

Certificazione Lean Six Sigma Service

PER AZIENDE DI SERVIZI E OFFICE

i

Legend: Yellow belt: Lean
Green belt: Six Sigma
Black belt: Six Sigma Black

II EDIZIONE

FIRENZE
Febbraio / Giugno 2015

ROMA
Febbraio / Giugno 2015



Legend: Yellow belt: Lean
Green belt: Six Sigma
Black belt: Six Sigma Black

Telos Consulting

Telos Consulting è una società che offre servizi di consulenza e formazione su temi gestionali in quattro settori:

Servizi Pubblici Locali 

Pubblica Amministrazione 

Istituti di credito 

Imprese private 

In tali ambiti Telos Consulting fornisce concreti supporti in materia di **Strategia e gestione aziendale, Organizzazione e Lean Management, Sostenibilità**.

In ambito Lean Transformation Telos è in grado di supportare le organizzazioni attraverso un metodo collaudato ed affidabile, basato sull'esperienza maturata nel tempo e in svariati settori sia industriali che di servizi.

Telos utilizza un approccio al Lean Thinking che vede gli aspetti immateriali (cultura, relazioni, leadership) inseparabili da quelli tecnici, facendo della visione integrata di processi, persone e strumenti l'elemento imprescindibile di uno sviluppo sostenibile.

Nell'ambito delle aziende di servizi, sulle tematiche Lean Six Sigma, ha collaborato con Aziende Sanitarie, Banche, Aziende di servizi pubblici locali (Acqua, Rifiuti e Gas), Università, Enti Locali, Camere di Commercio, Aziende di servizi alla persona, ecc.

In base a tali esperienze Telos Consulting ha deciso di strutturare un percorso Lean Six Sigma per le Aziende di servizi (e Office).

I corsi proposti sono espressamente realizzati con prevalenza di casi realizzati su Aziende di Servizio e in ambito office.

I corsi verranno effettuati a Firenze e a Roma.

Su richiesta è possibile svolgere il corso direttamente presso le sedi aziendali.

Perchè una Certificazione Lean Six Sigma nelle Aziende di Servizi

Tradizionalmente le tematiche Lean e Six Sigma vengono associate ad un contesto produttivo, perché come è noto, nascono e si sviluppano nel settore industriale.

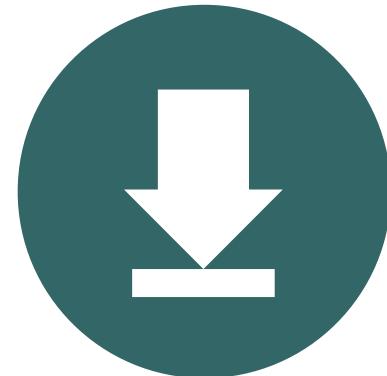
In questi ultimi anni tuttavia i principi del Lean Thinking e del Six Sigma sono stati applicati con successo anche nell'ambito di numerose aziende di servizi (Sanità, Banche, Assicurazioni, Servizi Pubblici, Pubblica Amministrazione, ecc).

Quest'ultime, come le aziende manifatturiere, sono piene di sprechi, di attività non a valore aggiunto, spesso molto lente e costose.

Si tratta di aziende costrette, se vogliono sopravvivere, a ridisegnare la propria organizzazione secondo modalità tali da offrire un servizio migliore al cliente/utente a costi più bassi.

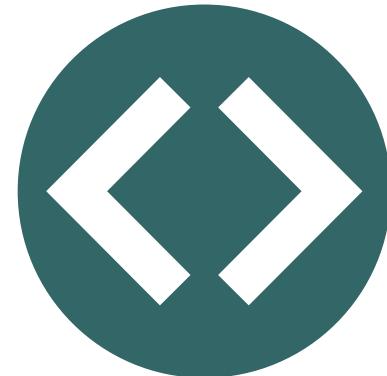
La risposta a tale genere di esigenze è senza dubbio l'applicazione di metodologie di Lean Six Sigma in grado di produrre importanti benefici sia in relazione al contesto interno che esterno di tali aziende.

Benefici interni



- Flessibilità organizzativa e strategica: orientamento alla centralità del cliente
- Chiara individuazione e quantificazione degli sprechi
- Involgimento e crescita del personale: progressivo cambiamento culturale
- Migliori performance economico-finanziarie

Benefici esterni



- Sostenibilità: capacità di generare valore in termini multidimensionali: sociale, economico ed ambientale – opportunità di business
- Soddisfazione diffusa dei portatori di interesse: la lotta allo spreco crea soddisfazione
- Punto di riferimento per talenti in cerca di best to work

La certificazione Lean Six Sigma Service consentirà ai partecipanti di apprendere e approfondire nuove tecniche manageriali e nuovi approcci organizzativi che permetteranno, da un lato, di migliorare gli standard qualitativi dei processi di erogazione dei servizi, dall'altro, di ridurre in maniera significativa i loro costi di erogazione.

Lean Six Sigma Service Training

B

Black Belt

Project leader e specialisti

Sono i responsabili “full time” dei progetti di miglioramento, abitualmente di importanza rilevante e/o strategica per l’azienda, talvolta che coinvolgono più settori (processi) aziendali.

G

Green Belt

Project leader, team member e sponsor

Non si occupano a tempo pieno dei progetti ma svolgono solitamente anche altre attività.

Y

Yellow Belt

Project members

Si tratta abitualmente di persone che hanno conoscenze di base sulle tecniche lean six sigma e si occupano principalmente di collaborare con i diversi responsabili nei progetti di miglioramento.

CON IL PATROCINIO DI



Camera di Commercio
Arezzo



Camera di Commercio
Grosseto



Camera di Commercio
Siena

Yellow Belt

Service Certification

DURATA:

il corso si articola in
3 giornate formative

SEDE: Firenze, Roma

DESTINATARI DEL CORSO LEAN SIX SIGMA YELLOW BELT SERVICE

Il personale di Aziende di servizio sia Private che Pubbliche, indipendentemente dalla specializzazione professionale e dal livello organizzativo ricoperto, che desiderino approfondire gli aspetti relativi al miglioramento di efficacia ed efficienza dei processi.

PRE-REQUISITI

Non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.



OBIETTIVI DEL CORSO LEAN SIX SIGMA YELLOW BELT SERVICE

- Per conoscere le opportunità e le implicazioni dell'approccio Lean Six Sigma
- Per individuare spazi di miglioramento nelle proprie realtà aziendali
- Per verificare attraverso casi ed esempi operativi i risultati che si possono raggiungere

PROGRAMMA

I contenuti del corso sono schematizzati di seguito:

- Introduzione al Lean Six Sigma
- I principali Lean Tools
- Il percorso DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control)

Green Belt

Service Certification



DURATA:

il corso si articola in
11 giornate formative in aula
+ 1 giornata per esame
rilascio certificazione

SEDE: Firenze, Roma

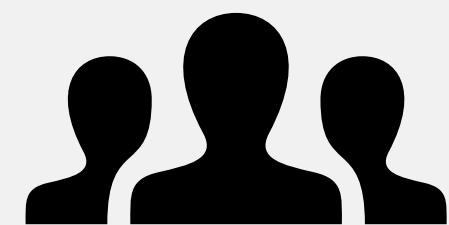
DESTINATARI DEL CORSO LEAN SIX SIGMA GREEN BELT SERVICE

I corsi sono indirizzati a:

- Manager e/o responsabili di Processo
- Ingegneri di Processo
- Project Manager
- Responsabili della Qualità
- Responsabili della Logistica
- Controller
- Responsabili di servizi
- Personale amministrativo e contabile
- Funzionari ed operatori della P.A.
- Amministratori pubblici
- Tutte le figure aziendali che vogliono gestire progetti di miglioramento

PRE-REQUISITI

Non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.



COACHING

Il Coaching formativo sarà incentrato sullo svolgimento di un progetto aziendale, rendendo possibile, così, l'immediata applicazione dei concetti appresi in aula attraverso una modalità **learning by doing**.



FACULTY

La Faculty del corso si compone di consulenti senior e manager d'impresa esperti di formazione. La diversa provenienza assicura aderenza alle reali esigenze dei partecipanti.



OBIETTIVI DEL LEAN SIX SIGMA GREEN BELT SERVICE

1. Introduzione della metodologia Lean Six Sigma e gli elementi chiave per la corretta implementazione e sviluppo nel sistema aziendale
2. Collegamento tra Strategia Aziendale e Lean Tools
3. Gestione e conduzione di Team di progetto ed organizzazione delle attività
4. Strumenti per la risoluzione dei progetti:
tecniche statistiche e “lean” con sviluppo di simulazioni
5. Certificazione “Green Belt” per i partecipanti al corso

PROGRAMMA

I contenuti del corso sono schematizzati di seguito:

- Introduzione al Lean Six Sigma
- Lean Six Sigma Strategy
- Lean Tools
- Il percorso DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control)
- “Soft Skills”

CERTIFICAZIONE LEAN SIX SIGMA GREEN BELT SERVICE

Il percorso Lean Six Sigma Services Green Belt consente di:

- acquisire la conoscenza e le tecniche per migliorare in modo autonomo le performance dei processi chiave e relativi risultati economici
- potenziare il collegamento tra strategia e operatività: riteniamo fondamentale, affinché il miglioramento ed il cambiamento sia reale e sostenibile nel tempo, superare l'eccessivo focus sulla dimensione “tecnica” e far rientrare il Lean Thinking all'interno di una strategia a più ampio respiro
- essere in grado di trasferire i concetti Lean all'interno delle proprie organizzazioni

Il percorso certificativo si compone di una parte formativa di aula (con attività pratiche ed interattive) e di una parte di sviluppo progettuale secondo la metodologia appresa.

Al fine di ottenere la certificazione il partecipante dovrà:

- frequentare il corso di formazione (almeno l'80% delle giornate previste)
- superare il test scritto alla fine del corso
- sviluppare un progetto Lean Six Sigma



B

Black Belt

Service Certification

DURATA:

il corso si articola in
10 giornate formative in aula
+ 1 giornata per esame
rilascio certificazione

SEDE: Firenze, Roma

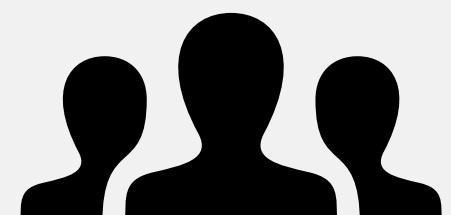
DESTINATARI DEL CORSO LEAN SIX SIGMA BLACK BELT SERVICE

Il corso si rivolge a professionisti che hanno già maturato un'esperienza in ambito Lean e che hanno la responsabilità di guidare interventi sui processi delle organizzazioni al fine di aumentarne l'efficienza e l'efficacia.

I Black Belt sono una figura chiave nell'implementazione della Lean Six Sigma, in quanto ricoprono il ruolo di Project Leader dei più importanti progetti di miglioramento.

PRE-REQUISITI

Dimostrata competenza/certificazione Green Belt.



COACHING

Il Coaching formativo sarà incentrato sullo svolgimento di un progetto aziendale, rendendo possibile, così, l'immediata applicazione dei concetti appresi in aula attraverso una modalità **learning by doing**.



FACULTY

La Faculty del corso si compone di consulenti senior e manager d'impresa esperti di formazione. La diversa provenienza assicura aderenza alle reali esigenze dei partecipanti.



OBIETTIVI DEL LEAN SIX SIGMA SERVICES BLACK BELT

1. Coniugare la gestione snella verso il miglioramento continuo con l'approccio Six Sigma
2. Trasferire la conoscenza di strumenti e tecniche di strategia Lean
3. Fornire un approccio pratico per eseguire con successo una implementazione Lean, gestendo i cambiamenti culturali e organizzativi necessari
4. Definire tecniche e strumenti per monitorare le performance dei processi e per tracciare i benefici dei progetti di miglioramento Lean
5. Utilizzare strumenti tecnici e statistici
6. Certificazione “Black Belt” per i partecipanti al corso

PROGRAMMA

I contenuti del corso sono schematizzati di seguito:

- Value Stream Mapping
- Lean Tools advance
- Il percorso DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) advance
- Lean Project Management e Agile
- Valutazione strategica: KPIs mantenimento risultati ottenuti
- Change Management

CERTIFICAZIONE LEAN SIX SIGMA BLACK BELT SERVICE

Il percorso Lean Six Sigma Black Belt Service consente di:

- utilizzare strumenti avanzati ed insegnare le tecniche dei Black Belt
- diventare promotore del miglioramento continuo riuscendo a coordinare un progetto LSS
- coordinare i progetti definiti sulla base degli obiettivi strategici aziendali
- acquisire la conoscenza e le tecniche per migliorare in modo autonomo le performance dei processi chiave e relativi risultati economici

Il percorso certificativo si compone di una parte formativa di aula (con attività pratiche ed interattive) e di una parte di sviluppo progettuale secondo la metodologia appresa.

Al fine di ottenere la certificazione il partecipante dovrà:

- frequentare il corso di formazione (almeno l’80% delle giornate previste)
- superare il test scritto alla fine del corso
- sviluppare un progetto Lean Six Sigma



Scheda di iscrizione

Da inviare entro
20 Gennaio 2015

DATI PERSONALI

Nome e Cognome _____

Nato a _____ il _____

Residente / con sede in via _____ n° _____

CAP _____ Città _____ Prov. _____ Stato estero _____

Tel. _____ Fax _____ Cellulare _____ E-mail _____

PEC _____ P.IVA / Codice Fiscale _____

Titolo di studio _____

Funzione / ruolo _____

Società _____

DATI AMMINISTRATIVI (per intestazione fattura in caso di iscrizione aziendale)

Ragione Sociale _____

Indirizzo _____ n° _____

CAP _____ Città _____ Prov. _____

Tel. _____ Fax _____ PEC _____ E-mail _____

P.IVA _____ Codice Fiscale _____

Per iscrizioni multiple utilizzare fotocopie della presente scheda.

La scheda, compilata in ogni sua parte, va inviata per posta, per mail o per fax a:

Telos Consulting srl

Viale Europa 2 - 53100 Siena

tel. 0577 530004 info@telosconsulting.it

fax 0577 47506

DATA

FIRMA (con timbro se Azienda)

Modalità di partecipazione

1. Sede

Le iniziative di formazione si svolgeranno nelle sedi di volta in volta indicate nel programma. Su richiesta è possibile svolgere il corso direttamente presso le sedi aziendali.

2. Svolgimento dei percorsi

- Lean Six Sigma Yellow Belt Service:

1 giornata a settimana per un totale di 3 giornate di formazione.

- Lean Six Sigma Green Belt Service:

2 giornate a settimana per un totale di 11 giornate di formazione + 1 giornata finale per la certificazione.

- Lean Six Sigma Black Belt Service:

2 giornata a settimana per un totale di 10 giornate di formazione + 1 giornata finale per la certificazione.

3. Quota di partecipazione e modalità di pagamento

Lean Six Sigma Yellow Belt Service :

- EURO 1.200,00 (+ IVA) per partecipante e per percorso formativo

Lean Six Sigma Green Belt Service :

- EURO 4.500,00 (+ IVA) per partecipante e per percorso formativo

Lean Six Sigma Black Belt Service :

- EURO 4.500,00 (+ IVA) per partecipante e per percorso formativo

La quota è comprensiva di coffee break e materiale didattico.

Qualora l'iscrizione avvenga entro il 10 dicembre 2014 è previsto uno sconto del **15%**

Modalità di pagamento: Bonifico bancario intestato a Telos Consulting srl

- Banca MPS, filiale di Siena, Agenzia n. 5 Viale Toselli n. 76 – 53100 Siena

• Codice IBAN: IT06V0103014208000000386027

30% della quota all'atto dell'iscrizione e 70% entro l'inizio del corso.



4. Clausole contrattuali

1. All'iscritto è consentito di recedere fino al decimo giorno solare precedente la data di inizio del corso mediante l'inoltro di e-mail o fax; in tal caso potrà richiedere la restituzione di quanto già versato.

2. Nel caso in cui l'iscritto manifesti l'intenzione di non partecipare in data successiva, ovvero non dia disdetta nei termini e non si presenti in aula, non avrà diritto ad alcun rimborso tenendo conto però che potrà alternativamente:

- entro un anno (solare) dalla data di inizio del corso, frequentare la successiva edizione (se prevista) o altro corso.
- farsi sostituire da altra persona della medesima azienda.

3. Telos Consulting si riserva la facoltà di rinviare la data d'inizio o di annullare il corso stesso in caso di mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti. In questo caso la variazione sarà tempestivamente comunicata e si provvederà al rimborso delle quote eventualmente già versate.



Per maggiori informazioni contattare:

Dott.ssa Barbara Fornai
info@telosconsulting.it
 tel. 0577 530004

 www.telosconsulting.it



Telos Consulting

Viale Europa 2 - 53100 Siena
Via Savoia 78 - 00100 Roma
tel. 0577 530004 fax 0577 47506
info@telosconsulting.it