

Detailný procesný audit-úlohy

Firma	Meno	Funkcia
Úlohy		
Detailný procesný audit		
• Analýza 5 otázok		
• Analýza činností pridávajúcich a nepridávajúcich hodnotu		
• Analýza efektivity		
• Analýza obmedzení		
• Analýza plytvania		
• Analýza informačných potrieb		

Analýza 5 otázok

Názov procesu:				
Otázka	Kritická analýza		Možné riešenia	Výber riešenia
ČO	Čo sa robí?	Prečo sa to robí?	Čo sa dá ešte urobiť?	Čo budeme robiť?
AKO	Ako sa to robí?	Prečo sa to robí týmto spôsobom?	Aké sú možné riešenia?	Ktoré vyberieme?
KTO	Kto to robí?	Prečo to robí táto osoba?	Kto by to ešte vedel urobiť?	Kto to bude robiť?
KEDY	Kedy sa to robí?	Prečo potom?	Kedy - varianty?	Kedy - riešenie
KDE	Kde sa to robí?	Prečo tu?	Kde ešte?	Kde sa to bude robiť?

Názov procesu:				
Otázka	Kritická analýza		Možné riešenia	Výber riešenia
ČO				
AKO				
KTO				
KEDY				
KDE				

Osнова rozhovoru pri analýze procesov				
Názov procesu:			Odpovede	
1 min.	Predstavenie			
1 min.	Kto za proces zodpovedá?			

Osnova rozhovoru pri analýze procesov

Názov procesu:		Odpovede	
3 min.	Prečo sa proces vykonáva?		
5 min.	Čo robíte, aké sú Vaše hlavné činnosti ?		
3 min.	Aké sú Vaše vstupy? Čo? Od koho?		
3 min.	Aké sú Vaše výstupy? Čo? Komu?		
5 min.	Čo Vás obmedzuje v procese - vnútorné, vonkajšie?		
3 min.	Aké sú zdroje procesu - ľudské, fyzické?		
5 min.	Čo sa dá v procese zlepšiť? Kde je problém?		
1 min.	Poďakovanie		
Maximálne 30 minút			

Analýza činností prídávajúcich a neprídávajúcich hodnotu

Číslo	Proces	Činnosť	Analýza činností prídávajúcich hodnotu		
			Pridáva skutočnú hodnotu menia niečo na finálnom výstupe procesu a priamo prispievajú k uspokojovaniu potrieb zákazníka.	Pridáva podnikovú hodnotu kroky vyžaduje organizácia, nepridávajú však hodnotu z pohľadu zákazníka.	Nepridáva žiadnu hodnotu-plytvanie neprinášajú hodnotu ani pre firmu, ani pre zákazníka.
180	Odstraňovanie porúch služieb a zdrojov	Detekovanie, príjem a prvotná analýza TT	1	0	0
		Analyzovanie TT a výber riešenia	1	0	0
		Odstránenie poruchy a dokumentovanie výsledku	1	0	0
		Ukončenie TT a Reporting o poruche	0	1	0
		Monitorovanie stavov TT	0	1	0
		Vytvorenie riešenia poruchy	1	0	0
	Celkom		93%	7%	0%

Analýza efektivity

Číslo	Proces	Činnosť	Čas	Výstup	Počet jednotiek	Frekvencia	Efektivita	Efektivita v %
180	Odstraňovanie porúch služieb a zdrojov	Detekovanie, príjem a prvotná analýza TT	10	Identifikovaný problém	1800	M	18000	14%
		Analyzovanie TT a výber riešenia	70	Vybrané riešenie	1200	M	84000	67%
		Odstránenie poruchy a dokumentovanie výsledku	15	Odstránená porucha	900	M	13500	11%
		Ukončenie TT a Reporting o poruche	5	Ukončený TT	1200	M	6000	5%
		Monitorovanie stavov TT	10	Eskalácia TT	300	M	3000	2%
		Vytvorenie riešenia poruchy	1440	Nové riešenie	1	M	1440	1%
				Odstránený problém				
	Celkom		1550				125940	100%

Postup

Pomenujte každú činnosť, ktorú vykonávate.

Zadajte ako dlho v minútach vám činnosť trvá.

Definujte výstup.

Uveďte počet jednotiek za frekvenciu.

Uveďte frekvenciu činnosti: D, M, R.

Vypočítajte efektivitu činnosti= $\text{čas} \cdot \text{počet jednotiek}$.

Vypočítajte efektivitu v %= $\text{efektivita} / \text{celková efektivita}$.

Suma časov činnosti= $\text{čas trvania procesu}$.

Suma efektivít činnosti=100%.

Analýza obmedzení

Číslo	Proces	Obmedzenia vnútorné	Vstup	Proces	Výstup	Obmedzenia vonkajšie

Obmedzenia vnútorné: problematické rozhrania na interné procesy, kritické miesto procesov
Obmedzenia externé: legislatíva, komunikácia, dodávatelia, ceny služieb, ceny tovarov

Analýza plytvania

Proces:			
Plytvanie	Definícia	Pozorovanie	Zodpovedný
Nadvýroba	Vyrába sa príliš veľa, alebo príliš skoro.		
Čakanie	Na súčiastky, materiál, informácie.		
Doprava, premiestňovanie	Každá nadbytočná doprava, manipulácia, premiestňovanie.		
Neergonomické pracovné metódy	Činnosti nad rámec špecifikácie.		
Nadbytočné zásoby	Zásoby, ktoré presahujú minimum potrebné k výrobe.		
Zbytočné pohyby	Pohyb, ktorý nepridáva hodnotu.		
Chyby	Odstraňovanie nekvality.		
Nevyužitá tvorivosť zamestnancov	Najväčšie plytvanie vo firme.		

Analýza informačných potrieb

3.1 Nakupovanie HIM

výsledok		4			
		Neaplikované, zle aplikované	Chyby v aplikácii	Dobré aplikácie	Systemové aplikácie
1	Dobrý proces a systém	3	4	5	6
2	Prijateľný proces a systém	2	3	4	5
3	Medzera v systéme	2	2	3	4
4	Bez procesu/systému	1	1	1	1
2	3	1	2	3	4

3.1 Nakupovanie MTZ

výsledok		6			
		Neaplikované, zle aplikované	Chyby v aplikácii	Dobré aplikácie	Systemové aplikácie
1	Dobrý proces a systém	3	4	5	6
2	Prijateľný proces a systém	2	3	4	5
3	Medzera v systéme	2	2	3	4
4	Bez procesu/systému	1	1	2	1
1	4	1	2	3	4

3.1 Nakupovanie MV+ND

výsledok		4			
		Neaplikované, zle aplikované	Chyby v aplikácii	Dobré aplikácie	Systemové aplikácie
1	Dobrý proces a systém	3	4	5	6
2	Prijateľný proces a systém	2	3	4	5
3	Medzera v systéme	2	2	3	4
4	Bez procesu/systému	1	1	1	1
2	3	1	2	3	4

3.2 Ekonomika

výsledok		5			
		Neaplikované, zle aplikované	Chyby v aplikácii	Dobré aplikácie	Systemové aplikácie
1	Dobrý proces a systém	3	4	5	6
2	Prijateľný proces a systém	2	3	4	5
3	Medzera v systéme	2	2	3	4
4	Bez procesu/systému	1	1	1	1
1	3	1	2	3	4

celkový výsledok (priemer)
4,80

3.3 Správa majetku

výsledok		5			
		Neaplikované, zle aplikované	Chyby v aplikácii	Dobré aplikácie	Systemové aplikácie
1	Dobrý proces a systém	3	4	5	6
2	Prijateľný proces a systém	2	3	4	5
3	Medzera v systéme	2	2	3	4
4	Bez procesu/systému	1	1	1	1
2	4	1	2	3	4

3,56