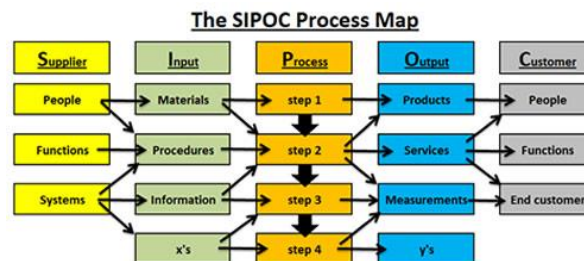


SIPOC – ELEMENTELE PROCESELOR

Diagrama SIPOC este o reprezentare vizuală a unei hărți a procesului la nivel înalt; Ea include procesul dar și furnizorii și intrările în proces în stânga și ieșirile și clienții procesului în dreapta. SIPOC este diagrama care ajută o echipă să facă harta procesului și să identifice indicatorii cheie.

Elementele comune tuturor proceselor sunt **Suppliers** (furnizorii), **Inputs** (intrări), **Process** (proces), **Outputs** (ieșiri) și **Customers** (clienți).

- ✓ S - **Suppliers** – furnizorii;
- ✓ I – **Inputs** – intrările oferite de furnizori;
- ✓ P - **Process** – cei mai importanți pași;
- ✓ O - **Outputs** – ieșirile din proces;
- ✓ C - **Customers** – clienții procesului.



Obiectivele unei diagrame **SIPOC** sunt:

- Să identifice elementele majore ale proceselor;
- Dezvoltarea unor indicatori de măsurare adecvați, identificarea zonelor care urmează să fie îmbunătățite și care pot afecta cel mai mult satisfacția clienților.

Pașii în crearea unei diagrame SIPOC sunt:

- Identificarea procesului / Găsirea unui nume pentru proces;
- Clarificarea limitelor procesului (început și sfârșit);
- Listarea ieșirilor principale și a clienților;
- Listarea intrărilor cheie și a furnizorilor;
- Identificarea și notarea pașilor importanți (5-7) și stabilirea ordinii acestora în timp.

În final diagrama SIPOC apare astfel:

Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customers

SIPOC este un instrument bun pentru traducerea cerințelor clienților în cerințele de intrare și de ieșire și identificarea variabilelor de intrare și ieșire cheie din proces.

SIPOC poate fi folosit pentru a defini domeniul de aplicare și limitele procesului. Aceasta ajută să comunice în interiorul și în exteriorul unei organizații.

În cazul în care un domeniu de aplicare pentru un proiect a fost deja definit, SIPOC poate valida acuratețea domeniului de aplicare.

Ca ajutor în completarea diagramei SIPOC se poate apela la Ishikawa și 5 “De ce?”.