

Xerox y Quality Companion: El éxito que se puede duplicar

MaryBeth Schum
Lean Six Sigma Black Belt
Xerox Corporation
Rochester, NY



Xerox Corporation ha utilizado Minitab Statistical Software en su programa Lean Six Sigma durante algunos años con mucho éxito. A finales de 2006, nos visitó un equipo de Minitab a fin de mostrarnos su más reciente actualización del software de mejora de procesos, Quality Companion. El software de demostración incluía docenas de plantillas para formularios y herramientas que se utilizan en Six Sigma, como Process Maps, C&E Matrix y Y Metrics. También pudimos observar funciones interesantes, pero no vi nada nuevo—tenemos muchas plantillas de Estatutos de proyectos ¿Para qué necesitaríamos otra más? En mi opinión, se trataba de otra aplicación que todos tendríamos que aprender a utilizar y, al final, no se justificaría el esfuerzo que implica su implementación.

No obstante, las demostraciones capturaron algunos simpatizantes. Uno de nuestros Black Belts participó en la demostración por teléfono y tuvo la oportunidad de jugar con Quality Companion mientras el equipo de Minitab hablaba sobre el software. Más tarde, otro Belt descargó una versión de prueba de 30 días y la exploró por cuenta propia. Poco tiempo después, ambos se convertirían en defensores internos del programa.

Pese a que valoro su opinión, no dejo de ser escéptica. No me considero tecnológicamente hábil y por lo general aprendo viendo y haciendo. De modo que me inscribí en la clase de entrenamiento de Quality Companion de Minitab. Me transformó. La clase de entrenamiento representó una oportunidad excelente para hacer muchas preguntas y adoptar la perspectiva que necesitaba. Después de la clase, no tuve dudas de que debíamos adquirir la licencia de Quality Companion para Xerox.

Esa experiencia también me enseñó a dar cuenta de las diferentes maneras en que aprenden las personas. Todo nuestro equipo participó en las demostraciones y, mientras que yo sólo veía una serie de formularios y herramientas, mis colegas veían el poder de compartir los datos centralizados de X, Y y Lean utilizando esos formularios y esas herramientas, entendieron lo útil que es un archivo integral Project File de Quality Companion y el valor de una orientación disponible en todo momento, lo que resulta muy importante para los Green Belts. Hay que decir en su favor, que tuvieron una visión más amplia y realmente deseaban mejorar los procesos de nuestro programa de mejora de procesos.

Desde la aprobación de Quality Companion, el grupo de servicio de Xerox ha estado integrando el software en su programa Lean Six Sigma de muchas maneras y hemos sabido sacar provecho a las excelentes herramientas de soporte técnico que esperamos tener de Minitab.

- Se anima a todo el personal de Xerox Services que se prepara para participar en el programa de entrenamiento Lean Six Sigma a realizar el recorrido en línea del producto de cuatro minutos de Quality Companion, así como a inscribirse en los seminarios web de Quality Companion que ofrecen una demostración en vivo.
- Xerox Services cuenta con candidatos a Green Belt que también utilizan Quality Companion para administrar proyectos. El archivo de proyecto y la orientación integrales (Coaches, archivos de muestra, demostraciones) de Quality Companion brindan apoyo a nuestros Green Belts cuando dirigen proyectos.

*Para obtener más información sobre cómo mejorar
la calidad, visite www.minitab.com.*

-
- El programa Black Belt de Xerox incluye un personal nominado y seleccionado manualmente que se somete a un programa de cinco meses con una semana de entrenamiento por mes. El entrenamiento avanzado de Quality Companion se ofrece en la fase intermedia del programa y lo sigue un entrenamiento en Minitab Statistical Software. Se trata de una secuencia ideal ya que los que reciben el entrenamiento pueden aprender Lean Six Sigma, organizar proyectos utilizando las funciones de Quality Companion (que el equipo de Xerox personalizó con facilidad) y analizar datos utilizando el poder de Minitab.

Ahora que soy un usuario regular de Companion, diría que mi herramienta favorita es Fishbone. Es muy fácil de usar y ofrece gran flexibilidad. FMEA también está entre mis herramientas favoritas, especialmente su Coach. Cada vez que comienzo un análisis FMEA con un equipo, consulto el coach para confirmar cómo utilizar las funciones del formulario. Resulta útil para asegurar que el equipo entiende cómo funciona.

En la actualidad, el programa Lean Six Sigma de Xerox Service ha sido testigo de una reducción en los tiempos de ciclo y estamos proyectando grandes mejoras a medida que se expande nuestro programa. Anteriormente, se hacía demasiado esfuerzo en dar formato a datos, seleccionado, a veces volviendo a crear, presentaciones preliminares ideales. Ahora, que los datos de nuestros proyectos están en un solo archivo, los formularios y las herramientas se agregan con un solo clic, los datos se ingresan una vez y se utilizan prácticamente en casi cualquier lugar, y aplicamos la técnica de arrastrar y soltar información para crear revisiones para las partes interesadas. Se emplea más tiempo para asegurar que nuestros métodos de recolección de datos son seguros y nuestros análisis certeros. Eso es poder. A pesar de resistirnos al cambio durante la implementación, como usuarios de Quality Companion de Minitab, el equipo Lean Six Sigma de Xerox Service es mucho más eficiente y productivo.