

Nazwa procesu:

Suppliers (dostawcy)	Inputs (wejścia)	Process (proces)	Outputs (wyjścia)	Customers (klienci)
<p>Dział, Stanowisko dostarczające materiał, zasób na wejściu do procesu. Określenie w sposób umożliwiający identyfikację w czasie wizyty w Gemba - dokąd/ do kogo się udać? Odpowiedz na pytanie: KTO DOSTARCZA?</p>	<p>Materiał, zasób, informacja - inicjujące krok procesu. W regule 3G (Gemba-Genbutsu-Genjitsu) to Genbutsu. Użyj rzeczownika by nazwać materiał/zasób (odpowiedz na pytanie: Co jest dostarczane na tym etapie procesu by rozpocząć działanie (krok procesu). Wyobraź sobie, że "coś" produkujesz. Robisz to etapami. Na każdym etapie otrzymujesz coś co będziesz przetwarzał - to twój materiał, zasób na wejściu do procesu. Może to być: półprodukt, surowiec, instrukcja montażu, e-mail, zlecenie. Ale jeżeli uznasz - uwzględnij też wszystkie zasoby na wejściu do procesu bez których nie będziesz mógł wykonać danej operacji - komputer, system, drukarka, maszyna, narzędzia, etc. Postaraj się użyć rzeczownika by to opisać. Odpowiedz na pytanie: CO DOSTARCZA?</p>	<p>Proces biznesowy lub metoda biznesowa – seria powiązanych ze sobą działań lub zadań, które rozwiązują określony problem lub prowadzą do osiągnięcia określonego efektu. Proces biznesowy wynika z potrzeb klientów, a jego wynikiem jest zaspokojenie tych potrzeb. 1. Od dostawcy (Supplier) otrzymałeś materiał, zasób, informacje (Input). Co teraz z tym zrobisz? 2. Opisz 5-8 czynności przebiegu procesu/ działań jakie musisz wykonać/wykonujesz. Ważne - opisz działania, czynności, które są w rzeczywistości realizowane (nie opieraj się na opisach w instrukcjach, wytycznych). Idź do Gemba (miejsca gdzie jest realizowany proces) i przyjrzyj się sekwencjom działań. W regule 3G (Gemba-Genbutsu-Genjitsu) to Genjitsu. Postaraj się użyć czasownika by opisać te czynności. Odpowiedz na pytanie: CO ROBI? CO SIĘ Z NIM DZIEJE?</p>	<p>Efekt, produkt danego etapu procesu. W regule 3G (Gemba-Genbutsu-Genjitsu) to Genbutsu. Użyj rzeczownika by nazwać materiał/zasób (odpowiedz na pytanie: Czego się spodziewasz jako produktu/efektu twojej pracy, co dostarczysz do kolejnego etapu procesu (krok procesu). Wyobraź sobie, że "coś" produkujesz. Robisz to etapami. Na każdym etapie otrzymujesz coś co będziesz przetwarzał - to twój materiał, zasób na wejściu do procesu. Następnie to przetwarzasz (wykonujesz "jakieś" czynności; natępnie otrzymujesz efekt danego działania. Co więc będzie efektem twojej pracy? Postaraj się użyć rzeczownika by to opisać. Odpowiedz na pytanie: CO DOSTARCZAM/ CO WYTWORZYŁEM/ CO JEST EFEKTEM MOJEJ PRACY?</p>	<p>Dział, Stanowisko, które są odbiorcami twojej pracy, efektów twojej pracy. Określenie w sposób umożliwiający identyfikację w czasie wizyty w Gemba - dokąd/ do kogo się udać? Odpowiedz na pytanie: KTO ODBIERA EFEKT MOJEJ PRACY?</p>

1. Właściciel procesu	Jedna z ról w zarządzaniu procesami. Obok wykonawcy czynności w procesie oraz klienta procesu rola ta uznawana jest za konieczny element osobowy każdego zarządzanego procesu biznesowego. Celem powołania tej roli jest skupienie kompetencji i odpowiedzialności za planowanie i przebieg procesu w rękach jednej osoby. Właścicielem procesu jest zawsze konkretna osoba wskazana z imienia i nazwiska oraz stanowiska i jednostki/komórki, w odróżnieniu od np. wykonawcy czynności, którego wskazuje się z tylko z funkcji (stanowiska) zajmowanego w organizacji. Rola właściciela procesu polega na zarządzaniu konkretnym procesem.
2. Cel procesu	Co jest celem realizowanego procesu; czego oczekuje się od procesu z punktu widzenia Klienta, Właściciela procesu
3. Początek procesu	Dokładne wskazanie kiedy proces się rozpoczyna; kiedy włączyć stoper w przypadku pomiaru L/T (Lead Time) czy C/T (Cycle Time)
4. Koniec procesu	Dokładne wskazanie kiedy proces się kończy; kiedy wyłączyć stoper w przypadku pomiaru L/T (Lead Time) czy C/T (Cycle Time)
5. Parametry krytyczne	X zakłócające proces w odniesieniu do S(dostawcy), I(wejścia), P(proces), O(wyjścia), C(klienci). Jakie sytuacje, czynności, zasoby wykorzystywane mogą wpłynąć negatywnie na przebieg procesu?
6. Mierniki	Y do pomiaru; mierzy produkt procesu i pokazuje stopień osiągania celu procesu. Wskaż wskaźniki, miary za pośrednictwem których będziesz mierzył proces? Powinny Ci pokazać np.. czas realizacji procesu, jakość pracy (%/ilość/wartość efektów do założeń/planów jakich oczekujesz od procesu), efektywność procesu (np.. %/liczba/wartość efektów do nakładów)

Do zadań właściciela procesu należą:

- 1) definiowanie celu lub celów, które ma realizować proces,
- 2) określanie zasobów niezbędnych do realizacji procesu,
- 3) określanie mierników i wskaźników właściwych dla oceny procesu (KPI),
- 4) pomiar procesu oraz zbieranie danych dotyczących procesu,
- 5) bieżący nadzór nad przebiegiem procesu,
- 6) zapewnianie poprawności przebiegu procesu (zapewnianie jakości procesu) i reagowanie na zaburzenia w jego przebiegu,
- 7) obserwacja działań podejmowanych przez wykonawców kroków w procesie, weryfikacja ich błędów i pomyłek,
- 8) motywowanie wykonawców czynności w procesie,
- 9) zachęcanie do zgłaszania przez wykonawców czynności uwag dotyczących przebiegu procesu i spostrzeżeń ukierunkowanych na jego optymalizację oraz analiza tych zgłoszeń,
- 10) formułowanie wniosków oraz inicjowanie i przeprowadzanie zmian w przebiegu procesu,
- 11) optymalizacja procesu,
- 12) kontakt z właścicielami innych procesów,
- 13) weryfikowanie miejsca procesu w strukturze procesów organizacji,
- 14) reprezentowanie procesu przed najwyższym kierownictwem organizacji.

Autor: Zbigniew Kowalski cLEAN Support - www.cleansupport.pl