



Making business flow

Hasar Claimlerini Azaltma

GM Depo Operasyonu

16.10.2014
İzmir, Türkiye



Hasar Claimlerini Azaltma



- Konu seçimi
- Hedefin konması
- Ekibin oluşturulması
- Mevcut durumun tespiti
- Proje planı
- Analiz
- Uygulamalar
- Doğrulama ve Kazanç
- Standartlaştırma
- Yaygınlaştırma

Bu proje, bayilerden gelen hasar şikayetlerinin artması sonucunda "Claim Takip Raporu" dosyasında fark edilmiş ve Murat Gökhan Aydın tarafından tanımlanmıştır.

Mevcut durumu düzeltici nitelikte bir uygulama yapılmazsa, Müşteri KPI hedefini yakalanamayacaktır. Bu durum müşterinin global hedefinde de geri kalması ile sonuçlanabilir.

Hasar Claimlerini Azaltma



- Konu seçimi
- Hedefin konması
- Ekibin oluşturulması
- Mevcut durumun tespiti
- Proje planı
- Analiz
- Uygulamalar
- Doğrulama ve Kazanç
- Standartlaştırma
- Yaygınlaştırma

- 2013 yılında claim KPI yı %0,13 olarak gerekleŒmiŒken mŒteri hedefi 2014 yılı için %0,10 olarak belirlenmiŒtir
- Hedef ile aradaki fark, %0,03 'dir.

LPH KAİZEN



- Konu seçimi
- Hedefin konması
- Ekibin oluşturulması
- Mevcut durumun tespiti
- Proje planı
- Analiz
- Uygulamalar
- Doğrulama ve Kazanç
- Standartlaştırma
- Yaygınlaştırma

Üyeler



Bölüm



Görev



Murat G. Aydın - General Motor Türkiye Operasyonu- Operasyon Şefi

Özgür Özyurt - General Motor Türkiye Operasyonu- Sistem Destek Sorumlusu

Selen Apaydın - General Motor Türkiye Operasyonu- Bayi Destek Eleman

Yaşa Danış - General Motor Türkiye Operasyonu- Lojistik Eleman

Ezgi İrican - General Motor Türkiye Operasyonu- Lojistik Eleman

Melih Çınar - General Motor Türkiye Operasyonu- Lojistik Eleman

Kaya Akşın - General Motor Türkiye Operasyonu- Lojistik Eleman

İskender Gezek - General Motor Türkiye Operasyonu- Lojistik Eleman

Sefer Yıldız - General Motor Türkiye Operasyonu- Takım Lideri

Mesut Güçlü- General Motor Türkiye Operasyonu- Forklif Operatörü

Arif Orakçı - General Motor Türkiye Operasyonu- Forklif Operatörü

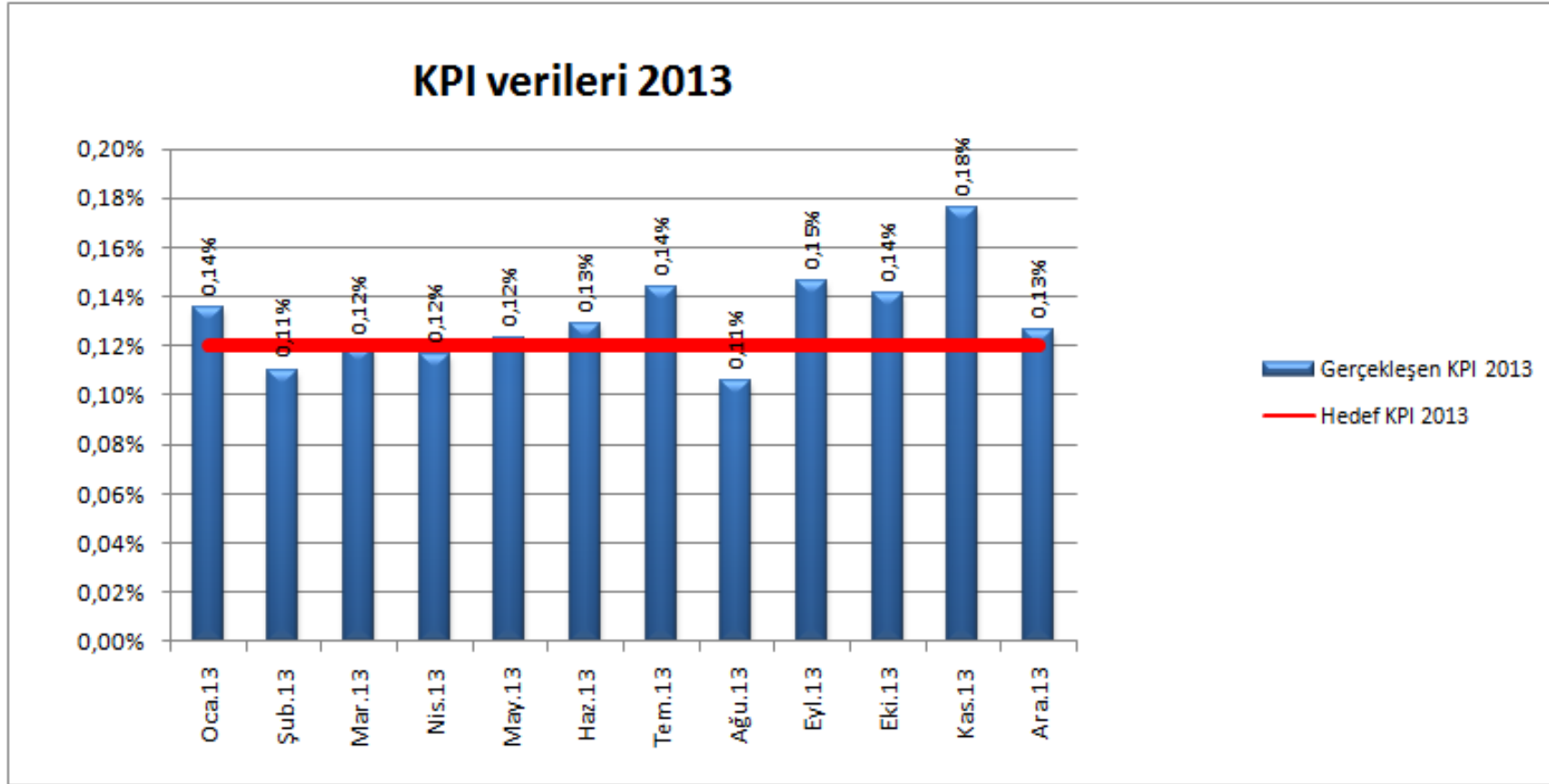
Umut Güney Yüksel - General Motor - Yedekparça Operasyonları Şefi

İdil Kundak Aydın - General Motor – Yedek Parça Uzmanı

Hasar Claimlerini Azaltma



- Konu seçimi
- Hedefin konması
- Ekibin oluşturulması
- Mevcut durumun tespiti
- Proje planı
- Analiz
- Uygulamalar
- Doğrulama ve Kazanç
- Standartlaştırma
- Yaygınlaştırma

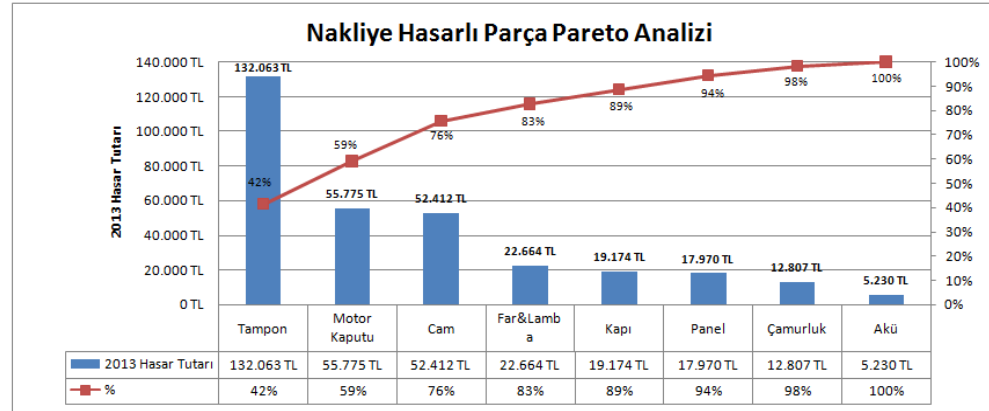


2013 yılında claim KPI yı %012 hedef olarak belirlenmiş , genellikle hedefe yakın ve altında kalınmıştır.

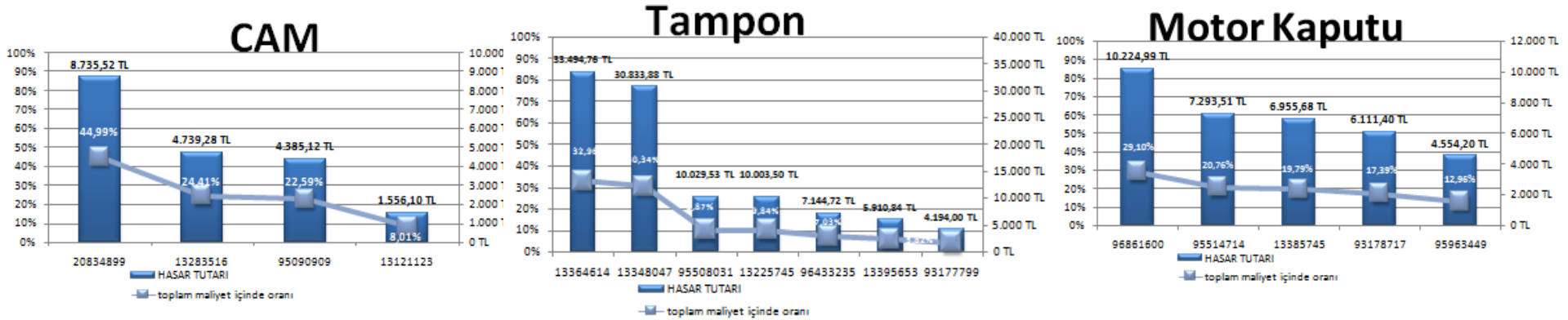
Hasar Claimlerini Azaltma



- Konu seçimi
- Hedefin konması
- Ekibin oluşturulması
- Mevcut durumun tespiti
- **Proje planı**
- Analiz
- Uygulamalar
- Doğrulama ve Kazanç
- Standartlaştırma
- Yaygınlaştırma



Gelen müşteri şikayetlerindeki claim oranları verilerine baktığımızda toplam gelen şikayetlerin % 76 sının cam, kaput ve tampon parçalarından olduğu gözlenmiştir



Ana problemin tespitinde parça bazında 80-20 pareto analizi yapılarak maliyetin %80 ni oluşturan hasarlı parçaların %20 si ele alınmıştır ve ürün gamında incelenmiştir.

Hasar Claimlerini Azaltma

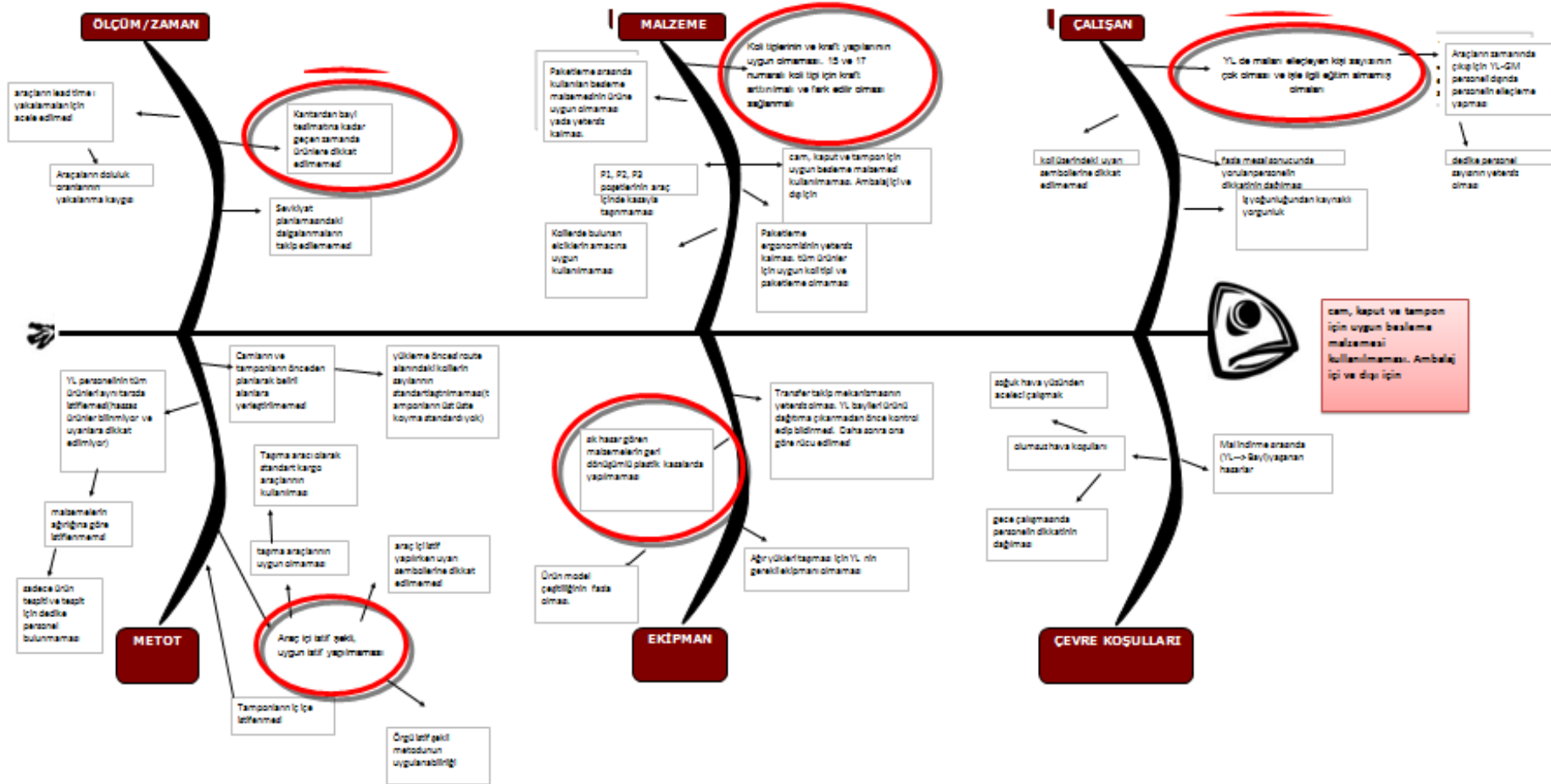


- Konu seçimi
- Hedefin konması
- Ekibin oluşturulması
- Mevcut durumun tespiti
- Proje planı
- Analiz
- Uygulamalar
- Doğrulama ve Kazanç
- Standartlaştırma
- Yaygınlaştırma

Yapılan balık kılıçığı analizinin sonucunda “cam, kaput ve tampon parçaları için Ambalaj içimde ve dışında uygun besleme malzemesi kullanılmaması.”



kök nedene ulaşılmıştır.



Cam, kaput ve tamponların iç ve dış ambalajı için uygun besleme malzemesinin kullanılmaması ve maliyet şiddeti olasılık matrisi sonuçları

Ürün Hasarlanma Olasılığı/Yıllık		Yıllık Hasar Maliyeti						
			5.000,00 TL	30.000,00 TL	100.000,00 TL	200.000,00 TL	500.000,00 TL	1.000.000,00 TL
Tanımlama Ölçeği	Zaman ölçeği	Frekans / Etki	Göz ardı edilebilir	Kayda değer	Önemli	Çok önemli	Kritik	Çok Kritik
			1	2	3	4	5	6
Çok Önemli	Saatte 1 Parça	5	5	10	15	20	25	30
Önemli	Günde 1 Parça	4	4	8	12	16	20	24
Orta	Haftada 2 Parça	3	3	6	9	12	15	18
Az	Ayda 1 Parça	2	2	4	6	8	10	12
Çok Az	3 Ayda 1 Parça	1	1	2	3	4	5	6
Çok Çok Az	Yılda 1 Parça	0,5	0,5	1	1,5	2	2,5	3




	Kabul Edilebilir
	Dikkate Değer
	Acil Aksiyon Alınmalı

Not: 2013 yılı hasarlı parça sayısı 289.
2013 yılı toplam çalışma günü 295.
Neredeyse gün başına bir hasarlı parça düşüyor ve toplam maliyeti 160.000 TL

Hasar Claimlerini Azaltma



- Konu seçimi
- Hedefin konması
- Ekibin oluşturulması
- Mevcut durumun tespiti
- Proje planı
- Analiz
- Uygulamalar
- Doğrulama ve Kazanç
- Standartlaştırma
- Yaygınlaştırma

Adımlar	Uygulamalar
<p>1- Nakliye yükümlü firma taşıma esnasında tamponları taşıma sepeti kullanarak yapacak.</p>	
<p>2-Cam ve Kaputlar için hava yastığı makinesi alınarak ihtiyacımız kadar sarf malzemeyi hazırlayacak ve iç ambalaj malzemesi olarak kullanılacak</p>	
<p>3- Koli içi besleme malzemesi olarak koruyucu sert sünger malzeme kullanılacak.</p>	
<p>4- Tedarik edilen kolilerin kalite açısından izlenmesi ve raporlanması. Cam kolisinin fark edilebilir olması için kolinin renginin beyaz yapılması ve üzerine "Cam" yazılması.</p>	

Hasar Claimlerini Azaltma

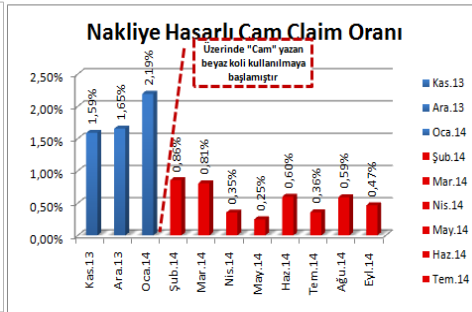
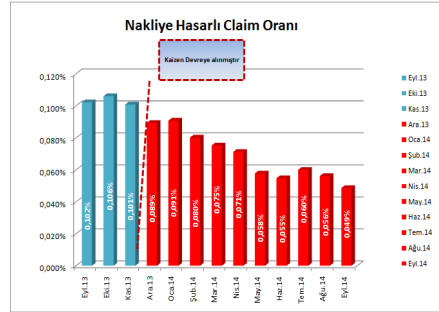


- Konu seçimi
- Hedefin konması
- Ekibin oluşturulması
- Mevcut durumun tespiti
- Proje planı
- Analiz
- Uygulamalar
- Doğrulama ve Kazanç
- Standartlaştırma
- Yaygınlaştırma

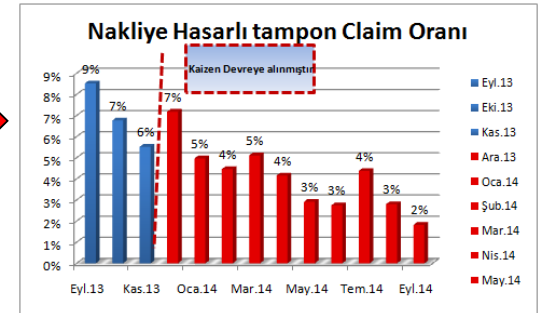
Kaizenin devreye alınmasıyla Şubat ayında itibaren nakliye hasarlı claim sayısında %46,5 luk bir azalma görülmüştür.

Cam ürün paketlemesi için beyaz koli kullanımından sonra nakliye hasarlı cam claim sayısında %79 luk bir azalma görülmüştür

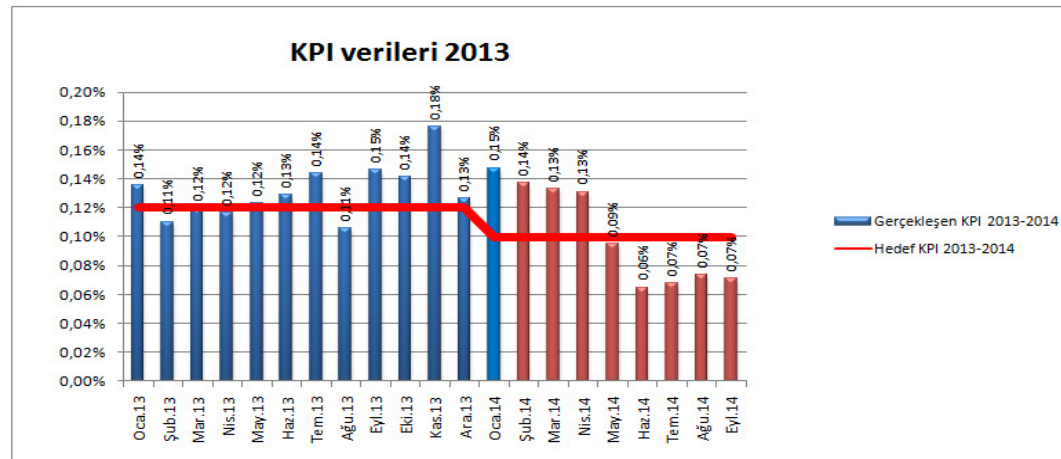
Önce	Sonra
1-Toplam nakliye hasar claim oranı ortalaması %0,094	1- Toplam nakliye hasar claim oranı ortalaması %0,063
2-Nakliye hasarlı tampon claim oranı ortalaması %6	2-Nakliye hasarlı tampon claim oranı ortalaması %4
3-Nakliye hasar cam claim oranı ortalaması %1,81	3-Nakliye hasar cam claim oranı ortalaması %0,53



Sevkiyat esnasında tampon taşıma sepeti kullanılmaya başlandıktan sonra nakliye hasarlı tampon claim sayısında %79 luk bir azalma görülmüştür



KPI verilerinde de %52 azalma sağlanmıştır



Hasar Claimlerini Azaltma



- Konu seçimi
- Hedefin konması
- Ekibin oluşturulması
- Mevcut durumun tespiti
- Proje planı
- Analiz
- Uygulamalar
- Doğrulama ve Kazanç
- Standartlaştırma
- Yaygınlaştırma

- 1- Müşteri şikayetlerinin düzenli analizi ve takibi
- 2- Kolilerin ve sarf malzemesinin düzenli kalite ve kontrolü
- 3- İlgili değişikliklerle ilgili personele eğitim verilmesi

Hasar Claimlerini Azaltma



- Konu seçimi
- Hedefin konması
- Ekibin oluşturulması
- Mevcut durumun tespiti
- Proje planı
- Analiz
- Uygulamalar
- Doğrulama ve Kazanç
- Standartlaştırma
- Yaygınlaştırma

- Operasyona özel süreçler olduğu için yaygınlaşması konusunda herhangi bir aksiyon alınamadı.