

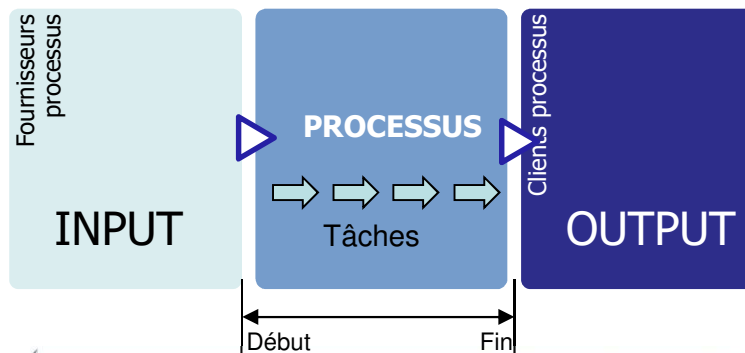
Définition

SIPOC pour Supplier, Input, Process, Output et Customer. Utilisé lors de la phase « Définir » du DMAIC du 6 SIGMA, cet outil est utilisé pour représenter les bornes du processus à étudier. En partant des besoins du client, il permet à chacun d'entendre la voix du client.

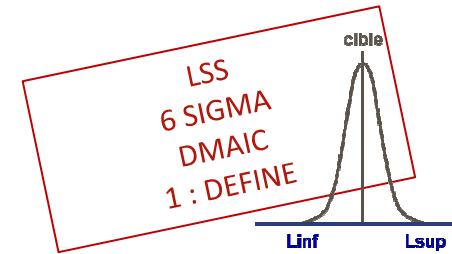
Pourquoi utiliser cet outil ?

En premier lieu, pour cadrer le problème à étudier en pleine corrélation avec les attentes du client, et partager les objectifs et le périmètre du problème à résoudre avec l'équipe.
Pour dresser le processus théorique et vérifier sur le terrain si des données sont manquantes.

Illustration



Partir des exigences, spécifications et informations



Méthodologie

- 1 • Identifier le périmètre du processus à étudier
- 2 • Lister les « outputs » des clients et les « inputs » des fournisseurs
- 3 • Identifier les éléments critiques en entrée ou en sortie (inputs et outputs critiques)
- 4 • Analyser les manques : inputs ou outputs sans besoin (éliminables?), besoins sans input ou sans output (comment les gérer?)
- 5 • Identifier les indicateurs de fiabilité de chacun des éléments critiques
• Continuer l'étape « DEFINE » du DMAIC