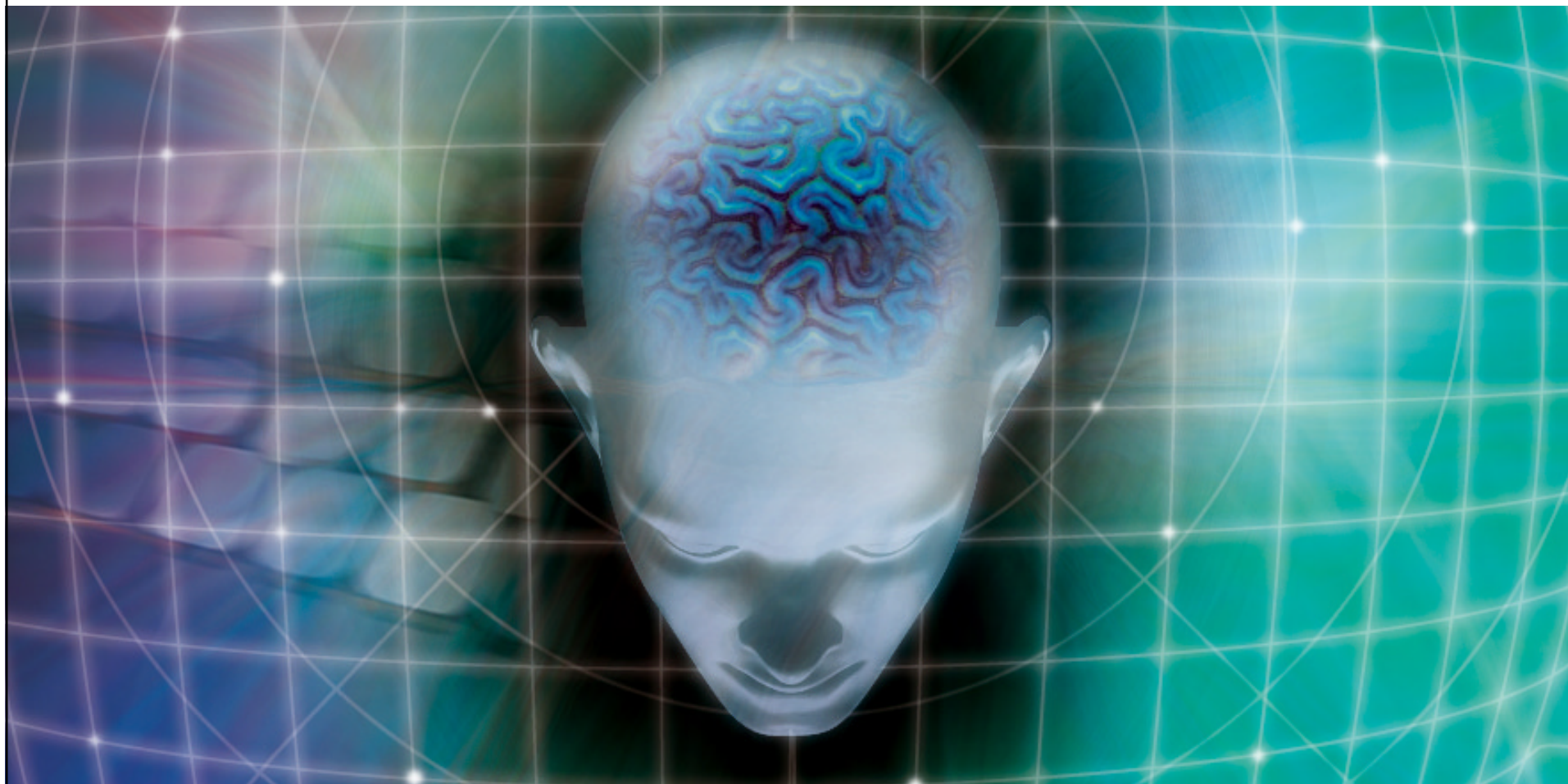




LET OUR BRAINS MAKE YOUR SUCCESS



Definování procesů

Definování procesů

C
Í
L
E

L
E
K
C
E

- Správné pojmenování procesů
- Metoda řízení jakosti procesů

- Je důležité ujasnit si hranice procesů
 - kde proces začíná a kde končí?
- Pojmenování procesů vyjadřující jejich počáteční a konečný stav:
 - výroba -> od materiálového zajištění po expedici
 - vývoj výrobku -> od koncepce k prototypu
 - prodej (odbyt) -> od předběžného zájmu k objednavce
 - vyřízení objednávky -> od přijetí objednávky k jejímu zaplacení
 - servis -> od dotazu po vyřešení problému

■ 1. část

- odsouhlasení základních pravidel
- formulace smyslu projektu
- identifikace a odsouhlasení kritických faktorů úspěchu
- identifikace procesů



■ 2. část

- odsouhlasení procesů
- zmapování procesů podle kritických faktorů úspěchu
- stanovení priority procesů
- zhodnocení stávající výkonnosti procesů
- výběr procesů pro zdokonalení

- **Typická základní pravidla pro vedení workshopu**
 - vyvarujte se úzce omezeného hájení zájmů svého vlastního oddělení
 - při argumentacích a rozhodnutích vycházejte z faktů a ne ze svých názorů
 - máte-li jakékoli obavy, vyslovte je nahlas
 - nečekejte jen, až dostanete slovo, ale také poslouvejte ostatní
 - všechna rozhodnutí by se měla přijímat pokud možno na základě plného konsensu

- **Zahájení semináře vizí organizace**
 - vize představuje hlavní cíl (smysl) projektu
 - následující kroky inspirovány a vedeny smyslem existence organizace
 - musí sloužit praktickým účelům

- **Identifikace dílčích cílů z hlavního cíle projektu**
 - označovány jako kritické faktory úspěchu (KFÚ)
 - "Musíme mít ..." (nezbytnost dílčího cíle pro hlavní cíl)
 - "K čemu by nám to bylo dobré?" (identifikace skutečného cíle z potenciálních řešení)
- **Odsouhlasení dílčích cílů - týkají se zejména**
 - dodavatelů
 - partnerů
 - zákazníků
 - zaměstnanců

- **Nutnost správného rozeznání všech součástí jednoho procesu**
 - past úzkého vymezení procesů (omezených hranicemi organizačních útvarů)
- **Doporučení**
 - rozlišujte realizační a podpůrné procesy
 - modelování "řídících" procesů (odděleně vs. kontextově)
 - definujte přibližně 15-25 procesů
- **V tomto kroku postačuje popis procesů na vysoké úrovni**
 - detailnější definici stávajících procesů provede procesní tým v následující fázi

- **Porovnání hlavních činností (procesů) organizace s jejími hlavními cíli (KFÚ)**
 - „Které procesy je třeba vykonávat obzvláště dobře, má-li být dosaženo konkrétního KFÚ?“
- **Ověření úplnosti seznamu procesů**
 - nechybí některé procesy?
 - nepřebývají některé procesy?
(identifikace „historických“ a nepotřebných procesů)
- **Stanovení rozsahu pokrytí KFÚ jednotlivými procesy**
 - priority významu (kritičnosti) procesů pro organizaci

Příklad matice procesy vs KFÚ



Kritické faktory úspěchu	Nejnižší prodejní cena srovnatelných modelů	Vysoká úroveň spokojenosti zákazníků	Vynikající dodavatelé	Vynikající prodejci	Nejvyšší jakost produktů v automobilovém průmyslu	Vysoce kvalifikovaní a motivovaní zaměstnanci	Nové produkty uspokojující tržní potřeby	Příležitosti nových podnikových aktivit	Počet KFÚ	Výkonnost
Podnikové procesy										
P 1 Osvěta dodavatelů			x		x		x	x	4	E
P 2 Školení zaměstnanců	x	x		x	x	x	x	x	7	B
P 3 Sledování konkurentů	x	x	x	x	x		x	x	7	D
P 4 Výběr a ověření dodavatelů	x		x		x		x	x	5	E
P 5 Výběr a ověření prodejců		x		x		x		x	4	C
P 6 Osvěta prodejců		x		x		x		x	4	C
P 7 Servis prodaných automobilů	x	x		x	x			x	5	B
P 8 Specifikace požadavků na nové produkty		x	x				x	x	4	C
P 9 Vývoj nových produktů	x	x	x	x	x		x	x	7	B
P 10 Propagace produktů		x				x		x	3	A
P 11 Tržní výzkum		x					x	x	3	D
P 12 Zpracování objednávek prodejců	x	x		x				x	3	B
P 13 Sledování reklamací zákazníků/prodejců		x		x	x		x		4	D
P 14 Zvyšování spokojenosti zákazníků/prodejců		x			x		x	x	4	D
P 15 Rozvoj jakosti produktů	x	x	x		x		x		5	B
P 16 Definování budoucích kvalifikačních potřeb				x		x	x	x	4	D
P 17 Prosazování podniku na trhu		x		x		x		x	4	B
P 18 Zajištění konsensu v otázce výrobního designu	x		x		x		x	x	5	E
P 19 Sledování potřeb zákazníků kupujících automobily		x		x	x		x	x	5	E
P 20 Seznamování veřejnosti s novými produkty		x				x		x	3	B

Otázky, komentáře, diskuse

L BMS

