

Warsztaty 15. Konferencji Lean | Six Sigma

# Continual improvement w sektorze usługowym

Studium przypadków: problemy wynikające z usprawnień  
oraz kiedy opłaca się usprawniać, a kiedy nie?

Wrocław  
31 maja 2019

## Cel warsztatu

**Dowiesz się**, że nie zawsze wykorzystanie profesjonalnych metod przynosi pożądane efekty w usprawnianiu procesów.

**Poznasz** przypadki nieudanych implementacji rozwiązań z zakresu continual improvement i przyczyny tego stanu.

**Doświadczysz** symulacji rozmów/warsztatów w środowisku „opornym” na zmiany procesowe.



## Jak pracujemy?

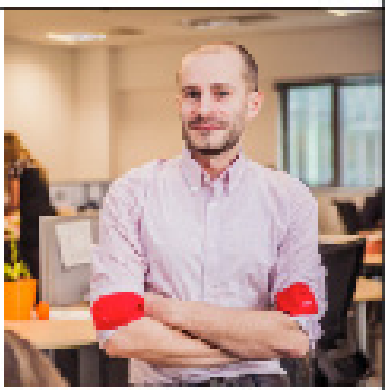
Przed warształem uczestnicy zostaną poproszeni o przygotowanie krótkich opisów swoich doświadczeń nieudanego wykorzystania narzędzi, których celem było usprawnienie procesu. Wszystkie ćwiczenia, realizujemy na przykładach ułatwiających zrozumienie biznesu i metody, którą chcemy biznesowi zaproponować.

## Dla kogo?

Szkolenie kierujemy do kierowników jednostek organizacyjnych, właścicieli procesów i pracowników działów jakości w branży usługowej i IT.

## Zakres warsztatu

1. Wprowadzenie – narzędzia i wiedza, które przydają się tym, którzy chcą usprawniać procesy usługowe.
2. Problemy, z którymi spotykamy się próbując usprawnić procesy usługowe i IT.
3. Jak zdefiniować problem jeśli on rzeczywiście istnieje?
  - Czy zawsze problem wymaga narzędzia?
  - Czy nie wystarczy czasem zwykła burza mózgów – przykłady.
4. Problem Solving i proponowanie rozwiązań.
5. Jak “sprzedać” propozycję rozwiązania problemu – jakie dane, na kogo, działają?
  - Jak przedstawiane rozwiązanie może zostać odebrane przez decydentów?
  - Kiedy skupiać się na danych a kiedy na ich zaprezentowaniu?
  - Przygotowanie matrycy wpływów na stakeholderów.
6. Symulacja spotkania biznesowego dedykowanego rozwiązaniu wybranego problemu.
7. Case study – przypadki niezaimplementowanych zmian lub nieudanych warsztatów, z którymi spotkali się uczestnicy w swojej pracy.
8. Podsumowanie i czas na dyskusję.



## Prowadzący

### Marcin Śpiewak

CIC Delivery Compliance and Risk Management Leader, Country DA Manager for Poland, ITIL v3 Expert certified Cross Control Unit Leader (IAM, SR&RC), CIC Wrocław and Katowice. Od początku swojej kariery zawodowej związany z zarządzaniem procesowym, jakością i projektami optymalizacyjnymi. Większość doświadczenia zdobywał w firmach o charakterze finansowym. Od prawie 8 lat pracuje w IBM - początkowo koordynując serwis dla klienta zewnętrznego, następnie jako manager 50-osobowego departamentu. Obecnie odpowiedzialny za tematy jakościowe, reportingowe i compliance w IBM CIC Wrocław&Katowice jako leader obszaru. Nadzoruje pracę 330 osób; odpowiada za realizację zadań związanych z kontrolą jakości, usprawnianiem procesów, realizacją projektów korporacyjnych na poziomie IBM CIC Wro&Kat, audyty, certyfikacje ISO (9k, 20k, 27k) oraz dokumentację compliance. Jako certyfikowany ITIL Expert, doświadczony Six Sigma Black Belt i mentor skupia się na poszukiwaniu rozwiązań pozwalających na realizację celów korporacyjnych z użyciem znanych metodologii do osiągnięcia efektywnych rezultatów dla wielu stakeholderów z wykorzystaniem optymalnej liczby narzędzi i projektów.

## Informacje organizacyjne

15. Konferencja Lean | Six Sigma  
30 i 31 maja | Wrocław



### Hotel GEM

Józefa Mianowskiego 2,  
51-605 Wrocław



### Zgłoszenia:

do 30 kwietnia: **1 000 zł** + VAT  
po 30 kwietnia: **1 200 zł** + VAT



### Zapisz się online!

[www.abk.pl/zapisy-wroclaw](http://www.abk.pl/zapisy-wroclaw)

Warunkiem udziału w warsztacie jest dokonanie wpłaty najpóźniej do 30 kwietnia 2019 na rachunek bankowy o numerze: 26 1090 2398 0000 0001 0653 5475 (Santander Bank), z dopiskiem: Continual improvement

### Masz pytania?

#### Dorota Wróbel

Kierownik Działu Obsługi Klienta  
dorota.wrobel@abk.pl  
tel. kom. 885 060 834

#### Agnieszka Biernacka

Doradca Klienta Biznesowego  
agnieszka.biernacka@abk.pl  
tel. kom. 781 772 384