


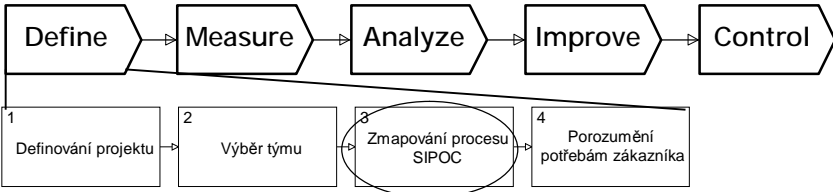


## SIPOC – mapování procesů

1



### Kde se nacházíme



```

graph LR
    subgraph SIPOC_Steps [SIPOC Steps]
        Define[Define] --> Measure[Measure]
        Measure --> Analyze[Analyze]
        Analyze --> Improve[Improve]
        Improve --> Control[Control]
    end
    subgraph Sub_Processes [Sub-processes]
        S1[1 Definování projektu] --> S2[2 Výběr týmu]
        S2 --> S3[3 Zmapování procesu SIPOC]
        S3 --> S4[4 Porozumění potřebám zákazníka]
    end
    Define --- S1
    Measure --- S2
    Analyze --- S3
    Improve --- S4
    Control --- S4
            
```

2

**SC & C PARTNER**

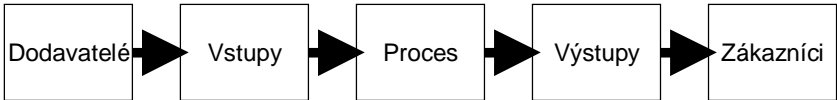
## Kvalita a procesy

- Kvalita je posuzována zákazníkem na základě výstupu z procesu.
- Úsilí jednotlivých pracovníků nepovede k významnému zlepšení kvality.
- Pro zlepšení kvality musí být zlepšen proces.
- Pouhé jiné definování procesu **NENÍ** zlepšováním — zlepšením je provedení změn a použití dat k ověření změny.

3

**SC & C PARTNER**

## Práce jako proces - SIPOC



```
graph LR; A[Dodavatelé] --> B[Vstupy]; B --> C[Proces]; C --> D[Výstupy]; D --> E[Zákazníci]
```

- SIPOC lze aplikovat jak u opakovatelných tak u jedinečných činností
- Pohled na proces z vyšší úrovně pomáhá:
  - l definovat hranice procesu/kroku (počáteční bod a konečný bod);
  - l popsat, kde sbírat data.

4

## Začínáme nahoře

I Klíčové podnikatelské aktivity mohou být definovány na různých úrovních organizace:

**Úroveň 1**

```

graph LR
    A[Výzkum trhu] --> B[Vývoj nového výrobku]
    B --> C[Vytváření poptávky]
    C --> D[Splnění poptávky]
    D --> E[Zákaznický servis]
            
```

**Úroveň 2**

```

graph LR
    A[Objednávka materiálu] --> B[Výroba]
    B --> C[Vyzvednutí]
    C --> D[Doprava Auto / loď]
            
```

**Úroveň 3**

```

graph LR
    A[Dělení materiálu] --> B[Ohýbání]
    B --> C[Svařování]
    C --> D[Balení]
            
```

- **Úroveň 1** = nejvyšší pohled na aktivity v organizaci
- **Úroveň 2** = práce, která protéká několika odděleními nebo celým oddělením či pracovní plochou
- **Úroveň 3** = podrobný pohled na jednotlivý proces

5

## Pomocné otázky pro SIPOC

**I Účel**

- Proč tento proces existuje?
- Co je účelem tohoto procesu?
- Co je výsledkem?

**I Výstupy**

- Co za produkt tento proces vytváří?
- Co jsou výstupy tohoto procesu?
- Ve kterém bodě tento proces končí?

**I Zákazníci**

- Kdo používá produkty tohoto procesu?
- Kdo jsou zákazníci tohoto procesu?

**I Vstupy/dodavatelé**

- Odkud pochází informace nebo materiál? Kdo jsou vaši dodavatelé?
- Co dodávají?
- Kde ovlivňují procesní tok?
- Jaký efekt mají v procesu a jak ovlivňují výsledek?

**I Procesní kroky**

- Co se stane s každým vstupem?
- Jaké změny se uskuteční?

6

**SC & C**  
PARTNER

## Jak vytvořit mapu SIPOC

1. **Pojmenujte proces.**
2. **Určete počátek a konec procesu (hranice).**
3. **Vytvořte seznam klíčových výstupů a zákazníků.**
4. **Vytvořte seznam vstupů a dodavatelů.**
5. **Identifikujte, pojmenujte a seřadte hlavní kroky procesu.**

7

**SC & C**  
PARTNER

## Prověřujte své záznamy o projektu

- Nyní, když už znáte aspekty SIPOC pro váš proces, věnujte pár minut prohlídce vašeho plánu projektu. Tam, kde to uznáte za vhodné, jej modifikujte.
  - ┆ Jsou hranice vašeho zlepšování jasné?
  - ┆ Víte, který krok ve vašem procesu má nejnižší výtěžnost?
  - ┆ Identifikovali jste „nové“ zákazníky zlepšeného výrobku nebo služby, jež budou generovat vyšší obchodní efekt?
  - ┆ Vynořily se nové „finanční rezervy“?

8

