

Riscul stă în detalii

de Razvan Tudor

Conform unui studiu efectuat în SUA, acum câțiva ani, a rezultat că 13 dintre clienții nemulțumiți vor povesti despre experiența lor la mai mult de 20 de persoane. Pe de altă parte este de așteptat ca fiecare dintre clienții căruii i s-a rezolvat satisfăcător o plângere să povestească despre acest lucru altor 8 persoane. În plus, peste 70 % dintre persoanele care au avut rezolvată o plângere legată de un produs achiziționat, vor reveni să cumpere din același loc același produs. Adevărul statistic reliefat de această cercetare este reprezentativ și prin faptul că în aceste proporții ne regăsim cu toții, în cazul unei situații similare.

Concluzia care se desprinde de aici este una deja evidentă: calitatea unui produs și serviciile post-vânzare sunt în ultimă instanță criteriile care fac diferența, indiferent de plaja de prețuri în care produsul se va situa.

Pornind de la situații similare, acum aproape 20 de ani, specialiștii de la Motorola au pus bazele unui sistem denumit generic 6σ (Sigma). Principiul de la care s-a plecat, îmbunătățirea calității unui produs va conduce la scăderea costurilor, a fost privit, inițial, cu scepticism. Rezultatele studiilor efectuate de inginerii de la Motorola s-au regăsit statistic în următoarea situație:

3σ – 66.800 de defecte la 1 milion de posibilități;

4σ – 6.210 de defecte la 1 milion de posibilități;

5σ – 233 de defecte la 1 milion de posibilități;

6σ – 3,4 de defecte la 1 milion de posibilități;

Concluzia: În cazul implementării unui program 6 Sigma probabilitatea este de 3,4 la un milion de a realiza un produs cu abateri de la standardele de calitate acceptate. Scepticismul a dispărut complet, câțiva ani mai târziu, când rezultatele economice au confirmat ceea ce fusese anticipat: la sfârșitul lui 2001, după 15

ani de implementare și aplicare a principiilor 6 σ , economiile realizate la nivel de corporație au atins 16 miliarde USD.

Sistemul a fost preluat cu succes și de alte corporații americane care au obținut economii semnificative pentru perioade de timp relativ mai mici:

General Electric	1996-1999	4,4 miliarde USD
Honeywell	1998-2000	1,8 miliarde USD
Ford	2000-2002	1 miliard de USD

ISO 9000 sau 6 σ

O practică la modă în România contemporană este ca orice firmă să fie certificată ISO. Cu toate acestea, certificarea acordată pe baza unui standard de calitate nu conferă nici o garanție asupra faptului că produsele realizate de firma respectivă respectă anumite standarde de calitate sau că vor fi mai bune calitativ din acel moment. Mai mult ISO nu stabilește proceduri care vor fi urmate ci doar le standardizează pe cele existente. Aceste două observații constituie într-un fel diferențele conceptuale esențiale între 6 Sigma și standardele de management al calității (ISO).

Practic implementarea unui program de tip 6 Sigma înseamnă livrarea de produse sau servicii de o calitate excepțională prin eliminarea tuturor deficiențelor interne. Astfel, o organizație 6 Sigma va avea produse excelente din punct de vedere al calității și va menține în același timp sisteme extrem de eficiente de producție și administrative, lucru de neatins sub ISO.

Acest articol a fost publicat în revista Bani Nostri în perioada 2003-2004