

<<六西格玛服务设计>>

图书基本信息

书名：<<六西格玛服务设计>>

13位ISBN编号：9787560525402

10位ISBN编号：7560525407

出版时间：2008-5

出版时间：西安交通大学出版社

作者：（美）艾尔海克，（美）罗 著，胡保生 译

页数：471

译者：胡保生

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<六西格玛服务设计>>

前言

今天在许多工业部门中，目前开发实施的服务设计解决办法一般都存在着缺陷和脆弱性，如质量水平中等，忽视客户的要求和希望以及过于复杂等。

这是由于缺乏系统的设计方法来解决这些问题而造成的。

这些脆弱性是常见的，它使人们做了许多看不到的和不必要的开发工作，而且这些工作是非增值的成分，以后要由客户来承担运行成本。

设计的脆弱性本身表明，它会造成客户高度的不满意，低的市场份额以及严格的组织结构和运行的高度复杂性。

复杂的设计可能会产生不严格遵守设计过程的业务官僚主义。

这个根本性的原因是与服务递交过程中的几个变化因素相关的，包括客户引起的变化性，它通常叫做关键满意特性（CTSscriticaltosatisfactioncharacteristics）。

在许多工业部门中六西格玛配置的成功，已经引起商业界的极大兴趣。

在显示这种成功当中，六西格玛结合了团队和过程的威力。

团队的威力指的是组织的支持和培训有素的团队来处理目标的任务。

过程的威力指的是有效的六西格玛方法论的配置、缓解风险、项目管理以及一系列统计和系统化的方法。

六西格玛着重于业务的全面质量。

全面质量包括产品或对外部客户的服务质量，也包括全部内部过程的运作质量，如会计、付账等等。

具有全面质量观点的全面质量业务，不仅提供高质量的产品或服务，而且还会以低成本和高效率运行。

因为全部业务过程是经过优化的过程。

<<六西格玛服务设计>>

内容概要

本书介绍六西格玛设计，它是一种容易掌握的并且也是一种极其有效的数据驱动方法，能防止任何形式服务过程中的缺陷。

本书特别强调能达到作者所谓的“完全质量业务”的服务六西格玛设计，以积极主动的姿态做到一次就把事情做好。

完全质量业务不仅能生产出高质量的产品和提供高质量的服务，而且与其竞争对手相比，能在整个生命周期中以低成本和高效率运作，因为它优化了供应链中的全部联系。

本书介绍了利用服务六西格玛设计所需的全部信息和工具，包括：清楚和深入地说明服务六西格玛设计的原理、组织和技术方面的问题；整个服务六西格玛设计部署和执行过程的循序渐进的路线图；充分讨论服务六西格玛设计中涉及的全部关键方法，包括公理化设计、可X设计、创新问题求解理论(TRIZ)、传递函数、设计计分卡和田口方法；许多演示如何将理论应用于实践的说明性实例；帮助开发在组织中应用六西格玛设计的必要技巧；本书是公司的执行主管、质量控制经理和过程工程师对服务六西格玛设计的一本理想参考书，也可作为DFSS团队的一本完全培训手册，并且也是从事管理、运行和质量保证方面研究的一本优良的课本。

<<六西格玛服务设计>>

作者简介

Beasem El-Haik，博士是六西格玛和六西格玛设计的顾问和作者，也是位于密西根Canton的SiX Sigma Professionals公司的创始人。

该公司为范围从金融服务到高技术的各工业界，提供六西格玛和六西格玛设计的实施、培训和顾问。El-Haik博士还是一位著名的主题演讲者。

<<六西格玛服务设计>>

书籍目录

前言第1章 服务设计 1.1 引言 1.2 什么是质量 1.3 质量运作系统和服务生命周期 1.3.1 步骤1：产生想法 1.3.2 步骤2：客户和业务的呼声 1.3.3 步骤3：概念开发 1.3.4 步骤4：初步设计 1.3.5 步骤5：设计优化 1.3.6 步骤6：验证 1.3.7 步骤7：进行准备 1.3.8 步骤8：生产 1.3.9 步骤9：服务的消费 1.3.10 步骤10：废弃 1.3.11 服务生命周期和质量运作系统— 1.4 服务质量的开发 1.4.1 统计分析和控制 1.4.2 根本原因分析 1.4.3 全面质量管理/控制 1.4.4 设计质量 1.4.5 过程简化 1.4.6 六西格玛和六西格玛设计 1.5 业务的卓越：价值的命题 1.5.1 业务的运作模型 1.5.2 质量和成本 1.5.3 质量和上市时间 1.6 供应链的介绍 1.7 小结第2章 什么是六西格玛 2.1 引言 2.2 什么是六西格玛 2.3 过程建模的介绍 2.3.1 过程映射 2.3.2 价值流的映射 2.4 业务过程管理的介绍 2.5 测量系统分析 2.6 过程能力和六西格玛过程的效能 2.6.1 摩托罗拉的六西格玛质量 2.7 六西格玛改进 (DMAIC) 的概述 2.7.1 阶段1：定义 2.7.2 阶段2：测量 2.7.3 阶段3：分析 2.7.4 阶段4：改进 2.7.5 阶段5：控制 2.8 六西格玛走向上游——六西格玛设计 2.9 小结第3章 六西格玛服务设计引论 3.1 引言 3.2 为什么要使用六西格玛服务设计 3.3 什么是六西格玛服务设计 3.4 六西格玛服务设计：ICOV过程 3.5 六西格玛服务设计：在服务开发中的ICOV过程 3.6 其它六西格玛服务设计方法 3.7 小结第4章 六西格玛部署的服务设计 4.1 引言 4.2 服务六西格玛的部署 4.3 六西格玛服务设计的部署阶段第5章 六西格玛服务设计项目的路线图第6章 六西格玛服务设计的传递函数和计分卡第7章 质量功能配置 (QFD) 第8章 过程建模和过程管理第9章 服务创新问题的求解理论第10章 事务可x设计简介第11章 失效模式和影响分析第12章 实验设计的基本原理第13章 服务设计的鲁棒性第14章 离散事件仿真第15章 设计证实第16章 供应链过程第17章 供应链中的六西格玛服务设计

<<六西格玛服务设计>>

章节摘录

第1章 服务设计 1.2 什么是质量 我们所有人每天要利用服务与各种过程交互。上一次你记得是何时感受到一次真正好的服务?最近你得到过的最差服务是什么?通常我们很容易记得痛苦和不满意的经历,而不太记得好的经历。

本书作者之一曾发送一封快件挂号信,而在8个业务日后他仍未看到信被收到,因此他打免费电话给邮政服务提供商,并经受了一次非常职业性的和烦恼的经历。

这是一种羞耻,在递送一封简单的信时他们不能提供同样水平的服务。

结果是信已递送,但他们的系统不能跟踪它。

因此,我们如何来度量服务的质量呢? 在传统的制造环境中,遵守规格和按时交付,是可测量和跟踪的普通质量条款。

经常,会有许多被剔除,因为它们没有正确的文档支持。

因此,制造中的质量是一件符合的产品,按时交付,并有支持的文档。

在服务中,质量是以符合期望、可用性、过程的经历和人与所获得服务的交互来度量的。

如果我们看看图1.1,可以看出客户以三种方式来得到服务: 1.特定的服务或产品,如有我们所要求的和能起作用的、可用性的属性。

2.通过它递付服务的过程,可容易利用或增值。

3.人(或系统)应该是博学的和友好的。

为了满足这些需求,我们要对质量运作系统应用一个服务生命周期。

1.3 质量运作系统和服务生命周期 为了递付一个高品质的服务,我们需要一个方法和活动的体系,能提供驾临在上的结构来成功进行规划和开发服务。

这种体系就叫做质量运作系统(quality operating system)。

质量运作系统包括在系统中的全部规划和系统化的活动,以自信表明服务将满足质量的要求。

<<六西格玛服务设计>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>