**Анализ корневых причин (диаграмма в виде рыбьего скелета Исикавы)**

**Цель:** изучить, отобразить и обеспечить технологию поиска истинных причин рассматриваемой проблемы для эффективного их разрешения.

**План действий:**

1. поиск единого мнения относительно формулировки проблемы;
2. сбор и систематизация всех причин, прямо или косвенно влияющих на исследуемую проблему;
3. группировка этих причин по смысловым и причинно-следственным блокам;
4. ранжирование их внутри каждого блока;
5. анализ получившейся картины.

**Дополнительная информация:**

* Процесс выявления, анализа и объяснения причин, является ключевым в структурировании проблемы и переходу к корректирующим действиям.
* Задавая при анализе каждой причины вопрос "почему?", можно определить первопричину проблемы.
* Способ взглянуть на логику в направлении "почему?" состоит в том, чтобы рассматривать это направление в виде процесса постепенного раскрытия всей цепи последовательно связанных между собой причинных факторов, оказывающих влияние на проблему качества.

**Ожидаемый результат:** получение информации, необходимой для принятия управляющих решений.

**Исследуемая проблема:** неудовлетворительная работа парковочных служб.

Причины, прямо или косвенно влияющие на исследуемую проблему:

* Неправильная ценовая политика;
* Неграмотное размещение парковок;
* Плохое техническое оборудование;
* Плохой сервис;
* Неудобства оплаты;
* Трудности поиска свободных мест;
* Трудности поиска парковок;
* Низкая мотивация персонала;
* Отсутствие контроля за исполнением;
* Непрозрачный переход денег;
* Невозможность бронировать заранее;
* Простой работников парковки;
* Легкость угона автомобиля.

Смысловые и причинно-следственные блоки:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Персонал**   * Система мотивации: * Система оплаты труда; * Система премирования и поощрения; * Перспектива карьерного роста; * Обучение. * Обеспечение надлежащих условий труда: * Организация рабочего места; * График работы; * Социальный пакет; * Дресс-код. * Отношения внутри коллектива: * Корпоративы; * Подбор кадров; * Традиции и правила. | **Логистика**   * Физическое оборудование: * Средства проведение платежей; * Средства блокировки транспорта; * Средства учета автомобилей; * Ремонт. * Коммуникации: * Телефонные звонки; * SMS; * Онлайн через соц. сети; * Консалтинговый центр. * Удобство парковки: * Скорость; * Маршрут; * Простои; * Неполная загруженность парковки. | **Метод работы**   * Должностная инструкция: * Конкретность; * Полнота; * Контроль исполнения. * Методология управления: * Стиль управления; * Менеджмент; * Структура управления. * Работа с клиентами: * Обратная связь; * Рассмотрение жалоб; * Предложение дополнительных услуг; * Разработка акционных программ; * Очереди. | **Программное обеспечение**   * Не дружественный интерфейс; * Отсутствие отказоустойчивости; * Нестабильность; * Малофункциональность; * Слабая масштабированность системы; * Отсутствие кроссплатформенности. | **Финансы**   * Малое количество занятых мест: * Цены; * Конкуренты; * Сервис. * Отсутствие дополнительных источников финансирования: * Низкая репутация на рынке кредитных услуг; * Пассивная работа финансового департамента; * Нежелание учредителей вкладывать дополнительные средства в развитие. * Нерациональное распределение финансовых потоков: * Конфликты между учредителем и директоратом; * Вложение средств в неперспективные бизнес-программы; * Ошибки снабжения предприятия; * Неправильная ценовая политика. |

Персонал

***Диаграмма в виде рыбьего скелета***

Конкретность

Полнота

Контроль исполнения

Метод работы

Оплата труда

Премирование и поощрение

Карьерный рост

Обучение

**Прочее**

**Неудовлет-ворительная работа парковочных служб**

Удобство доставки

Физическое оборудование

Платежная система

Система блокировки

Система учета

Ремонт

ПО

Финансы

Нестабильность

Малофункциональность

Отсутствие отказоустойчивости

Слабая масштабируемость системы

Отсутствие кроссплатформенности

Не дружественный интерфейс

Обратная связь

Прием жалоб

Доп-ные услуги

Акционные программы

Очереди

Работа с клиентами

Методология управления

Стиль управления

Менеджмент

Структура управления

Должностная инструкция

Корпоративы

HR-подбор

Традиции

Правила

Отношения внутри коллектива

Рабочее место

График работы

Соц. пакет

Дресс-код

Условия труда

Система мотивации

Конфликты

бизнес-программы

Ценовая политика

Ошибки снабжения

Нерациональное распределение финансовых потоков

Репутация

Финансовый департамент

Нежелание учредителей

Маленькое количество заказов

Отсутствие дополнительных источников финансирования

Цены

Конкуренты

Сервис

Скорость

Маршрут

Простои

Загрузка

Телефония

SMS

Internet

Call-center

Коммуникации

Логистика