



1222 · 2022
800
ANNI



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

LEAN OFFICE & SERVICE INNOVATION

Caratteristica distintiva del corso è l'integrazione di tre approcci al miglioramento

- l'ottimizzazione Lean attraverso l'eliminazione degli sprechi
- la creatività del Service Design per l'innovazione radicale di processi e servizi
- la digitalizzazione con gli strumenti di Business Process Management & Automation

Obiettivi

→ Sviluppare competenze operative di Lean Management e Lean Transformation negli uffici

Padroneggia le tecniche e gli strumenti Lean essenziali per trasformare i processi transazionali in sistemi fluidi, veloci e orientati alla massima soddisfazione dei clienti interni ed esterni.

→ Integrare le metodologie di Lean Office con gli strumenti del Design Thinking e Service Design

Acquisisci le capacità di identificare i desideri nascosti dei clienti e di utilizzare tecniche creative per il miglioramento e l'innovazione radicale di processi e servizi.

→ Utilizzare le tecnologie di Business Process Management & Automation

Apprendi come progettare, automatizzare ed eseguire workflow digitali in modo semplice ed efficiente.

Destinatari

Specialisti di funzione, consulenti e manager che hanno l'obiettivo di diventare "agenti del cambiamento" (Lean Agent) in varie aree aziendali: amministrazione, risorse umane, qualità, acquisti, marketing & vendite, ufficio tecnico, assistenza & customer service, sistemi informativi.

Durata
88 ore

Periodo di svolgimento
25 Ottobre 2024 – 28 Marzo 2025

Presso
Dipartimento di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali (DTG)
Complesso Universitario di Viale Margherita, 87 – Vicenza

Date lezioni
25/10/24 (9-18), 8/11/24 (9-18),
29/11/24 (9-18), 6/12/24 (9-18),
13/12/24 (9-18), 14/12/24 (9-13),
10/1/25 (9-18), 23/1/25 (9-18), 24/1/25
(9-13), 14/2/25 (9-18), 28/2/25 (9-18),
14/3/25 (9-18), 28/3/25 (14-18 e cena
finale)

Contributo di iscrizione
2900 euro (esente IVA)

Direttore Scientifico
Prof. Stefano Biazzo

Coordinamento Didattico
Federica Lago

IL PROGRAMMA

MODULO 1

**Lean Management:
le organizzazioni ad “alta
velocità di miglioramento”
(4 ore)**

La prima parte del modulo è dedicata alla presentazione del modello delle 4 capacità organizzative fondamentali che caratterizzano le organizzazioni snelle e che delineano una ben definita “cultura organizzativa”. La seconda parte è focalizzata sul tema dell’analisi “as is” della cultura organizzativa di un’impresa/ufficio, e le difficoltà e le strategie utili per gestire il cambiamento culturale, questione critica in molti progetti di Lean Transformation.

MODULO 2

**Strumenti visuali e metodi
per migliorare i processi
negli uffici
(20 ore)**

Il modulo è dedicato alla presentazione degli strumenti e metodi per mappare, analizzare e migliorare i processi negli uffici: Value Stream Mapping, Swim Lane/Makigami, Skill Matrix, Job Mapping, Work Sampling, Visual Management, tecniche di Change Management

MODULO 3

**Tecniche di problem
solving e gestione del
miglioramento con il
metodo A3
(16 ore)**

Viene approfondita la logica e il metodo A3 per la gestione dei problemi e del processo di miglioramento ed apprendimento:

- Quattro tipologie di problemi
- La metodologia A3
- Strumenti di analisi delle cause
- Selezione delle contromisure

MODULO 4

**Lean Office Simulation
(LOS)
(12 ore)**

Lean Office Simulation è un training esperienziale che offre la possibilità ai partecipanti di sperimentare l’utilizzo di alcuni importanti strumenti di business improvement e di verificare, attraverso la pratica diretta, la potenza dell’applicazione dei principi del Lean Thinking nella riprogettazione di un processo di ufficio (transazionale).

MODULO 5

**Business Process Management &
Automation: Lean thinking nell’era
della Digital Transformation
(12 ore)**

Le tecnologie digitali stanno rapidamente diventando sempre più efficaci e semplici nel modellare, analizzare, misurare e migliorare/automatizzare i processi aziendali. In questo modulo verranno esaminati gli strumenti software di business Process management al fine di comprendere le potenzialità e le modalità corrette di implementazione; si sperimenteranno i tool di Process Mining, Process Modeling & Simulation, Process Automation (automazione workflow digitali)

MODULO 6

**Service Design Thinking &
Innovation
(16 ore)**

In questo modulo viene approfondita e sperimentata la metodologia del Design Thinking e i principi che ne stanno alla base per innovare nel mondo dei servizi e verranno approfonditi gli strumenti tipici del Service Design quali: Personas, Journey Map, Service Blueprint, System Map, Service Ecosystem

MODULO 7

**Creative Thinking: oltre il
miglioramento continuo
(8 ore)**

Verranno approfondite le dinamiche del pensiero creativo e le regole fondamentali nella gestione di sessioni di problem-solving creativo. Si sperimenterà inoltre dal vivo la valenza di alcune tecniche creative ad alta efficacia: -la rottura del paradigma -la ricerca dei paradossi -i 10 verbi -i settori merceologici -multilevel production

DOCENTI



Stefano Biazzo

Dipartimento di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali, Università di Padova



Roberto Panizzolo

Dipartimento di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali, Università di Padova



Ilaria Bruni

Senior Partner
Considi Spa



Roberto Ronzani

Amministratore Delegato e Presidente
Istituto Lean Management



Federica Lago

Senior Consultant
FL.Consulenza & Co-Founder Indaco



Alessandro Garofalo

Senior Consultant
Garofalo & Idee Associate



Serena Leonardi

Senior Service Designer & Founder
Amploom



Luciano Balzarini

Managing Director
Horsa Flow



Gian Paolo Lazzer

Senior Consultant
Strategy Innovation

Iscrizioni e modalità di pagamento

Scrivere a stefano.biazzo@unipd.it, allegando il Curriculum Vitae e il modulo di iscrizione scaricabile dalla pagina web del corso: www.unipd.it/lean-office-service-innovation

Al ricevimento della conferma dell'avvio del corso, verranno comunicate le istruzioni per il pagamento della quota di iscrizione, da effettuare prima della data di inizio del corso.

Scadenza iscrizioni

14 Ottobre 2024

Per informazioni

stefano.biazzo@unipd.it