

Kod szkolenia: **ROZW/PROBL**

Tytuł szkolenia: **Praktyczne wykorzystanie technik i narzędzi Lean IT do rozwiązywania problemów**

Dni: 2

Opis:

Adresaci szkolenia

- 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.

Cele szkolenia

Głównym celem warsztatów jest omówienie metod, narzędzi oraz technik przydatnych do analizy i rozwiązywania problemów IT oraz prezentacje praktycznych aspektów wykorzystania narzędzi doskonalenia.

Ideą przyświecającą opracowanie tego interaktywnego, opartego na wielu przykładach biznesowych warsztatu było jasne i precyzyjne przedstawienie szczupłego myślenia w procesach IT, których nadrzędnym celem jest dostarczenie wartości dodanej dla klientów.

Pokazujemy jak każda praca jest elementem procesu, w którym można zastosować wszystkie zasady i techniki optymalizacyjne. Wiodącym celem warsztatów jest 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.

Mocne strony szkolenia

Uczestnicy dowiedzą się:

- czym jest metodyka Lean Six-Sigma i jakie są jej główne cechy i zastosowania
- 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
- jak zastosować techniki A3, 8D i FMEA do rozwiązywania problemów.

- jak prowadzić projekty i kontrolować rezultaty usprawnień przy wykorzystaniu podejścia DMAIC
- jak ocenić czy realizowany proces biznesowy jest efektywny
- jak zdiagnozować i usunąć źródła problemów i wąskie gardła w procesie
- jakie najskuteczniejsze narzędzia zastosować do rozwiązania problemu
- jak wykorzystać statystykę do doskonalenia procesów
- w jaki sposób podnosić jakość procesu oraz zmniejszać koszty jego realizacji

Program szkolenia:

1. WPROWADZENIE DO WARSZTATÓW SZKOLENIOWYCH.
 - Prezentacja Trenera.
 - Prezentacja uczestników szkolenia.
2. PODSTAWOWE ZASADY LEAN MANAGEMENT I WPROWADZENIE DO METODYKI AGILE LEAN SIX-SIGMA.
 - Wprowadzenie Lean w organizacji – przegląd wyzwań i benchmark stosowanych praktyk.
 - 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.
 - Zespoły Lean – wykorzystanie potencjału interdyscyplinarnych zespołów na rzecz ponoszenia efektywności procesów.
 - Wdrażanie usprawnień i ich znaczenie na rzecz zwiększenia produktywności i efektywności biznesowej.
3. WYKORZYSTANIE GŁOSU KLIENTA NA RZECZ WZROSTU JAKOŚCI WYNIKÓW PROCESÓW IT.
 - Wartość postrzegana przez klienta.
 - Całkowita satysfakcja Klienta – jak ją zapewnić w procesach biznesowych i projektach IT?
 - Narzędzia do śledzenia i pomiaru satysfakcji klienta.
 - Oczekiwania Klienta a zdolność procesów biznesowych do ich zaspokajania.
 - Wpływ miary VoC na strategię transformacji IT.
4. METODA 8D – ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW W OBSZARZARZE IT.
 - Wprowadzenie do tematyki rozwiązywania problemów.
 - Co to jest metoda 8D i kiedy ją można stosować.
 - Formularz 8D.
 - 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.
 - Wykonanie analizy 8D dla wybranego procesu przez uczestników warsztatów.
 - Dyskusja i konsultacje grupowe oraz indywidualne.
5. PRZEGLĄD NARZĘDZI DOSKONALENIA – ANALIZA FMEA.
- 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.
 - 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.
 - 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.
 - 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.
6. METODYKA LEAN SIX-SIGMA I CYKL DMAIC– WARSZTAT SYMULACYJNY.
- 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.
 - 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.
- Etap Analizy (A)
 - Szukanie głównych przyczyn problemu (istota burzy mózgów)
 - Mapowanie procesu: zapis obserwacji procesu w formie graficznej.
 - Analiza ryzyka i krytycznych elementów procesu.
- 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.

7. PODSUMOWANIE WARSZTATÓW I WNIOSKI KOŃCOWE.

