

Corso di formazione e certificazione

Black Belt
BPM Lean
Six Sigma
Transactional



Piano didattico 2019

con l'Alto Patrocinio di:

Accademia Italiana del Sei Sigma
Comitato Scientifico dell'Università degli Studi Di Torino

L'innovazione in azienda

L'azienda si trova oggi a valutare costantemente la sua posizione sul mercato e a cercare nuove strategie e nuove tecniche per innovarsi ed acquisire un vantaggio competitivo rispetto alle aziende concorrenti.

Il cambiamento interessa innanzitutto il **contesto esterno** dell'azienda: clienti, fornitori, concorrenti, dinamiche di mercato, leggi, regolamenti comunitari, e così via. Ad esempio cresce costantemente l'esigenza dei clienti di ottenere prodotti e servizi sempre più personalizzati, e questo provoca un mercato sempre più frammentato che richiede un'azienda flessibile e "snella", in grado di modificarsi rapidamente in termini di nuove linee di prodotto, qualità dei servizi e cura dei clienti.

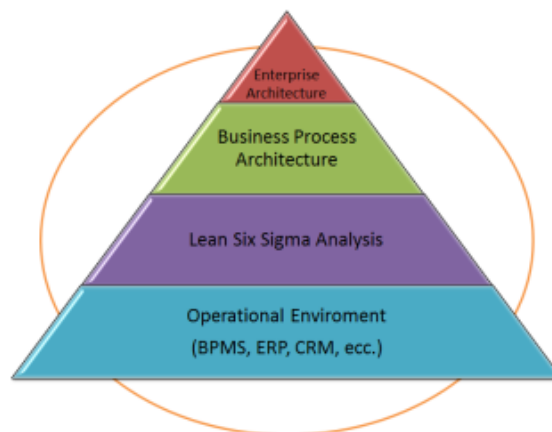
Alla crescente aleatorietà del contesto esterno corrisponde una crescente complessità dell'**organizzazione interna**, al fine di incrementare l'efficienza delle sue attività e l'efficacia del controllo e del coordinamento per raggiungere gli obiettivi che l'azienda si prefigge.

Da questi trend nasce la necessità di innovare l'azienda, non solo introducendo nuove tecnologie e dando sempre più spazio alla *digital transformation* del lavoro, ma soprattutto rivedendo profondamente la struttura organizzativa per supportare correttamente e coerentemente i cambiamenti che interagiscono dinamicamente con l'impresa.

BPM + Lean Six Sigma: le metodologie per il futuro

Per poter controllare e coordinare meglio le attività svolte e i cambiamenti in atto ci si è resi conto che è necessaria una visione dell'azienda non più derivante dall'architettura funzionale ma che consenta una visione trasversale dei meccanismi che regolano le attività aziendali.

Il **Business Process Management** è la metodologia che consente di gestire l'azienda organizzandola "intorno" ai suoi processi in modo dinamico e di governare la Catena del Valore per soddisfare i bisogni dei Clienti.



Per attuare concrete iniziative di innovazione, le tecniche Lean e il Six Sigma consentono il miglioramento delle performance aziendali in termini di ritorni economici immediati tramite **l'eliminazione degli sprechi (Lean)** e **l'aumento della qualità (Six Sigma)**.

L'integrazione tra BPM e Lean Six Sigma è quindi basata sulla determinazione dei punti critici nel modello organizzativo aziendale e sulla conseguente applicazione delle tecniche di Lean Six Sigma per la risoluzione dei problemi relativi. L'approccio olistico tipico del BPM consente anche una comunicazione diretta con il sistema informativo aziendale.

Obiettivi del Corso Black Belt BPM - Six Sigma Transazionale

Il corso, progettato secondo standard internazionali, ha come obiettivo la formazione di figure Black Belt in grado di gestire progetti di miglioramento aziendale adottando la metodologia BPM per la definizione e la modellazione dei processi aziendali e le tecniche Lean Six Sigma per il miglioramento delle performance.

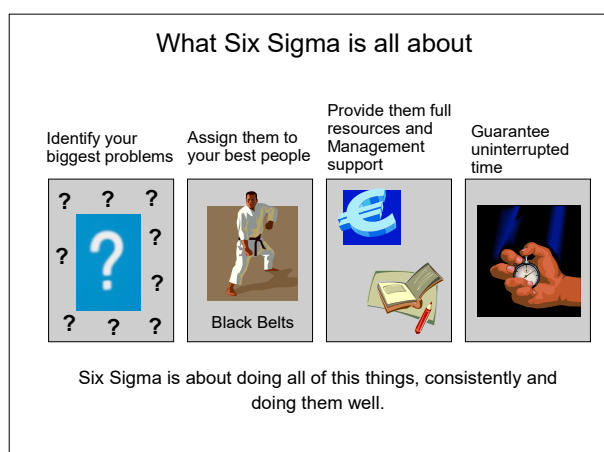
Il corso è organizzato in collaborazione con esperti del mondo industriale e specialisti della formazione universitaria ed è appositamente strutturato per consentire al partecipante la possibilità di acquisire opzionalmente la Certificazione Black Belt Six Sigma Transazionale.

La certificazione delle figure Black Belt Six Sigma Transazionale rispetta il modello e lo standard di competenze Six Sigma definito a livello internazionale (ISO 13053-1/2:2011). La certificazione (è personale) avviene tramite superamento di prova scritta e presentazione di progetto pilota di miglioramento (obbligatorio) con annessi risultati aziendali. La partecipazione all'esame di Certificazione Black Belt Six Sigma Transazionale è una libera scelta professionale a carico del partecipante.

I professionisti saranno così in grado di applicare in azienda la metodologia e le tecniche di problem solving, permettendo loro di affrontare tutte le problematiche relative al miglioramento dei processi transazionali.

I destinatari del corso sono professionisti e manager che operano nelle aree organizzative e in tutti quegli ambienti in cui la metodologia BPM – Lean Six Sigma possa fornire un valido contributo nell'aumentare le performance aziendali. L'ambito di applicazione in azienda è tipicamente:

- ✓ contabilità e finanza;
- ✓ customer service;
- ✓ support after sales;
- ✓ logistica;
- ✓ manutenzione;
- ✓ sistemi informativi;
- ✓ risorse umane;
- ✓ commerciale;
- ✓ marketing;
- ✓ produzione.



A queste aree si aggiungono anche aziende che appartengono al terziario avanzato quali **Pubblica Amministrazione, Banche, Assicurazioni, Hotel, Grande Distribuzione, Sanità, Outsourcing, Trasporti e Logistica, Autonoleggi, Catering e Ristorazione, Call Center, Facility Management, Agenzie per il Lavoro, ecc.**

Come si svolgono le lezioni

Il corso consiste in lezioni teoriche ed esercitazioni pratiche in aula durante le quali i partecipanti sono coinvolti in gruppi o individualmente.

Dopo ogni sessione formativa, che ha l'obiettivo di spiegare un passo della metodologia DMADV (Define – Measure – Analyze – Design – Verify) adottata nel Six Sigma Transazionale, le lezioni saranno sospese per dare al partecipante la possibilità di applicare le tecniche apprese in un progetto pilota presso la propria azienda.

Sono quindi previsti dei check formali alla fine delle fasi del metodo DMADV con lo scopo di assistere le future Back Belts Six Sigma nell'esecuzione dei progetti e di verificare la corretta applicazione degli strumenti previsti dalla fase.

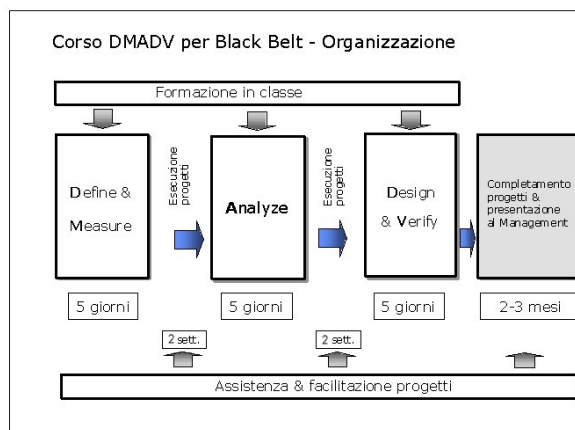
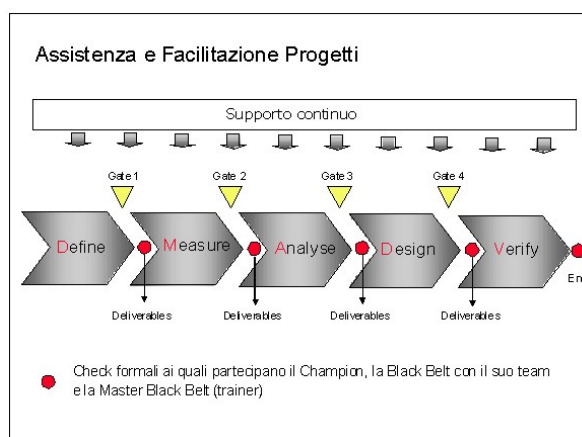
A tale scopo saranno anche fornite durante il corso di formazione delle liste di "deliverables" per verificare il completamento di ogni fase prima di passare alla successiva. Il progetto aziendale completato con successo unitamente ad un test finale di apprendimento serviranno per la successiva certificazione del candidato.

Il percorso formativo si compone di **4 settimane** (160 ore) di lezioni in aula distribuite in **4 moduli di 5 giorni** (40 ore) ciascuno ed *intervallate da almeno tre settimane di sospensione* per la gestione del progetto in azienda.

Durante tutta la durata del corso e fino a conclusione del progetto (stimata complessivamente in circa 6 mesi) i partecipanti saranno seguiti e supportati dai docenti in modo da facilitare l'implementazione del loro primo progetto in azienda.

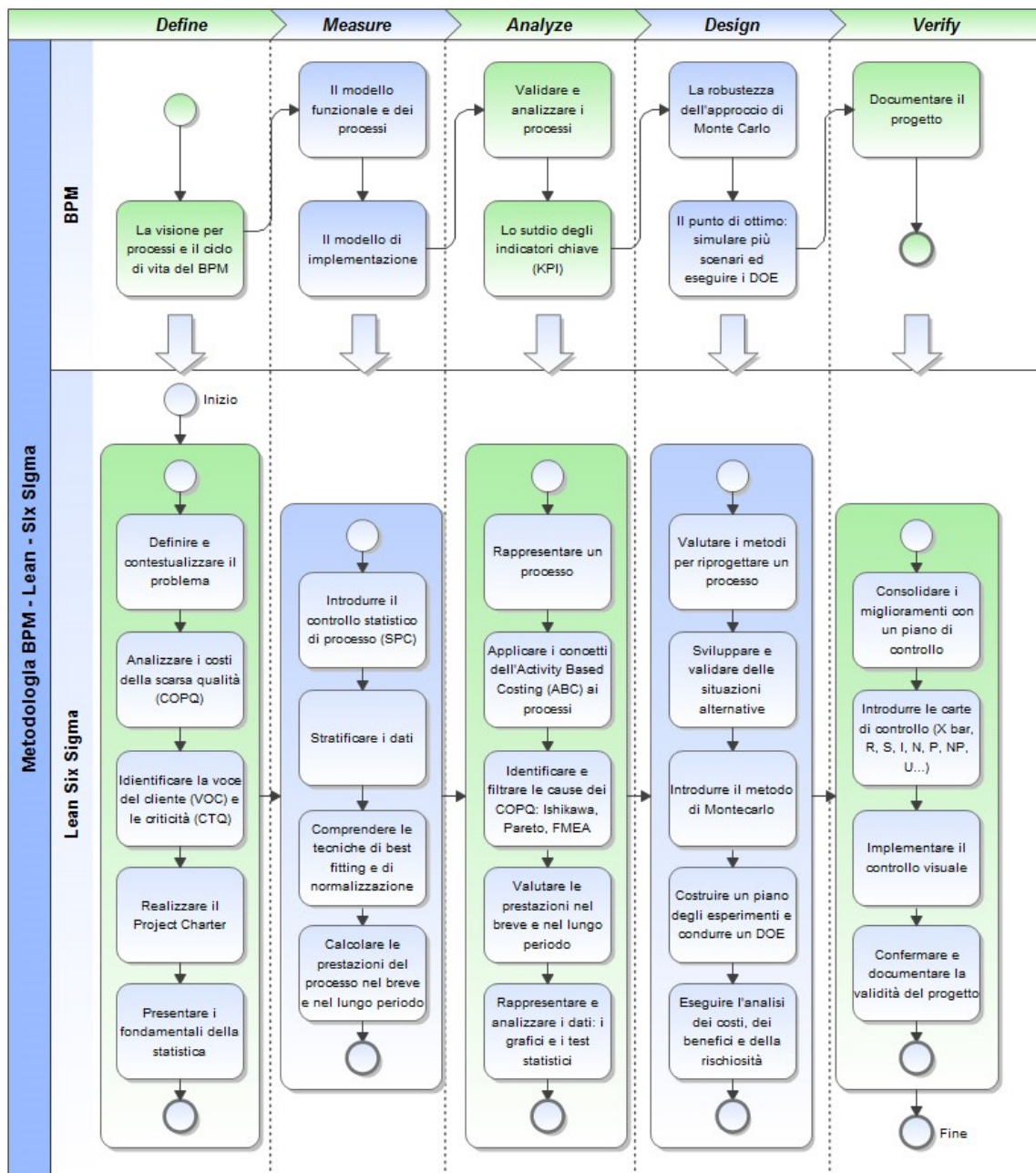
I corsi si terranno in aula con classi composte da un numero limitato di partecipanti.

Il materiale didattico comprende il manuale delle lezioni e le specifiche della metodologia utilizzata, gli esempi di sviluppo e i casi studio, la bibliografia ed articoli on-line per i contenuti del corso.



Nella sessione tecnica è richiesta l'adozione di una licenza della suite applicativa iGrafx, tool dotato di un potente simulatore ad eventi discreti in grado di supportare operativamente la mappatura e l'analisi dinamica dei processi, e di una licenza di Minitab, software a supporto delle tecniche statistiche presentate.

Quadro sinottico generale del programma del corso:



Dettaglio del Corso Black Belt Six Sigma Transazionale

✓ *Modulo 1*

Il Business Process Management

- L'azienda come sistema
- La visione gerarchico - funzionale
- La visione per processi
- Il ciclo di vita del BPM

Fondamenti di Progettazione

- Metodologie, modelli, linguaggi e strumenti di progetto
- Modello dell'organizzazione
- Modello funzionale
- Modello dei processi
 - modellare l'evoluzione delle attività
 - modellare gli eventi e l'evoluzione dei processi
 - lo standard BPMN (Business Process Modeling and Notation)
- Modello di implementazione

Le fasi della metodologia

- Definizione del Contesto
- Analisi delle strategie aziendali e identificazione dell'ambito di intervento
- Ingegnerizzazione dei processi
 - Analisi strutturale, analisi delle risorse e analisi funzionale
 - Ricostruzione dei processi: ingegnerizzare e validare i processi As-is
- Analisi delle prestazioni dei processi:
 - misure di produttività (tempi e costi)
 - misure dei livelli di servizio e della qualità
 - i KPI (Key Performance Indicators)
 - Analisi dello scostamento tra obiettivi strategici e situazione attuale
- Simulazioni di scenari "what-if" e individuazione del "to-be"
- La robustezza dell'approccio Monte Carlo e l'utilizzo di DoE
- Documentare il progetto

✓ *Modulo 2*

Define

- I molteplici significati del Six Sigma
- Organizzazione del Six Sigma in azienda
- DMADV: overview delle cinque fasi della metodologia
- Definizione del problema, degli obiettivi e dell'ambito del progetto
- Analisi dei Costi della Non Qualità (COPQ)
- Obiettivi e attività della fase
- Voce del Cliente (VOC table) e Modello di Kano
- Albero dei CTQ (Critical to Quality)
- L'integrazione della metodologia BPM con il Six Sigma
- SIPOC: mappa del processo di alto livello
- Struttura del progetto e piano del progetto – Project Charter
- Statistica di base (descrittiva e inferenziale)
- Introduzione a Minitab
- Metodi raccolta dati – Piano raccolta dati – Numerosità campione
- Distribuzione normale – Trasformata Z
- Valutazione Sistema di Misura (MSA per dati continui e dati attributo)
- Esempi ed esercizi pratici

Measure

- Come misurare le performance di un processo
 - Process Capability (Cp e Cpk)
 - DPU
 - DPO
 - DPMO
 - Z score
 - Sigma Level
- Introduzione a SPC: cause comuni e cause speciali
- Capability di Short Term e Long Term – Control vs Technology plot
- Le variabili di input e di processo che influenzano gli output (Y): la stratificazione
- La gestione dei dati non normali
 - Box-Cox transformation
 - Johnson Transformation

✓ *Modulo 3*

Analyze

- Obiettivi e attività della fase
- Introduzione alla mappatura di processo
 - Strumenti grafici per la rappresentazione di processo
 - Tutte le informazioni necessarie per rappresentare un processo
 - Strumenti di comunicazione
- Value Stream Map
 - La simbologia standard
 - Timeline e Takt Time
 - Le mappe di valore estese
 - Esempi del Lean Enterprise Institute
- Mappe di processo (Swimlane Flowchart)
 - I reparti aziendali e la modellazione delle risorse
 - Modellare il processo aziendale: i tempi e i costi in logica ABC
 - Gestire il comportamento delle transazioni
 - Validazione di processo
- Esempi ed esercizi di Process Mapping eseguiti con iGrafx
- Analizzare un processo secondo gli 8 tipi di “waste”
- Strumenti filtro per diminuire il numero di input (X)
 - C&E Matrix
 - FMEA: dalle spine di Ishikawa alla tabella FMEA
- Gli strumenti grafici: Istogramma, Dot Plot, Time Series Plot, Box Plot, Scatter Plot, Matrix Plot, Pareto
- Teorema del Limite Centrale
- Esempi ed esercizi con Minitab
- Test delle ipotesi: rischi alfa e beta – p value
- Test statistici: 1 sample-t, 2 sample-t, paired-t, proportion-t, Chi-quadro
- Test non parametrici
- ANOVA: Analisi della Varianza
- Numerosità del campione e “potenza statistica” del test
- Correlazione e regressione semplice
- Regressione multipla e valutazione del VIF (Variance Inflation Factor)
- Cenni su “Binary Logistic Regression”

✓ *Modulo 4*

Design

- Obiettivi della fase
- Regole e criteri per ridisegnare un processo
- “Lean Tools” applicabili ai processi transazionali
 - VA/NVA Analysis
 - Time analysis (Takt Time, Process Balance Chart, Flusso Continuo)
 - 5S, Standard Work e Work Cell Design
 - Variable Demands
- Creative Group Methods
 - Brainwriting 6-3-5
 - Morphological Chart
- Il Benchmarking come metodo per “learn from the best”
- Scelta della soluzione: Priority Tools
- Process Simulation: i concetti di “discrete event simulation” per i processi transazionali
- Introduzione al DOE (Design Of Experiment)
 - Esempi in area transazionale
- Analizzare i risultati della simulazione con il DOE
- Analisi Costi – Benefici
- Valutare i rischi nell’implementazione di una nuova soluzione con FMEA
- Implementare un progetto pilota

Verify

- Il piano di controllo: come consolidare le variabili critiche
- Introduzione al SPC (Statistical Process Control)
 - Le carte di controllo: le tipologie e le modalità di utilizzo
- La necessità di standardizzare e documentare
- Concetti di mistake-proofing e Visual Control
- Conferma che gli obiettivi del progetto sono stati raggiunti: Test delle ipotesi
- Report del progetto
- Report dei “key learning” da trasferire al Process Owner

✓ *Modulo finale: test di certificazione Black Belt BPM - Six Sigma Transazionale*