



Eszköz neve:

## Ok-Hatás Mátrix (Cause and Effect Matrix)

### Mire használjuk?

Az elvégzett feladatok és a termékekre vagy szolgáltatásokra vonatkozó ügyfélelvárások kauzális kapcsolatának azonosítása, ezzel a bemenetek kimenetekre gyakorolt hatásának értékelése. Alkalmazható minden olyan esetben, amikor ismertek vagy megismerhetők a kimenetekre vonatkozó követelmények és az ezeket előállító folyamatok, vagy ezek elemei. Példa: folyamatfejlesztési fókusz kijelölése, ügyfélelvárások befolyásolhatóságának elemzése.

### Hogyan vizualizáljuk?

Kimeneti változók nevei (Y)		Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	Y <sub>5</sub>	ΣC <sub>ij</sub> W <sub>j</sub>	H <sub>xi</sub>
Kimeneti változók súlyszámai (W)		W <sub>1</sub>	W <sub>2</sub>	W <sub>3</sub>	W <sub>4</sub>	W <sub>5</sub>		
Bemeneti változók nevei (X)	X <sub>1</sub>	C <sub>11</sub>	C <sub>12</sub>	C <sub>13</sub>	C <sub>14</sub>	C <sub>15</sub>	ΣC <sub>1j</sub> W <sub>j</sub>	H <sub>x1</sub>
	X <sub>2</sub>	C <sub>21</sub>	C <sub>22</sub>	C <sub>23</sub>	C <sub>24</sub>	C <sub>25</sub>	ΣC <sub>2j</sub> W <sub>j</sub>	H <sub>x2</sub>
	X <sub>3</sub>	C <sub>31</sub>	C <sub>32</sub>	C <sub>33</sub>	C <sub>34</sub>	C <sub>35</sub>	ΣC <sub>3j</sub> W <sub>j</sub>	H <sub>x3</sub>
	X <sub>4</sub>	C <sub>41</sub>	C <sub>42</sub>	C <sub>43</sub>	C <sub>44</sub>	C <sub>45</sub>	ΣC <sub>4j</sub> W <sub>j</sub>	H <sub>x4</sub>
ΣC <sub>ij</sub> W <sub>j</sub>		ΣC <sub>1j</sub> W <sub>1</sub>	ΣC <sub>2j</sub> W <sub>2</sub>	ΣC <sub>3j</sub> W <sub>3</sub>	ΣC <sub>4j</sub> W <sub>4</sub>	ΣC <sub>5j</sub> W <sub>5</sub>		

### Mire figyeljünk?

- Az X-ek lehetnek főfolyamatok, részfolyamatok, tevékenységek, műveletek vagy műveletelemek, az elemzési céltól függően.
- Ha csak a szélsőértékeket definiáljuk, érdemes páros számú kauzális szintet megadni.
- A súlyozott kauzális értékekből és a súlyszámokból adódó sorrend akkor is eltérhet, ha hiányos a bemeneti változók listája vagy hibás a kapcsolatok erősségének becslése.

### Hogyan használjuk?

- Gyűjtsék össze a termékekre vagy szolgáltatásra vonatkozó elvárásokat (Y<sub>j</sub> kimeneti változók). Súlyozzák ezeket aszerint, hogy milyen fontosak az ügyfelek számára (W<sub>j</sub>). Írják fel ezeket egy táblázat első sorába.
- Gyűjtsék össze a terméket vagy szolgáltatást előállító folyamatokat, vagy ezek elemeit a szükséges aggregálási szinten. (X<sub>i</sub> bemeneti változók). Írják fel ezeket egy táblázat első oszlopába.
- A táblázat sorainak és oszlopainak metszéspontjaiban (X<sub>i</sub>;Y<sub>j</sub> mátrixpontok) jellemezzék a bemeneti és a kimeneti változók közötti kapcsolatot a kauzalitási-szinttel (C<sub>ij</sub>), például egy 1-től 6-ig tartó skálán, amelyben a legnagyobb érték azt jelenti, hogy a bemeneti változó (pl. folyamatlépés) nagy mértékben befolyásolja a kimeneti változó megfeleléseit, míg a legkisebb érték jelentése az, hogy a két változó között nincs ilyen kapcsolat.
- Minden metszéspontban szorozzák össze a kauzalitási-szintet az elvárás súlyszámával (súlyozott kauzalitás, C<sub>ij</sub>W<sub>j</sub>), majd ezt az értéket is rögzítsék a cellában.
- Adják össze minden sorban a súlyozott kauzalitás értékeket. Minél nagyobb ez az érték (hatássorrend, H<sub>xi</sub>), annál nagyobb hatással van a bemeneti változó a kimeneti változókra, azaz annál nagyobb hatása lehet az adott folyamat vagy folyamatlem fejlesztésének az ügyfélelégedettségre.
- Adják össze minden oszlopban a súlyozott kauzalitás értékeket (ΣC<sub>ij</sub>W<sub>j</sub>). Ha az így kapott értékek nem ugyanazt a fontossági sorrendet adják meg, mint amit az 1. pontban adott súlyozás, akkor a bemeneti változók hatása nincs összhangban az ügyfélelvárásokkal. Ebben az esetben olyan módon érdemes fejleszteni a folyamatokon, hogy a fontosabb kimeneti változókra nagyobb befolyással bírnak.