

Six Sigma aplicata in telecomunicatii

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 rezolvarea unei solicitari venite de la client intr-un Centru Tehnic de Servicii (CTS) al unui furnizor de echipamente de telecomunicatii.

❖ **Timpul de Rezolvare a unei Solicitari (TRS)**

este timpul scurs din momentul cand clientul solicita un sfat/sprijin tehnic de la CTS si momentul cand primeste raspunsul corect si probleme lui este rezolvata; acest indicator trebuie sa fie cat mai scurt posibil si este critic pentru satisfactia clientului. Initial, procesul era complex si consuma mult timp (Media TRS = 10 zile), ceea ce cauza insatisfactia clientului.



❖ **A fost lansat un proiect Six Sigma** pentru a stabili cauzele radacina/fundamentale pentru performanta slaba a procesului. Hartile de Proces (HP), analiza cauzelor radacina si testarea ipotezelor au fost instrumentele utilizate. Cauzele radacina identificate si validate au fost complexitatea excesiva a procesului – echipa de suport tehnic era organizata pe 4 nivele + inconsistenta in comunicare – pentru comunicarea intre nivelele echipei tehnice se foloseau mai multe tipuri de Formular Tehnic de Escaladare (FTE) a problemelor.

❖ **Solutia** a fost definita in timpul etapei Imbunatatire si a constat in (1) simplificarea procesului prin utilizarea a numai doua nivele de agenti in CTS (primul nivel ca prim punct-de-contact cu clientul, al doilea nivel ca nivel specialist, pentru rezolvarea problemelor dificile care nu au putut fi rezolvate de catre nivelul 1) si (2) introducerea unui tip unic de Formular Tehnic de Escaladare (FTE). Media TRS a fost redusa de la 10 zile la 5 zile.



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