



II. Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

22-23 Kasım 2018, Sakarya
<http://www.ulk.ist/>



Lojistik Firmasında Altı Sigma Yöntemi Uygulaması

Kübra Yazıcı

Sakarya Üniversitesi
kubra.yazici.2@gmail.com

Semra Boran

Doç. Dr.
Sakarya Üniversitesi
boran@sakarya.edu.tr

Hatice Seda Gökler

Arş. Gör.
Sakarya Üniversitesi
shgokler@sakarya.edu.tr



Öz

Müşteri memnuniyeti, bir lojistik firmasının rekabet avantajı sağlamasında önemli bir unsurdur. Ancak firmanın siparişleri istenilen miktardan daha az veya daha fazla, yanlış ürün ve hasarlı ürün gönderme gibi yaptığı hatalar müşteri üzerinde olumsuz etki bırakmaktadır. Bu çalışmada yapı araç gereç satan mağazaya lojistik hizmeti veren firmanın hasarlı ürün iade oranını azaltmak amacıyla altı sigma yöntemi uygulamasına yer verilmektedir.

Altı sigma, milyonda 3.4 kusuru amaçlayan sıfır kusura ulaşmada etkin bir proses iyileştirme yöntemidir. Yöntemin uygulamasında tanımla, ölç, analiz et, iyileştir ve kontrol et (DMAIC) şeklindeki beş adım izlenirken neden-sonuç diyagramı, Pareto analizi, Hata türü ve etkileri analizi (HTEA) gibi araç ve yöntemlerden yararlanılmıştır.

Uygulama sonucunda başlangıçta 0.0007 olan iade oranı 0.0002'ye ve 20.000 TL olan iade maliyeti 5.000 TL'ye düşürülmüştür.

Literatürdeki lojistik hizmetlerinde altı sigma ve yalın altı sigma uygulama çalışmaları daha çok sipariş karşılama sürelerinin iyileştirilmesine yönelik yapılmıştır. Bu çalışma ise müşteriye ulaşan hasarlı ürünlerin azaltılması ile ilgili yapılmıştır.

Veriler zaman kısıtından dolayı 5 aylık dönemi içermektedir, daha uzun bir döneme ait veriler esas alınabilirdi.

Anahtar Kelimeler:

Altı Sigma Yöntemi, Altı Sigma Uygulama Adımları, Müşteri Memnuniyeti

