

PREDGOVOR

Ako ova knjiga uspije pomoći čitateljima razumjeti i uspješno sudjelovati u nastojanjima Šest sigme, to je zahvaljujući stotinama ljudi koji su nam pomogli naučiti i podijeliti ovaj “novi” (i ne tako novi) pristup uspješnom poslovanju.

Priznanje ponajprije treba dati umirovljenom direktoru General Electrica (GE), Jacku Welshu, koji je potaknuo svoju tvrtku da oživi tobožne dosadne ideje “kvalitete”. Usmjerio ih je u praktičan i koristan način razmišljanja te načine ispravnog vođenja firme. Šest sigma je tipičan primjer mogućnosti g. Welsha da uvijek bude korak ispred. (Mnogi koji su zaostali sad isto to pokušavaju.)

Osim Jacku Welshu priznanje treba dati još jednom šefu korporacije, Larryu Bossidyu iz Honeywella, koji je zapravo potaknuo svog prijatelja Jacka da otpočne Šest sigma u GE. Bossidy je manje poznat u vođenju Šest sigme, ali jednako važan.

Svi naši klijenti su na vidljiv ili neprimjetan način doprinijeli ovoj knjizi. U svim ovim organizacijama mnogi zaslužuju priznanje jer su dali primjere i uvid, a trebamo se posebno zahvaliti Barryu Sternlichtu, Bobu Cotteru i Jamesu Hymanu iz hotela Starwood; Marku Goodu i Ericu Berglingu iz Sears Roebucka; Tomu Colu, Tomu Jonesu i Peteru Longu iz Federated Logistics and Operations; Marcezu Evansu i Jimu Perozichu iz Forda.

Ništa ne bi postigli bez naših kolega u Pivotal Resources, koji rade svaki dan objašnjavajući, trenirajući i pokazujući ljudima kako mogu koristiti ideje i instrumente Šest sigme za bolju zaradu i zadovoljstvo svojih kupaca. Ne bi imali mogućnosti raditi na ovoj knjizi bez Boba Neumana i Ronalda Cavanagha, koji su također pisali knjige o Šest sigmi. Ključni su bili i Chealzn Abbott, Carolzn Talasek, Julie Oseland, i Tina Oakley te mnogi drugi koji su nam dali svoje vrijeme i energiju pišući knjigu. Hvala Doddu Starbirdu

vii

za odličan primjer projekta.

Pravi voditelj ove knjige je naš izdavač Richard Narramore iz McGraw-Hilla, čija su strpljivost i ustrajnost diplomatska. Hvala Richarde.

Na kraju želimo zahvaliti Olgi, Stephanie, i Brianu (Peteova žena i djeca) i Pamu (Larryeva žena) koji su podnosili naš rad. I hvala Lauri i Ashleyu (Larryeve kćerke) što su mu dopustile da prekidamo njihovo vrijeme na Internetu kako bi poslali poruke svom izdavaču. Nadamo se da je naša ljubav i zahvalnost dovoljna za vašu podršku i žrtvu. (Ako djeca žele znati što radimo, možemo im dati ovu knjigu!)