



012 - LEAN OFFICE E LEAN SERVICE

Come Migliorare le Attività e Ridurre Sprechi, Inefficienze e Costi negli Uffici e nei Servizi

1 GIORNO - MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE: PRESENZIALE A MILANO E/O VIRTUAL CLASSROOM

date

quote di partecipazione IVA esclusa

9 aprile 2026 | 4 dicembre 2026

Singola: 525 € - Multipla: 475 €

I concetti Lean si sono sviluppati originariamente in Toyota in ambito manifatturiero (TPS, Toyota Production System). La Lean propone di identificare e concentrarsi sul valore generato per il cliente/utente e perseguire con attenzione l'eliminazione degli sprechi.

Proprio queste sue fondamentali caratteristiche la rendono felicemente esportabile anche nelle funzioni di supporto alla produzione, amministrative e direzionali, nonché a tutto il settore dei servizi (privati e pubblici). In questo corso si affrontano i principali aspetti e strumenti per analizzare e migliorare i processi aziendali nelle attività di ufficio e nei servizi.

A CHI È RIVOLTO

- Analisti di Organizzazione e Coordinatori del miglioramento continuo
- Manager di funzioni aziendali non di Produzione
- Team Leader e Supervisor di attività in Uffici o Servizi (Ufficio Tecnico, Programmazione della Produzione, Manutenzione, Qualità, IT, Acquisti, Supply Chain, Amministrazione, Commerciale, Customer Service,...)

APPRENDERETE A...

- Analizzare i bisogni del cliente / utente
- Individuare valore e sprechi nei processi d'ufficio e servizi dell'azienda
- Utilizzare gli strumenti chiave per ridurre gli sprechi e per snellire i processi
- Definire un piano e implementare azioni per ridurre gli sprechi (e costi) e migliorare il livello di servizio per il cliente (interno ed esterno)

ESERCITAZIONI, PROGETTI E CASE STUDIES

- Gli sprechi (MUDA) in attività di ufficio e servizi
- Utilizzare la swim lane per analizzare un processo aziendale
- Analisi di casi aziendali ed applicazioni concrete

I PLUS:

Il corso ha un approccio pratico e concreto: verrà dato ampio spazio ad esercitazioni, discussione di casi reali e di problematiche dei partecipanti



012 - LEAN OFFICE E LEAN SERVICE

PROGRAMMA

Introduzione al Lean Thinking

- Dal Toyota Production System al Lean Thinking
- Riconoscere il valore per i Clienti (esterni o interni)
- Attività a valore e attività non a valore
- I principi della Lean
- Le tipologie di spreco (MUDA)

Applicare la Lean nelle attività di ufficio e nei servizi

- Definire il Cliente del proprio processo
- Identificare i bisogni e le attività a valore
- Le tipologie di bisogni: il modello di Kano
- Sprechi e inefficienze nelle attività di ufficio e servizi
- Miglioramento continuo

Analizzare i processi in ufficio e nei servizi

- La mappatura dei processi
- La Value Stream Map
- La Swim Lane / Makigami
- Il Process Maturity Model
- Il cerchio di Ohno per identificare gli sprechi e le opportunità di miglioramento

Analizzare le competenze, le responsabilità e i carichi di lavoro

- La skill matrix
- Come attribuire la responsabilità e le attività (matrice RACI)
- Stimare il tempo impiegato per svolgere le attività di ufficio e dei servizi e analizzarne le priorità

Utilizzare i principi di flusso e PULL negli uffici e servizi

- Approcci a flusso in uffici e servizi
- Creare e implementare sistemi PULL

Strumenti e metodi per migliorare i processi negli uffici e servizi

- Il Gemba walk
- Creare e mantenere un ambiente lavorativo eccellente: le 5S in ufficio
- Sistemi a prova d'errore
- La tecnica dei 5 perché
- Il diagramma causa - effetto
- Standard Work per attività di ufficio e servizi
- Definire, comunicare e visualizzare lo standard work (OPL, SOP, Checklist)
- Il Visual Management negli uffici e nei servizi

Gestire e implementare progetti di miglioramento

- Organizzarsi per Value Stream
- Il miglioramento continuo (Kaizen)
- Pianificare e gestire le attività di miglioramento con il metodo A3
- Realizzare un progetto pilota
- Estendere (roll out) il progetto al resto dell'organizzazione
- Il metodo Hoshin Kanri

Esempi di applicazioni Lean in ambito di uffici e servizi