

Monitorowanie stabilności procesu
Część 4 z cyklu 5 szkoleń pt. Analiza statystyczna procesów**17 listopada 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 czwartą 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 monitorowaniem stabilności procesu. Materiał szkoleniowy umożliwia, 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

Jednym z warunków „dobrego jakościowo” procesu jest jego stabilność. Stabilny oznacza, że proces nie obniża swojej jakości (czyli się nie destabilizuje) w okresie na przykład choroby kluczowego pracownika, okresowego zwiększenia liczby przyjętych zamówień lub awarii systemu informatycznego, maszyny itp. Takich zjawisk możemy nie wychwycić w trakcie analizy regresji. Uczestnik szkolenia pozna różne metody badania stabilności procesu. Będzie w stanie określić tzw. „limity tolerancji” czyli na przykład - ile dni nieobecności pracownika lub awarii systemu IT jest dopuszczalne aby nie obniżała jakości procesu.

**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.