

Six Sigma aplicata in sectorul bancar

Six Sigma este o metodologie de imbunatatire a proceselor bazata pe date si foloseste DMAIC (Defineste-Masoara-Analizeaza-Imbunatateste-Controleaza ca ciclu de management de proiect.

A inceput prin a fi aplicata in procesele de productie si este actualmente utilizata in toate sectoarele de afaceri, inclusiv telecomunicatii, servicii financiare, logistica, resurse umane si servicii publice.

Iata un exemplu de folosire cu succes a metodologiei Six Sigma pentru a satisface si chiar depasi Cerintele Critice ale Clientului (CCC), legate de emiterea unui card de debit, intr-o Banca.

❖ **Timpul de Emitere Card (TEC)** este timpul scurs din momentul cand clientul solicita emiterea unui card de debit si momentul cand el primeste un card perfect functional; acest indicator trebuie sa fie cat mai scurt posibil si este critic pentru satisfactia clientului. Vechiul proces din Banca avea urmatoorii pasi: primirea cererii de la client, in sucursala – procesarea cererii - trimiterea datelor despre client/card la birouri – tiparirea centralizata a cardului, utilizand o masina de mari dimensiuni – tiparirea scrisorilor cu codul PIN – distribuirea cardurilor tiparite si a codurilor PIN catre sucursale – depozitarea cardurilor tiparite si a codurilor PIN in sucursale – invitarea clientului sa-si ridice cardul si PIN-ul din sucursala – livrarea card + PIN catre client. Procesul consuma mult timp (Media TEC = 5 zile) si era predispus la erori (nivelul sigma 2,1), ceea ce cauza insatisfactia clientului.



❖ **A fost lansat un proiect Six Sigma** pentru a stabili cauzele radacina/fundamentale pentru performanta slaba a procesului. Cartografierea Fluxului de Valoare (CFV), analiza cauzelor radacina si testarea ipotezelor au fost instrumentele utilizate. Cauzele radacina identificate si validate au fost complexitatea excesiva a procesului + prezenta risipei (pentru TEC lung) si procesarile manuale frecvente (pentru erorile de procesare).

❖ **Solutia** a fost definita in timpul etapei Imbunatatire si a constat in reorganizarea procesului prin eliminarea tiparirii centralizate a cardurilor si inlocuirea ei cu tiparirea locala, executata in sucursale. Procesul imbunatatit a devenit simplu si direct: primirea cererii in sucursala – procesarea cererii – tiparirea cardului in sucursala – alegerea PIN-ului de catre client in sucursala – livrarea cardului catre client. Media TEC s-a redus de la 5 zile la 10 minute, iar erorile de procesare s-au redus semnificativ (nivelul sigma 4,75)



Va invitam sa participati la trainingurile oferite de Effective Flux, pentru a beneficia de avantajele folosirii metodologiei Six Sigma.