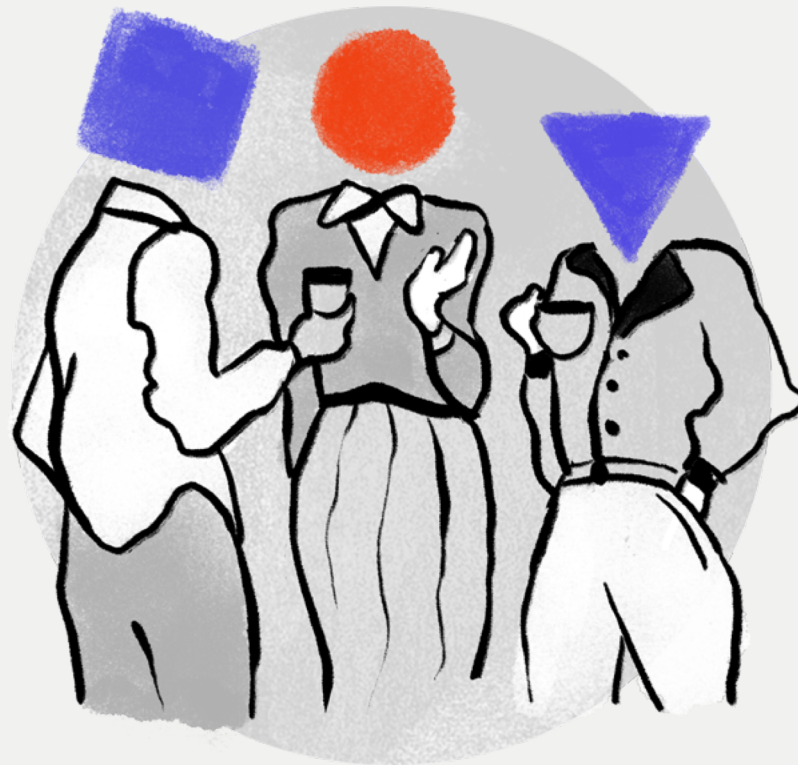


Lean

w usługach



Szkolenie realizowane online

Spis treści

O Akademii	3
Lean w usługach?	6
Jak pracujemy?	9
Przykłady projektów	12
Certyfikacja	16
Chcesz wiedzieć więcej?	17
Informacje o pakietach	19
Kontakt	22



CBRE

„Sam kurs to świetna zabawa, w dobrym znaczeniu tego słowa. Praktyczne zastosowanie narzędzi pozwala w szybki sposób przełożyć je na codzienne wyzwania i zobaczyć efekty po każdej sesji. Dodatkowo atmosfera bardzo sprzyja kreatywnemu myśleniu, po każdym module miałem całą listę inspiracji do zrealizowania. Idąc wartościami Akademii wiem, że w życiu nie ma rzeczy niemożliwych i wszystko rozpoczyna się od pierwszego kroku.”

Wojciech Tatys

CBRE sp. z o.o.

O Akademii

Biały Kruk?

„Biały kruk to stały związek frazeologiczny oznaczający rzecz unikatową, rzadką, osobliwą, a stosowany głównie w bibliotekarstwie w odniesieniu do rzadkich, cennych, książek, zwykle starodruków. Kruki mają czarne upierzenie, więc to metafora – oksymoron, wskazuje na nietypowy okaz.”

S.Bąba, G. Dziamska, J.Liberek, Podręczny słownik frazeologiczny języka polskiego

Niewiele pozostaje dodać, nic ująć.

Dla nas Biały Kruk, to kwintesencja tych skojarzeń, które wyrażają to co robimy i z czym dobrze się czujemy. Chcemy tworzyć wartości unikalne. Zarówno na zewnątrz – dostarczając efektów, które dalece odbiegają od przeciętności, jak też wewnątrz – czerpiąc satysfakcję z pracy i tego co robimy na co dzień. Zależy nam na tym, bo ŚWIAT jest zbyt atrakcyjny, żeby tracić czas na mierność.

– KamiL Torczewski



O Białych Krukach

W co wierzymy?

Po pierwsze relacje

Zachowujemy charakter kameralnej firmy i z dumą budujemy wokół siebie społeczność ekspertów Six Sigma i Lean. **Nie owijamy w bawełnę, ale Wy też nie powinniście.** Tworzymy relacje oparte na wzajemnym szacunku i szczerości. Nie obiecujemy złotych gór, no chyba, że to cel waszego projektu...

Wysiłek, który popłaca

Praca włożona w szkolenie, projekt, każde zadanie, przynosi prawdziwe, wymierne rezultaty. Nie przykładamy ręki do budowania pozorów. **Pomagamy osiągać wyniki tym, którym zależy.** Dlatego to, co niezmiennie charakteryzuje Akademię Białego Kruka, to poziom trudności naszych programów i warunki stawiane w procesie certyfikacji.

Humanizm

Człowiek, jego prawa, wartości, dobrobyt są nadrzędne względem każdej innej wartości stworzonej przez cywilizację i kulturę, a w szczególności - kulturę biznesu. Zależy nam w pierwszej kolejności na rozwoju każdego z absolwentów. Jeśli to się dzieje, uzyskiwane rezultaty biznesowe są wówczas **spektakularnym „efektem ubocznym”...**

Lean w usługach?

Po co wdrażać Lean w procesach usługowych?

- Twoi współpracownicy realizują ten sam **proces** na wiele różnych sposobów, a Ty nie wiesz, który jest najlepszy?
- Czy wszystkie **raporty**, które przygotowują Twoi pracownicy, są potrzebne?
- Połowę Twojego biura zajmują szafy wypełnione dokumentami, które już dawno temu powinny być zarchiwizowane?
- Zbyt często i zbyt długo oczekujesz na niezbędne dokumenty lub decyzje?
- Masz wrażenie, że **obsługa klientów** przez poszczególne departamenty nie przebiega płynnie i jest zbyt skomplikowana?
- Klienci coraz częściej skarżą się na błędy Twoich pracowników?
- Może warto coś z tym zrobić?

Analiza
biznesowa

Mapa stanu
obecnego

Mapa stanu
przyszłego

Pilotaż

Plan działań
i wdrożenie

Korzyści

- Poznasz zasady organizowania strumienia wartości w procesach usługowych.
- Nauczysz się identyfikacji marnotrawstw w procesach.
- Zdobędziesz umiejętności mapowania i wizualizacji procesów.
- Poznasz narzędzia pozwalające wdrożyć i utrzymać nowe standardy procesowe.
- Pozyskasz kompetencje skutecznego lidera.

Co zyska Twoja organizacja?

- Wsparcie działań związanych z budową kultury ciągłego doskonalenia.
- Zwiększenie elastyczności na potrzeby klientów.
- Lepsza organizacja miejsc pracy i poprawa jakości pracy zespołowej.
- Poprawa konkurencyjności na rynku poprzez podniesienie jakości.
- Zwiększenie zaangażowania pracowników w realizację i doskonalenie procesów.
- Korzyści finansowe, czasowe oraz wizerunkowe.

Dla kogo?

Kurs dedykujemy liderom zespołów usprawniających procesy usługowe, a także osobom zdeterminowanym i gotowym poświęcić czas na doskonalenie siebie i usprawnienie działania organizacji.

Co Cię czeka?

- 7 dni intensywnego szkolenia w małej grupie.
- Nauczysz się przygotowywać oraz wdrażać rozwiązania służące utrzymaniu nowych standardów w organizacji.
- Poznasz zasady tworzenia i utrzymywania dobrego zespołu projektowego.
- Opanujesz narzędzia służące usprawnianiu procesów usługowych, takie jak m.in.: SIPOC, schemat blokowy, VSM, raport A3, burza mózgów, 5S, Poka-Yoke i inne.

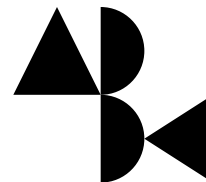
Jak pracujemy?

Jak pracujemy

Szkolenie Lean w usługach realizujemy, aby przekazać wiedzę pozwalającą na organizowanie strumienia wartości, eliminację marnotrawstw oraz standaryzację/optymalizację procesów usługowych.

Proponujemy 7-dniowy warsztat i pracę na specjalnych przykładach, przygotowanych przez ABK (w tym warsztat **Symulacja Lean**, pozwalający uczestnikom na praktyczne zapoznanie się z metodyką projektową oraz odpowiednim wykorzystaniem poznanych narzędzi).

W razie potrzeby, możemy także przeprowadzić warsztat na przykładach Klienta.



wiedza | doświadczenie | teoria | ćwiczenia
case studies | materiały szkoleniowe

Gorąco polecam Akademię Białego Kruka, kto chciałby podnieść swoje umiejętności usprawniania procesów na wyższy poziom. Na szkoleniu zrozumiałem, co miał na myśli Peter Drucker mówiąc, że „nie można zarządzać czymś, czego nie można zmierzyć”. Nauczyłem się też, jak uczynić wszelakie pomiary wiarygodnymi, a także jak wyciągać z nich właściwe biznesowe wnioski.

Damian Sikorski
Citigroup



SESJA 1

Analiza stanu obecnego procesu

- Wprowadzenie do Lean.
- Identyfikacja marnotrawstw w procesie.
- Podstawy kultury ciągłego doskonalenia.
- Mapowanie procesów.
- Identyfikacja problemów i ich analiza.
- Analiza i wizualizacja danych.
- Zasady funkcjonowania zespołu projektowego.

SESJA 2

Opracowanie docelowego stanu procesu

- Generowanie rozwiązań.
- Ocena i analiza rozwiązań.
- Wdrożenie rozwiązań.
- Ocena rezultatów.
- Standard procesu usługowego (przeptyw w procesie, określenie ról w procesie oraz jego miar efektywności).

SESJA 3

Wdrożenie nowego standardu procesowego

- Praca standaryzowana.
- Zarządzanie wizualne w obszarze usługowym.
- Organizacja miejsca pracy.
- Zapobieganie błędom w procesach usługowych.
- Podsumowanie projektu.
- Warsztat Symulacja Lean.

czas
trwania szkolenia

3
tygodnie



3
tygodnie



= ~3
miesiące

3 dni

2 dni

2 dni

= 7 dni

Przykłady projektów

Przykład projektu - obszar reklamacji



Problem

Brak lub nieprawidłowa rejestracja zdarzeń w systemie informatycznym w procesie opracowania materiału przeznaczonego do wydania klientom. Wpływa to na jakość i terminowość oraz ilość złożonych reklamacji i skarg.



Rozwiązania

- Przygotowanie materiału szkoleniowego systematyzującego wiedzę wszystkich operatorów.
- Wprowadzenie karty czynności oraz listy do samokontroli dla operatorów.



Efekty

- Zwiększenie i standaryzacja wiedzy operatorów o prawidłowej rejestracji zdarzeń.
- Zmniejszenie ilości reklamacji i skarg klientów o **8 %**.



Przykład projektu – obszar kadrowy



Problem

Zbyt długi czas pozyskania pracownika na stanowiska administracyjne. W skali roku kalendarzowego średni czas pozyskania pracownika wynosił **33** dni kalendarzowe. Ilość wszystkich rekrutacji – **425**.



Rozwiązania

- Skrócenie czasu badania kandydata poprzez ograniczenie zbyt wielu narzędzi rekrutacyjnych
- Stworzenie checklisty dla rekruterów ułatwiającej realizację procesu
- Eliminacja trzech kroków decyzyjnych w procesie – „akceptacja szefa jednostki” – akceptacja wniosku, akceptacja osoby kandydata, akceptacja warunków umowy, które w związku z jego częstymi nieobecnościami wydłużały proces.



Efekty

- Skrócenie średniego czasu pozyskania pracownika o **13** dni kalendarzowe.



Narzędzia Lean



- 8 marnotrawstw w procesach usługowych
- SIPOC
- Swimline
- Makigami
- VSM
- Raport A3
- 5 why
- 5W2H



- Burza mózgów i jej warianty
- Ocena i analiza przyczyn
- Diagram Ishikawy
- Narzędzia analizy i wizualizacji danych
- Przepływ ciągły
- Rodzaje pracy
- Kolejowanie
- Tablica kanban



- Schemat blokowy
- Matryca odpowiedzialności RACI
- Miary efektywności procesów (SLA, KPI)
- Praca standaryzowana
- Zarządzanie wizualne w obszarze usługowym
- Organizacja miejsca pracy – 5s
- Poka-Yoke
- Checklisty



Szkolenie ABK nie jest łatwe, ale oto w tym chodzi, aby przyjąć maksimum wiedzy podczas zajęć, a nie wydać tylko pieniądze na kolejny certyfikat. Dodatkowo na szkoleniu występują przykłady prawdziwych procesów, nie jest to czysta teoria. Osobiście polecam.

Monika Ścibor-Staniszevska

Santander Bank

Certyfikacja

Egzamin obejmuje wiedzę ze szkolenia Lean dla usług oraz przedstawienie projektu.

Charakterystyka projektu Lean:

- prowadzony metodą raportu A3,
- zawiera mapę stanu obecnego analizowanego strumienia wartości,
- zawiera mapę stanu przyszłego strumienia wartości,
- przedstawia wdrożenie narzędzi/technik wynikających z mapy stanu przyszłego.

Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.



Certyfikat
Lean w usługach

Egzamin
i obrona projektu.

Projekt Lean
Zrealizowanie projektu
Lean w swojej organizacji.

Ukończenie szkolenia
Uczestnictwo w min. 6 z 7 dni zajęć.

Chcesz wiedzieć więcej?

Jakie możliwości daje szkolenie otwarte?

W ramach jednej edycji szkolenia przyjmujemy maksymalnie 5 osób z danej firmy, dzięki czemu:

- nie musisz angażować dużej grupy osób jednocześnie, co pozwala zachować płynność pracy w organizacji;
- całą teorię opieramy na praktycznych przykładach;
- uczestnicy mają możliwość wymiany doświadczeń z osobami z innych przedsiębiorstw, co wspiera kreatywność i motywację w działaniu.

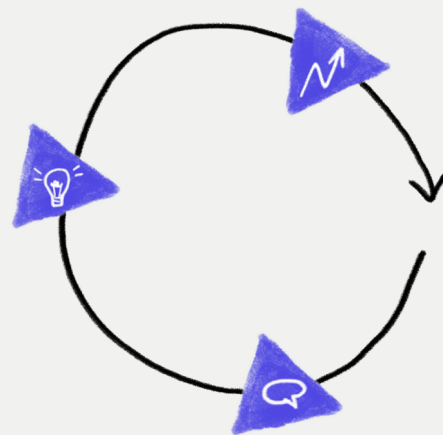
FAQ

1. Czy muszę posiadać wiedzę o Lean, aby rozpocząć szkolenie?

Nie ma takiej potrzeby – uczymy od podstaw.

2. Czy mogę odrabiać sesję w innym terminie?

Tak, jednak tylko w ramach dostępnych miejsc podczas następnej edycji szkolenia oraz po uiszczeniu opłaty równej wartości sesji (w przypadku Lean dla usług - 1/3 wartości całego kursu).



Chcesz wiedzieć więcej?

Jakie wygląda szkolenie online?

- Zajęcia odbywają się w wirtualnej sali szkoleniowej.
- Zajęcia mają **charakter interaktywny**, angażujący uczestników, pozwalający na dyskusję, zadawanie pytań i wymianę doświadczeń.
- Program rozłożony jest na **7 dni**, co pozwala na pogodzenie ze sobą dobrego tempa i dynamiki pracy z możliwością utrzymania maksymalnego skupienia i uwagi.
- Korzystamy z platformy **Zoom** (www.zoom.us), która nie wymaga instalowania żadnego oprogramowania i umożliwia efektywną pracę w oparciu o przeglądarkę i dostęp do Internetu.



„Ponad 2,5 letnia współpraca z Akademią Białego Kruka nierozzerwalnie kojarzy mi się z daleko idącą zmianą w podejściu do stawianych przez rynek wyzwań. Wcześniej sposób pracy oparty na subiektywnych odczuciach i błyskawicznym przechodzeniu do pierwszego napotkanego rozwiązania, dzięki współpracy z trenerami Akademii, ewoluował w stronę analizy rzeczywistego stanu rzeczy – analizy opartej wyłącznie na faktach.”

Mateusz Michalewski

Leroy Merlin

Informacja o pakietach

	Podstawowy	Rozszerzony z konsultacjami
56 godzin intensywnego szkolenia	✓	✓
Komplet materiałów szkoleniowych	✓	✓
Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia	✓	✓
Bezpłatny pierwszy egzamin certyfikacyjny połączony z obroną projektów (do 24 mies. od zakończenia szkolenia)*	✓	✓
Materiały dodatkowe dostępne w wersji elektronicznej – praktyczne formularze, szablony, prezentacje gotowe do użycia	✓	✓
Dodatkowe sesje konsultacji po szkoleniu**	✗	✓
Gena	5 000 zł VAT	6 500 zł + VAT

Odrabianie sesji w innym terminie jest możliwe w ramach dostępnych miejsc podczas następnej edycji oraz po uiszczeniu opłaty równej wartości sesji (1/3 całego kursu).

* w przypadku zapisania się i nie stawienia się na certyfikację lub po upływie 24 miesięcy koszt certyfikacji to: 500 zł + VAT

** 4 godziny lekcyjne w biurze ABK lub online, do wykorzystania przez 12 mies. od zakończenia szkolenia

Mieliśmy przyjemność pracować m. in. dla:

[Przeczytaj co myślą o nas nasi klienci >](#)

Johnson & Johnson

VOLVO



 Poczta Polska

VELUX®



 Santander

Coca-Cola

IBM

Cargill™



 brembo®

ING 

Whirlpool

Millennium
bank



 LG Chem



FCA
FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES



Zajrzyj do naszego kalendarza i sprawdź
dostępne terminy oraz lokalizacje szkoleń.

Jeśli chcesz się dobrze przygotować do szkolenia
zajrzyj do Przewodnika Białych Kruków



Masz pytania?

Zadzwoń lub napisz do nas. Chętnie na nie odpowiemy.



Dorota Wróbel

dorota.wrobel@abk.pl

885 060 834

www.abk.pl

*Jest
sposób na
wszystko!*