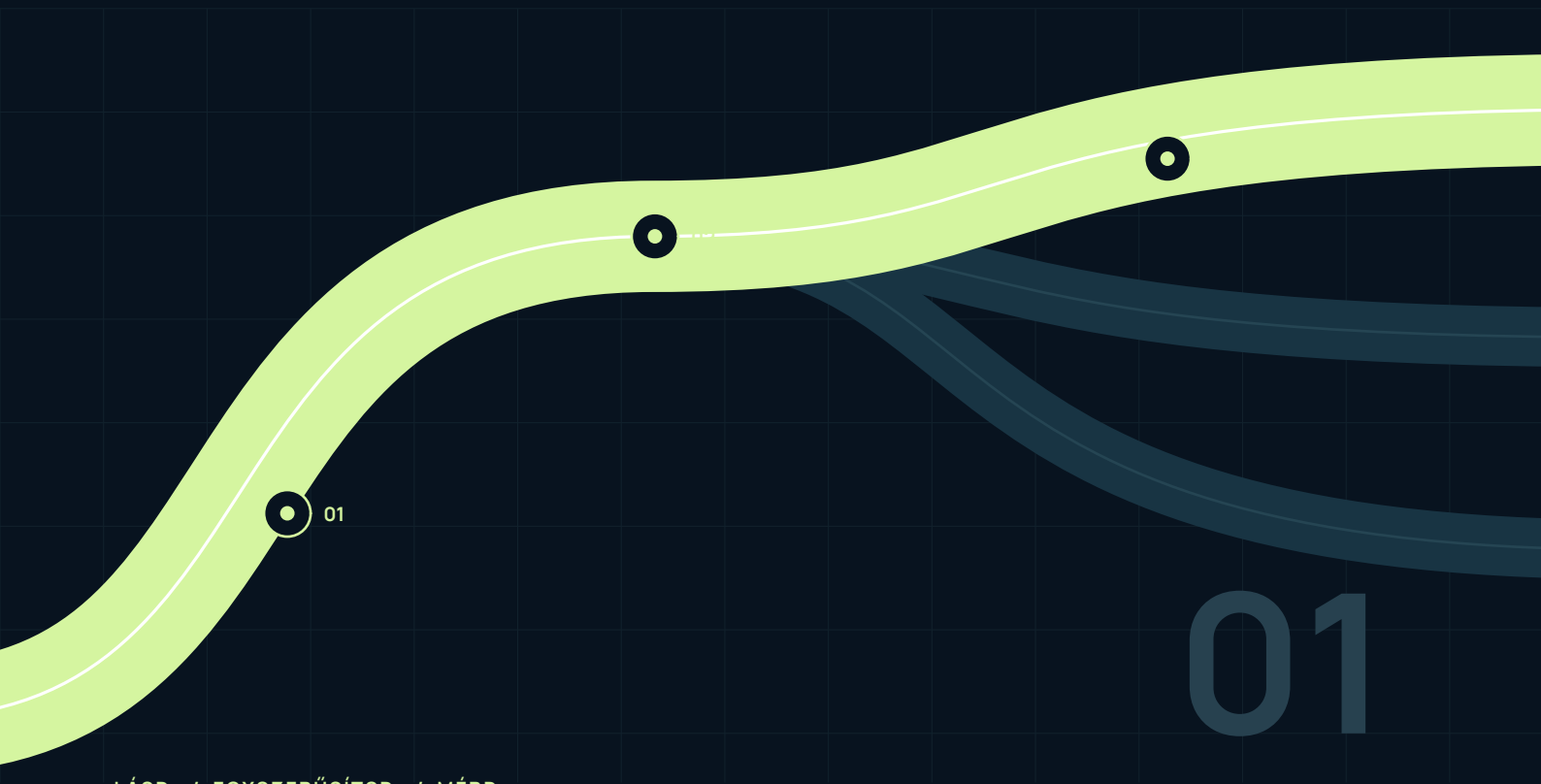
PROCESS FIRST

A jobb működés térképe

Folyamatfeltáró munkafüzet egyetlen, mérhető javításhoz.



LÁSD. / EGYSZERŰSÍTSD. / MÉRD.

A végére lesz egy közösen ellenőrzött folyamatképed, egy indokolt változtatásod és egy mérési terved. A munkát végző kollégával töltsd ki.

MURVAI TAMÁS · 35 PERC + SAJÁT PRÓBA

01 / A MÓDSZER

A feladat teljes útját lásd.

Válassz egy visszatérő feladatot, amelynek a kezdete és a kész állapota egyértelmű. Vegyél elő három közelmúltbeli esetet, és menj végig rajtuk azzal, aki ténylegesen elvégezte a munkát. A három eset első tájékozódás; a döntéshez szükséges mintát a változatosság alapján bővítsd.

01

Határold körül az eredményt.

Írd le, mi indítja a folyamatot, ki várja az eredményt, és mitől kész a feladat. Például: beérkező igényből ellenőrzött ajánlattervezet. Ne keverd bele a teljes értékesítést, ha most az ajánlat előkészítését javítod.

02

Kövesd a tényleges munkát.

Minden lépéshez rögzíts bemenetet, kimenetet, felelőst, aktív munkaidőt és várakozást. Keresd meg a másolt adatokat, a visszakérdezéseket és a kerülőutakat is. A tényleges működéshez képest javítsd a rajzot.

03

Válaszd külön a tünetet és az okot.

A „lassú az ajánlatadás” tünet. A háromszori adatbevitel vagy a hiányzó specifikáció lehetséges ok. Jelöld, melyiket támasztja alá eset vagy mérés, és melyik még ellenőrizendő feltételezés.

04

Először csökkentsd a munkát.

Vizsgáld meg az elhagyást, az egyszerűsítést és a közös munkaszabályt. Ezután jöhet az integráció, a stabil szabályú automatizmus, végül a megmaradó értelmezési feladathoz az AI. Az eszköz a választott változtatást szolgálja.

05

Próbálj ki egy változtatást.

Válassz egy kis, visszaállítható beavatkozást. Azonos esettípuson mérj előtte és utána. Számold bele az előkészítést, az ellenőrzést és a javítást is; a várakozást külön kezeld. Rögzíts minőségi feltételt és döntési időpontot.

A TÉRKÉP AKKOR KÉSZ

A munkát végző kolléga felismeri benne a valóságot, a folyamatgazda pedig meg tudja mondani, melyik lépés miért szükséges. A hiányzó felelős is megoldandó folyamatprobléma.

02 / KIDOLGOZOTT PÉLDA

Ajánlat előtt: kevesebb kör.

Fiktív műhelypélda egy rutinszerű ajánlat előkészítéséről. Az idők tanulási feltételezések, a próbaváltozat egy tervezett állapot. A táblázat nem ügyféleredmény és nem megtakarítási ígéret.

A munka része	Jelenlegi feltételezés	Tervezett állapot
Adatrögzítés	12 perc: ugyanaz az adat két helyen.	0 perc többlet: egyetlen nyilvántartás.
Hiányok tisztázása	17 perc: kötetlen igénybekérés.	7 perc: kötelező mezős adatlap.
Átadás szervezése	10 perc: kézi státuszkérdezés.	3 perc: látható állapot és felelős.
Szakmai munka, ellenőrzés	14 perc: a tartalom elkészítése.	14 perc: a minőségi kontroll marad.

01

29 perc különbség esetenként.

A felvett adatokból 53 − 24 = 29 perc adódik. Ez számított különbség két feltételezett működés között. A tényleges időt a próba során kell megmérni.

02

A várakozás külön mérőszám.

Ha a példában 24 óráról 2 órára csökken a várakozás, az 22 óra átfutási különbség. Ezt ne add hozzá a 29 perc munkakapacitáshoz: más mennyiséget mutat.

03

Kapacitás, amelyet fel kell használni.

Havi 50 hasonló esetnél a feltételezett különbség 50 × 29 ÷ 60 = 24,2 munkaóra. Ez még nem pénzügyi megtakarítás; nevezd meg, mire fordítanád a felszabaduló időt.

AZ ELSŐ KÍSÉRLET

Kezdd csak az egységes igénybekéréssel. A hiánypótlási időt és a hibákat figyeld. A többi változtatást később próbáld, hogy felismerd, mi okozta a javulást.

03 / A SAJÁT FOLYAMATOD

Egy lap. Egy vállalható változás.

A példák mintaválaszok. A saját lapodon tényleges esetet, felelőst és ellenőrizhető adatot nevezz meg. Ha valami még ismeretlen, írd oda, hogyan és kitől tudod meg.

1 01 / KEZDET ÉS VÉGE

Mi indítja a munkát, és pontosan milyen kimenetnél ér véget?

Példa: Beérkezett igény → szakmailag ellenőrzött ajánlattervezet. A kiküldés külön folyamat.

2 02 / CÍMZETT ÉS KÉSZ ÁLLAPOT

Kinek kell az eredmény? Mely mezők és minőségi feltételek kötelezők?

Példa: Az értékesítőnek tételes, forrásolt tervezet kell; a hiányzó specifikáció láthatóan szerepel.

3 03 / JELENLEGI MŰKÖDÉS

Mely lépések, átadások és várakozások látszanak? Mit mértél, és mit becsültél?

Példa: Öt rutineset időnaplója; a javítás beleszámít. A várakozás külön oszlop.

4 04 / OK ÉS BIZONYÍTÉK

Melyik konkrét akadályt változtatnád meg? Mi támasztja alá, hogy ez számít?

Példa: Öt esetből háromban hiányzott a méretadat; mindháromnál újabb egyeztetés kellett.

5 05 / LEGKISEBB BEAVATKOZÁS

Mit hagysz el vagy egyszerűsítesz? Melyik kontroll marad kötelező?

Példa: Egységes adatlap kötelező méretmezővel. A szakmai ellenőrzést a próba megtartja.

6 06 / PRÓBA ÉS DÖNTÉS

Ki vezeti a próbát, mit mér, mikor értékel, és milyen eredménynél folytatja?

Példa: Folyamatgazda: kijelölt értékesítési vezető. Következő tíz rutineset; idő, hibák, hiánypótlások; közös értékelés.

MÉG NE ÉPÍTS

Ha a 04. mezőben csak vélemény szerepel, előbb nézz meg újabb eseteket. Egy jól azonosított ok többet ér, mint egy korán kiválasztott eszköz.

04 / VIDD BE A MUNKÁBA

A következő 35 perc.

A munkalapból legyen közös döntés. A három ellenőrzési pont után jelölj ki egyetlen próbát, és rögzítsd, mikor nézitek meg az eredményét.

01 A folyamat ellenőrzött

MEHET · A munkát végző kolléga végigment a lépéseken, és a kerülőutak is szerepelnek.

ÁLLJ MEG · Csak a hivatalos folyamatábra van meg. Kövess végig egy valódi esetet.

02 Az ok alátámasztott

MEHET · A választott akadályhoz konkrét eset, adat vagy megfigyelés tartozik.

ÁLLJ MEG · A csapat csak sejti az okot. Gyűjts célzott megfigyelést a feltételezéshez.

03 A próba értékelhető

MEHET · Ismert a felelős, az összehasonlítás, a minőségi feltétel és a visszaállás módja.

ÁLLJ MEG · Csak gyorsasági cél van. Egészítsd ki minőségi mércével és döntési időponttal.

A KÖVETKEZŐ LÉPÉSED

10 PERC

Három eset az asztalra.

Válassz azonos típusú, lezárt feladatokat. Az eredeti bemenetet, a végső kimenetet és a köztes egyeztetéseket is nézd meg. Jelöld külön a hiányzó mérési adatokat.

15 PERC

Közös rajz a végrehajtóval.

Rajzoljátok fel a munkát a valós sorrendben. Karikázzátok be az ismétléseket és a várakozásokat. Egyet válasszatok ki, amelynek az okát már értitek.

10 PERC

Egy kis próba vállalása.

Töltsétek ki a munkalap utolsó két mezőjét. A folyamatgazda nevezze meg a próba résztvevőjét, az összehasonlítható eseteket, a mérést és a közös értékelés időpontját.

TOVÁBBI UTAK

Make: Scenarios

Akkor lépj tovább ide, ha a már egyszerűsített feladat stabil szabályokkal automatizálható.

v0: dokumentáció

Ha az egyszerűsített folyamatnak saját adatbekérő vagy munkafelületet tervezel.

A jó folyamat képes feleslegessé tenni a tervezett automatizmust.