

# FLOW

	1 - 2	3	4 - 5	6	6
<b>Tartalom</b>	Miért nem nyújt csúcsteljesítményt kulcs üzleti folyamata?	10 + 1 pontos vizuális menedzsment ellenőrző lista	E havi kedvenc eszközünk: Hibafa analízis	Hogyan hazudjunk statisztikával? IV. rész	A dolgozónak munka közben TILOS - ellenőrző lista



## ***Miért nem nyújt csúcsteljesítményt kulcs üzleti folyamata?***

Nem sok esélye volt annak az amerikai szamoai sprinternek a továbbjutásra, aki kerek 30 méter hátrányba került a 100 m-es síkfutás selejtezőjében a futam győzteséhez képest a Dél-Koreában megrendezett atlétikai világkupán 2011-ben. Pedig az iráni győztes 10,77 másodperces eredményével csak a sprinterek középmozonyjébe tartozik, hiszen a jamaicai származású világsúcstartó Usain Bolt őt is több, mint 11 méterrel verte volna meg ugyanezen a távon.

A sportok királynőjétől az üzleti életre váltva legtöbbször sajnos nem ilyen gyors és egyértelmű a visszacsatolás. A kulcs üzleti folyamatokat jellemző mutatókra vonatkozóan miként alakul az Ön vállalatának teljesítménye a legjobb szereplőhöz, vagy akár az átlagos teljesítményhez képest?

***Kulcs üzleti folyamatát értékelve hová rakná az „X”-et abban a 2x2-es mátrixban, melynek egyik tengelyein a „jót” - „rosszat”, másikon pedig a „jól” - „rosszul” csinálunk feliratok szerepelnek?***

## Miért nem nyújt csúcsteljesítményt kulcs üzleti folyamata?

Számos oka lehet annak, ha úgy érzi nemhogy megközelíteni nem tudja a „bajnokot”, de egyre inkább nő a lemaradása. Íme néhány a sok közül:

- Kollégái nem tudják hogyan végezzék el feladatukat
- Munkatársai nincsenek tisztában a kulcs üzleti folyamathoz tartozó elvárásokkal
- Nem állnak rendelkezésre a szükséges erőforrások (eszközök, hely anyag, szaktudás (!!!))
- Nem, vagy csak késve kapnak minőséggel, stb. kapcsolatos visszacsatolást
- Negatív visszacsatolásban részesülnek, ha jól végzik feladatukat
- Pozitív visszacsatolásban részesülnek akkor is, ha gyenge a teljesítményük
- Sőt, igazából nem is érdekli a vezetést, ha jól illetve rosszul végzik feladatukat

Bizonyára hosszan tudná folytatni a felsorolást...

Amikor számba veszi a lehetséges okokat fontos annak eldöntése, hogy valamiféle hiányossággal, vagy pedig az ideális állapottól való eltéréssel áll-e szemben Ön, illetve folyamatfejlesztő csapata, ugyanis mindkét esetben más stratégiát kell alkalmazni.

Ráadásul amit Ön és csapata problémának lát általában csak a jéghegy csúcsa és az igazi okot, vagy más szóval gyökérokat gyakran máshol kell keresni.

Előfordult már, hogy „csípőből tüzelve” a probléma gyökérokanak megértése, vagy a folyamat stabilitásának helyreállítása előtt próbált megoldási javaslatokat bevezetni, amelynek következtében nemcsak idővesztés keletkezett, hanem olyan sorozatot indított el, melynek következtében bárki bármikor belenyúlhat kritikus folyamatokba?

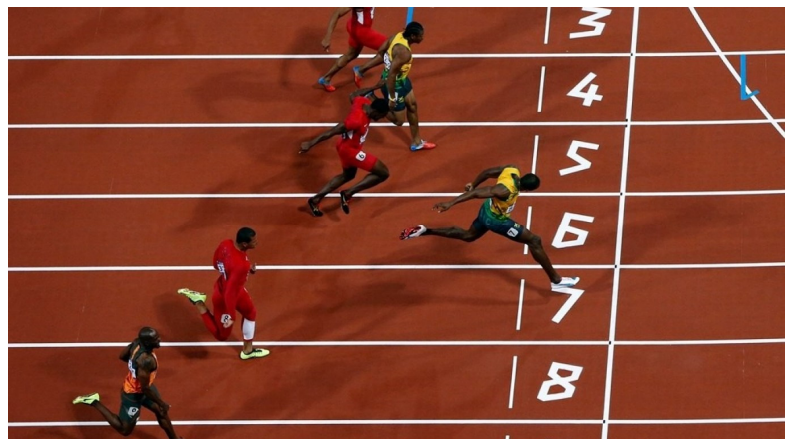
Ha sikerült is megtalálni a probléma gyökerét biztos abban a megvalósítás előtt, hogy a legjobb megoldást választotta? Hogyan győződik meg róla?

Lean Six Sigma folyamatfejlesztés során lépésről lépésre halad végig Ön és csapata azokon az eszközökön és módszereken, melyek segítségével fenntartható eredményeket érhet el kulcs üzleti folyamatának fejlesztésével, rövidítve az átfutási időket, minimalizálva, vagy megszüntetve a veszteségforrásokat és a hibákat, úgy, hogy közben más folyamatokat nem befolyásol negatívan tevékenysége.

Közelítse meg, majd hagyja le a jelenlegi bajnokot azzal, hogy egyre sikeresebben alkalmazza Lean Six Sigma folyamatfejlesztő és problémamegoldó eszközöket nemcsak a gyártás, hanem az azt támogató kiszolgáló területeken is legyen szó IT, HR, vagy pénzügyi folyamatokról!

Jó folyamatfejlesztést kívánunk!

Cash Flow folyamatfejlesztők

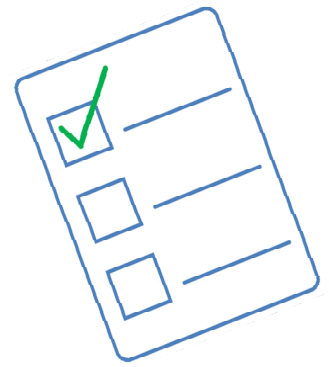


**2 ok, amiért strukturált folyamatfejlesztés alkalmazása kötelező:**

1. **Túlságosan komplex probléma**
2. **Magas kár hibás megvalósítás esetén**

Lean Six Sigma folyamatfejlesztő és problémamegoldó módszerrel kapcsolatos kérdéseit, képzési igényeit várjuk az [info@cashflownavigator.hu](mailto:info@cashflownavigator.hu) e-mail címen!

## 10 + 1 pontos vizuális menedzsment ellenőrző lista



5S és vizuális menedzsment szorosan összefüggnek egymással, hiszen „Sorbarakás” fázisban, mely 5S program második lépését takarja, a jelszó „Helyet mindennek és mindent a helyére!”

1. **A munkahelyen minden szükséges tárgy kijelölt fix hellyel rendelkezik?**

És meg is találhatóak ott folyamatosan? Ha nem, alkalmazza az „5 Miért?” technikát!

2. **Minden munkahelyen található tárgy / eszköz színstandard szerint jelölt?**

,s a jelölések olvashatóak, nem kopottak?

3. **A vészkijáratok, menekülő utak és az azokhoz tartozó jelek a csarnok / iroda minden pontjáról jól láthatóak?**

A standard 5S audit részét képezi ennek ellenőrzése?

A jelzőberendezések működőképességét hogyan ellenőrzi?

4. **A padló tiszta, csúszásmentes és kiegyenlített?**

Amennyiben eltérést talál „5 Miért?” analízissel derítse fel és szüntesse meg az eltérés gyökérokát!

Alkalmaz négyzetrácsos jelölést a padlózatot a layouttal való könnyebb összevethetőség érdekében?

5. **A falak festettek, mentesek a sérülésektől?**

Alkalmaz mosható festéket a könnyen piszkolódó felületeken? Figyelembe vannak véve az ergonómiai, takaríthatósági és karbantartási szempontok a berendezések telepítése során a falak mellett?

6. **A tárgyak éle, sarka, stb. sérülésmentes és tiszta?**

Használ fém élvédőt a sarkoknál, ajtóknál, illetve fekete-sárga festéssel felhívja a veszélyre a figyelmet?

7. **A kábelek, vezetékek rendezettek, színkóddal ellátottak és a gázok / folyadékok áramlási iránya fel van tüntetve?**

Gyorskötözőkkel, kábelsínekkel nemcsak esztétikussá, hanem biztonságossá is tehető a kábeldzsungel.

8. **Jelölt minden mérőműszer, kijelző, illetve berendezés ?**

Az optimális értékek a hozzájuk tartozó toleranciákkal jelöltek, láthatóak és olvashatóak?

A következő karbantartás esedékessége, illetve kalibráltság lejárata szintén jelölt, látható és olvasható?

Az eszköz azonosítók egyértelműek, s minden ott található fizikálisan, ahol az analitikák szerint lennie kell?

9. **Készletek esetén jelöltek és betartottak a minimum, maximum és az újrendelési szintek?**

Alapanyag, félkész, illetve késztermékekre vonatkozóan a fenti szintek betartását a dolgozóra bízva, vagy olyan kényszerítő elemeket épített be a folyamatba, hogy ne lehessen többet gyártani, vagy mást, mint a valós igény?

10. **Minden repetitív folyamatot végző munkahelyen kifüggesztésre került a standard munka lap?**

A standard munkalap abban különbözik a munkautasítástól, hogy kevésbé részletes és a folyamatlépéseket olyan sorrendben és módon mutatja be, hogy azok elvégzése során minimális veszteség, nulla hiba keletkezzen a biztonsági szabályok maximális betartásával, feltüntetve az ellenőrzési pontokat és a standard készletszintet.

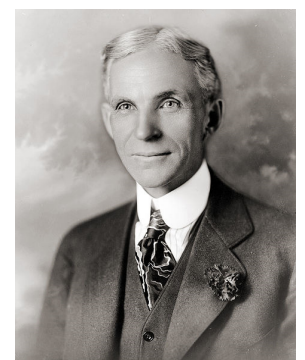
+

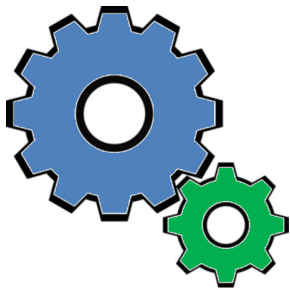
10 +1 **Az elmúlt időszak külső / belső vevői reklamációi megjelenítettek a dolgozók részére?**

Lehetőleg nemcsak fényképeken, hanem fizikálisan is, képes, szöveges, vagy akár videós magyarázatokkal a hibák elkerülésére vonatkozólag.

**“A minőség azt jelenti, hogy akkor is jól csináljuk munkánk,  
ha senki sem figyel”**

**(Henry Ford)**





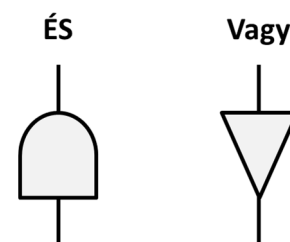
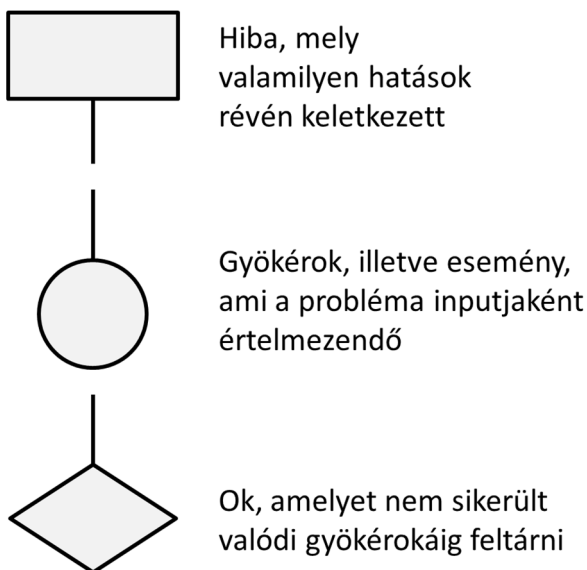
## Kedvenc folyamatfejlesztő eszközeink: IV. rész

### Hibafa analízis

- **Mikor használjuk?**  
Amikor egy potenciális probléma, illetve veszélyforrás gyökérokait kívánjuk feltárni és megérteni
- **Célok**  
Fa struktúrában szisztematikusan ábrázolni a problémát kiváltó okokat, kockázatokat
- **Időszükséglet**  
A probléma bonyolultságától függ. Általában néhány óra
- **Csoportlétszám**  
Mindenki aki az elemzésbe vont termék / rendszer érintettje. Minimum 2 fő
- **Szükséges eszközök**  
Flip chart, vagy bármilyen más írható felület



- **Módszere**
  1. Definiálja a problémát, vagy veszélyt világosan az ábra tetején!
  2. Bontsa le a problémát általános összetevőkre, s írja alá fa struktúrában (lásd. túloldali példa)
  3. Minden komponensre vonatkozóan vizsgálja meg, hogy együttesen (ÉS ág), vagy külön-külön (VAGY ág) is előfordulhatnak-e a felettük lévő okozat előidézésében!
  4. A hiba fa felrajzolásához használja az alábbi szimbólumokat:



5. Ismételje a 2-5. lépéseket mindaddig, amíg nem tudja a problémát tovább bontani, vagy pedig konszenzusra jut csapatával a gyökérokra vonatkozóan!

- **Megjegyzés**

E módszer segítségével világosan feltérképezheti a problémát jellemző ok – okozat kapcsolatot, amelyet egyéb módszerek nem fednek fel. Ha vannak historikus adatai, akkor az egyes ágakon megjeleníthet százalékos adatokat, kockázatokat, költségeket, stb.

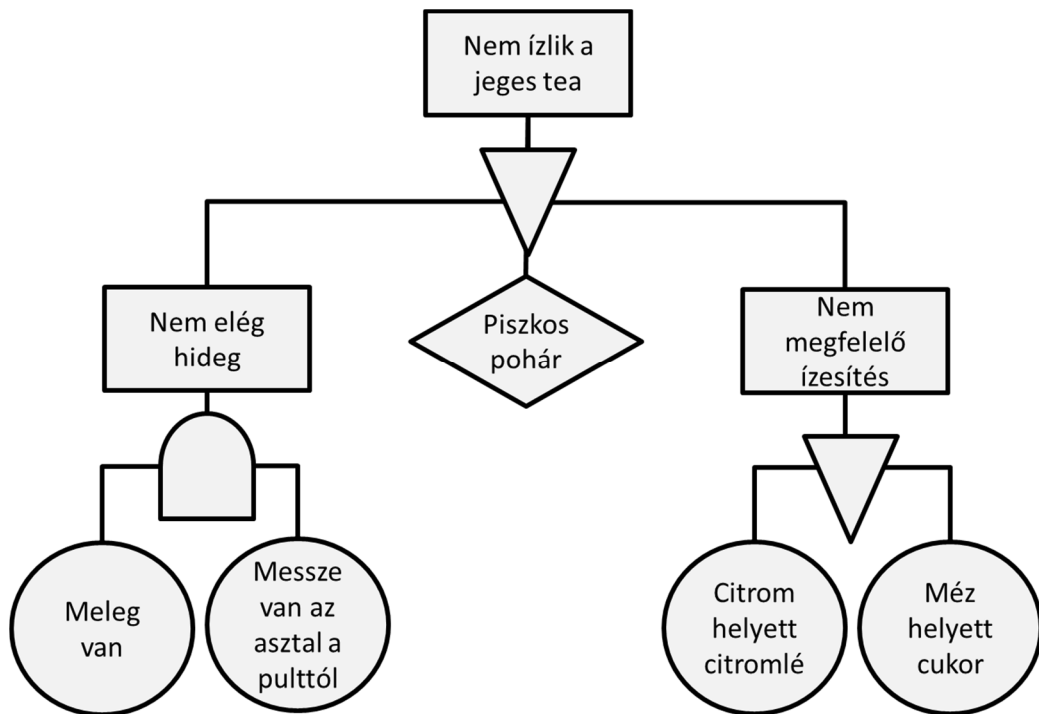
- **Feladat**

Készítsen halszálka elemzést arra, miért nem ízlik a pizza, amit telefonon megrendelt!

- **Példa**

Jeges tea probléma (részlet)

Az analízis megmutatja, ha a nyáron kiülünk egy kávézó teraszára a melegben és a pincér sokára ér az asztalunkhoz, akkor az üdítő felmelegszik és már nem oltja a szomjat a kívánt mértékben. A pohár tisztasága is befolyásolja az élményt, azonban ennek okát nem tudtuk vizsgálni, s ha citromkarika helyett flakonos citromlével, vagy méz helyett cukorral szervírozza a pincér sem ízlik az ital.



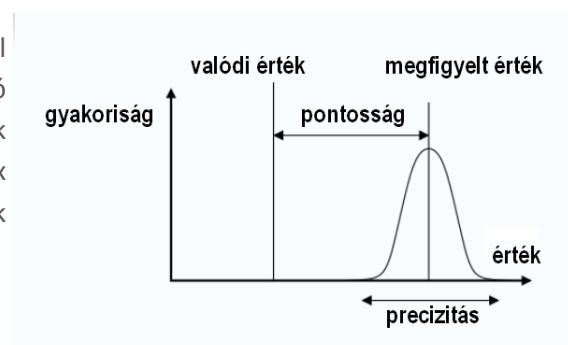
# Q&A

## Folyamatfejlesztők kérdezték:

**Kérdés:** Mit jelent a **Bias** kifejezés statisztikában és miért fontos?

**Válasz:** A pontosság és precizitás fogalmakkal kapcsolatosan használjuk elsősorban mérőrendszer elemzés (vagy gage R&R) során és **arról ad információt mennyire „torzultak” adataink**, azaz térnek el a valós értéktől.

Talán legegyszerűbben a mellékelt wikipediáról származó képpel jellemezhetjük, mely magyarázatot ad **pontosságra**, ami adataink várható értékének eltérése a valós értéktől, továbbá **precizitásra**, amely az adataink várható értéke körüli ingadozásra vonatkozik. Ezek mind számszerűsíthetők six sigma projektek során és indikációt adnak arról, milyen módon fejleszthetjük mérőrendszerünket, ha az szükséges.



## Hogyan hazudjunk statisztikával? IV. rész

### Mindig a számtani átlaggal jellemezze a várható értéket!

Akkor is, ha az adatok eloszlása nem normális, valamilyen szélsőérték miatt ahelyett, hogy például a Mediánt használná mennyiségi adatok esetén...

Dolgozó	Beosztás	Havi fizetés (Ft)
Locsoló K. Anna	Dolgozó	101 500
Aloe Vera	Dolgozó	103 000
Bármí Áron	Menedzser	550 000
Chat Elek	Dolgozó	105 000
Bele Imre	Dolgozó	101 500
Bekő Tóni	Dolgozó	118 000
Major Anna	Ügyvezető helyettes	600 000
Patkóm Ágnes	Dolgozó	105 000
Ipsz Ilonka	Dolgozó	101 500
Futó Rózsa	Ügyvezető	650 000
Ének Elek	Dolgozó	101 500
Elvará Zsolt	Dolgozó	101 500
Összesen		2 738 500

**Számtani átlag**                    **228 208**  
**Medián**                                **104 000**

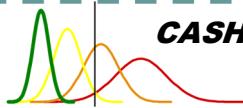
---

**Különbség -**                    **124 208**

---

Lean Six Sigma  
esettanulmányok a  
[www.cashflownavigator.hu](http://www.cashflownavigator.hu)  
oldalon!

SPC esettanulmány  
Puding próbája  
Skontó projekt



**CASH FLOW NAVIGÁTOR**

Tanácsadó Kft.

8900 Zalaegerszeg, Ságodi út 25.

[www.cashflownavigator.hu](http://www.cashflownavigator.hu)

[info@cashflownavigator.hu](mailto:info@cashflownavigator.hu)

+36 30 650 7588

Skype: cashflownavigator



### *A dolgozónak munkavégzés közben*



# TILOS:

- Keresgélني
- Gondolkozni
- Olvasni
- Írni
- Kérdezni
- Számolni
- Pozícionálni
- Sétálni

Kell ennél több? Miért bonyolítja? 😊

Címzett: