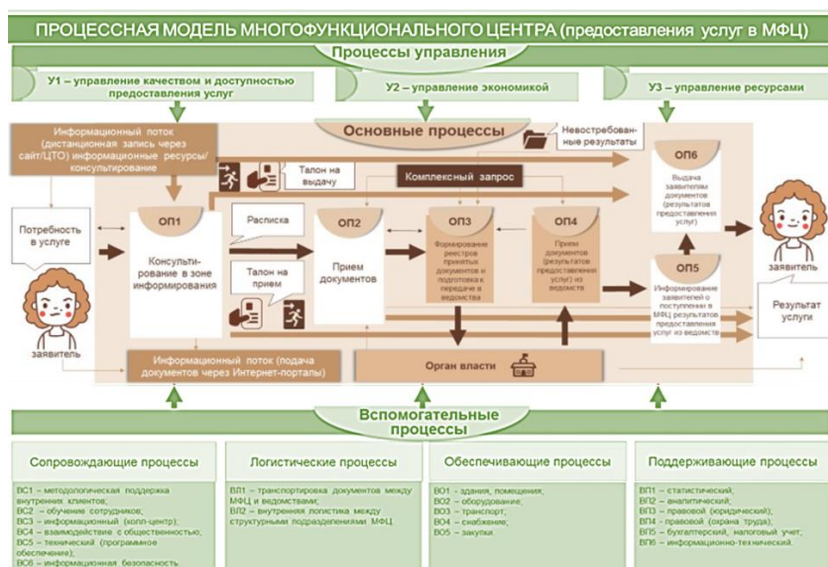


Кейсы по теме 2.1.

Алгоритм запуска межорганизационных бережливых проектов внутри потока. Единые требования к проектной документации, процедуре защиты межорганизационных проектов.

Кейс № 1

Перед Вами процессная модель многофункционального центра города N. Рассмотрите ее внимательно.



По результатам анализа результативности деятельности МФЦ города N со стороны заказчика (ОИВ региона) выявлены проблемы в 3-х процессах управления (длительное согласование документов, отсутствие бумаги для печати справок, нехватка сотрудников).

Анализ обратной связи от потребителей показал наличие проблем в 5-х из основных процессов МФЦ (отсутствие талонов в электронной очереди, невозможность записи по телефону, отсутствие информации о предоставляемых услугах на стендах, низкая скорость обслуживания, грубость персонала).

А по итогам анализа обращений сотрудников МФЦ получено 10 предложений по улучшениям вспомогательных процессов.

Определите, какие процессы являются приоритетными для запуска межорганизационного проекта в потоке?

Ответ к кейсу №1

Безусловно, что все проблемы являются важными и требуют устранения. В то же время, приоритетными для запуска бережливых проектов являются вопросы, поставленные клиентом, т.к. в потоке создания ценности основным заказчиком является потребитель услуги.



МЕЖОРГАНИЗАЦИОННЫЙ ПОТОК
РАЗВИТИЯ ЛЕГЕНДИВНОЙ ЛИЧНОСТИ

Кейс № 2

Вашему вниманию предложен видеоролик об одном из многочисленных проектов китайской компанией Broad Group, в рамках которого продемонстрирован рекорд строительства многоэтажного дома – 57 этажей за 19 дней.

В процессе строительства принимают участие различные организации, четкие и слаженные действия которых позволяют получать результат точно в срок, удовлетворяя потребности каждого последующего заказчика в потоке.

Перечислите участников процесса в потоке создания ценности, о которых сказано в предложенном Вам видеоролике?

Ответ к кейсу №2

- завод, выпускающий готовые строительные модули;
- компания, поставляющая на завод теплоизоляцию для строительных модулей;
- компания, поставляющая на завод кабельную канализацию для строительных модулей;
- транспортная компания, поставляющая готовые строительные модули на стройку;
- компания, обеспечивающая проверку опор на сейсмоустойчивость;
- компания, поставляющая мебель;
- клининговая компания, обеспечивающая уборку.



МЕЖОТГАНЕЦІАЦЫЙНЫ ПАТОК
РАЗВІТТЯ БЕЛОРУСЬСЬКАЙ ЛІЧНОСТІ

Кейс № 3

Вашему вниманию предложен видеофрагмент фильма «Начальник Чукотки».

Определите роли всех участников процесса в потоке создания ценности?

Кто является исполнителем для коменданта?

Ответы к практическому заданию 2

- 1. Начальник Чукотки – являются заказчиком для секретаря-переводчика и финальным заказчиком для всех.*
- 2. Секретарь-переводчик – является исполнителем для начальника Чукотки, является заказчиком для коменданта.*
- 3. Комендант – является исполнителем для секретаря-переводчика.*
- 4. Исполнителем для коменданта являются гуси (шутка).*