

OPERASYONEL MÜKEMMELLİK RAPORU

Müşteri Şikayetleri Analizi ve Dijital Dönüşüm Yol Haritası

UNIVERA
BUSINESS
INTELLIGENCE

1. YÖNETICI ÖZETI VE KRITIK BULGULAR

Banvit'e ait **453 adet** güncel tüketici şikayetisi (Ocak 2026), Univera Analistik Ekibi tarafından incelenmiştir. Veriler, marka itibarını zedeleyen ve operasyonel verimsizlikten kaynaklanan **üç ana kırılma noktası** olduğunu göstermektedir. Bu rapor, söz konusu sorunların Univera'nın entegre çözüm ailesi (EnRoute, Stokbar, Quest) ile nasıl minimize edileceğini teknik ve stratejik detaylarıyla sunmaktadır.

453

İNCELENEN VAKA

%65

SOĞUK ZINCİR
HATASI
Koku, Bozulma, Küf

%20

DEPO HATASI
Yanlış Ürün (Ciğer/Yürek)

8.2

MEMNUNIYETSİZLİK
SKORU
10 üzerinden

🔍 Finansal Etki Öngörüsü

Mevcut hata oranları, aylık ortalama **%3-%5 arası iade maliyeti** ve ölçülebilir müşteri kaybı (churn) riski yaratmaktadır. Önerilen dijitalizasyon projesi ile ilk 6 ayda iade oranlarında **%40 azalma** hedeflenmektedir.

2. OPERASYONEL KÖR NOKTALAR: NEREDE HATA YAPIYORUZ?

Şikayet verileri coğrafi veya dönemsel değil, süreçsel hatalara işaret etmektedir. Sorunlar üretim bandından ziyade, ürünün depodan çıkışını müşteriye ulaşana kadarki "Lojistik ve Saha" bacağında yoğunlaşmaktadır.

A. Depo ve Sevkiyat Hataları (WMS Eksikliği)



Tespit Edilen Vaka (ID: 456): "Ciğer aldım sanıyordum, paketten yürek çıktı."

Kök Neden: Depo personelinin, görsel benzerliği yüksek ürünler (sakatat grubu) manuel olarak, barkod okutmadan toplaması.

- ✖ Sesli/Görsel yönlendirme yok.
- ✖ Yanlış ürün yükleme engeli yok.
- ✖ İade lojistiği maliyeti yaratıyor.

B. Soğuk Zincir Kırılması (SFA & IoT Eksikliği)



Tespit Edilen Vaka (ID: 2): "Tarihi geçmemiş pirzola, ozon kokuyor ve bozulmuş."

Kök Neden: Ürünün nakliye sırasında veya market mal kabul alanında +4°C limitini aşması ve bunun takip edilememesi.

- ✖ Anlık sıcaklık takibi yok.
- ✖ Market dolap denetimi (Quest) eksik.
- ✖ Marka güvenilirliğinde ciddi erozyon.

C. Ürün Kalite & Geri Bildirim (CRM Eksikliği)



Tespit Edilen Vaka (ID: 454): "Kapalı salam paketinin içinde tüy var."

Kök Neden: Üretim hattı hatası. Ancak asıl sorun, müşterinin bu durumu iletebileceği ve anında aksiyon alınacak dijital bir kanalın (Saha ekibinin müdahalelesi) zayıflığı.

- ✖ Sahadan merkeze anlık veri akışı yok.
- ✖ Müşteri "şikayetvar"a yazmak zorunda kalıyor.

3. UNIVERA ENTEGRE ÇÖZÜM MIMARISI

Tespit edilen sorunların çözümü tekil uygulamalarda değil, **birbiriley konuşan entegre bir ekosistemde** yatomaktadır. Aşağıda Banvit için özelleştirilmiş Univera dijital katmanı yer almaktadır.

MODÜL 1

STOKBAR (WMS - Depo Yönetim Sistemi)

HEDEF SORUN

"**Yanlış Ürün Sevkıyatı**"

(Ciğer yerine Yürek)

TEKNİK ÇÖZÜM & ÖZELLİK

- El Terminali ile Kontrollü Toplama:** Personel ürünü raftan alırken barkodunu okutmak zorundadır. Sistem siparişle eşleşmezse sesli ve titreşimli "HATA" uyarısı verir.
- FEFO (First Expired, First Out) Kuralı:** Sistem, SKT'si en yakın olan ürünü toplamaya yönlendirir. Böylece market rafında SKT sorunu minimuma iner.

MODÜL 2

ENROUTE (Saha Satış & Dağıtım)

HEDEF SORUN

"**Soğuk Zincir Kırılması**"

(Bozulma ve Koku)

TEKNİK ÇÖZÜM & ÖZELLİK

- IoT Sensör Entegrasyonu:** Araç kasasındaki sıcaklık sensörleri EnRoute ile konuşur. Sıcaklık +4°C'yi geçtiği an, araç tabletinde ve merkez ekranda alarm çalar.
- Dinamik Rota Optimizasyonu:** Trafik ve teslimat süresine göre en hızlı rota çizilir, ürünün dış ortamda bekleme süresi minimize edilir.

MODÜL 3

QUEST (Saha Hizmet & Varlık Yönetimi)

HEDEF SORUN

"**Market Dolap Arızaları**"

(Tanzim Teşhir Eksikliği)

TEKNİK ÇÖZÜM & ÖZELLİK

- Varlık (Asset) Takibi:** Banvit'e ait market dolaplarının QR kod ile takibi. Plasiyer her ziyarette dolabı okutur, "Çalışıyor/Arızalı" bilgisini girer.
- Fotoğraflı Anket:** Tüy veya bozuk ürün şikayetisi alan plasiyer, ürünü Quest üzerinden fotoğraflar, anında kalite departmanına "Vaka Kaydı" açar.

4. STRATEJİK YOL HARITASI VE FAZLAR

Bu dönüşümün operasyonu aksatmadan hayatı geçirilmesi için 3 aşamalı bir plan önerilmektedir.

FAZ 1: Acil Müdahale (0-3 Ay)

Odac: Depo Hatalarını Sıfırlamak

- Stokbar WMS kurulumu ve el terminallerine geçiş.
- Kritik ürünler (Sakatat, Sosis) için görsel doğrulama aktivasyonu.
- Beklenen Etki:** Yanlış sevkiyat şikayetlerinde %90 azalma.

FAZ 2: Soğuk Zincir & Saha (3-6 Ay)

Odac: Ürün Kalitesini Korumak

- EnRoute dağıtım modülü ve IoT sensör entegrasyonu.
- Quest ile market dolap sayımı ve teknik servis entegrasyonu.
- Beklenen Etki:** "Bozuk Ürün" iadelerinde %50 düşüş.

FAZ 3: Panorama & Optimizasyon (6+ Ay)

Odac: Veriye Dayalı Yönetim

- Panorama dashboardlarının inşası.
- Bölge bazlı şikayet/iade ısı haritalarının çıkarılması.
- Beklenen Etki:** Tam izlenebilirlik ve proaktif kriz yönetimi.

SONUÇ VE TAAHHÜT

Mevcut şikayet tablosu, Banvit'in üretim gücünü değil, sahadaki "kör noktalarını" yansımaktadır. Univera teknolojileri, bu kör noktaları **görünür, yönetilebilir ve ölçülebilir** hale getirecektir. Önerilen sistem, sadece bir yazılım yatırımı değil, Banvit'in marka güvenilirliğini koruyacak bir "Dijital Sigorta"dır.

