

RULO KIRIŞMASI MÜŞTERİ ŞİKAYETİ PROBLEMİ

KASIM, 2014

RULO KIRIŞMASI MÜŞTERİ ŞİKAYETİ PROBLEMİ

1- FİRMA GÖSTERGİLERİ VE PROBLEMİN TANIMI

Firma Adı : Saray Plastik
Plastik Kuruluş Yılı : 1990

Vilayon : SKıda da Üretim Yapılmak

Faaliyet Konusu : PVC Masa Üretimi (İmalat)

Fig.11 SATIŞ DAĞILIMI

Fig.12 KURUMSAL ÖLÇÜLER

Florista	68,7
Moderno	13,1
Elegant	6,95
Perla	6,45
Dreams	2,35
Ekonomika	2,55
Çuk	0,2

PROBLEM TANIMI

KALİTE BÖLÜMÜ

MÜŞTERİ ŞİKAYETİ

RULO KIRIŞMASI

2- PROBLEMİN AÇIKLAMASI

KALİTE POLİTİKASI

Faaliyetimizin her aşamasında kaliteden ödün vermemek için müşteri beklentilerini karşılamak için en uygun çözümleri sunabilmeliyiz.

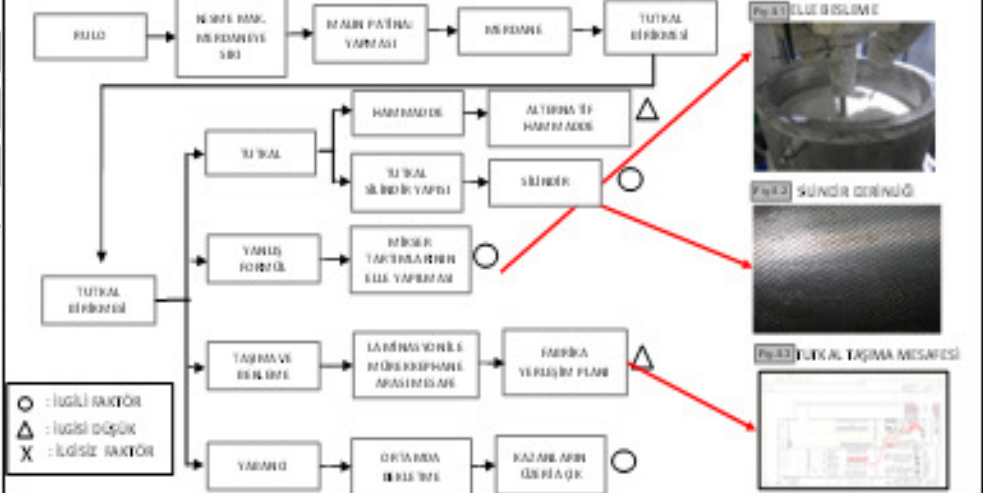
Toplam Üretim Miktarı İçinde Müşteri Şikayeti Oranı : %2,23

Fig.13 2013 YILI MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

Fig.14 HATA GÖRSELİ

Toplam Müşteri Şikayeti İçinde Kırışma Şikayeti Oranı : %22

3- KÖK NEDEN ANALİZİ



3- PROBLEMİN DETAYI

Fig.15 PROSES AKIŞI

Fig.16 HATAIN BAĞLI OĞUNOKTA

Hata iki başlangıç noktasından oluşmaktadır:

- 1- Sindr
- 2- Tutkal Meseleme
- 3- PVC film yapışması

Fig.17 TUTKAL FİRE MİKTARI VE MALİYETİ

KIRIŞMA PROBLEMİ ile ortaya çıkan Tutkal maliyeti 15.938 TL

Fig.18 NONWOVEN FİRE MİKTARI VE MALİYETİ

KIRIŞMA PROBLEMİ ile ortaya çıkan Nonwoven maliyeti 35.000 TL

Fig.19 KIRIŞMA KAYNAKLI FİRE / RULO MİKTARI VE MALİYETİ

KIRIŞMA PROBLEMİ ile ortaya çıkan Rulo Fİre maliyeti 420.000 TL

4- ÇÖZÜM

Fig.20 UYGULAMA PLANI

AMAÇ	YAPILAN İŞLER	ÖLÇÜMLER	YERİ	SÜRESİ	YAPILAN İŞLER	YERİ	SÜRESİ
1. Tutkal yapışmasını kontrol etmek	1. Tutkal yapışmasını kontrol etmek	△	△	△	△	△	△
2. Nonwoven yapışmasını kontrol etmek	2. Nonwoven yapışmasını kontrol etmek	○	○	○	○	○	○
3. PVC film yapışmasını kontrol etmek	3. PVC film yapışmasını kontrol etmek	○	○	○	○	○	○
4. Kırışma kaynağını kontrol etmek	4. Kırışma kaynağını kontrol etmek	○	○	○	○	○	○
5. Kırışma kaynağını kontrol etmek	5. Kırışma kaynağını kontrol etmek	○	○	○	○	○	○

Fig.21 UYGULAMA MALİYETİ

MRA	UYGULAMA	ÇALIŞACAK KİŞİ SAYISI	TOPLAM MALİYET (TL)
I	Formülasyon yapma	2	0
II	Formülasyon yapma	2	3000
III	Formülasyon yapma	2	3000
IV	Formülasyon yapma	2	3000
V	Formülasyon yapma	2	3000

5- AKTİYON PLANI

Fig.22 AKTİYON PLANI

Fig.23 KURULUŞ İÇİNDEKİ REVİZYON

Fig.24 TÜTUKAL OTOMATİK DOZAJLAMA

6- HEDEF

Fig.25 KIRIŞMA PROBLEMİ MÜŞTERİ ŞİKAYETİ HEDEF GRANIĞI

MEVCUT DURUM
5 HATA = HATA LARIN %22'Sİ

HEDEF
0 KIRIŞMAK PROBLEMİ

7- SONUÇ

Fig.26 SONUÇ

2014 Müşteri Şikayeti Performansı

Fig.27 2013-2014 TUTKAL İKİTİM GÖSTERGİ GRANIĞI

Fig.28 TUTKAL TÜKETİM K MALİYET TABLOSU

AY	TUTKAL TUKETİMİ (KG)	TUTKAL MALİYETİ (TL)
Genel Ortalama	27	103.800
En Düşük	20	75.000
En Yüksek	34	131.400

Toplam Kurum : 341.110 TL / YIL

1.Firma Bilgileri



Firma Adı : Sanem Plastik
Kuruluş Yılı : 1996

Vizyon
5 Kıtada Üretim

Faaliyet Konusu
PVC Masa Örtüsü İmalatı

Fig.1.1 SATIŞ DAĞILIMI

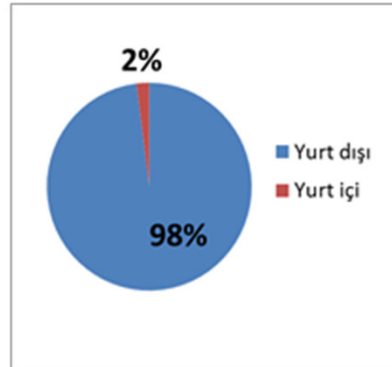


Fig.1.2 KOLEKSİYON DAĞILIMI

Florista	68,7
Moderno	13,1
Elegant	6,95
Perla	6,45
Dreams	2,35
Ekonomika	2,15
Lux	0,2

2.Problemin Konusu

KALİTE POLİTİKASI

Faaliyetlerimizin her aşamasında kaliteden ödün vermeksizin müşteri beklentilerine esnek çözümler



Toplam Üretim Miktarı içinde
Müşteri Şikayeti Oranı
%2,23

Fig.2.1 2013 YILI MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

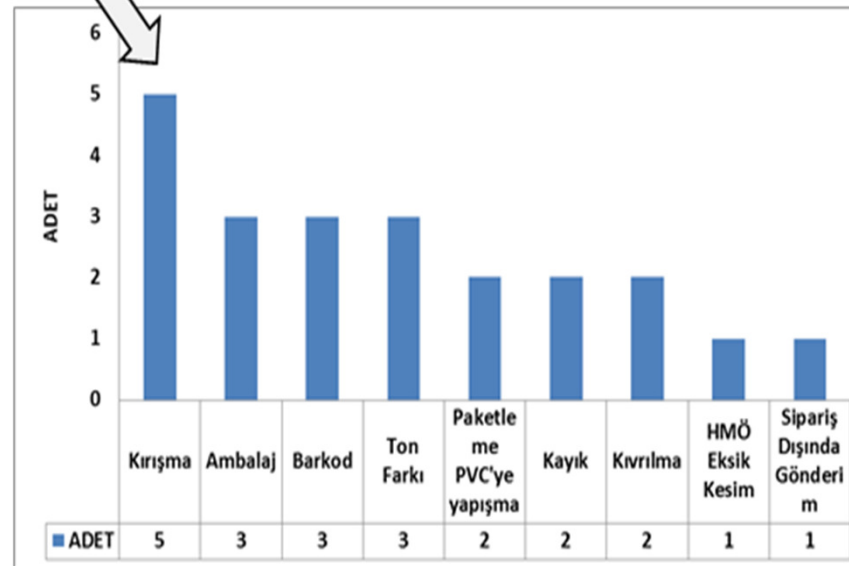
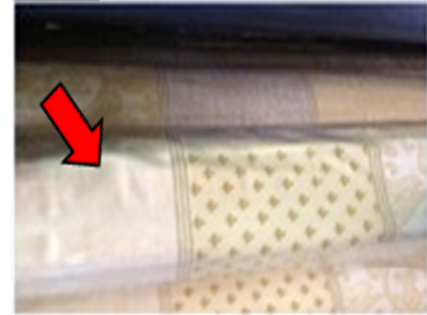


Fig.2.2 HATA GÖRSELİ



Toplam Müşteri Şikayeti
içinde Kırışma Şikayeti
Oranı
%22

3.Problem Detayı

Fig.3.1 PROSES AKIŞI

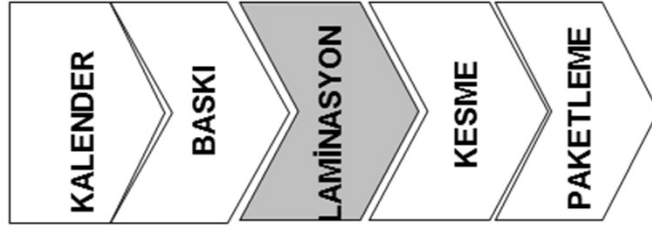
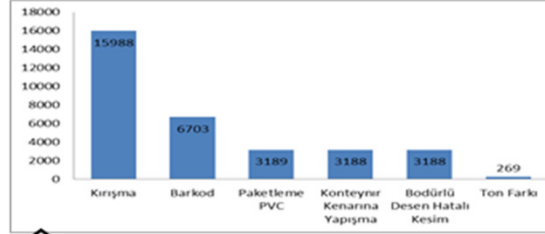


Fig.3.2 HATANIN BAŞLADIĞI NOKTA



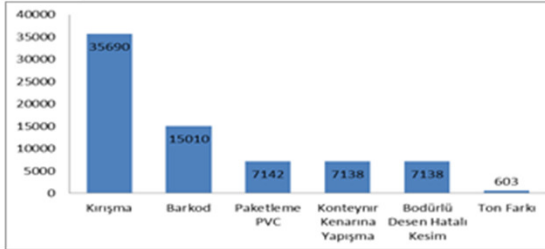
Hata akış başlangıç noktası elemanları :
1- Slindir
2- Tutkal Malzeme
3-PVC Film yapısı

Fig.3.5 TUTKAL FİRE MİKTARI VE MALİYETİ



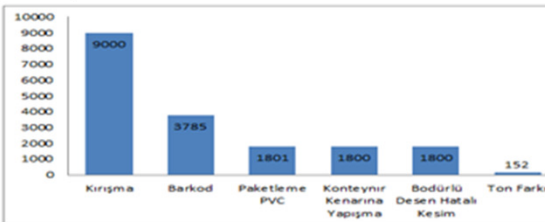
KIRIŞMA PROBLEMİ ile ortaya çıkan **Tutkal** maliyeti
15,938 TL

Fig.3.4 NONWOVEN FİRE MİKTARI VE MALİYETİ



KIRIŞMA PROBLEMİ ile ortaya çıkan **Nonwoven** maliyeti
6,919 TL

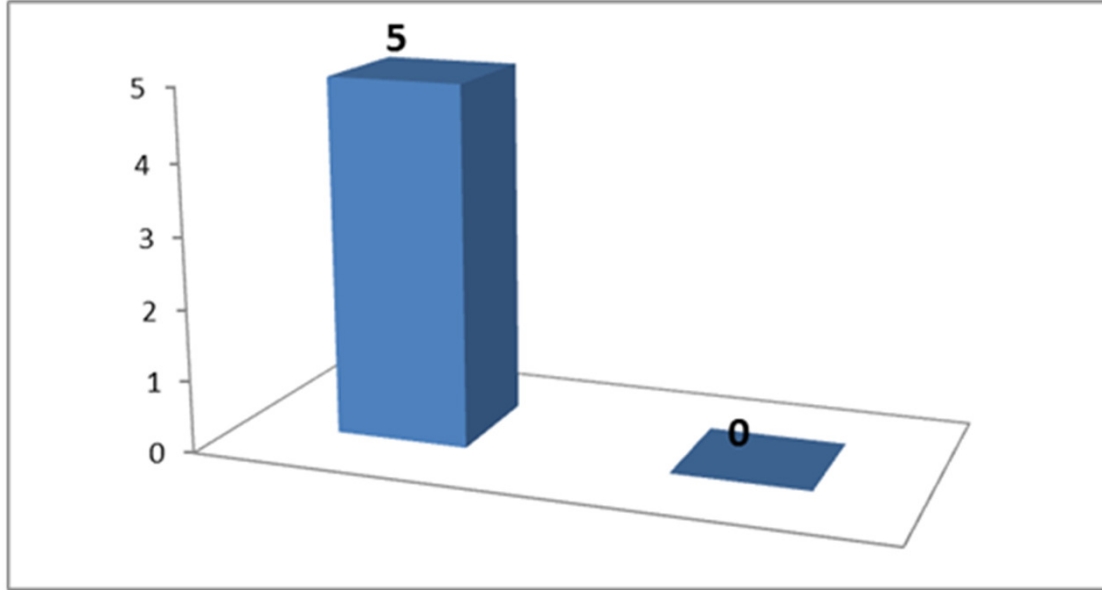
Fig.3.3 KIRIŞMA KAYNAKLI FİRE / RULO MİKTARI VE MALİYETİ



KIRIŞMA PROBLEMİ ile ortaya çıkan **Rulo Fire** maliyeti
450,000 TL

4.Hedef

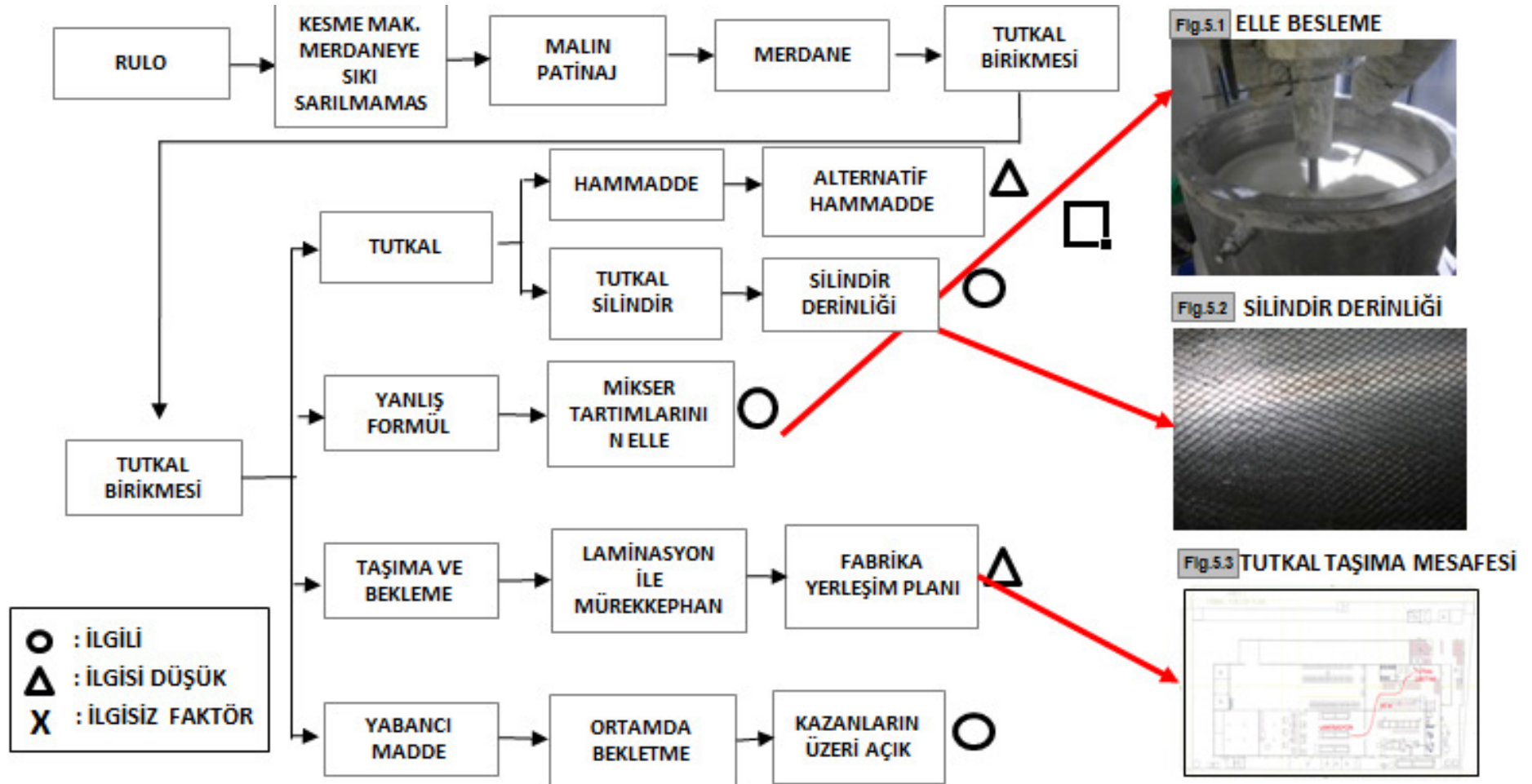
Fig.4.1 KIRIŞMA PROBLEMİ MÜŞTERİ ŞİKAYETİ HEDEF GRAFIĞI



MEVCUT DURUM
5 HATA => HATALARIN %22'Sİ

HEDEF
0 KIRIŞIKLIK PROBLEMİ

5.Kök Neden Analizi



6.Uygulama

Fig.6.1 UYGULAMA PLANI

SIRA	KÖK NEDEN	ÖNLEM	ETKİ	UYGULAMA	MALİYET	SONUÇ	ÖNCELİK SIRASI
I	Tozuma Yapan Hammadde	1. Tutkal yapımında kullanılan hammaddelerin tozuma testi yapılması 2. Onaylı Hammaddelerin belirlenmesi	△	△	△	△	4.
II	Silindir Derinliği	1. Tutkal silindir derinliği hesaplanması 2. Literatür araştırması 3. Silindir siparişi 4. Silindir montajı	○	○	○	○	1.
III	Mikser Tartımlarının El ile Yapılması	1. Mikser doğrulama için hammadde takip sistemi kurulması 2. Hammadde dozajlama sistemi kurulması 3. Dozajlama kontrolü ve kalibrasyonu	○	△	○	○	2.
IV	Taşıma ve Bekleme	1. Tutkal alanının yerinin taşınması 2. Tutkal alanının etrafının kapatılması 3. Silindirlere otomatik dozajlama yapılması	○	△	○	○	2.
V	Kazanların Üzeri Açık	1. Kazanlara otomatik hammadde dozajlama yapılması 2. Teknelere otomatik besleme yapılarak kazanların ortadan kaldırılması	△	△	○	△	3.

Fig.6.2 UYGULAMA MALİYETİ

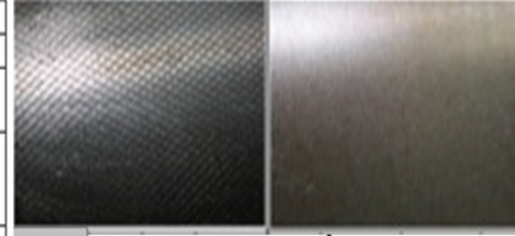
SIRA	UYGULAMA	ÇALIŞACAK KİŞİ SAYISI	TOPLAM MALİYET (TL)
I	Tozuma yapan hammadde yerine yenisinin bulunması	○○	0
II	Silindir Siparişi	○	3000
	Silindir Montajı	○○	1000
III	Hammadde Dozajlama Sistemi	○○○○	15000
	Dozajlama Kalibrasyonu	○	500
IV	Tutkal alanı konstrüksiyonu	○	2500
	Tutkal kazanı taşınması	○○○○	500
V	Silindirlere otomatik dozajlama yapılması	○	9800

7.Aksiyon

Fig.7.1 AKSİYON PLANI

		PLAN								
SIRA	SORUMLU	ŞUBAT'13	MART'13	NİSAN'13	MAYIS'13	HAZİRAN'13	TEMMUZ'13	AĞUSTOS'13	...	2014
I	Kalite Yön. Kalite Per.		Tozuma Testi	Test Sonuçlarının Değ.	Onaylı Tedarikçi Listesi Revizyon					
II	Lider Op. Üretim Yön. Bakım Yön.	Tutkal silindir derinliği ölçülmesi		Değ.	Tutkal Silindir Sipariş verilmesi		Silindir Montajı	Tutkal Tüketimi Hesaplanması		
III	Kalite Yön. Bakım Yön. Üretim Yön.		Literatür Araştırması				Dozajlanacak hammaddeye karar verilmesi		Dozajlama Sistemi Devreye Alınması	
IV,V	Kalite Yön. Bakım Yön. Üretim Yön.				Tutkal alanı belirlenmesi		Tutkal Alanı Taşınması ve Dozajlama Yönetim Onayı		Hammadde Dozajlama Sistemi Kurulması	Tutkal Alanı Etrafı Kapatılması

Fig.7.2 SİLİNDİR YÜZEYİNDE REVİZYON



SİLİNDİR DERİNLİK SEVİYESİ İYİLEŞTİRİLDİ. TUTKAL BESLEME MİKTARI AZALTILDI.

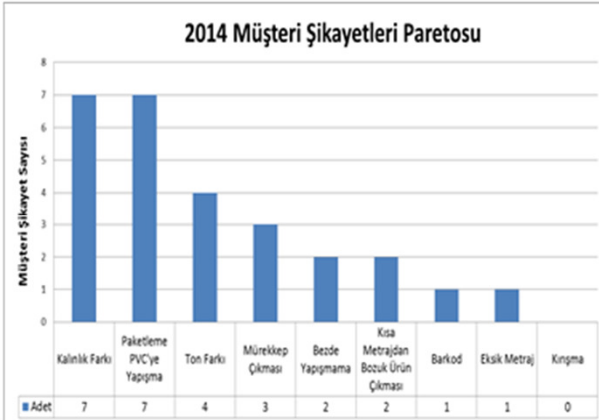
Fig.7.3 TUTKAL OTOMATİK DOZAJLAMA



ELLE BESLEME YERİNE OTOMATİK DOZAJLAMA İLE TÜKETİM KONTROL ALTINA ALINDI.

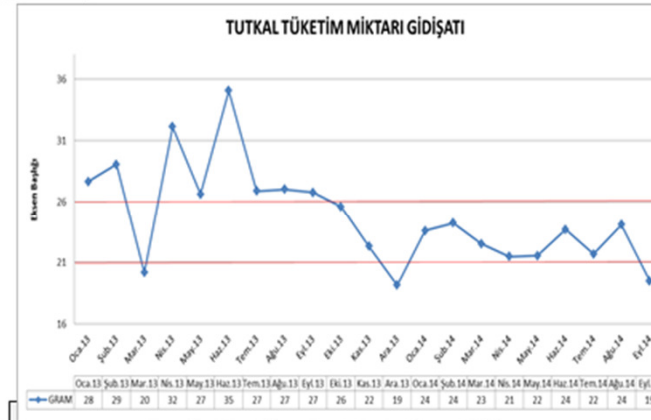
8.Sonuç

Fig.8.1 SONUÇ



2014 Kırışma Problemi "0"

Fig.8.2 2013-2014 TUTKAL TÜKETİM GİDİŞATI



**Tutkal Tüketimi 27 g/mtül'den
23 g/mtül'e düşürüldü**

Fig.8.3 TUTKAL TÜKETİM K MALİYET TABLOSU

ÜRETİM VERİLERİ	KAİZEN ÖNCESİ	KAİZEN SONRASI
TUTKAL ÜRETİM (KG)	322.529,00	539.786,00
METRE FİLM ÜRETİM (M)	11.649.654,00	23.139.321,00
TUTKAL TÜKETİM (G/MTÜL)	27,70	23,30
TUTKAL MALİYETİ (TL) (27 G/MTÜL'E GÖRE)	1.090.986,60	2.166.990,46
TUTKAL MALİYETİ (TL) (23 G/MTÜL'E GÖRE)	919.252,20	1.825.880,12
FARK (TL)	171.734,40	341.110,33

Toplam Kazanç : 341.110 TL / YIL