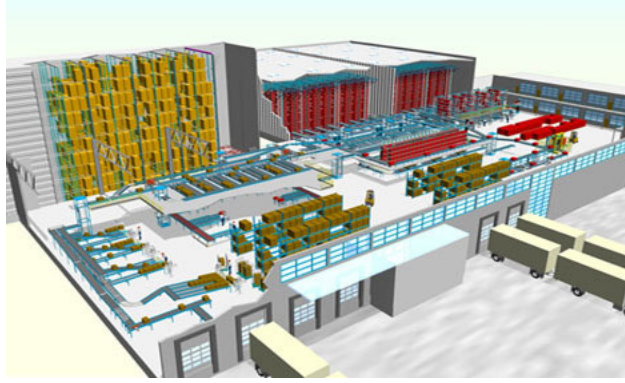


AKTARMA MERKEZİ YÖNETİMİ

Dosya - 2



Doç. Dr. Murat ERDAL

merdal@istanbul.edu.tr

1

AKTARMA MERKEZİ EĞİTİM PROGRAMI

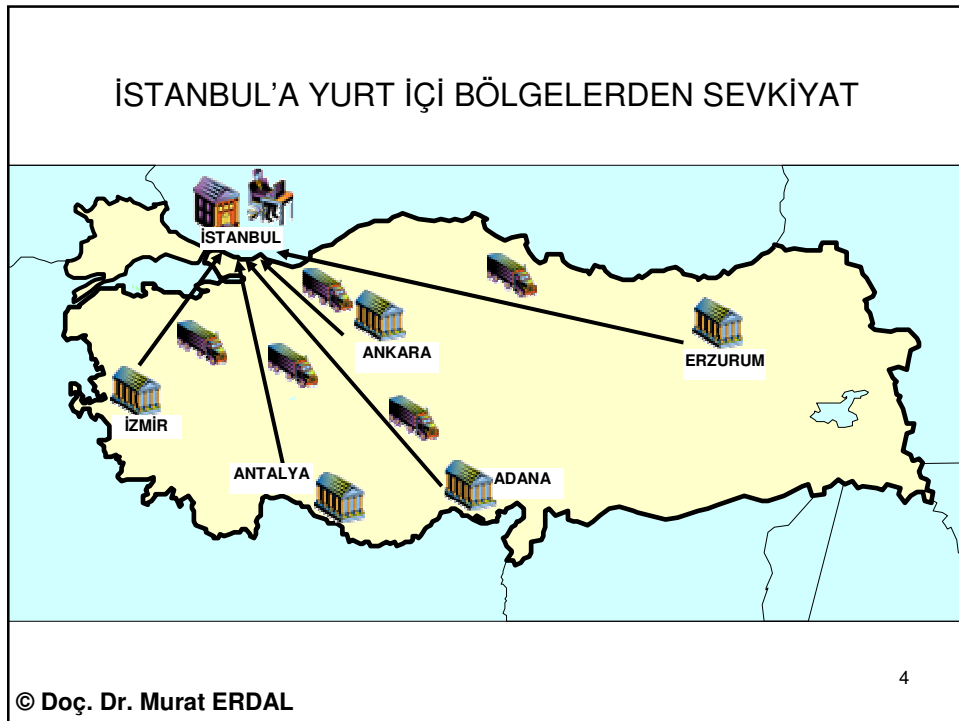
Eğitim İçeriği:

- Dağıtım Yönetimi ve Temel Çerçeve
- Aktarma Merkezi, Şube, Kurye, Sürücü ve Müşteri Kavramları
- Aktarma Merkezi İş Süreçleri ve Operasyon Yönetimi
- Devir İşlemleri; Sabah İş Süreçleri, Akşam İş Süreçleri
- Dağıtım Planlaması
- Ürünlerin Teslim Alınması
- Son Kontrol ve Sevkiyat Hazırlama
- Araçlara Yükleme ve Sevkiyat
- Alıcılara Teslim
- Teslimat Geri Bildirimi
- Genel Müdürlük, Şubeler ve Aktarma Merkezi İle İlişkiler
- İşletme Departmanları İle İlişkiler; Muhasebe, Pazarlama, İnsan Kaynakları
- Belgeler : Taşıma İrsaliyesi, Toplu Taşıma İrsaliyesi, İrsaliyeli Fatura, Ambar Tesellüm Fişi, vb.
- Yükleme ve Boşaltma Faaliyetleri
- Yüklemede Kullanılan Semboller ve İşaretleme
- Forklift, Palet ve Raf Sistemleri
- Otomatik Tanımlama ve Bar-Kod Sistemleri
- Depolamada Kullanılan Teknikler ve Araçlar
- Depolama ve Elleçleme
- Depolamada Risk Faktörleri
- Aktarma Merkezi Yönetiminde Üretkenlik ve Performans Ölçümü
- Lojistik Sektöründe Profesyonellik ve Etik
- İşletme Kurum Kültürü
- İşletme Misyon, Vizyon Ve Değerleri Nelerdir?
- Kurum Kültürünün Önemi
- Örnek Olay (vaka) Çalışmaları

2

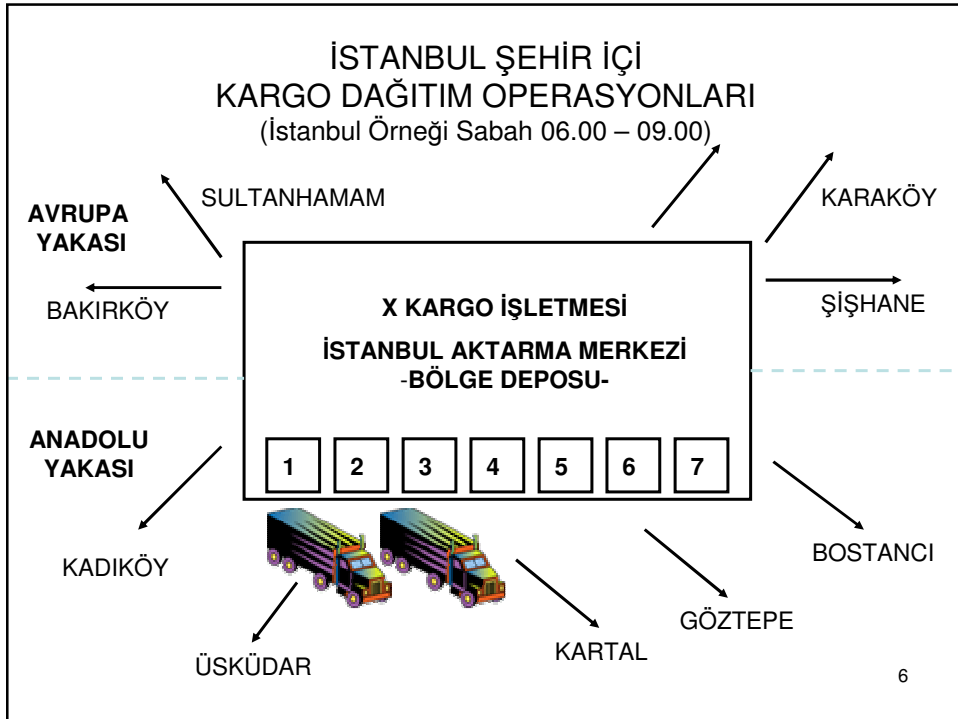
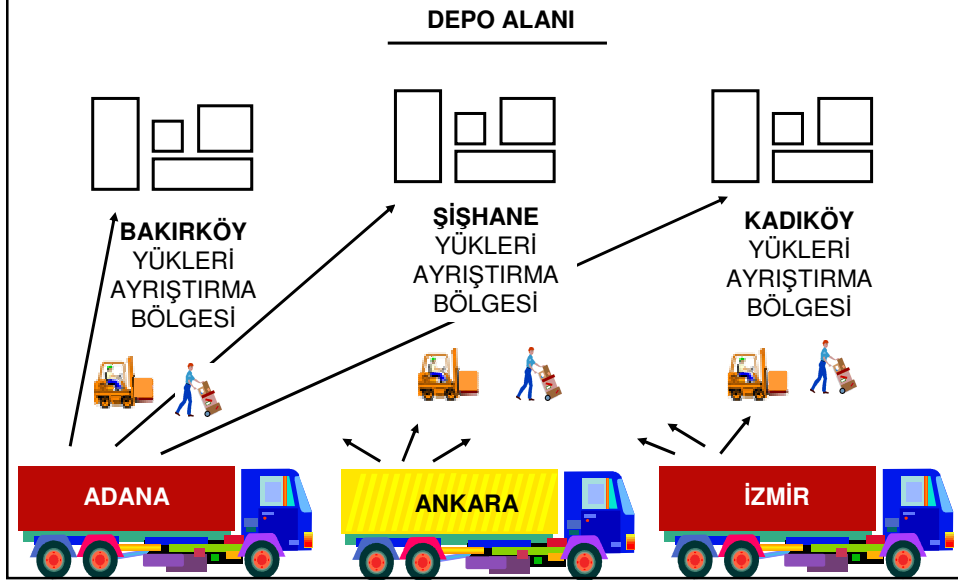
DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

www.meslekiyeterlilik.com



DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

**TÜRKİYE’NİN HER YERİNDEN İSTANBUL VARİŞ ADRESLİ GELEN KARGOLAR,
İSTANBUL AKTARMA MERKEZİNDE İLÇE VE ŞUBELERE GÖRE AYRIŞTIRILIR VE
KAMYONETLERE YÜKLENİR**



DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

1) ŞUBE İŞLEYİŞİ İLE İLGİLİ İŞ SÜREÇLERİ:

SABAH İŞ SÜREÇLERİ:

- Sabah nöbetçi personelin şubeyi açmasından sonra yapması gereken işlemlere ait süreç.
 - Devir Kargo Kontrolü



1) ŞUBE İŞLEYİŞİ İLE İLGİLİ İŞ SÜREÇLERİ:

- **SABAH İŞ SÜREÇLERİ (GELEN KARGO):** Sabah aktarma merkezinden şubeye gelen araçtan indirilen kargoların müşteriye teslimine kadar süren süreç.
 - Aracın mühür kontrolünün yapılarak açılması.
 - Gelen kargoların iniş tespitinin yapılarak, sisteme girişinin yapılması.(el terminali veya manuel olarak).
 - Gelen kargolardan tutanaklaştırılması gerekenlerin tespiti.
 - Kargoların dağıtım yapılacak bölgelere göre ayrılması, dağıtım yapacak personele liste ile zimmetlenmesi.
 - Dağıtıma çıkacak personelin yanında olması gereken evraklar.
 - Müşterilere teslimat esnasında dikkat edilecek hususlar.(teslim nüshası doldurulması işlemleri)
 - Teslim edilen kargoların zimmetten düşülerek sistem üzerinde de teslim edildi olarak işlenmesi.

DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

1) ŞUBE İŞLEYİŞİ İLE İLGİLİ İŞ SÜREÇLERİ:

- **AKŞAM İŞ SÜREÇLERİ (GİDEN KARGO):** Müşteriden alınan kargonun akşam şube aracına yüklenmesine kadar süren süreç.
 - Kargo müşterinin bulunduğu adresten alınıyorsa; kargonun ambar teslim fişi düzenlenerek alınması.
 - Bu evrakta olması gereken bilgiler.(kargonun cinsine-mahiyetine göre)
 - Müşteri şubeye gelmişse fatura düzenleme işlemleri.
 - Ambar teslim fişi ile alınan kargoların şubeye getirilerek faturalarının düzenlenmesi.
 - Müşteri kargolarının ambalajının kontrolü ve taşınması yasak olanların, özel koşullarda taşınması gereken kargoları tespiti.
 - Faturaları düzenlenen kargoların barkodlarının ve fatura nüshalarının kargo üzerine yapıştırılması.
 - Faturalandırılan ve barkodlanan kargoların kontrol edilerek araca yüklenmesi.
 - Aktarma Merkezine gönderilen kargoların dökümünün alınması.
 - Aracın mühürlenmesi.
 - Devir kargo kontrolü yapılması.

© Doç. Dr. Murat ERDAL⁹

AKTARMA MERKEZİNDEN ŞEHİRİÇİ ŞUBEYE VARİŞ VE ARAÇTAN ŞUBEYE EŞYA TRANSFERİ



- Ana depodan kamyonetlere yüklenen kargolar şubelere teslim edilirken yapılması gerekenler;
 - Kargolar forklift,...vb. şubeye taşınır.
 - Kargoların hasar görmeden taşınmasına dikkat edilmelidir.
 - Personel karşılıklı olarak kargoyu hasarsız teslim ettiğine ve hasarsız teslim aldığına dair belgeyi onaylamalıdır.
 - Alıcısına şubede teslim edilecek kargolar ayrılmalıdır.
 - Adrese teslim edilecek kargolar, yola çıkmak üzere şube kamyonetine yüklenirler.

© Doç. Dr. Murat ERDAL

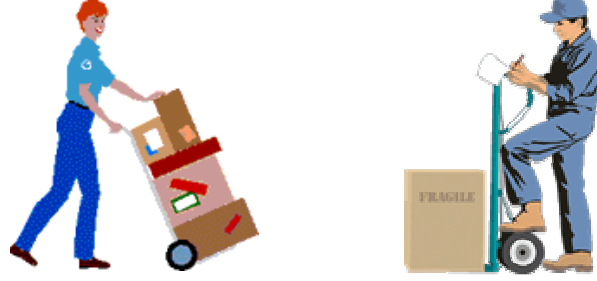
10

DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

www.meslekiyeterlilik.com

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE TESLİMAT

Teslimatta Nelere Dikkat Edilir ?



© Doç. Dr. Murat ERDAL

11

1 - MÜŞTERİ ADRESİNE TESLİM

- Bölge aracından, şube aracına yüklenen kargolar alıcılara teslim edilmek üzere yola çıkarlar.
- Teslim aracı, kargoları belli bir güzergah dahilinde (planlı) dağıtmalıdır.
- Kargolar araca teslim önceliğine göre düzenli bir şekilde yerleştirilmelidir (Örneğin: ilk teslim edilecek yük en son konulmalıdır).
- Kargolar aracın dengesini bozmayacak şekilde yüklenmelidir.
- Araca yüklenirken kargoların zarar görmemesine dikkat edilmelidir.
- Araç trafik kurallarına uyularak kullanılmalıdır.
- Adrese teslimlerde müşteri memnuniyetine özen gösterilmelidir.
- Müşterilere güler yüzlü ve saygılı davranılmalıdır.



© Doç. Dr. Murat ERDAL

12

DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

www.meslekiyeterlilik.com

2 - ŞUBEDE MÜŞTERİYE TESLİM



- Müşteriler kargolarını ilgili şubeye gelerek şube içerisinde teslim alabilirler. Bu süreçte teslimatı yapan işletme görevlisinin dikkat etmesi gereken konular:
- Müşterinin kimlik bilgileri kontrol edilmeli.
- Kargonun nereden (Hangi bölge, şehir, ilçeden) gelmesinin beklendiği sorulmalı.
- Ödeme şekline dikkat edilmeli. Eğer teslim şekli karşı taraf ödemeliyse kargo ücreti tahsil edilmeli.
- Kargoyu teslim aldığına dair müşteriden imza alınmalı.
- Müşteriye ilgili ve nazik davranılmalıdır.

© Doç. Dr. Murat ERDAL

13



RİSK VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

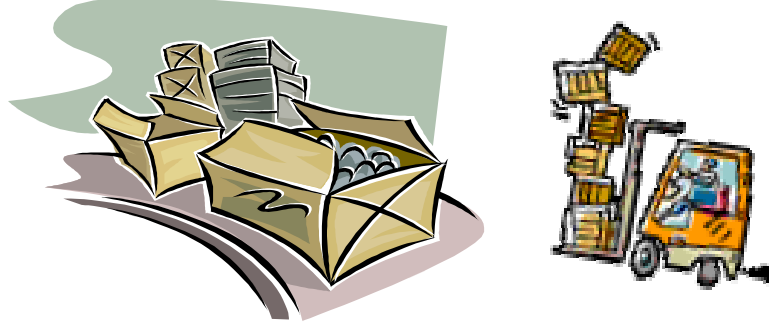
© Doç. Dr. Murat ERDAL

14

DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

www.meslekiyeterlilik.com

EŞYALAR NEDEN ZARAR GÖRÜR ?



- YETERSİZ AMBALAJLAMA
- HATALI DEPO/ARAÇ YERLEŞTİRME TEKNİKLERİ
- HATALI ARAÇ/FORKLİFT SÜRÜŞ TEKNİKLERİ

© Doç. Dr. Murat ERDAL

15

İSTANBUL ŞEHİR İÇİ KARGOLARININ AKTARMA MERKEZİNDE TOPLAMA OPERASYONLARI (İstanbul Örneği Saat 18.00 Sonrası)

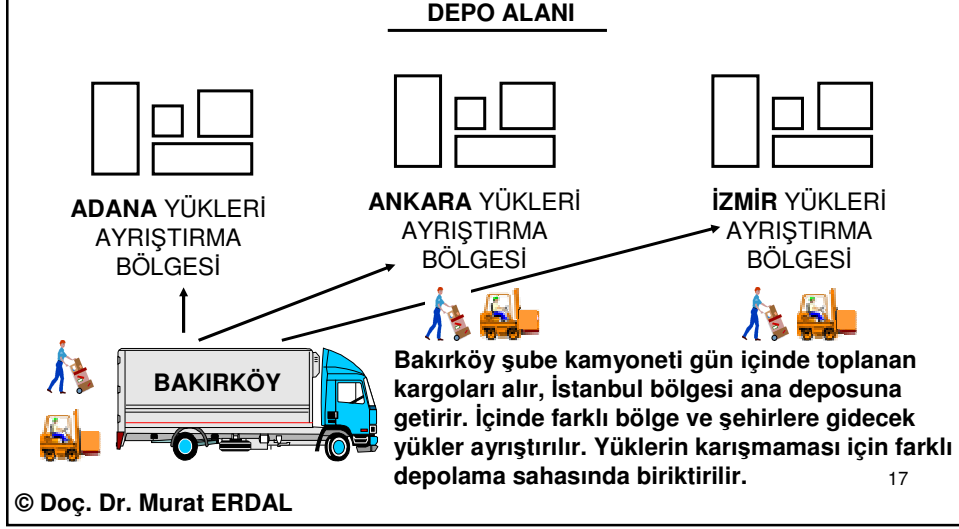


© Doç. Dr. Murat ERDAL

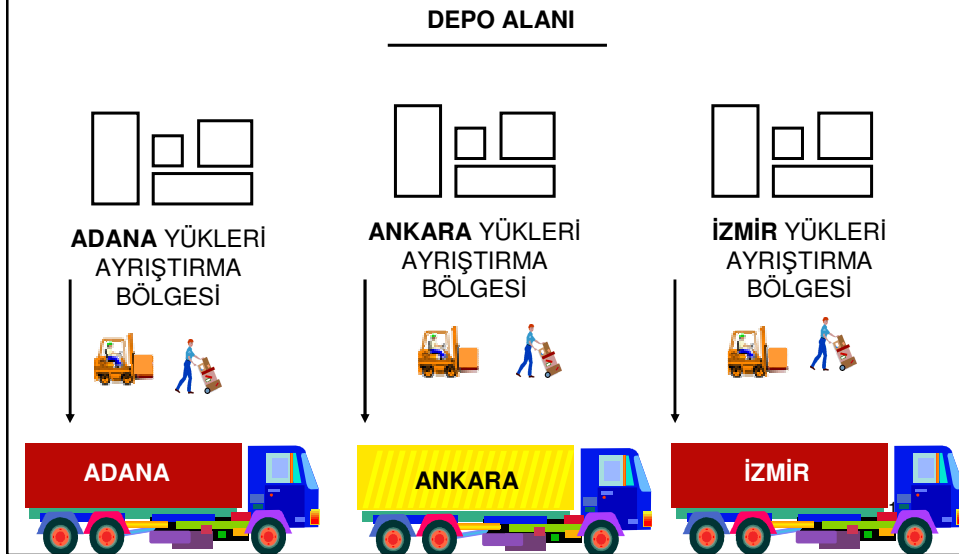
16

DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

İSTANBUL AKTARMA MERKEZİNDE AYRIŞTIRMA VE KONSOLİDE ETME FAALİYETLERİ



İSTANBUL AKTARMA MERKEZİNDE AYRIŞTIRILAN YÜKLER BÖLGELERE GÖRE KAMYONLARA YÜKLENİR



DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

2) AKTARMA MERKEZİ İŞ SÜREÇLERİ:

SABAH İŞ SÜREÇLERİ: Sabah şehirlerarası araçlarla gelen kargoların şube şube tasnif edilerek araçlara yüklenmesi süreci.

- Gelen araçların mühür kontrollerinin yapılması.
- Aracın içerisindeki kargoların tespitinin yapılarak indirilmesi.
- Bu kargoların sisteme girişinin yapılması.
- Gelen kargolardan varsa tutanaklaştırılacakların tespiti.
- Gelen kargoların şube şube tasnifinin yapılması.
- Tasniflenen kargoların şube araçlarına istif kurallarına göre yüklenmesi.
- Şubelere yüklenen kargoların sistemde şube şube ayrıştırılması.
- Araca yüklenen kargoların listesinin alınması.
- Aracın mühürlenerek şubeye çıkarılması.

2) AKTARMA MERKEZİ İŞ SÜREÇLERİ:

AKŞAM İŞ SÜREÇLERİ: Akşam şube araçlarıyla aktarma merkezine gelen kargoların şehirlerarası araçlara hatlarına göre yüklenmesi süreci.

- Şubelerden gelen araçların mühür kontrolünün yapılması.
- Gelen şube araçlarının kargolarının tespit yapılarak indirilmesi.
- Gelen kargonun sisteme işlenmesi.
- Tutanaklaştırılması ve taşınmaması gerekenlerin tespiti ve ilgili işlemler.
- İndirilen kargoların hatlara göre ayrıştırılması.(Ankara-İzmir vs.)
- Kargoların şehirlerarası büyük araçlara istif kurallarına göre yerleştirilmesi.
- Yüklenen kargoların sisteme işlenmesi ve araç araç listelerinin alınması.
- Araçların mühürlenerek çıkışının verilmesi.

DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

İSTANBUL'DAN YURT İÇİ DAĞITIM FAALİYETLERİ



© Doç. Dr. Murat ERDAL

21

AKTARMA MERKEZİ İÇİ YERLEŞİM VE KULLANIM

- Depo Yönetimi Sistemlerinin temel işletim kuralları aktarma merkezi için de geçerlidir.
 - Gelen kargolar aktarma merkezinde belirlenen düzene göre yerleştirilmelidir.
 - Kargolar yerleştirilirken zarar görmemesine dikkat edilmelidir.
 -
- Cross-dock yapılacak kargolar için zaman kaybetmeden ikinci araç yanaştırılmalıdır.

© Doç. Dr. Murat ERDAL

22

DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

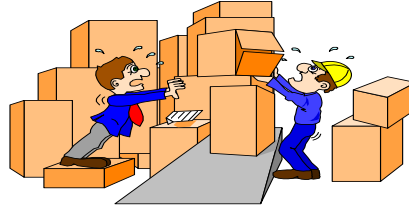
www.meslekiyeterlilik.com

AKTARMA MERKEZİ/ DEPO İŞ SÜREÇLERİ VE DÜZEN



© Doç. Dr. Murat ERDAL

23



Depo yükleme ve boşaltma operasyonlarında dikkat edilmesi gerekenler

- Yükleri niteliklerine göre sınıflandırarak taşıyın ve yerleştirin (kırılacak tipte eşyaları, elektronik eşyaları vb. taşırken dikkatli olun).
- Aynı bölge veya şehire gönderilecek yükleri veya aynı araca yüklenecek yükleri bir arada bulundurun.
- Yükleri (koli, ambalaj, palet) doğru şekilde tutarak taşıyın. Aksi takdirde ambalajlarda açılma ve dökülme olabilir.
- Forkliftte veya kendinize, bir seferde taşıyabileceğiniz kapasiteden daha fazla yükleme yapmayın.
- Her aracın eksiksiz yüklenip, boşaltıldığını kontrol edin.
- Yükleri araç içerisine dengeli bir şekilde yerleştirin.

© Doç. Dr. Murat ERDAL

24

DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

www.meslekiyeterlilik.com

DEPO İÇİ YERLEŞİM VE KULLANIM



© Doç. Dr. Murat ERDAL

25

EŞYA PAKETLEME: KOLİ, BANDAJ VE BARKOD



© Doç. Dr. Murat ERDAL

DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

www.meslekiyeterlilik.com

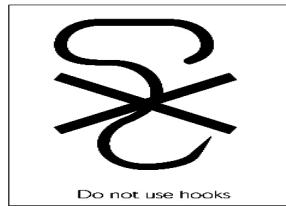
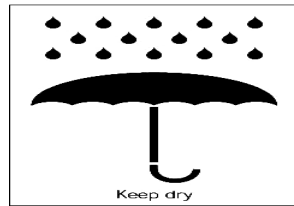
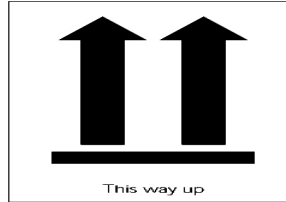
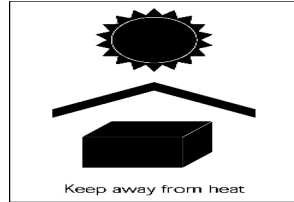
EŞYA PAKETLEME: KOLİ, BANDAJ VE BARKOD

- Ambalajı sağlam yapılmamış eşyalar, koruyucu bir ambalaj içine daha alınmalıdır.
- Göndericiden alınan eşyalar mutlaka işletmenin kendi hazırladığı ambalajlara konulmalıdır.
- Bandajlama iyi yapılmalı; koli ve paketlerin tamamen kapalı olduğundan emin olunmalıdır.
- Kargoların hepsi kaybolmaya karşı barkodlanmalıdır.
- Müşteriden ambalajları ezik, ıslak, yırtık vb. şekilde olan kargoların durumları alınırken müşteriye hatırlatılmalıdır.

© Doç. Dr. Murat ERDAL

27

TEMEL KOLİ/AMBAJLAMA UYARI İŞARETLERİ



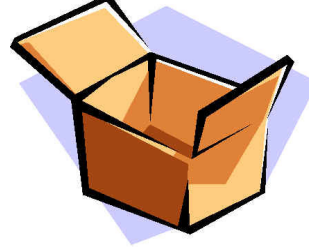
© Doç. Dr. Murat ERDAL

28

DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

www.meslekiyeterlilik.com

DEPO BİLGİ SİSTEMLERİ VE BARKOD



© Doç. Dr. Murat ERDAL

29

FORKLİFT KULLANIM KURALLARI



- Forklifti yüklere zarar verecek biçimde aşırı hızlı kullanmayın.
- Sert ve ani manevralar yapmaktan kaçının.
- Taşıyacağınız yükü forklift üzerine düzgün ve dengeli bir şekilde yerleştirdiğinizden emin olun.
- Yükü alırken, taşıırken ve yerleştirirken etrafa vurmamaya dikkat edin.
- Forklifti görevli personel haricindeki kişilerin kullanmasına izin vermeyin.
- Akşam saatlerinde ve karanlık ortamlarda forklift kullanırken mutlaka uyarı lambalarını açık tutun.
- Forklifti taşıyabileceğinden daha fazla yüklemeyin.

© Doç. Dr. Murat ERDAL

30

DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

www.meslekiyeterlilik.com

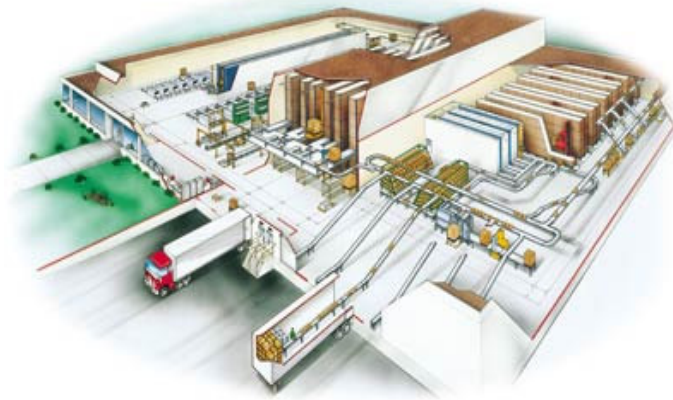
DÜZENLİ KONTROL VE RAPORLAMA



© Doç. Dr. Murat ERDAL

31

Teşekkürler



Doç. Dr. Murat ERDAL

www.muraterdal.com (0212) 440 02 45

32

DEPO YÖNETİMİ SEMİNERİ-2

www.meslekiyeterlilik.com