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

Il corso è rivolto a specialisti di funzione, consulenti e manager che desiderano diventare "agenti del cambiamento" (Lean Agent), acquisendo le competenze necessarie per gestire iniziative di miglioramento continuo e innovazione di processi e servizi, in varie aree aziendali: amministrazione, risorse umane, qualità, acquisti, marketing & vendite, ufficio tecnico, assistenza & customer service, sistemi informativi.

Durata
88 ore

Periodo di svolgimento
24 Ottobre 2025 – 26 Marzo 2026
(indicativamente 1 giornata ogni 2 settimane)

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

Date lezioni
vedere www.unipd.it/lean-office-service-innovation

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
FLConsulenza & 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

Le istruzioni per il pagamento della quota di iscrizione saranno comunicate al momento della conferma dell'attivazione del corso.

Scadenza iscrizioni
13 ottobre 2025

Per informazioni
stefano.biazzo@unipd.it