

Poznaj techniki:

Rozwiązywania problemów
Oceny i tworzenia rozwiązań
Podejmowania decyzji
Analizy i minimalizowania zagrożeń

Rozwiń umiejętności:

Krytycznego myślenia
Facylitowania spotkań
Rekomendowania rozwiązań i decyzji

- || Wspólny tok rozumowania
- || Wspólna postawa
- || Wspólny język
- || Wspólna praca
- || Wspólna kultura



- || Zaangażowanie
- || Skuteczność
- || Klarowność
- || Efektywność

Eksperci w rozwiązywaniu problemów i podejmowaniu decyzji.



Od ponad 25 lat, w 17 lokalizacjach na całym świecie, dostarczamy najwyższej jakości usługi szkoleniowe i doradcze, które umożliwiają naszym Klientom podejmowanie lepszych decyzji, rozwiązywanie problemów szybciej oraz przewidywanie zagrożeń i zapobieganie im zanim przekształcą się w problem.



Podejmowanie lepszych decyzji

Przyszłość organizacji wyznacza suma decyzji podjętych w jej imieniu. Podnosimy jakość decyzji i szybkość ich podejmowania.

Niezależnie od okoliczności, wszystkie decyzje mają wspólny punkt – musi zostać dokonany jakiś wybór ponieważ coś się zmieniło albo coś powinno być zmienione. Zainwestowanie w rozwój kluczowej kompetencji menadżerskiej – zdolności podejmowania optymalnych decyzji jest jedyną drogą do wzrostu wydajności i zapewnienia przewagi strategicznej.

Rozwiązywanie problemów

Szybkie i ostateczne rozwiązanie problemu na możliwie najniższym szczeblu w organizacji - oszczędzamy czas, pieniądze i zasoby.

Pomagamy odnajdować przyczyny bezpośrednie / techniczne, źródłowe i systemowe odchyień od standardu (usterek, incydentów, problemów) aby w przyszłości stale minimalizować ich ilość, szkodliwość oraz czas przywrócenia wydajności / jakości. Uczymy zespoły procesów krytycznego myślenia aby skutecznie eliminować nawracające problemy oraz niską jakość podejmowanych decyzji / wprowadzanych rozwiązań.



Obszary efektywnego wykorzystania narzędzi KandF™

Zastosowanie odpowiednich narzędzi KandF™ będzie najbardziej efektywne w sytuacjach:

- || Planowania rozwiązań ingerujących w przebieg procesów i / albo wymagających efektywnej współpracy pomiędzy różnymi zespołami / funkcjami (zmiany, wdrożenia, reorganizacje, optymalizacje)
- || Działań długofalowych i / lub kosztownych do zmiany / korekty w sytuacji niepowodzenia
- || Silnie wpływających na dostawców / klientów
- || Stanowiących istotne obciążenie finansowe
- || Dotyczących złożonych oraz niestandardowych problemów technicznych i wydajnościowych oraz organizacyjnych



Poznanie i wykorzystanie metodyki KandF™ będzie szczególnie wartościowe dla:

- || Menadżerów i ekspertów odpowiedzialnych za przygotowanie wspólnie z zespołami rozwiązań i przedstawianie rekomendacji.
- || Menadżerów i ekspertów facylitujących spotkania.
- || Menadżerów projektów i zespołów projektowych oraz zespołów cross-funkcyjnych.
- || Osób zarządzających zespołami wirtualnymi / rozproszonymi.
- || Menadżerów i ekspertów odpowiedzialnych za inicjatywy optymalizacyjne i zarządzanie procesami
- || Menadżerów i zespołów odpowiedzialnych za inwestycje, R&D, technologię, QA/QC, EHS, produkcję



Historia



Opracowane przez Kepner'a i Tregoe procesowe podejście analizy źródeł problemów zostaje wykorzystane podczas misji ratowania załogi Apollo 13.

1970

Chuck Kepner rozwija i udoskonala procesy podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów w ramach Kepner & Associates.



Powstaje metodyka **KEPNERandFOURIE™** oraz firma Thinking Dimensions Global. Zostaje przeprowadzony pierwszy warsztat.

1997

Dzięki sieci Partnerów metodyka **KEPNERandFOURIE™** jest obecna na 5 kontynentach.

2005

Stały rozwój organizacji i narzędzi procesowych (Free Zone Design Thinking, RapiResolution Tools, Advanced Operational Problems Solving, Project Rescue)

2012

1950'

Charles Kepner i Benjamin Tregoe w RAND Corporation analizują procesy rozwiązywania problemów przez ludzi i zespoły.

1983

Mat-Thys Fourie zakłada Rational Management Consultants

1995

Chuck Kepner i Matt Fourie pracują nad połączeniem w jeden model intuicyjnych i analitycznych podejść do problemów i decyzji.

2004

Zostają opracowane i opatentowane unikalne procesy analizy incydentów i problemów dla sektora IT (itRCA®, ITCSI™) zgodne z ITIL .

2009

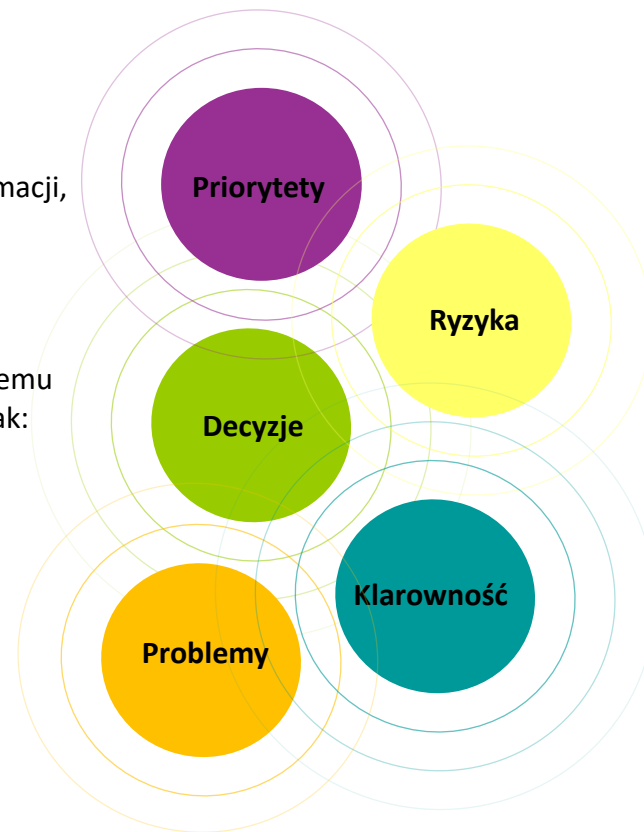
Matt Fourie certyfikuje konsultantów **KEPNERandFOURIE™** w Polsce.

Myślenie krytyczne

W realiach biznesowych myślenie krytyczne jest umiejętnością zbierania odpowiednich informacji, zadawaniu właściwych pytań i oddzielaniu faktów od fałszywych założeń w celu rozwiązania problemów ograniczających efektywność.

Wspólne dla organizacji podejście do zbierania, organizowania i analizowania informacji oraz definiowania najlepszych działań zawsze prowadzi do lepszych wyników. Redukujemy dzięki temu typowe błędy ludzkie w procesach rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji takie jak:

- || Skupianie się od razu na możliwych przyczynach problemu
- || Skupianie się na analizie i porównywaniu opcji
- || Pomijanie istotnych potencjalnych zagrożeń
- || Analizowanie nieadekwatnych / niekompletnych informacji
- || Szukanie „winnych”
- || Brak analizy interesariuszy i ich pomijanie
- || Nieprecyzyjne definiowanie problemu / istoty celu decyzji
- || Ograniczaniu ilości i rodzaju opcji branych pod uwagę





Przywództwo intelektualne

Poznając i wprowadzając procesy krytycznego myślenia KEPNERandFOURIE™:

- || **Skutecznie rozwiązujesz problemy:** Eliminujesz nieproduktywne praktyki „prób i błędów” dzięki skupieniu się na istocie problemu, jednoznaczemu określaniu jego przyczyny i jej usunięciu / rozwiązaniu.
- || **Tworzysz nowe rozwiązania i podejmujesz lepsze decyzje:** Wiele decyzji w organizacji jest nieskutecznych, co powoduje konieczność wielokrotnych zmian, w wyniku których nie są osiągane zakładane korzyści. Efektywnie angażując interesariuszy opracujesz optymalne i trwałe decyzje.
- || **Działasz zgodnie z faktycznymi priorytetami:** Często zespoły wykonują ogromną ilość pracy a mimo tego realizacja zadań nie posuwa się do przodu w oczekiwanym tempie. Właściwe określenie priorytetów pozwoli na uniknięcie „gaszenia pożarów”, przekładania terminów realizacji i frustracji zespołu.
- || **Minimalizujesz ryzyko:** Analizowanie „co może się zdarzyć” nie jest dla wszystkich naturalnym tokiem rozumowania. Ludzie skupiają się na bieżących zadaniach. Przewidzenie „co i dlaczego może pójść nie tak” i przygotowanie się na potencjalne zagrożenia zapewnia stabilność i skuteczność decyzji w przyszłości oraz poprawia wykorzystanie w planowy sposób posiadanych zasobów.
- || **Podnosisz jakość współpracy:** Ludzie i zespoły są często nastawieni na konkutowanie. Wewnątrz organizacji takie postawy mogą skutkować skupianiem się na własnych interesach i brakiem współpracy pomiędzy interesariuszami. Systemowe, wspólne podejście do rozwiązywania problemów i decyzji minimalizuje to zjawisko i jednocześnie podnosi efektywność i satysfakcję z pracy zespołowej oraz jakość opracowanych rozwiązań.

Kompletne i elastyczne podejście

Rdzeniem KandF™ Critical Thinking Technology jest 5 podstawowych narzędzi (***procesów logicznych***) i ich wariantów, dzięki którym liderzy, zespoły i cała organizacja rozwiną swoją zdolność krytycznego myślenia. Stosowanie KandF™ Critical Thinking Technology w pracy zespołowej, indywidualnej oraz podczas facylitacji umożliwia:

- || Szybsze rozwiązywanie problemów
- || Opracowanie i podjęcie lepszych decyzji
- || Wyjaśnianie i precyzowanie wielowątkowych sytuacji / koncepcji
- || Alokację zasobów na najważniejsze zadania (priorytety)
- || Zapobieganie lub minimalizowanie zagrożeń

Na każdy z procesów logicznych KandF™ składa się „bank pytań”, technik pracy, zasad oraz formatów gromadzenia i analizowania informacji ułożonych w kolejnych, logicznych krokach.

Metodyka KandF™ została zaprojektowana tak aby skupiać pracę grupy na wszystkich (ale tylko potrzebnych) faktach i informacjach związanych z celem / tematem / problemem w powiązaniu z analizą interesariuszy.





Główne procesy

ThinkingWise

ZASTOSOWANIE: Nieostre, generalne kompleksowe sytuacje problemowe, w których nie rozumiemy / widzimy istoty

CEL: Zredefiniowanie i nazwanie problemu / stworzenie listy konkretnych kwestii definiujących problem. Odnajdywanie istoty tematu / obniżenie złożoności.

CauseWise

ZASTOSOWANIE: Odnajdywanie przyczyny źródłowej odchylenia od standardu (Root Cause Analysis).

CEL: Odnalezienie i logiczne oraz faktyczne potwierdzenie przyczyny technicznej, określenie przyczyny źródłowej oraz systemowej odchylenia w działaniu procesów / urządzeń (operacje, IT)

PriorityWise

ZASTOSOWANIE: Analiza wielowątkowych / złożonych sytuacji.

CEL: Odnalezienie i określenie priorytetowych spraw (decyzji, działań, problemów do rozwiązania), którymi trzeba się zająć aby rozwiązać problem.

SolutionWise

ZASTOSOWANIE: Analiza i ocena opcji. Budowanie nowych, optymalnych rozwiązań. Dokonywanie racjonalnych wyborów.

CEL: Opracowanie / podjęcie oraz logiczne uzasadnienie optymalnej decyzji.

RiskWise

ZASTOSOWANIE: Analiza możliwych przyszłych zagrożeń w decyzji / działaniu / procesie. Minimalizowanie prawdopodobieństwa ich wystąpienia oraz ograniczenie skutków, stabilizacja procesów

CEL: Opracowanie realistycznych planów działań zapobiegawczych i awaryjnych.



Szczegółowa lista procesów

Nazwa procesu głównego i warianty	Zastosowanie
PriorityWise	Określanie kluczowych kwestii w złożonych sytuacjach; generowanie listy priorytetowych, źródłowych zagadnień
SolutionWise	Tworzenie wymogów dla rozwiązania / decyzji, analizowanie dostępnych opcji oraz budowanie na ich podstawie rozwiązań hybrydowych spełniających wszystkie opracowane wymogi.
SolutionWise Making Choice	Dokonywanie jednoznacznego wyboru pomiędzy dostępnymi opcjami
SolutionWise Mx4®	Tworzenie rozwiązań (w formie procesu) dla opracowanego zestawu wymagań w sytuacji braku znanych / dostępnych opcji
RiskWise	Analiza i walidacja potencjalnych zagrożeń i ich możliwych przyczyn i tworzenie planów działań zapobiegawczych oraz awaryjnych dla danego planu / działania; ocena rzeczywistości i planowanie działań w sytuacjach kryzysowych
RiskWise Business Continuity Planning	Zabezpieczenie ciągłości procesów biznesowych – analiza krytycznych wejść i wyjść na każdym kroku procesu, określenie i ocena zagrożeń, planowanie zabezpieczenia
ThinkingWise	Analizowanie sytuacji generalnych, niejasnych; dookreślanie i redefiniowanie ich do poziomu zrozumiałego problemu / zestawu konkretnych spraw do załatwienia
CauseWise	Odnajdywanie i potwierdzanie przyczyn źródłowych odchylenia od standardu w działaniu maszyn i urządzeń oraz procesów
CauseWise Analytical	j.w. dla sytuacji nietypowych / złożonych / wielokrotnie analizowanych bez powodzenia innymi metodami.
KandF itRCA®	Zmodyfikowany zestaw procesów do analizy incydentów, problemów i budowy rozwiązań dla IT zgodny z ITIL Framework
RapidRezTools™	Zmodyfikowany zestaw procesów do pracy pod presją czasu / w sytuacjach wymagających natychmiastowej interwencji

Dlaczego KandF™ działa w praktyce ?



Ponadczasowość

Ustalenie przyczyny, podjęcie optymalnej decyzji i zapobieganie ryzykom jest i będzie podstawą sukcesu.

Oparcie na pytaniach

Metodyka jest zbudowana na praktycznych, powtarzalnych i uniwersalnych schematach pytań, które można wykorzystać w każdym miejscu, w dowolnym języku, w dowolnym medium.

Zasilana danymi

Oddziela istotne dane od nieważnych informacji dzięki czemu szybciej można podjąć działanie dotyczące istoty problemu / decyzji.

Wspomaganie współpracy

Tworzy wspólny język łączący właściwe informacje z właściwymi osobami na poziomie zespołu i pomiędzy jednostkami w organizacji.

Wizualizacja informacji

Rozumujemy w różny sposób; narzędzia KandF™ łączą perspektywę intuicyjną, kreatywną i racjonalną w logiczną całość „na jednej kartce papieru”.

Poczucie własności

Tworzy system umożliwiający menadżerom i ich zespołom aktywny udział w rozwijaniu, opracowywaniu i wdrażaniu rozwiązań oraz daje realny wpływ na osiągnięte wyniki.





Dla menadżerów i ich zespołów



Jak robić więcej mając mniej i budować przewagę konkurencyjną.

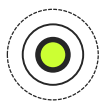
Rozwój kompetencji kadry menadżerskiej i wykorzystanie potencjału zespołów.

Uczymy jak:

- || Tworzyć innowacyjne rozwiązania.
- || Wybierać najbardziej produktywne decyzje.
- || Analizować potencjalne zagrożenia i minimalizować ryzyka.
- || Tworzyć wspólnie z zespołem optymalne i stabilne w czasie rozwiązania.
- || Szybciej osiągać faktyczny konsensus oparty na faktach.
- || Połączyć dane, wiedzę i doświadczenie zespołu w jednym spójnym podejściu.
- || Delegować i demokratyzować podejmowanie decyzji nie tracąc niezbędnego poziomu kontroli i spójności ze strategią.
- || Tworzyć „na jednej kartce papieru” rekomendacje dla najbardziej złożonych rozwiązań.



KandF™ - praktyczne zastosowania



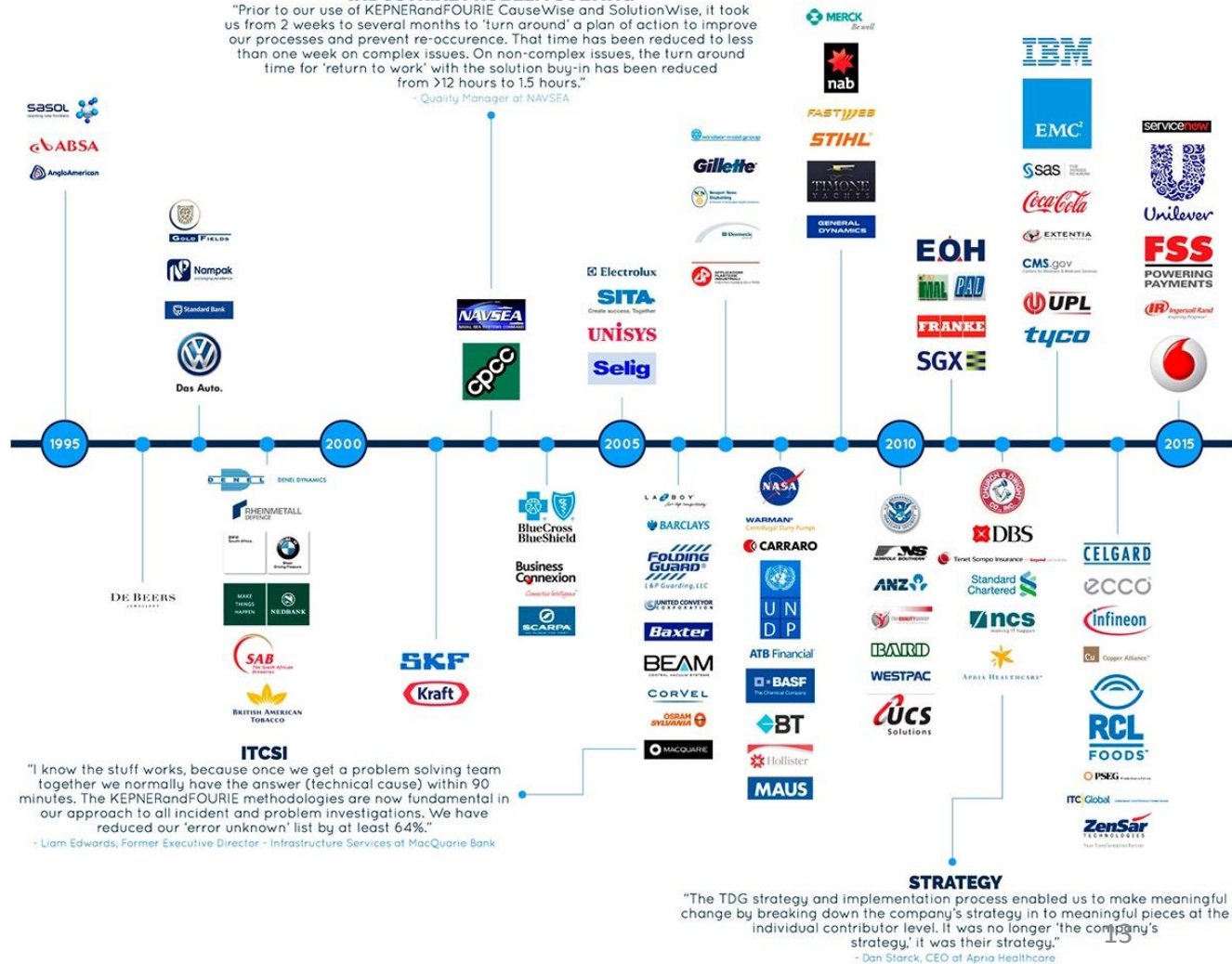
Przykładowe sytuacje, z jakimi ostatnio pracowaliśmy u naszych Klientów

- || Przeniesienie części z zespołu inżynierskiego do odrębnej, oddalonej od HQ lokalizacji (kluczowi pracownicy, sektor IT)
- || Powtarzające się problemy z utrzymaniem jakości i spójności obsługi klientów (rozproszona struktura B2B, 10 menadżerów odpowiedzialnych za 27 krajów europejskich)
- || Sukcesja w firmie rodzinnej (przekazanie firmy dzieciom właścicieli)
- || Konflikty kompetencyjne pomiędzy kanałami sprzedaży, wsparciem sprzedaży i marketingiem
- || Problemy „komunikacyjne” w zespołach produkcyjnych
- || Likwidacja (konieczna ze względu na pozyskanie miejsca na inwestycje) 150 miejsc parkingowych dla pracowników
- || Przywrócenie oczekiwanego poziomu jakości obsługi kluczowych klientów (sektor private banking)

Jeśli chcą Państwo poznać więcej przykładów zastosowań KandF™ w innych obszarach, z przyjemnością się podzielimy naszym doświadczeniem w pracy z działami operacyjnymi (m.in. produkcja, technologia, R&D, QA, QC, EHS)

Dołącz do naszych Klientów

INDUSTRIAL PROBLEM SOLVING
"Prior to our use of KEPNERandFOURIE CauseWise and SolutionWise, it took us from 2 weeks to several months to 'turn around' a plan of action to improve our processes and prevent re-occurrence. That time has been reduced to less than one week on complex issues. On non-complex issues, the turn around time for 'return to work' with the solution buy-in has been reduced from >12 hours to 1.5 hours."
- Quality Manager at NAVSEA



Transfer wiedzy i rozwój umiejętności

Indywidualnie projektowane warsztaty z obszarów:

Analizy i podejmowania decyzji
Rozwiązywania problemów
Analizy i zapobiegania ryzykom

Oraz:

Facylitacja sesji i wsparcie zespołów
Szkolenie i certyfikacja facylitatorów wewnętrznych KandF™
Wdrożenia metodyki KandF™
Szkolenia otwarte

Metodyka KandF™ jest globalnie uznanym standardem przez PMI®.



Zapytaj nas jak konkretnie możemy pomóc

Marcin Kosewski
KEPNERandFOURIE™ Master Trainer
(PSDM, itRCA®, OPS)

CoachWise S.A.
Ul. Czeczota 31
02-607 Warszawa
22 848 05 51
m.kosewski@coachwise.org
tel: 517 531 110

CoachWise™

