



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](mailto: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](http://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](mailto:stefano.biazzo@unipd.it)