



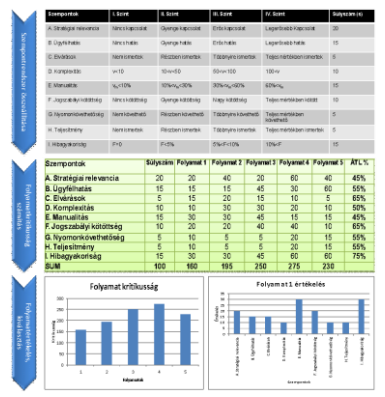
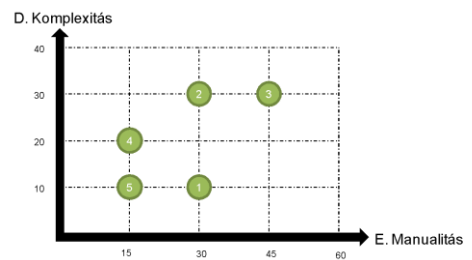
Eszköz neve:

Folyamatkritikuság-elemzés (Process Criticality Assessment, PCA)

Mire használjuk?

A folyamatok kritikusságának, állapotának és fejlesztetőségének többszempontú elemzése.
 Alkalmazható minden olyan esetben, amikor érdemes priorizálni a folyamatokat a lehető legnagyobb eredménnyel járó fejlesztés megvalósítása érdekében.
 Példa: minőségirányítási rendszerek bevezetése, folyamatfejlesztés Lean Six Sigma módszertan szerint, működésautomatizálás előszervezése, szoftverfejlesztést megelőző követelményspecifikáció.

Hogyan vizualizáljuk?



Mire figyelünk?

- A folyamatok definiálásához érdemes alkalmazni a SIPOC modellt és készíteni egy hálózat-diagramot.
- A manualitás és az automatizáltság egymást helyettesítő faktorok lehetnek. Ebben az esetben elégséges csak az egyiket figyelembe venni a kalkulációnál.
- A kritikusságszámítás képletében a betűk a faktorok súlyozott értékét jelentik.

Hogyan használjuk?

- Azonosítsák be és definiálják a szervezet folyamatait.
- Határozzák meg az értékelési szempontrendszert (faktorok, skálaértékek). Ennek elemei lehetnek például az alábbiak:
 - Nyomonkövethetőség (N): a folyamatban feldolgozott termékek útja milyen mértékben nyomonkövethető,
 - Elvárások (E): ismertek-e a folyamattal szembeni elvárások, valamint az optimális végrehajtás módja,
 - Manualitás (M): a tevékenységek között milyen arányban vannak a humán erőforrások által végzett, nem automatizált feladatok,
 - Hibagyakoriság: a végrehajtás során milyen gyakorisággal fordul elő nemmegfelelőség,
 - Ügyfélhatás (Ü): a folyamat eredményeképpen előálló termék vagy szolgáltatás megfelelősége milyen hatást gyakorol az ügyfélelégedettségre,
 - Stratégiai relevancia (S): milyen erős a folyamat és a stratégiai célok közötti kapcsolat,
 - Komplexitás (K): a folyamat hány tevékenységből (és átadási pontból) áll,
 - Teljesítmény (T): mennyire ismertek vagy felmérhetők a végrehajtás minőség-, idő- és költségadatai,
 - Automatizáltság: mennyire gépesített a végrehajtás,
 - Jogszabályi kötöttség: a tevékenységek és az átadási pontok milyen mértékben kötöttek nem módosítható szabályozások által.
- Határozzák meg a faktorok súlyszámát.
- Számítsák ki a folyamatok kritikusságát például az alábbi képlet segítségével:

$$K_r = \frac{NEMHÜSKT}{AJ}$$
- Priorizálják a folyamatokat különböző faktorkombinációk alapján.