LOG BOOK · TÀI LIỆU KHÁI NIỆM · TOYOTA 8 BƯỚC

Biểu đồ xu hướng

Nhìn một chỉ số theo thời gian để thấy vấn đề bắt đầu từ khi nào và nặng đến đâu.

KHÁI NIỆM

Biểu đồ xu hướng là gì

Là gì

Đồ thị một chỉ số theo thời gian, cho thấy hướng đi thay vì một con số đơn lẻ.

Trả lời câu hỏi nào

Vấn đề bắt đầu từ khi nào, nặng lên hay nhẹ đi, có lặp lại theo chu kỳ không.

Dùng ở đâu

Bước 1 để xác lập vấn đề, bước 7 để xem kết quả có giữ được không.

CÁCH LÀM

Năm bước vẽ và đọc biểu đồ xu hướng

1. **Chọn một chỉ số**
   Đúng chỉ số gắn với vấn đề, ví dụ tỷ lệ kết nối, không gộp nhiều chỉ số.

2. **Chọn khung thời gian**
   Đủ dài để thấy trạng thái bình thường trước khi vấn đề xuất hiện.

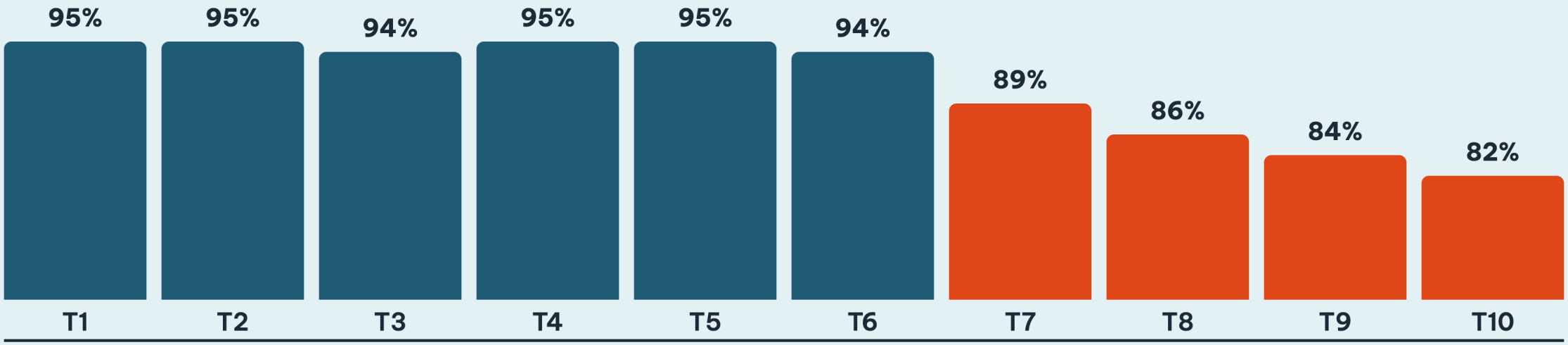
3. **Vẽ đường cơ sở và mục tiêu**
   Đường cơ sở cho biết bình thường là bao nhiêu, đường mục tiêu cho biết cần đạt.

4. **Ghi chú sự kiện**
   Đánh dấu thay đổi hệ thống, chiến dịch mới, kỳ nghỉ lên đúng tuần xảy ra.

5. **Tìm điểm gãy**
   Điểm mà đường chuyển hướng là manh mối đầu tiên cho bước chia nhỏ.

VÍ DỤ XUYÊN SUỐT

Tỷ lệ kết nối cuộc gọi tự động theo tuần



Đường cơ sở khoảng 95%, bắt đầu tụt từ tuần 7. Lưu ý: trục bắt đầu từ 70%, không phải 0%.

VÍ DỤ XUYÊN SUỐT

Đọc biểu đồ: ba điều thấy được

Điểm gãy

Tuần 6 còn 94%, tuần 7 xuống 89%. Hãy hỏi tuần 7 có gì thay đổi.

Độ dốc

Giảm khoảng 13 điểm trong 4 tuần, không phải một cú sốc đơn lẻ.

Nhiễu và tín hiệu

Dao động ±1 điểm ở 6 tuần đầu là nhiễu. Giảm liên tiếp 4 tuần là tín hiệu.

HIỂU SAI THƯỜNG GẶP

Bốn hiểu sai khi đọc xu hướng

Hiểu sai: Một điểm thấp là xu hướng.	**Thực tế:** Cần nhiều điểm liên tiếp; một điểm có thể chỉ là nhiễu.
Hiểu sai: Cắt trục cho dễ nhìn thì không sao.	**Thực tế:** Cắt trục làm biến động trông lớn hơn; phải ghi rõ trục bắt đầu từ đâu.
Hiểu sai: Trung bình cả giai đoạn là đủ.	**Thực tế:** Trung bình che mất điểm gãy; luôn xem theo từng kỳ.
Hiểu sai: Thấy xu hướng là biết nguyên nhân.	**Thực tế:** Xu hướng chỉ cho biết khi nào và bao nhiêu, nguyên nhân tìm ở bước 4.

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 1, biểu đồ xu hướng giúp mô tả vấn đề bằng số và mốc thời gian. Ở bước 7, cùng biểu đồ đó cho thấy kết quả có giữ được hay chỉ là nhất thời.

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

TÓM TẮT

Ba điều cần nhớ

1

Một chỉ số, theo thời gian

Xu hướng cho thấy hướng đi, không chỉ một con số.

2

Tìm điểm gãy

Điểm chuyển hướng là manh mối cho bước chia nhỏ.

3

Ghi rõ trục

Trục cắt hay đầy đủ phải được nói ra.