LEAN AGILE OPEX
Build Excellence

# תבנית עץ CTQ

צורך, מניע, CTQ, מפרט: לכל צורך מניע אחד או שניים, ולכל מניע CTQ אחד שאפשר למדוד

התהליך: _____ משפחת הלקוחות: _____ תאריך: _____

| העץ | | | סוג: איכות, עלות או זמן | המפרט | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| הצורך (בלשון הלקוח) | המניע: מה חייב להיות נכון בתהליך | ה-CTQ: מה מודדים | | יחידה | שיטת מדידה: מי, איפה, במה | יעד | גבול | שיעור המקרים שחייבים לעמוד ביעד |
| הפיצה מגיעה חמה<br>**דוגמה להמחשה** | הפיצה לא מתקררת בדרך | טמפרטורה בדלת | איכות | מעלות | מדחום דקירה, השליח, בדקה הראשונה, משלוח אחד מעשרה | לפחות 60 | אף משלוח מתחת ל-50 | 95% |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

**הגדרה אופרטיבית**

איך ומתי מודדים, ומתי מתחילים לספור, כך ששני אנשים שמודדים בנפרד יקבלו אותה תוצאה.

_____

_____

**מי קובע את המספר**

את היעד והגבול שואלים מהלקוח: מה מקובל עליך (הגבול), ומה יהיה מעולה (מאיפה לא כדאי להשקיע). יעד שנקבע ביד הוא השערה.

מי יישאל: _____ מתי: _____

**הבדיקה: CTQ רק אם שני התנאים מתקיימים**

- ☐ הלקוח היה חותם עליו
- ☐ התהליך יכול למדוד אותו

אחד מהם חסר: יורדים בעץ, או בונים שיטת מדידה. אין שורש בצורך: זה KPI ולא CTQ.