

Lean Six Sigma Green Belt mit ibo-Zertifikat

Dienstleistungsprozesse ohne Verschwendung

Dienstleistungsprozesse rücken zunehmend in den Fokus der Optimierungsbemühungen. Banken, Versicherungen und Dienstleistungsunternehmen lernen derzeit von der Industrie und organisieren ihre Prozesse nach Prinzipien des Lean Management. Nach den Erfolgen mit dem Six Sigma Konzept in den Fertigungsprozessen entdecken Industriefirmen in den Entwicklungs-, Absatz- und Verwaltungsprozessen noch enorme Optimierungspotenziale.

Als ibo-Prozessmanager/in kennen Sie bereits eine Reihe Instrumente zur Prozessoptimierung. Sie können Prozessziele definieren, Prozesse modellieren und Kennzahlen analysieren. Auch sind Ihnen grundsätzliche organisatorische, technische und personelle Gestaltungsprinzipien vertraut. Aber welche Prozessoptimierungsansätze sind die richtigen für Ihre Dienstleistungsprozesse, wenn die bekannten Methoden nicht weiter helfen? Ist die Streuung in Ihren Prozessen das Problem oder sind es verschiedene Verschwendungsarten?

Ziele

Sie können einschätzen, ob eher Methoden des Six Sigma oder Lean-Prinzipien geeignet sind, Ihre Dienstleistungsprozesse zu verbessern. Entsprechend können Sie Prozessverbesserungsprojekte nach dem DMAIC-Zyklus oder Kaizen-Workshops initiieren und durchführen. Anhand eines durchgehenden Lean Six Sigma Falles werden sie befähigt, die Optimierungspotenziale in informationsverarbeitenden Prozessen zu erkennen und umzusetzen.

Zielgruppe

Alle Führungskräfte, Mitarbeiter/innen und Spezialisten wie Prozessmanager/innen aus Banken, Versicherungen, Dienstleistungsfirmen sowie aus Verwaltungsbereichen von Industriefirmen.

Anforderungen

Während Ausbildung arbeiten Sie an einem realen Verbesserungsprojekt, das ein signifikantes Einsparpotential bietet, von der Geschäftsführung genehmigt ist und bei dem die Problemursachen nicht bekannt sind. Zudem ist ein Laptop mit der Software Minitab notwendig. Sprechen Sie uns an!

Inhalte

Grundlagen

- Six Sigma und Lean
- DMAIC-Vorgehensmodell
- Lean-Thinking
- Arten von Dienstleistungsprozessen

Define

- Datenanalyse
- Zielformulierung – CTQ (Critical to Quality),
- Prozesskennzahlen (DPU, RTY, COPQ, DPMO)
- Projectcharter

Measure

- Datensammelplan inklusive Lean-Kennzahlen
- Statistische Darstellungstechniken
- Prozessfähigkeit und -leistung
- Prozessmodellierung mit Wertstromanalyse

Analyze

- Prozess- und Datenanalysen
- Ursache-Wirkungs-Analyse
- Lean-Potenziale ermitteln
- Lineare Korrelation und Regression
- Hypothesentests

Improve

- Kreativitätstechniken
- (TPS) Toyota Produktionssystem
- 5 Grundsätze von LEAN, die 7 Verschwendungsarten
- Industrialisierungsansätze in der Dienstleistung wie Pull-System oder One Piece Flow
- Soll-Prozessmodellierung und -Wertstromanalyse

Control

- Prozesskennzahlen
- Messsystem Überprüfung
- Prozess-Cockpit
- Reviews
- Statistische Prozessüberwachung
- Kontrollplan
- Manöverkritik, Projektabschluss

Daten und Fakten

Seminardauer: 3 mal 3 Tage plus 1 Tag Projektpräsentation

Trainer: David Barcklow, Holger Blaskowski, Marc Richter, Frank Thurner, Eleonora Weistroffer

Seminartermine:

1. Baustein	04.10. - 06.10.2010	Bad Nauheim
2. Baustein	22.11. - 24.11.2010	
3. Baustein	17.01. - 19.01.2011	
1. Baustein	28.03. - 30.03.2011	Bad Nauheim
2. Baustein	02.05. - 04.05.2011	
3. Baustein	06.06. - 08.06.2011	

Nächste Reihe: 24.10. - 14.12.2011 Bad Nauheim
Projektpräsentationen am Seminarende jeweils nach Absprache

Seminargebühr (max. 12 Teilnehmer):

EUR 5.000,- (EUR 5.950,- inkl. MwSt.) Inhaber des ibo-Zertifikats Prozessmanager einschl. Yellow Belt erhalten 10 % Rabatt.

Infotelefon: + 49 641 98210-313

Faxanmeldung: + 49 641 98210-500

E-Mail: training@ibo.de

Internet: www.ibo.de/training/prozessmanagement