

SZKOLENIE ŚREDNIO ZAAWANSOWANE

Praktyczne wykorzystanie technik i narzędzi Lean IT do rozwiązywania problemów

ROZW/PROBL

Czas trwania: 2 dni

Lean to lepsze, wydajniejsze procesy biznesowe dopasowane do uwarunkowań i oczekiwań klientów wewnętrznych definiowanych przez poszczególne departamenty, działy, zespoły świadczące usług w ramach danej organizacji

Cele szkolenia

- Omówienie metod, narzędzi oraz technik przydatnych do analizy i rozwiązywania problemów IT oraz prezentacje praktycznych aspektów wykorzystania narzędzi doskonalenia
- Jasne i precyzyjne przedstawienie szczupłego myślenia w procesach IT, których nadrzędnym celem jest dostarczenie wartości dodanej dla klientów
- Pokazanie każdej pracy jako element procesu, w którym można zastosować wszystkie zasady i techniki optymalizacyjne
- Omówienie metod, narzędzi oraz technik szczupłego zarządzania Lean oraz praktyczne przybliżenie metodyki Lean Six-Sigma oraz cyklu DMAIC do realizacji procesów IT i zarządzania projektami w sposób zwinny ukierunkowany na osiągnięcie korzyści

Zalety

- Uczestnicy poznają czym jest metodyka Lean Six-Sigma i jakie są jej główne cechy i zastosowania
- Uczestnicy dowiedzą się na czym polega definicja VoC (Voice of Customer) i CTQ (Critical to Quality) oraz cykl DMAIC i dlaczego odgrywają tak ważną rolę w odniesieniu do każdego procesu IT
- Uczestnicy nauczą się stosować techniki A3, 8D i FMEA do rozwiązywania problemów
- Uczestnicy dowiedzą się jak prowadzić projekty i kontrolować rezultaty usprawnień przy wykorzystaniu podejścia DMAIC
- Uczestnicy zdobędą umiejętność oceny czy realizowany proces biznesowy jest efektywny
- Uczestnicy nauczą się jak zdiagnozować i usunąć źródła problemów i wąskie gardła w procesie
- Uczestnicy dowiedzą się jakie najskuteczniejsze narzędzia zastosować do rozwiązania problemu
- Uczestnicy nauczą się wykorzystywać statystykę do doskonalenia procesów
- Uczestnicy poznają w jaki sposób podnosić jakość procesu oraz zmniejszać koszty jego realizacji

Dla kogo?



-
- Menedżerowie ds. Rozwoju Oprogramowania
 - Menedżerowie ds. Utrzymania Systemów IT
 - Kierownicy Projektów
 - Kierownicy Programów Transformacji IT
 - Dyrektorzy Departamentów IT
 - Zespoły odpowiedzialne za realizację inicjatyw usprawniających procesy IT
 - Zespoły odpowiedzialne za optymalizację produktowe

Wymagania



Program

1. Podstawowe zasady Lean Management i wprowadzenie do metodyki Agile Lean Six-Sigma
 - a. Wprowadzenie Lean w organizacji - przegląd wyzwań i benchmark stosowanych praktyk
 - b. Warsztaty Lean - droga do szybkich udoskonaleń w procesach IT
 - Zdefiniowanie obszaru usprawnień
 - Analiza i selekcja kluczowych problemów
 - Identyfikacja powodów usprawnień
 - Zaplanowanie środków zaradczych
 - Implementacja
 - Porównanie rezultatów
 - Standaryzacja
 - c. Zespoły Lean - wykorzystanie potencjału interdyscyplinarnych zespołów na rzecz ponoszenia efektywności procesów
 - d. Wdrażanie usprawnień i ich znaczenie na rzecz zwiększenia produktywności i efektywności biznesowej
2. Wykorzystanie głosu klienta na rzecz wzrostu jakości wyników procesów IT
 - a. Wartość postrzegana przez klienta
 - b. Całkowita satysfakcja Klienta - jak ją zapewnić w procesach biznesowych i projektach IT?
 - c. Narzędzia do śledzenia i pomiaru satysfakcji klienta
 - d. Oczekiwania Klienta a zdolność procesów biznesowych do ich zaspokajania
 - e. Wpływ miary VoC na strategię transformacji IT
3. Metoda 8D - rozwiązywanie problemów w obszarze IT
 - a. Wprowadzenie do tematyki rozwiązywania problemów
 - b. Co to jest metoda 8D i kiedy ją można stosować
 - c. Formularz 8D
 - d. Metodyka rozwiązywania problemów jakościowych 8D
 - D0 - Przygotowanie do procesu 8D
 - D1 - Powołanie zespołu 8D
 - D2 - Opis problemu m.in. przy wykorzystaniu techniki 5W
 - D3 - Wprowadzenie tymczasowych działań zaporowych
 - D4 - Zdefiniowanie i weryfikacja przyczyny głównej
 - D5 - Wybór i weryfikacja stałych działań korygujących
 - D6 - Wprowadzenie i zatwierdzenia stałych działań korygujących
 - D7 - Zapobieganie ponownym wystąpieniom problemom
 - D8 - Podziękowania i uznania dla zespołu 8D
 - e. Wykonanie analizy 8D dla wybranego procesu przez uczestników warsztatów
 - f. Dyskusja i konsultacje grupowe oraz indywidualne
4. Przegląd narzędzi doskonalenia - analiza FMEA
 - a. Zapobieganie problemom - analiza przyczyn i skutków wad FMEA
 - Definicja FMEA - czyli jak praktycznie wykorzystać potencjał narzędzi do diagnozowania sytuacji w procesach IT i eliminacji wad
 - Podstawowe rodzaje analizy FMEA
 - Zastosowanie analizy dla złożonych problemów deweloperskich i utrzymania systemów IT



- Przegląd korzyści z zastosowania analizy FMEA
- b. Techniki wspomagające tworzenie analizy FMEA
 - Diagram Ishikawy
 - Analiza Pareto-Lorentza
 - Burza mózgów
 - 5 x Why
 - Mierniki pomiaru skuteczności
 - Klient a dostawca w procesie dla zapewnienia jakości
 - Matryca wymagań i kompetencji
- c. Analiza ryzyka i dotkliwości jego wystąpienia (RPN - Risk Priority Number)
 - Ocena wystąpienia ryzyka
 - Ocena możliwości wykrycia błędów jakościowych w procesie produkcyjnym
 - Ocena dotkliwości materializacji ryzyka
- d. Metodyka opracowania analizy FMEA
 - Przygotowanie danych wejściowych
 - Formułowanie wad, przyczyn i skutków wad
 - Projektowanie działań doskonalących
 - Standardowy formularz i metryki w analizie FMEA
 - Wykonanie analizy FMEA dla wybranego procesu przez uczestników warsztatów
 - Dyskusja i konsultacje grupowe oraz indywidualne
- 5. Metodyka Lean Six-Sigma i cykl DMAIC - warsztat symulacyjny
 - a. Etap Definiowania (D)
 - Karta Projektu: definiowanie przyczyn powstawania problemów i opracowanie uzasadnienia wyboru zagadnienia z perspektywy Klienta i organizacji IT
 - Opracowanie celu i harmonogramu projektu jakościowego
 - Modelowanie procesu - SIPOC
 - Orientacja na Klienta: czyli jak głos Klienta opisać w formie mierzalnej i wykorzystać wiedzę do wdrożenia usprawnień
 - b. Etap Pomiaru (M)
 - Kluczowe wskaźniki procesu (KPI): czyli w jaki sposób należy patrzeć na proces, aby zidentyfikować problemy
 - Analiza czynników wpływające na niespełnienie oczekiwań Klientów
 - Miary jakościowe: sposoby opisu zbiorów danych i wyników obserwacji procesów
 - Graficzna prezentacja wyników: obiektywny sposób prezentacji wyników
 - c. Etap Analizy (A)
 - Szukanie głównych przyczyn problemu (istota burzy mózgów)
 - Mapowanie procesu: zapis obserwacji procesu w formie graficznej
 - Analiza ryzyka i krytycznych elementów procesu
 - d. Etap usprawniania (I) i sterowania (C)
 - Kluczowe aspekty związane z wdrażaniem zmian w procesach IT
 - Utrzymywanie ciągłości działania nowych standardów
 - Uwzględnienie aspektów społecznych podczas projektowanych zmian
 - Sterowanie wdrożeniem i wdrożenie idei ciągłego podnoszenia jakości w przyszłości
- 6. Podsumowanie warsztatów i wnioski końcowe

