PUKÖ Döngüsü: doldurulmuş örnek

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

Döngü	"Siparişim nerede?" başvurularını azaltmak (1. döngü)	**Başlangıç**	9 Şubat 2026
Sorumlu	Müşteri hizmetleri müdürü	**Durum**	Önlem Al: 6 Nisan'da tüm depolarda devreye alındı

P: Planla

Alan	Cevap
Sorun	"Siparişim nerede?" başvuruları tüm destek başvurularının %31'i: ayda 8.000 başvurunun 2.480'i.
Hedef	Deneme sonunda (dört hafta) destek başvurularının %15'inin altı.
Kök neden	Müşteri "sipariş onaylandı" ile "teslim edildi" arasında hiçbir mesaj almıyor. Kargo takip linki yalnızca onay e-postasında var ve bu başvuruların %64'ü siparişten iki ila dört gün sonra geliyor.
Denenecek değişiklik	Kargo takip linkiyle SMS ve e-postayla "kargoya verildi" mesajı göndermek; kargo firması paketi 48 saat okutmazsa "gecikme" mesajı göndermek.
Deneme planı	2 Mart'tan itibaren dört hafta yalnızca A deposunda (siparişlerin yaklaşık üçte biri). B ve C depoları karşılaştırma grubu.

U: Uygula

Alan	Cevap
Ne yapıldı	Mesajlar 2 Mart'ta A deposu için açıldı; dört haftada 9.140 sipariş.
Sürprizler	Ülke kodu olmadan kaydedilmiş numaralarda SMS'lerin %3'ü gitmedi; 2. haftada düzeltildi.

K: Kontrol Et

Ölçüt	Başlangıç	Hedef	Deneme grubu (A)	Karşılaştırma (B + C)	Sonuç
Sipariş durumu başvurularının payı	%31	%15'in altı	%14	%30	**Tuttu**
Teslimat sonrası memnuniyet (CSAT)	%78	Düşmemeli	%84	%78	**Tuttu**
SMS listesinden çıkanlar	%0,2	%0,5'in altı	%0,3	%0,2	**Tuttu**

İşe yaradı mı?	Evet. Hedef yalnızca deneme grubunda tuttu; karşılaştırma grubu değişmedi. Yani düşüş mevsimden değil, mesajlardan geliyor.

Ö: Önlem Al

Alan	Cevap
Standart hale getir	6 Nisan'dan itibaren mesajlar üç depoda da açık; teslimat sürecine ve kargo firması devreye alma listesine eklendi.
Sonraki döngü	Kalan sipariş durumu başvurularının %41'i, kargo firmasının "gecikti" olarak işaretlediği paketlerle ilgili. 2. döngü: gecikme mesajında bir teslim tarihi tahmini denemek.

Hedef tutmadı mı? Yaygınlaştırmayın. Planla adımına dönün: kök neden doğru muydu, değişiklik yeterli miydi?

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

PUKÖ Döngüsü (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al)

Başlangıç değeri ve hedefle planlayın, küçük deneyin, bir karşılaştırma grubuyla kontrol edin, sonra önlem alın.

Döngü		**Başlangıç**	
Sorumlu		**Durum**	

P: Planla

Alan	Yönlendirme	Cevap
Sorun	Başlangıç değeriyle sorun nedir?	
Hedef	Ölçülebilir ve tarihli.	
Kök neden	Neden oluyor? Kanıtını gösterin.	
Denenecek değişiklik	Neyi değiştireceksiniz?	
Deneme planı	Nerede, ne kadar süre, neyle karşılaştırarak?	

U: Uygula

Alan	Yönlendirme	Cevap
Ne yapıldı	Gerçekte ne, ne zaman uygulandı?	
Sürprizler	Plandan farklı ne oldu?	

K: Kontrol Et

Ölçüt	Başlangıç	Hedef	Deneme grubu (A)	Karşılaştırma (B + C)	Sonuç

İşe yaradı mı?	Nereden biliyorsunuz?	

Ö: Önlem Al

Alan	Yönlendirme	Cevap
Standart hale getir	İşe yaradıysa: standart çalışma şekli yapın.	
Sonraki döngü	Sıradaki sorun ne?	

Hedef tutmadı mı? Yaygınlaştırmayın. Planla adımına dönün: kök neden doğru muydu, değişiklik yeterli miydi?

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