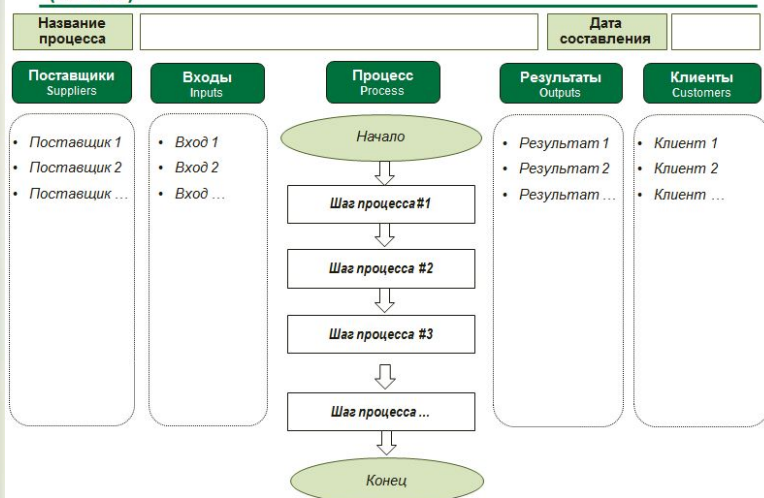


Шаг 1 Описание процесса на высоком уровне (SIPOC)



Цель: Установить границы процесса, связать его с клиентом, дать первое представление о процессе



Как

применить: 1. Кратко описать процесс (3-6 шагов)

- (процесс – это совокупность работ, преобразующая входы в результаты, представляющие ценность для клиента)
- Определить наиболее важных клиентов (получателей результатов процесса)
- Определить ключевые результаты процесса для этих клиентов (продукция или услуги, являющиеся результатом процесса)
- Разделить ключевые результаты на важные для качества, скорости, затрат
- Определить наиболее важные входы процесса (материалы, ресурсы или данные, требуемые для выполнения процесса)
- Для наиболее важных определить поставщиков (внутренние/внешние поставщики ресурсов, материалов, знаний и услуг необходимых для процесса)

7 | Фаза D DMAIC

Описани

е: SIPOC – это инструмент для визуализации процесса, для формирования единого понимания всеми членами команды основных шагов процесса

SIPOC является очень эффективным коммуникативным инструментом. Он дает всем членам команды одинаковое представление о процессе, а также информирует руководство о том, над чем работает команда

Советы

подсказки: • Карта SIPOC должна помещаться на одном листе

- Обычно в карте SIPOC нет разветвлений процесса
- Обязательно указывается название процесса
- Начало и конец процесса (обычно выделены «кругами») должны быть описаны с позиции главного клиента процесса (указывается сверху в столбце «Клиент»). Не допускается указание в карте фраз «начало» и «конец». Здесь указывается либо действие либо состояние (например, «у клиента возникла потребность в кредитной карте»)
- При описании шагов необходимо описывать конкретное действие
- При построении карты SIPOC используйте внутренний стандарт банка «Стандарт моделирования процессов» 4.4.2 от 21.06.2012г