

Procesná mapa na jednu stranu

Zmapujte jeden proces skôr, než ho začnete automatizovať. Kto čo robí, v akom systéme, koľko to trvá a kde sa to kazí. Návod k tabuľke process-map-sk.xlsx.

Pre majiteľov a ľudí z prevádzky, ktorí cítia, že niečo zaberá priveľa času, ale nevedia povedať koľko. Automatizovať proces, ktorý nikto nespísal, je drahý spôsob, ako zistiť, ako vlastne funguje.

Vyplnenie zaberie hodinu. Väčšinou ukáže, že problém je v dvoch-troch krokoch, nie v celom procese.

1. Vyberte jeden proces

Dobrý kandidát spĺňa aspoň tri z týchto bodov:

- ☐ Opakuje sa aspoň niekoľkokrát týždenne.
- ☐ Riadi sa pravidlami, ktoré viete vysvetliť nováčikovi.
- ☐ Ľudia v ňom prepisujú údaje z jedného miesta na druhé.
- ☐ Keď chýba jeden človek, proces stojí alebo sa robí zle.
- ☐ Chyby v ňom stoja peniaze alebo zákazníka.

Typické príklady: príjem objednávok e-mailom, cenové ponuky, fakturácia, párovanie platieb, zadávanie prepráv, odpovede na opakované otázky zákazníkov.

2. Vyplňte tabuľku

Jeden riadok je jeden krok, ktorý robí človek alebo systém. Píšte, ako to funguje dnes, nie ako by to fungovať malo.

Stúpec	Čo doň napísať
Krok	Čo sa deje, slovesom: „prečíta e-mail“, „prepíše položky“
Kto	Rola, nie meno: referent, sklad, účtovníčka
Nástroj / systém	Kde sa to robí: Outlook, Excel, ERP, WhatsApp, papier
Vstup	S čím krok začína: e-mail, PDF, telefonát
Výstup	Čo krok vytvorí: záznam v systéme, potvrdenie, úloha
Čas na jeden výskyt (min)	Koľko minút trvá krok raz. Najprv odhadnite, potom raz zmerajte stopkami
Koľkokrát týždenne	Ako často sa krok opakuje
Minút týždenne	Tabuľka dopočíta sama
Chyby / prerábanie	Čo sa kazí a ako často sa to rieši znova
Nápad na automatizáciu	Ak nemáte nápad, nechajte prázdne. To je naša práca

Tip: tabuľku vyplňte s človekom, ktorý proces robí každý deň. Nie s vedúcim, ktorý ho pozná z porád. Tieto dve verzie sa líšia viac, než by ste čakali.

3. Príklad: príjem objednávky e-mailom

Vymyslený príklad, nie skutočný klient. Čísla sú ilustračné, nie meranie. V tabuľke ho nájdete na hárku „Príklad“.

Krok	Kto	Nástroj / systém	Vstup	Výstup	Čas (min)	Týždenne	Chyby / prerábanie	Nápad na automatizáciu
Prečíta objednávku a nájde zákazníka	referent	Outlook, Excel so zákazníkmi	e-mail s PDF	známy zákazník	3	40	iný názov firmy ako v Exceli	AI prečíta e-mail a priradí zákazníka
Overí ceny a dostupnosť	referent	Excel cenník, sklad	položky z PDF	potvrdené položky	5	40	starý cenník v inom súbore	kontrola voči jednému cenníku a skladu
Prepíše objednávku do systému	referent	ERP	potvrdené položky	objednávka v systéme	6	40	preklep v množstve alebo kóde	návrh objednávky vyplní systém, človek potvrdí
Pošle potvrdenie zákazníkovi	referent	Outlook	objednávka	potvrdzujúci e-mail	2	40	potvrdenie sa zabudne	potvrdenie odíde samo po schválení
Odozdá objednávku skladu	referent, sklad	WhatsApp	objednávka	vychystaná objednávka	2	40	správa sa stratí v chate	úloha pre sklad priamo zo systému

V príklade by tieto kroky zabrali 720 minút týždenne, teda 12 hodín. Najviac času berie prepisovanie a kontrola cien, nie samotné potvrdenie. Presne toto má mapa ukázať.

4. Čo nám poslať

1. Vyplnenú tabuľku bez osobných údajov (stačí jeden proces).
2. Dve-tri ukážky vstupov, napríklad skutočný e-mail s objednávkou. Mená a osobné údaje začerníte.
3. Zoznam systémov, ktoré v procese používate, a či k nim máte prístup ako administrátor.

Zdarma vám povieme názor: ktoré kroky sa oplatí automatizovať ako prvé a ktoré nie. Niekedy je odpoveď „toto netreba automatizovať, stačí jeden cenník namiesto troch“. Aj to vám povieme.

Pošlite nám mapu

Vyplnenú tabuľku nám pošlite bez osobných údajov na info@digitaliko.com a zdarma vám povieme názor. Alebo si dohodnite 15 minút s Filipom a prejdeme ju spolu: www.digitaliko.com/sk/contact

Digitaliko · digitaliko.com