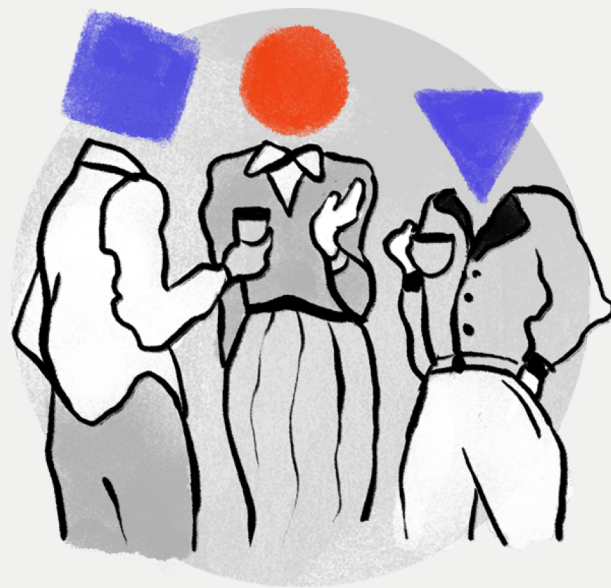


Szkolenie otwarte

Lean w usługach



Spis treści

O szkoleniu	4
Zdobyte kompetencje	5
Co zyskuje organizacja?	6
Program szkolenia	7
Narzędzia	8
Przykładowe realizacje	9
Certyfikat	10
Najczęściej zadawane pytania	11
Co mówią absolwenci?	12
Pakiety cenowe	14
O Akademii Białego Kruka	15
Kontakt	18



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 - Staniszweska

Santander Consumer Bank

Wyzwania z jakimi mierzą się organizacje z sektora bankowego i finansowego:

- Wahania w poziomie wydajności pracy, który zmienia się w zależności od dnia, zmiany i pracownika.
- Długi czas pozyskiwania i wdrożenia nowych pracowników.
- Nadmierna biurokracja obciążająca pracowników.
- Zbyt duża ilość gromadzonych dokumentów oraz opóźnienia w pracy wynikające z poszukiwania, uzupełnienia i archiwizowania dokumentacji.
- Długi czas oczekiwania na niezbędne dokumenty i decyzje.
- Długi czas obsługi pojedynczego klienta.
- Duża ilość reklamacji wynikająca z jakości obsługi / jakości oferowanych usług.

W odpowiedzi na powyższe wyzwania przygotowaliśmy we współpracy z **Santander Consumer Bank** 7-dniowe szkolenie „**Lean w usługach**”, które pomoże Twojej organizacji wdrożyć lub pozyskać liderów wspierających funkcjonowanie filozofii Lean w organizacji. **Sednem szkolenia jest eliminacja marnotrawstw celem doskonalenia i usprawniania procesów w sferze administracyjnej i biurowej.**

Szkolenie Lean w usługach to:

3 miesiące nauki

z doświadczonymi
ekspertami Lean

3 moduły

merytoryczne +
ćwiczenia praktyczne

Warsztat

praktyczny –
Symulacja Lean

Narzędzia

usprawniające pracę
oraz procesy

Ugruntowana

wiedza z zakresu
Lean Management

Nauka

z wykorzystaniem case
study z Santander
Consumer Bank

Możliwość

zdobycia certyfikatu
Lean w usługach

Wsparcie

trenerów podczas
realizacji projektu

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest przekazanie wiedzy na temat narzędzi Lean Management oraz zdobycie praktycznych umiejętności niezbędnych do przygotowywania oraz wdrażania rozwiązań usprawniających w organizacji.

Dla kogo?

Szkolenie „Lean w usługach” dedykowane jest właścicielom procesów, liderom zmian oraz wszystkim osobom **z branży bankowej oraz finansowej**, odpowiedzialnych za rozwiązywanie problemów oraz ciągłe doskonalenie w obszarze administracyjnym i biurowym.

Zdobyte kompetencje

- Umiejętność identyfikacji marnotrawstw oraz wartości dodanej w procesie.
- Umiejętność przygotowywania oraz wdrażania rozwiązań służących utrzymaniu nowego standardu w organizacji.
- Umiejętność tworzenia i utrzymywania efektywnego zespołu projektowego.
- Umiejętność mapowania i wizualizacji procesów.
- Umiejętność organizowania strumienia wartości w procesach usługowych.
- Znajomość zasad tworzenia ergonomicznego i bezpiecznego stanowiska pracy.
- Umiejętność syntetycznego przedstawiania postępów i efektów projektowych.
- Umiejętność przypisania ról, zadań i odpowiedzialności w procesie.

Korzyści organizacji

- Wyedukowany, kompetentny **specjalista Lean Management**.
- **Rozwiązanie problemów, uwolnienie zasobów, eliminacja** czynności niewnoszących wartości dodanej.
- Wdrożenie usprawnień poprawiających efektywność miejsca pracy, jakość świadczonych usług i stopień satysfakcji Klienta.
- Oszczędności, redukcja kosztów działania organizacji.
- Skrócenie czasu obsługi Klienta.
- Skrócenie czasu adaptacji nowych pracowników.
- Wsparcie działań związanych z budową kultury ciągłego doskonalenia.
- Zwiększenie zaangażowania pracowników w realizację i doskonalenie procesów poprzez osobiste zarządzanie zmianą.

SESJA 1

Analiza stanu obecnego

Lean Management; Gemba

Klucz do wdrażania zmian.

PDCA; MUDA; 5Why; Diagram Ishikawa

Podstawowe narzędzie do diagnozy
problemów biznesowych.

Mapowanie Procesów / Strumienia Wartości;

Wizualizacja stanu obecnego.

SESJA 2

Opracowanie docelowego stanu procesu

Techniki twórczego myślenia

Kreatywne poszukiwanie przyczyn.
Ocena i analiza rozwiązań.

Wdrożenie rozwiązań

Tworzenie stanu pożądanego.
Ocena rezultatów.

Standaryzacja

Zabezpieczenie przepływu w procesie.
Określenie ról procesowych.
Sposób na miary efektywności.

SESJA 3

Wdrożenie i utrzymanie nowego standardu

Praca Standaryzowana

Jak wykonywać pracę w najlepszy
sposób i nieustannie ją usprawniać.

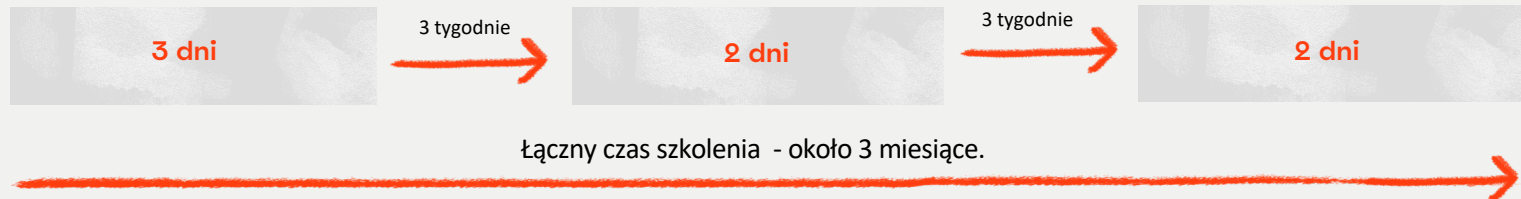
Zarządzanie wizualne; 5S

Organizacja miejsca pracy.

Warsztat

Symulacja Lean Office.

Raport A3 – sposób na prowadzenie projektów, rozwiązywanie problemów i komunikację w zespole.



SESJĄ 1

Analiza stanu obecnego procesu – identyfikacja problemu

Dzień 1

I. Tematy organizacyjne.

II. Lean Management – klucz do wdrażania zmian.

- Wprowadzenie do Lean, identyfikacja marnotrawstw. Przykłady. Ćwiczenia praktyczne.

III. Raport A3 – wiem jak rozwiązywać złożone problemy.

- Raport A3 – struktura.
- Zdefiniuj problem i zbuduj business case. Określenie celu. Ćwiczenie praktyczne.

IV. Mapowanie procesów.

- Etapy tworzenia szczegółowej mapy procesu..
- SIPOC – ogólna mapa procesu. Ćwiczenie praktyczne.
- Flowchart, swimline flowchart – szczegółowa mapa procesu. Ćwiczenie praktyczne.
- Makigami. Ćwiczenie praktyczne.

Dzień 2

I. Podsumowanie poprzedniego dnia.

II. VSM.

- Etapy tworzenia VSM.
- Mapowanie stanu obecnego i identyfikacja marnotrawstw. Ćwiczenie praktyczne.

III. Praca zespołowa.

- Zespół projektowy – zasady doboru.
- Zasady funkcjonowania.
- Typy osobowości. Ćwiczenie praktyczne.

IV. Raport A3 – wiem jak rozwiązywać złożone problemy.

- Analiza biznesowa problemu. Ćwiczenie praktyczne.
- Wizualizacja danych.

V. Podsumowanie.

Dzień 3

I. Podsumowanie poprzedniego dnia.

II. Analiza problemu – poszukiwanie przyczyn.

- Burza mózgów – warianty, filary. Ćwiczenie praktyczne.
- 5 Why.

III. Zawężanie przyczyn – lejkowanie.

- Diagram pokrewieństwa, diagram Ishikawy, macierz kontroli/wpływu, ocena ekspertów. Ćwiczenie praktyczne.

IV. Prezentacja danych.

V. Omówienie proponowanych projektów szkoleniowych. Ćwiczenie praktyczne.

VI. Podsumowanie I sesji.

SESJA 2

Opracowanie docelowego stanu procesu - wprowadzanie usprawnień

Dzień 1

I. Powtórka I sesji.

II. Raport A3 – zebranie danych.

- Plan zbierania danych, a formularz zbierania danych.

III. Generowanie rozwiązań.

- Techniki twórczego myślenia – burza mózgów, kwiat lotosu, diagram jak-jak. **Ćwiczenie praktyczne.**
- Analiza ryzyk. **Ćwiczenie praktyczne.**

IV. Wdrożenie rozwiązań.

- Pilotaż. Wdrożenie. Harmonogramowanie. **Ćwiczenie praktyczne.**

V. Omówienie projektów.

Dzień 2

I. Podsumowanie poprzedniego dnia.

II. Wprowadzenie zmian.

- Fazy wprowadzania zmiany. Komunikacja. Szkolenia. Ankieta poszkoleniowa. **Ćwiczenie praktyczne.**
- Ocena uzyskanych wyników.

III. Standaryzacja.

- Cechy i zasady opracowania dobrego standardu.
- Lista kontrolna, praca standaryzowana, poka-yoke, sterowanie wizualne, kanban. **Ćwiczenie praktyczne.**

IV. Zasady organizacji strumienia wartości.

- Przepływ jednej sztuki. System ssący/pchający. Balansowanie procesu (wykres yamazumi).

IV. Omówienie projektów.

SESJA 3

Wdrożenie nowego standardu

Dzień 1

I. Powtórka II sesji.

II. Organizacja stanowiska pracy – 5s.

- 5S. Widzę i działam na odchyleniach od standardu, cz. 1. *Ćwiczenie praktyczne.*
- 5S. Widzę i działam na odchyleniach od standardu, cz. 2. *Ćwiczenie praktyczne.*
- Zasady funkcjonowania 5s w organizacji.
Audyty 5s. Liderzy 5s.

III. Zarządzenie wizualne.

IV. Omówienie projektów szkoleniowych.

Działanie praktyczne.

V. Podsumowanie.

Dzień 2

I. WARSZTAT

SYMULACJA PROCESU USŁUGOWEGO.

*Jest
sposób na
wszystko!*

Przykładowe projekty z wykorzystaniem narzędzi Lean

Obszar	Problem	Wdrożone rozwiązania	Efekty
Obsługa finansowa	Comiesięczne przesyłanie przez placówki do Centrali ok. 55 tys. pakietów zawierających wytworzoną dokumentację bankowo – ubezpieczeniową. Cel zmniejszenie w skali miesiąca o 15 tys. liczby w/w pakietów.	▪ Ustalenie dwóch grup pakietów zawierających dokumentację źródłową: bankowe i rozliczenia. ▪ Klasyfikacja rodzajów dokumentów wg grup. ▪ Standaryzacja sposobu pakowania i przesyłania w/w dokumentów wg grupy. ▪ Skrócenie sposobu adresowania pakietów kierowanych z placówek do Centrali.	▪ Zmniejszono o 19,5 tys. ilość nadawanych pakietów ▪ O 37 % obniżono koszt miesięczny przesyłania pakietów
Obszar kadrowy	Zbyt długi czas pozyskania pracownika na stanowisko administracyjne. W skali roku kalendarzowego średni czas pozyskania pracownika wynosił 33 dni kalendarzowe. Ilość wszystkich rekrutacji – 425.	▪ 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.	Skrócenie średniego czasu pozyskania pracownika o 13 dni kalendarzowe.

Przykładowe projekty z wykorzystaniem narzędzi Lean

Obszar	Problem	Wdrożone rozwiązania	Efekty
Obsługa finansowa	Czas oczekiwania na decyzję kredytową w przypadku kredytów o wysoką kwotę sięgający nawet 3 dni.	▪ Usprawniono komunikację z placówkami w temacie poprawności dokumentów przedstawianych przez klientów – stworzono kanał na komunikatorze, gdzie pracownicy placówek mogą na bieżąco konsultować wątpliwości, ▪ Wdrożono standard działań weryfikacyjnych, ▪ Usunięto niepotrzebne konsultacje w procesie.	Skrócono średni czas oczekiwania na decyzję kredytową do 12 godzin.
Obsługa finansowa	Wpłaty klientów, którzy posiadali zaległości kredytowe w banku musiały być ręcznie prześledzowane w dwóch systemach, a następnie ręcznie były generowane pisma do klientów z informacją o prześledzowaniu. W miesiącu zespół poświęcał na proces średnio około 90 godzin.	▪ Usunięto z procesu zbędny krok prześledzowania w jednym z systemów. ▪ Zastosowano automatyczne masowe księgowania w drugim z systemów. ▪ Wdrożono automatyczną wysyłkę korespondencji dla klientów na ustandaryzowanym szablonie.	▪ Zmniejszono pracochłonność (VA) o 50%. ▪ Zmniejszono Total Lead Time o 65%. ▪ Zmniejszono ilość błędów w procesie o 96%.

Certyfikat potwierdzający kompetencje

Uzyskanie certyfikatu możliwe jest po spełnieniu kilku warunków:

- Ukończenie programu szkoleniowego Lean w usługach (90% obecności na zajęciach).
- Pozytywne zaliczenie testu wiedzy w zakresie narzędzi Lean Management.
- Samodzielna realizacja projektu optymalizacyjnego z wykorzystaniem narzędzi Lean.
- Prezentacja i obrona projektu.



Najczęściej zadawane pytania

FAQ

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

Nie ma takiej potrzeby – uczymy od podstaw dokładnie wyjaśniając każdy poruszany temat.

2. Jaką formę mają zajęcia?

Całą teorię opieramy na praktycznych przykładach, a zajęcia mają charakter interaktywny, angażujący uczestników, pozwalający na dyskusję, zadawanie pytań i wymianę doświadczeń;

3. W jakiej formie odbywają się zajęcia?

Zajęcia odbywają się w formie stacjonarnej w siedzibie firmy Santander Consumer Bank we Wrocławiu, ul. Legnicka 48B.

4. Czy zorganizujecie to szkolenie również w formie zamkniętej?

Tak, w razie potrzeby realizujemy szkolenie w podanym zakresie w formie dedykowanej, po ustaleniu szczegółów w Klientem.

5. Czy zrealizowanie projektu jest obowiązkowym elementem szkolenia?

Realizacja projektu doskonalącego w organizacji uczestnika jest dobrowolnym elementem szkolenia.

Go mówią nasi absolwenci?

„Ponad 2,5 letnia współpraca z Akademią Białego Kruka nierozdzielnie kojarzy mi się z daleko idącą zmianą w podejściu do stawianych przez rynek wyzwań. Wcześniejszy sposób prac 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



“Zajęcia były prowadzone przez fachowców najwyższej klasy, a uczestnikom zostały wręczone profesjonalne skrypty z treścią niezbędną do przestudiowania w celu zdania finalnego egzaminu. Osobiście polecam kursy realizowane przez Akademię. Duch szkolenia tak spodobał mi się, że sam bardzo chciałem stać się jednym z prowadzących szkolenie. Oni to robią z pasją.”

Bartłomiej Fraszczyk



„Szkolenie zostało przeprowadzone bardzo profesjonalnie, a konsultacje udzielone podczas prowadzenia okazały się niezwykle trafne i pomocne dla całego Zespołu.

Program realizowany we współpracy z Akademią Białego Kruka wpłynął na wzrost zaangażowania w realizację projektów oraz poprawę ich efektywności, dlatego z czystym sumieniem polecamy Akademię jako organizatora projektów szkoleniowych dla firm.”

Bartłomiej Lech



Gorąco polecam Akademię Białego Kruka każdemu, 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”. Na szkoleniu nauczyłem się jak wyciągać właściwe biznesowe wnioski. Plus za atmosferę szkolenia i otwarte, acz niezwykle krytyczne podejście do inicjowanych podczas jego trwania projektów.

Damian Sikorski



Zaufali nam:

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

Johnson & Johnson

VOLVO



 Poczta Polska

VELUX®



 Santander

Coca-Cola

IBM

Cargill™



 brembo

ING 

Whirlpool
CORPORATION

Millennium
bank

DHL

 LG Chem



FCA
FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES



Pakiety cenowe

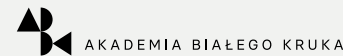
	Podstawowy	Rozszerzony z konsultacjami
Udział w szkoleniu (56 godzin)	✓	✓
Komplet materiałów szkoleniowych	✓	✓
Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia	✓	✓
Bezpłatny pierwszy egzamin certyfikacyjny połączony z obroną projektu (do 24 mies. od zakończenia szkolenia)*	✓	✓
Materiały dodatkowe dostępne w wersji elektronicznej – praktyczne formularze, szablony, prezentacje gotowe do użycia	✓	✓
Dodatkowe sesje konsultacji po szkoleniu**	✗	✓
Gena	7 000 zł (+ VAT)	8 500 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

O Akademii Białego Kruka



Oferujemy wsparcie poprzez szkolenia, doradztwo, konsultacje i realizację dedykowanych projektów usprawniających metodą Six Sigma i Lean Management.

Stawiamy na praktyczne metody nauczania. Nasze szkolenia to połączenie wiedzy merytorycznej i praktycznych ćwiczeń. Zespół Akademii Białego Kruka to certyfikowani specjaliści z wieloletnim doświadczeniem w optymalizacji procesów.

Akademia Białego Kruka w liczbach...

14 000+

uczestników
szkoleń

2 000+

zrealizowanych
projektów

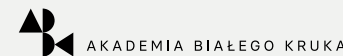
2 000+

przeprowadzonych
szkoleń

5 000+

osób przeszkolonych
z zakresu Lean

O Akademii Białego Kruka



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”...**

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

Zapraszamy do lektury Przewodnika Białych Kruków
– dawka inspiracji w obszarze Six Sigma i Lean



Dziękujemy za uwagę!

Masz pytania lub coś jest niejasne?

Zadzwoń lub napisz do nas. Chętnie na nie odpowiemy.



Dorota Wróbel

Specjalista ds. Projektów Szkoleniowych i Obsługi Klienta

dorota.wrobel@abk.pl

Nr telefonu: 885 060 834

www.abk.pl

Jest sposób na wszystko!