

Was ist Six Sigma?

DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität



Was ist Six Sigma

SIX SIGMA^{+LEAN} ist:

- > Ein Werkzeugkasten vieler bewährter Qualitätstools, die helfen, nicht wertschöpfende Schritte oder Fehler im Prozess zu reduzieren
- > Eine Methode, die bei bestehenden Prozessen durch strukturierte Vorgehensweisen hilft, Probleme greifbar, d. h. basierend auf Zahlen – Daten – Fakten, im Kern zu analysieren und finanzierbare Lösungen zu ihrer Beseitigung vorzustellen
- > Eine Methode zur Entwicklung neuer Prozesse/Produkte, die Prozessfehler von Beginn an vermeidet, Produktentwicklung „in time, in budget, in specifications“ ermöglicht
- > Eine Philosophie zur Unternehmenssteuerung, mit deren Hilfe Ineffizienz und Ineffektivität in bereichsübergreifenden Prozessen ermittelt werden, um die knappen Ressourcen auf die strategisch wesentlichen, wertermöglichenden Aufgaben zu konzentrieren
- > Die Chance für das Change Management, Werte zu entwickeln, die sich konsequent an der vollständigen und wirtschaftlichen Erfüllung der Kundenanforderungen orientieren

SIX SIGMA^{+LEAN} hat sich im Produktionsumfeld seit Jahrzehnten als unverzichtbarer Bestandteil der Prozessoptimierung weiterentwickelt. Fortschrittliche Unternehmen aller Branchen nutzen heute diese Methodik oder ihre Grundlagen in der Analyse ihrer Geschäftsprozesse entlang der Wertschöpfungsketten. Die vollständige, aber wirtschaftliche Erfüllung bestehender Kundenanforderungen bestimmt das vorgelagerte Prozessergebnis, das gilt für externe wie interne Kundenanforderungen.

So wie wir als Kunden erwarten, dass ein erworbenes Produkt funktioniert, die Briefsendung uns pünktlich erreicht oder Leistungsversprechen erfüllt werden, können Auftragsbearbeiter erwarten, dass der Vertrieb alle notwendigen Angaben auf dem Auftrag oder der Kontoeröffnung richtig vermerkt hat, damit er ohne Rückfragen schnell und fehlerfrei im System erfasst werden kann. Der Einkäufer erwartet eindeutige Leistungsbeschreibungen der Fachbereiche für das, was er einkaufen soll, dann kann er seiner Aufgabe in der Verhandlung nachkommen, ohne die Qualität zu gefährden. Als Zentralcontroller erwarten wir, dass alle Bereichscontroller die laufenden Daten nach den vereinbarten einheitlichen Kriterien erfassen und termingerecht für laufende Reports, Quartalsberichte oder den Jahresabschluss bereitstellen, damit dem Management entscheidungsrelevante Steuerungsdaten sofort zur Verfügung stehen.

Je nach Verantwortungsebene lassen sich diese Aufgaben in Prozessen darstellen. Für jeden Prozess gibt es einen internen oder externen Kunden, er hat einen klar definierten Anfang, ein Ende, einen Input, einen Output und zu guter Letzt auch noch einen oder mehrere Lieferanten. Mit diesem Grundverständnis lassen sich Prozesse vom Haupt- bis zum Mikroprozess methodisch nach dem DMAIC-Modell optimieren. Entstanden ist ein modernes, projektbezogenes Managementinstrument, das ganzheitlich alle Prozesse erfasst und Kundenzufriedenheit und Unternehmensgewinn steigert.

DMAIC-Modell

Das DMAIC-Modell führt strukturiert von der Problemdefinition zur nachhaltigen Absicherung der gefundenen Lösungen, es unterscheidet fünf Phasen:

Define – Measure – Analyze – Improve – Control (DMAIC).

Die Anwendung unterschiedlicher Qualitätswerkzeuge sichert die Ergebnisse je Phase und hilft dem Projektleiter, die richtigen und wichtigen Fragen in seinem Projekt zu beantworten und zu einem messbaren Erfolg zu kommen. Damit schafft er qualifizierte, auf Zahlen, Daten und Fakten basierende Entscheidungsgrundlagen für das Management.

Projektleiter sind erfolgreich, wenn die Rollen und Verantwortlichkeiten aller agierenden Personen klar definiert sind und dies in der Organisationsstruktur verankert wird. Als Projektleiter werden je nach Komplexität der Projekte sogenannte Yellow, Green oder Black Belts eingesetzt, die in den verschiedenen Schulungen die SIX SIGMA+Lean-Philosophie und alle benötigten Methoden und Werkzeuge erlernt haben.

Die DGQ hat mit ihrem Kooperationspartner UMS – Universal Management Services GmbH ihre speziellen Kompetenzen auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements, des Projektmanagements und der gezielten Anwendung statistischer Methoden zusammengeführt. Das hier vorliegende Ausbildungskonzept basiert auf ihrer internationalen Erfahrung bei der Einführung auf SIX SIGMA+Lean beruhender Qualitätsoffensiven.

DMADV-Modell (Design for Six Sigma)

Das DMADV-Modell bildet das systematische, messbare und wiederholbare Vorgehen zur Strukturierung und Versachlichung des Innovationsprozesses ab. Das Vorgehen umfasst ebenfalls fünf Phasen:

Define – Measure – Analyze – Design – Verify (DMADV).

Auf Basis der relevanten Kundenbedürfnisse werden die besten Konzepte entwickelt, getestet und innovativ umgesetzt. Entwicklungsprozesse sind immer iterativ – deswegen bilden neben der Kundenfokussierung agile Ansätze wie Scrum, Early Prototyping und Co-Creation den Kern der Vorgehensweise.