

CTQ (Critic pentru Calitate)

Tagucci a spus "Dacă nu se poate măsura cerința clientului, atunci nu se va ști dacă am îmbunătățit-o".

Pornind de la aceasta trebuie să ne gândim cum să transformăm vocea clientului într-un indicator măsurabil. **CTQ**-urile sunt caracteristici măsurabile cheie ale unui produs sau proces ale cărui standarde sau specificații limită trebuie să fie îndeplinite pentru a satisface clientul.

De obicei, un **CTQ** trebuie interpretat ca o declarație cantitativă a clientului pentru a întocmi o specificație de afaceri a clientului.

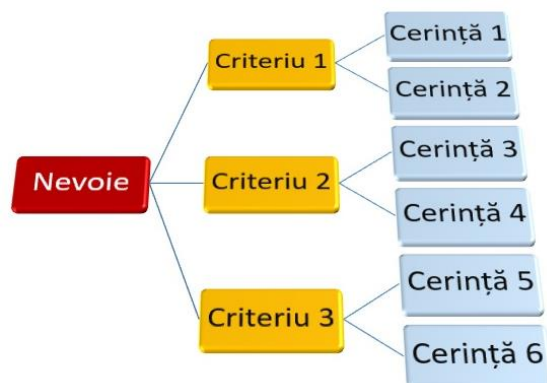
Cei care ascultă VOC trebuie să ajute clientul să traducă o afirmație vagă și uneori chiar emoțională într-o cerere specifică și măsurabilă. Această trecere se realizează prin KCI (Key Customer Issue).

Pentru a înțelege mai bine se pot urmări transformările:

VOC	KCI	CTQ
Timp de răspuns la reclamații prea mare	Se dorește scăderea timpului de reclamații cu 20%	La toate reclamațiile tipul să nu depășească 48 de ore
Urăsc să am de-a face cu această firmă	Produsele nu se livrează la timp	Timpul de livrare să fie max 10 zile (+/- 1)

Un instrument utilizat este **CTQ Tree**.

Aceste unelte, așa cum se arată în figura alăturată, sunt instrumente bazate pe diagrame care vă ajută să dezvoltați și să livrați produse și servicii de înaltă calitate.



Când se utilizează **CTQ**:

- ✓ CTQ este implementat în cazul în care calitatea parametrilor de ieșire este afectată;
- ✓ Este aplicabil în cazul în care o intrare determină ce se întâmplă în continuare în proces;
- ✓ Se aplică de obicei pentru a măsura dacă intrările sau ieșirile sunt conform așteptărilor.

Exemple / De la **VOC** la **CTQ**

