



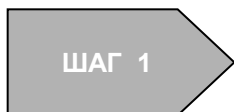
ПРИМЕНЕНИЕ ШЕСТЬ СИГМА – ОСНОВА ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ В КОМПАНИИ/СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ КОМПАНИИ

- ШЕСТЬ СИГМА** - **ЭТО ФИЛОСОФИЯ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ 100% ИСПОЛЕНИЯ ПРОЦЕССОВ**
- **ЭТО СТАТИСТИЧЕСКАЯ КОНЦЕПЦИЯ ПОЗВОЛЯЮЩАЯ ИЗМЕРИТЬ ХОД ЛЮБОГО ПРОЦЕССА**
- **ЭТО ВИДЕНИЕ ДОСТИЖЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВА ФАКТОРОВ, КОТОРЫЕ КЛИЕНТЫ СЧИТАЮТ ВАЖНЫМИ ПУТЕМ ФУНДАМЕНТАЛЬНОГО СОКРАЩЕНИЯ ПРОЦЕССИОНАЛЬНОГО РАЗЛИЧИЯ, ВРЕМЕННОГО ЦИКЛА И ЗАТРАТЫ СВЯЗАННЫЕ С НИЗКИМ КАЧЕСТВОМ**

ПРИМЕНЕНИЕ ШЕСТЬ СИГМА – ОСНОВА ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ В КОМПАНИИ/СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ КОМПАНИИ

ШЕСТЬ ШАГОВ ДО ШЕСТЬ СИГМА

СИГМА – ЭТО СТАТИСТИЧЕСКАЯ ЕДИНИЦА ИЗМЕРЕНИЯ, КОТОРАЯ ОПИСЫВАЕТ РАЗБРОС ВОКРУГ СРЕДНЕЙ ВЕЛИЧИНЫ ЛЮБОГО ПРОЦЕССА ИЛИ ПРОЦЕДУРЫ



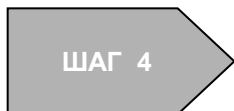
- Определите те продукты, которые вы создаете или услуги, которые вы предоставляете и которые влияют на метрику 6-сигма.



- Определите внутренних/внешних клиентов или потребителей ваших продуктов или услуг, и выяснения определяющих факторов



- Определить необходимые ресурсы для достижения целей улучшения метрики 6 сигма



- Определите процесс для исполнения работы



- Проверти процесс на наличие ошибок и отсеките потерянные усилия и время



- Обеспечьте постоянное совершенствования путем измерения, анализа, контроль и рафинирования вариантность процесса до уровня исполнения 6 сигма

ШЕСТЬ СИГМА – ЭТО ЦЕЛЬ, КОТОРАЯ ОЗНАЧАЕТ, ЧТО ПРОДУКЦИЯ, УСЛУГИ И ПРОЦЕССЫ ИХ СОЗДАНИЯ БУДУТ ИМЕТЬ 3.4 ДЕФЕКТОВ ИЗ ОДНОГО МИЛЛИОНА ИЛИ КАЧЕСТВО В 99.99966 ПРОЦЕНТОВ. ДЛЯ БИЗНЕСА ИЛИ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ПРОЦЕССА ПОКАЗАТЕЛЬ СИГМЫ – ЭТО МЕТРИКА, КОТОРАЯ ПОКАЗЫВАЕТ КАК ХОРОШО ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПРОЦЕСС. ЧЕМ ВЫШЕ УРОВЕНЬ СИГМЫ, ТЕМ ЛУЧШЕ. СИГМА ИЗМЕРЯЕТ СПОСОБНОСТЬ ПРОЦЕССА ИСПОЛНЯТЬ РАБОТ БЕЗ ДЕФЕКТОВ. ДЕФЕКТ – ЭТО ЛЮБАЯ ВЕЩЬ, В РЕЗУЛЬТАТЕ КОТОРОЙ ВОЗНИКАЕТ НЕДОВОЛЬСТВИЕ КЛИЕНТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ.

ПРИМЕНЕНИЕ ШЕСТЬ СИГМА – ОСНОВА ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ В КОМПАНИИ/СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ КОМПАНИИ

ИСТОРИЯ ШЕСТЬ СИГМЫ

ПЕРВОНАЧАЛЬНО, КОМПАНИЯ «МОТОРОЛА» ИСПОЛЬЗОВАЛ ТЕРМИН «ШЕСТЬ СИГМА» В 1980 ГГ. СЛОВО СИГМА – ЭТО ГРЕЧЕСКАЯ БУКВА АЛФАВИТА, КОТОРАЯ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ ОПИСАНИЯ РАЗБРОСА, ГДЕ КЛАССИЧЕСКОЕ ИЗМЕРЕНИЕ ПРОГРАММЫ, ЕСТЬ ДЕФЕКТЫ НА ЕДИНИЦУ. УРОВЕНЬ В 6 СИГМА РАВНА 3.4 ДЕФЕКТОВ НА МИЛЛИОН ВОЗМОЖНОСТЕЙ.

НАГЛЯДНЫЙ ПРИМЕР – ЧТО ТАКОЕ ШЕСТЬ СИГМА

	В СЛОВЕСТНОМ ВЫРАЖЕНИЕ	В ДЕНЕЖНОМ ВЫРАЖЕНИЕ	ВО ВРЕМЕННОМ ВЫРАЖЕНИЕ
3 СИГМА	1,5 ОШИБОК НА 1-ОЙ СТРАНИЦЕ	\$2,7 МЛН. ДОЛГА ПРИ \$1 МЛРД. АКТИВОВ	3-5 МЕСЯЦЕВ В 1 ВЕКЕ
4 СИГМА	1 ОШИБКА НА 30 СТРАНИЦ	\$63000 ДОЛГА ПРИ \$1 МЛРД. АКТИВОВ	2,5 ДНЕЙ В 1 ВЕКЕ
5 СИГМА	1 ОШИБКА В ОБЪЕМЕ КНИЖНОГО ШКАФА	\$570 ДОЛГА ПРИ \$1 МЛРД. АКТИВОВ	30 МИНУТ В 1 ВЕКЕ
6 СИГМА	1 ОШИБКА В БИБЛИОТЕКЕ	\$2 ДОЛГА ПРИ \$1 МЛРД. АКТИВОВ	6 СЕКУНД В 1 ВЕКЕ

ПРИМЕНЕНИЕ ШЕСТЬ СИГМА – ОСНОВА ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ В КОМПАНИИ/СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ КОМПАНИИ

ДВЕ МЕТОДОЛОГИИ

ОСНОВАННЫЕ НА (1) СОКРАЩЕНИЕ ДЕФЕКТОВ И (2) УСТРАНЕНИЕ ЛИШНИХ ДЕЙСТВИЙ

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СУЩЕСТВУЮЩИХ ПРОЦЕССОВ

СОЗДАНИЕ НОВЫХ ПРОЦЕССОВ

- ОПРЕДЕЛИТЬ ПАРАМЕТРЫ ПРОЦЕССА
- ИЗМЕРИТЬ ПАРАМЕТРЫ
- АНАЛИЗИРОВАТЬ ДАННЫЕ
- УЛУЧШИТЬ ПРОЦЕСС
- ПРОКОНТРОЛИРОВАТЬ РЕЗУЛЬТАТ

- ОПРЕДЕЛИТЬ ПАРАМЕТРЫ ПРОЦЕССА
- ИЗМЕРИТЬ ПАРАМЕТРЫ
- АНАЛИЗИРОВАТЬ ДАННЫЕ
- СОЗДАТЬ ПРОЦЕСС
- ПРОКОНТРОЛИРОВАТЬ РЕЗУЛЬТАТ

ВАЖНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ ШЕСТЬ СИГМА

КАЧЕСТВО РАБОТ (УСЛУГ)

ВНЕДРЕНИЕ НОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ)

ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ

ГЛОБАЛЬНОЕ ВИДЕНИЕ

СБОР И АНАЛИЗ ДАННЫХ РЫНКА

ИНИЦИАТИВНОСТЬ

СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ

ОПТИМИЗАЦИЯ ВРЕМЯ ОТ ЗАКАЗА ДО ПОСТАВКИ

УПРАВЛЕНИЕ

ПРИМЕНЕНИЕ ШЕСТЬ СИГМА – ОСНОВА ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ В КОМПАНИИ/СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ КОМПАНИИ

КЛЮЧЕВЫЕ ТЕРМИНЫ ШЕСТЬ СИГМА

- **ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ СТQ'S**
(critical to quality/ показатели качества) = **ДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ**

пример качества

- наличие нужного товара/услуги
- точная, полная и своевременная доставка
- правильный биллинг
- страхование в случае потерь/убытков

- **ИЗМЕРЕНИЕ СУЩЕСТВУЮЩИХ ПРОЦЕССОВ (MEASURE)**
- **АНАЛИЗ ПОЛУЧЕННЫХ ДАННЫХ (ANALYSE)**
- **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ (IMPROVE)**
- **КОНТРОЛЬ/МОНИТОРИНГ ПОЛУЧЕННОГО РЕЗУЛЬТАТА (CONTROL)**