

Six Sigma aplicată în Marketing

Six Sigma este o metodologie fundamentată pe date, care se bazează pe ciclul de management de proiect DMAIC (DEFINEȘTE-MĂSOARĂ-ANALIZEAZĂ-IMBUNĂTĂȘTE-CONTROLEAZĂ).

A fost aplicată, la început, în producție și este actualmente utilizată în toate sectoarele de activitate, inclusiv serviciile financiare, marketing, vânzări, logistică, resurse umane și servicii publice.

Six Sigma permite companiilor să-și îmbunătățească procesele de marketing strategic, tactic și operațional: să luăm ca exemplu îmbunătățirea calității informațiilor despre clienții potențiali, generate de website-ul unei companii.

❖ **O companie** utiliza website-ul ei ca un instrument de generat potențiali clienți, permițând vizitatorilor să descarce articole tehnice și software demonstrativ (mai mult de 200.000 pe an). Pentru fiecare articol descărcat, date de contact despre un potențial client erau trimise către call center-ul companiei – totuși, CEO-ul era frustrat pentru că rata de conversie (RC) a acestor informații în clienți reali era foarte mică – mai mică de 1%.



❖ **Un proiect Six Sigma** A fost lansat pentru a identifica cauzele fundamentale pentru performanțele slabe ale procesului. A fost necesar câțva timp pentru a defini în mod corect problema. Rezultatele studiului au relevat că clienții erau derutați de formatul website-ului, care era orientat către produs, în loc să fie orientat către vizitator. Pe deasupra, mai mult de 30% dintre potențialii clienți indicați purtau numele de Mickey Mouse sau Superman.

❖ **Soluția** a fost găsită după studierea Vocii Clientului (VoC) și definirea indicatorilor critici pentru calitate (CTQ). Cartografierea procesului, diagrama Ishikawa și testarea ipotezelor au fost instrumentele folosite pentru stabilirea cauzelor rădăcină. Website-ul a fost îmbunătățit prin adaptarea lui la necesitățile diferitelor segmente de clienți, iar cei în căutare de training gratuit și informații tehnice au fost dirijați în afara site-ului. Calitatea informațiilor despre potențialii clienți s-a îmbunătățit semnificativ, rata de conversie a crescut de la 0.87% la 10%.



Vă invităm să participați la trainigurile Six Sigma oferite de Effective Flux, pentru a putea beneficia de această metodologie eficientă și eficientă.