladığında değişmemiş. Elendi: veri tersini gösteriyor. Kontrol edilecek: henüz kanıt yok.

6. En önemli nedene 5 Neden

Adım	Yanıt	Kanıt
Neden 1	310 şikayetin 254'ü (%82), siparişiyle ilgili sorunu nasıl bildireceğini bulamayan ya da değişim isteyip yalnızca Para İadesi'ni gören müşterilerden geliyor	2. hafta taleplerinin Pareto analizi
Neden 2	5.2'de "Siparişimle ilgili sorun bildir" artık sipariş ekranında değil; Para İadesi menüsünün içinde	Sürüm notları, uygulama ekranları
Neden 3	Eksik ya da hasarlı ürünü olan müşteriler Para İadesi'nin altına bakmıyor; bu yüzden Para İadesi'ne dokunuyor ya da destekle iletişime geçiyor	Huni verisi: akış başlatmaları haftada yaklaşık 1.850'den 240'a düştü
Neden 4	Yeniden tasarım, ekranı sadeleştirmek için tüm sipariş işlemlerini tek bir butonda topladı; destek ekibinden inceleme istenmedi	Tasarım kaydı, sürüm notları
Neden 5	Sürüm kontrol listesinde destek akışı değişiklikleri için bir adım yok ve bunları sürümden önce kontrol etmek kimsenin sorumluluğunda değil	Sürüm kontrol listesi

7. Kök neden

	Yanıt
Kök neden	5.2 sürümü "Siparişimle ilgili sorun bildir" seçeneğini Para İadesi butonunun arkasına taşıdı ve destek akışı değişikliklerini sürümden önce kontrol etmek kimsenin sorumluluğunda değildi.
Nasıl doğruladık	Artış 5.2'nin çıktığı hafta başladı ve yalnızca uygulama siparişlerinde görülüyor; eski ekranı koruyan web siparişlerinde artış yok. Sorun bildirme akışı başlatmaları aynı hafta %87 düştü.

8. Aksiyonlar

Tür	Aksiyon	Sorumlu	Son tarih	Ölçüt	Kontrol tarihi
Düzeltici	"Siparişimle ilgili sorun bildir" seçeneğini sipariş ekranına geri koy (uygulama 5.2.1); yardım merkezi makalesini güncelle; temsilcileri bilgilendir	Mobil ürün yöneticisi	4. hafta	Sorun bildirme akışı başlatmaları haftada 1.600'ün üzerinde	6. hafta
Önleyici	Sürüm kontrol listesine destek akışı incelemesi ekle: sorun bildirme, iade veya iletişim giriş noktalarındaki her değişiklik CX onayı gerektirir	CX operasyon lideri	5. hafta	5.3'ten itibaren her sürümde imzalı bir destek akışı incelemesi var	5.3 sürümü

9. Kontrol ve kapanış

	Yanıt
Ölçüt ve hedef	İade talebi şikayetleri haftada 140'ın altında (önceki seviye 118)
Kontrol tarihi	6. hafta, 5.2.1 tüm kullanıcılara ulaştıktan iki hafta sonra
Sonuç	6. haftada 131 şikayet; sorun bildirme akışı başlatmaları haftada 1.780. Çözüldü.
Kapatan	CX lideri ve mobil ürün yöneticisi, 6. hafta

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

Kök Neden Analizi Raporu

Sorun tanımından doğrulanmış çözüme kadar tek rapor. Kanıtı olmayan neden sayılmaz.

Rapor sahibi: _____ | Ekip: _____ | Açılış tarihi: _____ | Durum: _____

1. Sorun

Alan	Soru	Yanıt
Ne	Ne oluyor? Olgu olarak yazın, nedenleri buraya yazmayın.	
Nerede	Hangi ürün, kanal, segment veya bölge?	
Ne zamandan beri	Ne zaman başladı? O sıralarda ne değişti?	
Ne kadar	Önceki seviye ve şimdi, sayılarla.	
Etki	Neden önemli: müşteriler, maliyet, gelir, puanlar.	
Sorun tanımı	Tek cümle: ne, nerede, ne zamandan beri, ne kadar.	

2. Zaman çizelgesi

Ne zaman	Ne oldu

5. En sık şikayet nedenleri (Pareto)

Neden	Adet	%	Küm. %	İlk %80

3. Kanıtlar

Kaynak	Ne gösteriyor
Talep etiketleri	
Yorumlar / anketler	
Sürüm notları / değişiklikler	
Huni / ürün verisi	

4. Olası nedenler (balık kılçığı)

Kategori	Olası nedenler	Kanıt ve durum
Ürün		
Süreç		
İnsan		
Politika		
Kanal		
İletişim		

Doğrulandı: veri destekliyor ve sorun başladığında değişmiş. Küçük etken: gerçek, ama sorun başladığında değişmemiş. Elendi: veri tersini gösteriyor. Kontrol edilecek: henüz kanıt yok.

6. En önemli nedene 5 Neden

Adım	Yanıt	Kanıt
Neden 1		
Neden 2		
Neden 3		
Neden 4		
Neden 5		

7. Kök neden

	Soru	Yanıt
Kök neden	Hangi neden giderilirse sorun tekrar etmez?	
Nasıl doğruladık	Sorunun ne zaman başladığını ve nerede görülmediğini açıklıyor mu?	

8. Aksiyonlar

Tür	Aksiyon	Sorumlu	Son tarih	Ölçüt	Kontrol tarihi
Düzeltici					
Önleyici					

9. Kontrol ve kapanış

	Soru	Yanıt
Ölçüt ve hedef	Hangi sayı değişmeli, hangi değere?	
Kontrol tarihi	Ne zaman bakacaksınız?	
Sonuç	Kontrol tarihinde ne oldu?	
Kapatan	Kim, ne zaman onayladı?	

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