



# ***SERVICE FACTORY***

*Un ufficio vero per apprendere dall'esperienza*



**LIUC**

Università Cattaneo



## **CHE COSA E' LA SERVICE FACTORY?**

La Service Factory è un Laboratorio di formazione all'interno del quale si apprende come migliorare l'efficienza del lavoro di ufficio attraverso la sperimentazione diretta in un contesto che replica fedelmente quello reale.

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

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



## **SPERIMENTARE E APPRENDERE**

La caratteristica distintiva della Service Factory è quella di partire dall'esperienza del "lavoro d'ufficio" e sperimentare "sul campo" come l'applicazione degli approcci e metodologie Lean permetta di:

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



## **QUALI RISULTATI SI POSSONO OTTENERE CON LA SERVICE FACTORY?**

Attraverso l'esperienza i partecipanti apprendono come migliorare le attività di ufficio e il servizio al cliente (interno o esterno) lavorando:

- ✓ sulla performance individuale
- ✓ sulla performance di processo.

Le leve su cui agiscono sono la velocizzazione delle attività, l'eliminazione di attese e tempi improduttivi, la standardizzazione e il miglioramento della qualità, lo snellimento dei processi, la condivisione delle informazioni e la collaborazione operativa.



## **COME LA SERVICE FACTORY AIUTA A MIGLIORARE LA PERFORMANCE INDIVIDUALE?**

Durante il Laboratorio si lavora sulla produttività individuale partendo dall'esperienza dei MUDA (termine giapponese che identifica gli sprechi) e si verifica come eliminarli grazie ad approcci, metodologie, strumenti quali:

- ✓ 5S – metodo per l'ottimizzazione degli standard di lavoro
- ✓ OPL – strumento che descrive i miglioramenti attuati e divenuti condizioni standard
- ✓ Visual Management – orientamento alla “gestione a vista” per la semplificazione dei processi di coordinamento.



## **COME LA SERVICE FACTORY AIUTA A MIGLIORARE LA PERFORMANCE DI PROCESSO?**

Durante il Laboratorio si lavora sull'efficienza dei processi imparando a ripensare i flussi di lavoro in logica Lean (snella) sperimentando approcci, metodologie, strumenti quali:

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

## QUAL E' IL PROFILO TIPICO DEI PARTECIPANTI?

Nel caso di edizioni "multiclient" il Laboratorio si rivolge a:

- ✓ Executive responsabili di ufficio e Middle Manager
- ✓ Professional delle aree Organizzazione, IT (analisi dei processi), Qualità.

Nel caso di edizioni "aziendali" il Laboratorio si rivolge a gruppi di lavoro che già operano insieme o che dovranno costituirsi (il profilo del singolo partecipante non è rilevante).



## **CHE IMPEGNO E' RICHIESTO?**

Il Laboratorio prevede un impegno di due giornate consecutive.

Il Laboratorio può essere associato a una serie di moduli specialistici per lo sviluppo di competenze centrali nell'attività di ufficio:

- ✓ project management
- ✓ gestione del team e dei collaboratori
- ✓ misurazione delle performance
- ✓ costruzione di Business Case.





## **E' POSSIBILE UTILIZZARE LA SERVICE FACTORY COME LABORATORIO PER RIPROGETTARE UN PROCESSO REALE?**

Il Laboratorio può essere utilizzato anche come strumento per riprogettare processi reali. In questo caso viene realizzato un "rapid assessment" del processo che l'azienda intende migliorare. Successivamente il processo osservato viene replicato all'interno della Service Factory; l'obiettivo assegnato ai partecipanti sarà quello di migliorarlo.



## **QUAL E' LA QUOTA DI PARTECIPAZIONE ALLA SERVICE FACTORY?**

La quota individuale è di 1.200 euro + IVA.

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

Per edizioni "aziendali" il costo della partecipazione è subordinato al livello di personalizzazione richiesto.



# ***SERVICE FACTORY***

*Programma workshop*

# Agenda > prima giornata

09:15	Presentazione	14:00	Creazione delle istruzioni operative
09:45	Intruzione Round 1	14:40	Preparazione Round 2
10:00	Simulazione: Round 1	15:00	Simulazione: Round 2
10:20	Debrief	15:20	Debrief
10:50	Break	15:35	Break
11:05	Introduzione al <i>Lean Thinking</i>	15:50	Introduzione a <i>Spaghetti Chart</i> e <i>A3</i>
11:35	Le 5S	16:10	Riprogettazione degli spazi e servizio clienti
11:55	Riorganizzazione del posto di lavoro	17:20	Presentazione proposte di miglioramento e sintesi della giornata
12:30	Le istruzioni operative: OPL	18:00	Chiusura
13:00	Pausa pranzo		

Teoria

Simulazione

Debrief

Esercizio

# Agenda > seconda giornata

09:00	Riprogettazione degli spazi e servizio clienti	14:00	Mappatura del processo TO-BE
09:30	Preparazione Round 3	15:30	Presentazione dei lavori
09:45	Simulazione: Round 3	16:15	Break
10:15	Debrief e conclusioni	16:30	Preparazione Round 4
10:30	Introduzione al VSM	16:50	Simulazione: Round 4
11:00	Break	17:20	Debrief e conclusioni
11:05	Mappatura del processo AS-IS	18:00	Chiusura del corso
13:00	Pausa pranzo		

Teoria

Simulazione

Debrief

Esercizio