

شش سیگما چیست؟

طرح روشی به منظور قانیر بومشتری

بومشتری و مشتری فوری به اطلاعات، محصولات و خدمات، روشی نوین و پیشرفته کار هستند عوض کرده است. دادوستدهای قدیمی و روشهای سنتی امروز هیچ امر ممکن را به دلیل اشتباه از دست می دهند. بومشتری کنیم و به طور بی امان در جستجوی راهی جدید برای بومشتری. به این دلیل است که کیفیت شش سیگما بخشی از فرهنگ سازمانی

طوری تنظیم کرده است که مشتریان ما درصدد برآیند شش سیگما را یاد گرفته درک کنند.

سه جزء کلیدی کیفی وجود دارد: مشتری، فرآیند، کارمند. ما هر کاری برای باقی ماندن در یک سطح کیفی جهانی انجام می دهیم. شرکت روی این سه جزء اصلی تمرکز می کند.

مشتری

راضی کردن مشتریان

مشتریان، مرکز حیطة GE هستند: آنها کیفیت را تعیین می کنند. آنها کارآیی، قابلیت اطمینان، قیمت های ارزان، تحویل به موقع، خدمت، فرآیند اجرایی کامل و درست و بیشتر را انتظار دارند. در هر خصوصیتی بر ادراک و برداشت مشتریان اثر می گذارد، ما می دانیم که فقط خوب بودن کافی نیست. راضی کردن مشتریان یک ضرورت است. زیرا اگر ما این کار را انجام ندهیم، کس دیگری انجام خواهد داد.

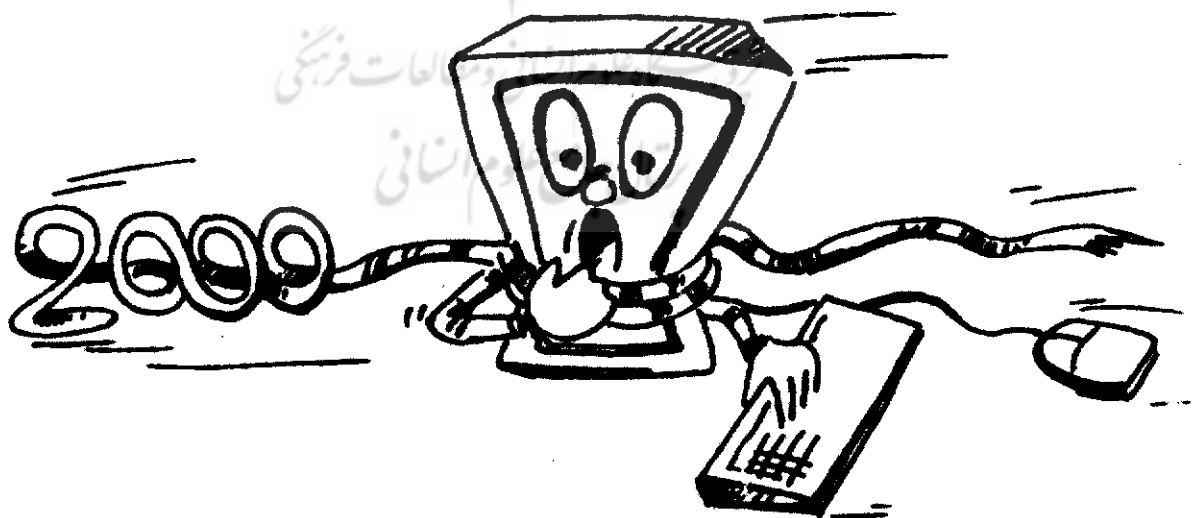
فرآیند

تفکر برون سازمانی و درون سازمانی

کیفیت نیازمند این است که ما به کارمان از منظر مشتری نگاه کنیم، نه از منظر خودمان. به عبارت دیگر ما باید به فرآیندمان هم از

شش سیگما فرایندها را در سطح بالا به طوری مهار کرده است که به ما کمک می کند بر توسعه و تحویل محصولات و خدمات بی عیب و نقص تمرکز کنیم. چرا "سیگما"؟ این کلمه اصطلاحی آماری است که ارزیابی می کند تا چه اندازه یک فرآیند یا روش داده شده از مسیر تکامل (بی عیبی) منحرف می شود. هدف اصلی در پشت شش سیگما آن است که اگر شما می توانید ارزیابی کنید که چند عیب در فرآیند دارید، می توانید از روی روش بفهمید که چگونه می توان آنها را حذف کرد و تا حد امکان به "عیوب صفر" دست یافت. شش سیگما دی-ان-ای GE را از بین برده است. هم اکنون این روشی است که ما در هر کاری که انجام می دهیم و هر محصولی که طراحی می کنیم به کار می بریم.

GE شروع به حرکت به سمت تمرکز روی کیفیت در اواخر دهه ۸۰ کرد. کار و تمرین شدید، در شروع سفر ما، فرهنگ ما را به عنوان هدفی برای هرکس، و هر جا در دسترس قرار داد، تشریفات زائد اداری را از بین برد و از رفتار بی حدودمرز یک بازتاب ایجاد کرد، بخش طبیعی فرهنگ ما را ساخت، بدان گونه محیط یادگیری را که به سمت شش سیگما سوق می یابد ایجاد کرد. حالا شش سیگما، در عوض، فکر کیفی و اندیشه فرآیندی را در عبور از هر سطح و در هر عملکرد



داخل و هم از خارج نگاه کنیم. با فهم چرخه زندگی کاری برای نیازهای مشتریان و فرآیندها، ما می توانیم پی ببریم که آنها چه چیزی را می بینند و احساس می کنند. با این دانش ما می توانیم

شرکتمان در سراسر جهان وضع می کند.

کار و تمرین شدید در دهه ۸۰ چگونگی رفتار ما را تعیین کرد. امروزه شش سیگما تعیین می کند که ما چگونه کار کنیم و مراحل را به

مناطق را که می‌توان در آن ارزش اصلی یا بهبود را از منظر آنها اضافه کرد تعیین کنیم.

باشیم. شش‌سیگما، یک بینش است که در تلاش برای حرکت کردن به سوی آن هستیم و یک منطق است که بخشی از فرهنگ کاری ما می‌باشد.

کارمند

هیئت رهبری

مفاهیم کلیدی شش‌سیگما

شش‌سیگما حول مرکز به دور مجموعه‌ای از مفاهیم کلیدی می‌گردد.

اهمیت کیفیت: مهم‌ترین چیز را به مشتری وابسته می‌داند.

عیب: تسلیم شدن در تحویل دادن آنچه مشتری می‌خواهد.

قابلیت فرآیند: آنچه فرآیند می‌تواند به شما تحویل دهد.

نوع: آنچه مشتری می‌بیند و احساس می‌کند.

عملکردهای متداوم و پایبات: سازگاری و تداوم تضمینی

فرآیندهای پیش‌بینی‌پذیر برای بهبود آنچه مشتری می‌بیند و احساس می‌کند.

طرحی برای شش‌سیگما: طرحی برای مواجه شدن با نیازهای

مشتری و قابلیت فرآیند

مشتریان ما به تغییر، حساسیت دارند، نه به بی‌ارزشی و اندک

بودن

اغلب، دورنمای داخلی-خارجی کار ما بر پایه میانه‌گرایی یا

ارزیابی (اندازه‌گیری)های بی‌ارزش پایه‌ای اخیر ماست. مشتریان

ما را بر اساس میانه‌گرایی نمی‌سنجند، آنها تغییر را در هر کار و هر

محصولی که ما برایشان می‌فرستیم احساس می‌کنند. شش‌سیگما

بر کاهش تنوع فرآیند و سپس بر بهبود قابلیت فرآیند متمرکز می‌شود.

مشتریان برای سازگاری

(یکجور بودن)، فرآیندهای کلیدی

پیش‌بینی‌پذیر که سطوح از کلاس

جهانی کیفیت را ارائه می‌دهند ارزش قائل

هستند. به این دلیل است که شش‌سیگما

برای تولیدکردن تقلا می‌کند.

موفقیت‌های GE با شش‌سیگما از

خوش‌بینانه‌ترین پیش‌بینی‌های ما فراتر

رفته است. در مقابل شرکت شریکان GE،

مردم نتایج را خلق می‌کنند. درگیری همه کارمندان برای روش

کیفی GE ضروری است. GE برای ارائه فرصت‌ها و انگیزه‌ها در

کارمندان برای تمرکز بر استعدادها و توانمندی‌هایشان و برای رضایت

مشتری متعهد می‌شود.

همه کارمندان GE با سیاست، ابزار آماری و تکنیک‌های کیفی

شش‌سیگما آموزش می‌بینند. آموزش روش‌ها در سطوح مختلف

پیشنهاد می‌شوند:

● نشست‌های سمینارهای مرور کیفی

● آموزش گروه: معرفی ابزار پایه برای تجهیز کارمندان در

شرکت در گروه‌های شش‌سیگما.

● آموزش کمربندمشکی کارفرما، کمربندمشکی و کمربند

سبز: در آموزش کیفی عمیقی که حاوی ابزار آماری سطح بالا، ابزار

نظارت کیفی پایه، فرآیند شتاب تغییر و ابزارهای فناوری جریان

می‌باشد.

● طراحی آموزش شش‌سیگما: گروه را برای استفاده از ابزار

آماری و برای طراحی آن درست در اولین زمان آماده می‌سازد.

هر کارمند در برابر کیفیت محصول یا خدمت مسئول است. اگر ما

بخواهیم موفق شویم باید اسباب آن را

فراهم کنیم به طوری که هر کارمند درگیر

باشد، تشویق شود و آگاه باشد.

برای دستیابی به کیفیت شش‌سیگما،

یک فرآیند نباید بیشتر از ۳/۴ عیب بر

حساب میلیون فرصت را تولید کند. یک

"فرصت" به‌عنوان یک بخت برای

ناهمسانی، یا مواجه‌نشدن با ویژگی‌های

موردنیاز تعریف می‌شود. این به این

معنی است که ما باید در اجرا کردن

فرآیندهای کلیدی مان تقریباً بی‌عیب

**سازگاری و تداوم
تضمینی، فرآیندهای
پیش‌بینی‌پذیر برای
بهبود آنچه مشتری
می‌بیند و احساس
می‌کند**

مشتری مداری شش سیگما و منطق اطلاعات مداری را می پذیرند و آن توسط نشان دادن نوسان نسبی و یا درآوردن به اندازه یک نمودار در هر کاری که انجام می دهیم به کار می برند. ما این موفقیت ها را با سهیم شدن در بهترین شیوه ها در مقابل همه کارهایمان و صرف کردن نیروی سرشار از GE در ورای جستجویمان برای راه حل های مشتری بهتر و فوری تر و حساس تر کسب می کنیم.

مملکته ها و الگوهای کیفی

(DFSS) - اچرا -

وقتی که علت ریشه ای انتقال می یابد یا اصلاح می شود، ناهمسانی از بین خواهد رفت

میل های دارند تمرکز می کند.
قانون اثبات شده پارتو (RETO-PA): ۲۰ درصد از منابع سبب ایجاد ۸۰ درصد از مشکلات می شوند.

بازنمایی فرآیند

شرح نشان داده شده از چگونگی به پایان رسیدن کارها، که شریکان را قادر می سازد تا تمام فرآیند را پیش بینی کنند و نواحی قوی و ضعیف را تعیین نمایند. این به کاهش زمان چرخه و عیوب همزمان

برای بهبود مستمر است. این یک اساس سازمان یافته (سیستماتیک)، علمی و واقعی است. این فرآیند حلقه بسته قدیمی بیپرده را حذف می کند، اغلب بر ارزیابی (اندازه گیری) های جدید تمرکز دارد و فناوری (تکنولوژی) را برای بهبود به کار می برد.

تجزیه و تحلیل علتی ریشه ای

با تشخیص ارزش کمک های فردی یاری می کند.
مطالعه دلیل اصلی ناهمسانی با یک فرآیند. وقتی که علت ریشه ای انتقال می یابد یا اصلاح می شود، ناهمسانی از بین خواهد رفت.

نظارت فرآیند آماری

کار در شیوه های آماری برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، بررسی و نظارت و تنظیم قابلیت فرآیند را عمل کرد.

شش سیگما

برای پیش گیری از عیب و تحسین عملکرد و کاهش هزینه ها و افزایش رضایت مشتری یا انجام خدمت به مشتریان است. این روش شامل شناسایی، تحلیل و حذف علل عیب و نقص است.

نمودار پارتو

نمودار نشان می دهد که هر دسته جامع به سطوح مختلفی از اعمال مشروح و پر جزئیات تقسیم می شود. این موضوع اعضای گروه را به بسط دادن افکارشان در هنگام خلق راه حل تشویق می کند.

ابزارهای کیفی

شریکان در معرض ابزارها و اصطلاحات مختلف مربوط به کیفیت هستند. در ذیل فقط تعداد کمی از آنها آمده است.

اصطلاحات کیفی

کمر بند مشکی

رهبران گروه مسئول ارزیابی (اندازه گیری)، تجزیه و تحلیل، بهبود و نظارت فرآیندهای کلیدی که بر رضایت مشتری و رشد بهره وری تاثیر می گذارند هستند. کمر بندهای مشکی موقعیت (شغل) های تمام وقت هستند.

نمودار نظارت

دستگاه های تنظیم و کنترل در یک فرآیند بر اساس زمان تغییر می کنند و برای به فکر بودن برای کاری جهت تغییر غیرمنتظره ای که ممکن است مسبب عیوبی شود هشدار می دهند.

ارزیابی (اندازه گیری) عیب

توجیه تعدادی از نوسانات عیوبی که مسبب خطاها در کیفیت محصول یا خدمت می شوند.

نظارت

حالت ثبات و پایداری، تغییرات طبیعی و پیشگویی. روش تنظیم و رهبری عملیات و فرآیندها با استفاده از داده های کمی.

هیاگرام پارتو

بر تلاش ها یا مشکلاتی که بیشترین توانمندی را برای بهبود