

# S1 Process Improvement

Six Sigma© Yellow Belt

Certificazione: IASSC | Durata: 3 Giorni | Corso: Open/Inhouse

## LINGUAGGIO

|         |   |
|---------|---|
| CORSO   | Il corso è tenuto in lingua <b>ITALIANA</b>             |
| MANUALE | La documentazione del corso è in lingua <b>ITALIANA</b> |
| ESAME   | L'esame viene erogato in lingua <b>INGLESE</b>          |

## DESCRIZIONE DEL CORSO

Questo corso di 3 giorni nell'ambito del "Service Measurement" consente di conoscere e applicare da subito una metodologia nella gestione dei servizi per:

- ⇒ Riduzione dei costi (Financial Mgmt) aiutando a minimizzare il potenziale downtime (Availability Mgmt) e l'avverso impatto dei guasti (Incident Mgmt e Problem Mgmt) ai sistemi.
- ⇒ Migliorare l'abilità di prendere decisioni facilitando l'accesso alle informazioni attraverso l'organizzazione, (Service Measurement e Service Reporting).
- ⇒ Migliorare i livelli di servizio (Service Level Management) attraverso la creazione di efficienze operative ed abilitando i collegamenti con i processi di Gestione dei Servizi IT.

## TARGET AUDIENCE

- ⇒ Persone che ricoprono ruoli di gestione nell'ambito dell'erogazione dei servizi presso i Clienti quali ad es. Service Manager, Service Level Manager, Service Owner, Reporting Analyst...

## PREREQUISITI

Nessuno.

## OBIETTIVI DELLA FORMAZIONE

Al termine di questo corso, i partecipanti dovrebbe comprendere il processo DMAIC ed utilizzare la filosofia Six Sigma (Stakeholder involvement):

- ⇒ Che differenza esiste tra la metodologia Lean Thinking, il Six Sigma e l'integrazione delle due (Lean Six Sigma).
- ⇒ Il metodo DMAIC per il miglioramento dei processi, secondo le logiche Lean Six Sigma.
- ⇒ Il superamento dell'esame permette di conseguire la Certificazione "Six Sigma Yellow Belt" IASSC Universally Accepted.



# S1 Process Improvement

Six Sigma© Yellow Belt

Certificazione: IASSC | Durata: 3 Giorni | Corso: Open/Inhouse

## AGENDA

|       | GIORNO 1                                | GIORNO 2                                 | GIORNO 3                     |
|-------|---|--|------------------------------|
| 09:00 | Registrazione                           | Selecting Lean Six Sigma Projects        | Poka-Yoke (Mistake Proofing) |
| 09:30 | Introduzione                            |  |                              |
| 10:00 |   |  |                              |
| 10:30 | The basics of Six Sigma                 | The Lean Enterprise                      | Summary                      |
| 11:00 | Break                                   |  |                              |
| 11:30 |   |  |                              |
| 12:00 | The Problem Solving Strategy $Y = f(x)$ |  | Exam Preparation             |
| 12:30 |   | Measure Phase                            |                              |
| 13:00 | Pranzo                                  |  |                              |
| 14:00 | The Fundamentals of Six Sigma           |  |                              |
| 14:30 |   | Process Mapping, SIPOC, Value Stream Map |                              |
| 15:00 | Break                                   |  |                              |
| 15:30 |   |  |                              |
| 16:00 |   | Control Phase                            |                              |
| 16:30 | Esercitazione 1                         | Esercitazione 2                          | Esame di Certificazione      |
| 17:00 | Revisione dell'esercitazione 1          | Revisione dell'esercitazione 2           |                              |
| 17:30 | Chiusura   Homework [Esercitazioni]     | Chiusura   Homework [Esercitazioni]      | Chiusura                     |

## MATERIALE DIDATTICO

Ad ogni partecipante al corso sarà fornito il seguente materiale didattico:

- ⇒ Manuale del corso (in versione cartacea)
- ⇒ Case Study & Simulation test integrati nella documentazione

## SESSIONE D'ESAME

- ⇒ Domande: 40 domande. L'esame contiene approssimativamente 20/30 di domanda a risposta multipla e domande v/f per ogni sezione.
- ⇒ Durata: 60 minuti (+extra time 30' NO Madrelingua)
- ⇒ Soglia superamento: 580/750
- ⇒ Lingua: Inglese

## CREDITI FORMATIVI

## DOCENTE

Il corso sarà tenuto in Italiano da un formatore certificato ISO 20000 Auditor, ITIL Expert, CobiT, TOGAF, Process Innovation Manager, Six Sigma [Green Belt], ISO 27001/27002 con molti anni di esperienza in progetti nazionali ed internazionali.

