#### Инструменты совершенствования бизнес-процессов:

#### Анализ коренной причины

Этот метод также известен, как карта «Пяти Почему?». Как следует из самого названия метода, его цель заключается в нахождении коренной причины рассматриваемой проблемы. Метод удобно использовать совместно с диаграммой причин и результатов (Исикавы). Для этого на диаграмме проводится анализ каждой идентифицированной причины. Нужно убедиться в том, что это действительно коренная причина возникновения рассматриваемой проблемы, а не симптом какой-нибудь другой проблемы, либо более глубокая причина проблемы более высокого уровня.

Процедура проведения анализа коренной причины заключается в следующем:

1. Определите отправную точку, т.е. проблему или причину высокого уровня, предназначенную для последующего анализа;
2. Определите причины, соответствующие уровню более низкому, чем уровень отправной точки;
3. Для каждой идентифицированной причины поставьте вопрос: *«Почему* именно она служит причиной возникновения исходной проблемы?»;
4. После каждого нового ответа на поставленный вопрос задавайте его снова и снова до тех пор, пока никаких других ответов не останется. Возможно, это будет одна из коренных причин проблемы. Как показывает практика, обычно получается пять «Почему?».

Работу метода удобно представить графически, если отслеживать причины различных уровней:

**А почему?**

**А почему?**

**А почему?**

**А почему?**

**А почему?**

Долгое время оформление

**А почему?**

**А почему?**

**А почему?**

**Потребитель не удовлетворен**

Плохой выбор

**?**

**?**

**?**

**?**

**?**

**?**

Неудачное размещение склада

Невежливый персонал

**Самостоятельная работа :**

исходя из предыдущего задания (диаграмма Исикавы) выберите проблемную область, зафиксируйте её (перебои с поставками, затоваренность складов, слабая работа менеджеров отдела продаж и т.д., …..свой вариант), опишите схематично (как в примере выше) шаги поиска коренных причин возникновения проблемной области. Сделайте 3-4 ответвления от проблемной области.