Логика DMAIC на одном листе – контрольные вопросы

Define

Определение проблемы
Какую проблему, возникающую в процессе, надо решить?

SIPOC
Как этот процесс выглядит на высоком уровне? Что является результатами процесса и кто эти результаты получает (клиенты)?

VOC
Как клиенты оценивают эти результаты?

Спецификация «Голоса клиента»
Какие измеримые результаты процесса важны для каждого клиента? Кто для процесса главный клиент и какой результат процесса для него является самым важным?

Выбор CTQ
Как именно измеряется CTQ? Какое целевое значение CTQ? Какие значения устраивают главного клиента, а какие – уже нет (допустимые пределы)?

Цель проекта (в паспорте)
Какая цель по устранению проблемы и улучшению CTQ устанавливается для проекта?

Measure

Карта процесса
Как процесс выглядит на детальном уровне? Какие шаги действительно совершаются в процессе?

Диаграмма Ишикавы
Какие причины (факторы X) с нашей точки зрения могут влиять на результат (CTQ или Y) процесса?

План сбора данных
Как нам собрать данные по значениям CTQ (Y)? Как нам измерить факторы X из Диаграммы Ишикавы?

Сигма
Какая доля измеренных случаев соответствует требованиям клиента (не выходит за рамки допустимых пределов)? Каково значение Сигмы процесса до оптимизации?

Analyze

Анализ карты процесса
Какие потери есть в процессе (с точки зрения главного клиента процесса)?

Анализ данных
Какие из измеренных факторов X действительно оказывают влияние на CTQ (Y)?

Матрица влияния факторов
Какие причины (факторы X) сильнее всего влияют на результат (CTQ или Y) процесса (на какие коренные причины мы будем влиять на фазе Совершенствование)?

Improve

Техники креативности и выбора решений
Как нам воздействовать на коренные причины (факторы X), чтобы улучшить результат процесса (CTQ или Y)?

MIFA будущего процесса
Как будет выглядеть новый процесс?

Пилот
Как новый процесс работает на практике? Что еще можно улучшить?

FMEA
Какие есть риски в новом процессе? Как мы можем их предотвратить или уменьшить?

План внедрения
Какие действия нужно выполнить, чтобы перейти на новый процесс?

Control

План контроля и Панель управления
Как нам дальше управлять процессом и контролировать CTQ (Y)? Какие факторы X, сильно влияющие на наш Y, нам надо измерять на постоянной основе?