

## عنوان مقاله:

کاهش زمان انتظار از طریق کاهش زمان اعزام امدادگر با به کارگیری متدلوژی شش سیگما ( مطالعه موردی)

## محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع (سال: 1386)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

میرمهدی سیداصفهانى - استاد دانشکده مهندسی صنایع دانشگاه امیرکبیر

فائزه عابدیور - کارشناسی ارشد مهندسی صنایع و کارشناس نرم افزار از دانشگاه صنعتی شریف

شهزاد طباطبایی - کارشناسی آمار از دانشگاه شهید بهشتی

## خلاصه مقاله:

در این مقاله ضمن معرفی متدلوژی شش سیگما به عنوان یک مدل حل مساله و ابزار کیفی جهت اندازه گیری کمی فرآیندها در یک سازمان خدماتی به کاربرد این متدلوژی در بهبود فرآیندهای شرکت امداد خودرو ایران پرداخته می شود. از جمله ویژگیهای عمده ی این روش که انگیزه لازم را برای استفاده و به کارگیری آن توسط مدیران و حمایت آنان را به همراه دارد، می توان به سودهای مالی و اثر هزینه ای و افزایش رضایت مشتری که انجام هر پروژه مبتنی بر این روش دارد و همچنین اهمیت ارتباط نتایج مالی با پروژه های انجام شده با این متدلوژی و استفاده از ابزار آماری پیشرفته و منابع داده ای موجود برای به دست آوردن یک شاخص کمی اشاره نمود. شرکت امداد خودرو ایران در راستای دستیابی و تحقق آرمان و رسالت خود و دستیابی به سرعت، کیفیت، هزینه پایین، رسیدن به شاخصهای عملکردی و استنباطی مناسب در محیط رقابتی با به کارگیری متدلوژی شش سیگما و مدل DMAIC در فرآیندهای خود در سه حوزه مدیریتی، پشتیبانی و عملیاتی توانسته است به نتایج مطلوب و موفقیتهایی دست یابد. در این مقاله به طور خاص به مطالعه موردی یکی از پروژه های بهبود که با این متدلوژی موفقیت هایی بدست آورده، به تفصیل پرداخته می شود.

## کلمات کلیدی:

Sigma Level, CTQ, DMAIC, DPMO

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/19293>

