

LEAN IT FOUNDATION (TEST INCLUS)

CODE STAGE : M-LIF

OBJECTIFS

Comprendre les principes sous-tendant la philosophie Lean. Comprendre l'importance de délivrer de la valeur au Client. Savoir comment le Lean considère les processus et lutte contre le gaspillage. Comprendre comment mesurer la performance et ses déterminants clés.

Connaître les exigences organisationnelles liées à l'implémentation du Lean. Apprendre le modèle DMAIC de résolution de problème (KAIZEN) Savoir adopter le comportement et l'attitude requis dans le monde Lean IT.

DURÉE

2 jours

PUBLIC

Managers, chefs d'équipes, responsables qualité, agents du changement dans le domaine informatique, consultants IT

Professionnels IT, gestionnaires ou responsables des processus métiers

PRÉ-REQUIS

Il est recommandé de posséder une première expérience dans les domaines de la gestion des services IT

PROGRAMME

INTRODUCTION AU LEAN

Présentation et histoire du Lean

État d'esprit du Lean Management

Le Lean et les démarches d'amélioration continue

Les éléments-clés du Lean

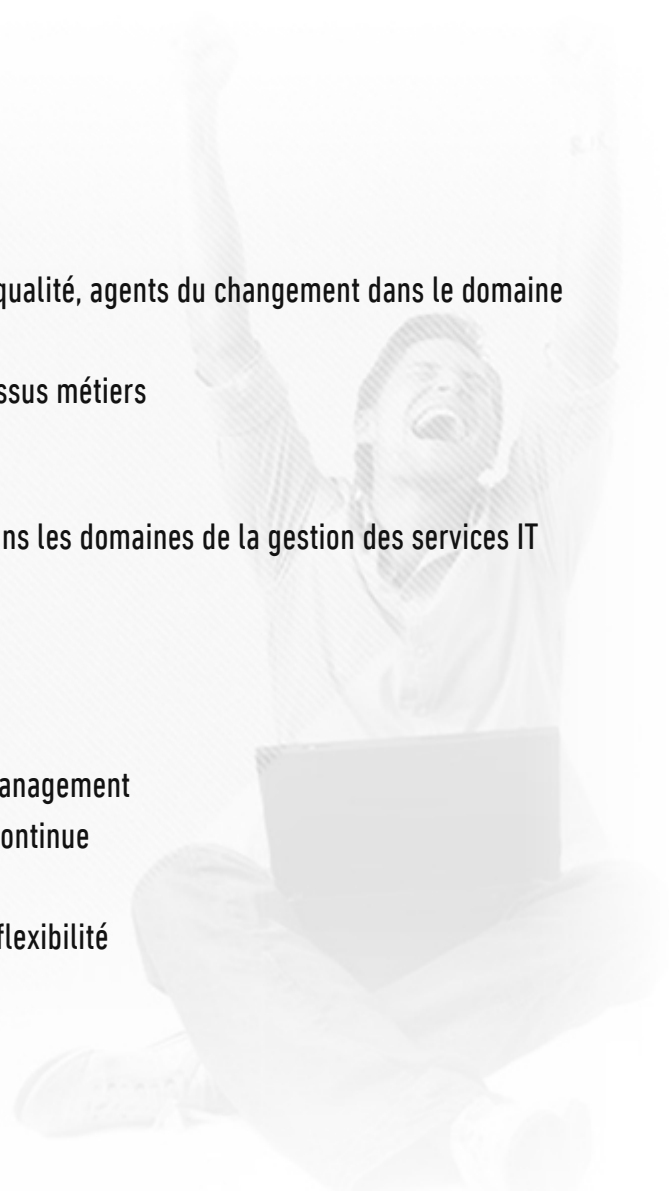
La notion de déchets, de variabilité et d'inflexibilité

Le modèle processus

Les cinq dimensions du Lean IT

LE CLIENT

Principe de valeur ajoutée pour le client



La voix du client: outils CRM, outil de diagramme de Kano
Travail à valeur ajoutée et travail sans valeur ajoutée
Éléments cruciaux de la qualité
Flux de valeur des systèmes d'information
Coûts de la mauvaise qualité

LES PROCESSUS

Le concept d'un processus
Le modèle processus
Diagrammes SIPOC (Supplier Input Process Output Customer)
Création et analyse d'une Value Stream Map (Cartographie des Flux de Valeur (VSM))

LA PERFORMANCE

Qu'est-ce que la performance?
Les indicateurs-clés de la performance
L'efficacité du processus opérationnel
Les compétences et la matrice de connaissances

L'ORGANISATION

La structure organisationnelle du client
L'orientation client
Le dialogue de la performance
La gestion visible

LA RÉOLUTION DE PROBLÈME

La résolution structurée de problèmes
Le DMAIC et la résolution de problèmes
L'approche Kaizen
La mise en oeuvre de chantiers Kaizen

LE COMPORTEMENT ET L'ATTITUDE

Le Leadership Lean et Comportement
Le changement organisationnel
L'histoire du changement



PRÉPARATION À L'EXAMEN

Trucs et astuces pour le passage de l'examen

Examen blanc et correction en groupe

PASSAGE DE L'EXAMEN OFFICIEL LEAN IT FOUNDATION EXAM

QCM en Français de 50 questions et d'une durée de 60 minutes

La certification est obtenue si le candidat obtient au moins 25 réponses correctes (50%)

L'examen se déroule en fin de session de formation et le résultat est communiqué au candidat immédiatement à la fin de l'épreuve

CONCLUSION

