



# Jak poznać lepiej nasze procesy i je usprawniać

Izabela Szelerska -Wachowiak

Poznań ,czerwiec 2011

# Procesy

- Nasza działalność w wytwórniach to planowanie ,organizowanie ,projektowanie i zarządzanie procesami.
- wytwarzanie,pakowanie,dystrybucja,testowanie –przykłady procesów

# Proces- strumień wartości

- Celem naszego procesu jest dostarczenie wartości dla klienta:
  - działu sprzedaży
  - hurtowni farmaceutycznej
  - pacjenta
  - lekarza

## Czynności dodające wartości

- Te czynności za które klient chciałby dobrowolnie zapłacić bo stanowią dla niego wartość

## Czynności nie dodające wartości

- Czynności niezbędne ze względu na spełnienie wymagań określonych przepisami
- Czynności wymagające czasu i pracy ale nie dodają wartości wymaganych przez klienta

# Czynności w strumieniu wartości

# Typowe cechy „złego” procesu

- Nie rozumiemy istoty procesu
- Jest on pofragmentowany (przechodzi przez różne działy)
- Nielogicznie określone parametry, mierniki
- Niewyszkolony personel
- Potrzeba wielu uzgodnień, wsparcia, spotkań, konsultacji

# Typy strat w procesie -7

- Nadprodukcja
- Oczekiwanie
- Transport
- Zapasy
- Niepotrzebne operacje
- Niepotrzebny ruch
- Defekty

# Co nam pomaga poznać proces?

- Dysponujemy szeregiem narzędzi wywodzących się z idei
  - Lean Manufacturing
  - Six Sigma
- Cel-zebranie jak najwięcej danych o rzeczywistym procesie

# Wybrane narzędzia zbierania danych o procesie

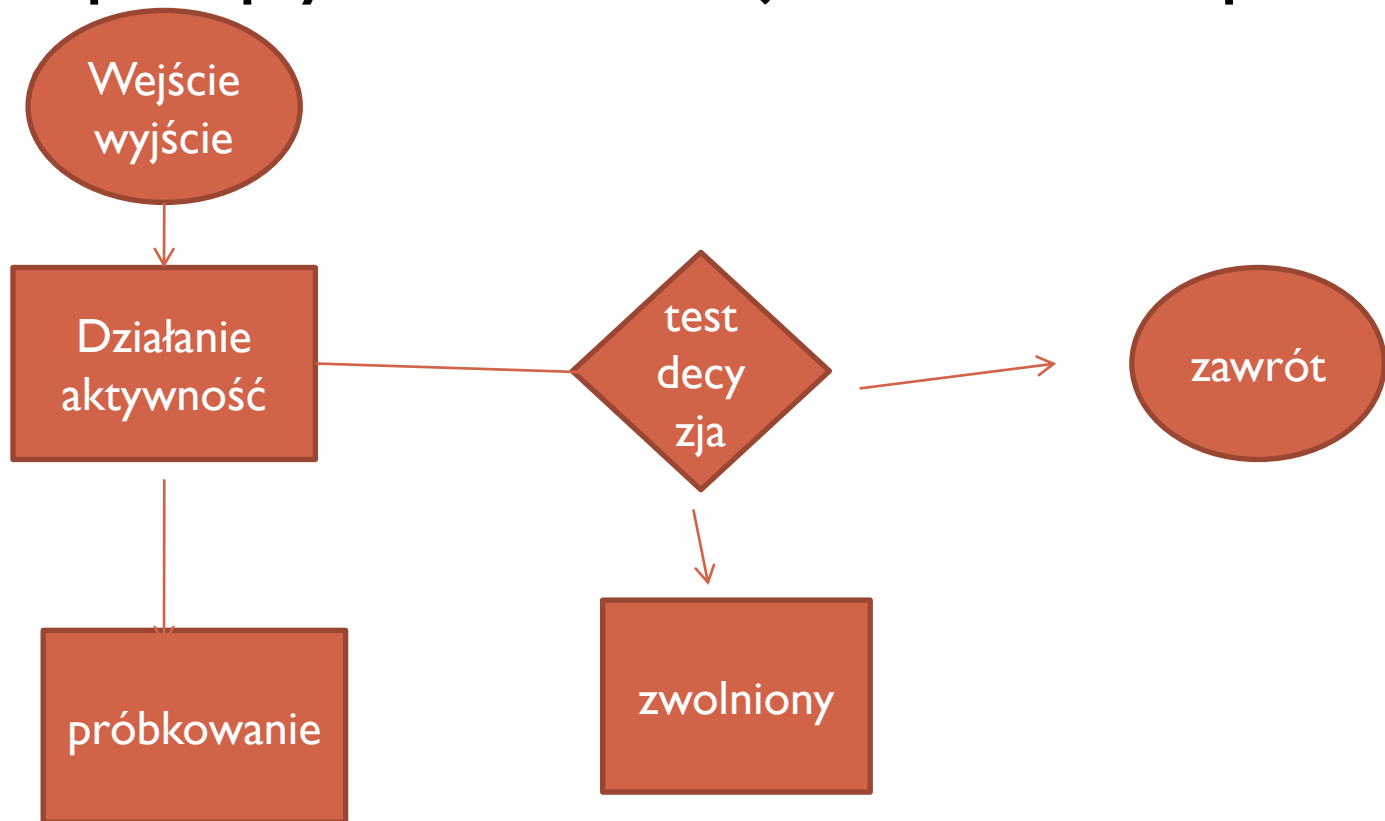
- Obserwacja procesu
- tabela obserwacji krok po kroku każdy etap procesu ,zlecenia produkcyjnego zapisany w czasie rzeczywistym .Zebrane dane stanowią podstawę do analiz.

tzw GEMBA –to także regularne wizyty kierownictwa na produkcji,zarządzanie na miejscu akcji –autorytet szefa ,bez spotkań i raportów.



# Mapowanie procesu

- Logiczna mapa procesu –definiuje aktualny przepływ i sekwencje zdarzeń w procesie



# Mapowanie procesu

- Mapa czasowa wartości procesu – pokazuje na osi czasu całościowy czas procesu ,czas operacji niezbędnych dodających wartości w oczach klienta i nie dodających wartości w oczach klienta ,takich jak oczekiwanie ,magazynowanie .

# Mapowanie procesu

- Fizyczna mapa tzw( Spaghetti Diagram) polega na naniesieniu na plan obszaru produkcyjnego , każdego etapu procesu i połączeniu tych punktów liniami, oceniając odległość, transport, komunikację między poszczególnymi punktami procesu.

# Podsumowanie

- Poznając nasze procesy potrafimy je ulepszyć ,skrócić ich czas,oszczędzić materiały ,zwiększyć naszą elastyczność wobec oczekiwań klienta.
- Osiągamy korzyści finansowe
- Rozwijamy nasz biznes

# Six sigma ?

- Narzędzia statystyczne bardzo przydatne do określenia zmienności naszych procesów ,ich zdolności .Zbierając szereg danych i analizując je możemy wskazać zmiany zachodzące w procesie,trendy i prowadzić statystyczną kontrolę procesu.
- Niezwykle przydatne w dążeniu do światowego poziomu procesów efektywnych czasowo i kosztowo.

# Kryteria sukcesu

- Zrozumienie że produkcja ,proces jest najważniejszy a operatorzy spełniają ważną rolę .
- Kierownictwo deleguje odpowiedzialność i możliwość podejmowania decyzji na możliwie najniższy szczebel zarządzania .
- Najwyższe kierownictwo firmy motywuje podwładnych ,zarządza ciągłym usprawnianiem procesów.

# Dziękuję za uwagę

- Życzę sukcesu w dążeniu do usprawniania procesów biznesowych.