

今年质量月再次举办 六西格玛管理沙龙专题活动

◆悦 悻/文

为贯彻落实国家和本市质量提升行动相关要求，促进精益六西格玛方法的应用推进，9月5日下午，上海市质量协会“质量月”系列活动之一——六西格玛管理沙龙专题活动，在上海电信培训中心举办。

国际质量科学院副院长、院士拉尔斯·索尔奎斯特博士出席活动，围绕“大数据环境下的六西格玛管理”作了精彩的主旨演讲，并与ASQ卓越团队建设专家潘 先生，以及来自上海电信、欧姆龙、华虹宏力、延峰汽车饰件、泛亚汽车、畅联物流、益峰客户关系管理等15家企业的30余位质量主管进行了深入地讨论。

六西格玛是基于数据和事实来驱动的，离不开数据的支持。在新环境下，数据处理的格式、方法、手段发生了很大变化，六西格玛如何适应这些变化呢？拉尔斯博士在演讲中分享了大数据环境下，六西格玛管理领



域新的发展和变革，介绍了当前数据采集、分析的先进方法和经验。

座谈研讨环节，气氛热烈。欧姆龙、泛亚汽车等数家企业质量主管分别就质量管理过程中碰到的数据分析体量庞大、质量管理技术工具难以适应所需、改进过程艰难等困难与拉尔斯博士和在场的各企业质量主管进行了深入地探讨和交流。拉尔斯博士都一一解惑，并分享了自

己的经验和看法，帮助企业从更宏观的层面思考企业六西格玛推进的方法和路径。

拉尔斯博士最后总结说：质量主管在当前大数据背景下进行精益六西格玛管理时，一要化繁为简，将复杂的问题分解，尽量简化数据的收集和处理过程，用简单的工具/方法解决问题；二要关注客户，避免在持续改进过程中将关注的方向始终

放在企业内部,而应当不断审视客户的真实需求;三要一步一步地持续改进,而不要想着一蹴而就地解决问题,方法和工具没有十全十美的,也不可能为某个企业、某段流程量身定制,持续改进其实就是让你不断寻找最合适本企业的方法或工具;四是注意改进结果的可量化、可测量。



相关链接:

听课笔记

9月5日,听取了拉尔斯博士所作的“大数据环境下的六西格玛管理”演讲,感觉他在结束时总结的四点非常精辟:

1.简化

很多精益六西格玛从业者(包括我在内)都会建议,将复杂的问题分解,尽量用简单的工具/方法解决问题。在大数据的背景下,则更加要注意简化数据的收集和处理,因为目前的挑战之一,就是数据太多。

2.关注客户

很多在持续改进方面做得不错的组织,其关注的方向很多时候是“内视”的,应当更多往外看,关注客户的真实需求以及为客户带来的价值。

3.一步一步地改进

饭要一口一口吃,持续改进更

是如此。组织应当找到自己持续改进的愿景和目标,有重点、有方向地踏实前行。组织的持续改进方法也需要在大数据的背景下与时俱进,充实、改进相关的方法论和工具集。

4.可衡量的结果

对于持续改进的项目,应当尽可能量化其收益,以一种管理者更容易理解的语言去呈现、表述,以获得支持。

结合拉尔斯博士的演讲,我从ASQ的ITEA角度也做了一些思考。在卓越团队的项目开展生命周期中,新老版本的条款都在关注以下主题:利益相关方;团队的技能及准备;方法、工具;数据;目标、衡量、收益;项目管理;风险阻力(作为一种特殊的风险类型)。可以看得出,大数据环境并未直接改变团队解决问题的过程。实际上,只要还是人类在解决问题,就必然有其相对固定的模式。当然,正如拉尔斯博士提及的,持续改进的方法论和工具集将

会得到补充。

在此次和企业的交流中,碰到了一个有意思的案例:某呼叫中心服务特定的客户(如汽车的用户),他们将对话录音存储,用自然语言界面进行关键词识别来分析特定的对话(如产生了投诉的对话)。在这样的场景下,大数据和AI的运用,将极大地提高分析的准确性和效率。然而,持续改进的逻辑或者方法论和传统的制造业并未发生显著差异,解决问题的效果仍然取决于组织本身的关注重心以及客户的需求。

单纯追求效率的提升,未必有助于效果的改进。瑞典的银行,自动化和便捷的程度比较高,基本上不需要传统的柜台,但拉尔斯博士更喜欢葡萄牙的银行,那里虽然没有瑞典那么便捷,但是客户的交互体验很好:有热情的招呼、熟悉的人,等等。

最后,要感谢上海市质协组织的“质量月”会员活动,相信所有的参与者都很有收获。📷

(作者潘颀)