

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
- Praktyka przed teorią - wszystkie szkolenia technologiczne prowadzone są w formie warsztatowej. Konieczna teoria jest wyjaśniana na przykładzie praktycznych zadań



- Konkretnie umiejętności - w ramach każdego szkolenia rozwijamy praktyczne umiejętności związane z daną technologią i tematyką
- Nauka z praktykami - wszyscy trenerzy na co dzień pracują w projektach, gwarantuje to dostęp do eksperckiej wiedzy i praktycznego know-how

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

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
 - DO - 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 identyfikować 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

