

Süreç İyileştirme: Hizmet Sektöründe Bir Uygulama*Process Improvement: An Application in the Service Industry*Ediz ATMACA¹İlhan BULUT²Yeşim KALENDER³**Öz**

Günümüzün bankacılık faaliyetleri ciddi gelişmeler göstermiş, ürün gamı genişlemiş, yüz binlerce kişiye istihdam sağlamış ve ekonomiye ciddi katkılar sağlamıştır. Bu faydaları sağlarken bünyesinde pek çok yapıyı, organizasyonu ve süreci barındırmaktadır. Yapılan çalışmada bir katılım bankasının bireysel krediler operasyon sürecine ilişkin bir süreç iyileştirme çalışması yapılmıştır. Mevcut süreç detaylı analiz edilerek incelenmiş, süreçte temin süresinde gecikmeye etki eden faktörler belirlenmiştir. Değer akış haritalama çalışması yapılarak, mevcut süreçteki aksaklıklar giderilmiştir. Mevcut ve önerilen süreç karşılaştırılarak, öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Yalın üretim, değer akışı haritalama, yalın hizmet.

ABSTRACT

Today's banking activities have shown significant progress, expanded its product range, provided employment for hundreds of thousands of people and made significant contributions to the economy. While providing these benefits, it incorporates many structures, organizations and processes. In this study, a process improvement study related to the retail loans operation process of a participation bank was conducted. The current process was analyzed in detail and the factors affecting the delay in the procurement period were identified. A value stream mapping study was carried out to eliminate the problems in the current process. The current and proposed processes were compared and recommendations were presented.

Keywords: Lean production, value stream mapping, lean service.

Tür: Araştırma makalesi

Gönderim tarihi: 11.07.2019

Kabul tarihi: 04.09.2022

¹Doç. Dr., Gazi Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümü, hediz@gazi.edu.tr (ORCID: 0000-0002-0671-3939)

²Türkiye Finans Kredi Bankası, Risk Yönetimi Başkanlığı, Kredi Risk Yöneticisi, ibulut05@gmail.com
(ORCID: 0000-0003-2042-4495)

³Dr. Öğr. Üyesi, Gazi Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümü, fyesim@gazi.edu.tr
(ORCID: 0000-0001-8862-013X)