

УДК 005

SIX SIGMA КАК МЕТОДОЛОГИЯ УЛУЧШЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Дремайлова Л.С. (Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики)

Научный руководитель – кандидат экономических наук, Доцент факультета технологического менеджмента и инноваций Варламова Д.В. (Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики)

Аннотация.

Six Sigma - это бизнес-стратегия, основанная на статистических инструментах и дисциплине, используемая для повышения прибыльности бизнеса, повышения эффективности и результативности всех операций для удовлетворения потребностей и ожиданий клиентов.

Введение.

Сложные экономические условия оказывают значительное давление на финансовые учреждения, требуя снижения затрат и поддержания более высокого уровня удовлетворенности клиентов. Методология Six Sigma является передовым инструментом в управлении качеством, и имеет высокий потенциал для достижения лучших результатов в финансовом секторе.

Six Sigma - это хорошо организованный процесс, который помогает сосредоточиться на разработке и предоставлении почти идеальных продуктов и услуг. Шесть сигм были изобретены в Motorola в начале 1980-х годов в ответ на 10-кратное снижение уровня отказов продуктов за 5 лет. Motorola добилась успеха благодаря внедрению Six Sigma. Благодаря CEO General Electric Джеку Уэлчу, в бизнесе во всем мире методология Шести Сигм стала залогом успешного ведения бизнеса. Фактически, более половины всех компаний из списка Fortune 500 используют Шесть Сигм для оптимизации своих бизнес-процессов.

В настоящее время, банковская индустрия в России сталкивается с огромной конкуренцией как со стороны местных, так и иностранных банков, выбор клиентов в отношении банков расширяется. Клиенты становятся все более внимательными к качеству и требуют новых и качественные продукты и услуги. Шесть сигм - это эффективная стратегия повышения качества, которая может помочь банку завоевать лояльность клиентов.

Основная часть.

Суть методологии Six Sigma заключается в использовании фактов и данных для уменьшения дефектов в процессах, тем самым позволяя организациям предоставлять клиентам последовательные и высококачественные услуги.

Классический подход Шести Сигм использует каркас DMAIC (определение, измерение, анализ, улучшение и контроль), данный цикл направлен на уже существующие процессы в компании. Ключевые характеристики процесса определяются, изучаются и сравниваются. На этапе улучшения создаются и внедряются решения для повышения или оптимизации производительности. Затем фаза контроля гарантирует, что проблема больше не возникнет. В основном, в банковском секторе используется именно методология DMAIC, потому что коммерческим банкам удобней совершенствовать существующие процессы, а не для создавать новые.

Шесть сигм имеет ряд преимуществ при использовании в банковской отрасли. Эти преимущества включают обеспечение точности при распределении наличных денег, снизить плату за обслуживание, обеспечить точность ежедневных отчетов с помощью эффективной информационной системы, свести к минимуму количество дефектов в процессах предоставления кредитов, сократить количество дефектов в платежах и сборах чеков и снизить неэффективность рутинных операций.

Применение шести Сигм в банке также помогает менеджерам решать такие проблемы, как:

- регистрация и сокращение жалоб клиентов;

- регистрация и минимизация времени, необходимого для завершения конкретной транзакции;
- измерение, анализ и обеспечение эффективного предоставления услуг;
- сведение к минимуму ошибок в различных операции.

Методы Шести Сигм эффективно использовались некоторыми организациями в предыдущие годы для улучшения предоставления услуг и повышения удовлетворенности потребителей. Кроме того, сегодня, многие организации внедряют Шесть Сигм для решения своих проблем, связанных с качеством. Однако все эти организации не в состоянии получить его совокупные преимущества. Возможно, это связано с плохой стратегией внедрения, принятой несколькими организациями. В частности, коммерческим банкам, внедряющим Six Sigma, для получения максимальной выгоды стоит учитывать некоторые факторы:

1. Поддерживающая организационная культура. Шесть Сигм необходимо укоренить в культуре организации. Требуется полная приверженность и лояльность высшего руководства необходимы для успешного внедрения Six Sigma. Это требует искренности как со стороны руководства организации, так и со стороны сотрудников.

2. Обучение и развитие - еще один ключевой фактор, который необходимо учитывать для успешного внедрения Шести Сигм. Руководству необходимо проконтролировать, чтобы сотрудники всех уровней были знакомы с методами управления процессами качества, терминологией, ресурсами, и имели доступ к ним. Все сотрудники, участвующие в программах "Шесть сигм", должны пройти определенный уровень подготовки.

3. Избегайте подхода, ориентированного на короткий промежуток времени. Еще одна проблема при внедрении Шести Сигм заключается в том, что некоторые организации применяют краткосрочные подходы, что пагубно влияет на конечный результат. Организациям необходимо равномерно сосредоточить все этапы Шести Сигм. Отсутствие приверженности со стороны организации на любом этапе может привести к неэффективному внедрению.

4. Чрезмерная концентрация на снижении затрат. Большинство организаций, особенно банков, стараются больше сосредоточиться на снижении затрат на свои операции и услуги. Однако, банкам необходимо уделять больше внимания повышению эффективности своей организации, обучению кадров, стараться минимизировать время, затрачиваемое на различные операции и предоставление услуг. Это также поможет в реализации стратегии Six Sigma и достижении целей в повышении качества.

5. Непрерывный процесс обучения. Поддержание высоких стандартов качества с помощью Шести Сигм - это непрерывный процесс. Сотрудники, работающие в организации, должны осознанно, непрерывно совершенствоваться в своих знаниях. Достижение целей в области качества с помощью стратегии Шести Сигм, во многом зависит от способности сотрудников успешно использовать статистические и нестатистические инструменты и процедуры. Поэтому развитие способностей сотрудников с помощью эффективной стратегии управления знаниями имеет важное значение для достижения цели в области качества в организации. Сотрудники, особенно руководители организации, проходят подготовку таким образом, чтобы они могли собирать, комбинировать и синтезировать знания организации и отдельных лиц для лучшего управления процессами и повышения качества. Методология Six Sigma рассматривается, как процесс непрерывного обучения, чтобы справляться с новыми возникающими вызовами на бизнес-арене.

Выводы.

Six Sigma - это организованная мезоструктура для уменьшения различий в организационных процессах за счет использования специалистов по совершенствованию, структурированного метода и показателей эффективности с целью достижения стратегических целей. Инструменты и методы стратегии Шести Сигм оказывают большее влияние на повышение качества и производительности в различных отраслях промышленности. Хотя опыт Six Sigma в банковском секторе является относительно новым, тем не менее, его влияние на банковскую деятельность является значительным. Многие банки достигли более высоких показателей

эффективности после внедрения данных методов. Отметим, что модель DMAIC, используемая в банковском секторе для повышения качества, является прекрасной в усовершенствовании существующих бизнес-процессов. Однако согласование модели DMAIC с управлением знаниями может привести к лучшим результатам в банковской отрасли.

Дремайлова Л.С. (автор)

Подпись

Варламова Д.В. (научный руководитель)

Подпись