**Анализ корневых причин (Парето-диаграмма)**

**Цель:** распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать.

**План действий:**

1. Сначала следует решить:

* какие проблемы необходимо исследовать;
* какие данные нужно собрать и как их классифицировать;
* определить метод и период сбора данных**.**

1. Разработка и заполнение листа для регистрации данных с перечнем видов собираемой информации.
2. Нанесение горизонтальной и вертикальной осей. (Вертикальная ось содержит проценты, а горизонтальная — интервалы в соответствии с числом контролируемых признаков.)
3. Построение столбчатой диаграммы.
4. Проведение на диаграмме кумулятивной кривой (кривой Парето).
5. Нанесение на диаграмму всех обозначений и надписей, касающихся диаграммы, и данных.

**Ожидаемый результат:** определение влияния каждой корневой причины.

**Необходимо исследовать такие проблемы, как:**

* недовольство клиентов по причинам долгого нахождения свободного места, неудобства, связанные с физической моделью парковки;
* недобросовестная работа персонала по причинам незаинтересованности обслуживающих лиц, отсутствия системы мотивации, низкий уровень контроля качества услуг и т.д.;
* ненастроенная система платежей, теневая схема отмыва денег и т.д.;
* низкая конкурентоспособность по причинам высоких цен, плохого сервиса и т.д.;
* слишком высокая себестоимость парковки по причине слишком большого количества парковщиков, высоких цен и т.д.;
* прочее.

Необходимо собрать статистические данные о рассматриваемых проблемах и классифицировать их по причинам.

Методом сбора данных было выбрано интервьюирование заказчика и анализ отзывов реальных клиентов о работе курьерских служб на сайте <http://www.otzyvua.net/companies/parkovochnii-sluzhby/> за последний месяц.

Лист для регистрации данных

1. Длительное время нахождение свободного места;
2. Необходимость иметь под рукой наличные деньги для оплаты парковки;
3. Высокая стоимость услуг;
4. Отсутсвие данных о парковке онлайн;
5. Общение с парковщиками;
6. Прочее.



