

CASO DE ESTUDIO

Transformación LeanSigma® en el sector de servicios

EDS tenía muchas cosas en juego en 2005, incluyendo la protección de la reputación con sus clientes. Aprovechando el kit de herramientas LeanSigma de TBM, la compañía alcanzó una rápida mejora en todos los sectores de servicio

Cliente

Electronic Data Systems (EDS), empresa dedicada a la tecnología de la información, con más de 117.000 empleados en 60 países. Catalogada como una de las mayores empresas de servicios, según la lista Fortune 500.

Reto

Buscaban aumentar el valor e innovación para sus clientes por medio de un servicio que la competencia no pueda igualar por lo que era imprescindible continuar con la mejora de calidad, costo y entrega.

Solución

Se utilizó un kit de herramientas Lean para lograr los resultados deseados, lo que accionó simultáneamente tres elementos críticos de mejora: el cambio de cultura, la gestión del desempeño y el desarrollo del talento.

Resultados





La compañía alcanzó una rápida mejora en todos los sectores de servicio, desde los procesos de administración hasta la distribución y realización del producto. Logrando así una sólida reputación con sus clientes, y una nueva ventaja competitiva.

“Aquellos que dicen que no se puede hacer... No debe interrumpir a la persona que lo está haciendo. Eso te da una idea bastante clara de cómo nuestro equipo se siente respecto a la mejora de procesos”, comenta Jeff Ruitter, refiriéndose al proverbio Chino publicado en la puerta de la “sala de guerra” Kaizen/LeanSigma® “en el centro de distribución y cumplimiento Des Moines de EDS. “Podemos correr hacia una pared de ladrillo, pero siempre vamos a encontrar una manera de subir al siguiente nivel, y rápido. TBM ha sido un gran contribuyente a nuestra comprometida cultura ‘se puede hacer’”.

TBM Consulting Group trabaja con instituciones de salud, organizaciones de servicios financieros, agencias gubernamentales, tecnología de la información y otras organizaciones de servicios. Las instalaciones de EDS comenzaron su transformación LeanSigma® con apoyo de TBM. “Manejamos una amplia gama de externalización de procesos de negocio para nuestros clientes, desde el procesamiento y cumplimiento de las órdenes hasta el almacenamiento y el manejo de sus inventarios”, añade Jeff. “Nuestro desempeño y eficiencia se reflejan directamente en la reputación con nuestros clientes, y en cómo podemos vender competitivamente nuestros servicios. Por lo que es imprescindible continuar con la mejora de calidad, costo y entrega.”

“TBM proporcionó un kit de herramientas único, utilizando la metodología LeanSigma®, que es efectiva en la generación de mejoras rápidas en los entornos de servicio, desde los procesos administrativos hasta la distribución y la realización.” Este kit de herramientas acciona simultáneamente tres elementos críticos de mejora: cambio de cultura, gestión del desempeño y desarrollo del talento.

Hasta la fecha, el equipo de Jeff ha llevado a cabo más de 250 eventos de avance Sigma Kaizen, con 93% de participación de los empleados a tiempo completo, convirtiendo la operación en un centro de beneficios sólidos. Las unidades por hora de trabajo son casi del 70%, acompañado por grandes mejoras en la precisión y el desempeño de primer pasada. El ciclo de tiempo y el espacio en piso se han reducido más del 30%. "TBM también nos está ayudando a traducir esta mejora en mayor valor e innovación para nuestros clientes, que a su vez genera un crecimiento de ingresos para nosotros. Dado que el espacio y los recursos han sido liberados, hemos sido capaces de añadir nuevos servicios y valor que nuestros competidores no pueden".

Resultados		
	Unidades por hora de trabajo	↑ 70%
	Mejoras en precisión	↑
	Desempeño de primera pasada	↑
	Tiempo de ciclo / espacio en piso	↓ 30%

EL MÁS RÁPIDO SIEMPRE GANA

En TBM nos especializamos en consultoría de operaciones y de cadena de suministro para fabricantes y distribuidores. Ayudamos a las empresas a ser más ágiles, rápidas y a que su desempeño sea de 3 a 5 veces mejor que su competencia.

[in](#) [twitter](#) [youtube](#) | tbmcg.mx



Tel. Gratuito 01800.843.9999
Tel. CDMX +52.55.1105.0514
Tel. Monterrey +52.81.5000.9136