

Об авторах

Крейг Кент Джиджи начал изучать и применять элементы “Шести сигм” еще задолго до того, как им придали форму сегодняшней прославленной методологии прорывного улучшения. Еще будучи аспирантом машиностроительного факультета Университета Бригэма Янга в начале 1990-х годов, Крейг Джиджи уже преподавал эту передовую методику улучшения своим студенческим группам на курсе разработки товара. В 1994 году он стал работать во флоридской Лаборатории передовых производственных исследований компании *Motorola*, где смог воочию убедиться, насколько в реальных условиях эффективен приобретающий все большую популярность новый метод “Шести сигм”. Увиденное полностью перекликалось с предыдущим опытом молодого сотрудника. С тех пор Крейг на всех этапах своей карьеры — а это были управленческие и технические должности в *Motorola*, *Imega* и *General Atomics* — применял, преподавал и внедрял “Шесть сигм”.

В 1998 году Крейг основал и возглавил компанию по производству компьютерного программного обеспечения для практиков “Шести сигм”. На протяжении нескольких лет он также работал в качестве технического коллеги доктора Майкла Дж. Хэрри, одного из первых консультантов по “Шести сигмам”, совместно с ним разрабатывая и внедряя новые теоретические и практические направления этой методологии. Недавно Крейг переехал из своего дома в горах Юты в Соноранскую пустыню штата Аризона, где стал соучредителем компании *Savvi International* и теперь вплотную занимается ее продуктами, услугами и инструментами “Шести сигм”.

На момент написания данной книги Крейг имел уже 12-летний опыт работы с методикой “Шести сигм” и был Мастером Черных поясов; на его счету различные реализованные проекты, от дизайна до производства и управления бизнесом. Он высококвалифицированный инструктор, преподававший и работавший наставником на всех уровнях “Шести сигм”, от руководителей до Белых поясов.

Нил Джон ДеКарло на протяжении более чем 15 лет был профессиональным распространителем методов непрерывного улучшения и “Шести сигм”, еще со времени своей работы в компании *Florida Power & Light*, именно в тот период, когда она получила престижный приз Деминга за качество. С тех пор он написал подготовил и отредактировал более 150 статей и шесть книг в сотрудничестве с такими компаниями, как *General Electric*, *DuPont*, *Bose Corporation*, *McKinsey Consulting*, *UPS*, *AT&T*, Академия “Шести сигм” и многими другими.

Нил — удивительно плодовитый автор; из-под его пера вышла масса работ, охватывающих самые разнообразные темы, включая “Шесть сигм”, информационные технологии, электронное обучение, управление знаниями и переменами, бизнес-интеграцию, полное управление качеством, Международную организацию по стандартизации, экономное управление и другие дисциплины. Он также сотрудничал с несколькими генеральными исполнительными директорами и консультантами, включая японского эксперта по качеству доктора Нориаки Кано и первого соархитектора “Шести сигм” доктора Майкла Дж. Хэрри.

В дополнение к своей писательской карьере Нил также в разное время по контракту с различными компаниями и консультационными фирмами руководил их коммуникационными и издательскими программами; самая известная из этих фирм — *Breakthrough Management Group* (“Группа управления прорывным улучшением”) является лидером в отрасли “Шести сигм”, экономического предприятия и улучшений. В свободное от работы время Нил интенсивно занимается бикрам-йогой, устным и письменным словом содействуя ее распространению.

Брюс Дэйвид Вильямс сразу и навсегда влюбился в сложные системы в свой третий день рождения, на который пришелся запуск в космос первого искусственного спутника Земли. Еще будучи студентом Колорадского университета по специальности физика и астрофизика, Брюс

начал карьеру в аэрокосмической отрасли и тогда же впервые узнал о “Шести сигмах”, после того как компания *Motorola* в 1988 году стала первым лауреатом Премии Болдриджа. Позднее, после окончания Университета Джона Хопкинса и Колорадского университета по специальностям технический менеджмент и компьютерные науки и уже являясь членом команды разработки телескопа Хаббл, Брюс глубоко заинтересовался такой проблемой: почему поломки даже мельчайших компонентов порой приводят к колоссальным системным сбоям. Этот интерес и привел его в середине 1990-х годов в отрасль “Шести сигм”, где он учредил компанию — производителя программного обеспечения для слежения за жизненным циклом товара.

С тех пор Брюс успел основать две научно-исследовательские и технологические фирмы “Шести сигм” и стать их генеральным исполнительным директором. На момент выхода из печати данной книги он занимал пост председателя Совета директоров и генерального исполнительного директора компании *Savvi International* — поставщика решений для улучшения показателей бизнеса с помощью “Шести сигм”, методов экономного управления бизнес-процессами. Брюс живет на пустынных предгорьях города Норт-Скоттсдейл (штат Аризона) с женой, двумя детьми и многочисленными собаками, кошками, птицами и лошадьми.

Посвящения

Крейг Джиджи. Посвящаю эту книгу Джилл, Айвену и Гордону. Мой главный успех в том, что я стал частью вашей жизни.

Нил ДеКарло. Посвящаю эту книгу Ванде Тексон, которая много лет назад помогла мне поверить в себя и на протяжении длительного времени была для меня постоянным источником поддержки и интеллектуальной стимуляции.

Брюс Вильямс. Посвящаю эту книгу Барби, моей восхитительной жене, с которой мы женаты вот уже 22 года, и моим удивительным детям, Ханне и Эвану. Их неутомимая преданность, тонкий юмор и бесконечная жажда знаний убеждают меня в том, что в жизни нет ничего невозможного.

Благодарности авторов

Каких-нибудь двадцать лет назад “Шести сигм” еще просто не существовало. Но однажды чудесным образом всего лишь один человек, работающий на крупную корпорацию в закутке неприглядного офисного здания, увидел нечто... и в результате сегодня мы имеем полностью развитую систему с десятками тысяч отдельных практиков, тысячами корпораций, сотнями миллиардов сэкономленных долларов в год. От имени всего движения “Шести сигм” мы хотим выразить искреннюю признательность этому легендарному человеку, ныне покойному Биллу Смигу, инженеру по обеспечению надежности в компании *Motorola* (Аризона), который в середине 1980-х годов выявил статистическую зависимость между сложностью продукта, способностью процесса и частотой отказов системы. Мы также признательны доктору Майклу Хэрри, еще одному первопроходцу “Шести сигм” в компании *Motorola*, чьими усилиями отрасль “Шести сигм” приобрела знакомый нам сегодня вид.

Мы хотим поблагодарить Дона Л. Рединуса, предоставившего значительные фрагменты материала нашей книги. Нам чрезвычайно повезло, что именно Дон помогал нам в работе. Он завоевал международное признание как консультант по усовершенствованию бизнеса, имеет 25-летний опыт деятельности в этой сфере и посвятил большую часть своей карьеры “Шести сигмам”.

Дон не только написал главы 4 и 10, он также обеспечивал нас высококомпетентными рекомендациями, материалами и комментариями, просмотрев и улучшив почти все страницы и рисунки.

Наша глубочайшая благодарность доктору Стивену Р. Кови, оказавшему нам честь и написавшему предисловие к этой книге.

Мы также признательны Роксане О’Браски, президенту Международного общества профессионалов “Шести сигм”, за написанное ею послесловие. Роксана — настоящий мотор “Шести сигм”, и благодаря работе ее общества мир становится лучше.

Самим существованием этой книги мы обязаны закупочному редактору Кэти Кокс и проектному редактору Тере Стуффер Дрент, которые мастерски провели наш “корабль” через штормы, обошли все рифы и благополучно завели его в тихую гавань.

Мы также хотим поблагодарить десятки тысяч практиков “Шести сигм”: Черные пояса, Зеленые пояса и Желтые пояса; Чемпионов; Мастеров Черных поясов; лидеров развертывания. Их коллективными усилиями создана “Шесть сигм”. Они работали, не имея под рукой учебника по данной методике, без правительственного заказа на исследования, положений Международной организации по стандартизации, корпоративных информационных систем. Именно благодаря этим десяткам тысяч энтузиастов “Шести сигм” и развитием ее до уровня, когда стало возможным написание нашей книги.