

MODEL "FOCUS"

Wykonaj poniższe czynności, aby zastosować model FOCUS w swojej organizacji. Pierwszym krokiem jest zidentyfikowanie procesu, który wymaga usprawnienia. Zaczynaj od prostego problemu, aby przyspieszyć pracę zespołu z metodą FOCUS. Następnie, gdy zaufanie jest wysokie, zwróć uwagę na bardziej złożone procesy.

- Jeśli problem nie jest oczywisty, użyj poniższych pytań, aby zidentyfikować możliwe problemy:
- Co nasi klienci chcieliby, abyśmy ulepszyli?
- Jak możemy poprawić jakość?
- Które procesy nie działają tak wydajnie, jak mogłyby?
- Co frustruje i irytuje nasz zespół?
- Co takiego może się wydarzyć w przyszłości, co mogłoby stać się dla nas problemem?

Krok 1: Zorganizuj zespół

Następnym krokiem jest zebranie zespołu, który zajmie się problemem. Tam, gdzie to możliwe, zbierz członków zespołu z różnych dyscyplin - da ci to szeroki zakres umiejętności, perspektyw i doświadczenia, z których możesz skorzystać. Należy pamiętać, że zróżnicowany zespół ma większe szanse na znalezienie kreatywnego rozwiązania niż grupa ludzi o takich samych poglądach.

Krok 2: Wyjaśnij problem

Zanim zespół będzie mógł przystąpić do rozwiązywania problemu, musisz go jasno i zwięźle zdefiniować. Spróbuj rozbić większy problem na mniejsze części, które można łatwiej przeanalizować i rozwiązać. Zapisz szczegóły w opisie problemu. Skoncentruj się na faktycznych wydarzeniach i mierzalnych warunkach, takich jak:

- Kogo dotyczy problem?
- Co się stało?
- Gdzie to się ma miejsce?
- Kiedy to się dzieje?

Krok 3: Zrozum problem

Po wypełnieniu opisu problemu członkowie zespołu zbierają dane o problemie, aby lepiej go zrozumieć. Poświęć dużo czasu temu etapowi, ponieważ jest to moment, w którym zidentyfikujesz podstawowe kroki w procesie, które po zmianie przyniosą największą poprawę. Zastanów się, co wiesz o problemie. Czy ktoś inny próbował wcześniej rozwiązać podobny problem? Jeśli tak, co się stało i jakie wnioski możesz z tego wyciągnąć?

Krok 4: Wybierz rozwiązanie

Ostatnim etapem procesu jest wybór rozwiązania. Możesz użyć drzewa decyzyjnego do ewaluacji swoich opcji.



Ten model jest pomocny, ponieważ wykorzystuje zespołowe podejście w rozwiązywania problemów i doskonaleniu procesów biznesowych. Czyni go to szczególnie użytecznym przy rozwiązywaniu międzywydziałowych problemów procesowych. Ponadto ,zachęca ludzi do polegania na obiektywnych danych, a nie na osobistych opiniach, co poprawia jakość rezultatów.