

Xerox et Quality Companion : Un exemple de réussite

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



Depuis plusieurs années, Xerox Corporation exploite Minitab Statistical Software avec succès dans le cadre de son programme Lean Six Sigma. Fin 2006, des représentants de la société Minitab nous ont rendu visite pour nous montrer la dernière mise à jour du logiciel de gestion de projets d'amélioration, Quality Companion. La démonstration du logiciel incluait des dizaines de modèles de formulaires et d'outils de gestion de projets utiles pour le programme d'amélioration des processus Six Sigma, comme les cartographies de processus Process Maps, les matrices de causes et effets C&E Matrix et le suivi des variables clés Y Metrics. Nous avons découvert d'autres fonctionnalités intéressantes, mais rien de vraiment nouveau. Nous disposons de nombreux modèles de charte de projet, alors pourquoi en ajouter un? Pour moi, il s'agissait d'une application supplémentaire avec laquelle nous aurions dû tous nous familiariser et l'effort de mise en oeuvre n'en vaudrait en fin de compte sans doute pas la peine.

Les démonstrations, toutefois, ont plu à certains. L'un de nos Black Belts a suivi la démonstration par téléphone et pu utiliser Quality Companion pendant la présentation. Par la suite, un autre Belt a téléchargé la version d'essai gratuite de 30 jours et a découvert le logiciel par lui-même. Tous deux sont rapidement devenus de véritables adeptes du produit.

Si je respectais leur opinion, je n'en restais pas moins sceptique. Je ne me considère pas comme un expert technique et je préfère apprendre par l'observation et l'action. Je me suis donc inscrit à un module de formation de deux jours sur Quality Companion. J'ai été conquis. Ce cours a été pour moi l'occasion de poser de nombreuses questions et de manipuler le logiciel. A l'issue de la session, j'étais prêt à acquérir des licences de Quality Companion pour Xerox.

Cette expérience m'a aussi permis de constater que chacun apprend à sa façon. Tous les membres de notre équipe ont participé aux démonstrations et, tandis que mon jugement avait réduit le produit à des modèles de formulaires et d'outils, mes collègues avaient entrevu d'autres possibilités comme le partage des données Lean, X et Y, la standardisation des documents informatiques liés aux projets, la centralisation dans un fichier tout-en-un de Quality Companion et le parti à tirer de fiches explicatives, mines de conseils si importants pour les Green Belts. Je félicite pour leur clairvoyance et leur volonté d'améliorer les processus dans le cadre de notre programme d'amélioration.

Le groupe Xerox Services a intégré le logiciel Quality Companion dans son programme Lean Six Sigma dans le cadre d'applications variées et exploite toute la puissance de ce logiciel, comme de tous ceux développés par la société Minitab.

- Tous les employés de Xerox Services inscrits au plan de formation Lean Six Sigma sont invités à suivre la visite guidée en ligne de quatre minutes sur le logiciel Quality Companion et à assister à l'un des séminaires de démonstration en ligne.
- Les candidats Green Belt de Xerox Services utilisent également Quality Companion pour gérer des projets. Le fichier de projet tout-en-un de Quality Companion et l'aide en ligne le logiciel (Coaches, jeux de données pour s'exercer, démonstrations) facilitent leur travail.
- Les personnes inscrites au plan de formation Black Belt de Xerox suivent une session par mois, pendant cinq mois. Ce plan comprend une formation approfondie sur Quality Companion, suivie d'un module sur Minitab Statistical Software. Ce programme est parfaitement adapté car les stagiaires se familiarisent avec nos processus Lean Six Sigma, découvrent la gestion de projets à l'aide des fonctionnalités de Quality Companion personnalisées par et pour notre société et analysent leurs données grâce à la puissance de Minitab.

J'utilise régulièrement Quality Companion, la fonction que j'apprécie plus particulièrement est le diagramme d'Ishikawa, Fishbone. Il est très simple à utiliser et offre une grande flexibilité. J'apprécie également le formulaire AMDEC FMEA et la fiche explicative Coach qui l'accompagne. Chaque fois que je lance une analyse AMDEC avec une équipe, je fais appel à ce Coach pour vérifier les conditions d'applicabilité et le mode de fonctionnement. Je m'assure ainsi que l'équipe comprend et s'approprie le formulaire.

Visitez www.minitab.com pour plus
d'informations sur l'amélioration de la qualité.

A ce jour, le programme Lean Six Sigma de Xerox Services a permis une réduction des temps de cycle et, à l'avenir, il apportera de nouvelles améliorations grâce au déploiement du plan de formation. Auparavant, nous consacrons beaucoup de temps à la mise en forme des données, à la création ou à la sélection de modèles et à la définition de présentations étape par étape. Désormais, nous regroupons les données de projet dans un fichier unique, nous ajoutons des formulaires et des outils de gestion de projets d'un simple clic, nous saisissons les données une seule fois et les exploitons dans les différentes sections du logiciel, enfin, nous glissons les graphiques et résultats obtenus dans l'outil de présentation Quality Companion pour créer des rapports. Le temps ainsi libéré peut être consacré à la fiabilité des méthodes de collecte de données et à l'exactitude de nos analyses. C'est extraordinaire. Alors que nous redoutions un changement improductif et difficile à gérer, les membres de l'équipe Lean Six Sigma de Xerox Services sont bien plus efficaces et productifs depuis que nous avons adopté le logiciel Quality Companion by Minitab.