

Tło wyzwania / problemu

(P)

- Dlaczego chcemy cokolwiek zrobić lub zmienić?
- Jakie są skutki biznesowe/zespołowe problemu/wyzwania?
- Kto i jak jest dotknięty/zmotywowany? Kto powinien zostać włączony?

Sytuacja obecna

(P)

- Opis stanu obecnego (najlepiej ilościowy, metryki)
- Od jakiego czasu ma miejsce obecna sytuacja?
- Czy mamy dane, czy jedynie opinie?
- Czy ktoś z zewnątrz może pomóc nam w ocenie?
- Czego już próbowaliśmy?

Sytuacja docelowa

(P)

- Jaką sytuację chcemy osiągnąć (nie stan idealny)
- Ile mamy na to czasu?
- Jakie metryki będą zbierane?
- Kogo ma objąć zmiana?

Analiza przyczyn podstawowych (RCA)

(P)

5 x Dlaczego? (5 Whys)

- Zadawaj kolejne pytania „Dlaczego?” począwszy od obserwowanego symptomu, ale nie skupiaj się na nim.
- Upewnij się, że pytania i odpowiedzi wiążą ciąg przyczynowo-skutkowy.
- Unikaj zapętlenia się!
- Skupiaj się na pytaniach pogłębiających przyczyny.
- Odwróć zbudowaną historię używając stwierdzeń:
 - dlatego,
 - ponieważ,
 - w efekcie..,
 - co za tym idzie..,i sprawdź czy tworzą logiczną całość.
- Nie zatrzymuj się na osobach

A3 Temat:



Lider:



Zespół:



Proponowane kroki

(D)

- Zaplanuj eksperyment, który odnosi się do przyczyn podstawowych wynikających z dokonanej analizy (RCA)
- Eksperyment powinien być jasny dla całego zespołu i możliwie niezależny od innych zmian
- Czy akcje mają właścicieli o odpowiednim umocowaniu do działania?
- Jakie są punkty kontrolne i ramy czasowe?

Rezultaty / Warunki końcowe

(C)

- Zmierzone rezultaty eksperymentu (zmiany), obserwacje, metryki, wyniki ankiet.
- Czy rezultaty są zgodne z sytuacją docelową?
- Czy istnieją rozbieżności ilościowe, lub jakościowe?
- Czy zmienił się problem lub środowisko?
- Czy są rzeczy, które przegapiliśmy?

Dalsze kroki

(A)

- Dokumentacja eksperymentu
- Szkolenia
- Wprowadzenie nowego standardu
- Skalowanie rozwiązania
- Przeciwdziałanie powtórzeniu
- Analiza niepowodzenia
- Kolejny eksperyment