SIPOC Diyagramı: doldurulmuş örnek

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

Süreç	Bir online mağazada müşteri şikayeti yönetimi	**Bitiş**	Müşteri sonucu yazılı aldığında ve talep kök nedeniyle kapatıldığında
Başlangıç	Müşteri herhangi bir kanaldan şikayet ettiğinde	**Süreç sahibi**	Müşteri hizmetleri müdürü

S Tedarikçiler	I Girdiler	P Süreç	O Çıktılar	C Müşteriler
Girdileri kim sağlıyor?	Sürece ne giriyor?	4 ila 7 ana adım	Süreçten ne çıkıyor?	Çıktıları kim alıyor?
Müşteriler Depo ve mağaza ekipleri Kargo firmaları Ödeme sağlayıcısı Ürün ekibi	E-posta, telefon, sohbet ya da yorumla gelen şikayet Sipariş ve teslimat verisi İade ve geri ödeme politikası Ürün bilgisi Müşteri geçmişi	**1. Şikayeti al ve kaydet** **2. 4 saat içinde cevap ver** **3. Temaya ve önceliğe göre sınıflandır** **4. İncele: sipariş, teslimat, ürün** **5. Çöz: para iadesi, değişim, onarım ya da açıklama** **6. Müşteriyle teyit et ve kapat** **7. Kök nedeni etiketle; haftalık rapor**	Müşteriye cevap Para iadesi, değişim ya da onarım Tema ve kök nedenle kapatılmış talep Haftalık şikayet raporu	Şikayet eden müşteri Finans (geri ödemeler) Operasyon ve depo (düzeltmeler) Yönetim (haftalık rapor)

Müşterinin ihtiyacı (gereksinimler)

4 saat içinde ilk cevap · 2 iş günü içinde çözüm · Sorunu iki kez anlatmak zorunda kalmamak · Sonucun yazılı olması

Şikayetlerin neden geldiğini görmek mi istiyorsunuz? Pivony kök neden analizini tüm şikayet, yorum ve talepleriniz üzerinde yapar. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

Hedeflere göre süreç ölçütleri

Ölçüt	Daha iyi olan	Hedef	Gerçekleşen (geçen ay)	Sonuç
İlk cevap süresi (medyan)	Düşük	4 saat	3 saat	Tuttu
Çözüm süresi (medyan)	Düşük	2 gün	3,1 gün	Tutmadı
Yeniden açılan talepler	Düşük	%5	%12	Tutmadı
Şikayet sonrası memnuniyet (CSAT)	Yüksek	%75	%61	Tutmadı

Dört ölçütün üçü hedefi tutmuyor. Sıradaki adım nedenini bulmak: süreci değiştirmeden önce geçen ayın şikayetlerini temaya ve kök nedene göre sınıflandırın.

Her sütun için çalıştay soruları

Sütun	Sorulacak sorular
Süreç	Süreç nerede başlıyor, nerede bitiyor? Fiillerle 4 ila 7 ana adım nedir?
Çıktılar	Her adım ne üretiyor? Sonunda süreçten ne çıkıyor?
Müşteriler	Şirket içinde ve dışında her çıktıyı kim alıyor? Ondan ne bekliyorlar?
Girdiler	Her adım hangi bilgiye, malzemeye ya da karara ihtiyaç duyuyor?
Tedarikçiler	Her girdiyi kim sağlıyor? Bunlardan hangileri ekibinizin dışında?

İpuçları

- Süreçten sonra sağdan sola çalışın: önce çıktılar ve müşteriler, en son girdiler ve tedarikçiler.
- Üst düzeyde kalın. Ayrıntı SIPOC'a değil, süreç haritasına aittir.
- Müşteri gereksinimlerini ölçülebilir şekilde yazın.

Şikayetlerin neden geldiğini görmek mi istiyorsunuz? Pivony kök neden analizini tüm şikayet, yorum ve talepleriniz üzerinde yapar. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

SIPOC Diyagramı

Önce süreci doldurun (4 ila 7 adım), sonra çıktıları ve müşterileri, en son girdileri ve tedarikçileri.

Süreç		**Bitiş**	
Başlangıç		**Süreç sahibi**	

S Tedarikçiler	I Girdiler	P Süreç	O Çıktılar	C Müşteriler
Girdileri kim sağlıyor?	Sürece ne giriyor?	4 ila 7 ana adım	Süreçten ne çıkıyor?	Çıktıları kim alıyor?

Müşterinin ihtiyacı (gereksinimler)

Şikayetlerin neden geldiğini görmek mi istiyorsunuz? Pivony kök neden analizini tüm şikayet, yorum ve talepleriniz üzerinde yapar. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın:
pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi