

Projektowanie nowego procesu
Część 5 z cyklu 5 szkoleń pt. Analiza statystyczna procesów**8 grudnia 2016 r.**
Warszawa**Tematyka szkolenia**

Zajmujesz się badaniami jakości obsługi i satysfakcji? Zrób krok dalej i zaoferuj swoim klientom kompleksową obsługę consultingową.

Wyniki badań jakości obsługi i satysfakcji najczęściej identyfikują wyzwania związane ze świadczonymi usługami, ale nie dostarczają rozwiązania problemu u jego źródła. Aby je przezwyciężyć należy sięgnąć głębiej i poszukiwać prawdziwej przyczyny dysfunkcji przy pomocy... dalszych badań i analiz. Proponujemy cykl szkoleniowy dotyczący narzędzi, przy pomocy, których możesz tego dokonać.

Do kogo kierowane jest szkolenie

Zapraszamy w szczególności badaczy agencyjnych chcących rozszerzyć swoje kompetencje o analizę i projektowanie procesów masowych zachodzących wewnątrz organizacji klienckich branż finansowych, telekomunikacyjnych, logistycznych i innych, które korzystają z badań jakości obsługi i satysfakcji.

Korzyści dla uczestników

Uczestnicy będą mieli okazję na ugruntowanie wiedzy na temat metod statystycznych, które mogą być wykorzystywane w analizie procesów i optymalizacji. Zadaniem szkolenia jest przedstawienie praktycznych możliwości wykorzystania różnych metod statystycznych w zależności od specyfiki i potrzeb klienta. Uczestnicy po cyklu szkoleniowym będą mogli samodzielnie prowadzić analizy, korzystając z poznanych narzędzi, metod i przykładów.

Forma szkolenia

Szkolenie stanowi piątą część cyklu szkoleniowego obejmującego łącznie 5 dni, z których każdy stanowi odrębne 1 dniowe szkolenie. W centrum uwagi jest omówienie i wyjaśnienie zagadnień związanych z projektowaniem nowego procesu. Materiał szkoleniowy umożliwi, niezależnie od wykonywanych ćwiczeń praktycznych, samodzielne odtworzenie przykładów już po zajęciach.

Stopień zaawansowania szkolenia

Szkolenie nie obejmuje zagadnień „teoretycznej statystyki” stosujemy normalne słownictwo, prosty i zrozumiały przekaz. Nie jest konieczna znajomość i posiadanie podczas zajęć żadnej aplikacji statystycznej. Cała dyskusja skupi się wokół zagadnień prawidłowego stosowania właściwych metod statystycznych w konkretnych przypadkach biznesowych.

Szczegółowy zakres szkolenia

Czasami lepiej jest zaplanować proces od początku i ogłosić „nowe otwarcie” niż zmieniać poszczególne części, wikłać się w dyskusje z pracownikami niechętnymi zmianom itp. Uczestnik dowie się jak zaprojektować nowy proces wykorzystując eksperyment statystyczny czyli specyficzne badanie regresji wykonane jako pilotaż. Uczestnik pozna również zasady wykorzystywania danych z podobnych, obecnych procesów do projektowania nowych procesów lub produktów - w ramach symulacji Monte Carlo. Nauczy się także szacować liczbę pracowników potrzebnych w nowych procesach, aby uniknąć „wąskich gardeł” i uzyskać planowany poziom jakości.

**Andrzej Kasiński**

jest niezależnym konsultantem w zakresie doskonalenia zarządzania operacyjnego.

Począwszy od 2004 roku kierował projektami usprawniającymi procesy biznesowe jako tzw. Black Belt Lean Six Sigma w Raiffeisen Bank Polska SA.

W latach 2007 – 2012 pracował na stanowisku dyrektora ds. zarządzania jakością w Banku Zachodnim WBK SA.

W roku 2011 uzyskał kwalifikacje Master Black Belt Lean Six Sigma od BMGI (Denver, USA) - jednej z najbardziej renomowanych firm zajmujących się kształceniem w dziedzinie zarządzania jakością na świecie.