LOG BOOK · TÀI LIỆU KHÁI NIỆM · TOYOTA 8 BƯỚC

5W2H

Bảy câu hỏi để biến đối sách thành kế hoạch hành động rõ ràng.

KHÁI NIỆM

5W2H là gì

Là gì

Bảy câu hỏi: What, Why, Who, When, Where, How, How much, để lập kế hoạch hành động.

Khác 5W1H

Thêm How, how much ở phía kế hoạch; 5W1H dùng để mô tả vấn đề.

Dùng ở đâu

Bước 5, sau khi chọn đối sách và trước khi triển khai.

CÁCH LÀM

Bảy câu hỏi của 5W2H

1. **What**
   Làm gì, đầu ra là gì.
2. **Why**
   Vì sao làm, gắn nguyên nhân gốc.
3. **Who**
   Ai chịu trách nhiệm chính.
4. **When**
   Làm khi nào, mốc nào.
5. **Where**
   Ở đâu, phạm vi nào.
6. **How**
   Làm bằng cách nào.
7. **How much**
   Tốn bao nhiêu nguồn lực.

VÍ DỤ XUYÊN SUỐT

Kế hoạch: quy tắc phân bổ đầu số và cảnh báo

Câu hỏi	Kế hoạch
What	Xây quy tắc phân bổ đầu số và cảnh báo khi công suất vượt ngưỡng.
Why	Mở chiến dịch chưa kiểm tra công suất đầu số (nguyên nhân gốc bước 4).
Who	2 kỹ sư xây dựng, 1 người vận hành kiểm thử.
When	3 tuần; mốc chạy thử cuối tuần 1.
Where	Hệ thống gọi ra, nhóm đầu số nhà mạng A trước.
How	Quy tắc cân tải trong cấu hình, cảnh báo qua kênh vận hành.
How much	2 kỹ sư × 3 tuần, không mua thêm đầu số.

VÍ DỤ XUYÊN SUỐT

Kế hoạch mơ hồ và 5W2H

Mơ hồ: Sẽ cải thiện việc phân bổ đầu số.	**5W2H:** Kỹ sư A xây quy tắc cân tải xong trước cuối tuần 1.
Mơ hồ: Cần thêm nguồn lực.	**5W2H:** 2 kỹ sư × 3 tuần, ngân sách không đổi.
Mơ hồ: Làm sớm nhất có thể.	**5W2H:** Chạy thử 10% chiến dịch vào tuần 1, mở rộng theo kết quả.

HIỂU SAI THƯỜNG GẶP

Ba hiểu sai khi lập kế hoạch 5W2H

Hiểu sai: Mỗi ô một ý chung chung là đủ.	**Thực tế:** Mỗi ô cần có tên người, mốc ngày hoặc con số cụ thể.
Hiểu sai: Who là cả nhóm.	**Thực tế:** Cần một người chịu trách nhiệm chính, nếu không sẽ không ai chịu.
Hiểu sai: Lập kế hoạch xong là xong.	**Thực tế:** Kế hoạch cần chạy thử và điều chỉnh ở bước 6.

TRONG PHƯƠNG PHÁP 8 BƯỚC

Công cụ này nằm ở đâu

PLAN · bước 1–5					DO · 6	CHECK · 7	ACT · 8
1 Làm rõ	2 Chia nhỏ	3 Mục tiêu	4 Nguyên nhân	**5 Đối sách**	6 Triển khai	7 Đánh giá	8 Củng cố

Ở bước 5, sau khi ma trận chấm điểm chọn được đối sách, 5W2H biến nó thành kế hoạch có người, có hạn, có nguồn lực.

Xem công cụ này trong từng bước: Toyota 8 bước giải quyết vấn đề

TÓM TẮT

Ba điều cần nhớ

1

Bảy câu hỏi

Đủ để hành động, không chỉ ý tưởng.

2

Một người chịu trách nhiệm

Who phải có tên cụ thể.

3

Có mốc và nguồn lực

When và How much được ghi bằng số.