



New

## Agile organization

Riprogettare processi e servizi secondo i principi del lean office

 Presenziale

Durata : 1 giorno ( 8 Ore)

WebCode : 15.1.11

Packaged : Su richiesta

Customized : Su richiesta

Le aziende moderne richiedono sempre più flessibilità, innovazione e tempestività nelle risposte. E' dunque sempre più necessario identificare i bisogni e le aspettative dei clienti -interni ed esterni-e degli utenti dei propri servizi, per creare processi organizzativi semplici, efficaci ed efficienti non solo negli ambiti strettamente produttivi, ma anche nei servizi e negli uffici.

Il Lean Office prevede l'applicazione dei principi del Lean Thinking a tutti i processi non produttivi per offrire ai clienti un servizio migliore abbattendo gli sprechi. In particolare, il metodo Lean Office consente di snellire i processi amministrativi, commerciali ed informativi rendendoli più efficienti e funzionali.

### Obiettivi del corso

- Identificare i bisogni e le aspettative degli utenti e dei clienti dei servizi aziendali
- Comprendere come rendere un'organizzazione snella ed efficiente eliminando gli sprechi
- Fornire gli strumenti per avviare un'attività di ri-organizzazione
- Individuare nuove metodologie per motivare e indirizzare il personale

### A chi è rivolto

- Direzione Generale
- Responsabili e Direttori ufficio Amministrativo
- Responsabili e Direttori ufficio Acquisti
- Responsabili e Direttori ufficio Commerciale
- Responsabili ed analisti di organizzazione
- Responsabili del personale che desiderino acquisire idee pratiche sull'organizzazione del lavoro
- Responsabili sistemi informativi
- Responsabili e capi progetto di interventi organizzativi

### Programma

#### Introduzione: Lean Production, Lean Office, Service Design

- Storia e sistemi dei principi snelli
- Toyota production system
- Sprechi: i 7 sprechi di Taiichi Ohno
- I 5 principi fondamentali
  - Value: il valore per il cliente
  - Mapping: identificare il flusso di valore

- Flow: far fluire il valore
- Pull: la produzione tirata dal cliente
- Standardizzazione e Perfection

## Service Design

- Introduzione al Service Design, ai suoi principi e ai suoi strumenti;
- Analisi dei bisogni del cliente (interno ed esterno) e del suo percorso di interazione con i servizi dell'azienda.
- Ideazione di proposte concrete per cogliere le opportunità precedentemente individuate e ridisegno del servizio sulla base di queste;

## Lean Office

- Che cos'è il Lean Office
- L'efficientamento di un servizio esistente
- I Muda nei processi transazionali
- I principi Lean applicati ai servizi (Value, Mapping, Flow, Pull, Perfection)
- Coinvolgimento e responsabilizzazione del personale.

## Gestione del cambiamento

- Il cambiamento nelle organizzazioni
- Le dinamiche e gli elementi strategici del cambiamento
- Costruzione di una roadmap progettuale per l'implementazione delle modifiche al servizio

## Esercitazioni

- Il Cliente di un servizio: identificarne desideri, esigenze, bisogni e aspettative.
- Progettare un servizio nuovo: B2B vs B2C.
- L'efficientamento di un servizio esistente

## Date e sedi 2021

### Milano

date 01 ott