

Studium produktywności w usługach i biurach

HARMONOGRAM – DZIEŃ PIERWSZY

Moduł 1	9:00-10:30	- Osiągnięcie ambitnych celów biznesowych z wykorzystaniem podejścia Lean Management w firmach usługowych. - Niewykorzystane potencjały poprawy w firmach usługowych na podstawie analizy kilkudziesięciu procesów z branży finansowej, usług dla biznesu (SSC/BPO) oraz handlowej. - Ćwiczenia w grupach – analiza złożonych procesów usługowych na przykładzie procesów finansowych oraz usług dzielonych (SSC/BPO) - Analiza procesów w usługach w oparciu o model wielowariantowy (ang. Mix Model) - Analiza zmienności popytu (wolumenu spraw) w modelu wielowariantowym
	10:30-10:45	Przerwa kawowa
Moduł 2	10:45-12:15	- Metody pomiaru czasów przetwarzania i zakłóceń w usługach na potrzeby wykonania studium produktywności - Ćwiczenie „Studium produktywności” – obliczanie liczby wymaganych pracowników oraz potencjału poprawy produktywności dla przykładowych procesów usługowych - Jak osiągać znaczącą poprawę produktywności i jakości bez inwestowania w rozwiązania IT?
	12:15-13:00	Lunch
Moduł 3	13:00-14:30	- Doskonalenia prac w usługach, w tym specjalistycznych, wymagających dużych kwalifikacji, w oparciu o metodę TWI MP - Ćwiczenie – wykorzystanie metody TWI MP do poprawy produktywności
	14:30-14:45	Przerwa kawowa
Moduł 4	14:45-16:30	- Eliminacja zakłóceń i problemów w oparciu o metody Idź-Zobacz-Działaj oraz metodę A3 (dla złożonych problemów typu „skała”) - Angażowanie menadżerów średniego szczebla w ciągłą poprawę efektywności procesów w oparciu o metodę A3

HARMONOGRAM – DZIEŃ DRUGI

Moduł 1	9:00-10:30	- Poprawa produktywności metodami Lean, a technologie automatyzacji - Kiedy warto stosować Robotic Process Automation - Kiedy warto stosować No Code Applications - Nauka dokonywania pomiarów na bazie filmu prezentującego fragment procesu
	10:30-10:45	Przerwa kawowa
Moduł 2	10:45-12:15	- Analiza pomiarów i wnioski - Budowanie systemu pomiarowego na potrzeby Studium Produktywności
	12:15-13:00	Lunch
Moduł 3	13:00-14:30	Wizyta na terenie firmy, która zastosowała Studium Produktywności
	14:30-14:45	Przerwa kawowa
Moduł 4	14:45-16:30	- Wnioski z wizyty - Budowanie planu poprawy produktywności - Podsumowanie szkolenia

Zastrzegamy sobie prawo do wprowadzenia niewielkich zmian w agendzie