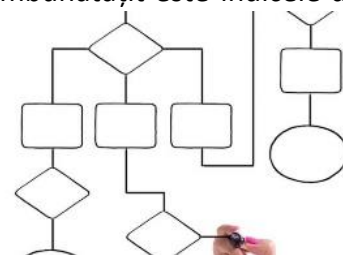


Six Sigma în Servicii de Curierat

Six Sigma poate ajuta la îmbunătățirea serviciilor de curierat ce furnizează activități de transport, transport colete, adică activități de transport și servicii poștale. Exemple de indicatori măsurabili ar fi: rata de întârzieri la livrare, numărul sau rata erorilor umane, cheltuielile pe centrele de venit și cost, timp de reacție rapizi.



De exemplu: Un proiect Six Sigma ar putea fi “Creșterea satisfacției clienților”. Indicatorul cheie ce dă performanța procesului și ales pentru a fi îmbunătățit este indicele de satisfacție al clientului (S) și se măsoară pe o scală de la 1 la 5, 5 reprezentând un client foarte satisfăcut.



Mai întâi se definește problema, se identifică procesul și echipa ce va lucra la proiect. Unele specifice acestei faze (**Definire**), pentru cazul dat ar fi: Harta procesului și colectarea vocii clientului.

Apoi se colectează date și se măsoară atât S variația lui în timp cât și parametri care l-ar influența pe acesta, x- i (faza de **Măsurare**). Identificarea x-ilor se poate face prin una din următoarele metode: IPO, Brainstorming, Analiza Cauză – Efect, 5 De ce?. O altă unealtă folosită a fost control chart (a se vedea poza alăturată).

Six Sigma Project : Creșterea gradului de satisfacție a clientului

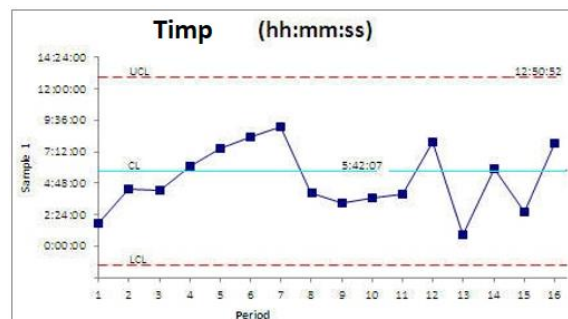
date : 14.02.2017

team members : Cristi, George, Adrian

IPO diagram

Input	Process	Output
t - întârzieri la livrare p - prețul d - distanța de la expeditor la primitor n - numărul de erori / neprimirea coletului	Transport și livrare colet	S - indicele de satisfacție al clientului

De exemplu asupra S ar putea influența: întârzieri la livrare (t), prețul (p), distanța de la expeditor la primitor (d), numărul de erori / neprimirea coletului (n), etc. Acești parametri se numesc cauze potențiale. Dacă demonstrăm cu date influența, cauzele potențiale devin cauze rădăcină (faza de **Analiză**). Aici se pot folosi tehnici mai avansate de genul Testarea Ipotezelor. De asemenea în cazul acestei faze se mai poate folosi Regresia.



După ce am găsit cauzele rădăcină, în cazul nostru de exemplu întârzieri la livrare (t), se trece la identificarea unor soluții care puse în practică ar elimina sau diminua efectele negative pentru care a fost făcut proiectul (faza de **Îmbunătățire**).

Pentru a găsi soluții se poate apela la următoarele instrumente: Brainstorming, DOE (Design Of Experiment), Poka Yoke. Alegerea celor mai eficiente, a celor care consumă cel mai puține resurse sau a celor care se implementează cât mai repede se poate face cu ajutorul Diagramei de prioritizare și a Matricei Cauză – Efect (Pugh). În cazul nostru “Întreținerea preventivă a parcului auto” a fost soluția aleasă. După implementare (contract cu o firmă de service pentru întreținerea preventivă), nu a mai avut loc nici o întârziere.

În faza de **Control** se instruesc șoferii pentru a evita cheltuieli suplimentare cu întreținerea.

Vă invităm la cursurile Six Sigma organizate de Effective Flux pentru a putea beneficia de avantajele acestei metodologii.