Root Cause Analysis Eğitimi

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Süre: **1 Gün**

Kuruluşlar çoğu zaman aynı sorunlarla tekrar tekrar karşılaşır çünkü yalnızca belirtileri ortadan kaldırmaya odaklanırlar. Kalıcı çözümler üretebilmek için problemlerin altında yatan gerçek nedenlerin belirlenmesi gerekir.

Bu uygulamalı Root Cause Analysis (RCA) eğitimi, katılımcılara iş problemlerini sistematik olarak inceleme, temel nedenleri ortaya çıkarma ve sürdürülebilir çözümler geliştirme becerisi kazandırır.

Program boyunca katılımcılar; 5 Neden (5 Whys), Pareto Analizi, Balık Kılçığı (Ishikawa) Diyagramı, Gap Analizi ve diğer güçlü problem çözme araçlarını kullanarak gerçek iş senaryoları üzerinde çalışırlar.

Eğitim sonunda katılımcılar yalnızca sorunları analiz etmekle kalmayıp, aynı zamanda uygulanabilir aksiyon planları ve veri destekli öneriler geliştirebilecek seviyeye ulaşırlar.

Kimler Katılmalı

Bu eğitim aşağıdaki profesyoneller için uygundur:

- Takım liderleri ve yöneticiler
- İş analistleri
- Süreç geliştirme uzmanları
- Proje yöneticileri
- Kalite yönetimi ekipleri
- Operasyon yöneticileri
- Müşteri deneyimi ve destek ekipleri
- Teknik uzmanlar ve mühendisler
- Değişim yönetimi liderleri
- Analitik düşünme ve problem çözme becerilerini geliştirmek isteyen profesyoneller

Neler Öğreneceksiniz

Katılımcılar eğitim sonunda:

- Problemleri ve fırsatları sistematik şekilde tanımlayabilecek,
- SMART kriterlerine uygun iş gereksinimleri oluşturabilecek,
- Durum analizleri hazırlayabilecek,
- Pareto prensibi ile öncelikli sorun alanlarını belirleyebilecek,
- 5 Neden yöntemini kullanarak temel nedenleri ortaya çıkarabilecek,
- Balık Kılçığı Diyagramları ile neden-sonuç ilişkilerini görselleştirebilecek,
- Karmaşık ilişkileri Interrelationship Diagram ile analiz edebilecek,
- Gap Analizi yaparak mevcut ve hedef durum arasındaki farkları belirleyebilecek,
- Çözüm alternatiflerini maliyet-fayda ve uygulanabilirlik açısından değerlendirebilecek,
- Grup problem çözme çalışmalarını yönetebilecek,
- Analiz sonuçlarını somut aksiyon planlarına dönüştürebilecektir.

Eğitim İçeriği

Root Cause Analysis Eğitimi

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Süre: **1 Gün**

Kök Neden Analizine Giriş

- RCA yaklaşımının temel prensipleri
- İş süreçlerinde problem çözmenin önemi
- Eğitim hedefleri ve yöntemleri
- Kullanılacak araçların genel tanıtımı

Problemin veya Fırsatın Tanımlanması

Konular

- Problem ve fırsat kavramlarının ayrıştırılması
- İş ihtiyaçlarının belirlenmesi
- Paydaş görüşmeleri
- Veri toplama yöntemleri
- SMART kriterleri ile gereksinim tanımlama
- Etkili durum tanımları hazırlama

Mevcut Durumun Analizi

Pareto Analizi

- 80/20 prensibi
- Önceliklendirme yöntemleri
- Kritik sorun alanlarının belirlenmesi

5 Neden (Five Whys)

- Adım adım uygulama
- Yaygın hatalar ve dikkat edilmesi gereken noktalar
- Temel nedenlere ulaşma teknikleri

Balık Kılçığı (Fishbone/Ishikawa) Diyagramı

- Sebep-sonuç ilişkilerinin haritalanması
- Kategori bazlı analiz

İlişki Diyagramları (Interrelationship Diagram)

- Karmaşık problemleri görselleştirme
- Birden fazla etkenin analiz edilmesi

Müşteri Odaklı Analiz Yaklaşımı

- Müşteri deneyimi etkilerinin değerlendirilmesi
- Problem kök nedenlerinin müşteri perspektifinden incelenmesi

Uygulamalı Çalışmalar

Eğitmen Gösterimi

- Gerçek bir vaka üzerinden 5 Neden analizi

Root Cause Analysis Eğitimi

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Süre: **1 Gün**

Grup Çalışmaları

- İş ortamından seçilen bir problem üzerinde RCA uygulaması
- Pareto Diyagramı oluşturma
- Balık Kılçığı Diyagramı hazırlama
- İlişki Diyagramı geliştirme

Sunum ve Geri Bildirim

- Bulguların paylaşılması
- Eğitmen ve katılımcı değerlendirmeleri

Gelecek Durumun Belirlenmesi

Gap Analizi

- Mevcut durumun değerlendirilmesi
- Hedef durumun tanımlanması
- İyileştirme alanlarının belirlenmesi

Yetkinlik Tablosu (Capability Table)

- Mevcut yeteneklerin değerlendirilmesi
- Gelişim fırsatlarının belirlenmesi
- Hedeflerin netleştirilmesi

Çözüm Seçeneklerinin Değerlendirilmesi

Uygulanabilirlik Analizi

- Teknik uygulanabilirlik
- Operasyonel uygunluk
- Risk değerlendirmesi

Ağırlıklı Karar Matrisi

- Karar kriterlerinin belirlenmesi
- Alternatiflerin puanlanması
- En uygun çözümün seçimi

Maliyet-Fayda Analizi

- Yatırım değerlendirmesi
- Beklenen kazanımların ölçülmesi
- Değer yaratma potansiyeli

Aksiyon Planlama

Sonuçların Uygulamaya Dönüştürülmesi

- İyileştirme planlarının hazırlanması
- Sorumlulukların belirlenmesi
- Zaman çizelgelerinin oluşturulması

Root Cause Analysis Eğitimi

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Süre: **1 Gün**

Başarı Ölçümü

- KPI belirleme
- Sonuçların izlenmesi
- Sürekli iyileştirme yaklaşımı

Kapanış ve Değerlendirme

- Soru & Cevap oturumu
- Temel araçların gözden geçirilmesi
- İleri kaynak önerileri