

ALTI SİGMA

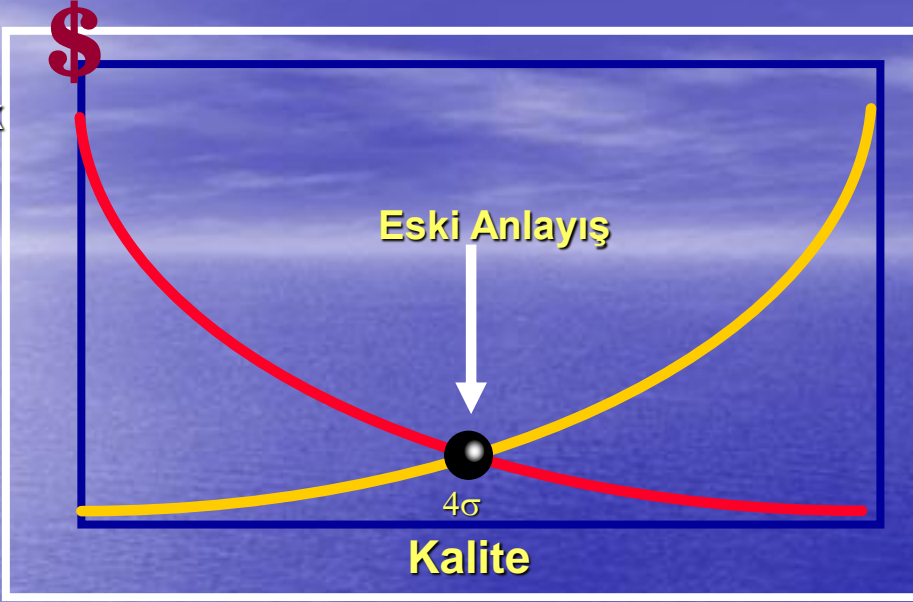
Ve

KALİTE KAVRAMI

KALİTENİN ÖNEMİ

ALTI SİGMA NEDİR?

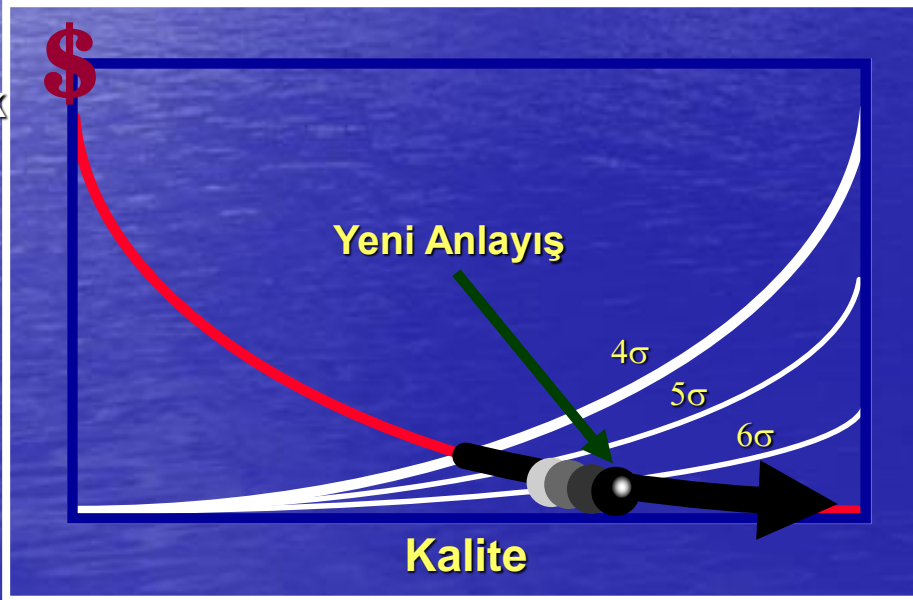
İç ve Dış
Başarısızlık
Maliyetleri



Değerlendirme ve
Önleme
Maliyetleri

Eski Anlayış
Yüksek Kalite =Yüksek
Maliyet

İç ve Dış
Başarısızlık
Maliyetleri



Değerlendirme ve
Önleme
Maliyetleri

Yeni Anlayış
Yüksek Kalite =Düşük
Maliyet

Sigma Süreç kapasitesi	Milyon fırsattaki hata miktarı
6 Sigma	3.4
5 Sigma	233
4 Sigma	6.210
3 Sigma	66.807
2 Sigma	308.537
1 Sigma	690.000

Niçin Altı Sigma

10.000.000 dan fazla nüfusa sahip bir büyük metropolde

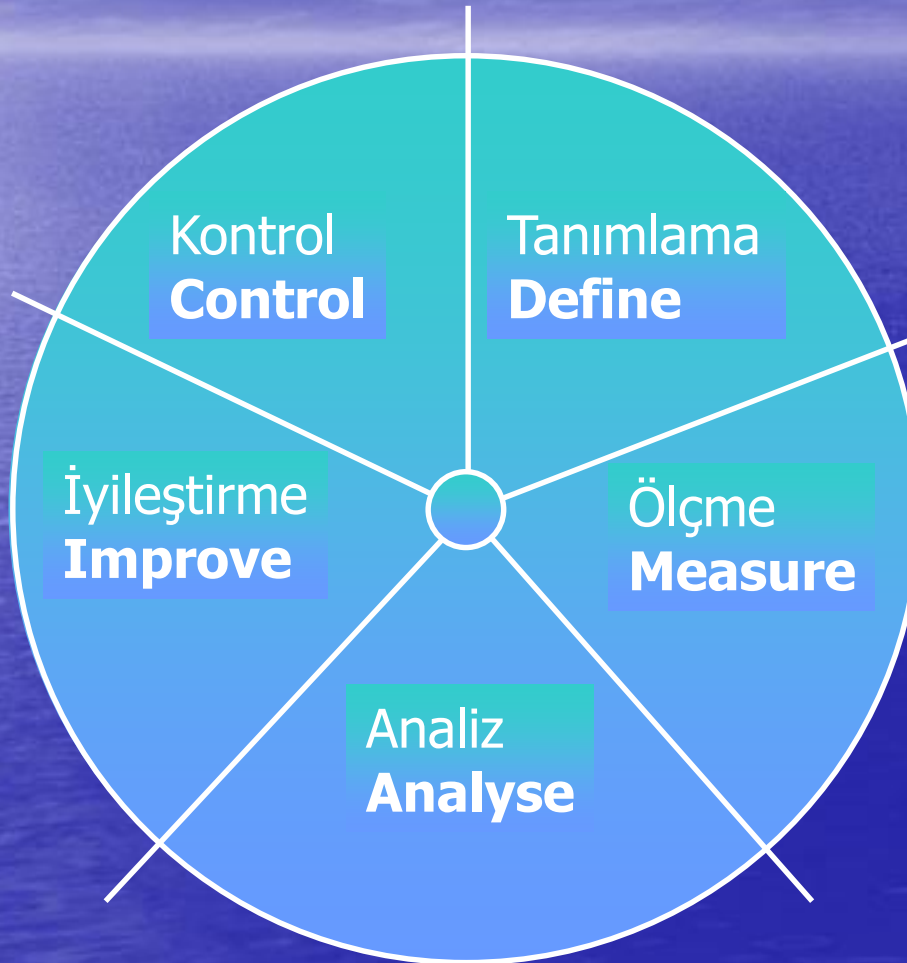
99% İyi (3.8 Sigma)

- Saatte 20,000 kayıp posta
- Musluklardan günde onbeş dakika sağlıksız su akması
- Haftada 5,000 hatalı ameliyat
- Büyük bir hava alanında günde 2 uzun veya kısa iniş
- Yılda 200,000 yanlış reçete
- Ayda 7 saat elektrik kesintisi

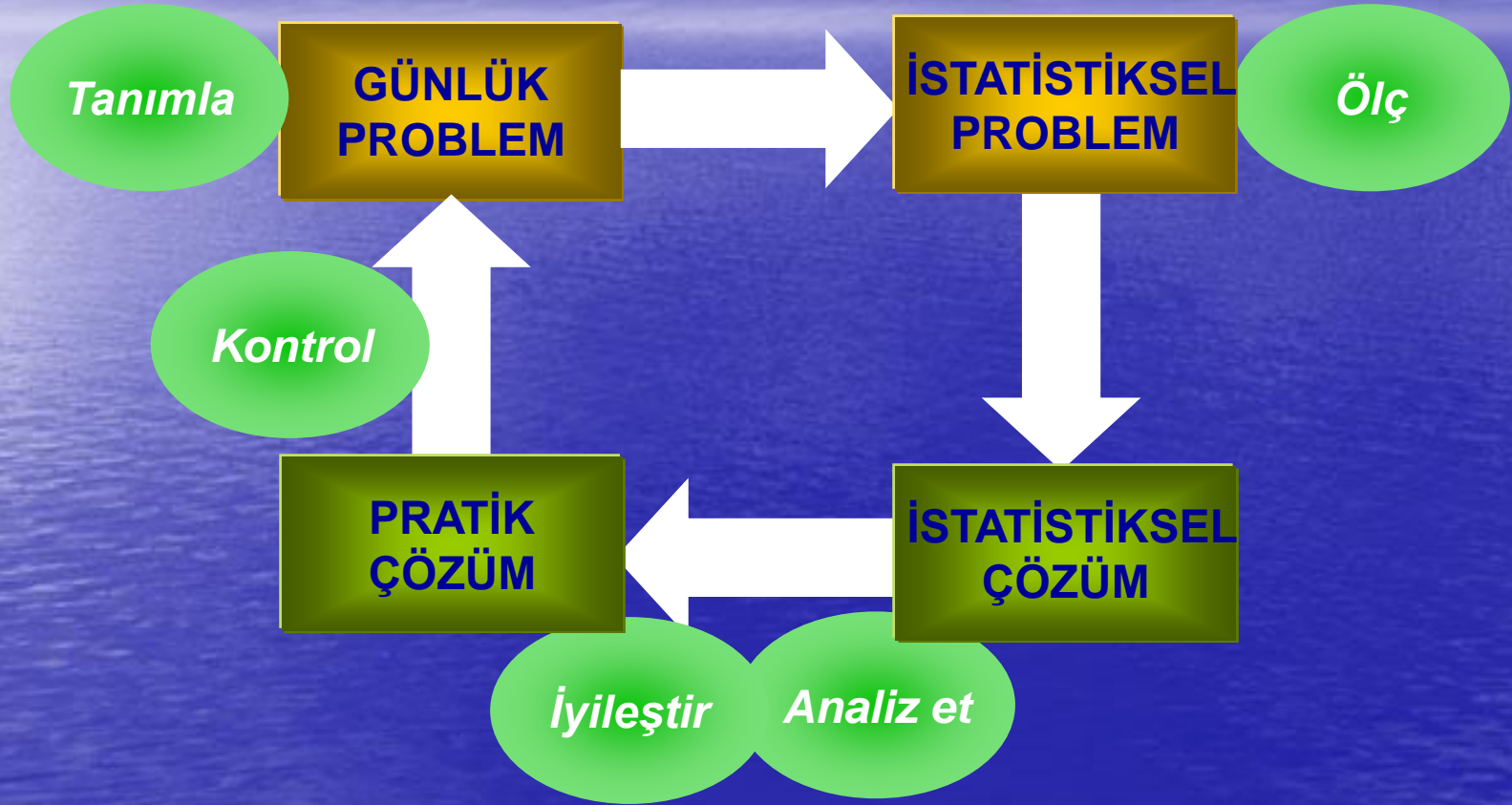
99.99966% İyi (6 Sigma)

- ✓ Saatte 7 kayıp posta
- ✓ Musluklardan 7 ayda 1 dakika sağlıksız su akması
- ✓ Haftada 1.7 hatalı ameliyat
- ✓ Büyük bir hava alanında 5 yılda bir uzun veya kısa iniş
- ✓ Yılda 68 hatalı reçete
- ✓ 34 yılda 1 saat elektrik kesintisi

DMAIC Yaklaşımı



ALTI SİGMA'DA PROBLEM ÇÖZÜMÜ



ALTI SİGMA'DA KAPALI ÇEVİRİM

$$Y = f(X)$$

X	Y
<ul style="list-style-type: none">• İşin kalitesi• Müşteri memnuniyeti	<ul style="list-style-type: none">• Müşteri istekleri• Müşteri memnuniyeti• Karlılık• Genel işin performansı

Kalite Organizasyonu

