

عنوان مقاله:

صدای فرآیند و صدای مشتری

محل انتشار:

شانزدهمین همایش بین المللی حمل و نقل ریلی (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسنده:

علیرضا نوری - کارشناس ارشد مکانیک طراحی کاربردی

خلاصه مقاله:

جهت کنترل نمودن و تحت کنترل داشتن یک محصول و یا خدمت ارائه شده، لازم است با جمع آوری دادهها و استتاده از علم آمار، صدای فرآیند و صدای مشتری اندازهگیری و مورد مقایسه قرار گیرند. میزان انطباق این دو عامل میزان تحت کنترل بودن قابلیت و توانایی فرآیند را نشان میدهد.

کلمات کلیدی:

صدای فرآیند - صدای مشتری - پیشگویی - فرآیند - علل عام تغییرات - علل خاص تغییرات - قابلیت و توانایی فرآیند

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/329400>

