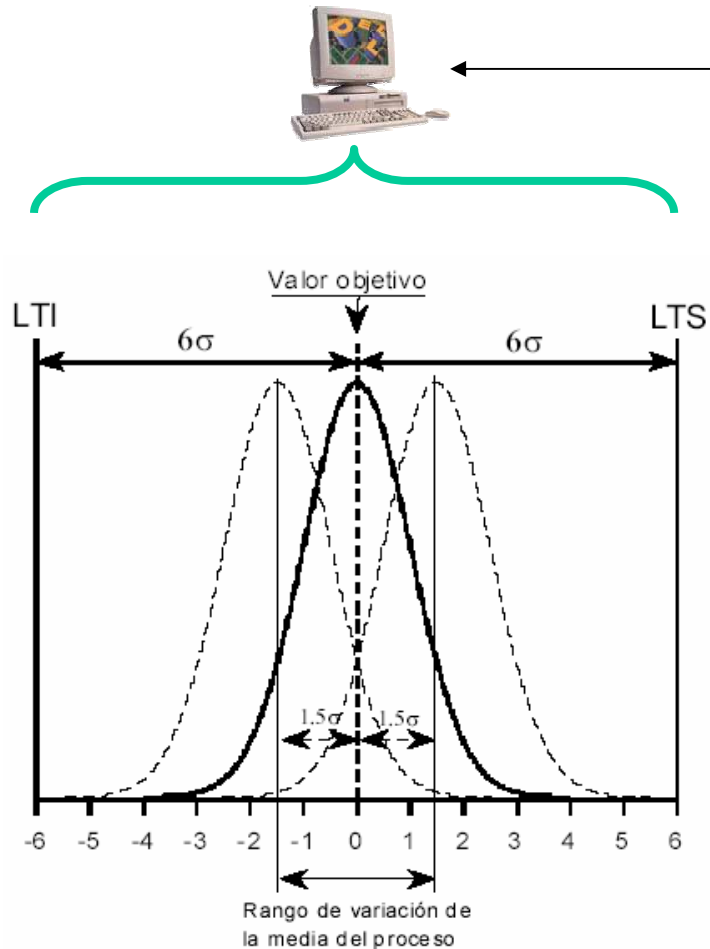


# La voz del cliente y los límites de control



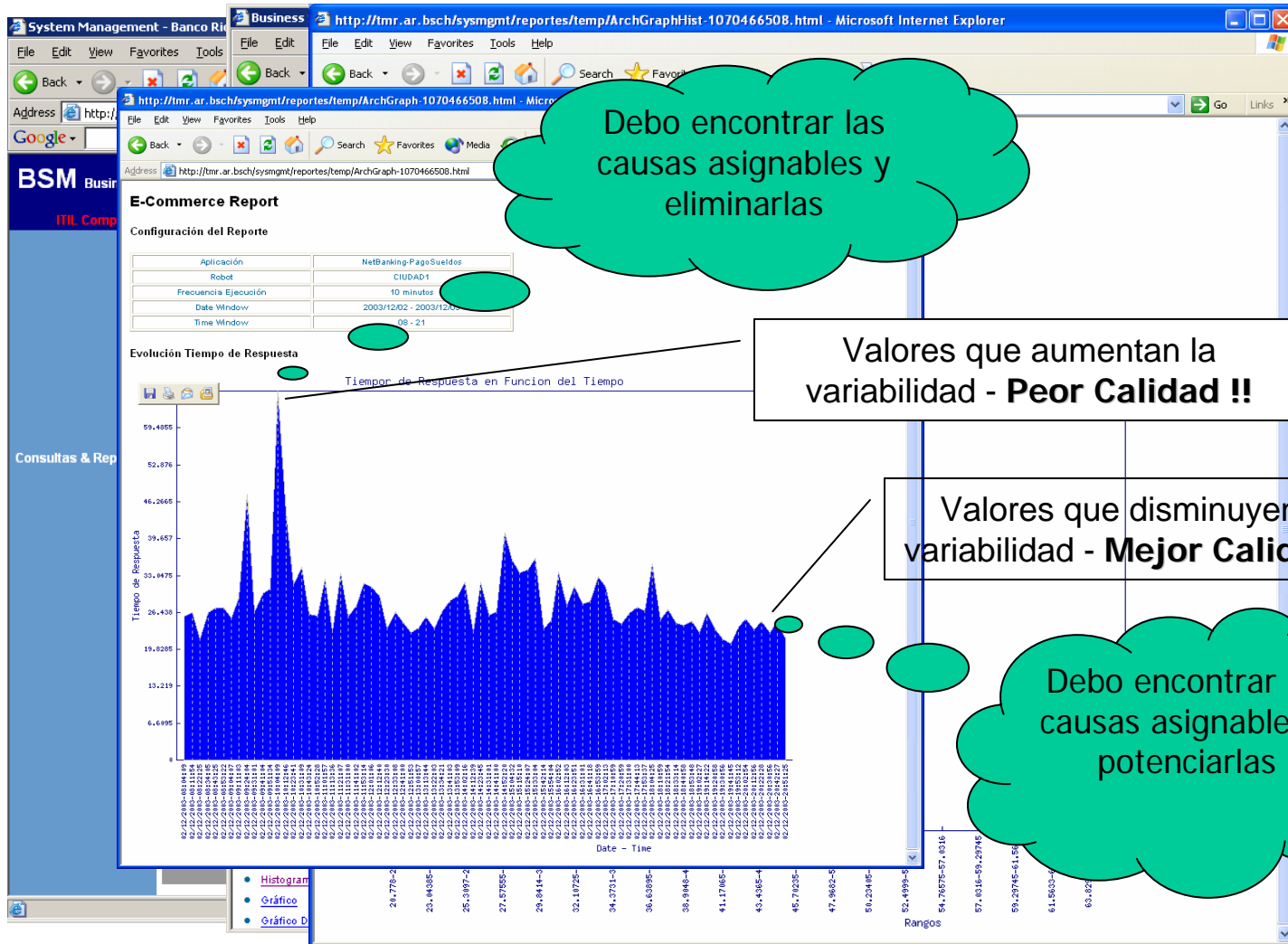
## Definido por el Cliente

- Limite Superior (LTS)
- Limite Inferior (LTI)
- Valor esperado (Valor Objetivo)

## Definido Banco Rio

- Cantidad Sigmas

# Front-End de Trabajo



Debo encontrar las causas asignables y eliminarlas

Valores que aumentan la variabilidad - **Peor Calidad !!**

Valores que disminuyen la variabilidad - **Mejor Calidad !!**

Debo encontrar las causas asignables y potenciarlas

# Lecciones Aprendidas

- Oportunidad de ligar en forma sencilla los conceptos de six sigma con los desafíos de Service Management
- Basados en la “voz del cliente” podemos establecer los límites de especificación del proceso
- Podemos acordar mejores SLA, utilizando como base el análisis de la capacidad del proceso (CP + CPK)
- Estableciendo un lenguaje común “DMPO”, facilitamos la comunicación entre las áreas
- Mediante el análisis del sigma podemos observar el grado de variabilidad
- El análisis de variabilidad permite identificar, mitigar o potenciar los “outliers”.

## Algunas referencias

A Six Sigma Case Study-Tutorial for IT Call Center

Part 1 of 6 – Focusing the Project <http://software.isixsigma.com/library/content/c040512b.asp>

Six Sigma Software Development Case Study

<http://software.isixsigma.com/library/content/c030528a.asp>

**Lic. Pablo Colombo**

**pcolombo@bancorio.com.ar**

# Dudas, preguntas...

## Muchas gracias!

Pablo Colombo

Banco Río



## Escriba su pregunta!

# Dudas, preguntas...

## Debate

Jorge Aballay  
Walter D'Abrantes  
Pablo Silberfich  
Pablo Colombo



## Preguntas?

# Cierre

9

5

Jorge Aballay

¡Muchas Gracias!