****

**SIX SIGMA-PROJEKTCHARTA IN DER LUFT- UND RAUMFAHRT BEISPIELVORLAGE**

WICHTIGE ERINNERUNG

Ein narrativer schriftlicher Auftrag muss von den Projektsponsoren in Umlauf gebracht und unterzeichnet werden. Sie können eine ausgefüllte Version dieser Vorlage an Ihren schriftlichen Auftrag anhängen, um ihn kurz und prägnant zu halten.

Stellen Sie sicher, dass Sie sich mit dem Projektteam und den Sponsoren treffen, bevor Sie diese Vorlage ausfüllen. Ein Großteil der erforderlichen Informationen ergibt sich aus einem Gespräch mit diesen Parteien.

ALLGEMEINE PROJEKTINFORMATIONEN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROJEKTNAME | PROJEKTMANAGER | PROJEKTSPONSOR |
|  Aviation Six Sigma-Prozessverbesserung |   |   |
| E-MAIL-ADRESSE | TELEFON | ORGANISATIONSEINHEIT |
|   | 000-000-0000 |   |
| ZUGEWIESENE GREEN BELTS |   |   | VORAUSSICHTLICHES STARTDATUM | VORAUSSICHTLICHES ABSCHLUSSDATUM |
|   | 00/00/0000 | 00/00/0000 |
| ZUGEWIESENE BLACK BELTS |   |   | ERWARTETE EINSPARUNGEN | GESCHÄTZTE KOSTEN |
|   | $ 237.750 | $ 184.900 |

PROJEKTÜBERSICHT

|  |  |
| --- | --- |
| PROBLEM ODER SCHWIERIGKEIT  | Fluggutscheinprogramm |
| ZWECK DES PROJEKTS | Das bestehende Gutscheinprogramm konnte vergebene Gutscheine nicht korrekt in Kundentickets umwandeln. Infolgedessen erlebten die Kunden zwei Dinge: eine lange Anrufzeit, um ihren fehlerhaften Gutschein korrigieren zu lassen, und eine lange Wartezeit, um ihren Gutschein innerhalb der vorgegebenen Frist einzulösen. In 37 Prozent der Fälle mussten Kunden über den Kundendienst nachfragen und hatten eine durchschnittliche Wartezeit von 45 Minuten pro Anruf. |
| GESCHÄFTS- SZENARIO | Seit 2030 nutzt Big Sky Air ein Gutscheinprogramm für stornierte Flüge. Diese internationale Strategie erwies sich als effektive Reaktion auf die Notwendigkeit einer schnellen Umwälzung der Branche. Seit 2031 testet das Unternehmen ein Programm zur Ablösung des ursprünglichen Ticketgutscheinsystems, dessen Verfahrensfehler die Einlösung von Passagiergutscheinen verhinderten und damit zu einem Rückgang der Kundenzufriedenheit führten. Es spricht einiges dafür, eine bessere Struktur einzuführen und das Pilotprogramm schrittweise zu erweitern, um ein entscheidendes Umsatzwachstum zu erzielen. |
| ZIELE / MESSZAHLEN | Big Sky wird sein Pilotprogramm zur Überarbeitung von Gutscheinen bis zum Ende des Geschäftsjahres 2032 skalieren. Unsere Erfolgskriterien lauten wie folgt: 35 Prozent weniger Anrufe bei Problemen mit Kundengutscheinen. (Wir berechnen diesen Prozentsatz basierend auf der Erfassung von Callcenter-Daten). Die verbleibenden zwei Prozent der Kundenprobleme mit dem Gutscheinprogramm haben eine durchschnittliche Wartezeit von weniger als 15 Minuten. |
| ERWARTETE LEISTUNGEN |  |

PROJEKTUMFANG

|  |  |
| --- | --- |
| INNERHALB DES UMFANGS | Im Umfang: das Gutscheinprogramm Big Sky Air, der Plattformimplementierungsprozess und Kundendienst-Callcenter  |
| AUßERHALB DES UMFANGS | Außerhalb des Umfangs: Verkäufe, von Passagieren initiierte Gutscheine und fehlerfreie Ticketausstellung  |

VORLÄUFIGER ZEITPLAN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **WICHTIGER MEILENSTEIN** | **ANFANG** | **ENDE** |
| Projektteam / Vorläufige Prüfung / Umfang bestimmen |  |  |
| Projektplan / -auftrag / -Kickoff abschließen |  |  |
| Definitionsphase umsetzen |  |  |
| Messphase umsetzen |  |  |
| Analysephase umsetzen |  |  |
| Verbesserungsphase umsetzen |  |  |
| Kontrollphase umsetzen |  |  |
| Projektzusammenfassungsbericht erstellen und Projekt abschließen |  |  |

RESSOURCEN

|  |  |
| --- | --- |
| PROJEKTTEAM |   |
| SUPPORT-RESSOURCEN |   |
| BESONDERE BEDÜRFNISSE |   |

KOSTEN

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KOSTENTYP** | **LIEFERANTEN-/ARBEITSNAMEN** | **TARIF** | **MENGE** | **BETRAG** |
| **Arbeitskraft** |   | $ 150,00 | 200 | $ 30.000,00  |
| **Arbeitskraft** |   | $ 200,00 | 100 | $ 20.000,00  |
| **Arbeitskraft** |   | $ 350,00 | 50 | $ 17.500,00  |
| **Arbeitskraft** |   | $ 85.000,00 | 1 | $ 85.000,00  |
| **Arbeitskraft** |   | $ 4.850,00 | 3 | $ 14.550,00  |
| **Betriebsmittel** |   | $ 17.850,00 | 1 | $ 17.850,00  |
|   |   |   | GESAMTKOSTEN | $ 184.900,00  |

VORTEILE UND KUNDEN

|  |  |
| --- | --- |
| PROZESSINHABER |   |
| WICHTIGE STAKEHOLDER |   |
| ENDKUNDE |   |
| ERWARTETE VORTEILE |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ART DES VORTEILS** | **SCHÄTZUNGSGRUNDLAGE** | **GESCHÄTZTER VORTEIL** |
| **Spezifische Kosteneinsparungen** |   |  $ 25.000,00  |
| **Gesteigerter Umsatz** |   |  $ 92.500,00  |
| **Höhere Produktivität (Soft)** |   |  $ 17.500,00  |
| **Verbesserte Compliance** |   |  $ 12.000,00  |
| **Verbesserte Entscheidungsfindung** |   |  $ 18.500,00  |
| **Geringerer Wartungsaufwand** |   |  $ 26.000,00  |
| **Sonstige vermiedene Kosten** |   |  $ 46.250,00  |
|   |   |   | GESAMTVORTEIL |  $ 237.750,00  |

RISIKEN, EINSCHRÄNKUNGEN UND ANNAHMEN

|  |  |
| --- | --- |
| RISIKEN |   |
| EINSCHRÄNKUNGEN |   |
| ANNAHMEN |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| VORBEREITET VON | TITEL | DATUM |
|   |   |   |

|  |
| --- |
| **HAFTUNGSAUSSCHLUSS**Alle von Smartsheet auf der Website aufgeführten Artikel, Vorlagen oder Informationen dienen lediglich als Referenz. Wir versuchen, die Informationen stets zu aktualisieren und zu korrigieren. Wir geben jedoch, weder ausdrücklich noch stillschweigend, keine Zusicherungen oder Garantien jeglicher Art über die Vollständigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung oder Verfügbarkeit in Bezug auf die Website oder die auf der Website enthaltenen Informationen, Artikel, Vorlagen oder zugehörigen Grafiken. Jegliches Vertrauen, das Sie in solche Informationen setzen, ist aus eigener Verantwortung. |