










Lean Six Sigma Finance

Approfondimento

Interaziendale

Presentazione	<p>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.</p> <p>Il Lean Thinking negli ultimi anni si è fuso con gli strumenti e 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.</p> <p>ABIFormazione è disponibile a organizzare iniziative formative finalizzate al raggiungimento dei diversi livelli di certificazione Lean Six Sigma (Champion, Green Belt, Black Belt).</p>									
Obiettivi	<p>Il partecipante sarà in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ valutare quali progetti di miglioramento possono essere lanciati tramite gli approcci Lean Thinking e Six Sigma; ◆ descrivere la struttura organizzativa di supporto; ◆ individuare gli obiettivi che si possono raggiungere in termini di riduzione dei costi e soddisfazione dei clienti. 									
Target di riferimento	<p>Personale che opera all'interno della funzione Organizzazione o Qualità, team leader di progetti di miglioramento, agenti del cambiamento organizzativo.</p>									
Prerequisiti	<p>Conoscenza di base di analisi organizzativa.</p>									
Metodologia didattica	<table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">ESPOSIZIONE DEL DOCENTE</td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: right;">50%</td> </tr> <tr> <td>ATTIVAZIONE INDIVIDUALE</td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: right;">20%</td> </tr> <tr> <td>STUDIO DI CASI</td> <td style="text-align: center;"></td> <td style="text-align: right;">30%</td> </tr> </table>	ESPOSIZIONE DEL DOCENTE		50%	ATTIVAZIONE INDIVIDUALE		20%	STUDIO DI CASI		30%
ESPOSIZIONE DEL DOCENTE		50%								
ATTIVAZIONE INDIVIDUALE		20%								
STUDIO DI CASI		30%								
Durata	<p>2 giorni</p>									
Prezzo	<p>€ 1.300,00 + IVA (Compresa la Certificazione Champion)</p>									

Lean Six Sigma Finance

Interaziendale | 2 giorni

Giorno 1

Concetti fondamentali del Lean Banking

Gli 8 sprechi nei processi transazionali o di servizio

- ◆ Principi pull nei processi transazionali, il flusso "tirato" dai clienti esterni e 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
- ◆ I tempi morti dei processi transazionali
- ◆ Il concetto di valore aggiunto nei servizi: il cliente al centro
- ◆ 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 con Mega; Iris e principali applicativi
- ◆ 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, KPI, risorse, vincoli, ecc.
- ◆ Esempi di KPI transazionali
- ◆ La raccolta dei dati nei processi transazionali
- ◆ Casi pratici applicativi di progetti Lean Banking

Giorno 2

La fase "A" Analyze

- ◆ Problem Solving "5Why"
- ◆ Diagrammi causa-effetto
- ◆ Matrice causa-effetto
- ◆ Pareto e stratificazione cause-effetti
- ◆ Generazione e selezione delle potenziali idee di miglioramento

Lean Six Sigma Finance

Interaziendale | 2 giorni

- ◆ L'analisi di capacità di un processo: FPY, RTY, DPMO
- ◆ L'analisi dei dati con Minitab, JMP, Excel e principali applicativi

La fase "I" Improvement

- ◆ Simulazione in aula di un processo reale bancario di carte di credito
- ◆ Tecnica di codifica dei colori delle attività del processo
- ◆ Collegamento delle attività di processo tramite mappatura dei flussi del servizio e delle informazioni
- ◆ Il team che valuta se l'attività è a valore aggiunto o meno
- ◆ Compilazione della linea dei tempi : lead time, value add time, waiting time, processing time, manual time, automatic time, change over time
- ◆ Calcolo del takt time e strategie per assegnare il carico di lavoro tra le varie fasi
- ◆ Dimensionamento degli uffici in ottica Lean
- ◆ Il parallelismo tra il DMAIC e il Lean e la gestione di un evento Kaizen
- ◆ Definizione dei piani di azione e la fase pilota
- ◆ L'assegnazione dei piani di azione ai componenti del team
- ◆ Il monitoraggio dei piani di azione
- ◆ Metriche di rischio previsionali – FMEA
- ◆ Simulazione in aula per applicare i concetti dell'FMEA
- ◆ Stima dei benefici dei progetti Lean Banking

La fase "C" Control

- ◆ La bonifica dei KPI
- ◆ Le 5S e il Visual management negli uffici
- ◆ Esercizio applicativo sulle 5S
- ◆ Aggiornamento delle policy
- ◆ Il controllo dei risultati ottenuti
- ◆ Trasferire le conoscenze all'interno dell'istituto bancario

Casi pratici applicativi di progetti Lean Banking