

## Lean Six Sigma Finance

Approfondimento

Interaziendale

## Presentazione

Il Lean Thinking di derivazione Toyota da molti anni è applicato anche nel settore bancario con enormi vantaggi in termini di riduzione dei costi dei processi e aumento della soddisfazione della clientela. Gli strumenti Lean portano a mappature di dettaglio dei processi, al fine di eliminare le attività a basso valore aggiunto, ridurre i tempi di erogazione dei servizi, allocare al meglio le risorse.

Il Lean Thinking negli ultimi anni si è fuso con gli strumenti ed il percorso offerto dal Six Sigma americano. Quest'ultimo, in particolare, introduce strumenti statistici per una più profonda analisi dei dati e delle cause di variabilità del processo. Questo corso, fra i primi in Italia nel suo genere, offre una panoramica sul percorso per applicare il Lean Six Sigma nell'ambito bancario al fine di ottenere risultati concreti in termini di ridisegno dei processi.

## Obiettivi

Il partecipante sarà in grado di:

- ◆ valutare quali progetti di miglioramento possono essere lanciati tramite gli approcci Lean Thinking e Six Sigma;
- ◆ descrivere la struttura organizzativa di supporto (Champion, Black Belt, Green Belt, Lean Specialist, ecc.);
- ◆ individuare gli obiettivi che si possono raggiungere in termini di riduzione dei costi e soddisfazione dei clienti.

## Target di riferimento

Personale che opera all'interno della funzione Organizzazione o Qualità, team leader di progetti di miglioramento, agenti del cambiamento organizzativo.

## Prerequisiti

Conoscenza di base di analisi organizzativa.

## Metodologia didattica

ESPOSIZIONE DEL DOCENTE		50%
ATTIVAZIONE INDIVIDUALE		20%
STUDIO DI CASI		30%

## Durata

2 giorni

## Prezzo

€ 1.200,00 + IVA

# Lean Six Sigma Finance

Interaziendale | 2 giorni

## Giorno 1

- ◆ Gli sprechi nei processi transazionali o di servizio
- ◆ Principi pull nei processi transazionali, il flusso “tirato” dai clienti esterni ed interni
- ◆ Sovrapprodurre ovvero produrre documenti/informazioni/dati non richiesti dal cliente o in quantità eccessiva
- ◆ Il WIP transazionale: pratiche, dati da processare, gare, ordini ai fornitori, richieste di intervento, finanziamenti, documenti vari, e-mail, ecc., in attesa di processo
- ◆ Rendere visibile il WIP degli uffici
- ◆ WIP e legge di Little
- ◆ I tempi morti dei processi transazionali
- ◆ Il concetto di valore aggiunto nei servizi
- ◆ Cosa genera valore aggiunto nei processi transazionali
- ◆ Miglioramento dei processi transazionali tramite DMAIC Lean/Six Sigma
- ◆ La fase “D” Define
  - Individuazione del processo e delle attività da migliorare
  - Mappatura preliminare del processo
  - Mappare i processi con la Value Stream Map
  - Mappare tramite Makigami
  - La costituzione del team di Kaizen
  - Definizione preliminare dei target di miglioramento
- ◆ La fase “M” Measure
  - La raccolta dati preliminare del processo: Lead Time, Difettosità, Reclami, KPIs, Risorse, Vincoli, ecc.
  - Esempi di KPIs transazionali
  - La raccolta dei dati nei processi transazionali
  - Takt time, carico di lavoro e matrice delle competenze negli uffici

## Giorno 2

- ◆ La fase “A” Analyse
  - Mappatura del processo tramite Makigami
  - Definizione degli stakeholders del processo
  - Tecnica di codifica dei colori delle attività del processo
  - Collegamento delle attività di processo tramite mappatura Makigami
  - Il team che valuta se l’attività è a valore aggiunto o meno
  - Compilazione della linea dei tempi del Makigami

# Lean Six Sigma Finance

Interaziendale | 2 giorni

- Individuazione delle opportunità di miglioramento e dei vincoli per ogni attività
- Makigami current state e future state
- Analisi e riduzione della complessità nei processi: il concetto di DPMO
- Analisi della distribuzione dei tempi di attraversamento
- Simulazione con il metodo di Monte Carlo: cenni
- Teoria delle code: cenni
- ◆ Fase "I" Improvement
  - Problem Solving 8D
  - Diagrammi causa-effetto e window-analysis
  - Pareto e stratificazione cause-effetti
  - Generazione e selezione delle potenziali idee di miglioramento
  - Matrice per criteri
  - Definizione dei piani di azione
  - 5S e Visual Management negli uffici
  - L'assegnazione dei piani di azione ai componenti del team
  - Il monitoraggio dei piani di azione
- ◆ Fase "C" Control
  - Il controllo dei risultati ottenuti
  - Trasferire le conoscenze all'interno dell'istituto bancario
- ◆ Esercitazione e casi di Makigami