

SOMMARIO

INTRODUZIONE	1
CAPITOLO I	
L SEI SIGMA, UNA STRADA PER L'ECCELENZA NELLE PMI	17
1.1 L'Eccellenza nei processi aziendali	17
1.2 La Metodologia Sei Sigma	21
1.2.1 La diffusione del Sei Sigma in Italia	25
1.2.2 Breve introduzione al metodo	28
1.2.3 Le fasi del Sei Sigma ed applicazione in ambito "produttivo"	32
1.2.3.1 <i>Define</i>	32
1.2.3.2 <i>Measure</i>	36
1.2.3.3 <i>Analyze</i>	41
1.2.3.4 <i>Improve</i>	47
1.2.3.5 <i>Control</i>	49
1.2.4 Il Sei Sigma nel panorama dei metodi per la Qualità (EFQM, LEAN)	51
1.3 Il Sei Sigma nelle PMI	53
CAPITOLO II	
IL SEI SIGMA NEI SERVIZI	63
2.1 Evoluzione del mercato: <i>l'era dei servizi alla clientela</i>	63
2.2 La <i>Qualità</i> nei servizi	67
2.3 Il Sei Sigma in ambito <i>non produttivo</i>	75
2.3.1 Implementazione di Progetti Sei Sigma in ambito "gestionale": alcuni <i>Case Study</i> applicativi	90
2.3.1.1 Un Progetto Sei Sigma finalizzato alla <i>riduzione del tasso di assenteismo</i>	90
2.3.1.2 Un progetto Sei Sigma finalizzato alla <i>riduzione del numero di telefonate da parte dei clienti</i>	94
2.4 Six Sigma ... at bank?	96
2.4.1 Un progetto Sei Sigma, finalizzato alla riduzione del cycle time e all'incremento della soddisfazione della clientela in <i>Citybank</i>	99
2.4.2 I Progetti Sei Sigma sviluppati in <i>Bank of America</i>	102
2.4.3 Un progetto Sei Sigma finalizzato al miglioramento delle transazioni commerciali via <i>Dot-com</i>	105

CAPITOLO III	
L'APPROCCIO SEI SIGMA FINALIZZATO AD UN MIGLIORAMENTO "QUALITATIVO" NELLA SITUAZIONE FINANZIARIA DELLE PMI	107
3.1 La <i>Qualità</i> , l'eccellenza e una gestione finanziaria "strategica" nelle PMI, è davvero possibile?	107
3.2 La gestione finanziaria e le principali problematiche insite nelle PMI	108
3.2.1 Le PMI e le nuove opportunità di finanziamento " <i>esterno</i> "	112
3.2.2 Le piccole imprese e Basilea 2: Cosa cambierà?	116
3.2.3 L'importanza di una Finanza "strategica" per le PMI	119
3.2.4 Ritardi nei pagamenti e oneri finanziari: la spada di Damocle sulle potenzialità di crescita delle piccole imprese	122
3.2.5 Meccanismi e strumenti "tradizionali" per il controllo di gestione nelle piccole e medie imprese italiane	126
3.3 La metodologia Sei Sigma applicata alla <i>gestione finanziaria</i> delle PMI	134
CAPITOLO IV	
UN PROGETTO SEI SIGMA FINALIZZATO ALLA RIDUZIONE DEGLI ONERI FINANZIARI NELLA <i>SOCIETÀ SERVIZI TECNOLOGICI S.R.L.</i>	159
4.1 La società <i>Servizi Tecnologici s.r.l.</i>	159
4.2 Lo studio della situazione finanziaria, reddituale e patrimoniale della società <i>Servizi Tecnologici S.R.L.</i>	160
4.3 Il Progetto Sei Sigma	162
4.4 Definizione delle strategie di analisi	164
4.4.1 L'analisi dei <i>Clienti</i> societari	165
4.4.1.1 <i>Define</i>	165
4.4.1.2 <i>Measure</i>	169
4.4.1.3 <i>Analyze</i>	176
4.4.1.4 <i>Improve</i>	179
4.4.1.5 <i>Control</i>	185
4.4.2 L'analisi delle <i>Banche</i> societarie	188
BIBLIOGRAFIA	195