

Six Sigma în transportul de persoane

În actuala piață concurențială a transporturilor, multe companii oferă pe scară largă aceleași servicii de transport de persoane. Principalul factor de diferențiere în fața utilizatorului este, de cele mai multe ori, calitatea acestor servicii. Six Sigma poate ajuta la îmbunătățirea calității în transportul de persoane.

Six Sigma este o metodologie de îmbunătățire a procesului bazată pe ciclul **DMAIC** (Definire – Măsurare – Analiză – Îmbunătățire – Control). Exemple de indicatori măsurabili pentru specificul activității de transport ar putea fi: durata de deplasare; gradul de încărcare al mijlocului de transport; costul specific al prestației de exemplu costul pe km; numărul de călători transportați într-o anumită perioadă; parcursul mediu zilnic, etc.



Un exemplu de proiect de succes utilizând Six Sigma este “Creșterea numărului de călători pe zi pe ruta x”. Indicatorul cheie ce dă performanța procesului și ales pentru a fi îmbunătățit este numărul mediu de călători zilnic (C).

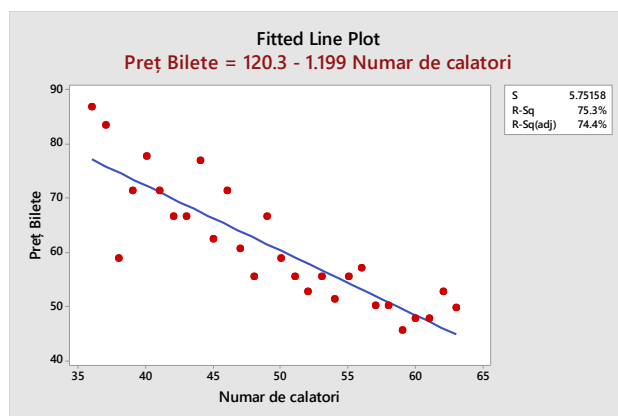
La definirea problemei s-a identificat procesul și echipa ce a lucrat la proiect. Unelte specifice acestei faze (**Definire**), pentru cazul dat sunt: Harta procesului și colectarea vocii clientului VOC.



S-au colectat date pentru C cât și parametri care l-ar influența pe acesta, x -i (**Măsurare**). Identificarea x -ilor s-a făcut prin Brainstorming. C este influențat de: prețul biletelor (p), numărul de companii concurente pe aceeași rută (n), numărul populației din localitățile de traseu (N), șomajul în zonă (s), etc. Acești parametri se numesc cauze potențiale.

Folosind unelte specifice s-au demonstrat cu date relațiile între numărul mediu de călători zilnic și factorii care l-ar influența (faza de **Analiză**).

Regresia a fost folosită pentru demonstrarea faptului că prețul biletelor influențează numărul de călători (a se vedea poza alăturată).



După ce am găsit cauzele rădăcină, în cazul nostru de exemplu prețul biletelor (p), s-a trecut la identificarea unor soluții care puse în practică ar elimina sau diminua efectele negative pentru care a fost făcut proiectul (îmbunătățire).

“Achiziționarea a 3 auto noi” a fost soluția aleasă. Cheltuielile cu întreținerea celor vechi creștea prețul biletelor. După implementare s-au redus cheltuielile, prețul biletelor (b) s-a redus de la 10 lei la 7 lei și media numărului de călători (C) a crescut de la 20 la 35 (Control).

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