



# ***SERVICE FACTORY***

*Un ufficio vero per apprendere dall'esperienza*

**JMAC** | europe |  
JMA Consultants Europe Milano SpA

 UNIVERSITÀ  
CARLO  
CATTANEO

VisAlta consulting  
MIGLIORAMENTO E INNOVAZIONE



## ***CHE COSA E' LA SERVICE FACTORY?***

La Service Factory è un Laboratorio di formazione all'interno del quale si apprende come migliorare l'efficienza del lavoro di ufficio attraverso la sperimentazione diretta in un contesto che replica fedelmente quello reale.

La Service Factory si rivolge a tutte le aziende di servizi che si pongono come obiettivo quello di essere:

- ✓ più efficienti
- ✓ più snelle
- ✓ più agili
- ✓ più reattive verso i clienti.



## ***SPERIMENTARE E APPRENDERE***

La caratteristica distintiva della Service Factory è quella di partire dall'esperienza del "lavoro d'ufficio" e sperimentare "sul campo" come l'applicazione degli approcci e metodologie Lean permetta di:

- ✓ aumentare il livello di servizio ai clienti
- ✓ aumentare l'efficienza
- ✓ aumentare la soddisfazione del personale



## ***CHI SONO I PROMOTORI DELLA SERVICE FACTORY?***

### **LIUC RICERCA E FORMAZIONE**

la Business School dell'Università LIUC Carlo Cattaneo.

### **JMAC Europe**

è la prima società italo giapponese di management consulting leader nei progetti di applicazione del Lean Thinking.

### **VISALTA CONSULTING**

società specializzata in consulenza organizzativa e soluzioni per il miglioramento dei processi amministrativi, commerciali e di servizio.



## **QUALI RISULTATI SI POSSONO OTTENERE CON LA SERVICE FACTORY?**

Attraverso l'esperienza i partecipanti apprendono come migliorare le attività di ufficio e il servizio al cliente (interno o esterno) lavorando:

- ✓ sulla performance individuale
- ✓ sulla performance di processo.

Le leve su cui agiscono sono la velocizzazione delle attività, l'eliminazione di attese e tempi improduttivi, la standardizzazione e il miglioramento della qualità, lo snellimento dei processi, la condivisione delle informazioni e la collaborazione operativa.



## **COME LA SERVICE FACTORY AIUTA A MIGLIORARE LA PERFORMANCE INDIVIDUALE?**

Durante il Laboratorio si lavora sulla produttività individuale partendo dall'esperienza dei MUDA (termine giapponese che identifica gli sprechi) e si verifica come eliminarli grazie ad approcci, metodologie, strumenti quali:

- ✓ 5S – metodo per l'ottimizzazione degli standard di lavoro
- ✓ OPL – strumento che descrive i miglioramenti attuati e divenuti condizioni standard
- ✓ Visual Management – orientamento alla 'gestione a vista' per la semplificazione dei processi di coordinamento.



## ***COME LA SERVICE FACTORY AIUTA A MIGLIORARE LA PERFORMANCE DI PROCESSO?***

Durante il Laboratorio si lavora sull'efficienza dei processi imparando a ripensare i flussi di lavoro in logica Lean (snella) sperimentando approcci, metodologie, strumenti quali:

- ✓ VSM – metodo per la mappatura dei processi in ottica di valore
- ✓ One Piece Flow – soluzione per l'attraversamento rapido del processo
- ✓ Line Balancing – metodo per il livellamento dei carichi di lavoro tra le diverse fasi di un processo.

## **QUAL E' IL PROFILO TIPICO DEI PARTECIPANTI?**

Nel caso di edizioni 'multiclient' il Laboratorio si rivolge a:

- ✓ Executive responsabili di ufficio e Middle Manager
- ✓ Professional delle aree Organizzazione, IT (analisi dei processi), Qualità.

Nel caso di edizioni 'aziendali' il Laboratorio si rivolge a gruppi di lavoro che già operano insieme o che dovranno costituirsi (il profilo del singolo partecipante non è rilevante).



## ***CHE IMPEGNO E' RICHIESTO?***

Il Laboratorio prevede un impegno di due giornate consecutive.

Il Laboratorio può essere associato a una serie di moduli specialistici per lo sviluppo di competenze centrali nell'attività di ufficio:

- ✓ project management
- ✓ gestione del team e dei collaboratori
- ✓ misurazione delle performance
- ✓ costruzione di Business Case.



## ***E' POSSIBILE UTILIZZARE LA SERVICE FACTORY COME LABORATORIO PER RIPROGETTARE UN PROCESSO REALE?***

Il Laboratorio può essere utilizzato anche come strumento per riprogettare processi reali. In questo caso viene realizzato un 'rapid assessment' del processo che l'azienda intende migliorare. Successivamente il processo osservato viene replicato all'interno della Service Factory; l'obiettivo assegnato ai partecipanti sarà quello di migliorarlo.



## **QUAL E' LA QUOTA DI PARTECIPAZIONE ALLA SERVICE FACTORY?**

La quota individuale è di 1.200 euro + IVA.

Sono previste agevolazione nel caso di partecipazione di più persone della stessa azienda.

Per edizioni 'aziendali' il costo del progetto è subordinato al livello di personalizzazione richiesto.

LIUC offre supporto nella predisposizione della documentazione per il finanziamento del Laboratorio attraverso i Fondi Paritetici Interprofessionali.



## QUALI SONO LE AZIENDE CHE HANNO GIA' SPERIMENTATO LA SERVICE FACTORY?



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.



MEDIOLANUM  
CORPORATE UNIVERSITY

