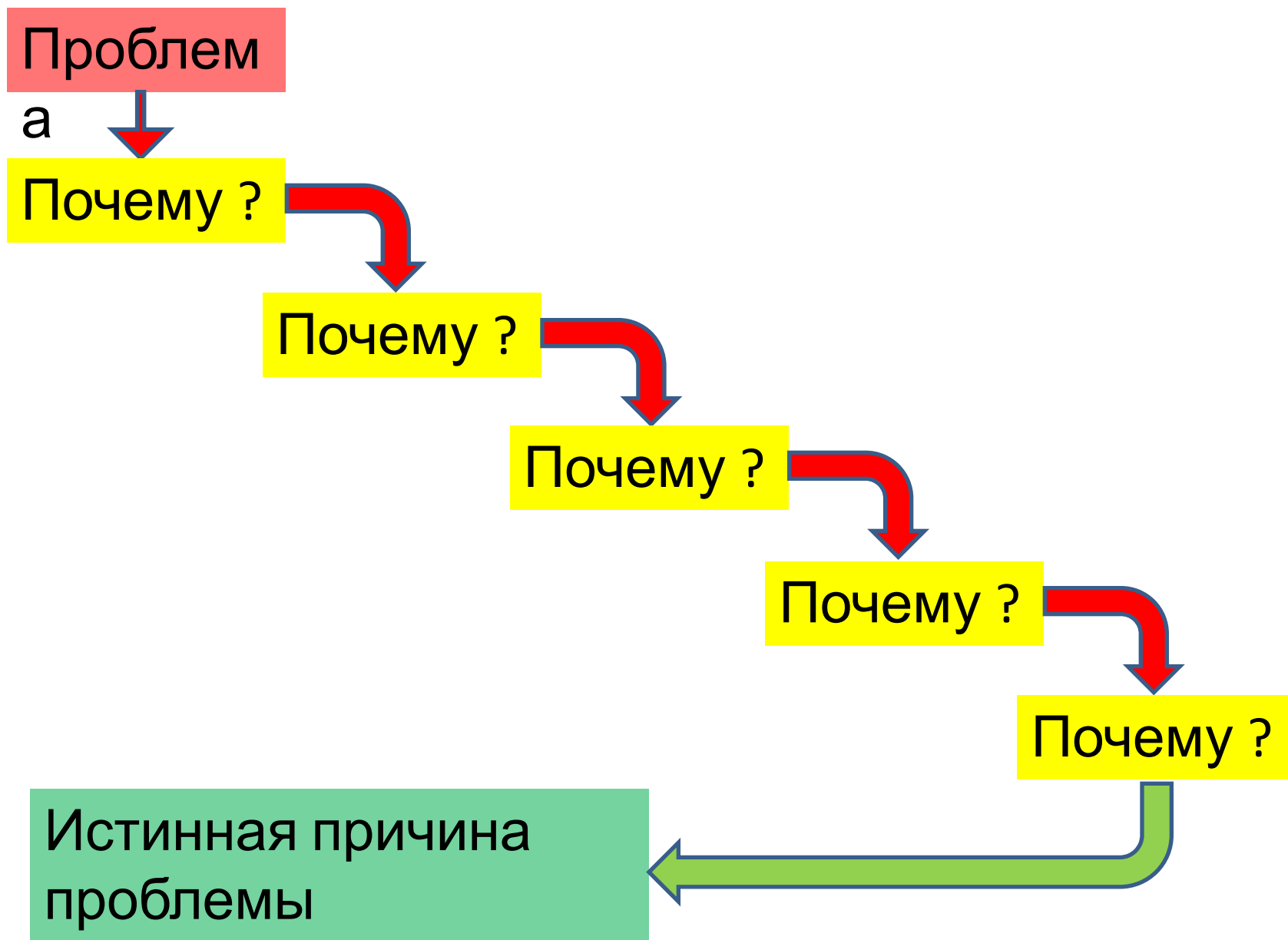


5 WHY?

5 почему

5 ПОЧЕМУ?



ПРИМЕР 5 ПОЧЕМУ?

Клиент Сидоров остался недоволен

1) Почему Клиент недоволен?

Мы не предоставили необходимые услуги в срок

2) Почему мы не соблюдали временные рамки, указанные в договоре?

Потому что на выполнение работы потребовалось намного больше времени, чем мы рассчитывали

3) Почему потребовалось намного больше времени?

Потому что мы недооценили уровень сложности работы.

4) Почему мы недооценили уровень сложности работы?

Потому что мы быстро подсчитали период времени для ее выполнения, но не учли дополнительные индивидуальные этапы, необходимые для завершения именно этого проекта

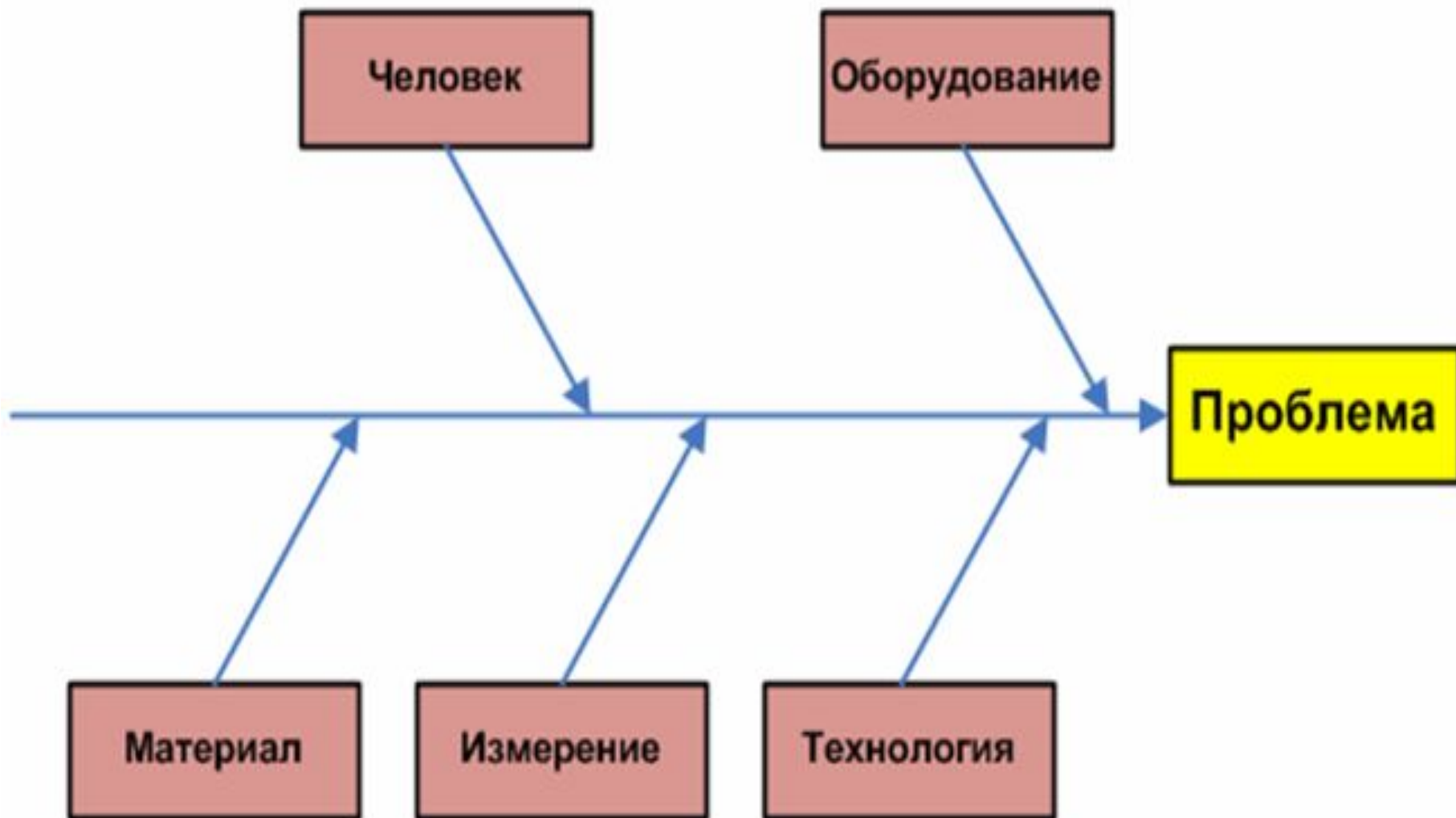
5) Почему мы не учли индивидуальные этапы?

Потому что мы недооценили уровень сложности работы.

ISHIKAWA

Диаграмма Исикавы

ДИАГРАММА ИШИКАВЫ



ПРИМЕР ДИАГРАММЫ ИШИКАВЫ

Диаграмма Ишикавы анализ потока рекламаций от клиентов Хабаровского филиала

