

### Enformasyonu Analiz Etmeniz İçin Çalışma Formu

Bu aracı, stratejik düşünmenin önemli bir bileşeni olan enformasyonu analiz etme yeteneğinizi güçlendirmek için kullanın.

1. Grubunuzda karşı karşıya kaldığınız zor bir durumu, önemli bir kararı veya baskı yapan bir sorunu göz önünde bulundurun. Bunu aşağıya yazın. Örnekler arasında, yinelenen müşteri şikâyetleri, çalışanların performansında azalma, satışların düzleşmesi ve benzerleri olabilir.

2. Meselenizi çözüme kavuşturmak için hangi kritik enformasyonu bilmeniz gerek? İhtiyaç duyduğunuz enformasyonu oluşturabilecek aklınıza gelen bütün soruları listeleyin ve meseleyi, geniş bir kurumsal bakış açısından düşünün. Sözelimi meseleniz, müşteri çağrı merkezi hizmetini geliştirmekle ilgiliyse, bu hizmeti geliştirmek, birimizin stratejik hedeflerini nasıl destekleyecek? Diğer şirketler daha iyi bir hizmet sunuyorlar mı? Sunuyorlarsa, hangi yönlerden? Hizmetimizi geliştirmek, çağrı merkezimizdeki çalışmalarla ilgili süreçlerin yanı sıra kuruluşumuzun diğer bölümlerini nasıl etkileyebilir? Arzu edilen düzeltmeleri yapma yeteneğimiz var mı? gibi sorular sorabilirsiniz.

3. Meselenizle ilgili olarak elinizde zaten mevcut olan enformasyon ne? Bu enformasyonu buraya listeleyerek, ikinci adımda listelediğiniz ihtiyaç duyulan verileri toplamaya çok daha kolay odaklanabilirsiniz.

4. İkinci adımda listelediğiniz ihtiyaç duyulan verileri toplamak için kiminle irtibat kurabilirsiniz? Patronunuzla mı konuşursunuz? Çağrı merkezi çalışanlarıyla mı? Müşterilerle mi? Rakiplerle mi? Tedarikçilerle mi?

5. İhtiyaç duyduğunuz enformasyonu nasıl toplayacaksınız? Çalışanları iş üstünde gözlemlmek için çağrı merkezlerini mi ziyaret edeceksiniz? Hizmetin kalitesini değerlendirmek için "gizli müşteri" gibi davranıp bir merkezi mi arayacaksınız? Bağlantıları arayıp soruna neyin yol açtığına dair onların fikirlerini mi soracaksınız?

6. Meselenizi ele almak için var olan bilgiye nasıl dayanabilirsiniz? Kendinizin veya kuruluş içinden başka birinin daha önceden benzer bir durumla başarıyla ilgilenip ilgilenmediğini göz önünde bulundurun, öyleyse, kanıtlanmış çözümleri kendi durumunuza nasıl uyarlayabilirsiniz?