Pareto Çalışma Kağıdı: örnek

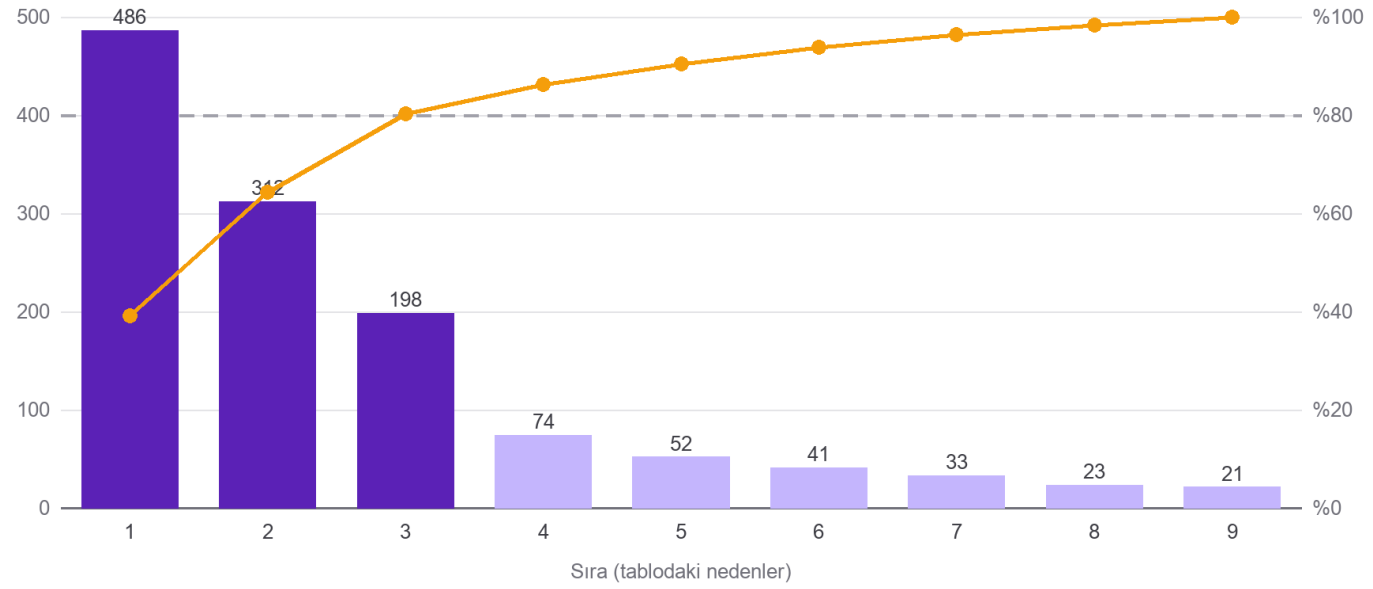
Örnek vakadır, gerçek müşteri verisi değildir. Aynı çalışma kağıdının boş hali sonraki sayfada.

Sorun: Müşteri şikayetleri | Dönem: Bir ay | Veri kaynağı: Destek talepleri, nedene göre etiketlenmiş | Hazırlayan: CX ekibi

Nedenler, büyükten küçüğe

Sıra	Neden / kategori	Adet	Pay	Kümülatif %	İlk %80
1	Kargo gecikmesi	486	%39,2	%39,2	İlk %80
2	Hasarlı ürün	312	%25,2	%64,4	İlk %80
3	İade ödemesi gecikti	198	%16,0	%80,3	İlk %80
4	Yanlış ürün gönderildi	74	%6,0	%86,3	
5	Müşteri hizmetlerine ulaşılamadı	52	%4,2	%90,5	
6	İndirim kodu çalışmadı	41	%3,3	%93,8	
7	Ürün açıklamayla uyuşmuyor	33	%2,7	%96,5	
8	Fatura hatası	23	%1,9	%98,3	
9	Diğer	21	%1,7	%100,0	
	Toplam	1.240	%100		

Pareto grafiği



Sonuç	Dokuz nedenden üçü (kargo gecikmesi, hasarlı ürün, geciken iade ödemesi) şikayetlerin %80,3'ü.
Sonraki adım	Kargo gecikmesi: 5 Neden. Hasarlı ürün: balık kılçığı. İade ödemesi: süreç incelemesi. Aksiyonlardan bir ay sonra Pareto tekrarlanacak.

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

Pareto Çalışma Kağıdı

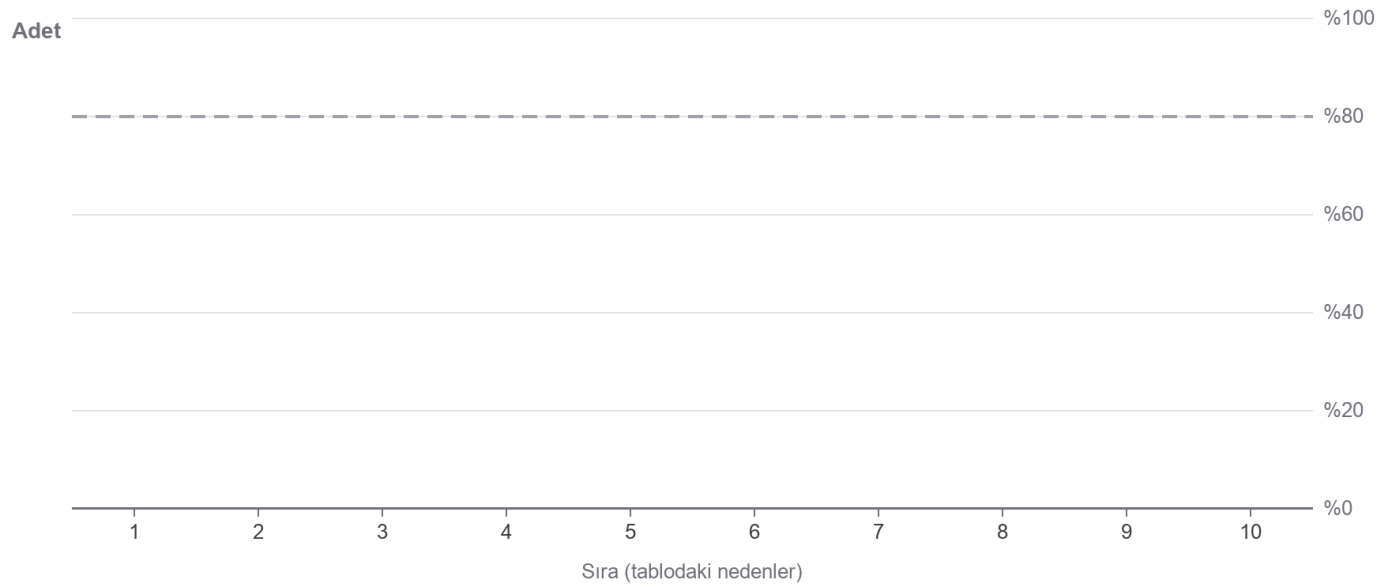
Nedenleri adetleriyle yazın, büyükten küçüğe sıralayın; kümülatif yüzde %80'i geçene kadar olan nedenlere önce bakın.

Sorun: _____ | Dönem: _____ | Veri kaynağı: _____ | Hazırlayan: _____

Nedenler, büyükten küçüğe

Sıra	Neden / kategori	Adet	Pay	Kümülatif %	İlk %80
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
	Toplam		%100		

Pareto grafiği



Çubukları adetlere göre çizin, kümülatif yüzdeyi noktalarla işaretleyip birleştirin. Kesikli çizgi %80.

Sonuç	Hangi nedenler toplamın %80'ine ulaşıyor?	
Sonraki adım	Bu nedenlerin her biri için hangi kök neden analizi, kim, ne zaman?	

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