

176139

i.Ü.
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME FAKÜLTESİ
ÜRETİM YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

Leşm fender

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
AÇISINDAN
SATIŞ SONRASI MÜŞTERİ HİZMETLERİ

TEZİ YÖNETEN : PROF.DR GÜNEŞ GENÇYILMAZ
YÜKSEK LİSANS TEZİ

NURETTİN KORAY EROĞLU
11287
İSTANBUL 1996

i.Ü.
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME FAKÜLTESİ
ÜRETİM YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

4717

forda
tez

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
AÇISINDAN
SATIŞ SONRASI MÜŞTERİ HİZMETLERİ

TEZİ YÖNETEN : PROF. DR. GÜNEŞ GENÇYILMAZ
YÜKSEK LİSANS TEZİ

NURETTİN KORAY EROĞLU
11287
İSTANBUL 1996

TEŞEKKÜR

Bu " Tez " in hazırlanmasında bana yol gösteren saygıdeğer Hocam Sn. Prof. Dr. Güneş GENÇYILMAZ' a, Sn. Doç. Dr. Faik BAŐARAN' a, yüksek lisans eğitimim ve tez hazırlıklarım sırasında gösterdiği hoő görüden dolayı Yöneticim Sn. Serdar SÖZERİ' ye ve desteğini esirgemeyen eőim Sn. Süreyya EROĞLU' na teőekkürü borç bilirim.

N. Koray EROĞLU

İÇİNDEKİLER

Sayfa

TEŞEKKÜR

1. KALİTE

- | | |
|--|---|
| 1.1. Kalite Nedir ? Nasıl Oluşur ? | 1 |
| 1.2. Satın Alınan Üründen Neler Beklenir ? | 3 |

2. TOPLAM KALİTE YÖNETİM

- | | |
|------------------------------------|---|
| 2.1. Niçin Toplam Kalite ? | 4 |
| 2.2. Müşteri Beklentileri | 5 |
| 2.3. Toplam Kalite Yönetimi Tanımı | 6 |
| 2.4. Kalite Öncelikli Yönetim | 7 |
| 2.5. Müşteriye Dönük Yönetim | 7 |

3. TOPLAM KALİTE ÇERÇEVESİNDE SATIŞ SONRASI MÜŞTERİ HİZMETLERİNİN BELİRLENMESİ

- | | |
|--|----|
| 3.1. Hizmetin Tanımı | 7 |
| 3.2. Satış Sonrası Müşteri Hizmetleri | 10 |
| 3.3. Hizmet Sektöründe Kalite Kavramı | 11 |
| 3.4. Müşteri Talepleriyle Kalite Fonksiyonlarının Geliştirilmesi | 12 |
| 3.5. Satış Sonrası Kalite Güvencesi | 14 |
| 3.6. Bakım | 20 |
| 3.7. Müşteri Şikayetleri | 25 |
| 3.8. Ürün ve Kullanıcı Şikayetlerini Etkileyen Koşullar | 28 |
| 3.9. Şikayet Oranında Zamanın Etkisi | 29 |
| 3.10. Müşterilerde Memnuniyetsizliğin Sonuçları | 30 |
| 3.11. Müşteri Şikayetlerinin Analizi | 31 |

4. ARÇELİK SERVİS İŞLETMESİ MALZEME VE MAMUL YÖNETİM SİSTEMİ

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

6. KAYNAKLAR

1. KALİTE

1.1. KALİTE NEDİR? NASIL OLUŞUR?

Kalite, alıcıya, bir ürün veya hizmet sonucu sunulan niteliklerin toplamıdır. Kalitenin bazı tanımlamalarına örnekler olarak şunlar verilebilir.

- Bir ürünün kullarımdaki uygunluğunu belirleyen özelliklerin tümü,
- Alıcı tarafından bir üründe bulunması istenilen koşullar, özellikler,
- Tüketicinin tatmin olma derecesi,
- Ekonomiklik, iyilik, üstünlük,
- Ürünleri birbirinden ayırmada kullanılan belirtgenler toplamı,
- Üründe, belli bir görevi belli bir süre içinde devam ettirebilmesi için bulunması gereken özellikler.

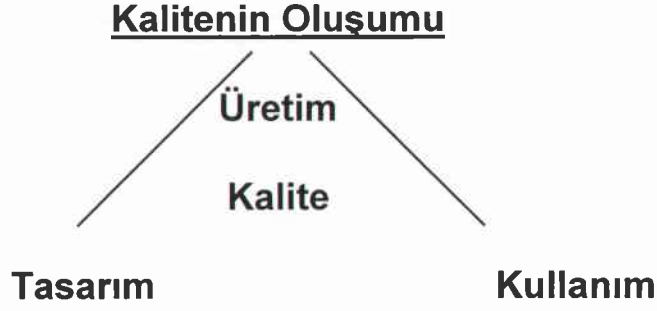
Bu tanımlamalarda kalitenin iki farklı unsurlardan oluştuğu anlaşılmaktadır.

Öznel unsurlar: Kalitenin ölçülebilen unsurların, örneğin boyutları, malzeme özellikleri, tasarım sonuçları, yedek parça varlığı vb. kapsar.

Nesnel unsurlar: Kalitenin kişilere göre değişen unsurlarıdır. Renk, fiyat, biçim, görünüş vb. gibi.

Bu bakış açısı ile bir ürün fiyat, kullanımı, ömrü, biçimi ve rengi gibi farklı özellikleri içinde eğer bir alıcının beğenisini kazanmış ve ona beklediğini vermiş ise o ürün o kişi için "kaliteli" sayılır.

Bu niteliklerin önemli bir bölümü ürüne tasarım süreci içinde kazandırılır. Bir diğer bölümü ise üretimde, diğeri ise serviste gösterilen özenin sonucunda belirir. Kalite bu farklar nedeni ise tasarım, üretim kalitesi ve kullanım olmak üzere, üç ayrı ölçüde tanımlanır.



TASARIM KALİTESİ NEDİR, NİÇİN ÖNEMLİDİR?

Tasarım kalitesi, kullanılan malzeme, seçilen biçim, boyutlar, yüzey kalitesi ve toleransların sonucudur. Tasarım kalitesinin düzeyi, tasarımcıların bilgi, yetenek ve deneyimi ile orantılıdır. Kısaca, tasarım kalitesi, kalitenin temel ögesidir. Ancak tasarım kalitesinin yüksek oluşu, ürünün de yüksek kaliteli olacağını garanti etmez.

Üretim Kalitesi Ne Anlama Gelir? Nasıl Sağlanır?

Üretim kalitesi, tasarım kalitesinin ürüne yansıtılması cabalarının bir göstergesidir.

Bu nedenle bazen uyum kalitesi olarak da anılır. Teknik resimlerde belirlenen özelliklere üretim aşamalarında ne ölçüde uyabildiğidir. Gereç, tezgah ve ölçme aygıtlarının etkileri, üreten kişilerin yetenekleri katıldığında, teknik resimlerde belirlenen özelliklerin tümü gerçekleşmeyebilir. Bu ise tasarlanan kalite düzeyini görece olarak etkiler. Ancak bu fark kabul edilebilir düzeyde olmalı ve üretici tarafından kontrol altında tutulabilmelidir.

Kullanım Kalitesi, Ürün Güvenilirliği Nedir?

Bir ürün, kullanım süresi içinde de kaliteye temel özelliklerini kabul edilebilir düzeyde korumalıdır. Kullanım süreci içinde, bakım ve servis olanakları, yedek parça bulunabilmesi gibi etkenler kalite düzeyini etkiler. Bu aşamaya kullanım kalitesi adı da verilebilir.

Ürün güvenilirliği, ürünün kullanım aşamasında bekleneni verebilme ölçütü olup, ürünün belirlenmiş kullanım koşullarındaki yararlı ömrü olarak anılır.

1.2 SATIN ALINAN ÜRÜNDEN NELER BEKLENİR?

Birinci beklenti, satın alınan üründe öncelikle, ürün reklamlarında, kataloglarında ve teknik resimlerde belirtilen özelliklerin bulunmasıdır. Tüketici aldatılmaya karşı korunmasını ister.

Bu beklenti, büyük ölçüde iş hayatında doğruluk, dürüstlük kuralının işlemesine bağlıdır. Bu kuraldan sapmalar olacağı varsayıldığında, bilinçlendirme, eğitim, belgelendirme ve yasal denetim ve sorumluluk mekanizmalarının yanı sıra, tüketiciyi korumayı amaçlayan örgütlerin de varlığı gerekir.

Küçük sanayici ve yan sanayici satın alacağı girdilerin veya hammaddelerin güvenilir olmasını, büyük sanayide, yan sanayiden alacağı parçaların anlaşmacı hükümlerin uygun olmasını bekler.

Ana hammadde üreten fabrikaların ürünlerinin katalog özelliklerine tam uyum içinde olma gereğinin önemi herkesce bilinir. Bunun sağlanması ve kontrolü, tüketicisi olan küçük ya da yan sanayiciden beklenmez.

Yan sanayicinin ürettiklerinin, bu ürünleri kullanan yan sanayicilerin beklentilerine uygunluğu her iki tarafın ortak girişimleri ile, aygıt-master alışverişi, üretim-yönetim kalite sistemlerinin denetimi yolu ile sağlanabilmektedir.

İkinci beklenti, üründe ödenen paranın karşılığı olduğuna inanılan kalitedir, kalitenin değeri olarak ***** (kalite/fiyat) anılabilir. Bir ürünün (veya hizmetin) kalite düzeyini saptarken, kalitenin değerinin üzerinde dikkatle durulmalıdır. Üretici bu değer dengesine ulaşmak için gerekeni sürekli biçimde yerine getirme çabası içinde olmalıdır. Bunu sağlamak için üretici, ürün kalitesini etkileyen tüm unsurları dikkatle, titizlikle incelemek, bilmek, olumsuz yöndekileri düzeltmek, iyileştirmek, olumluları geliştirmek durumundadır. Bu çabalar "KALİTE SAĞLAMA" olarak anılır.

Üçüncü beklenti, alıcının beğenisini kazanmış olan kalite düzeyinin sürekliliğinin sağlanması, olumsuz yöndeki dalgalanmaların önlenmesi, böylece alıcıya aynı kalite düzeyinde olan ürünlerin sunulacağı güvencesinin verilmesidir. Bu doğrultudaki çabalara ise “KALİTE GÜVENCE GİRİŞİMLERİ” adı verilir.

Dördüncü beklenti ise alıcının üründen beklentilerinin karşılığı olan bir fiatta ve bu gerçek fiatın, ekonomik boyutlar içinde giderek artmayıp aksine azalma eğilimi içinde olmasıdır.

BÖYLECE KALİTENİN 4 YÜZÜ BELİRİR

- Alıcının ihtiyaçlarından derlenen kalite (arzulanan kalite)
- Tasarımın başarısıyla elde edilen kalite (tutturulabilen kalite)
- Üretimde sağlanabilen kalite (sürdürülebilen kalite)
- Ürünü destekleyici kalite (garanti ve satış sonrası hizmetleri)

2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

2.1. NİÇİN TOPLAM KALİTE?

Dünyada gelişen rekabet ortamında kalite, işletmelerin fonksiyonlarından birisi olmaktan çıkmış; rekabette stratejik bir araç haline gelmiştir.

- Dünyada hızla gelişen rekabet, teknolojik gelişmeler, haberleşme ve ulaşım sistemlerinin kolaylaşması, serbest

pazar ekonomisinin yaygınlaşması ve uluslararası ticarete korunmanın azalması, dünyayı tek pazara götürmektir.

- Mesafelerin kısalmasıyla, dünyanın herhangi bir köşesinde yapılan üretim her pazarda rekabete girebilmektedir. Artık sadece ulusal rekabet değil, dünya rekabeti söz konusudur.
- Dünya pazarından daha fazla pay almak isteyen kuruluşların sayısı hızla artmaktadır. Bu yarışta ayakta kalabilmek, rekabete uyum göstermek ve rekabette öne geçmek, şirketleri yeni arayışlara, yeni yöntemlere zorlamaktadır.
- Toplam kalite yönetim programı bu yarışa hazırlanmak için yapılan çalışmaların sonucudur.
- Günümüzde rekabetin ana hedefi müşteridir.

Müşteriye ele geçiren, tatmin eden ve elinde tutan kuruluş rekabette başarılıdır. Müşterisi tatmin olduğu ve kuruluşun ürünlerine bağlı kaldığı sürece o kuruluşun rekabetteki üstünlüğü devam edecektir. Bu nedenle müşteri istek ve tercihleri rekabette ön plana çıkmaktadır.

2.2. MÜŞTERİ BEKLENTİLERİ

Artan rekabet ile birlikte, müşteri düşünce ve davranışları da hızla değişmektedir. Müşteri gederek daha fazlasını istemektedir.

Makul fiyat, üstün kalite, üretimde güvenilirlik, model zenginliği ve yenilik, kolaylık ve konfor ile satıcıdan özel ilgi müşterilerin başlıca beklentileridir.

Müşteri ödediği para karşılığında malın en iyisini, en kaliteliğini, en yenisini en kullanışlı olanını tercih edecektir. Servis ihtiyacı olursa en kısa sürede çok iyi hizmet verilmesini bekleyecektir.

Bu gelişmeler içinde teknoloji ve tasarımdaki yeni hedef müşterinin mamule uyum göstermesi değil, mamulun müşteriye uyum göstermesi olacaktır.

Talep standart modeller yerine, müşteri istek ve ihtiyaçlarına göre tasarlanmış ve üretilmiş modellere kayacaktır.

2.3. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ TANIMI

Çağımızda toplumların yapıları, bireylerin değer yargıları ve tüketim alışkanlıkları büyük bir hızla ve sürekli olarak değişmektedir. Yükselen sosyal düzey, hızla gelişen teknoloji ve globalleşen ekonomik düzen tüketiciye sunulan mal ve hizmetleri çeşitlendirmekte, ürün ömrünü kısaltmakta ve rekabet olgusunu ön plana çıkartmaktadır.

Bu koşullarda oluşan ortamlarda, tüketici tercihlerindeki öncelikli kriterin kaliteli olduğu bilinmektedir. Bu bakımdan kalitenin ortak, stratejik bir rekabet faktörü olarak algılanması ve tüm faaliyetlerin yeni bir kalite anlayışına göre yürütülmesi zorunlu olmaktadır.

Bu yeni kalite anlayışı, müşteri istek ve beklentilerinin, kuruluşun amacından ayrı olmayacağını kabul etmektir. Müşteri istek ve beklentilerinin araştırılmasından başlayarak bunların eksiksiz karşılanmasına kadar süren tüm faaliyetlerin kalite öncelikli olarak yürütülmesini öngörmektedir. Bu amaçla müşteri istek ve beklentilerini belirleyen, bunlara uygun ürünler tasarlayan; bu ürünleri en verimli ve en kaliteli olarak üretecek sistemler kurulmakta ve ürünleri en düşük fiyat ve en uygun terminle pazara sunan sistemler geliştirmektedir.

Toplam Kalite Yönetimi, müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında ürün ve hizmet bünyesinde oluşturan bir yönetim biçimidir. Müşteri beklentilerini aşan ürün ve hizmetler de müşteri mutluluğu yaratmayı amaçlamaktadır. Bunu sağlayan unsurların sürekli değişimini gözönüne alarak, kaliteyi oluşturan proseslerin de sürekli olarak geliştirilmesi bir felsefe olarak benimsenmekte ve yöntem olarak uygulanmaktadır. Daha kaliteli mal ve hizmet

retmek için yürütülen faaliyetler ise, daima daha düşük maliyet ve daha yüksek verimlilik ile sonuçlanarak, amaçlanan rekabet gücü'n yaratmaktadır.

2.4. KALİTE ÖNCELİKLİ YÖNETİM

Toplam kalite yönetimi, rakabet gücünü geliştirmede yüksek başarı sağlayan bir sistemdir. Bunu gerçekleştirirken "kalite-maliyet-verimlilik-kr" ilişkisine geleneksel anlayıştan çok daha farklı bir açıdan yaklaşmaktadır. Bu yeni anlayışa göre, kalite için yapılan çalışmalar savurganlığı önlemekte, verimliliği yükseltmekte ve maliyetleri düşürmektedir. Yüksek kaliteli ürünleri daha düşük fiyatlarla tketickiye sunulması ise, pazar sayısını arttırmakta ve kr amacına ulaşılmasını sağlamaktadır.

Kaliteye ulaşıldıktan sonra kr, bir zincir reaksiyonla otomatik olarak gerçekleşmektedir. Bu nedenle bir kuruluşun tüm faaliyetlerini kaliteyi amaçlayarak düzenlemesi, kr amacına ulaşması için yeterli olmaktadır.

2.5. MÜŞTERİYE DÖNÜK YÖNETİM

Azaltılan proses değişkenliği ve kısaltılan proses süresi, kalitenin yükselmesi ve verimliliğin artması ile sonuçlanarak "müşteri mutluluğu" yaratmaktadır. Toplam kalite yönetiminin bu temel amacı sadece kuruluşun ürünlerini satın alan "dış müşteriler" için değil, "i müşteri" olarak nitelendirilen kuruluşun tüm personeli için de geçerlidir. Bu yönden, müşteri istek ve beklentilerini karşılama becerisi sadece irket dışında değil, irket içinde de aynı derecede önemlidir.

3. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ÇERÇEVESİNDE SATIŞ SONRASI MÜŞTERİ HİZMETLERİNİN BELİRLENMESİ

3.1. HİZMETİN TANIMI

Hizmet faaliyetleri, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan ve genelde maddi ve gayri maddi ürünlerle

bağdaştırılan faaliyetlerdir. Hizmet faaliyetlerinde çoğunlukla ihtiyaç ve beklentiler ifade edilmemişlerdir. İyi bir hizmet gizli kalmış ihtiyaç ve beklentileri de karşılayabilmelidir.

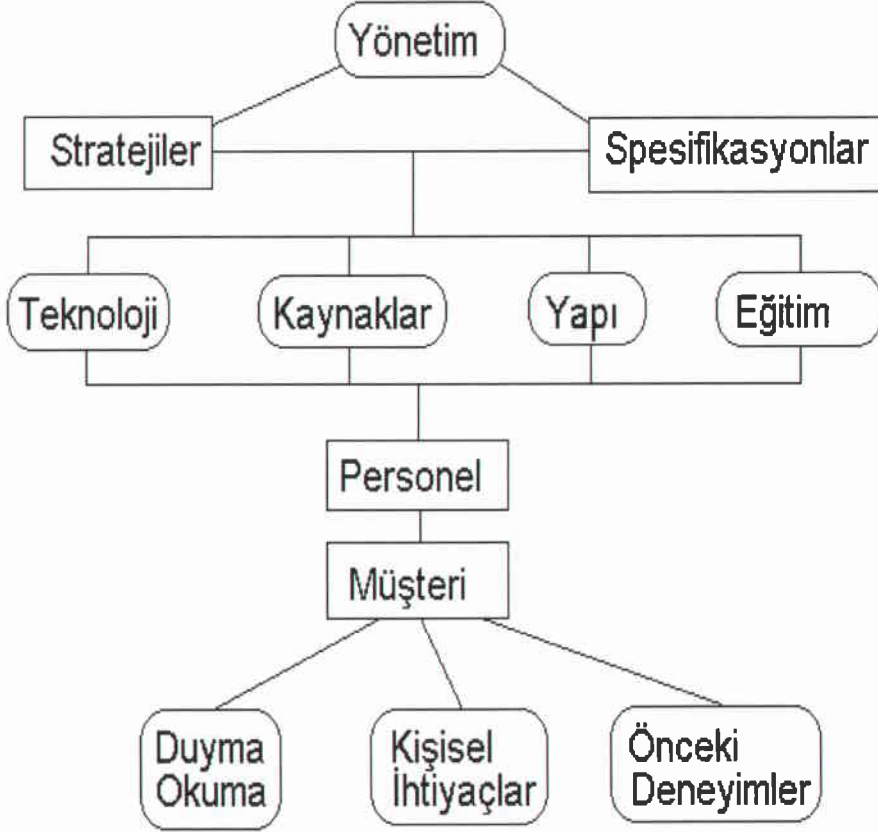
Hizmet yönetimi müşteri tatminine yöneliktir. Müşteriyi tatmin edebilmek için kuruluşun hizmet stratejisinin belirlenmiş olması, müşteri ile direkt temasta olan personelinin motive edilmiş, iyi eğitilmiş ve sistemle desteklenmiş olması gerekir. (Şekil 1)



Şekil-1- Hizmet Üçgeni (1,s.91)

Hizmet kalitesinin en belirgin faktörlerinden biri müşteri ile direkt temasta olan personelin sahip olacağı özelliklerdir. Bu özellikler müşteri tatminini ve ilk algılamasını etkiler. Personel sistem ve strateji ile desteklenerek müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılar. Hizmet sırasındaki hataların telafisi mümkün değildir. Çünkü hizmet üretildiği anda eş zamanlı olarak müşteri tarafından tüketilir.

Müşterinin beklenti ve algılaması duyduklarına, okuduklarına, kişisel ihtiyaç ve önceki deneyimlerine bağlıdır. Personelin hizmet sunuşu ise gördüğü desteğe, aldığı eğitime ve motivasyonuna bağlıdır. Bütün bunların yönetim tarafından strateji ve hedeflerle desteklenmesi gerekir. Bunlara göre hizmet modelini şu şekilde belirtebiliriz.



Şekil-2- Hizmet modeli (1,s.99)

Şekil 2'den de anlaşılacağı gibi yönetim; strateji ve spesifikasyonlarla personeli eğiterek, kaynak sağlayarak ve teknoloji ile personeli destekler. Personel ile müşteri hizmet sektöründe direkt olarak temas halindedir. Bu temas sırasında müşterinin hizmet algılamasında daha önceden duydukları, okudukları, müşterinin kişisel ihtiyaçları ve önceki deneyimleri etkili olur. Bunların ışığı altında müşteri ancak hizmet stratejisi belirlenmiş bir işletme tarafından, motive

edilmiş ve sistemle desteklenmiş personel ile tatmin edilebilir. Bu arada unutulmaması gereken en önemli nokta hizmet olgusu anında tüketildiği ve bu sektörde elle tutulur kaliteye ulaşmak üretim sektörüne göre daha zor olduğudur. Bundan dolayı iki sektör arasındaki farklılıkların belirtilmesinde fayda vardır.

3.2. SATIŞ SONRASI MÜŞTERİ HİZMETLERİ

Ürünlerin tüketici tarafından doğru ve amaca uygun şekilde kullanılmasını, arıza / şikayet durumunda servis ve yedek parça hizmetlerinin doğru / hızlı / uygun fiyatla sunulması tüketici memnuniyetinin alınmasını, tüm saha bilgilerini değerlendirerek ürün ve komponentlerin saha performansının belirlenmesini, bunların ilgili birimlere aktarılmasını, hizmet kalitesinin değerlendirilmesini ve bu faaliyetlerin güvenlik ve sorumluluk anlayışıyla sunulmasını sağlamak satış sonrası hizmetlerin esasını teşkil etmektedir.

Satış sonrası hizmetlerde başarılı olmanın yolu satış sonrası hizmetleri ölçülebilir hale getirmekle olur. Servis; tüketici ağırlıklı bir kültür oluşturmak için anahtar sağlayan ürün ağırlıklı bir stratejidir. Eskiden tüketici tarafından tercih edilen, yeni ürün ve hizmetleri daha güvenilir ve rakiplerden daha önce pazara sunabilen şirketler; adet ve maliyet kavramından başlayarak standartlara uygunluk, kullanıma uygunluk, kriterlerini iyi kullanarak piyasada başarılı olabiliyorlardı.

Bugün ise şirketler ürün ve hizmetlerde tüketicinin belirgin ve hatta gizli kalmış istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilir duruma gelmişlerdir. Kalite kavramının bu evrimini anlayabilen şirketler, tüketici memnuniyetinin ancak algılanan kalitenin beklenen kaliteden fazla olması durumunda gerçekleşebileceğinin bilincine varmalıdırlar.

Satış sonrası hizmetler çalışma şekli nedeniyle üretim sektöründen farklılıklar göstermekte ve insan faktörünü ön

plana çıkarmaktadır. Bu faktörü gözardı etmeden çalışan bir tüketici ağırlıklı satış teşkilatı, yaygın, seri, etkin bir ürün servis sistemi, doğru bir saha bilgi akış sistemi; hem garanti içi hem de garanti harici mamüllerde tam bir tüketici memnuniyeti sağlamada başarılı olabilir.

Ürünü tüketiciye veya son kullanıcıya hasarsız olarak teslim etmek, üreticinin ürün güvenliği konusundaki bilgilerini aktarmak ve hasar durumunda taşıma sistemi ve ambalaj hakkındaki bilgileri müşteriye ulaştırmak gereklidir. Aynı zamanda mamülü, kullanım süresince servis ve bakımla desteklemek gereklidir. Bunun sağlanması ise ancak iyi organize olmuş, kaliteli bir servis teşkilatı ile mümkün olabilir.

Servis hizmeti de;

- Yaygın yetkili servis ağı, gezici servis
- Güçlü yedek parça desteği
- Kapsamlı yeni ürün garantisi
- Etkin hizmet
- Kolay anlaşılır montaj, kullanma ve bakım el kitapları ile sağlanabilir.

Üretici şirketler için, ürünlerinden beklenen kalite ve güvenilirlik bilgileri kadar bu ürünlerin saha performansı ile ilgili bilgiler de çok önemlidir. Veri toplama ve değerlendirmedeki amaç; Tasarım safhasında ve testlerde belirlenemeyen ve giderilemeyen problemlerin ve zayıf noktaların tanınması (erken uyarı sisteminin kurulması); güvenilirlik, arıza/servis oranları, ömür, bakım ve tamir masrafları, garanti giderleri ve işletme riskleri hakkında bilgi edinilmesi; kalite ve güvenilirlikle ilgili alınmış iyileştirme önlemlerinin etkinliği konusunda bilgi edinilmesi; ürün sorumluluğu ile ilgili hukuki bir problemle karşılaşıldığında ürünün kalite dökümantasyonuna ulaşılması; rakip ürünler hakkında mukayese imkanlarının yaratılmasıdır.

3.3. HİZMET SEKTÖRÜNDE KALİTE KAVRAMI

Hizmet sektöründe kalite , karmaşık üç boyutlu bir kavramdır.

- 1-Planlama (tasarım) kalitesi**
- 2-Sunuş (uygulama) kalitesi**
- 3-Algılama kalitesi**

1-Planlama (tasarım) kalitesi verilen hizmetin şekli ve çeşidiyle ilgili pazarda göreceği kabul derecesini ve tüketici isteklerini yerine getirme başarısını gösterir.Bu özellik ayrıca organizasyonun iş bitirme değişik koşullara uyum sağlama başarısını da ifade eder.Hizmet paketi, hizmet planı, hizmet kapsamı, hizmetin nasıl verileceğine dair yönetmeliklerde buna örnek olarak verilebilir.

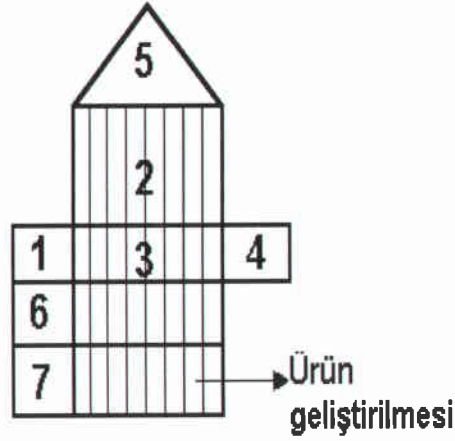
2-Sunuş (uygulama) kalitesi hizmetin doğru, zamanında ve tutarlı bir şekilde verilmesindeki güvenilirliği gösterir. Başka bir deyişle; planlama kalitesi ne sunulacağını, uygulama kalitesi ise hangi şekilde sunulduğunu gösterir. Planlanan kaliteye uygun olmadan verilen bir hizmet zamanında ve hatasız olsa bile tüketicinin fazla bir beğenisini kazanmayacaktır.

3-Algılama kalitesi planlanan hizmetin sunuş kalitesine uygun verilmesinde tüketici tarafından nasıl görüldüğünü gösterir. Şayet tüketici, organizasyon tarafından planlanan ve sunulan hizmetin ihtiyacını karşılamadığını ve memnun olmadığını düşünürse, o kuruluş zorluklarla karşı karşıyadır demektir. (2.s.3)

Bir kuruluşun satış sonrası müşteri hizmetlerinin kaliteli olabilmesi, bu çalışmaların mutlaka tüketici odaklı olmasıyla mümkündür.

3.4. MÜŞTERİ TALEPLERİYLE KALİTE FONKSİYONLARININ GELİŞTİRİLMESİ

Son yıllarda müşterinin ideal ve beklentisiyle ilgili olarak ürünün nasıl çalıştığına müşteri memnuniyetinin ana belirleyicisi olduğu hakkında bir bilinç gelişmektedir. Bunun için şirketlerin; ne istediğini ve ne tarif ettiğini bilmesi gerekir. Bunun bilinebilmesi içinde ürün geliştirme ekiplerinin sistemli bir şekilde çalışmaları gereklidir.



Şekil-3- Kalite Evi (3,s.43)

Yukarıdaki şekildende anlaşılacağı gibi kalite fonksiyonlarını geliştirmek bir ev ve bu evin bölümleri gibidir. Yani içiçe geçmiş bir yaşantı sistemidir. Şu şekilde bir çalışma sistemi gereklidir

1-Müşteri talepleri ve müşterinin sesine kulak verilmelidir.. Ürün geliştirme ekipleri kalite fonksiyonlarının geliştirilmesine başladıklarında önce müşterilerin üründe istedikleri özellikleri toplamalıdır

2-Bu talepler sınıflandırılarak bunlar ürün talepleri özelliklerine çevrilirler

3-Bundan sonra ürün taleplerinin her müşterinin talebini hangi derecede karşıladığı analiz edilmelidir.

4-Rakip firmaların performans değerlendirmesi yapılır ve rakiplerin ürünlerinin müşteri taleplerini ne şekilde karşıladıkları belirlenir

5-Bu aşamada teknik bir fizibilite değerlendirilmesi yapılır, müşteri talepleri ile teknolojik sınırlamalar arasında uyuma ile ürünü taleplere göre değiştirme yapılır yani teknoloji sınırlaması ve müşteri talepleri arasındaki farklar giderilir.

6-Rakiplerin kullandıkları teknikler değerlendirilir, üstünlükler araştırılır.

3.5. SATIŞ SONRASI KALİTE GÜVENCESİ

Ürün ile markası tanımlanan imalatçı, kullanıcı tarafından sebebi ne olursa olsun herhangi bir arızadan sorumlu olarak görülür.

Satış sonrasında kalite güvenliği ile ilgili olarak şunlar söylenebilir.

-Yeni ürünün piyasaya ilk çıkışında yeterli seviyede çıkış kontrolü yapılmalıdır, gerekiyorsa yeni bir mamül piyasaya sürülmeden önce belli bir zaman aralığı belirlenerek firma içinden veya dışından belirlenen kişiler tarafından kullanılarak test edilmelidir.

-Garanti süreleri, ücretsiz tamir servis süreleri yapılan ömür testleriyle belirlenmelidir. Ülkemizde devlet tarafından bu süre dayanıklı tüketim malları için en az bir yıl olarak belirlenmiştir. Bunun üzerinde firmalar ürettikleri mamüle göre ve rekabet koşullarına göre kendileri bir garanti süresi bir yıldan az olmamak kaydıyla koyabilirler.

-Kullanım klavuzları ve servis el kitapları yeterli bilgilerle donatılmalıdır. Bazı ürünler kullanıcılar tarafından monte edilirler. Açık ve anlaşılır talimatlara rağmen kullanıcıların bir çoğu bu talimatları takip edemezler.

1- Eğer satılan bir mamül müşteri tarafından bir montaj işlemi gerektiriyorsa montaj işlemi; herhangi bir alet kullanmadan tecrübesiz kişiler tarafından yapılacak kadar basit olmalıdır.

2- Talimatlar hatayı önleyici olmalıdır.Fotoğraflar ve parçalanmış resimler daha iyi anlaşılır.

3- Ürünlerin dizaynı ve imalatı bağlantıların sevkiyat sırasında gevşemeyeceği bir şekilde olmalıdır.

4- Müşteri eğitimi ve sıcak telefon hatları temin edilmelidir. Müşteri ürün ile ilgili tereddütte olduğu bir konuda kısa bir telefon görüşmesiyle problemini çözebilmelidir.

5-Yazılı talimatların açık ve anlaşılır olup olmadığı kontrol edilmelidir. (5,s.20-7)

- Çalışanlar periyodik olarak müşteri ve dağıtımçı turlarını aksatmadan yapmalıdırlar. Bu ziyaretler esnasında şikayetler, beklentiler ve eksiklikler müşteri sohbetleri vasıtasıyla tespit edilmelidir.

-Satış sonrası servis sistemi servis istasyonu, kullanıcılara ziyaretler, servis personeli (teknik bilgileri, sayıları, dağılımları vs.), sağlanacak parçalar, serviste gerekli makina ve aletlerin yeterli düzeyde olup olmadığı kontrol edilmelidir. Ayrıca servis personeli müşteri ile direkt ilişkide olduklarından davranış olarak da eğitilmelidir.

-Servis sistemi istenilen servisi anında sağlayabilecek düzeyde olmalıdır. Gerekli parça istendiğinde gecikmesiz olarak sağlanabilmelidir. Teslimat zamanında ve doğru olarak

yapılmalı servis sisteminin verimli olarak işlemesi sağlanmalıdır.

-Mamülle ilgili periyodik kontrollerin zamanında yapılması ve gerekliliği müşteriye izah edilmelidir. Bu kontrollerin aşırı sıklıkta olması müşteriye gereksiz masraf olacağından, servis düzeyi dikkatle ayarlanmalıdır. Kalite bozukluğundan ötürü ortaya çıkan mamülü değiştirme veya tamirata gibi hükümlülükler gerektiği gibi yerine getirilmelidir.

-Geri verilen mallar arasındaki hatalı ve sağlam ürün oranları kontrol edilmeli hatalı ürünlerin nedenleri araştırılmalıdır.

-Müşteri şikayetleri ile ilgili şikayetler görevli personele anında ulaşılabilmeli ve soru çözülerek müşteri memnunluk derecesi sürekli olarak incelenmelidir.

-Müşterilerin söyledikleri şikayetlerinin yanı sıra söylemedikleri şikayetleri ve memnuniyetsizlikleri de araştırılarak bulunmalı ve her yönüyle müşteriye hitap eden mamüller piyasaya sunulmalıdır.

-Elde edilen tüm bu bilgiler kullanılır ve yeni ürünler geliştirilirse kalite sistemi çok daha iyileşecektir.

Bunların yanında bazı problemler ürünün yanlış kullanımından olabilir. La Salave Siegel'in (1983) 'te yaptığı bir araştırmaya göre: Büyük sistemlerde arızaların %50'si insan hatalarından gelmekte idi.(5,s.20-7)

Hatalar 5'e ayrılmıştı:

1-Prosedür

2-Yanlış Teşhis

3-İletişimlerin yanlış tefsiri

4-Yetersiz çevre desteği

5-Yetersiz dikkat ve tedbir

Ürünler gittikçe daha karışık olduklarından ürünün montajı sırasındaki insan hatası problemi daha kritik olmaktadır.

İmalatçılar müşteriler için, içinde açıklamaların bulunduğu el kitapları yapmalıdırlar. Büyük önemi olan emniyet ihtarları bir çok üründe mevcut olmalıdır. İşletme talimatlarına bunları yazmak yetmez, kullanıcının onları kullanabileceği yerlere de konulmalıdır. Yeni alınan ürünlerde hem müşteriye hem de satan firmaya bir takım görevler düşmektedir:

1- Yeni ve karışık ürünlerde eğitim ve öğrenme için yeterli zaman ayrılmalıdır.

2- Mevcut bilgiler kullanılmalıdır. Örneğin: Bir halı temizleme makinası tıkanıyor ve dönmesi duruyor. El kitabında açıkça tıkanmayı giderme ve ufak kırmızı düğmeyi tekrar ayarlama açıkça anlatılmaktadır. Kullanıcı bunu bilmiyor, çünkü kullanıcı el kitabını okumamıştır ve makinayı servise götürmek daha kolaydır.(5,s.7)

3- Çevre şartları altında kullanım düşünülmelidir. Örneğin: Sıfırın altındaki bir sıcaklıkta arabasının kilidi donan bir kişi kilidin buzunu çözmek için taşınır bir saç kurutucusu taşıyor, fakat saç kurutucusu sıfırın altındaki ısıda çalışmıyor.

4- Bakım eksikliği: Tüketiciler yağlama, temizleme ve değiştirilebilir parçaları değiştirmede tembel davranırlar. İmalatçının ortaya çıkan bu durumları incelemesi çok önemlidir. İncelemelerin ışığında tüketici eğitimi, ürünün tekrar dizayn edilmesi, sistemlerin tekrar dizayn edilmesi gibi konular ortaya çıkar. Bir çok durumlarda insan hatalarının kullanım sırasında önlenmesi için ürün dizaynında değişiklikler gerekir. İdeal olarak ürün dizayn ve geliştirmede yeterince değiştirilmiş ve değişiklikler yapılmıştır. Tatbikatta üretim başladıktan sonra ilave değişiklikler yapılır. Eğer çok değişiklik varsa ve bunların çoğu ürün üzerinde yapılmışsa

müşteri bir çok sorunlarla karşılaşır. Mamül piyasa süren işletme mamül üzerinde değişiklik yapacağı zaman şu hususlara dikkat etmelidir.(5,s.20-8)

- 1- Mühendislik açısından bütün birimlerde değişiklik yapılmalı mı?**
- 2- Değişiklik yapıldığında ne gibi bakım problemleri ortaya çıkar.**
- 3- İşletme ve bakım talimatlarında değişiklikler nasıl yapılmalıdır.**
- 4- Değişiklikle gereksiz olan yedek parçalar ile ne yapılmalıdır.**
- 5- Değişiklik işçilerde ve diğer personelde yeni eğitimi nasıl gerektirir.**

Bu değişiklikleri yapmak için gerekli faaliyetlerin toplamı konfigürasyon yönetimini teşkil eder. Bir programda genelde şu elemanlar bulunur.

- 1- Konfigürasyon (şekil) tanımı: Bir ürünün her elemanının belirlenmesi ve tanınmasıdır.**
- 2- Konfigürasyon (şekil) kumandası: İlk tekliften onaylanmış değişikliklerin uygulanmasına kadar bir seri hareketin yönetimidir.**
- 3- Konfigürasyon muhasebesi: Bu teklif edilen değişikliklerin ve onaylanan değişikliklerin uygulama durumunun kayıt işlemidir.**

Bir işletmenin satış sonrası müşteri hizmetlerinin gücünü şu faaliyetleri belirler:

- 1- Sahip olunan tamir servisleri ve bağımsız dükkanlar**
- 2- Kullanıcılarla servis anlaşmaları**
- 3- Kalite yönünden, satıcılar, bakım ve tamir personelinin ve diğerlerinin eğitilmesi**
- 4- Müşteri ilişkileri boyunca teknik yardım.**

Ürünün satın alınmasından sonra müşterinin kaliteyi algılama faktörlerini analiz etmek yararlıdır. Takeuchi ve Quelch (1983) kaliteyi algılama faktörlerini üç noktada göstermektedir. (Şekil4)

ALIMDAN ÖNCE	ALIM NOKTASINDA	ALIMDAN SONRA
Şirket markası ve imajı	Performans özellikleri	Tesis ve kullanım
Önceki tecrübeler	Satıcı tefsirleri	Tamir,şikayet,garanti
Arkadaş deneyimleri	Garanti hükümleri	Mevcut yedek parça
Dükkanın itibarı	Servis ve tamir politikası	Servis etkinliği
Yayınlanmış test sonucu	Destek programları	Güvenirlilik
Performans için istenen fiyat	Performans için alınan fiyat	Mukayeseli performans

Şekil-4-Müşterilerin Kalite Algılamasını etkileyen faktörler (5,s.20-8)

Amerikada imalatçılar ve satıcılar servislerin tenkidine karşı şu şekilde bir tutum içine girmişlerdir:

- 1- Bağımsızlara karşı kendi tamir yerleri kullanımını arttırmak**
- 2- Kullanıcıların şikayet ettiği bağımsız dükkanların sayısını azaltmak**
- 3- Franchise anlaşmalarının kullanımını genişletmek ve tamir işinin yeterliliği için standartlar getirmek**
- 4- Franchise ve kendi servislerinde denetlemeyi arttırmak.**
- 5- Servis atölyesinin kendi etkinliğini iyileştirilmiş mühendislik ve yönetim ilave daha iyi teşhis cihazları ve tamir**

aletleri ile iyileştirmek yedek parçalar için iyi bir envanter sistemi muhafaza etmek, mekanik ve diğer personeli eğitmek.

6- Servis işi için garantiler sağlamak

7-Önemli kontroller yapılırken, ekip bir nihai teknik ürün tarifi geliştirir ve kritik gelişme faktörlerini tanımlar (7,s.43)

3.6. Bakım

Satış sonrasındaki servislerin uygulayacağı bakım aşağıdakileri ihtiva eder.(4,s.20-10)

Programlı muayeneler, testler ve elden geçirmeler, programlı servis Örneğin: Temizleme, yağlama, tüketim malzemelerinin değiştirilmesi, arıza teşhisi ve arıza düzeltme tamiri. Programlı muayene ve testler servis ve kalite uzmanları tarafından planlanır.

- Programlı Servis

Program ve yapılacak iş olarak uzmanlar tarafından planlanır. Parçaların değiştirilmesi ya planlı, ya da programlı muayene bulgularına göre yapılır. Buna ilaveten temizleme, ayar, yağlama, filtrelerin değiştirilmesi vs.'yi ihtiva eder. Servisten sonra bir kontrol işlemini de ihtiva etmelidir. Bu ürünü belirtilen aralıklarda kontrol ederek potansiyel arızaları bulma ve düzeltmeyi ihtiva eder.

Programlı servis bir ürünü belirtilen yaştan evvel revizyon yaparak arıza ihtimalini gidermek, belirli süreden önce bir kalemi ıskartaya çıkartarak arıza ihtimalini azaltmak için yapılır.

Bazı imalatçılar bayilere tamir ve elden geçirme için kalite programları geliştirmede yardımcı olmaktadır. Caterpillar Traktör Fabrikası 1978'de bayi tarafından açık bir şekilde planlanması gereken alanları göstermektedir.

1-Operasyonların muayenesi ve onayı

2-Kritik operasyonlar için resmi spesifikasyonlar

3-Dakik ölçümler için aletler ve göstergeler

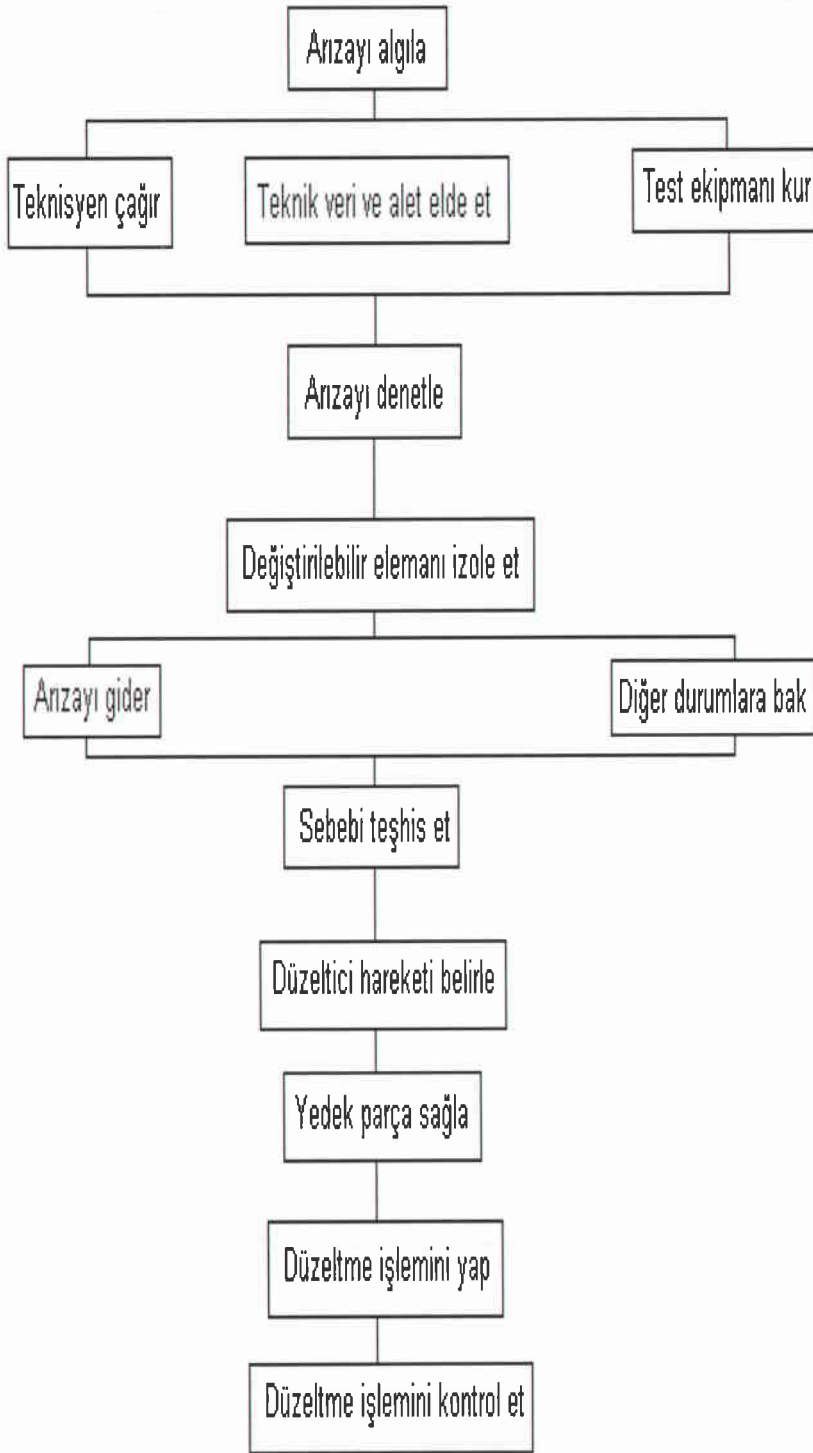
4-Servis elemanlarının sorumluluğunu belirlemek için sistemler ve kritik tamir prosedürlerinde performanslarının kaydı

5- Aletlerin ve göstergelerin doğruluğu için kalibrasyon prosedürleri

6- Bayi yönetimine servis kalite seviyeleri üzerinde ilerleme raporları temini için raporlama sistemleri

- Programsız Servis

Bu kategoride kullanıcıyı hizmet dışı bırakan ve çabuk restorasyon gerektiren bir çok arızaların teşhisi ve tamiri bulunur. Basit ürünlerde, bir ürün arızası sıkça arızalı birimin değiştirilmesi ile düzeltilebilir. Ürünler daha karmaşık oldukça, bulma ve düzeltme işlemi daha güç olur. (Şekil 5)



Şekil-5- Bir arızayı düzeltme kademeleri (5,s.20-12)

İmalatçılar teknisyenlerin katılabileceği eğitim kursları kurarak ufak servis merkezlerine yardımcı olmak için çok çaba sarfetmişlerdir. Daha yaygın servis merkezleri için özel

servis el kitaplarının hazırlanmasıdır. Bu el kitaplarında iyi dizayn edilmiş tamir ve teşhis yardımcılarını bulunmalıdır.

Bunlar:

- Ürünün yapısını gösteren görüntü ve şekiller
- Çeşitli ürünler için kullanılan parça listeleri
- Parça ve bağlantıları için teşhis ve tamiri kolaylaştıran renkli kodlar
- Tamir için detaylı talimatlar, Örneğin: operasyon adımları ve kullanılacak aletler vs.

Çok uluslu şirketler bu el kitaplarını bir çok lisanda hazırlamaktadırlar. Bazı sanayiler (örn:araba tamirleri, beyaz eşya) teknisyenler için resmi sertifika kavramını kullanmaktadırlar.

-Yedek Parçalar

Yedek parçaları yeterli miktarda temin etmek ve yedek parçaların kalitesini sağlamak gerekir. (Rosenthal 1983'te bir bilgisayar firması için bir yedek parça programı tarif etmektedir.) (5,s.20-13)

1- Bakım stratejisi müşterilerin bilgisayarlarını kendileri kuracağı ve bakacağı varsayımına dayanıyordu.

2- Dizayn mühendislerine özel taleplerde bulunuldu. Örneğin sistem yedek parça seviyesine kadar arızaları kendi teşhis edecekti. Sonra kullanıcı parçayı çıkarabilecek ve uyum ve ayar ihtiyacını düşünmeden yerine takabilecekti.

3- İmalat yüksek kalite seviyesinde yedek parça üretebilmeliydi.

4- Bakımın çoğunu müşteriler kendi yaptıklarından; yedek parçaların ambalajı, stoklaması ve dağıtımını doğru bir şekilde yapılmalıydı. Aynı zamanda yedek parçalar bir çok yerde müşterilere ulaşabilir olmalıdır. Bu da sırasıyla elektronik parçalara alışık olmayan şahısların nakliye ve işlem yapmasını arttırıyor ve hasar riskini de arttırıyordu.

Bakım Servislerinin yeterliliğini sağlamak

Bakımın kendisinde arızaların sebebi olabilir. Horn ve Hall 1983'te arızaları ve bakımın getirdiği arızaların tanımlanması için bazı teknikleri incelemişlerdir. Bazı hava kuvvetleri arızalarında bakımın sebep olduğu arızalar toplam arızaların %2-%48'i arasında olmuştur.(5,s.20-16)

Tamir işinin kalite kontrolü servis merkezi için zahmetli bir problemdir. Dükkanların çoğu ufaktır ve kontrol genelde kendi kendini kontrol olup, servis müdürü ender olarak bakar.

Bazı organizasyonlar servis merkezleri için standartları düzenlemekte ve standartların karşılanmasını temin için denetleme ve sertifika vermektedirler.

Chevrolet Servis bölümü General Motors'da toplam servis memnuniyeti için elzem 22 bölge tanımlamaktadır (kalite, tesisler, personel vs.gibi). Bu her 22 alan için spesifik değerlendiriciler bayinin standartlara uyup uymadığını belirler. Bayilerin sertifika alabilmeleri için teknik yardım sağlanır. Sertifika verme hem bayi prosedürlerini ve tesislerini gözden geçirmekte hem de bayinin performansı üzerinde müşteri memnuniyetini artırmaktadır. Programda periodik olarak bayilere tekrar sertifika verme de öngörülmüştür.

Servis İyileştirmesi

Rekabetle başedebilmek için servisin sürekli iyileştirilmesi gerekir. İyileştirmenin gerçekleştirilmesi için gerekli spesifik iyileştirmeler üzerinde anlaşmak, sonra sonuçlanan iyileştirme programının yürütülmesini organize etmek gerekir.

1983'te Lele ve Karmakar böyle bir iyileştirme yaklaşımı göstermişlerdir. Servis iyileştirme projelerini tanımlamak için

"destek stratejileri" terimini kullanmaktadırlar. Onların tarifinde "strateji" müşterinin servis ihtiyaçlarını tatmin için bir faaliyetler toplamıdır. Strateji pazara göre değişebilir.(14,s.20-16)

Bir şirket kendine bir strateji seçmeli kendi ve rakiplerinin pozisyonlarını değerlendirmeli ve rekabet baskılarının ne zaman stratejiyi değiştirmesi gerektiğini belirlemelidirler.

3.7. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

İşletmeler Toplam Kalite Yönetiminin sonucu olarak giderek daha çok müşterilerinin memnuniyeti ile ilgili ölçümler yapmaya yönelmektedirler. Detaylı bir literatür taramasından sonraki çalışmalar yeni müşteri kazanmanın eski bir müşteriyi muhafaza etmeye göre daha fazla bir harcamayı gerektirdiğini göstermiştir. Memnun olmayan müşteriler deneyimlerini 8-20 insana anlatırken, memnun müşteriler için bu sayı sadece 3-5'tir.(5,s.20-18)

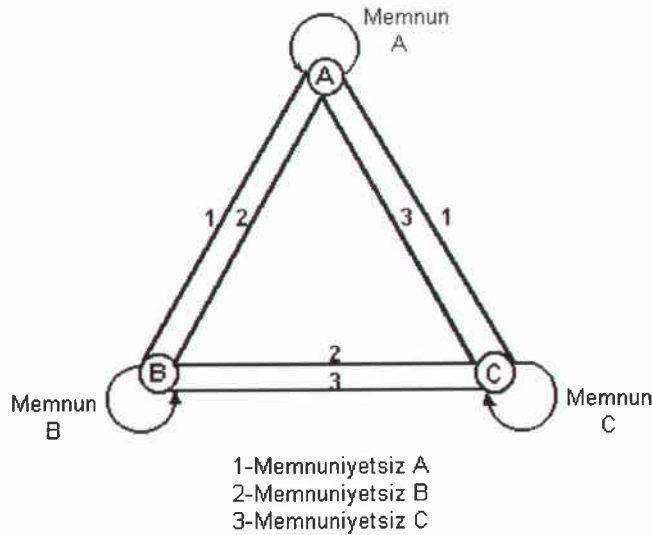
Hewlett-Packart'ın yapığı araştırmaya göre ise işletmenin hizmet veya mamülünden memnun olan müşteri arkadaşına bu işletme ya da kurum hakkında tavsiyede bulunan kişidir. Bazı mallarda satışın %70'inin tavsiyelerden kaynaklandığı düşünülürse bu düşünce mantıklıdır. Müşterilerinin olumlu fikirlerinin yanında "Sadece HP ürünleri alacağım" ya da "Pek çok defa başkalarına da tavsiyede bulundum" gibi eklemelerin olduğu gibi "Kesinlikle bir daha HP ürünü almam" gibi ifadeler de olmuştur. Bir kısım müşteri ise konuşmak istememiştir. Belli bir grup ise memnuniyetsizlikten ötürü markalarını değiştirmişlerdir.(Şekil 6)

Bu sonuçların ışığında bir model geliştirilmiştir. Bu modelin temeli hoşnut kalan müşterinin ürünü aynı firmadan tercih edeceği, memnun olmayan müşterinin ise başka bir firmayı tercih edeceğidir. Firmanın direkt bir rakibi olmasa

bile müşteri eğer memnun kalmamışsa başka alternatifler arayacaktır. Örneğin sadece bir havayolu firmasının bu sektörde çalıştığını düşünelim, müşteri memnun değilse uçak yerine tren yada arabayı tercih edecektir. Önemli nokta müşteri memnuniyetinin doğru bir şekilde ölçümüdür

Aşağıdaki şekilden de anlaşılacağı gibi bu model birbirleriyle kıyaslanan üç üreticinin olduğu kapalı bir sistemi göstermektedir. Bu modelde müşteri memnun kaldıysa 2. seferde yine aynı şirketi tercih ettiğini, memnun kalmadıysa diğer alternatiflerden birini yeğlediği görülür.(6,s.65)

Müşteri ilişkileri profesyonel bir kalite işlevidir. Müşterilerin problemlerinin belirlenmesi, araştırılması, çözümlenmesi ve gelecekte oluşmalarının engellenmesi çok iyi profesyonel deneyim ve eğitimi gerektirir.



Şekil-6-Müşteri memnuniyeti modeli(6,s.65)

Müşteri ilişkilerini halkla ilişkiler işlevine döndürmek; halkla ilişkileri, onun dürüst bir faaliyet olmadığını ima ederek küçümsemek olur. Şikayet nedeni unutulana kadar birisinden, bir müşterinin "gönlünü almasını istemek" hiçbir şekilde o durumu düzeltmez.

İki tür müşteri vardır : Amatör ve profesyonel. Amatör müşteri genel olarak organize değildir ve bireysel olarak hareket eder. Satın alınan profesyonel ise, bir tür şirket için hareket eder ve o şirketçe desteklenir. Her ikisinin de eşit eşit korunmaya ihtiyacı vardır. Her ikisinin de, kendilerini dinleyecek birilerine ihtiyacı vardır.

Müşteri ilişkilerinde üç temel hareket aşaması vardır :

1- Önleme : Buna reklamda sunulanların denetimi, müşteriye bilgilendirmede olumlu önlemler almak ve bir ürünü veya hizmeti kullanma ile ilgili eğitim; oluşabilecek herhangi bir problemi ortaya çıkarmak için erken uyarı sistemleri ve elbette yeterli ve bağımsız bir kalite yönetim sistemi dahildir.

2- Haberdar olma : "Dinleme antenleri veya merkezleri" oluşturulmalıdır, böylece müşteriler mektup, telefon, kart ve herhangi bir şekilde ulaşarak problemlerini iletebilirler. Bunlara yirmidört saat içinde cevap verilmelidir. Eğer ilk defada şikayetler dinlenirse hemen hemen tüm şikayetler için yalnızca tek cevap gerekecektir. Böylece şikayet eden müşterilerde eşit davranılmış olur. Müşteriler ile ilgili yasa ve yönetmelikler takip edilmeli ve böylece şirketin yasalara aykırı birşey yapmaması sağlanır.

3- Düzeltme : Mümkün olan en kısa zamanda şikayetler çözümlenmelidir. Doğal olarak hukuk bölümü, gerekli olduğu durumlarda tüm planlı faaliyetlerden haberdar olmalıdır. Problemlerden çıkartılan sonuçla problemi oluşturan sistem de düzeltilmelidir; aksi halde aynı şeyler tekrar yaşanacaktır.

Şikayetlere cevap verirken formlar yerine her müşteriye tek cevap verilmelidir. Problem düşünülürken, şikayette bulunan kişiyle karşılıklı konuşuyor gibi düşünülmelidir. Müşteriler mesajların ardında bir samimiyet hissederse problemler çok daha kolay çözülür. Müşteri ilişkileri, her

şeyden önce profesyonel kalite yönetimi ve sağ duydur.
(7,s.15)

Bir çok ürün hatlarında garanti giderleri,şikayetler ve iadeler düşüktür satışların %1inden azdır. Bu tip imalatçılar ürünlerinin pazarda yüksek kalite itibarı olduğuna inanırlar. Ürün memnuniyeti müşterinin ürünü almasının sebebidir. Ürün gayrimemnuniyetsizliğinin kaynağı ürün arızalarıdır. Müşteriler pozitif bir tutum içinde ürüne karşı olduklarından ürünü satın alırlar.

Şikayetler ve memnuniyetsizliklere pazarlama araştırması da eklenerek müşteri tatmini için sonuçlar çıkartılmalıdır. Şikayetler ve memnuniyetsizlikler tam ölçü kabul edilmezler. Çünkü bazı müşteriler ürün kullanım için uygun olmasına rağmen yinede şikayet ederler. Bazı kullanıcılar da ürün kullanım için uygun olmamasına rağmen şikayet etmezler. Şikayetlerin arızalarla ilişkisini belirlemek için birçok yaklaşım vardır. İmalatçı şirket memurlarına ürün verilir ve performansının detaylı kayıtlarını tutması istenir. Memurların verileri muntazam müşterilerden alınan şikayetlerle mukayese edilir.

3.8. ÜRÜN VE KULLANICI ŞİKAYETLERİNİ ETKİLEYEN KOŞULLAR

1-Ekonomik iklim:Aynı ürün için bile şikayetler satıcı pazarında düşer,alıcı pazarında yükselir. Bir fotoğraf filmleri imalatçısı gümüş fiyatları yükseldiğinde şikayetlerinde arttığını görmüştür. Bir hayvan gıdası imalatçısı posta ücretleri arttığında ufak birim fiyat paketlerinde şikayetlerin azaldığını görmüştür.

Rekabet dereceside şikayetleri etkilemektedir. Bir tam tekele sahip firma daha az şikayet almaya eğilimlidir. Çünkü müşteriler şikayet işlemine işe yaramaz diye bakarlar.

2-Kullancılardan yaş, refahı, teknolojik yetenekleri: Şikayetler üzerinde ekonomik durum ile ilgili çelişkili araştırma sonuçları vardır. Bazı araştırmalara göre refah sahibi şahıslar daha çok şikayet etmektedirler. TARP (Technical Assistance

Research Programs) 1976'da müşteriler tarafından kullanılan şikayet işlem prosedürlerini inceledi. (5,s.20-16) Buna göre :

- Sorgulanan hane halkının %32'si geçen yıl tüketici problemlerini hatırlayabildiler.
- Hane geliri arttıkça ,tüketici problemine yatkınlık önemli ölçüde artmaktaydı
- 25 yaş üstünde tüketici problemine temayül artmaktaydı.

3-Ürünün birim fiyatı:Şikayet oranları ürünün birim fiyatından kuvvetle etkilenir.Tüketicilerin ücreti arttıkça bir mamülden beklentileri artar

3.9. ŞİKAYET ORANINDA ZAMANIN ETKİSİ

Uzun ömürlü ürünlerde ilk arıza zamanı şikayet oranını belirlemede en büyük değişkendir. Yaşlanan ürünler arıza yaptıklarında kabul edilebilir bir hizmet ömründen şikayet getirmezler. Arızasız operasyon arttıkça şikayet oranı azalmaktadır.

İlk arıza zamanının öneminden ötürü ürünün tarihlendirilmesi gerekir. En yararlı tarih ürünün aktif hizmete başlama tarihidir.İmalat tarihi de ürünün üzerinde kodlu bir seri numarasıyla yazılmalıdır.

Ürünün satış tarihini %100 kaydetmek bazı sektörlerde mümkün olmadığından genelde numune alma tekniği kullanılır. Örneğin üründe seri numarası varsa seçilmiş bayilerle bir düzenleme yapılarak yeterli ürünün imalat tarihi ile satış tarihi belirlenir.

Fiilen servise giriş tarihi yalnız büyük ürün birimlerinde vardır bu durumda servis görevlisinden veya garanti anlaşmasından tarih elde edilir. Ufak ürün birimleri için numune alma kullanılır.

Bu şekilde zamandan da faydalanılarak ne kadar zamanda müşteri şikayetlerinin ortaya çıktığı anlaşılır ve buna göre imalatçı firma gerekli tedbirleri alır. Bununla beraber şikayet oranı müşteri gayri memnunluğunun bir göstergesidir

ve yalnızca bu şikayet oranının ölçülmesi ve yakından takibini gerektirir.

3.10. MÜŞTERİLERDE MEMNUNİYETSİZLİĞİN SONUÇLARI

Şirketlerin aldığı kayıt edilmiş kayıt edilmiş şikayetlere ilave olarak dostlar arasında konuşmalarla tüketicilerde bilgi nakli olur.1981'de cocacola araştırması aşağıdaki araştırmaları vermiştir.:

-Şikayetlerinin tatmin edici bir şekilde çözümlenmediğini hisseden bir müşteri memnuniyetsizliğini 9 ila 10 kişiye anlatmaktadır.

-Şirketten aldıkları cevap ile tam olarak tatmin olan müşteriler memnuniyetlerini 4 ila 5 kişiye anlatmaktadırlar.

-Şikayet edenlerden %12'den fazlası 20 kişiye şirketten aldıkları cevabı söylemişlerdir.

Bunların etkisiyle ileriki dönemlerde müşteri hareketi şu şekilde tespit edilmiştir.

-Şirketin cevabı ile tam tatmin olan müşterilerin %10' u şimdi şirketten daha fazla ürün almaktadırlar.

-Şirketin cevabı ile tam tatmin olmayan müşterilerden %30'undan fazlası şirketin ürünlerinden almamaya karar verdiler.%45 tatmin olmayan müşterinin de şirket ürünlerinden daha ender satın aldıkları tespit edilmiştir. Müşterinin o ürünü tekrar satın alma kararı müşterinin mali kaybına ve şikayetin çözümüne bağlıdır.

Goldman ve Yates 1982'de şikayet ile tekrar ürünün satın alınması arasındaki ilişkiyi incelemiştirler.Beklenildiği gibi tekrar satınalma kararı mali kayıba ve şikayetin çözüne bağlıdır. (5,s.20-19)

Bu araştırmaya göre:

Mali Kayıp	Potansiyel	
	1-5 \$	100
<u>\$'dan fazla</u>		
Tatmin edici zmlenen Şikayet %54.5		%70
Tatmin edici olmayan zml Şikayet %19		%46.2
Şikayet etmeyenler % 9.5		%36.8

3.11. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN ANALİZİ

Şikayetlerin az olduğu alanlarda sistematik Şikayet analizine pek ihtiyaç yoktur. Şikayet sayıları arttıka, sistematik yaklaşım ihtiyaı artar. Bazı büyük Őirketlerde, organize yaklaşım eksikliği sağlıklı müşteri ilişkilerine büyük engel teşkil etmiŐtir.

Şikayet Teknikleri:Kayıt:

Şikayetler imalatçıya bir çok kaynaklardan akar, tüketiciler, satıcılar, servisler, sanayi kullanıcıları, tüketiciler avukatları, hissedarlar.iletiŐim araçları; mektuplar, telefon ağrılar, Őahsi ziyaretler, gazete anlatımlarıdır.

Bu Şikayetler Őirketteki departmanlara hitap edebilir (satış, servis, kalite, herhangi bir müdür vs.) Bazı Şirketler müşterilerinin taleplerini karşılamak için 24 saatlik "sıcak telefon hattı" kurmuŐlardır.

KarıŐıklıėı önlemek için bir "kayıt masası" kurmak ve bütün ilgililere talimat vererek Şikayetlerin bir kısmını bu masaya göndermelerini sağlamak gerekir. Burada yapılan işlemler:

- Kimden gelirse gelsin bütün Şikayetler kaydedilmelidir.
- İlerlemeyi takip için Şikayetlere bir seri numarası verilmelidir.

-Analizi en iyi şekilde yürütecek bölüme şikayet yönlendirilmelidir.

-Temel araştırma gerektirecek vakalarda şikayeti belirlemede yardımcı olmalıdır.

-Gerekli analiz ve tedbirlerin alınması takip edilmelidir.

Kayıt masası şirketlerin organizasyonlarına bağlı olarak şikayet bürosu, kalite, satış, servis gibi departmanlardan birine konabilir. Her şikayet alındığında teyidini gerektirir, o sürede tam cevap verilmesinde şikayet alınma teyidi şekli ve yazılı takip müşteri tatmini için çok önemlidir.

Hareket Programı:Şikayetler bir çok değişik hareket programını gerektirir.

1-Şikayet edeni tatmin etme,program şikayet eden müşteriye yönelik olduğu için araştırmalar yapılmalıdır.

2-Ciddi şikayetlerde temel sebepleri bulmak için araştırmalar yapılmalıdır.

3-Temel şikayet konularını analiz edebilmek için derinlemesine analiz gereklidir.

4-Temel sebepleri keşfetmek ve gidermek için ilave analiz

5-Oluşan bir şikayetin tekrar oluşmasını önlemek



**SERVİS İŞLETMESİ
MALZEME VE
MAMÜL YÖNETİM
SİSTEMİ**



SERVİS İŞLETMESİ MALZEME VE MAMUL YÖNETİM SİSTEMİ

Sistemin amacı; yetkili servislerden başlayan stok kontrol, planlama ve malzeme ihtiyaçlarının Bölge Takım Liderlikleri'nin içinden geçerek Sİ Malzeme Yöneticiliği'ne ulaşması ve oradan da yan sanayiye kadar uzanan halkada ihtiyaçların belirlenmesi ve bu ihtiyaçlara yönelik çözüm önerilerinin gerçekleştirilmesini kağıtsız bir oramda tüm Türkiye saatinde sağlamaktır.

SİMMAYS; Servis İşletmesi Malzeme Yöneticiliği'ne stratejik kararlarda ve rekabetçi ortamda avantaj sağlamak amacıyla gerekli bilgiyi sağlamakta, ürün ve malzeme parkının tüm yurttaki yönetimini kolaylaştırmaktadır.

SİMMAYS günümüz servis malzeme ve mamul yönetim ihtiyacına bir cevaptır. Stok kontrol, talep, sipariş, satınalma sahalarında geniş bir hareket alanı ve yüksek performans sağlamaktadır. Verinin tutulması ve kayıtların düzenlenmesinin yanında, stok planlamasına, kontrolüne ve parkın izlenmesine yönelik kritik raporlar vermektedir.

SİMMAYS'ın devreye alınmasıyla beraber tüm Servis İşletmesi çalışanlarına önemli katkılar sağlanacağı beklenmektedir.

Bu sistem malzemenin işletmeye girişinden ürünün tüketicinin evindeki konumuna kadar oluşturulması planlanan veritabanının son halkasıdır.

Bu tez, SİMMAYS hakkında genel bir bakış vermektedir.

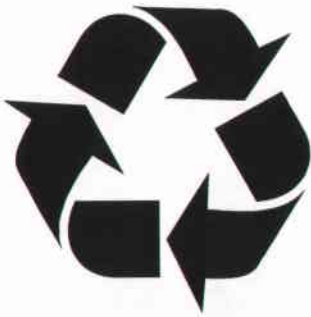
2000 'li yıllara hazırlandığımız rekabetçi ortamda bilgi teknolojisini en üst düzeyde kullanmak en büyük amacımızdır.

SİMMAYS stok kontrol, talep, sipariş ve satınalma alt sistemlerinden oluşmuş bir sistemdir. Bu alt sistemlerin herbiri ayrı kullanıldığı gibi hepsi birden birbirine entegre olmuş şekilde de kullanılabilir.



GÜÇLÜ

SİMMAYS birçok fonksiyonları içeren bir sistem olmakta ve bu özelliği 5 yıllık Servis İşletmesi program deneyimine dayanmaktadır. Servis İşletmesi Malzeme Yöneticiliği sistemin analiz safhasından test safhasına kadar sistem oluşumunun içinde yer almıştır.



BÜTÜNLEŞİK

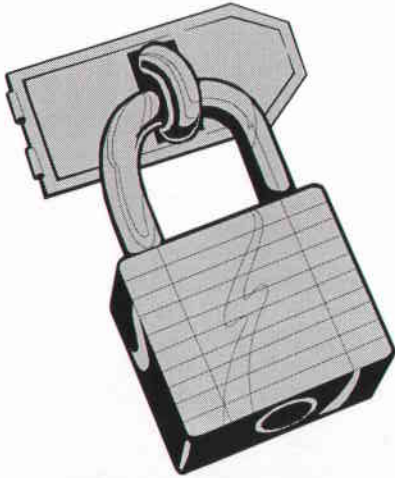
Aynı fonksiyona sahip bir çok operasyon birbirine bağlıdır. Örneğin yetkili servis malzeme ihtiyacı ASOS tarafından belirlenmekte, elektronik ortamda ertesi gün BTL talep sistemi içerisinde yer almakta, talep sisteminin ilgili programlarının çalışması sonrası BTL ambarı ihtiyacı karşılayamadığı takdirde Sİ merkez malzeme ambarına ihtiyaç sipariş sistemi ile yansımakta ve buradan da ihtiyaç karşılanmadığı takdirde sipariş mektubu olarak yan sanayiye ulaşmaktadır.

Veri kullanımının Sİ bünyesinde uygunluğu kullanıcıya istendiği zaman ve ilgili veriye ulaşımını sağlamaktadır. En önemlisi ise Sİ Malzeme Yöneticiliği'nin profilini istendiği zaman sağlamasıdır.



ESNEK

SİMMAYS parametrik bir yapıya sahiptir. Parametrelerle oynama ve değiştirme hakkı kullanıcıya bırakılmıştır. Kullanıcı parametrelerle oynayarak istediği sonuçlara ulaşabilmektedir. Alt sistemlerin herhangi birisi kapatıldığı zaman o alt sistemin görevini diğer alt sistemler yapabilmektedir.



GÜVENLİ

SİMMAYS tamamen güvenli bir yapı üzerine oturtulmuştur. Verinin herhangi bir yerden diğer bir yere aktığı zaman kaybolma riski bulunmamaktadır. Elle yapılan veri silme işleminde bile sistem istendiği zaman kaybolan bilgiyi tekrar yerine oturtabilmektedir. Sistemde elle ve otomatik

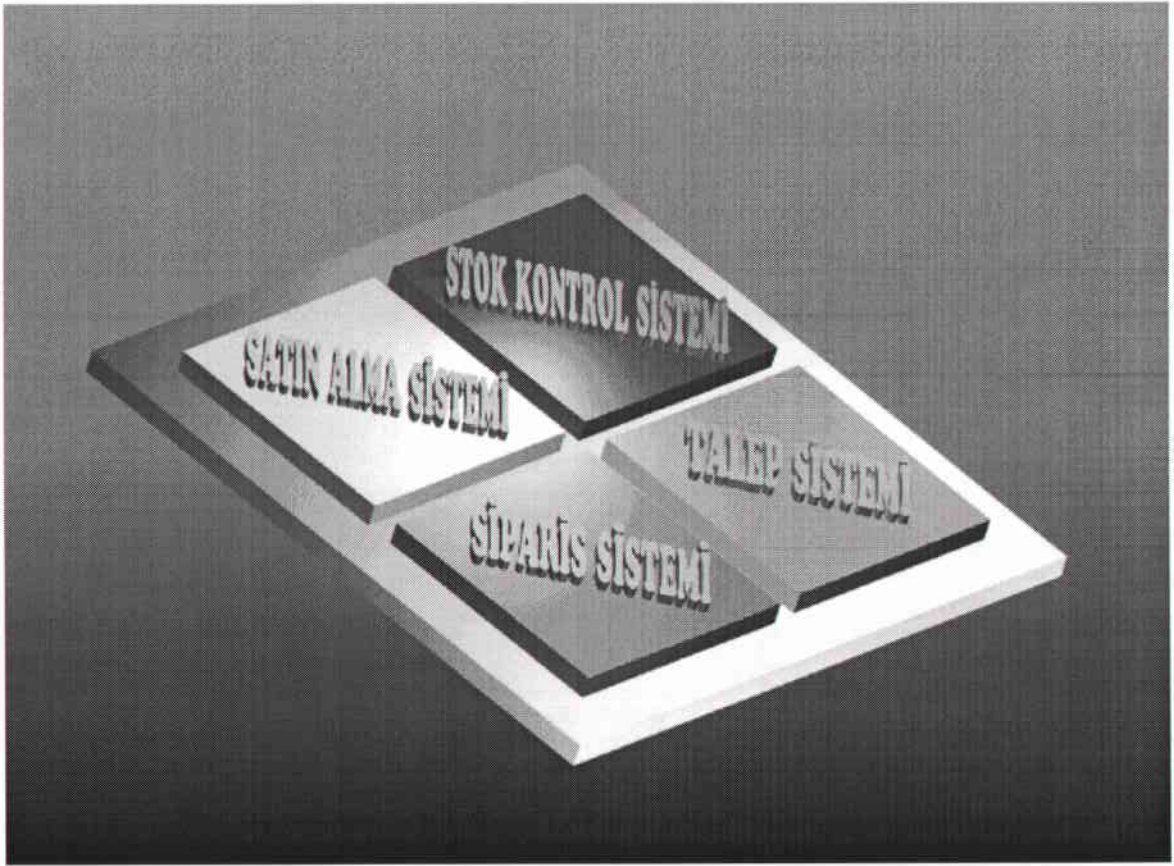
olarak yapılan tüm müdahaleler stok ve tarih bazında tutulmakta, istendiği zaman sisteme yapılan herhangi bir müdahale fark edilebilmektedir.



AZ BAKIM İSTEYEN

SİMMAYS Cobol'da yazılmış olmasına rağmen tamamen birbirinin içine geçer parametrik modüller olmak üzere hazırlanmıştır. Herhangi bir müdahale çok kısa ve doğru bir şekilde yapılabilmektedir. Bu da sistemin kullanıcının gelecekteki isteklerine açık olmasını sağlamıştır.

SİMMAYS'A BAKIŞ





- Katalog Detay Programı
- Ambara İade Belgesi Programı
- Malzeme Alma Belgesi Programı
- Transfer Belgesi Programı
- Stok Aktarma Programı
- Emanet Giriş Çıkış Belgesi Programı
- Malzeme Girişi Programı
- Mamül Hareketleri Programı
- Fiyat ve Grup Bilgileri Programı
- Stok İlişkisi Dosyası Programı
- Ambar Yerleştirme Programı
- Standart-Cari Fiyat Girişi
- Bölge Takım Liderliklerine Fiyat Yollama Programı
- Emanet Bakiyeleri İzleme Programı
- Stok Kataloğu İzleme Programı
- Stok Hareketleri İzleme Programı
- Stok Hareket Tablosu Programı
- Malzeme Tablosu Programı
- Geçici Girişler Programı
- Aylık Bakiyeleri İzleme Programı
- Malzeme Fiyatları İzleme Programı
- Kontenjansız Stoklar Programı
- Kilit ve Fiyat İzleme Programı
- Emanet Bakiyeleri İzleme Programı
- Emanet Stok Detay İzleme Programı

STOK KONTROL

Stok kontrol alt sistemi; malzeme ve mamul ambarlarındaki stok ve ürün parkına girişin ve çıkışın, stok parametrelerinin değişikliğinin, stoklar arası aktarmanın, hurdaya malzeme ayrımının, mamul transferlerinin, ambarlar arası hareketlerin yapılmasının, cross-referans dosya bilgilerinin değiştirilmesinin, malzeme fiyatlarının ayarlanmasının ve bu değişikliklerle ilgili ambardan stok detayına kadar yazıcıdan raporlarının alınmasının sağlandığı alt sistemdir.

Ana Prensiptir : Doğru, güvenilir ve hızlı stok bilgisine ulaşma

Stok Kontrol alt sistemi, Türkiye'nin herhangi bir yerindeki ambardaki stok bilgilerine doğru, güvenilir ve hızlı bir şekilde ulaşabilmekte ve stok parkındaki her türlü hareket elektronik ortamda gerçekleşmektedir.

Katalog Detay Programı

Stok kontrol, talep, sipariş sistemlerinin kontrol ettiği ve stokla ilgili birim, temin kodu ve kilitli mi parametrelerinin saklandığı dosyanın stok ve ekran bazında günlendiği programdır. Kilitlenen stoklar diğer alt sistemler tarafından dikkate alınmamakta ve bu stoklarla ilgili işlemlerin yapılmasını engellenmektedir.

Ambara İade Belgesi Programı

Hurda, İşemri veya hesaptan malzeme ambarına girişin yapılmasını sağlamakta ve numaralı ambara iade belgesi dökmektedir. BTL ve SİMY'nde çalışmaktadır.

Malzeme Alma Belgesi Programı

Hurda, Hesap ve Fire'ye malzeme çıkışının yapılmasını sağlamakta ve numaralı malzeme alma belgesi dökmektedir. BTL ve SİMY'nde çalışmaktadır.

Transfer Belgesi Programı

Ambarlar arası hareketlerin yaratıldığı programdır. Merkez ambardan çıkan transfer belgeleri bölgelere elektronik ortamda ulaşmakta ve geçici belgeler otuştırılmaktadır. Giriş ambarındaki kullanıcı belgeyi onayladığı takdirde belge üzerindeki stok miktarları ambardaki miktarlar üzerine oturmaktadır. Giriş ambarında kullanıcı sadece kontrol edecek ve transfer belgelerini onaylayacaktır. Numaratörlü transfer belgesi dökmekte ve BTL ve SİMY'nde çalışmaktadır.

Stok Aktarma Programı

Herhangi bir stoktan başka bir stoğa stok aktarmanın yapıldığı programdır. Numaratörlü belge çıktıktan sonra stok aktarma işlemi tamamlanmakta olup ilgili stok bakiyeleri etkilenmektedir. İsteğe göre 3 satırlı veya 6 satırlı belgeler alınabilmektedir.

Emanet Giriş Çıkış Belgesi Programı

Ambalajlamak için yan sanayiye verilen malzemelerin yan sanayi bazında emanet

giriş çıkışının takibini sağlar.

Numaratörlü belge dökmektedir.

İstendiği zaman hangi firmada ne kadar malzeme olduğu izlenebilmektedir.

Yan sanayiden geri dönen malzeme için emanet giriş belgesi düzenlenmektedir.

Malzeme Girişi Programı

Yan sanayiden gelen irsaliyeli malzemenin merkez ambarına numaratörlü belge ile girişinin yapıldığı programdır. Gelen malzeme ilk önce kalite kontrolünün yapılması amacıyla geçici giriş yapılmakta, kalite kontrolünden sonra emanete çıkış belgesi ile çıkış yapılmakta, ambalajlandıktan sonra da emanete giriş belgesi ile girilmekte ve adrese kaldırılmaktadır. Adrese kaldırılan malzeme kesinleştirilmektedir. Ambara kayıt yaratmakta ve fatura ödemesi buna göre yapılmaktadır.

Mamul Hareketleri Programı

Ambarlar arası mamul transfer hareketlerinin, satış ve iadenin, sair hareketlerin yapıldığı programdır.

Ambarlara hareket yaratmakta olup her

çeşit hareket için ayrı numaralı belge dökmetedir. BTL ve SİMY'nde çalışmaktadır.

Fiyat ve Grup Bilgileri Programı

İşçilik - Malzeme kategori günleme ve kategori fiyatlama programıdır. Kategorisi düzenlenen malzemeler ise otomatik olarak değiştirilmektedir.

Stok İlişkisi Dosyası Programı

Yan sanayi stokları ile servis stokları arasındaki referans dosyasının günlendiği ve stokların firma bazında tutulduğu programdır. Yan sanayiye sipariş çekerken servis stoklarından yan sanayi stoklarına geçilerek mektuba yan sanayinin firma stoklarından basılması sağlanmaktadır.

Ambar Yerleştirme Programı

Ambara giriş yapılan malzemenin raf bilgisinin tutulduğu ve raf bilgisinin giriş yapıldığı programdır. Bölgelere malzemet sevkiyatı yapılırken malzemenin yeri belirtilmekte ve malzeme sevkiyatı yapan personele

oldukça kolaylık sağlamaktadır. BTL ve SİMY'nde çalışmaktadır.

Standart - Cari Fiyat Girişi Programı

Ambar bağlanma sırasında kullanılan standart - cari fiyat giriş ve düzeltmelerin yapıldığı programdır.

Bölge Takım Liderliklerine Fiyat Yollama Programı

Girilen işçilik ve malzeme fiyat değişikliklerini bölge takım liderliklerine yollayan ve yollanıp yollanmadığını kontrol eden programdır. Herhangi bir hat bozukluğu yüzünden gidemeyen bilgiler hat gelene kadar sistemi uyarmakta ve hat geldiği zaman otomatik olarak tekrar başlamaktadır.

Emanet Bakiyeleri İzleme Programı

Emanet giriş çıkış belgesi ile yapılmakta olan hareketlerin izlendiği programdır. Emanetteki malzeme durumu istendiği zaman yan sanayi bazında izlenebilmektedir.

Stok Katalogu İzleme Programı

Stok katalogundaki malzemelerin tanım ve birimlerinin izlendiği programdır.

Stok Hareketleri İzleme Programı

Herhangi bir malzemenin herhangi bir ambardaki istenilen tarihler arasındaki hareket kayıtlarının izlendiği programdır. Ambardaki son durumunu da göstermektedir. Hareket kayıtları hareket çeşitlerini de içermektedir. BTL ve SİMY'nde çalışmaktadır.

Stok Hareket Tablosu Programı

Herhangi bir malzeme ve malzeme grubunun istenilen tarihler arasında ve ambarda ambar bakiyesini, geçicideki miktarını, ambardaki malzeme tutarını gösteren programdır. İşlemsel bazda da izlenebilmektedir. BTL ve SİMY'nde çalışmaktadır.

Malzeme Tablosu Programı

Herhangi bir ambardaki istenilen iki tarih arasında giriş ve çıkışların transfer - giriş - satış - diğer bazında yazıcıdan

izlenebilmesi amacıyla kullanılan programdır. BTL ve SİMY'nde çalışmaktadır.

Geçici Girişler Programı

Malzeme ve belge bazında geçici girişlerin firma, tarih, miktar ve belge numarası bazında izlendiği programdır.

Aylık Bakiyeleri İzleme Programı

Malzeme ve mamul bakiyelerinin istenen ayki miktarlarını ve ortalama tutarını, iki tarih arası ortalama değişimlerini, miktar veya tutar değeri negatif olan , miktarı sıfır ve tutarı sıfırdan farklı olan, miktarı sıfırdan farklı ve tutarı sıfır olan, ortalaması sıfır olan, bakiyesi değişmeyen malzeme ve mamullerin izlendiği programdır.

Malzeme Fiyatları İzleme Programı

Malzeme fiyatlarının izlendiği programdır.

Kontenjansız Stoklar Programı

Kontenjanı beslenmeyen stokların izlendiği proramdır.

Kilit ve Fiyat İzleme Programı

İstene stoklar arasındaki malzemenin fiyat grubunun, kilitli olup olmadığının, temin kodunun, fiyatın geçerlilik tarihinin izlendiği programdır.

Emanet Bakiyeleri İzleme Programı

Emanetteki malzemenin firma, stok ve tarih bazında izlendiği programdır.

Emanet Stok Detay İzleme Programı

Emanetteki mamül ve malzemenin tarih ve maliyet merkezi bazında yazıcıdan izlendiği programdır.



- Servis İstekleri Girişi Programı
- Servis İstekleri Dağılımı Programı
- Servis İstekleri Karşılama Programı
- Servis İstekleri İzleme Programı

TALEP SİSTEMİ

Talep sistemi; yetkili servislerden başlayan malzeme ve mamul isteğinin Bölge Takım Liderlikleri tarafından verilmesinden , verilemeyen malzeme ve mamulün merkez ambarlardan giderilmesini , isteklerin yetkili servis ve bölge takım liderlikleri ambarları bazında izlenmesini sağlayan programlardan oluşan alt sistemdir.

Ana Prensipten : Az ama planlı stokla tüketici memnuniyeti sağlanması

Yetkili servis malzeme ve mamul isteği yetkili servis bilgisayarlarından başlamakta ve otomatik olarak bölge takım liderliklerine ulaşmakta, bölge takım liderlikleri tarafından bu istekler stok planlaması sayesinde karşılanmakta, karşılanamayan stoklar ertesi gün merkezde görülebilmekte ve SİMY tarafından sorun giderilmektedir. Talep sistemi bu işleyişi ile tüketicinin malzeme ve mamul yüzünden mağduriyetini önlemekte ve koşulsuz tüketici memnuniyetini sağlamak için kendi görevini yerine getirmektedir.

Servis İstekleri Girişi Programı

Düne kadar servis isteklerinin girişini sağlayan bugün ise bilgisayarı olmayan yetkili servislerin malzeme girişinin yapıldığı, bölge mamul ambarlarının mamul isteğinin girildiği ve çok acil taleplerin dağılıma girmeden verilmesini sağlayan programdır.

Servis İstekleri Dağılımı Programı

Bölge Takım Liderlikleri'nde yetkili servis, merkezde ise bölge ambarlarının isteklerinin ambar mevcutları ile istek karşılaştırmasını yaparak taleplerin giderilmesini sağlayan programdır. Son bir aydan önceki isteklere öncelik vererek, son bir aydaki isteklerin ise yüzdesel oranını bularak dağılımı gerçekleştirmektedir. BTL ve SİMY'nde çalışmaktadır.

Servis İstekleri Karşılama Programı

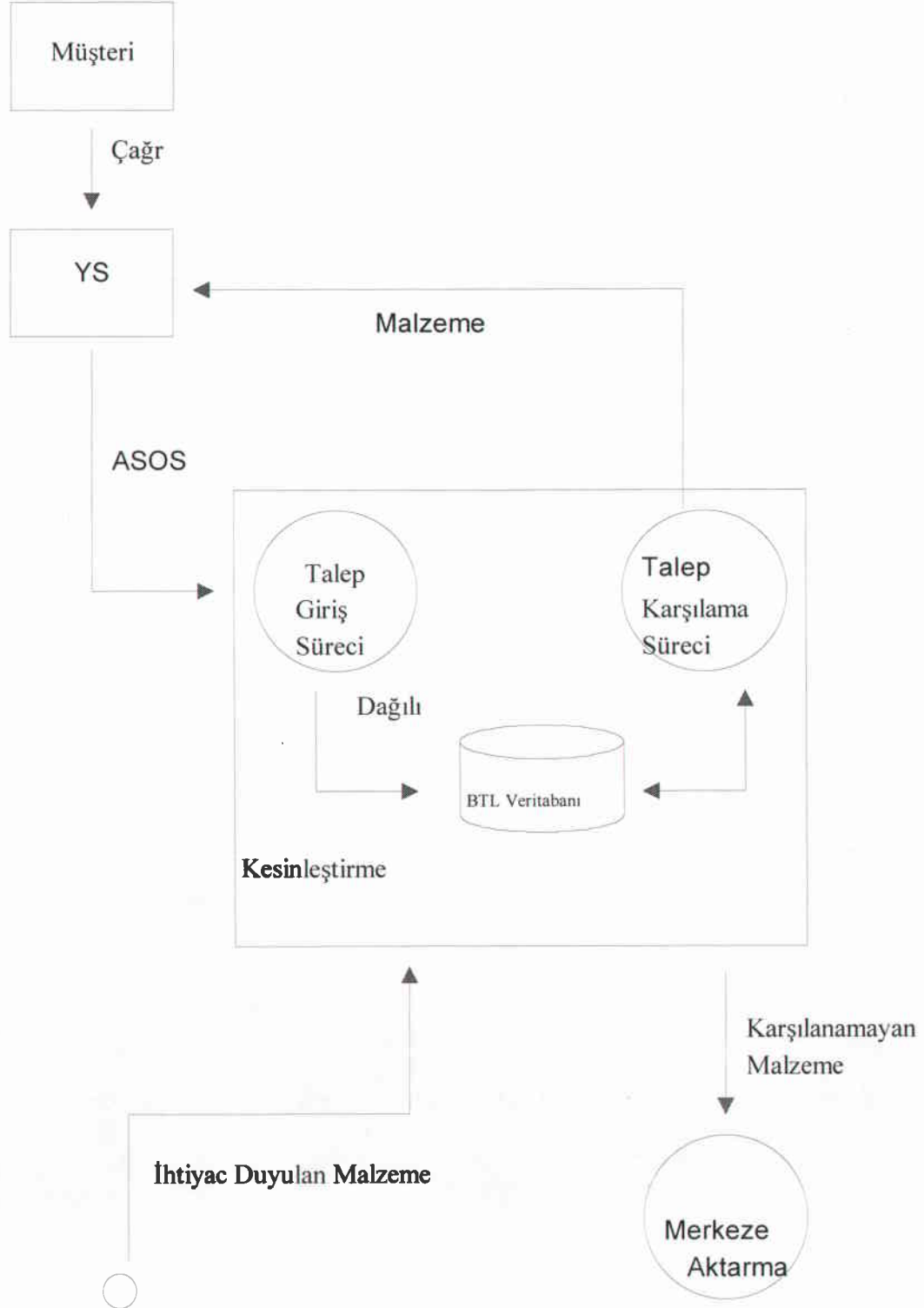
Dağılım sonrası verilen malzemenin verilen malzeme kadar kesinleştirilmesini, malzeme alma

belgesinin dökümünün tekrarını, bölge takım liderliklerinde ambar adresleri ile hangi stoktan hangi yetkili servislere ne kadar verilecek dökümünü, merkezde ise RF sonrası verilen malzemenin otomatik olarak sisteme geçirilmesini ve sistemden düşürülmesini sağlayan programdır. BTL ve SİMY'nde çalışmaktadır.

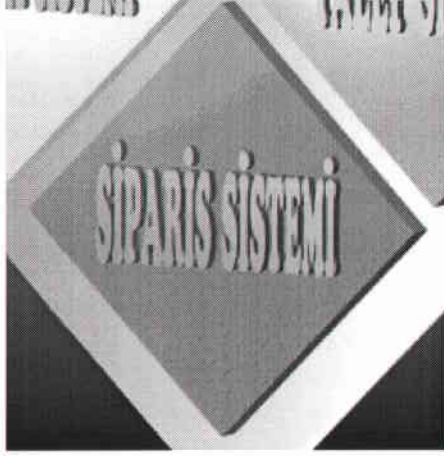
Servis İstekleri İzleme Programı

İsteklerin belge numarası, tarih ve stok bazında izlendiği programdır. BTL ve SİMY'nde çalışmaktadır.

TALEP SİSTEMİ



BTL 1. Seviye Veri Akış Diagram



- Otomatik Sipariş Hazırlama Programı
- Sipariş Değiştirme Programı
- Mektup Çekme Programı
- Emniyet Kontrolü Programı
- Aylık Sarf Miktarları Programı
- Açık İstek/Bekleyen Siparişler Programı
- Sipariş İstatistik Programı
- Acil Talep Programı
- Ambalaj Malzemesi Siparişleri Programı

SİPARİŞ SİSTEMİ

Sipariş sistemi, yetkili servislerin müşteriye sunduğu hizmet için gerekli yedek malzemenin zamanında temini için hazırlanmıştır. Yetkili servisler, bölge takım liderliği ve Malzeme Yöneticiliği'nin ihtiyaç duyduğu malzeme ve daha sonraki ihtiyaçları karşılamak için emniyet miktarı da göz önünde tutularak verilmesi gereken siparişler hazırlanmaktadır.

Ana prensip : Yerinde, zamanında ve yeterli malzeme

Sistem dizayn edilirken, tam bir müşteri memnuniyeti sağlanması göz önünde tutulmuştur. Yetkili servis bir malzemeye ihtiyaç duyduğu anda bunu elde edip müşterinin sorununu çözmelidir. YS gerekli malzemeyi deposunda bulabilmeli veya bölge takım liderliğinden istediği anda bu malzeme bölge takım liderliği ambarında bulunmalıdır. Bölge takım liderliklerinin aylık olarak yaptıkları talepler de Servis İşletmesi ambarından derhal karşılanabilmelidir.

Bunun için siparişler, sadece ihtiyaç duyulan malzemeye göre değil belli bir emniyet miktarı da düşünülerek planlanır. Bu planlama yetkili servis, bölge takım liderliği ve Servis İşletmesi Malzeme Yöneticiliği bazında yapılır.

- Yetkili Servis siparişi
- Bölge Takım Liderliği siparişi
- Sİ Malzeme Yöneticiliği siparişi

Siparişler yetkili servisler, bölge takım liderlikleri, Sİ Malzeme Yöneticiliği sırasında verilmektedir.

Her bölgenin sarfi ve tutması gereken emniyet miktarı farklıdır. Bölge bazında sipariş planını en doğru hazırlayabilen kişi bölge takım liderliğinde malzemedan sorumlu kişidir. Bu nedenle bölgelerin sipariş planlaması bölgenin sorumluluğuna bırakılmıştır.

Sİ Malzeme Yöneticiliği'nin sipariş planı ise Bölge Takım Liderlikleri'nin göndermiş olduğu aylık talepler ve Sİ genel emniyet miktarı da göz önünde tutularak hazırlanmaktadır.

Firmaya sipariş çekilirken standart ambalaj miktarı dikkate alınır. Böylelikle siparişler ambalajı bozulmadan temin edilir. Ayrıca sipariş fazlası malın gelmesi engellenir.

Planlanan siparişler YS , BTL ve Sİ Malzeme Yöneticiliği'nden firmaya gönderildikten sonra, malzeme akışı da ters yönde malzeme dağılım modülleriyle sağlanır.

Sipariş sistemi üç ana modülden oluşur :

Yetkili Servis Siparişleri

Yetkili Servisler müşteri hizmetleri için kullandıkları malzemeleri BTL den sağlar. Bu taleplerin BTL'ye iletilmesinin ASOS programındaki sipariş modülüyle yapılması çalışmaları bitirilmek üzeredir. İletilen talepler BTL ambarından karşılanır. BTL'de doğru bir sipariş planı yapıldığında, YS taleplerinin BTL tarafından karşılanma oranı % 100 e yaklaşır.

Bölge Takım Liderliği Siparişleri

BTL aynı zamanda Yetkili Servis işlevi görmektedir. YS fonksiyonları yanında BTL, kendisine bağlı YS'lerin taleplerini karşılamak durumundadır. *Sipariş sistemi BTL modülüyle* ayda bir,

- Bağlı YS lerin açık istekleri,
- BTL'nin son 12 aylık sarf ortalaması,
- Malzeme idare sorumlusunun karar verdiği emniyet katsayısı,
- BTL ambarındaki mevcut,
- Bir üst ambardan (Sİ ambarı) gelmesi beklenen (daha önce verilmiş) sipariş

dikkate alınarak otomatik olarak sisteme sipariş günlenir. Bu miktarlar üzerinde değiştirme imkanı BTL'ye sağlanmıştır.

BTL malzeme sorumlusu ayrıca planladığı siparişler için teslim tarihlerini sisteme tanıtır. BTL sipariş modülü, verilmesi gereken sipariş miktarını girilen bu tarihlere dağıtarak sisteme günler. Böylece 2 ay için planlanarak SİMY ne gönderilen siparişlerin ilk günden gönderilip ambarda yığılma yapması engellenir. SİMY sipariş modülü BTL taleplerini bu tarihlere göre gönderir.

Kesinleştirilmiş bu miktarlar Sİ Malzeme Yöneticiliği ambarına açık istek olarak aktarılır.

Bir üst ambardan dağılım sonucu gönderilen malzeme bilgisi transfer sistemiyle otomatik olarak BTL sipariş sistemine girer ve BTL de yapılan dağılımla malzeme YS lere dağıtılır; açık durumdaki istekler kapanır.

BTL'den Sİ Malzeme Yöneticiliği'ne günlük talep gönderilmez. Çünkü aylık olarak sipariş verilirken emniyet miktarları uygun miktarda sisteme tanıtılır ve böylece karşılanamayan bir YS talebi olmaz. Ama verilen siparişi aşan açık istek miktarı olursa Sİ Malzeme Yöneticiliği'ne **bilgi için** aktarılır.

BTL tarafından girilen mamul taleplerinin ise günlük olarak merkeze ulaşması sağlanmıştır

Sİ Malzeme Yöneticiliği Siparişleri

SİMY Sipariş modülü, kendisine bağlı BTL lerini siparişlerini aldıktan sonra

SİMY siparişlerini hazırlar. Sipariş Sistemi SİMY modülüyle ayda bir,

- Bağlı BTL lerin açık istekleri (Aylık gönderilen planlanmış siparişler),
- Sİ 'nin son 12 aylık sarf ortalaması,
- SİMY sorumlularının karar verdiği emniyet katsayısı,
- SİMY ambarındaki mevcut,
- Firmalardan gelmesi beklenen (daha önce verilmiş) sipariş

dikkate alınarak otomatik olarak sisteme sipariş günlenir. Bu miktarlar üzerinde değiştirme imkanı yine SİMY'nin elindedir.

Sisteme sipariş günlenirken standart ambalaj miktarları dikkate alınır. Bu miktarlar üzerinde değişiklik yapan SİMY sorumlularının sistemde değiştirdiği miktarlar da standart ambalaja göre otomatik ayarlanır.

Sipariş Sistemi BTL modülünde olduğu gibi, sisteme teslim tarihleri günlenir. Sistemden sipariş mektubu alınır. Firmalara çekilen sipariş mektubunda bu terminlere uygun malzeme gönderilmesi istenir. Burada amaç yine SİMY

ambarında bir yığılmanın olmasını engellemektir.

Sipariş Sistemi SİMY modülüne malzeme girişi yan sanayiden gelen malzemeler elle sisteme girilmektedir. Arçelik İşletmeleri'ne verilen siparişler de elle sisteme girilmektedir fakat yakın zaman içinde bu girişler de transfer sistemine bağlanacaktır ve girişler otomatik olacaktır.

Ambalaj Malzemeleri Siparişi modülü firmalara çekilen siparişler için verilmesi gerekli ambalaj malzemelerini hazırlar. Bu siparişler de gerekli firmalara çekilir. Böylece siparişi verilen malzemeler ambalajı yapıldıktan sonra BTL' lere gönderilir.

Sipariş Sistemi BTL ve SİMY temel modülleri

Sipariş sisteminin BTL ve SİMY modülleri, birbirleriyle 14 bölgedeki ve Servis İşletmesi'ndeki A makinalarının bağlı olduğu ağ üzerinden haberleşmektedir. YS ile bölgenin haberleşmesi ise dial up hatlar ile sağlanmaktadır.

Sipariş sisteminin BTL ve SİMY modülleri mantık olarak aynı olup BTL ve SİMY yapısı ve sorumluluklarının farklı olmasından dolayı küçük farklar içerir.

Otomatik Sipariş Hazırlama Programı

Otomatik olarak sisteme sipariş günlemektedir. Sistemde bulunan parametreleri kullanarak siparişleri hazırlar. Malzeme sorumluları bu parametreleri değiştirerek sipariş miktarlarını dolaylı olarak değiştirebilirler.

SİMY de çalışan program siparişleri firma bazında hazırlar. Sipariş hazırlanırken stoğun katalogta tanımlı olması, kilitli olmaması, kontenjanı olması, kross-referansı olması gibi şartlar aranır. Bu şartları sağlayamayan stokların sorunları belirtilir.

Siparişler hesaplanırken firmaların bildirdiği standart ambalaj miktarı dikkate alınır.

Sipariş Değiştirme Programı

Otomatik sipariş hazırlama ile hazırlanan siparişler üzerinde değiştirme yapılabilir; yeni sipariş gnlenebilir; önceki siparişler izlenebilir. Siparişler istenirse malzeme sorumlusu tarafından kapanabilir.

Yeni gnlenen siparişler üzerinde otomatik sipariş hazırlama programındaki gibi kilit, kros, katalog vs. kontrolleri yapılır.

Otomatik sipariş gibi sisteme girilen siparişlerin standart ambalaja uygun olması esastır.

Mektup Ckme Programı

Siparişler üzerinde gerekli değişiklikler yapıldıktan sonra BTL tarafından ağ üzerinden SİMY ye ckilir. SİMY tarafından da firmalara ve işletmelere gönderilir.

SİMY de ise yazılı bir mektup dökümü alınıp firmalara fakslanır. Program, siparişleri firmalara ağ üzerinden

gönderebilir. Bunun için firmalarla bir dial-up hattın kurulması yeterli olacaktır.

Emniyet Kontrolü Programı

Malzeme sorumlularının ellerinde bulundurmak istediği emniyet stoğunu ayarlamalarını sağlar. Otomatik sipariş hesaplanırken bu katsayı göz önünde tutulur.

Aylık Sarf Miktarları Programı

Sarf miktarları siparişlerin hazırlanmasında kullanılmaktadır. Ambar ve stok bazında sarf bilgileri her ay ambar bağlandıktan sonra SİMY ve tüm BTL lere yüklenmektedir. Sipariş miktarı hesaplanırken stoğun 12 aylık ortalama sarfı emniyet katsayısı ile crpılır.

Ayrıca her BTL nin diğerlerinin sarfını, stok ve ambar bazında izleyebilmesi de malzeme sorumluları için bir fikir vermesi açısından faydalıdır.

Açık İstek/Bekleyen Siparişler Programı

Ay içinde ambarların durumlarını sürekli takip etmek için hazırlanmıştır. Stok bazında,

- Açık istekler
- BTL acil talepleri
- Beklenen siparişler
- Ambar mevcudu
- Geçici giriş
- Geçici çıkış
- Sarf
- Emniyet katsayısı
- Olası sipariş

bilgileri verilir.

Sipariş İstatistik Programı

Verilen siparişlerin karşılanma bilgisini verir. Siparişler üç durumda bulunabilir :

- Karşılana siparişler - tamamı gelen siparişler
- Kısmen karşılanan siparişler - bir kısmı gelen siparişler.
- Hiç karşılanmayan siparişler - gelen = 0 siparişler.

Bu üç durumdaki siparişlerin toplam sayıya oranı % olarak belirtilir.

BTL için bu bilgi SİMY nin siparişleri karşılama oranını verir. SİMY içinse firmalara siparişleri karşılama başarısını bildirmek açısından gereklidir.

BTL ve SİMY Acil Talepleri Programı

Acil talep : Sipariş döneminde verilen siparişi aşan talep.

BTL lerden günlük talep akışı kesilmiştir. Fakat BTL de planlanan siparişi aşan ihtiyaçlar olursa bunlar SİMY ye bilgi için aktarılmaktadır. Sarf ve emniyetler ile bölgenin özelliklerini bilen bir malzeme sorumlusu en doğru sipariş planını çıkaracak ve böylece BTL de malzeme yokluğu çekilmeyecektir.

SİMY ise kendine gelen acil talepleri dikkate alarak yan sanayi ve işletmelerimize acil sipariş çekebilir. Fakat sipariş çekilirken firmaların kendilerine özgü bir üretim programının olduğu da unutulmamalıdır. Normal siparişler bu program dikkate alınarak en geç her ayın 22 sinde çekilmelidir.

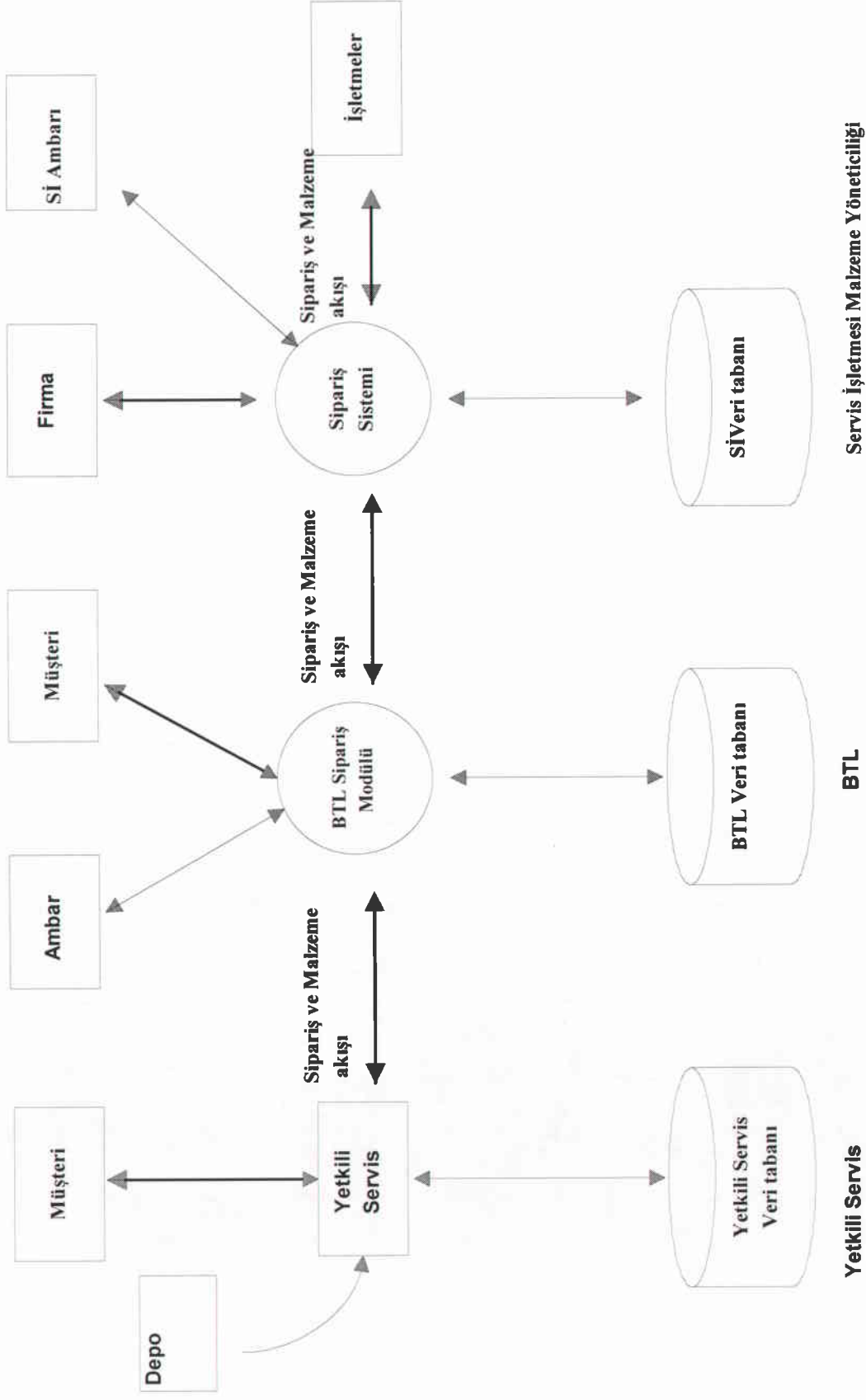
Ambalaj Malzemesi Siparişleri

Programu

Sipariş verilen malzemeler :

- firmadan ambalajlı gelebilir (firma kendisi ambalajlar).
- SİMY de ambalajlanır.
- SİMY tarafından gönderilen ambalaj malzemeleriyle firmada ambalajı yapılır.

Ambalaj malzemeleri siparişi esnek raporların gerekliliği düşünülerek PC ortamında Access'te yapılmıştır.





- Firma Kontenjanları Programı
- İthal Giriş Fiyatlandırma Programı
- Yan Sanayi Fatura Giriş Programı
- Yan Sanayi Fatura Kesme Programı
- Mamül Ağacı Günleme Programı
- Parametrik Bilgiler Programı
- Firma Kontenjanları İzleme Programı
- Firma Bilgileri İzleme Programı
- Kontenjan - Fiyat İzleme Programı

SATIN ALMA

Satın alma sistemi; yan sanayi firmaların firma kontenjanlarının ayarlandığı, yan sanayi faturalarını kesen ve bu faturaların girişini , genel faturaların kesilmesini, mamul ağaç parametrik bilgilerinin girişini, mamul ağacı günlemesini, kurların izlenmesinin, firma bilgilerinin izlenmesini sağlayan programlardan oluşmuş alt sistemdir.

Ana Prensiptir : Malzeme ihtiyacını zamanında ve planlı şekilde yan sanayiden temin etme

Talep sistemi sonucu oluşan malzeme ihtiyacının sipariş sistemi ile yan sanayiye ulaştırılmasının ardından satın alma sistemi devreye girmektedir. Yan sanayiden gelen malzemenin, ambara girişinden gelen malzemenin muhasebeleştirilmesine kadar uzanan alanda sistem gerekliliklerini yerine getirmekte ve herhangi bir yerdeki yan sanayi hatasından muhasebe hatasına kadar olan yanlışları kullanıcıya bildirmektedir.

Firma Kontenjanları Programı

Yan sanayinin kontenjan oranlarının tarih bazında ayarlandığı, yan sanayi tekliflerinin girildiği diğer işletmelerle beraber ortak kullanılan programdır.

İthal Giriş Fiyatlandırma Programı

Şirket dışından alınan malzemelerin veya maliyeti kesinleşmemiş ithal girişlerin geçici fiyatlandırmasının yapıldığı, kesinleşen ithal maliyetlerin girildiği programdır.

Yan Sanayi Fatura Girişi Programı

Yan sanayiden gelen irsaliye girişlerinin fiyatlandırılmasının ve gelen fatura ile otomatik fiyatlandırma arasındaki karşılaştırmanın yapıldığı programdır.

Yan Sanayi Fatura Kesme Programı

Yan sanayi fatura girişi programı sonucu oluşan fatura - otomatik fiyatlandırma farkının muhasebeleştirilmesinin

yapılabilmesi için gerekli kayıtların programdır.

Mamul Ağacı Günleme Programı

Mamul ağaç stoklarının baba-oğul biçimde günlendiği ve servis işletmesinde herhangi bir mamülün maliyet bilgisinin elde edilebilmesini sağlayan programdır.

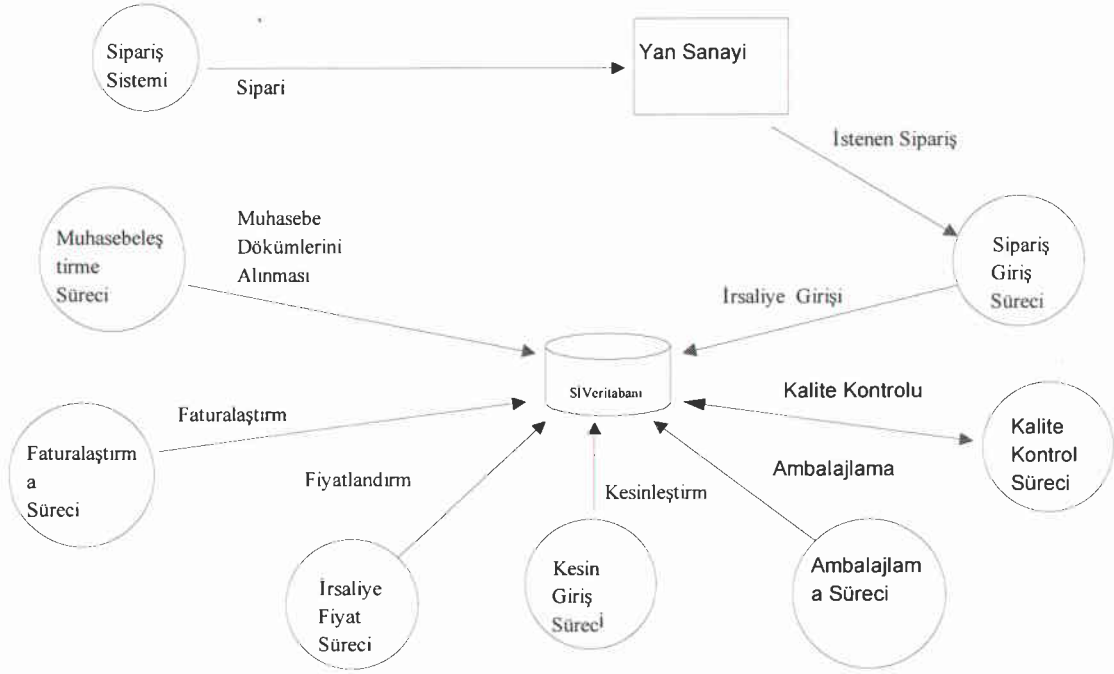
Parametrik Bilgiler Programı

Mliyet bilgilerinin görülmesi istenen mamüllerin mamül kodlarının girildiği ve böylece harcanan zamanın azaldığı programdır.

Firma Kontenjanları İzleme Programı

Herhangi bir firmanın istenen tarihlerdeki siparişinin, talebin, firma önreilerinin ve kredilerinin izlendiği programdır.

SATIN ALM



S11. Seviye Akış Diagramı

ÜRÜNE BAKIŞ

BTL ACİL TALEPLERİ

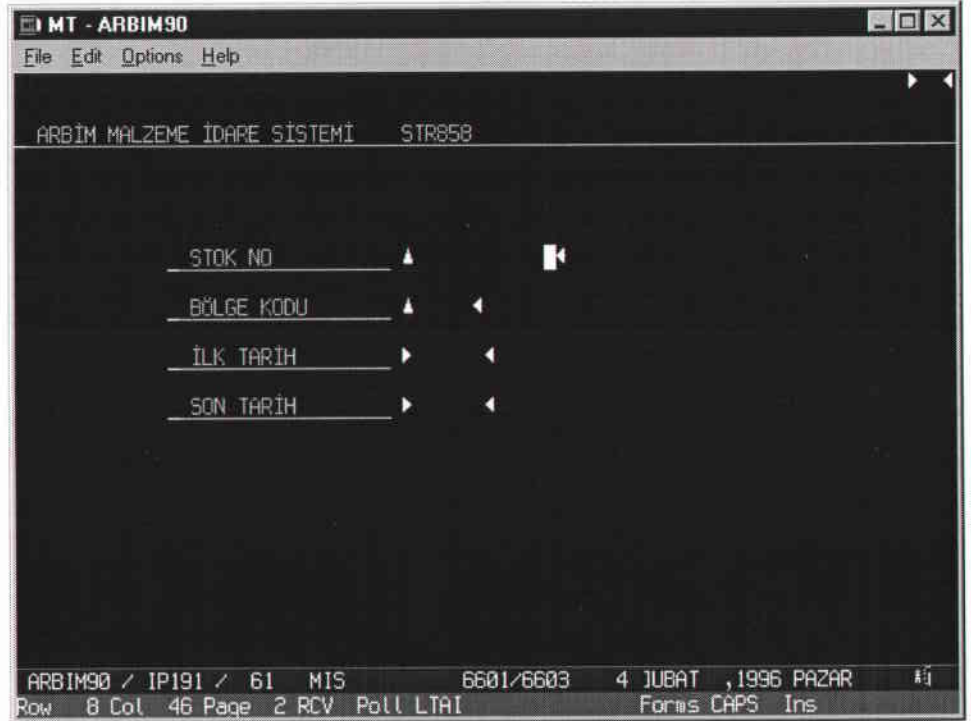
BTL acil talepleri SİMY tarafından alınan *Açık istek/Bekleyen dökümüne* çıkmakta ve bölge, stok bazında izlenebilmektedir. BTL acil talepleri BTL malzeme sorumlusu performansını gösteren bir kriterdir.

SİPARİŞ SİSTEMİ

Sipariş sistemi, yetkili servislerin müşteriye sunduğu hizmet için gerekli yedek malzemenin zamanında teminini sağlamaktadır.

Ana prensip :

- **Yerinde**
- **Zamanında**
- **Yeterli malzeme**



BTL Acil Talepleri Ana Ekranı

MT - ARBİM90									
File Edit Options Help									
ARBİM MALZEME İDARE SİSTEMİ STR858									
STOK NO	STOK ADI	BÖLGE	TARİH	MİKTAR					
000701010000	KONİK PİM	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000010					
000707240300	Ç7/A KARIŞTIRICI MİL	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000020					
000708680000	ÜST YATAK BAŞLIĞI	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000010					
000709010000	MERDANE MİL PİMİ	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000029					
000715000100	ARKA KAPAK GR. (BOYA	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000005					
000734300100	Ç7/A STATOR	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000002					
001301230000	GERME MAKARASI YAYI	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000003					
001301470000	BİLYALI RULMAN (6000	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000017					
001600010400	ARY-16 YAYLI ÖN KAPA	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000001					
001600010500	ARY-16 KAPAK MİLİ	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000001					
001600010900	ARY-16 YAYLI ARKA KA	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000001					
001800200100	TUZ KUTUSU GR(KOMPLE	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000028					
001801230000	TEKMELİK KECESİ	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000005					
001801400000	KİLİT GR.	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000001					
001801500900	DETERJAN KUTUSU(GRİ)	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000002					
001801530000	KAPI EMNİYET ŞALTERİ	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000007					
001801800000	ŞEBEKE LAMBASI GR.	006000 İZMİR BÖLGE	SERVIS ŞE 960202	00000002					
ARBİM90 / IP191 / 61 MIS 6601/6603 4 JUBAT ,1996 PAZAR #1									
Row 1 Col 78 Page 2 RCV Poll LTAI Forms CAPS Ins									

İzmir BTL nin Normal Siparişi Aşan Talepleri

ÜRÜNE BAKIŞ

AYLIK SARF MİKTARLARI

Sarflar tüm BTL ve SİMY siparişlerinde *sarf * emniyet* olarak formülde yer alır. Sarfı bir nedenle düşük olabilecek ürünler için (yeni mamuller) emniyet katsayısı yüksek tutularak yeterli miktarda stok tutulabilir.

SİPARİŞ SİSTEMİ

Sipariş sistemi, yetkili servislerin müşteriye sunduğu hizmet için gerekli yedek malzemenin zamanında teminini sağlamaktadır.

Ana prensip :

- Yerinde
- Zamanında
- Yeterli malzeme



Sarf İzleme Ana Ekranı

SIMMAYS

MT - ARBIM90									
File Edit Options Help									
AMBAR NUMARASI: 903				TARİH ARALIĞI: 9411 - 9510					
STOK NO	I	STOK ADI	I	KASIM	ARALIK	OCAK	ŞUBAT	I	TOPLAM
9160000032	I	BEK KAFASI	I	6	42	29	21	I	211
9160000033	I	BEK KAFASI	I	4	11	8	3	I	106
9160000034	I	BEK KAFASI	I		34	20	15	I	209
9160000035	I	BEK VENTUR	I			6		I	19
9160000036	I	BEK VENTUR	I		2	4		I	77
9160000037	I	BEK VENTUR	I		2	7		I	21
9160000038	I	BEK VENTUR	I		4	2		I	13
9160000039	I	LPG HORTUM	I	22	83	46	56	I	509
9160000040	I	FIRIN KOR	I	168	110	30	95	I	1020
9160000047	I	FIRIN YAN	I					I	2
9160000050	I	F-2 IZGARA	I			4		I	6
9160000051	I	ON KAPAK M	I		25			I	27
9160000052	I	4'LÜ KLEME	I					I	1
9160000053	I	FIRIN İÇ	I				1	I	7
9160000054	I	NAYLON TAM	I			1	2	I	10
9160000056	I	ÖN KAPAK İ	I		1		4	I	17
9160000057	I	FIRIN LAMB	I				10	I	10
9160000058	I	FIRIN ON K	I	10		21	5	I	60
9160000061	I	F-2 BRÜLÖR	I					I	3
	I		I	-----	-----	-----	-----	I	-----
	I		I	210	314	178	212	I	2328

Row 1 Col 78 Page 2 RCV Poll LTAI Forms CAPS Ins

Örnek Bir Sarf İzleme Ekranı

ÜRÜNE BAKIŞ

EMNİYET KONTROLU

Sipariş hazırlanırken kullanılan mantık her BTL ve SİMY ambarında belli bir miktar stok tutulmasını gerektirir. Bunun kontrolü bu program ile malzeme sorumlusundadır.


Sipariş formülünde *sarf* * *emniyet* ile stoklanması gereken miktar toplam siparişe yansır.

SİPARİŞ SİSTEMİ

Sipariş sistemi, yetkili servislerin müşteriye sunduğu hizmet için gerekli yedek malzemenin zamanında teminini sağlamaktadır.

Ana prensip :

- Yerinde
- Zamanında
- Yeterli malzeme



STOK NUMARASI	STOK ADI	EMNİYET SÜRESİ
916000032	BEK KAFASI (KÜÇÜK)	▲100▲
916000033	BEK KAFASI (ORTA)	▲100▲
916000034	BEK KAFASI (BÜYÜK)	▲100▲
916000035	BEK VENTURISI (KAHVE)	▲▲▲
916000036	BEK VENTURISI (KÜÇÜK)	▲▲▲
916000037	BEK VENTURISI (ORTA)	▲▲▲
916000038	BEK VENTURISI (BÜYÜK)	▲▲▲
916000039	LPG HORTUM UCU	▲▲▲
916000040	FIRIN KDR. TAPASI	▲100▲
916000047	FIRIN YAN TAKVIYESİ (SOL)	▲▲▲
916000048	FIRIN YAN TAKVIYESİ (SAG)	▲▲▲
916000050	F-2 IZGARA RAKORU	▲▲▲
916000051	ÖN KAPAK MENT.PİM KILIDI	▲▲▲
916000052	4'LÜ KLEMENS	▲▲▲
916000053	FIRIN İÇ IZGARASI	▲▲▲
916000054	NAYLON TAMPON (SAC ÜST KAPAK)	▲▲▲
916000056	ÖN KAPAK İÇ CAMI (KÜÇÜK)	▲100▲
916000057	FIRIN LAMBİ CAMI	▲▲▲
916000058	FIRIN ÖN KAPAK YAVI	▲▲▲
916000061	F-2 BRÜLÖR ÖZEL VİDASI	▲▲▲
916000064	ÖN KAPAK MENTEŞE PİMİ	▲▲▲
916000067	BEK TABLA MENT.SOL (KAHVE)	▲▲▲

Row 3 Col 73 Page 2 RCV Poll LTAI Forms CAPS Ins

Stok Sırasında Günlene Emniyet Miktarları

SIMMAYS

ÜRÜNE BAKIŞ

MEKTUP ÇEKME

Otomatik sipariş ile hazırlanıp sipariş değiştirme programıyla kesinleştirilen siparişler BTL ler tarafından SİMY ye açık istek olarak ağ üzerinden gönderilir. Bunun dışında ay içerisinde günlük malzeme talebi SİMY ne gelmez.

SİMY tarafından çekilen mektuplar ise mektup kağıdına dökülüp firmaya faxlanmaktadır.

SİPARİŞ SİSTEMİ

Sipariş sistemi, yetkili servislerin müşteriye sunduğu hizmet için gerekli yedek malzemenin zamanında teminini sağlamaktadır.

Ana prensip :

- Yerinde
- Zamanında
- Yeterli malzeme



Sipariş Mektubu Çekme Ana Ekranı

SİMMAYS

ÜRÜNE BAKIŞ

SİPARİŞ DEĞİŞTİRME

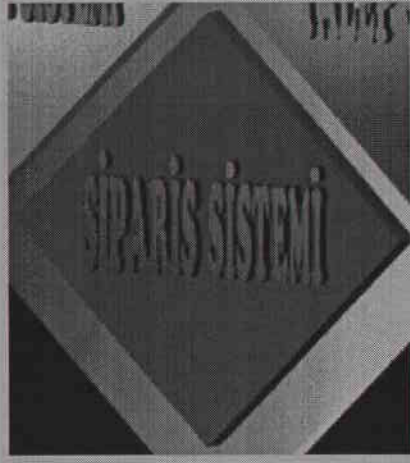
Yeni sipariş günleme, mevcut siparişleri değiştirme, izleme ve kapama yapılabilir.

- Otomatik sipariş hazırlama formülüyle sipariş miktarı sıfır çıkarsa sipariş hazırlanmaz. Günleme opsiyonu ile yeni bir sipariş kaydı yaratılır. İstenen miktarda sipariş girilir.

Sipariş günlene kalem için kilit, kros, katalog, katalog detay kontrolleri yapılır ve sorunlu stoklar belirtilerek bunlara günleme yapılması engellenir.

Otomatik sipariş mantığıyla günleme de 4 termin üzerinden yapılır.

- Otomatik sipariş ile hazırlanan siparişler üzerinde değiştirme yapılabilir.
- Verilen siparişler (açık ve kapalı durumdakiler) izlenebilir.
- Normalde malzeme girişi yapıldıkça kapanan siparişler, malzeme sorumlusu tarafından manuel kapanabilir



SİPARİŞ SİSTEMİ

Sipariş sistemi, yetkili servislerin müşteriye sunduğu hizmet için gerekli yedek malzemenin zamanında teminini sağlamaktadır.

Ana prensip :

- **Yerinde**
- **Zamanında**
- **Yeterli malzeme**

SIMMAYS

MT - ARBİM

File Edit Options Help

ARBİM MALZEME İDARE SİSTEMİ STG851

GÜNLEME (1)
 DEĞİŞTİRME (2)
 İZLEME (3)
 KAPAMA (4)
 SEÇİMİNİZ ▶◀

ANA MENU

Row 16 Col 40 Page 1 RCV Poll LTAI Forms CAPS Ins

Sipariş Günleme Ana

MT - ARBİM90

File Edit Options Help

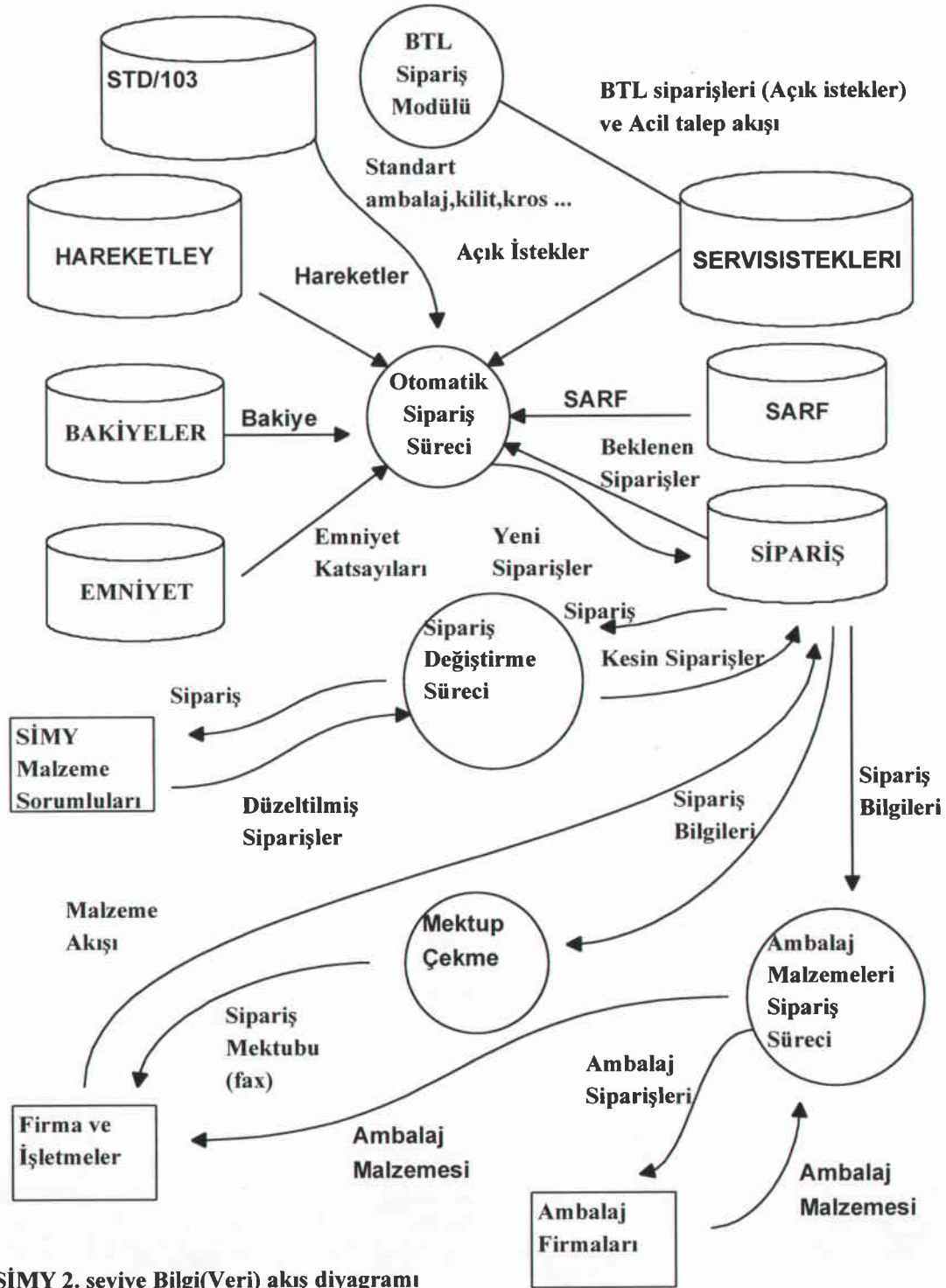
ARBİM MALZEME İDARE SİSTEMİ STG851

STOKNO	STOK ADI	FİRMA NO	FİRMA ADI	MIKTAR	SIP.TARİH
916000003	IZGARA TEPŞİSİ	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	92	960105
916000004	FİRİN VAN DUVARI	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	600	960116
916000005	ENJEKTÖR HAVA KUTU	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	3000	960201
916000006	ENJEKTÖR TAŞIYICIS	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	200	960111
916000031	BEK KAFASI (KAHVE)	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	497	960102
916000033	BEK KAFASI (ORTA)	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	440	960102
916000034	BEK KAFASI (BÜYÜK)	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	200	960105
916000054	NAYLON TAMPON (SAC	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	2000	960201
916000057	FİRİN LAMBA CAMI	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	50	960116
916000057	FİRİN LAMBA CAMI	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	1000	960201
916000085	F.ÜST IZGARA(GAZLI	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	500	960201
916000098	PİLİÇ ÇEVİRME ŞİŞ	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	500	960201
916000116	ALT KAPAK MENTEŞE	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	200	960102
916000124	NAYLON KLİPS (KAHV	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	5000	960201
916000126	ARKA DUVAR KORUYUC	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	1000	960201
916000139	IZGARA REZİST.(110	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	50	960116
916000145	FİRİN ŞASI GR. (EL	47	ARDEM PİŞİRC.ISIT.	1	960129

KAYIT İZLEME

Row 1 Col 78 Page 1 RCV Poll LTAI Forms CAPS

47 Numaralı Firmanın Açık Siparişleri



ÜRÜNE BAKIŞ

OTOMATİK SİPARİŞ HAZIRLAMA

Otomatik olarak sisteme sipariş günlemektedir. Sistemde bulunan parametreleri kullanarak siparişleri hazırlar. Malzeme sorumluları bu parametreleri değiştirerek sipariş miktarlarını dolaylı olarak değiştirebilirler. Sipariş hazırlanırken kullanılan formül :

$$\text{Sipariş miktarı} = \text{sarf} * \text{emniyet} + \text{açık istek} - \text{mevcut} - \text{beklenen sipariş}$$

- Sipariş hazırlanan kalemler sarf, emniyet, açık istekler, mevcut, beklenen sipariş ve sipariş miktarıyla birlikte döküm hazırlanır.
- *Sarf* bilgileri her ay ambar bağlandıktan sonra otomatik olarak BTL ve SİMY bilgisayarlarına taşınıyor. BTL lerde yalnızca BTL ye ait sarf bilgisi dikkate alınırken, SİMY de tüm BTL lerin kümüle sarfı dikkate alınır. Sipariş sisteminde bir stok için sarf bulunurken o stoğun son 12 aylık sarfının ortalaması alınır.

Her BTL diğer tüm bölgelerin sarfını ve SİMY nin sarfını izleyebilmektedir. SİMY de kendi sarfını ve tüm BTL lerin sarfını izleyebilmektedir. Bu, malzeme sorumlularına stok sarfı konusunda en doğru bilginin verilmesini sağlar.

- Emniyet katsayılarının tüm kontrolü malzeme sorumlularındadır. Bu katsayı üzerinde değişiklik ile sorumlu ambarda tutması gereken malzeme miktarını ayarlayabilir.

Örneğin yeni çıkan mamüllerde çok düşük bir sarf çıkacağından, emniyet katsayısı artırılarak yeterli miktarda stok tutulması mümkündür.

- BTL için açık istek YS lerin talepleridir. SİMY için ise BTL nin planlayıp ayda bir gönderdiği siparişlerdir.
- Mevcut, stokların ambarda bulunan miktarıdır.
- Beklenen sipariş, BTL veya SİMY'nin daha önce verdiği siparişten gelmesini beklediği miktardır.
- Bir stoğa sipariş çekilebilmesi için :

- 1) Stok katalogta tanımlı olmalıdır.
- 2) Katalog detay dosyasında mevcut olmalıdır.



SİPARİŞ SİSTEMİ

Sipariş sistemi, yetkili servislerin müşteriye sunduğu hizmet için gerekli yedek malzemenin zamanında teminini sağlamaktadır.

Ana prensip :

- **Yerinde**
- **Zamanında**
- **Yeterli malzeme**

SIMMAYS

- 3) Stok kilitsiz olmalıdır.
- 4) Kross-referansı olmalıdır.
- 5) Kontenjani olmalıdır.

- Sipariş hazırlanamayan stokların, sipariş hazırlanamama nedeniyle birlikte dökümü hazırlanır.

Sipariş hazırlama formülüyle oluşturulan sipariş miktarının tek bir sevkiyatta gelmesi halinde ambarlarda tıkanıklığa yol açacağı açıktır. Bunun için miktar malzeme sorumlularının belirlediği bir sonraki ay içindeki dört tarihe dağıtılır.

Otomatik sipariş hazırlama modülüyle hesaplanan miktar BTL de,

1. termin : sarf * emniyet / 4 + açık istek - mevcut - beklenen sipariş
2. termin = 3. termin = 4. termin = kalan / 3 .

SİMY ambarında bu termin tarihlerine göre dağılım yapılır ve malzeme sevkiyatı yapılır. Firmalara gönderilen sipariş mektubunda ise malzeme 3 termine bölünerek gönderilir.

Siparişler SİMY de firmaların bildirdiği standart ambalaj miktarlarına göre ayarlanmaktadır. Çünkü firma ambalaj yaptığı miktar katında sipariş istemektedir.

ÜRÜNE BAKIŞ

FİRMA KONTENJANLARI GÜNLEME

Firma kontenjanlarının ayarlanmasını veya firma bazında fiyat değişikliklerinin yapılmasını sağlamaktadır. Değişiklikler sırasında kullanıcıdan tarih alınarak değişikliklerin bu tarihten sonra geçerli olmasını sağlamaktadır.

SATIN ALMA SİSTEMİ

Yan sanayiden gelen malzemenin, ambara girişinden gelen malzemenin muhasebeleştirilmesine kadar uzanan alanda sistem gerekliliklerini yerine getirmektedir.

Ana Prensiptir :

- Malzeme ihtiyacını zamanında ve planlı şekilde yan sanayiden temin etmek



Firma Kontenjanları Ana Menüsü

Kontenjan oranları seçildiğinde firma, stok ve tarih bilgisi kullanıcıdan istenmekte ve kullanıcı tarafından girilen oran istenen stok için girilen tarihten itibaren geçerli olmaktadır.

SIMMAYS

MT - ARBIM90				
File	Edit	Options	Help	
ARBIM MALZEME IDARE SISTEMI			STG14	960205 5:59
STOK NO				BR
GEÇERLİLİK TARİHİ				
FİRMA KODU	FİRMA TANIMI	FİYAT	TARİH	KONTENJAN ORANI
▲	▲			▲
▲	▲			▲
▲	▲			▲
▲	▲			▲
▲	▲			▲
▲	▲			▲
▲	▲			▲
▲	▲			▲
▲	▲			▲
ARBIM90 / IP191 / 61 MIS 9739/9990 5 JUBAT ,1996 PAZARTES[#] Row 4 Col 34 Page 1 RCV Poll LTAI Forms CAPS				

ÜRÜNE BAKIŞ

YAN SANAYİ FATURA GİRİŞİ

Yan sanayiden gelen malzeme fatura girişinin yapılmasını sağlamaktadır. Fatura girişinin yapılmasından sonra irsaliye üzerindeki stokları kontenjan fiyatı üzerinden otomatik olarak fiyatlandırmaktadır.

SATIN ALMA SİSTEMİ

Yan sanayiden gelen malzemenin, ambara girişinden gelen malzemenin muhasebeleştirilmesine kadar uzanan alanda sistem gerekliliklerini yerine getirmektedir.

Ana Prensipler :

- Malzeme ihtiyacını zamanında ve planlı şekilde yan sanayiden temin etmek

MT - ARBIM90
File Edit Options Help
ARBİM MALZEME İDARE SİSTEMİ STG2001 950205 6:06

İŞLEM TİPİ (0:GİRİŞ 1:DÜZELTME 2:İPTAL 3:İZLEME) : ▶◀
FATURA TİPİ (0 : MALZEME 2 : GEÇMİŞE YÖNELİK ZAM : ▶◀
1 : FARK 3 : AÇELİK FATURALARI)

FİRMA KODU : ▲ ◀
FATURA NO : ▲ ◀
FATURA TARİHİ : ▶ ◀
FARK FATURASI GELECEK = 1
FARK FATURASI KESİLECEK = 2
HEPSİ = 3 : ▶◀
BAŞLANGIÇ İRS. NO : ▲ ◀
SON İRS. NO : ▲ ◀

Row 7 Col 68 Page 1 RCV Poll LTAI Form CAPS Ins

Sisteme daha önce girilen irsaliyeler kullanıcıya gösterilmekte hangi irsaliyelerin fatura ile ilgili oldukları kullanıcıdan beklenmektedir

SIMMAYS

MT - ARBIM90

File Edit Options Help

ARBIM MALZEME IDARE SISTEMI STG2001 960205 6:08 ▶OK◀

▶◀	18710	950603
▶◀	20536	960111
▶◀	33467	941008
▶◀		
▶◀		
▶◀		
▶◀		
▶◀		

(FATURA İLE İLGİLİ İRSALİYELERİ İŞARETLEYİNİZ)

Row 6 Col 23 Page 1 RCV Poll LTAI Forms CAPS Ins

İşarettlenen irsaliyelerin stokları daha sonra kontenjan fiyatı üzerinden fiatlanmakta ve fatura ile irsaliye arasında fark olup olmadığı saptanmaktadır.

ÜRÜNE BAKIŞ

YAN SANAYİ FATURA KESME

Yan sanayiden gelen faturaların irsaliye girişlerinin fiyatlandırılmasından sonra fatura miktarı ile irsaliye arasında fark varsa fark kadar tutar için fatura yaratma amacıyla gerekli bilgileri hazırlamakta ve Mali İşler Yöneticiliği tarafından bu bilgilere dayanılarak fark faturası alınmaktadır.

SATIN ALMA SİSTEMİ

Yan sanayiden gelen malzemenin, ambara girişinden gelen malzemenin muhasebeleştirilmesine kadar uzanan alanda sistem gerekliliklerini yerine getirmektedir.

Ana Prensip :

- Malzeme ihtiyacını zamanında ve planlı şekilde yan sanayinden temin etmek



SIMMAYS

ÜRÜNE BAKIŞ

SERVİS İSTEKLERİ GİRİŞİ

Yetkili servis taleplerinin girilmesini, BTL mamul taleplerinin girilmesini ve acil taleplerin dağılıma girmeden "AL" lama yöntemi ile malzeme verilmesini sağlamaktadır.

TALEP SİSTEMİ

Talep sistemi, tüketicinin malzeme ve mamul yüzünden mağduriyetini önlemekte ve koşulsuz tüketici memnuniyetini sağlamaktadır.

Ana Prensip :

- Az ama planlı stokla tüketici memnuniyeti sağlanması

```
MT - ARBIM90
File Edit Options Help
ARBIM MALZEME İDARE SİSTEMİ STG441

MALZEME İSTEK GÜNLEMESİ

SERVIS KODU 03015
BELGE NUMARASI 998

ARBIM90 / IP191 / 61 MIS 9739/9741 5 İUBAT ,1996 PAZARTESİ #4
Row 15 Col 53 Page 1 LCL Poll LTAI Form CAPS
```

Servis İstekleri Girişi Ana Menüsü

MT - ARBIM90						
File Edit Options Help						
ARBİM MALZEME İDARE SİSTEMİ STG441						
Servis Adı : KARTAL YETKİLİ SERVİ Belge No : 998 Belge Tarihi : 960205						
Stok No	Adı	Birim	İstenen	İptal	Fiyat	
▲			▲	▲▲▲▲		
▲			▲	▲▲▲▲		
▲			▲	▲▲▲▲		
▲			▲	▲▲▲▲		
▲			▲	▲▲▲▲		
▲			▲	▲▲▲▲		
▲			▲	▲▲▲▲		
▲			▲	▲▲▲▲		
▲			▲	▲▲▲▲		
▲			▲	▲▲▲▲		
			Risk	17,293,464		
			<u>Toplam Fiyat</u>	49,251,585		
ARBİM90 / IP191 / 61 MIS 9739/9741 5 İUBAT ,1996 PAZARTESİ						
Row 6 Col 16 Page 1 RCV Poll LTAI Forms CAPS						

Servis kod ve belge numarası girildikten sonra stok ve miktarın girilmesi için ekran gelmekte ve bu ekranda istenirse girilen belgenin dağılıma "İptal" hanesine "AL" yazılarak girilmemesi sağlanır. Bu belgedeki stokların kesinleştirilerek çıkışı sağlanır.

ÜRÜNE BAKIŞ

SERVİS İSTEKLERİ KARŞILAMA

Dağılım sonrası verilmesi planlanan stokların kesinleştirilmesini, malzeme alma belgesinin tekrarını, ambar adresleri ile hangi stoktan ne kadar verileceğini belirten dökümü sağlamaktadır. Dökümleri servis sırasında olduğu gibi stok sırasında da vermektedir. Malzeme çekiş dökümü kamyon sevkiyatını düşünerek toplu şekilde tek bir döküm şeklinde alınabilmektedir. Bu malzeme hazırlanmasını kolaylaştırmakta ve hızlandırmaktadır. Böylece ilgili kişi aynı stoğa farklı servisler için devamlı gitmek zorunda kalmamaktadır. Kesinleştirme sırasında dağılım tarafından verilen miktarlarla oynanabilmekte ve bu miktarlar artırılıp azaltılabilmektedir..

MT - ARBIM90
File Edit Options Help
ARBIM MALZEME İDARE SİSTEMİ STG450

GEÇİCİ SERVİS MALZEME ÇIKIŞLARI

SERVİS
Başlangıç Stok Numarası

Döküm 1
Kesinleştirme 2
Düzeltilme 3
Malzeme Alma Belgeleri Döküm Tekrarı 4

Döküm
Servis Sırasında 1
Stok Sırasında 2

2,3 seçenekleri için servis boş girilirse tüm servisler,
girilen servis için çalışır.
Başlangıç stok numarası sadece 3 opsiyonu ve servis verilirse geçerlidir

ARBIM90 / İP191 / 61 MIS 9739/9868 5 İUBAT ,1996 PAZARTESİ
Row 8 Col 50 Page 1 RCV Poll LTAI Form CAPS

Servis İstekleri Karşılama Ana Menüsü

Düzeltilme seçeneği seçildiğinde ilgili servis için dağılım sonrası verilen miktarlar ile oynanabilmekte, malzeme alma belgesi tekrar seçildiğinde ilgili servis için daha önce alınan belge yazıcıdan tekrar alınmakta ve kesinleştirme ile istenirse tüm yetkili servisler ya da tüm BTL'ler için kesinleştirme yapılmaktadır. Kesinleştirme sonrası kayıflar ile oynanamamaktadır. Kesinleştirme ile kapanan istekler geçici istek kapanmasından kesin istek kapanmasına geçmektedir.

TALEP SİSTEMİ

Talep sistemi, tüketicinin malzeme ve mamul yüzünden mağduriyetini önlemekte ve koşulsuz tüketici memnuniyetini sağlamaktadır.

Ana Prensipler:

- Az ama planlı stokla tüketici memnuniyeti sağlanması

SIMMAYS

ÜRÜNE BAKIŞ

SERVİS İSTEKLERİ DAĞILIMI

BTL'inde yetkili servis, SİMY'nde BTL isteklerinin ambar mevcutları ile karşılaştırmasını yaparak malzeme verşi ayarlamaktadır. Bir aydan önceki isteklere öncelik verilmekte ilk önce bu istekler kapanmaktadır. Son bir ay içerisindeki tüm stok istekleri hesaplanmakta ve her yetkili servis veya BTL için ağırlıklı ortalama hesaplanmaktadır. Bu ağırlıklı ortalamaya göre istekler karşılanmaktadır.



Servis İstekleri Dağılımı Ana Menüsü

Dağılım programı yetkili servis veya tüm yetkili servisler bazında (Tek bir BTL veya tüm BTL'ler için) çalışabilmenin yanında sadece belirli bir stok için de çalışabilmektedir. Dağılım sonrası kritik stoklar ekrana verilmekte ve kullanıcı uyarılmaktadır. Dağılım aynı zamanda belirli bir tarihe kadar isteklerin hesaba alınması için de çalıştırılabilmektedir. Bu tarih geçmiş bir tarih olabileceği gibi iler bir tarih de olabilmektedir.

TALEP SİSTEMİ

Talep sistemi, tüketicinin malzeme ve mamul yüzünden mağduriyetini önlemekte ve koşulsuz tüketici memnuniyetini sağlamaktadır.

Ana Prensipten :

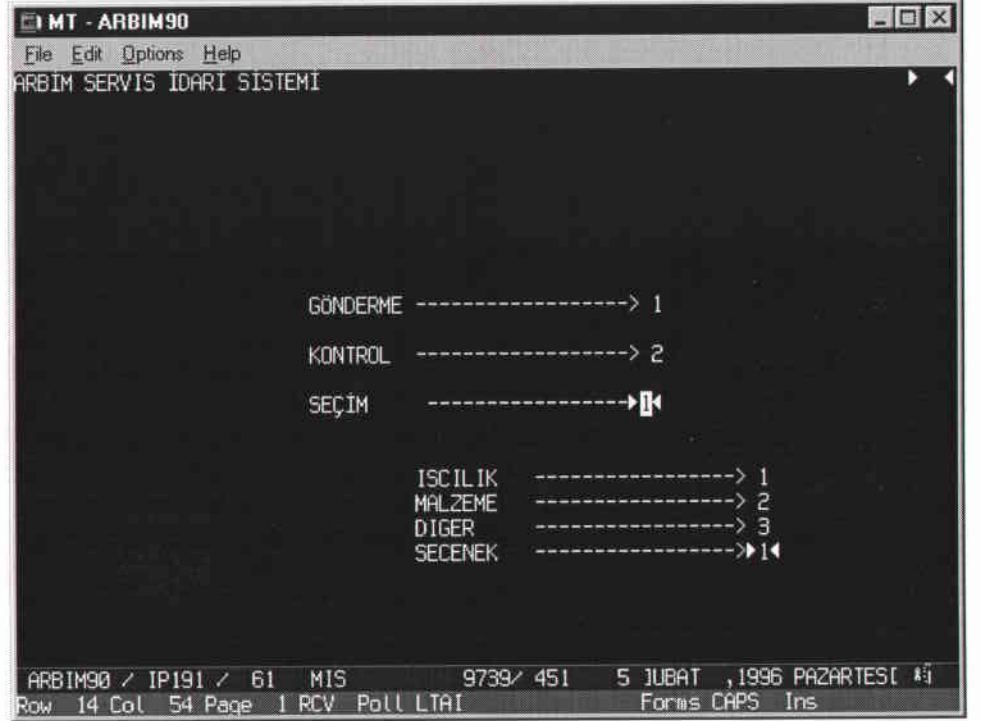
- Az ama planlı stokla tüketici memnuniyeti sağlanması

SIMMAYS

ÜRÜNE BAKIŞ

BÖLGELERE FİAT YOLLAMA

SİMY'de girilen malzeme ve işçilik fiyatlarını BTL'ne yollamaktadır. BTL ile hat olmadığı zaman yollama işlemi yapamamasına rağmen hattın gelmesini beklemekte ve hat ne zaman gelirse gitmeyen BTL'lere yollama işlemi tekrarlamaktadır. Bu işlemi tüm BTL'lere yollayan kadar yapmaktadır. Yollama işlemi BSY transfer sistemi ile gerçekleştirmektedir. Dolayısıyla bilgi kaybı diye bir şey söz konusu bulunmamaktadır.



Bölgelere Fiat Yollama Programı Ana Ekranı

STOK KONTROL SİSTEMİ

Kullanıcının Türkiye'nin herhangi bir yerindeki ambardaki stok bilgilerine doğru, güvenilir ve hızlı bir şekilde ulaşabilmesini sağlamaktadır.

Ana Prensipler :

- Doğru
- Güvenilir
- Hızlı stok bilgisine ulaşma

SIMMAYS

MT - ARBIM90			
File Edit Options Help			
HOSTLAR	TARİH	HOSTLAR	TARİH
ARBIM2	▶▶999999◀	MERKEZ	ARBIM14 ▶◀999999◀
ARBIM5	▶◀999999◀	ANTALYA	ARBIM15 ▶◀999999◀
ARBIM6	▶◀999999◀	KADIKÖY BÖL.SER.	ARBIM16 ▶◀999999◀
ARBIM7	▶◀999999◀	İSTANBUL BÖL.SER.	ARBIM17 ▶◀999999◀
ARBIM8	▶◀999999◀	ANKARA BÖL.SER.	GELİŞİM2 ▶◀999999◀
ARBIM9	▶◀999999◀	TRABZON BÖL.SER.	ARBIM19 ▶◀999999◀
EGEMEN1	▶◀999999◀	ADANA BÖL.SER.	ARBIM22 ▶◀999999◀
			ELAZIĞ BÖL.
			KAYSERİ BÖL
			BURSA BÖL.
			ESKİŞEH BÖ
			SAMSUN BÖ
			İZMİR BÖL. S
			DENİZLİ BÖL.
ÇIKIŞ İÇİN E(exit) GİRİNİZ ! ▶◀			
ARBIM90 / IP191 / 61 MIS 9739 / 451 5 JUBAT ,1996 PAZARTESİ #i			
Row 4 Col 19 Page 1 RCV Poll LTAI Form CAPS Ins			

Bölgelere Fıat Yollama Kontrol Ekranı

ÜRÜNE BAKIŞ

AMBAR YERLEŞTİRME

Merkez ambarda ve bölge ambarlarında stok - ambar yerini oluşturmaktadır. Merkez ambarda ambar yeri depo - sıra - dolap - kat - gözden , bölgelerde ise kat ve gözden oluşmaktadır. Malzeme çekme listlerinde stok bilgisinin yanına ambar yeri de basılarak malzeme çekme işlemi oldukça basitleştirilmiştir. Servis Merkez ambarı otomasyon sistemine geçtikten sonra SIMY'nde program kullanım sıklığı gittikçe azalacaktır

Stokla ilgili temin kodu, önceliği ve fiyat grubu parametrelerinin saklandığı dosyayı stok ve ekran bazında günleyen programdır.

STOK KONTROL SİSTEMİ

Kullanıcının Türkiye'nin herhangi bir yerindeki ambardaki stok bilgilerine doğru, güvenilir ve hızlı bir şekilde ulaşabilmesini sağlamaktadır.

Ana Prensipler :

- Doğru
- Güvenilir
- Hızlı stok bilgisine ulaşma



Ambar Yerleştirme Programı Ana Ekranı

SIMMAYS

MT - ARBIM90								
File Edit Options Help				ARBİM MALZEME İDARE SİSTEMİ		STG/454	06:47	960205
STOKA GÖRE İZLEME								
Depo	Sıra	Dolap	Raf	Göz	Stok	Miktar		
3	36	7	3	3	916000002	5.000		
4	42	10	3	1	916000002	17.000		
5	58	3	2	1	916000002	44.000		
4	41	3	4	3	916000002	30.000		
ARBİM90 / IP191 / 61 MIS 9739 / 296 5 JUBAT ,1996 PAZARTESİ								
Row 1 Col 78 Page 1 RCV Poll LTAI				Forms CAPS Ins				

Ambar Yerleştirme Programı İzleme Ekranı

MT - ARBIM90								
File Edit Options Help				ARBİM MALZEME İDARE SİSTEMİ		STG/454	06:48	960205
STOK NO : 916000002								
Depo	Sıra	Dolap	Kat	Göz	Miktar	-/+	Eklenen	
3	36	7	3	3	5.000			
4	42	10	3	1	17.000			
5	58	3	2	1	44.000			
4	41	3	4	3	30.000			
					.000			
					.000			
					.000			
					.000			
					.000			
					.000			
					.000			
					.000			
					.000			
					.000			
					.000			
ARBİM90 / IP191 / 61 MIS 9739 / 296 5 JUBAT ,1996 PAZARTESİ								
Row 6 Col 54 Page 1 RCV Poll LTAI				Forms CAPS Ins				

Ambar Yerleştirme Programı Güncleme Ekranı

ÜRÜNE BAKIŞ

KATALOG DETAY PROGRAMI

Stokla ilgili temin kodu, önceliği ve fiyat grubu parametrelerinin saklandığı dosyayı stok ve ekran bazında günleyen programdır.

STOK KONTROL SİSTEMİ

Kullanıcının Türkiye'nin herhangi bir yerindeki ambardaki stok bilgilerine doğru, güvenilir ve hızlı bir şekilde ulaşabilmesini sağlamaktadır.

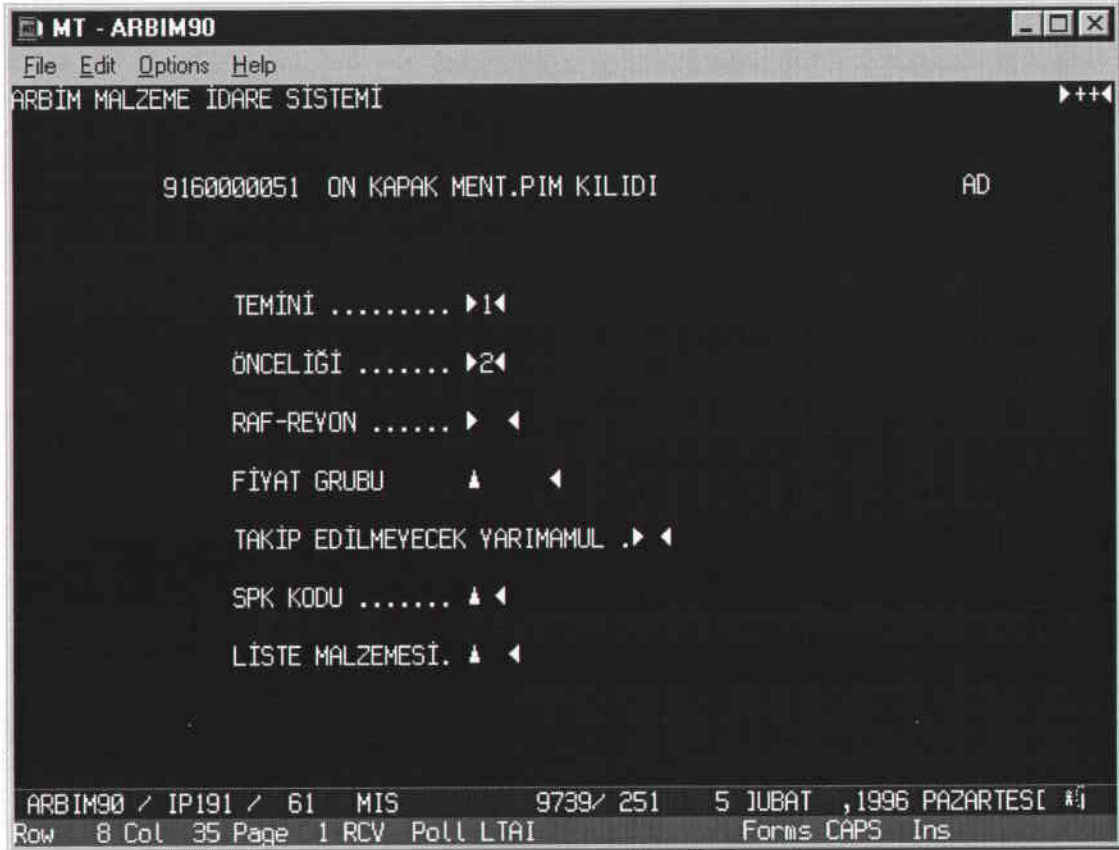
Ana Prensipler :

- Doğru
- Güvenilir
- Hızlı stok bilgisine ulaşma



Katalog Detay Programı Ana Ekranı

SIMMAYS



Katalog Detay Programı Düzeltme Ekranı

Temin Kodu parametresi sipariş çekildikten sonra stoğun nasıl şekilde ambalajlanacağını göstermektedir. 1,2 ve 3 değerlerini alabilmektedir. 1 değeri stoğun yan sanayide ambalajlanarak geleceğini, 2 değeri yan sanayiden gelen stoğun ambalajlanmak üzere ambalaj firmasına verileceğini, 3 ise stoğun merkezde ambalajlanacağını göstermektedir.

Fiyat grubu parametresi stoğun fiyat grubunu belirtmekte ve hareketinin engellenmesi istenen stoklar için bu parametreye 999 girilmektedir. Merkezde günlene bu dosya BSY transfer sistemi ile bölgeler ulaştırılmakta, kilitlenen stokların girişinden, dağıtımına ve çıkışına kadar tüm işlemler yapılamamaktadır.

Liste malzemesi parametresi önemli stoklar için (motor - kompresör gibi) stoklar için kullanılmakta ve bu stokların isteklerinin kontrol altında bulunabilmesi için kullanılmaktadır. Bu stokların eskisi ve yenisi bire bir değiştirilmekte ve bölgelere miktar olarak bu stoklar zimmetlenmektedir.

ÜRÜNE BAKIŞ

STOK HAREKETLERİ İZLEME

Herhangi bir malzemenin herhangi bir ambardaki istenilen tarihler arasındaki hareket kayıtlarını göstermektedir. Bu işlem yapılırken istenirse sadece belirli bir işlem kodunu veya belirli bir karşı ambara yapılan veya belirli bir hesap koduna yapılan hareketler izlenebilmektedir.

STOK KONTROL SİSTEMİ

Kullanıcının Türkiye'nin herhangi bir yerindeki ambardaki stok bilgilerine doğru, güvenilir ve hızlı bir şekilde ulaşabilmesini sağlamaktadır.

Ana Prensipler :

- Doğru
- Güvenilir
- Hızlı stok bilgisine ulaşma

MT - ARBIM90
File Edit Options Help
ARBIM MALZEME İDARE SİSTEMİ

AMBAR NO ▶0094
STOK NO ▲
İLK TARİH ▶ ◀
SON TARİH ▶ ◀
İŞLEMKODU ▶ ◀
KARŞI AMBAR / FİRMA ▲ ◀
HESAP / İŞEMRI ▲ ◀

ARBIM90 / IP191 / 61 MIS 9739 / 545 5 İUBAT ,1996 PAZARTESİ
Row 10 Col 57 Page 1 RCV Poll LTAT Forms CAPS Ins

Stok Hareketleri Giriş Ekranı

Hareketler istenen tarihler arasında tarih sırasıyla belge numarası ve miktar bazında ve işlemin hangi çeşit bir hareket olduğunu göstermekte ve işlem tutarlı ise tutarını da belirtilemektedir.

SIMMAYS

MT - ARBIM90							
File Edit Options Help							
ARBIM MALZEME IDARE SISTEMI							
05/02/96		TÜM HAREKETLER		Merk.SERV.MLZ.AMB.		07:38:46	
9160000032		BEK KAFASI (KÜÇÜK)		AD		960201-960299	
BELGE							
TARİHI	NO	M I K T A R	IS EMRI/HESAP NO	T U T A R	İŞLEM	ÇIKIŞ	
		304.000			864	D E V İ R	
960104	10119	4	125.000-	901			
960104	513921	1	200.000	47	5,500,000	01 IC PIYASA	
960106	10480	1	20.000-	906			
960108	514057	1	800.000	47	22,000,000	01 IC PIYASA	
960110	11095	5	5.000-	915			
960110	11271	2	18.000-	914			
960111	11788	5	11.000-	922			
960111	11354	5	17.000-	914			
960111	11465	2	9.000-	921			
960112	12017	1	13.000-	912			
960115	10487	7	5.000-	624010040000		33	210010
960122	10667	1	2.000-	624010040000		33	210091
960123	10755	5	5.000-	624010040000		33	210134
960125	13285	1	6.000-	922			
ARBIM90 / IP191 / 61 MIS 9739/ 545 5 JUBAT ,1996 PAZARTESİ #1							
Row 1 Col 79 Page 1 RCV Poll LTAI				Forms CAPS Ins			

ÜRÜNE BAKIŞ

MALZEME GİRİŞİ

Yan sanayi ve diğer işletmelerden gelen malzemenin merkez malzeme ambarına numaralı belge ile girişini yapmaktadır. Gelen ilk önce kalite kontrolünün yapılması amacıyla geçici giriş yapılmaktadır. Malzemenin sisteme girişi yapılırken sipariş kontrolü yapılmakta ve siparişi olmayan stokların girişine izin verilmemektedir.

STOK KONTROL SİSTEMİ

Kullanıcının Türkiye'nin herhangi bir yerindeki ambardaki stok bilgilerine doğru, güvenilir ve hızlı bir şekilde ulaşabilmesini sağlamaktadır.

Ana Prensipler :

- Doğru
- Güvenilir
- Hızlı stok bilgisine ulaşma

The screenshot shows a terminal window titled 'MT - ARBIM90' with a menu bar 'File Edit Options Help'. The main window title is 'ARBIM MALZEME İDARE SİSTEMİ'. The interface displays several fields for data entry: 'Sif no: ▲', 'Firma : ▲', 'Stok : ▲', and 'İşlem : ▶'. On the right side, 'Fis Tarihi : 960205' and 'Fis No : ' are visible. Below these fields, a section titled 'MALZEME GECICI GIRIS BILGILERI' is shown with a dashed line separator. This section contains four rows of data: 'İrsaliye No ▲', 'İrsaliye Tarihi ... ▲', 'Gelen Miktar ▲', and 'İsteyen Daire ▲'. At the bottom of the window, a status bar displays 'ARBIM90 / IP191 / 61 MIS 9739 / 495 5 İUBAT ,1996 PAZARTESİ #1' and 'Row 3 Col 17 Page 1 RCV Poll LTAI Forms CAPS Ins'.

Malzeme Giriş Programı Geçici Giriş Ekranı

Geçici giriş yapılan irsaliye kalite kontrolünden sonra kabul veya red edilmek amacıyla kabul - red ekranına girilir. Girilen irsaliye fiş numarası girildikten sonra fiş üzerinde gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra fişin son kaydı sisteme yapılmaktadır.

SIMMAYS

ÜRÜNE BAKIŞ

MAMUL HAREKETLERİ

Merkez mamul ambarları ve bölge mamul hareketleri arasındaki transfer hareketlerini, satış ve iadeyi, sair hareketlerini gerçekleştirmektedir. Ambarlara hareket yaratmakta ve her çeşit hareket için ayrı numaralı belge basmaktadır.

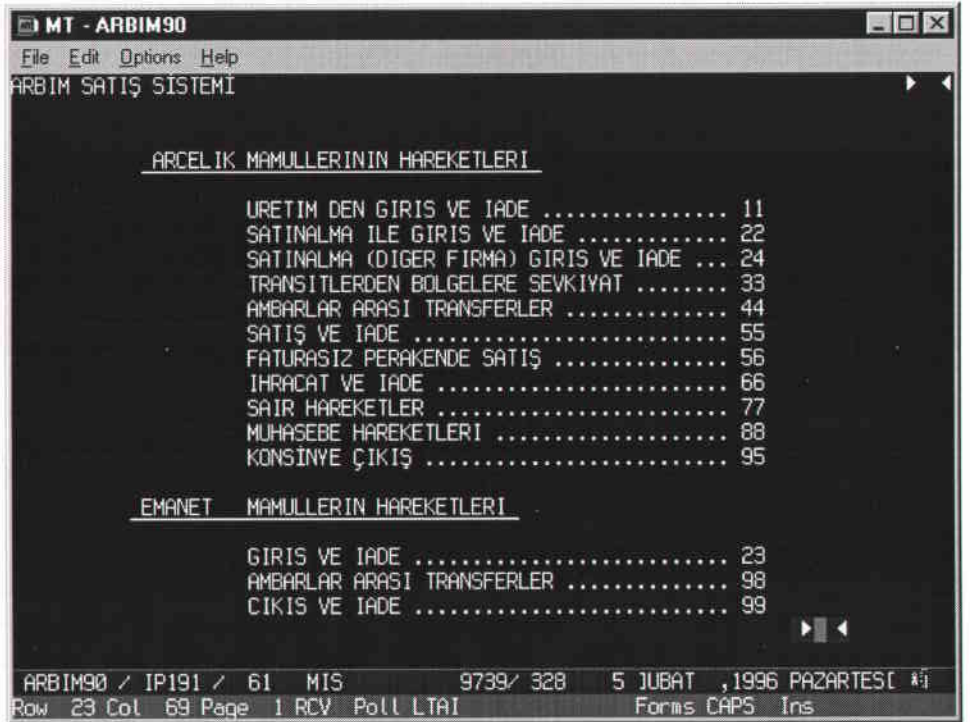
Diğer işletmelerden gelen mamuller transfer hareketi yaratılarak Merkez Mamul Ambarı'na giriş yaratılmaktadır. Merkez Mamul Ambarı'ndan BTL Mamul Ambarları'na çıkış transferi yaratılarak mamül transferi gerçekleştirilmektedir.

STOK KONTROL SİSTEMİ

Kullanıcının Türkiye'nin herhangi bir yerindeki ambardaki stok bilgilerine doğru, güvenilir ve hızlı bir şekilde ulaşabilmesini sağlamaktadır.

Ana Prensipler :

- Doğru
- Güvenilir
- Hızlı stok bilgisine ulaşma



MT - ARBİM90
File Edit Options Help
ARBİM SATIŞ SİSTEMİ

ARCELİK MAMULLERİNİN HAREKETLERİ

URETİM DEN GİRİŞ VE İADE	11
SATINALMA İLE GİRİŞ VE İADE	22
SATINALMA (DİĞER FİRMA) GİRİŞ VE İADE ...	24
TRANSİTLERDEN BÖLGELERE SEVKİYAT	33
AMBARLAR ARASI TRANSFERLER	44
SATIŞ VE İADE	55
FATURASIZ PERAKENDE SATIŞ	56
İHRACAT VE İADE	66
SAİR HAREKETLER	77
MUHASEBE HAREKETLERİ	88
KONSİNYE ÇIKIŞ	95

EMANET MAMULLERİNİN HAREKETLERİ

GİRİŞ VE İADE	23
AMBARLAR ARASI TRANSFERLER	98
ÇIKIŞ VE İADE	99

ARBİM90 / IP191 / 61 MIS 9739 / 328 5 İUBAT ,1996 PAZARTESİ *
Row 23 Col 69 Page 1 RCY Poll LTAI Forms CAPS Ins

Mamül Hareketleri Programı Ana Ekranı

SIMMAYS

MT - ARBIM90

File Edit Options Help

ARBIM SATIŞ SİSTEMİ

AMBARLAR ARASI TRANSFERLER

ÇIKIŞ AMBARI ▶ ◀

BELGE TARİHİ(YYAAGG)..... ▶960205◀

GİRİŞ AMBARI ▶ ◀

BELGE NO ▲440071◀

GİRİŞ/ÇIKIŞ (0/1) ▶1◀

HASARSIZ/HASARLI (0/1) ▶0◀

YENİ (0)

DUZELTME (1)

IPTAL (2) ▶ ◀

ARBIM90 / IP191 / 61 MIS 9739/ 358 5 JUBAT ,1996 PAZARTESİ #i

Row 9 Col 58 Page 1 RCV Poll LTAI Forms CAPS Ins

Ambarlar Arası Transfer Ekranı

MT - ARBIM90

File Edit Options Help

ARBIM SATIŞ SİSTEMİ

AMBARLAR ARASI TRANSFERLER

ÇIKIŞ AMBARI : 990 REVIZYONLU MAMUL AMB BELGE TARİHİ : 960101

GİRİŞ AMBARI : 903 KADIKÖY SERV.MAMUL A BELGE NO : 440071

	STOKNO	ADET
1	▶ ◀	▲ ▼
2	▶ ◀	▲ ▼
3	▶ ◀	▲ ▼
4	▶ ◀	▲ ▼
5	▶ ◀	▲ ▼
6	▶ ◀	▲ ▼
7	▶ ◀	▲ ▼
8	▶ ◀	▲ ▼
9	▶ ◀	▲ ▼
10	▶ ◀	▲ ▼
11	▶ ◀	▲ ▼
12	▶ ◀	▲ ▼
13	▶ ◀	▲ ▼
14	▶ ◀	▲ ▼
15	▶ ◀	▲ ▼

ARBIM90 / IP191 / 61 MIS 9739/ 358 5 JUBAT ,1996 PAZARTESİ #i

Row 9 Col 8 Page 1 RCV Poll LTAI Forms CAPS Ins

Ambarlar Arası Transfer Ekranı

ÜRÜNE BAKIŞ

SERVİS İSTEKLERİ İZLEME

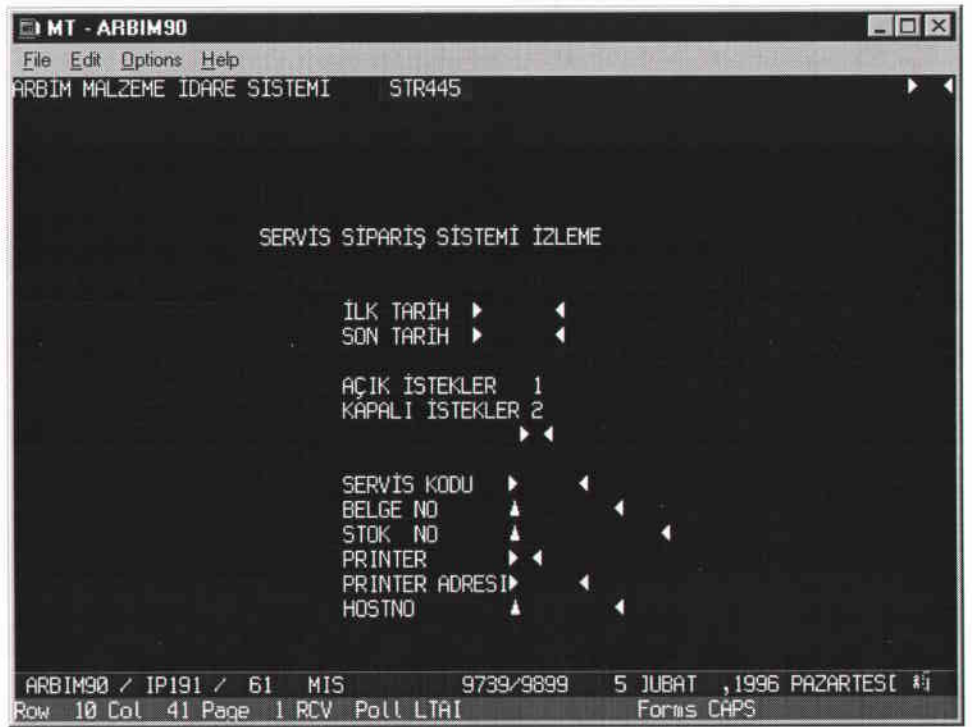
Yetkili servislerin veya BTL'lerin girilen açık veya kapalı servis isteklerinin istenen iki tarih arasında servis veya belge numarası bazında izlendiği, sonucun ekrana veya istenen yerde yazıcıdan çıkmasını sağlayan programdır.

TALEP SİSTEMİ

Talep sistemi, tüketicinin malzeme ve mamul yüzünden mağduriyetini önlemekte ve koşulsuz tüketici memnuniyetini sağlamaktadır.

Ana Prensiptir :

- Az ama planlı stokla tüketici memnuniyeti sağlanması



Servis İstekleri İzleme Ana Menüsü

SIMMAYS

MT - ARBIM90							
File Edit Options Help							
ARBİM MALZEME İDARE SİSTEMİ STR445 05/02/96 05:44							
SERVİS : 3015 KARTAL YETKİLİ SERVİ							
BELGE NO	STOK NO	STOK ADI	TARİH	İSTENEN	TOPL. SEVK	SON SEVK	FARK A
					SEVK	TARİHİ	
307375	4112270200	415-KOMLE EVAPORATOR G	960108	1	0		1 X
307377	4035320600	KUTU (ŞEFFAF GRI-286)	960108	5	0		5 X
307377	4035350700	KUTU KAPAĞI (ŞEFFAF GR	960108	5	0		5 X
307379	9172400003	G-29/39 T KÖRÜK ,KOMPL	960108	3	0		3 X
307383	9170100069	BASINÇ REGÜLATÖRÜ	960112	10	0		10 X
307384	4116140100	POL.ÜST KAPI GRUBU(365	960112	1	0		1 X
307387	4106130200	SOGUTUCU KAPAK GR. (BE	960116	4	0		4 X
307393	2700590132	ANAHTAR TUŞU	960123	2	0		2 X
307393	2700590133	ANAHTAR TUŞU	960123	2	0		2 X
307393	2700590134	ANAHTAR TUŞU	960123	2	0		2 X
307394	2702190435	ANAHTAR KAPAĞI	960123	2	0		2 X
307399	3195300600	PARKE HALI FIRÇASI(KOM	960126	15	0		15 X
307399	3302130000	KAĞIT FİLTRE(S-980)	960126	40	0		40 X
307399	4116960100	AMB.SERVİS BUZD.GRB. B	960126	1	0		1 X
307399	9182510017	S-17 PS ADAPTÖR GRB.	960126	15	0		15 X
ARBIM90 / IP191 / 61 MIS 9739/9899 5 JUBAT ,1996 PAZARTESİ #1							
Row 1 Col 78 Page 1 RCV Poll LTAI Forms CAPS							

ÜRÜNE BAKIŞ

TRANSFER PROGRAMI

Ambarlar arası hareketleri belge numarası ve belge tarihi bazında yaratmaktadır.

Merkez ambardan çıkan transfer kayıtları bölgelere elektronik ortamda ulaşmakta ve geçici hareket kayıtlarına oturmaktadır. Ambar sorumlusu daha sonra gelen transfer belgesi ile geçici belgeyi karşılaştırmakta ve geçici belge üzerindeki miktarlar ile oynayabilmektedir. Böylece yanlış miktarda gelen stoklar üzerindeki düzeltmesini fazla zaman harcamadan yapabilmektedir.

Transfer programı BTL ve SIMY'nde çalışmakta olup sipariş kontrolü yapmaktadır. Sipariş edilenden fazla gelen stok için transfer girişi yapılamamaktadır. Böylece yan sanayinin istenilen miktarda stok gönderilmesi sağlanmaktadır.

Transfer programı numaralı belge dökerek sistem güvenliğini sağlamaktadır. Transfer belgesi kesilir kesilmez ilgili stok miktarları sistemde değişerek ambar sorumlularının ambarlarını eksiksiz görmelerine yardım etmektedir.

The screenshot displays a terminal window titled 'MT - ARBIM90' with a menu bar containing 'File', 'Edit', 'Options', and 'Help'. The main window title is 'ARBIM MALZEME IDARE SISTEMI'. The central content is a form titled 'MALZEME TRANSFER BELGESI' with the following fields and navigation arrows:

- BELGE TARİHİ
- BELGE NO
- AMBAR NO
- KARŞI AMBAR NO
- GİRİŞ (1)..... ÇIKIŞ (2)
- YENİ(0), DÜZELTME(1), İPTAL(2)

At the bottom, a status bar shows: 'ARBIM90 / IP191 / 61 MIS 9739/ 217 5 JUBAT ,1996 PAZARTESİ #1' and 'Row 9 Col 43 Page 1 RCV Poll LTAI Forms CAPS Ins'.

STOK KONTROL SİSTEMİ

Kullanıcının Türkiye'nin herhangi bir yerindeki ambardaki stok bilgilerine doğru, güvenilir ve hızlı bir şekilde ulaşabilmesini sağlamaktadır.

Ana Prensipler :

- Doğru
- Güvenilir
- Hızlı stok bilgisine ulaşma

SIMMAYS

MT - ARBIM90 [] [] [X]

File Edit Options Help

ARBIM MALZEME IDARE SISTEMI

MALZEME TRANSFER BELGESI

BELGE TARİHI : 960201
 BELGE NO :

AMBAR : 9
 KARSI AMBAR : 903

	STOK NO	MIKTAR	TUTAR	ADRES
1	▶ ◀ ▲ ◀ ◀ ◀ ◀	▲ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	▲ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀
2	▶ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	▲ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	▲ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀
3	▶ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	▲ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	▲ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀
4	▶ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	▲ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	▲ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀
5	▶ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	▲ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	▲ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀	◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀ ◀

ARBIM90 / IP191 / 61 MIS 9739 / 217 5 JUBAT ,1996 PAZARTES[#i
 Row 1 Col 79 Page 1 RCV Poll LTAI Forms CAPS Ins

ÜRÜNE BAKIŞ

AMBALAJ MALZEMELERİ SİPARİŞİ

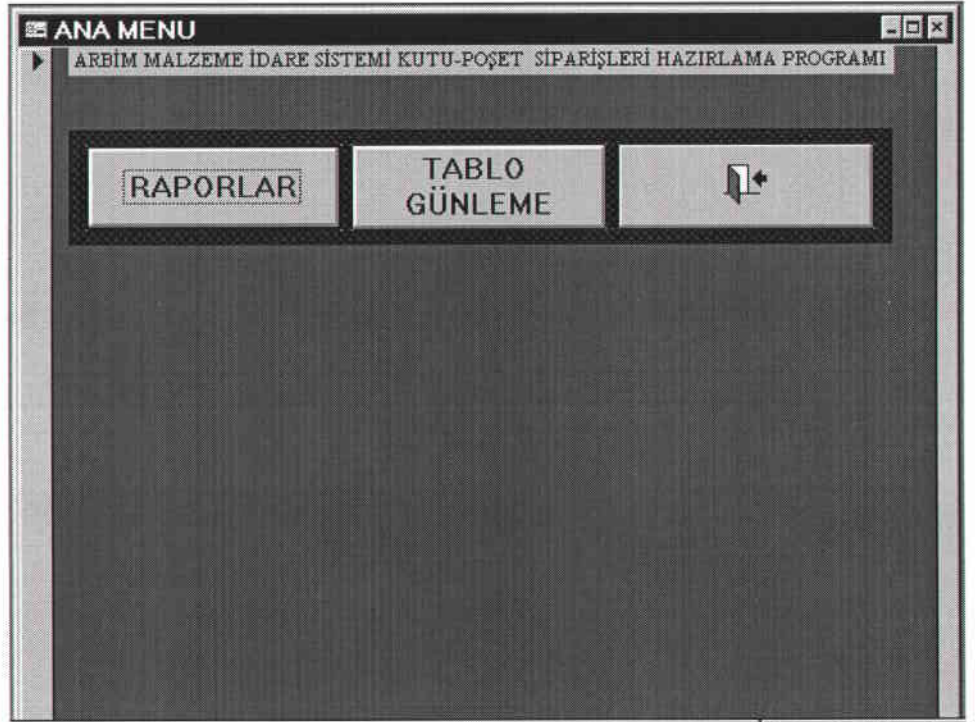
Standart ambalaj adetleri, verilen siparişlerin (A sisteminden dump) temin tipleri, kullanılan kutu tiplerine göre sipariş edilecek ambalaj malzemesi miktarları hesaplanır.

SİPARİŞ SİSTEMİ

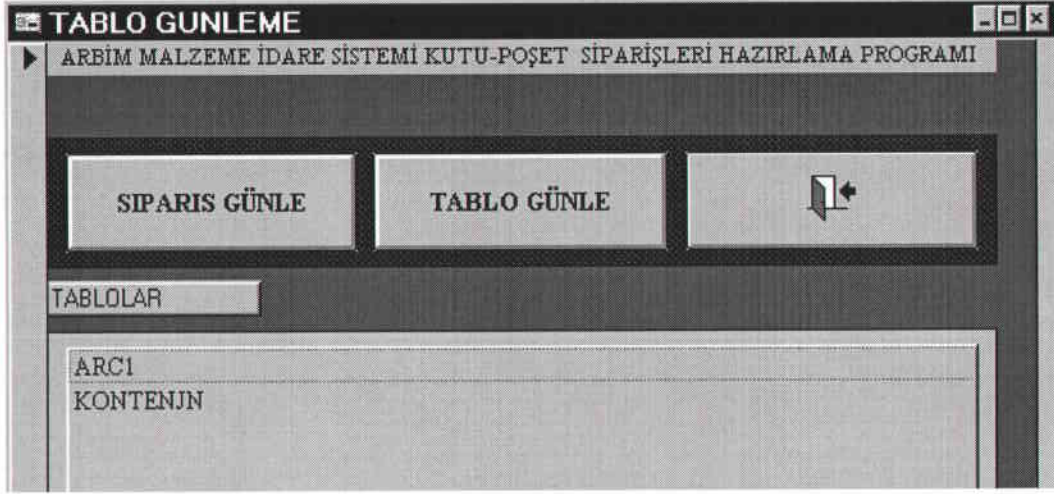
Sipariş sistemi, yetkili servislerin müşteriye sunduğu hizmet için gerekli yedek malzemenin zamanında teminini sağlamaktadır.

Ana prensip :

- Yerinde
- Zamanında
- Yeterli malzeme

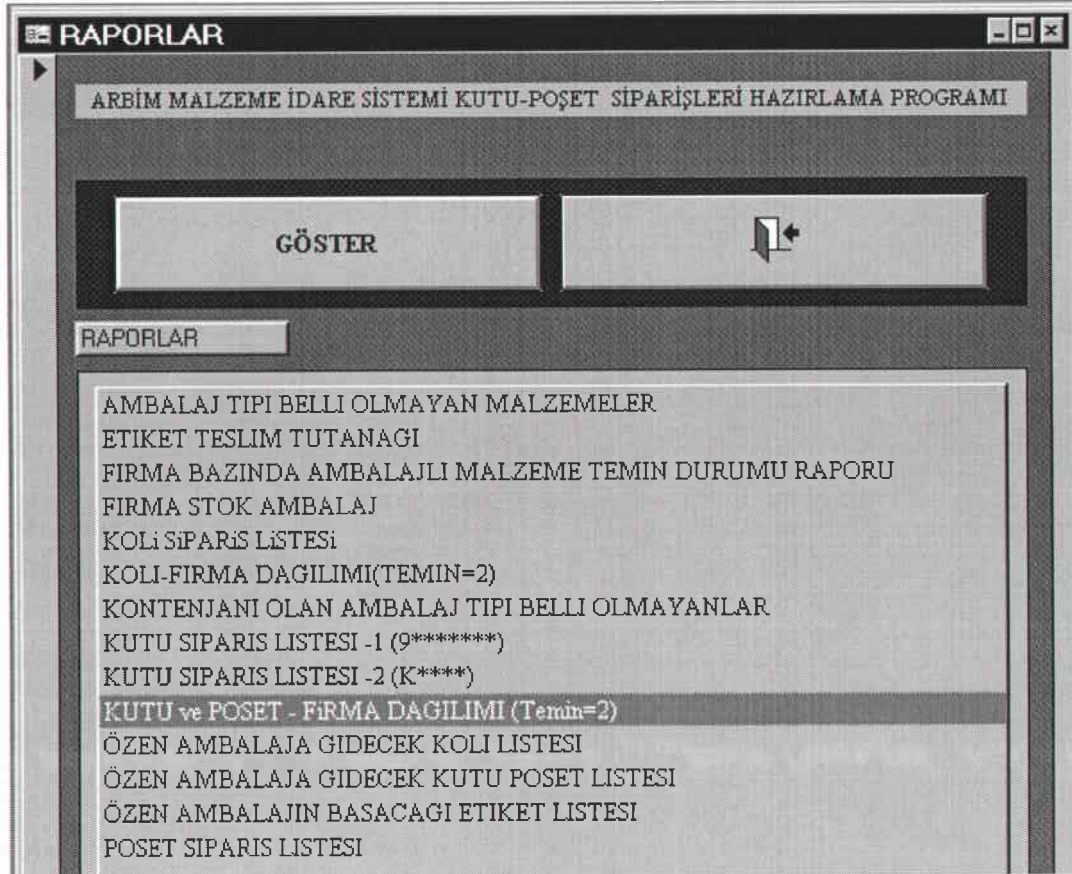


Ambalaj Malzemeleri Siparişi Ana Menü



Tablo Güncleme Ekranı

Firmalar ve stoklar ile ilgili temin tipleri, kutu tipleri günclenir.



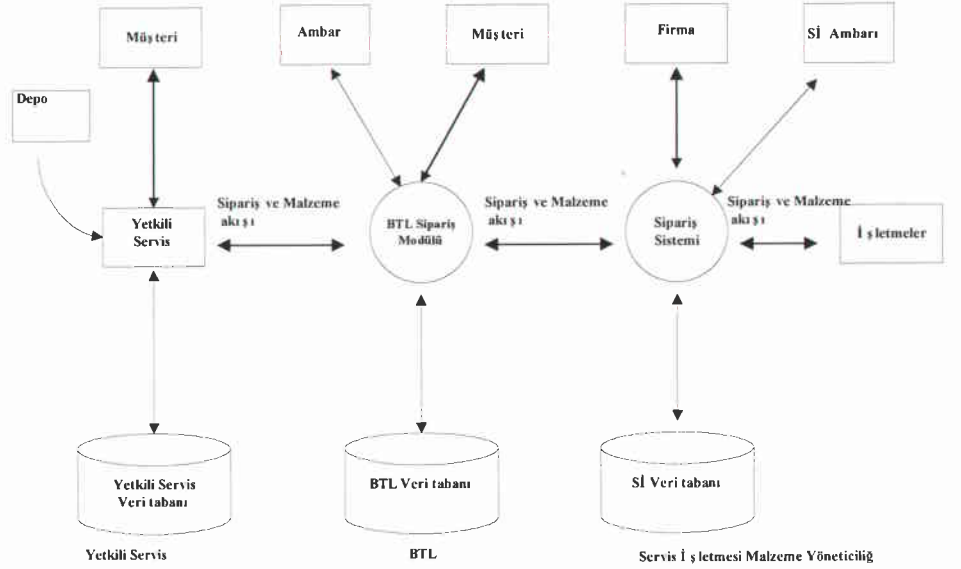
Raporlar Bölümü

İstenen Raporlar Seçilerek ekrana getirilir, yazıcıdan dökülebilir.

ÜRÜNE BAKIŞ

SİPARİŞ SİSTEMİ BİLGİ AKIŞ DIAGRAMI

Sipariş sistemi bilgi akış diagramı aşağıda verilmiştir.



Sipariş sistemi bilgi akış diagramı

SİPARİŞ SİSTEMİ

Sipariş sistemi, yetkili servislerin müşteriye sunduğu hizmet için gerekli yedek malzemenin zamanında teminini sağlamaktadır.

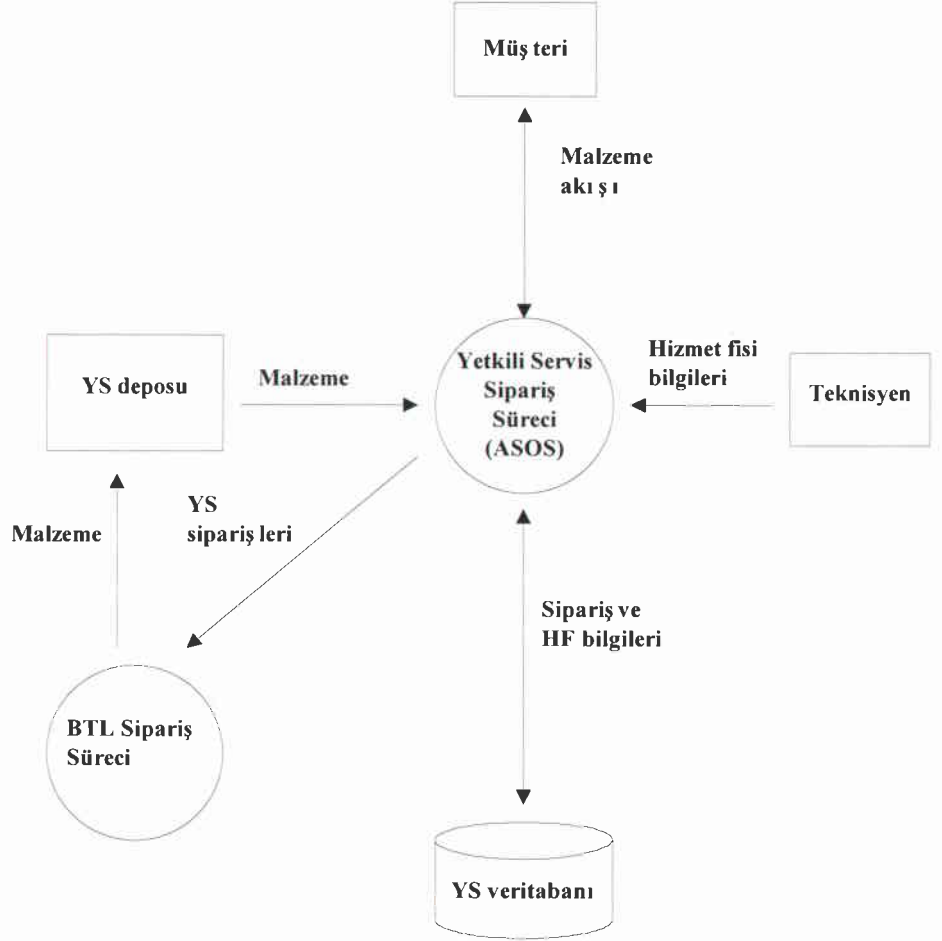
Ana prensip :

- Yerinde
- Zamanında
- Yeterli malzeme

ÜRÜNE BAKIŞ

YETKİLİ SERVİSLER

Yetkili servislede birinci derece bilgi akışı aşağıda gösterilmiştir.



YS 1.seviye Bilgi(veri) akışı diyagramı

SİPARİŞ SİSTEMİ

Sipariş sistemi, yetkili servislerin müşteriye sunduğu hizmet için gerekli yedek malzemenin zamanında teminini sağlamaktadır.

Ana prensip :

- Yerinde
- Zamanında
- Yeterli malzeme

SIMMAYS

ÜRÜNE BAKIŞ

BÖLGE TAKIM LİDERLİKLERİ AKIŞ DİAGRAMI

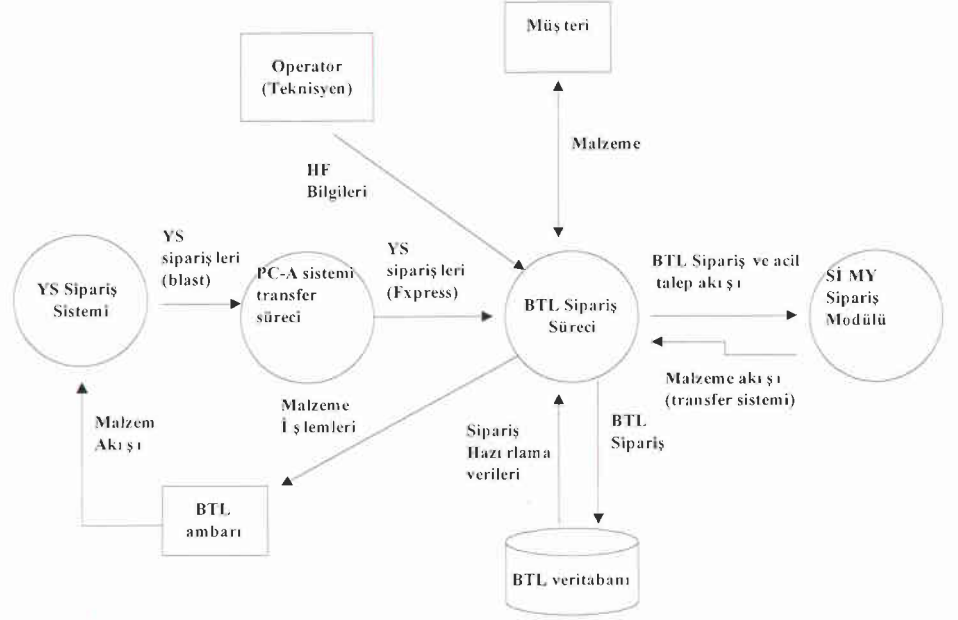
Bölge takım liderliklerindeki bilgi akışı aşağıda gösterilmiştir.

SİPARİŞ SİSTEMİ

Sipariş sistemi, yetkili servislerin müşteriye sunduğu hizmet için gerekli yedek malzemenin zamanında teminini sağlamaktadır.

Ana prensip :

- Yerinde
- Zamanında
- Yeterli malzeme



BTL 1.sevive Bilgi(veri) akışı diyagramı

SIMMAYS

ÜRÜNE BAKIŞ

SERVİS İŞLETMESİ MALZEME YÖNETİCİLİĞİ

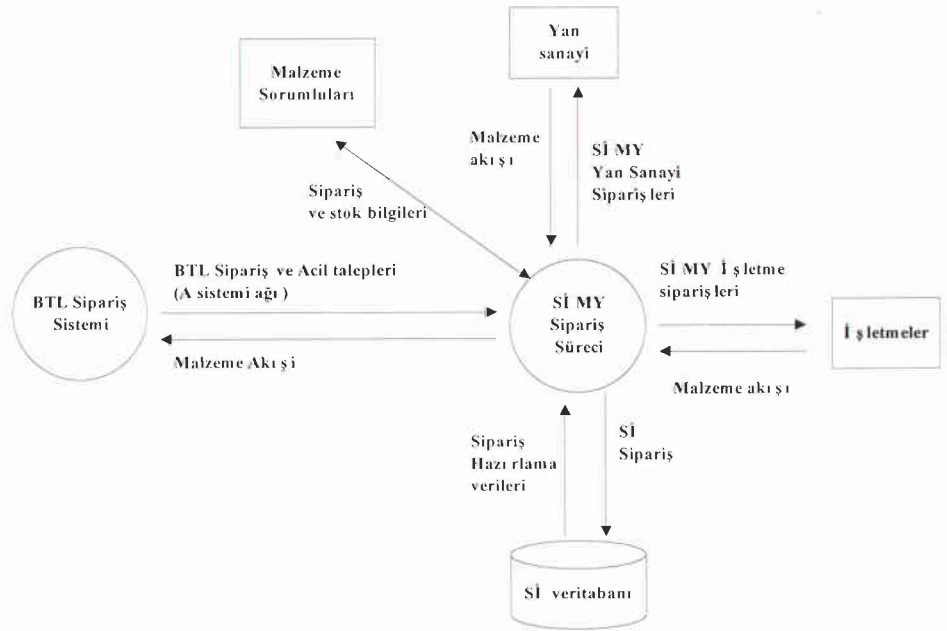
Servis İşletmesi malzeme yöneticiliği birinci derece bilgi akışı aşağıda gösterilmiştir.

SİPARİŞ SİSTEMİ

Sipariş sistemi, yetkili servislerin müşteriye sunduğu hizmet için gerekli yedek malzemenin zamanında teminini sağlamaktadır.

Ana prensip :

- Yerinde
- Zamanında
- Yeterli malzeme



Sİ MY 1.seviye Bilgi(veri) akışı diyagramı

SIMMAYS

Siparişler firmalara çekildikten sonra bunlar için ambalaj malzemeleri sipariş edilir. Ambalaj malzemeleri sipariş programı PC ortamında yazılmıştır.

SERVİS İŞLETMESİ MALZEME YÖNETİCİLİĞİ AMBALAJ MALZEMELERİ SİPARİŞ SİSTEMİ KULLANMA KILAVUZU

Ambalaj malzemeleri sipariş programı, A sisteminde her ay hazırlanan aylık malzeme siparişleri için gerekli olan ambalaj malzemeleri siparişinin hazırlanması içindir. Proje daha önceden Access'te yazılan bir program vasıtasıyla yapılıyordu. Ancak A sisteminde hazırlanan sipariş miktarları bu programa otomatik olarak girilmiyordu.

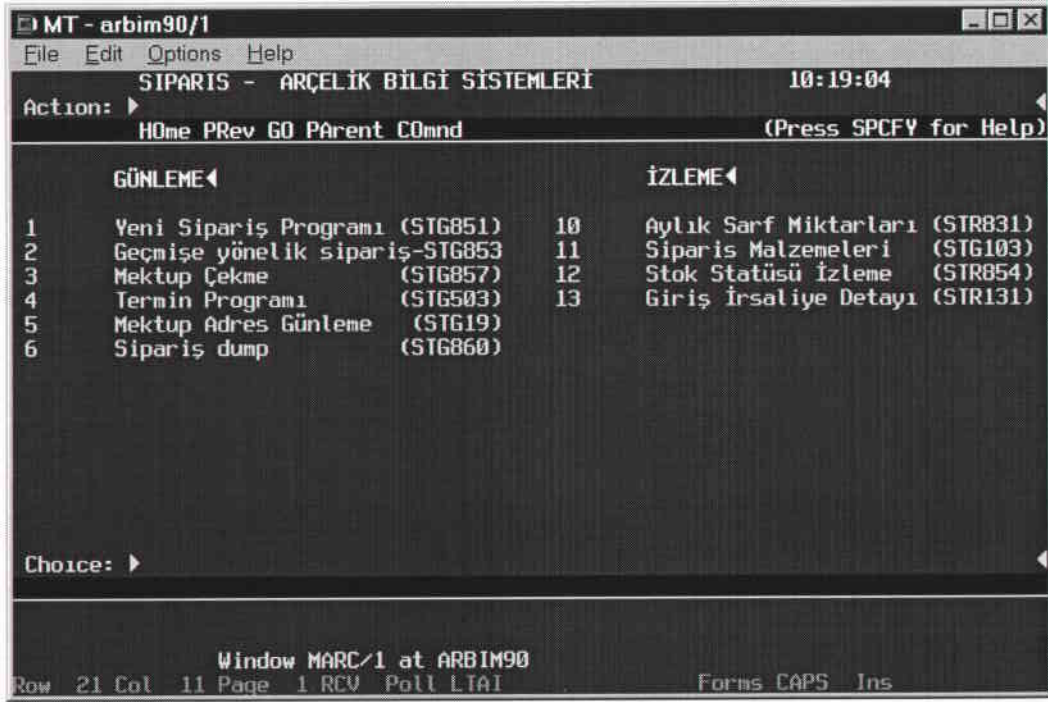
Yapılan düzenlemelerle ;

- Access'te daha önceden kullanılan programın birçok gereksiz rutini atılmış ve sade bir hale getirilmiştir.
- Rahat kullanım için kullanıcı ara birimi hazırlanmıştır.
- A sisteminde hazırlanan aylık malzeme siparişlerinin programa girilmesi sağlanmıştır. (file express ile)

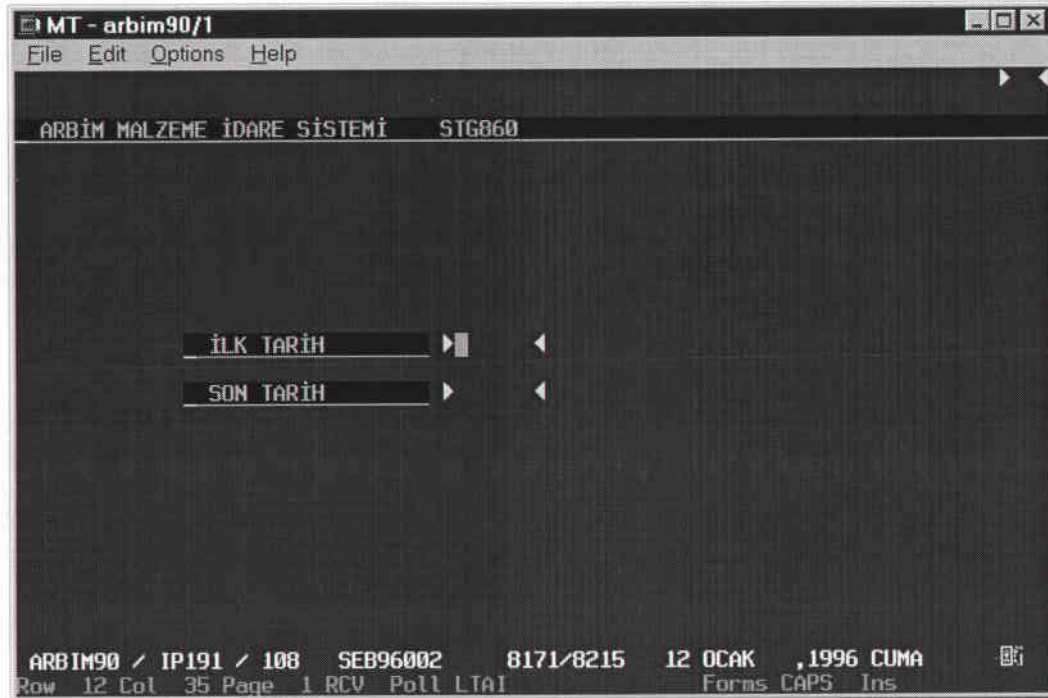
Ambalaj malzemesi siparişi hazırlama prosedürü

A sisteminde yapılan işlem:

- A sisteminde siparişlerin hazırlanıp sipariş mektubunun çekilmesi. Mektubu çekilmeyen siparişe ambalaj siparişi hazırlanmaz.
- A sisteminde hazırlanan siparişleri file express programının okuyabileceği bir dosyaya indirilmesi. Bunun için A sisteminde SEB96002 kullanıcısı altındaki sipariş grubuna giriniz ve Sipariş dump STG/860 programını çalıştırınız.



- İlk tarih ve son tarih giriniz.



İlk tarih olarak siparişlerin sisteme günlendiği tarihi girilmelidir. Siparişler iki şekilde sisteme girilmiş olabilir.

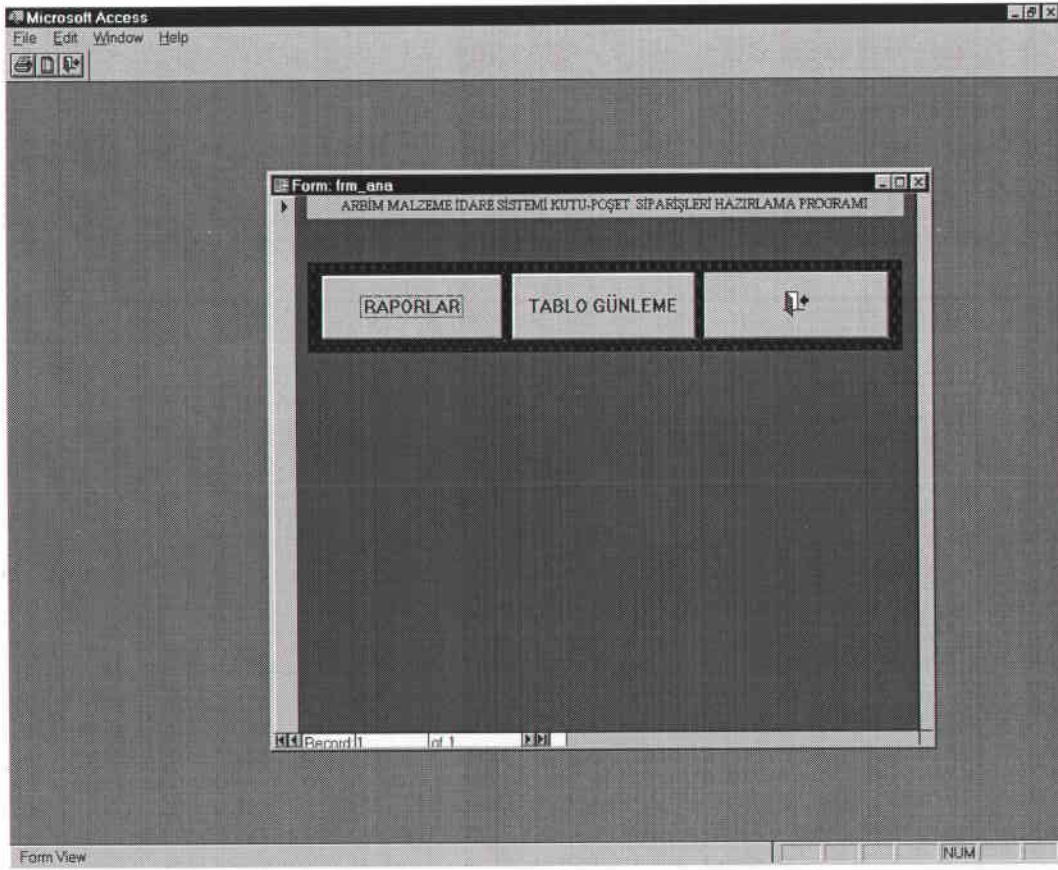
- STG/855 otomatik sipariş programı ,
İlk tarih olarak STG/855 in çalışmaya başladığı tarih girilmeli.
 - STG/851 programının günleme opsiyonuyla.
İlk tarih olarak siparişin günlendiği tarih girilmeli.
- Program bitince kaç kaydın dosyaya yazıldığı mesaj satırında görülebilir.

B) PC de yapılan işlemler

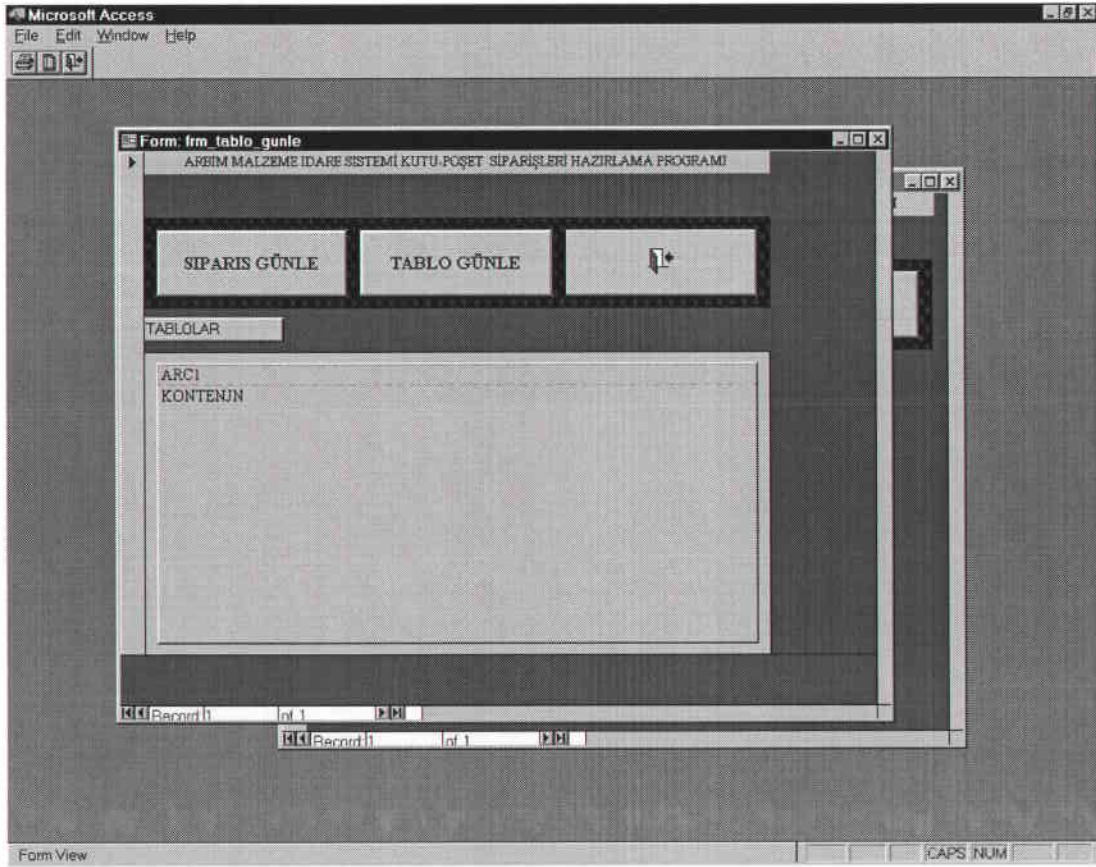
- PC üzerindeki file express programı ile bu dosyayı A sisteminden PC ye aktarınız.

Bunun için PC de Ambalaj Malzemeler Siparisi grubu altındaki Sipariş kopyala simgesini mouse ile çift tıklayarak file expressi çalıştırınız. File express Complete durumuna gelince kopyalama tamamlanmıştır.

Ambalaj Malzemeleri Siparisi grubu altındaki sipariş simgesini mouse ile çift klikleyip programı çalıştırınız.

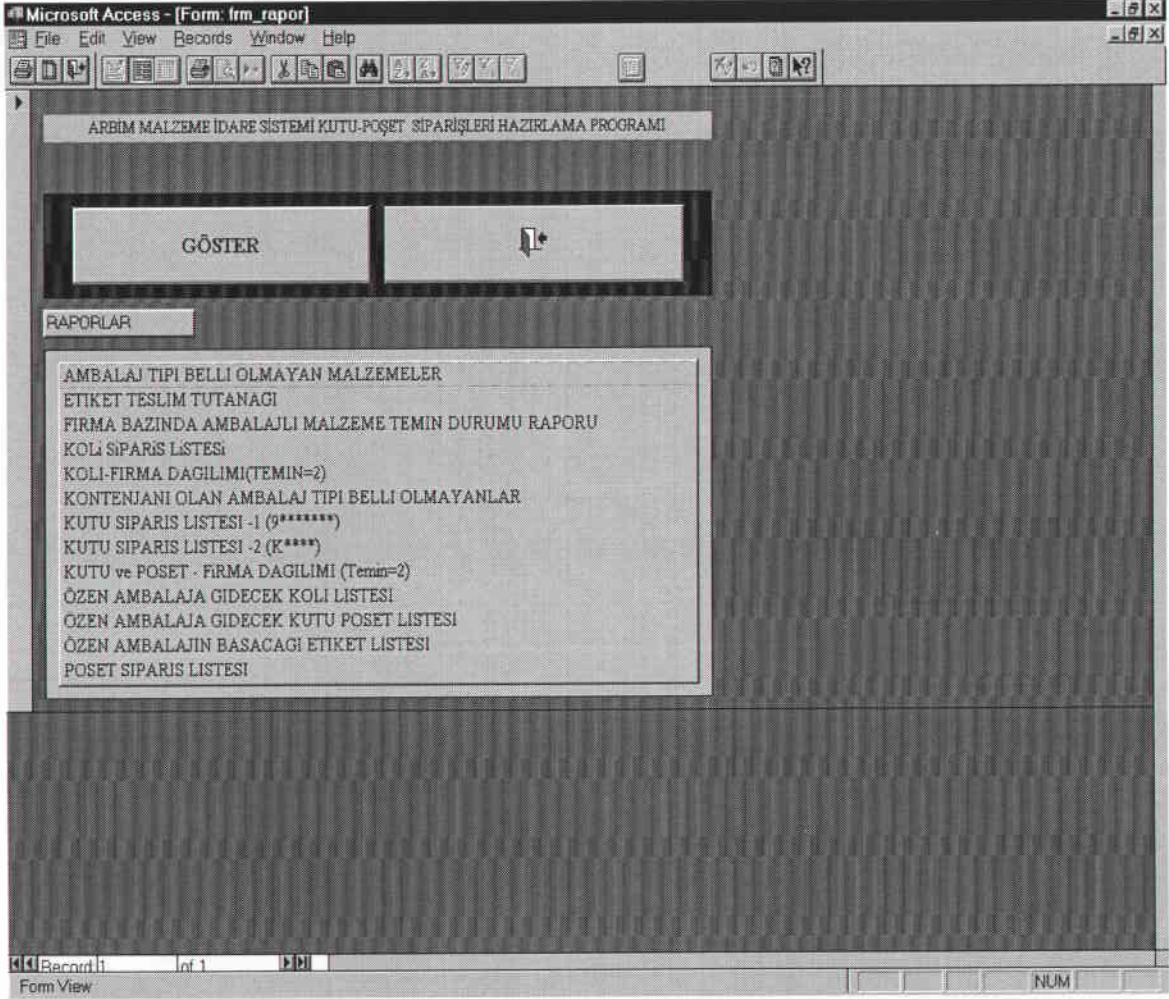


- Tablo gnle ile ,
 - PC ye file express ile kopyalanan dosya sipariş gnle opsiyonu ile access programına gnlenebilir. File express ten sonra yapılması gereken ilk iş budur. Bytelikle PC deki programın bilgileri güncellenmiş olur. PC'ye file express ile kopyaladığımız dosyanın normal bir text dosyadan farkı yoktur. Bunu sipariş gnle programıyla Access'e almalıyız.
 - Burada kullanıcı isteğine bağlı olarak Access tablolarına günleme yapılabilir. şu anda gnlenebilen dosyalar :
 - ARC1 : Ambalaj tipleri.
 - KONTENJN: Temin tipleri.
- İstediğiniz dosyayı işaretleyip tablo gnle ye basınız.



Bu ekrandan çıkış simgesini klikleyip ıknız.

- Ana ekranda raporlar tuşuna basarak raporları izleme ekranına girilebilir.



Burada aşağıdaki listeden bir rapor seçip göster tuşuyla bu raporu görebilirsiniz. Menu veya toolbardaki simgeler vasıtasıyla

- print alınabilir.
- print setup yapılabilir.
- rapor kapanabilir.

5 - SONUÇ ve ÖNERİLER :

Arbim İşletim sistemi Arçelik 'in üretim yapan işletmelerinde ve Servis işletmesinde kullanılmaktadır.Fakat Servis İşletmesi yapı olarak diğer işletmelerden farklılıklar göstermektedir.Bu nedenle bu programların kullanımının servis teşkilatı için pek esnek olmadığı görülmektedir.

Servis İşletmesi yapı olarak 11 ana bölgeden oluşmaktadır.Bu bölgeler tüm yurt sathına yayılmıştır.Bu bölgelere ait 550 yetkili servis vardır.Arbim işletim sistemi üretim işletmeleri , Servis İşletmesi ve 11 Bölge Takım Liderlikleri arasında bilgi akışının sağlanması için kurulmuştur.Ancak yetkili servisler bu sistemin dışında kalmıştır. Bölgelerle servisler arasında data akışı kağıt ortamında yapılmaktaydı.Elde edilen datalar Bölge Takım Liderliği tarafından bilgisayar ortamına girilerek merkeze iletilirdi.Merkez ambar da bu datalar doğrultusunda planlama yapardı.

Müşterinin direkt ilişki kurduğu birim, yetkili servistir.Eğer yetkili servis müşterinin sorununu çözemezse Bölge Takım liderliği devreye girerdi.Problemi bölgede çözemezse merkez devreye girerdi.Bu da çok zaman kaybına neden olurdu.En büyük problem de zamanında malzeme temini edilememesinden kaynaklanmaktaydı.Merkez, planlamasını Bölge Takım Liderliğinden gelen datalar doğrultusunda yapmaktaydı.Bu dataların sağlıklı olmaması merkezin hedeflerinde sapmalara neden olmaktaydı.

Bu nedenle yetkili servislerin bilgisayar ağına girmelerinin çok acil bir gereksinme olduğu anlaşıldı.Tüm yetkili servislere bilgisayar donanımı (pc-printer-faxmodem) temin edildi.

Sıra Arbim,Merkez,Bölge takım liderliklerinin ve Yetkili Servislerin ortak konuşacağı dili saptamaya geldi.Bu da en

uygun programın yazılmasıydı. Programın Windows ortamında yazılmasının kullanıcı ve data alışverişi açısından kullanışlı ve esnek olabileceği gözlemlendi. Bu nedenle ASOS (Arçelik Servis Otomasyon Sistemi) hazırlandı.

ASOS program olarak çok sayıda özelliğe sahipti. Bu program bütün yetkili servislere verilmeden önce birkaç pilot serviste denendi ve programın eksiklikleri giderilmeye çalışıldı.

Fakat bir süre sonra programla ilgili birçok noktada eksiklikler bulunduğu data transferlerinin yetersiz olduğu ve servislere bilgilerin geç gittiği görüldü. Oysa mevcut arbim sisteminde bile işletmeler arası veri transferi çok kısa zamanda olmakta (PTT hatlarına bağlı olarak). ASOS 'da veriler disket ortamında alınmakta daha sonra bölgelere elektronik ortamda transfer edilmekte eğer hatlarda problem varsa tekrar disket ortamında servislere verilmekteydi. Her yeni değişiklikte bunların hepsi yeniden yapılmaktaydı.

Böylece bu programında sisteme uygun program olmadığı görüldü. Bu program üzerinde geliştirme çalışmaları yapıldı. Yeni program WASOS (Windows Altında Servis Otomasyon Sistemi) devreye girdi. Bu programda Windows altında Access programıyla hazırlanmıştı.

Programın özelliği verileri mevcut Arbim ortamından çekmesi ve istenilen esnekliği sağlayıp kullanıcıya sunması olmuştur. Bu database programı merkezden servislere bilgileri elektronik ortamda (PTT) yollamakta ve yapılan güncelleme, düzeltme ve iptal gibi değişiklikler programa anında yansımaktadır.

Bu program ARÇELİK ürün gamındaki cari ve demode bütün mamülleri , yedek parça listelerini , yetkili servis bilgilerini, teknisyen bilgilerini , hizmet arıza bilgilerini , servis hizmet fişlerini, yapılan başvuruları , müşteri bilgilerini, sipariş , irsaliye, alım, satım ve gelir bilgilerini içermektedir.

Arçelik WASOS - GEBZE

Görünüm Döküm Düzen Kayıt Filtre Sıra Pencere Yardım



Servis Hizmet Fişi

Fiş No: 250275488 Başv.: 74 Garanti Tipi: Tanh: İşlem Yeri: Başlangıç: Bitiş:
 Durum: Parça Bekliyor Yeni: Garanti İçi: 24.02.96 Ev 09.09.96 10:20 09.09.96 17:07
 Teknisyen: 41104 - Ahmet Sankı Bayi: Seri No: Ür. Dönemi: ZT
 Model: 4500 ARÇELİK OTÇMMK (Y-24) - 4500 Y24 Marka: Arçelik Renk: Beyaz

Hizmetler

Toplam Tutar	İşçilik:	Malzeme:	Yan Ödeme:	İndirim:	Net:
Hesapla	291,304	341,130		68,226	564,208

Record: 14 of 81

Hizmetler

Hizmet:	İşçilik:	Kodu:	Fiyat Kodu:	Tutar:
119 - Kayış kopuk/deforme/a/		0102-0211 - KAYIŞ DEĞİŞTİRME	I3	291,304

Malzeme:

Stok No:	Fiyat Kodu:	Fiyat:	Miktar:	Tutar:	Kullanılan:
9181300000 - MB BESLEME KABLOSU	M20		1		0
			1		

Record: 1 of 1 (Filtered)

Search FLTR NUM

Arçelik WASOS - GEBZE

Görünüm Döküm Düzen Kayıt Filtre Sıra Pencere Yardım



Servis Hizmet Fişi

Fiş No: 250275488 Başv.: 74 Garanti Tipi: Tanh: İşlem Yeri: Başlangıç: Bitiş:
 Durum: Parça Bekliyor Yeni: Garanti İçi: 24.02.96 Ev 09.09.96 10:20 09.09.96 17:07
 Teknisyen: 41104 - Ahmet Sankı Bayi: Seri No: Ür. Dönemi: ZT
 Model: 4500 ARÇELİK OTÇMMK (Y-24) - 4500 Y24 Marka: Arçelik Renk: Beyaz

Hizmetler

Toplam Tutar	İşçilik:	Malzeme:	Yan Ödeme:	İndirim:	Net:
Hesapla	291,304	341,130		68,226	564,208

Record: 14 of 81

Hizmetler

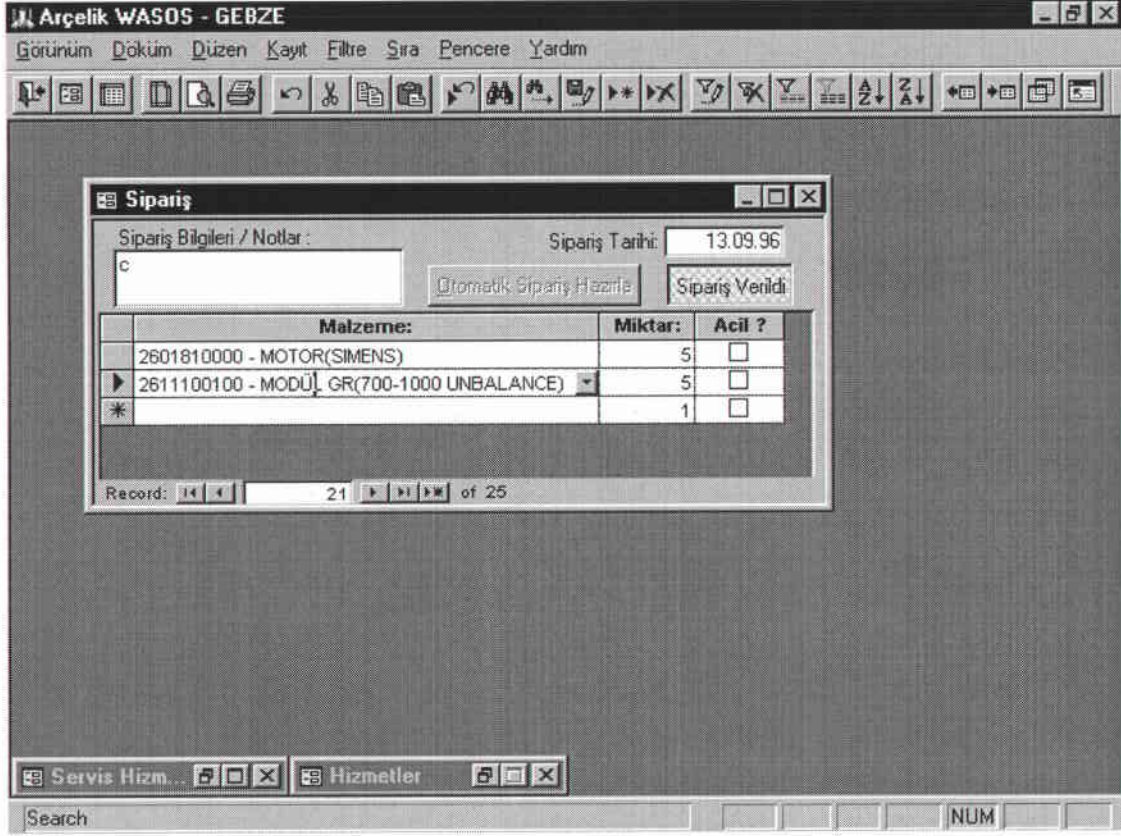
Hizmet:	İşçilik:	Kodu:	Fiyat Kodu:	Tutar:
119 - Kayış kopuk/deforme/a/		0102-0211 - KAYIŞ DEĞİŞTİRME	I3	291,304

Malzeme:

Stok No:	Fiyat Kodu:	Fiyat:	Miktar:	Tutar:	Kullanılan:
9181300000 - MB BESLEME KABLOSU	M20		1		0
			1		

Record: 1 of 1 (Filtered)

Search FLTR NUM



WASOS programı şu aşamada ihtiyaçlara cevap vermektedir. Ancak programın bazı bölümlerinde kullanıcıya kolaylık sağlaması açısından bir takım ilaveler yapılabilir; katalog bölümü görsel hale getirilebilir.

Katalogla ilgili yapmış olduğum çalışmalarda bunun görsel hale getirilebileceğini ve kullanımının çok büyük kolaylıklar sağlayacağını saptadım.

Bu konuyla ilgili programın kullanım aşamaları şu şekildedir :

1-ANA MENÜ

Bu menüde butonlar sayesinde mamülün yedek parça listesine, resmine ve o malzeme ile ilgili detay bölüme erişebilirsiniz.

2-YEDEK PARÇA LİSTESİ MENÜSÜ

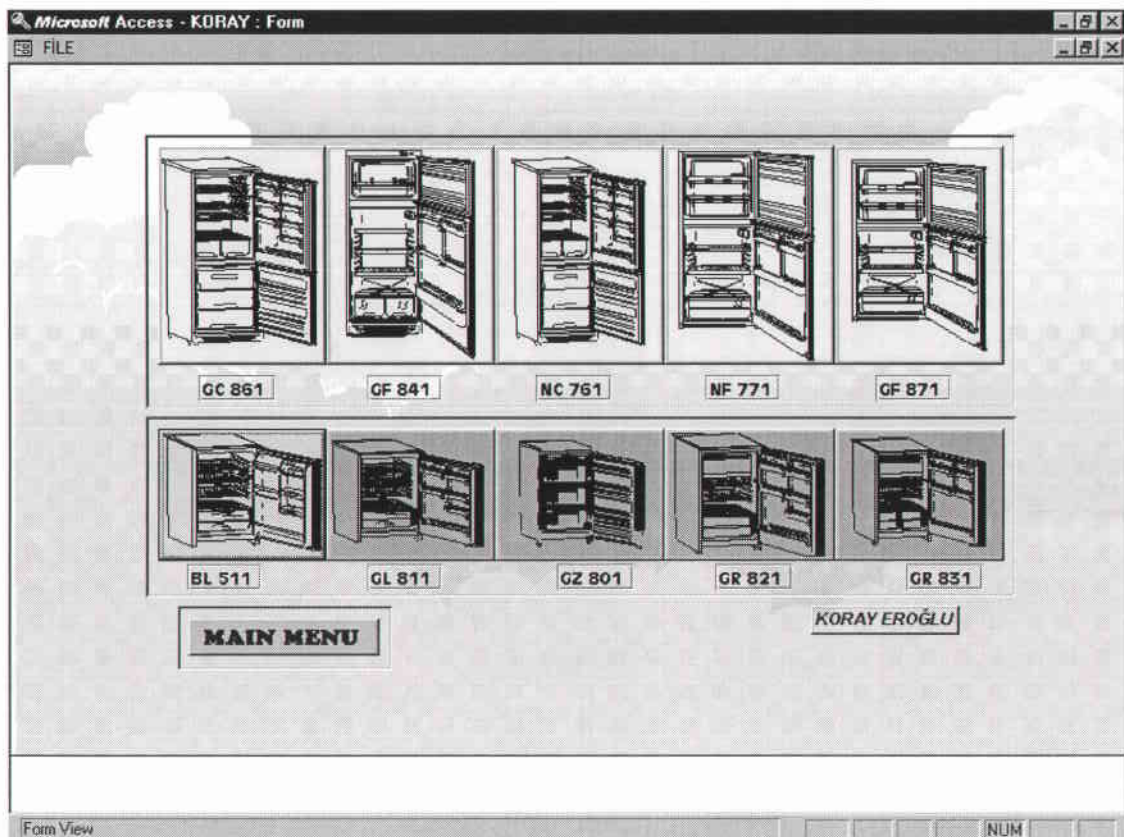
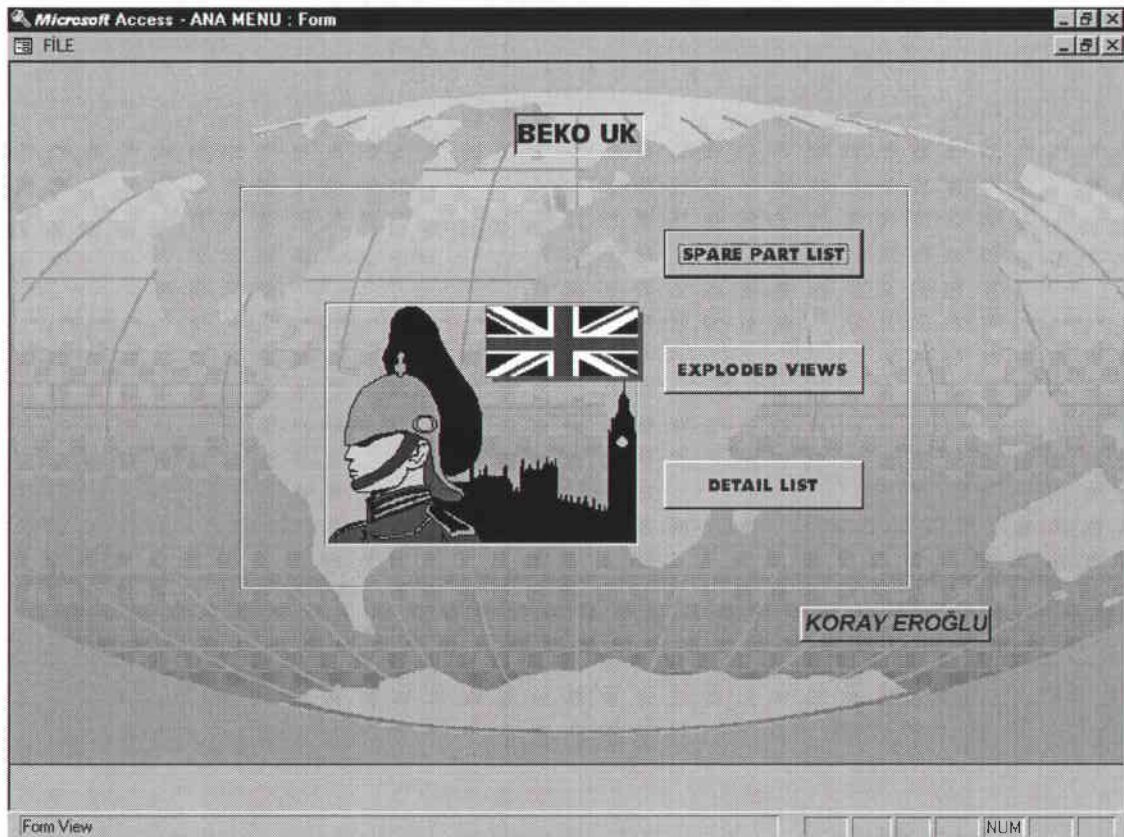
Bu menüde istediğiniz ürünün butonunu işaretleyerek ,o ürünle ilgili yedek parça listesine erişebilirsiniz.

3-PATLATILMIŞ RESİM MENÜSÜ

Bu menüde istediğiniz ürünün resimlerine erişebilirsiniz.

4-DETAY PARÇA RESMİ

Bu bölümde parça bazında detaylı resim ve bilgiye erişebilirsiniz.



Microsoft Access - NC761

FILE

NC761

MAIN MENU

ILLNO	PART NO	DESCRIPTION	PER	PG	PAUND
3	4120260100	THERMOSTAT KNOB	1	1	0,05
4	9002750200	THERMOSTAT	1	19	4,5
5	4117510900	CONTROL PANEL ASSEMBLY	1	11	1,25
6	4132110300	CABLE ASSEMBLY (CONT. PANEL)	1	11	1,25
7	4212390100	LIGHT INDICATOR (GREEN)	1	2	0,01
8	4212390200	INDICATOR LAMP (CLEAR)	1	2	0,01
9	4212190200	INDICATOR LENS (GREEN)	1	2	0,01
10	4212190100	INDICATOR LENS (AMBER)	1	2	0,01
12	4212400100	INTERIOR LIGHT SWITCH	1	4	0,2
13	4303080000	LOWER HINGE ASSEMBLY	1	4	0,2
14	4130650100	UPPER HINGE ASSEMBLY	2	4	0,2
15	4117650100	ADJUSTABLE GLIDER ASSEMBLY	2	1	0,05
20	4211100100	AIR GRILLE (FRONT)	1	3	0,15
28	4210670100	TOP PLATE	1	7	0,55
29	4079480000	AIR GRILLE SUPPORT	2	1	0,05
30	9002701100	COMPRESSOR (AE 123T 230V)	1	40	40
31	9000230200	TERMINAL COVER	1	1	0,05
32	4078620000	BUSHING(COMPRESSOR)	2	1	0,05
33	4078630100	RUBBER GROMET	4	1	0,05

Form View

NUM

Microsoft Access - PATLATILMIŞ RESİMLER : Form

FILE

EXPLODED VIEWS

CABINET			COMPRESSOR			DOOR		
GZ801	GR831	HC761	GZ801	GR831	HC761	GZ801	GR831	HC761
GL811	BL511	HF771	GL811	BL511	HF771	GL811	BL511	HF771
GR821	GF841	GC861	GR821	GF841	GC861	GR821	GF841	GC861

SHELF			THERMOSTAT			CONTROL PANEL		
GZ801	GR831	HC761	GZ801	GR831	HC761	GZ801	GR831	HC761
GL811	BL511	HF771	GL811	BL511	HF771	GL811	BL511	HF771
GR821	GF841	GC861	GR821	GF841	GC861	GR821	GF841	GC861

MAIN MENU
KORAY EROĞLU

Form View NUM

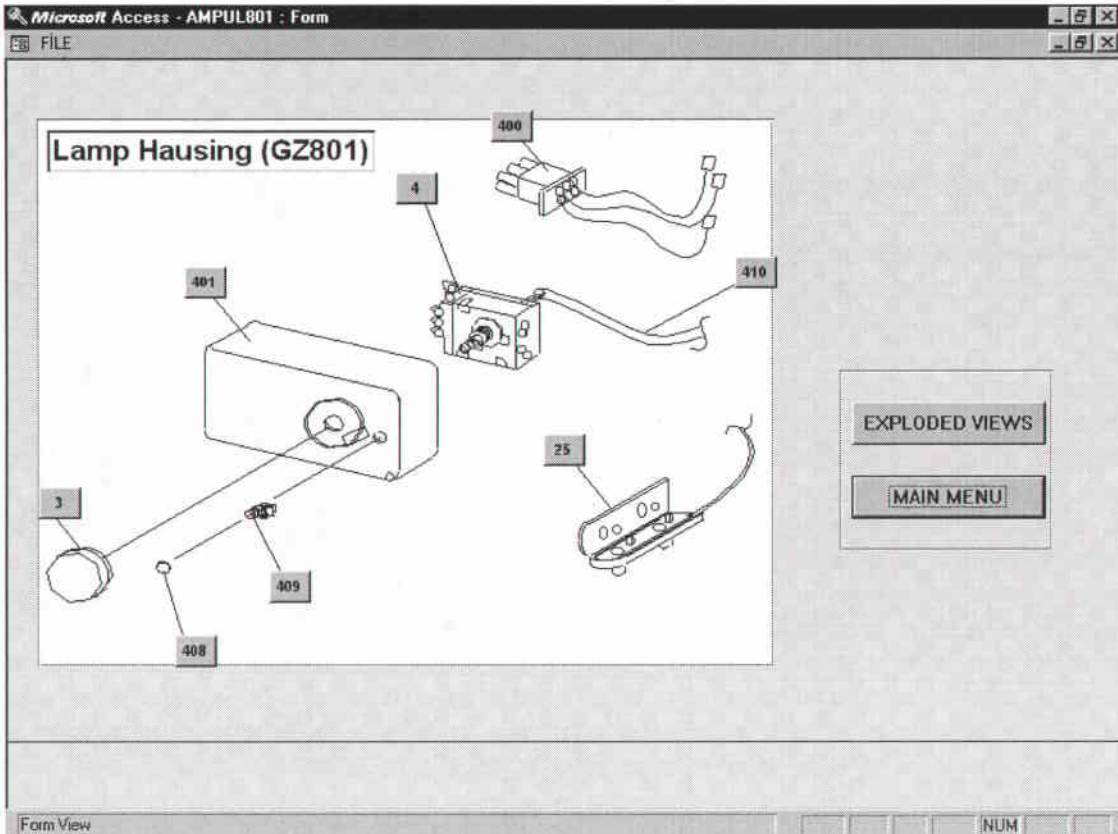
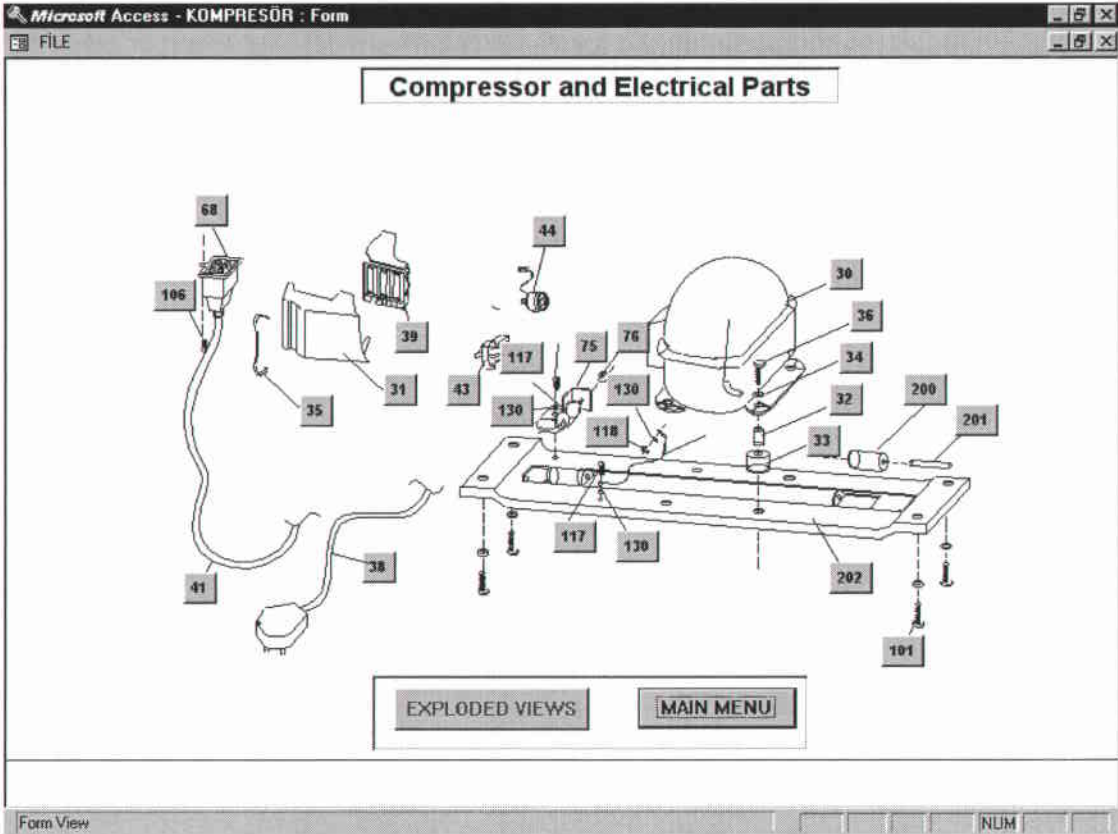
Microsoft Access - PANEL : Form

FILE

CONTROL PANEL

EXPLODED VIEWS
MAIN MENU

Form View NUM

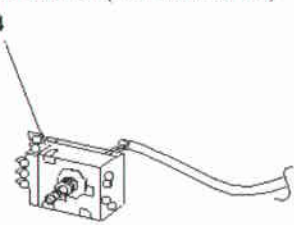



Microsoft Access - ANA


File Edit View Insert Format Records Tools Window Help

THERMOSTAT GR.(K56 P1413/RANCO)


4

KORAY EROGLU



9002770200




MAMUL: GZ801

PER:	1	PG:	19
POUND:	4,5	REF:	1

MAIN MENU

EXPLODED VIEWS

First Record	Previous Record
Last Record	Next Record



Form View

FLTR NUM

6 - KAYNAKLAR

- 1 - Topyekün Mükemmelleşme. Kogem (Koç Geliştirme Merkezi).
İstanbul , 1994
- 2 - Önder , Ergün. Satış sonrası hizmetlerde Kalite yönetimi ,
1. Kalite Konferansı , 1993
- 3 - Havener , Clifton L. "Improving the Quality of Quality. Quality
progress." November, 1993
- 4 - Dr. Ishikawa , Kaoru. Toplam Kalite Kontrol. Çeviri : Türkiye Şişe
Cam Fabrikaları A.Ş. Ocak , 1990
- 5 - Juran , J.M. Juran's Quality control Handbook Fourth Edition ,
McGraw Hill International Editions , Industrial Engineering Series ,
Connecticut , 1993
- 6 - Babish , Pete. "Customer Satisfaction : How Good is Enough ?
Quality Progress. June , 1992
- 7 - Promis Bilgi Sistemleri Arçelik Saris Projesi çözümleme ve tasarım
dosyası.

