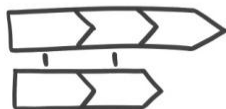


Procesní audit – diagnostika procesů

Procesní audit pomůže identifikovat procesní oblasti, které v sobě skrývají největší potenciál pro zlepšení z pohledu nákladů, času nebo zákaznické kvality. Samotný audit se provádí v několika krocích. Nejprve pomocí workshopů mapujeme klíčové procesy. Druhým krokem je analýza současné výkonnosti procesů (plnění předem určených procesních KPIs, porovnání s odvětvovými ukazateli). Výstupem auditu je přehled klíčových procesů a jejich výkonnosti a navržení oblastí s největším potenciálem ke zlepšení a úspoře nákladů.



Procesní audit slouží k efektivnímu určení problémových procesních oblastí a výběru zlepšovacích projektů s největším potenciálem k úspoře nákladů.

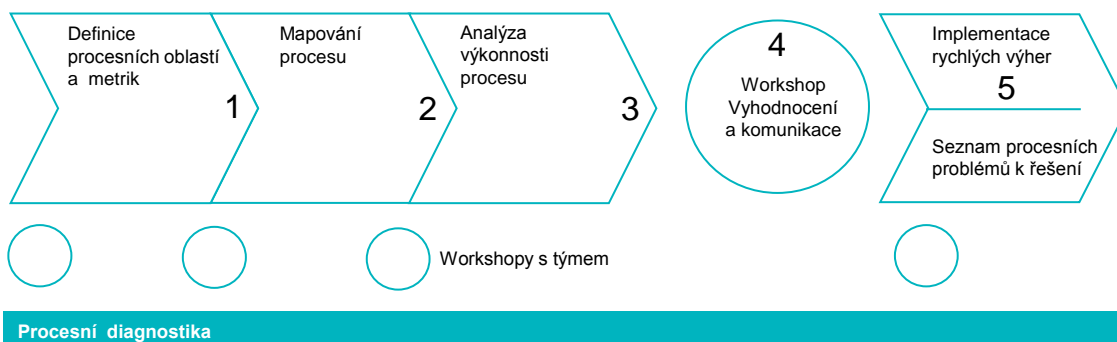
Typické situace

- Poslední projekty na snížení nákladů skončily neúspěchem.
- Neznáme náklady procesů ani jejich produktivitu, neumíme je porovnávat mezi sebou.
- Začínáme řídit procesy, ale nemáme o nich přehled.
- Máme mnoho námětů na procesní zlepšování a chceme vybrat ty nejvhodnější.

Přínosy

- Přehled klíčových procesů v organizaci a jejich struktura (vytvoříme procesní model).
- Definice vlastníků zodpovědných za procesní oblasti.
- Analýza současné výkonnosti procesů.
- Vytvoření seznamu projektů, tedy příležitostí k optimalizaci, resp. re-designu.
- Přeneseme know-how a naučíme vás provádět pravidelné procesní audity.

Postup procesního auditu (diagnostika)



Společný postup

1. Definice procesních oblastí.
2. Určení rolí a zodpovědností auditu.
3. Mapování procesů SIPOC-R.
4. VSM – mapování toků hodnot.
5. Porovnání KPI – radarový graf.
6. Vyhodnocení auditu.

Naše podpora

- Vytvoříme pravidla auditu šitá na míru.
- Navrhne strategii a připravíme plán auditu.
- Provedeme workshopy k procesnímu mapování.
- Řídíme projekt a poskytujeme pravidelný reporting.
- Vyhodnotíme audit a navrhne další postup.

Reference

GE Money Bank | Vodafone | VÚB Banka

Kontakt

Milan Gazdík
milan.gazdik@integratedconsulting.cz

Libor Čadek
libor.cadek@integratedconsulting.cz