



SERVICE FACTORY

Un ufficio vero per apprendere dall'esperienza



Che cos'è la Service Factory?



La **Service Factory** è un laboratorio di formazione all'interno del quale si apprende come migliorare l'**efficienza dei processi** non industriali (amministrativi, di supporto) attraverso la **sperimentazione diretta** in un contesto di ufficio che replica fedelmente quello reale.

La Service Factory si rivolge a tutte le aziende, di servizi e non, che si pongono come obiettivo quello di essere:

- ✓ più efficienti
- ✓ più snelle
- ✓ più agili
- ✓ più reattive verso i clienti

Sperimentare e apprendere



Sperimentare direttamente sul campo permette di capire come aumentare contemporaneamente:

- ✓ il livello di servizio ai clienti
- ✓ l'efficienza
- ✓ la soddisfazione del personale

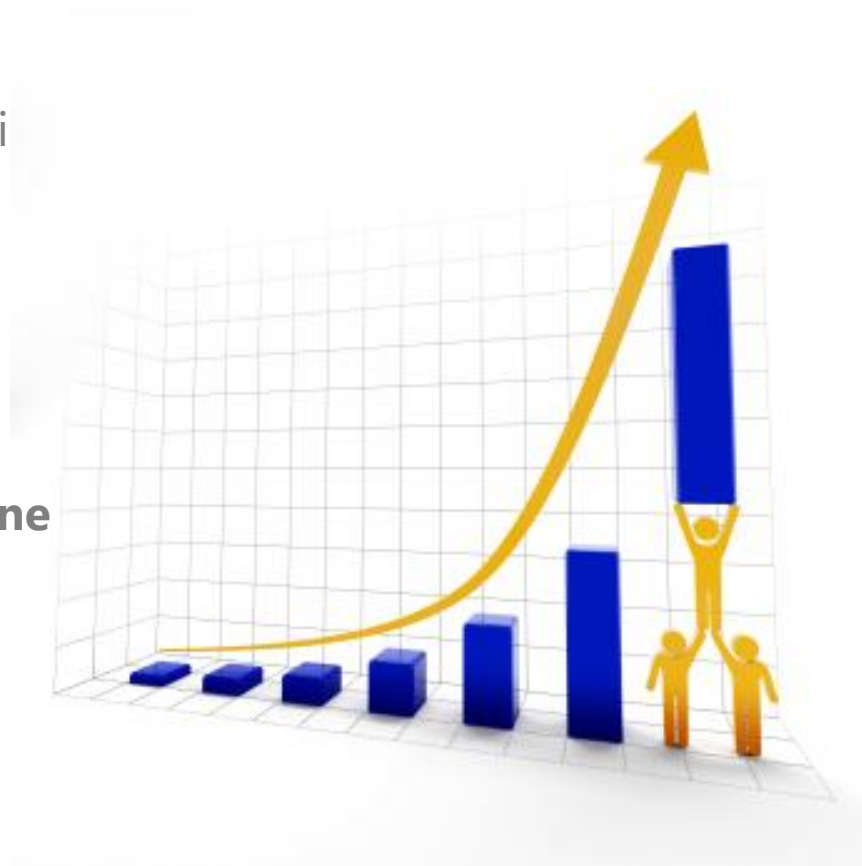
L'efficacia formativa è garantita dall'applicazione del **principio dell'errore**: alla Service Factory *si impara sbagliando* e rileggendo in maniera costruttiva gli errori commessi.



I risultati

Lavorando sulla **performance individuale** e di **processo**, il corso permette di :

- **Ottimizzare** le attività
- **Eliminare gli sprechi** (attese e i tempi improduttivi) e **snellire i processi**
- Identificare e diffondere le **migliori pratiche operative**
- Aumentare la **qualità**
- Migliorare la capacità di **collaborazione** e di **condivisione** delle informazioni



Il percorso di miglioramento: dalle micro attività ...



Per migliorare la produttività complessiva dell'organizzazione si lavora inizialmente sulla produttività individuale.

La filosofia del Lean management aiuta a eliminare i **MUDA** (sprechi) in modo sistematico attraverso strumenti e metodi specifici:

- ✓ **5S** – per l'ottimizzazione degli standard di lavoro
- ✓ **OPL** – per la descrizione della migliore modalità operativa portata a standard
- ✓ **Visual Management** – “gestione a vista” per la semplificazione dei processi di coordinamento



... alla visione d'insieme



Lavoriamo sull'efficienza dei processi insegnandovi a ripensare i flussi di lavoro in logica Lean (snella). Si sperimentano approcci, metodologie e strumenti quali:

- ✓ **VSM** – per la mappatura dei processi in ottica di valore
- ✓ **One Piece Flow** – per l'attraversamento rapido del processo
- ✓ **Bilanciamento** – per il livellamento dei carichi di lavoro tra le diverse fasi di un processo.

Profilo dei partecipanti e tipologie di Workshop

La Service Factory si rivolge a:

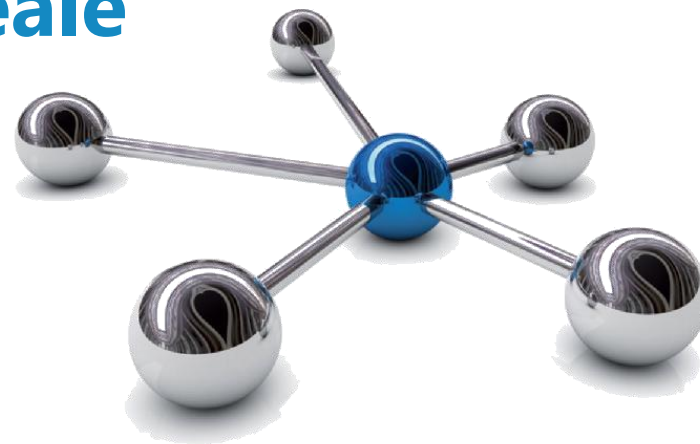


- ✓ **Responsabili** di ufficio e Middle Manager
- ✓ **Professionisti** delle aree Organizzazione, IT (analisi dei processi), Qualità.

Può essere erogata in modalità:

- Workshop **multiclient**, in cui i partecipanti acquisiscono metodi e strumenti del *lean office* e possono confrontarsi sulle esperienze di realtà e organizzazioni diverse dalla propria.
- Workshop **monoazienda**, per creare una base metodologica comune, preparare e lanciare attività di *lean office transformation*, attraverso la creazione di gruppi di lavoro che possono includere ruoli e funzioni differenti.

Riprogettare un processo reale



La Service Factory consente anche di **riprogettare processi reali**.

A tale scopo si realizza un **“light assessment”** o valutazione del processo che l’azienda intende migliorare.

I partecipanti potranno in tal modo sviluppare miglioramenti rispetto ad un obiettivo concordato.



Il valore della Service Factory



Il corso si articola in **due giornate consecutive**.

La quota individuale è di 1.200 euro + IVA.

Sono previste agevolazioni nel caso di partecipazione di più persone della stessa azienda.

Per workshop monoazienda il valore della partecipazione è subordinato al livello di personalizzazione richiesto.

Per informazioni e iscrizioni scrivere a info@jmaceurope.com