

## 案例研究

## 服务业中精益西格玛的变革

利用TBM精益六西格玛工具，公司实现了每一项服务从办公流程到分配与执行的快速改善。

## 概述

2014年EDS身处险境，包括保护其客户声誉。利用TBM精益六西格玛工具，公司实现了每一项服务从办公流程到分配与执行的快速改善。结果呢？此一做法为客户赢得了稳固的声誉也为公司自身获得了新的竞争优势。

“那些说不能做的人不应该妨碍正在做的人。这有助于你了解我们的团队对于流程改善的看法”，杰夫·瑞特提到他在EDS的得梅因分配和执行中心的改善/精益西格玛“作战室”的门上看到的一句中国谚语。“我们可能会撞上一堵墙，但我们总是能够快速地想办法进入下一个水平。TBM对我们积极进取的文化作出了巨大贡献。”

TBM咨询集团与医疗机构、金融服务机构、政府机构、信息技术和其他服务机构进行合作。EDS与TBM的精益西格玛变革始于2014年。“我们为客户处理广泛的业务流程外包，从处理和履行订单到仓储及库存管理，”杰夫补充道，“我们的业绩和效率直接反映我们客户的声誉和我们的销售竞争力。因此，必须不断提高质量、降低成本及改善交货。”

“不了解情况的人看不见业务流程。电脑上的几步操作即可创建一个订单，但接下来会发生什么？TBM帮助我们看到业务流程的每一步使得我们可以快速评估和改进整个流程。”

——杰夫·瑞特  
需求管理分配总监  
业务流程外包服务，EDS美国

## 涵盖主题

- 价值流图析
- 基于时间的战略
- 高绩效的战略

“TBM提供独特的工具，使用精益西格玛，对于服务业的从办公流程到分配执行的快速改善起到了极大的效果。使用TBM改善工具能同时推动以下三个关键因素：文化变革、绩效管理和人才发展。”

到目前为止，杰夫的团队已经进行了超过250项西格玛改善突破活动，有93%的全职员工参与其中，使其成为一个坚实的利润中心。工作效率的增长率几乎为70%，同时保证了重大改善的准确性和合格率。运作周期和占地面积则减少了30%多。“TBM也帮助我们将改善转换为对客户的增值和创新，进而提升我们的收入增长。由于空间和资源的空出，我们能够提供竞争对手无法提供的新的服务和价值。”



### 每一次赢在速度

TBM是一家全球性的运营和供应链管理咨询公司，我们助您加速全价值链运营引擎，让您的企业更灵活并实现业绩增速超过竞争对手的3-5倍。

上海市浦东新区世纪大道1600号陆家嘴商务广场303室 | P : 86.21.6888.6671 | [www.tbmcg.com.cn](http://www.tbmcg.com.cn)

