

Lõputöö pealkiri:

Vaiete vähenemine ja protsessi parendamine logistikaettevõttes rakendades 6 Sigma DMAIC metoodikat

Disputes decrease by process errors elimination using Six Sigma DMAIC in logistic company

Magistritöö

Töö keel: eng

Lõputöö autor: Julia Vassitseva

Lõputöö juhendaja: Maret Guldenkoh

KOKKUVÕTE

Käesoleva magistritöö eesmärk on analüüsida ja parendada logistilise ettevõtte XYZ tellimuste täitmise protsessiga (OFP) seotud äriprotsesse. Selleks rakendatakse käesolevas uurimistöös 6 Sigma DMAIC meetodit, mis võimaldab defineerida, mõõta, analüüsida, parendada ja ohjata puudulikke äriprotsesse. Selline DMAIC-struktuur aitab kindlaks määrata kõige probleemsemad protsessid ja teha otsuseid vigade kõrvaldamiseks, mis omakorda parandab OFP üldist kvaliteedi ja tõstab klientide rahulolu, mille tagajärjel vaiete arv väheneb.

Defineerimise etapil määratletakse ja hinnatakse olemasolevaid probleeme ning kirjeldatakse soovitud tulemusi. Mõõtmise etapis koostatakse kõige sagedamini korduvate probleemide loend iga OFP-ga seotud osakonna kohta. Lisaks kogutakse erinevaid andmeid ja kirjeldatakse üksikasjalikult üldist OFP-d, sealhulgas iga osakonna protsessi (AS-IS). Analüüsi etapil viiakse läbi kõiki tellimusprotsesse käsitlev analüüs, mis võimaldab kindlaks teha, kus esineb kõige sagedamini korduvaid probleeme ning mis tekitavad hilisemaid vaideid.

Analüüsi põhjal otsustatakse millises osakannas ja millistel konkreetsetel protsessietappidel tuleb teha muudatusi, et parendused mõjutaksid positiivselt üldist tellimuste täitmist. Parendusetapis esitatakse uusi muudatusi, mille paikapidavust kontrollitakse, et tagada ootuspärane toimimine. Viimasel, ohjamisetapil dokumenteeritakse muudatused, võttes arvesse kirjeldatud protsesse (TO-BE) ning hakatakse järjepidevalt rakendada ettevõtte osakondade ja töötajate igapäevatöös.