

Procesní mapa na jednu stranu

Zmapujte jeden proces dřív, než ho začnete automatizovat. Kdo co dělá, v jakém systému, jak dlouho to trvá a kde se to kazí. Návod k tabulce process-map-cs.xlsx.

Pro majitele a lidi z provozu, kteří cítí, že něco zabírá příliš času, ale neumí říct kolik. Automatizovat proces, který nikdo nese-psal, je drahý způsob, jak zjistit, jak vlastně funguje.

Vyplnění zabere hodinu. Většinou ukáže, že problém je ve dvou-třech krocích, ne v celém procesu.

1. Vyberte jeden proces

Dobrý kandidát splňuje aspoň tři z těchto bodů:

- ☐ Opakuje se aspoň několikrát týdně.
- ☐ Řídí se pravidly, která umíte vysvětlit nováčkovi.
- ☐ Lidé v něm přepisují údaje z jednoho místa na druhé.
- ☐ Když chybí jeden člověk, proces stojí nebo se dělá špatně.
- ☐ Chyby v něm stojí peníze nebo zákazníka.

Typické příklady: příjem objednávek e-mailem, cenové nabídky, fakturace, párování plateb, zadávání přeprav, odpovědi na opakované dotazy zákazníků.

2. Vyplňte tabulku

Jeden řádek je jeden krok, který dělá člověk nebo systém. Pište, jak to funguje dnes, ne jak by to fungovat mělo.

Sloupec	Co do něj napsat
Krok	Co se děje, slovesem: „přečte e-mail“, „přepíše položky“
Kdo	Role, ne jméno: referent, sklad, účetní
Nástroj / systém	Kde se to dělá: Outlook, Excel, ERP, WhatsApp, papír
Vstup	Čím krok začíná: e-mail, PDF, telefonát
Výstup	Co krok vytvoří: záznam v systému, potvrzení, úkol
Čas na jeden výskyt (min)	Kolik minut krok trvá jednou. Nejdřív odhadněte, pak jednou změřte stopkami
Kolikrát týdně	Jak často se krok opakuje
Minut týdně	Tabulka dopočítá sama
Chyby / předělávky	Co se kazí a jak často se to řeší znovu
Nápad na automatizaci	Pokud nápad nemáte, nechte prázdné. To je naše práce

Tip: tabulku vyplňte s člověkem, který proces dělá každý den. Ne s vedoucím, který ho zná z porad. Tyto dvě verze se liší víc, než byste čekali.

3. Příklad: příjem objednávky e-mailem

Vymyšlený příklad, ne skutečný klient. Čísla jsou ilustrační, ne měření. V tabulce ho najdete na listu „Příklad“.

Krok	Kdo	Nástroj / systém	Vstup	Výstup	Čas (min)	Týdně	Chyby / předělávky	Nápad na automatizaci
Přečte objednávku a najde zákazníka	referent	Outlook, Excel se zákazníky	e-mail s PDF	známý zákazník	3	40	jiný název firmy než v Excelu	AI přečte e-mail a přiřadí zákazníka
Ověří ceny a dostupnost	referent	ceník v Excelu, sklad	položky z PDF	potvrzené položky	5	40	starý ceník v jiném souboru	kontrola proti jednomu ceníku a skladu
Přepíše objednávku do systému	referent	ERP	potvrzené položky	objednávka v systému	6	40	překlep v množství nebo kódu	návrh objednávky vyplní systém, člověk potvrdí
Pošle potvrzení zákazníkovi	referent	Outlook	objednávka	potvrzovací e-mail	2	40	na potvrzení se zapomene	potvrzení odejde samo po schválení
Předá objednávku skladu	referent, sklad	WhatsApp	objednávka	vychystaná objednávka	2	40	zpráva se ztratí v chatu	úkol pro sklad přímo ze systému

V příkladu by tyto kroky zabraly 720 minut týdně, tedy 12 hodin. Nejvíc času bere přepisování a kontrola cen, ne samotné potvrzení. Přesně tohle má mapa ukázat.

4. Co nám poslat

1. Vyplněnou tabulku bez osobních údajů (stačí jeden proces).
2. Dvě až tři ukázky vstupů, například skutečný e-mail s objednávkou. Jména a osobní údaje začerněte.
3. Seznam systémů, které v procesu používáte, a zda k nim máte přístup jako administrátor.

Zdarma vám řekneme názor: které kroky se vyplatí automatizovat jako první a které ne. Někdy je odpověď „tohle automatizovat netřeba, stačí jeden ceník místo tří“. I to vám řekneme.

Pošlete nám mapu

Vyplněnou tabulku nám pošlete bez osobních údajů na info@digitaliko.com a zdarma vám řekneme názor. Nebo si domluvte 15 minut s Filipem a projdeme ji spolu: www.digitaliko.com/cs/contact

Digitaliko · digitaliko.com