

Työkaluja palvelunhallinnan tueksi 1-3 op



Osaamistavoitteet: Palvelunhallinnan työkalut -kurssin tavoitteena on antaa yleiskuva palvelunhallinnan ja asiakastuen työkalujen perusominaisuuksista sekä menetelmistä, jotka tukevat palvelunhallinnan tavoitteiden saavuttamista kuten Lean Six Sigma ja Scrum. Kurssin Lean Six Sigma Yellow Belt -osion tavoitteena on tutustua prosessin parantamisen ja laadun perustyökaluihin jotka ovat oleellisia Lean ja Six Sigma menetelmien soveltamisessa. Opitaan ymmärrys vaihtelun eli hajonnan merkityksestä laatuun ja prosessin stabiilisuuteen, kuinka prosessin stabiilisuus määritellään, ja kuinka vikojen ja virheiden esiintymistodennäköisyys voidaan määrittellä kätevästi dataan perustuen. Tarkastellaan mm. prosessin virtaustehokkuuden ja resurssitehokkuuden välistä dilemmaa, opitaan työympäristön organisointi 5S, visuaalinen päivittäisjohtaminen, kapeikkoteorian hyödyntäminen, 8-hukkaa ja niiden kategoriat, virheiden estämismenetelmät ja työntekijöiden ”hiljaisen tiedon” hyödyntämisen tärkeys. Kurssin palvelunhallintaosiossa tutustutaan Efecte-työkalun avulla palveluhäiriöiden, palvelupyyntöjen, palvelumuutosten ja konfiguraationhallintaan. Kurssin Scrum-osiossa käydään läpi Scrum-menetelmän periaatteet ja terminologia ja esitellään, miten Scrumia voidaan hyödyntää käytännössä.

Sisältö: Kurssi koostuu kolmesta pääosiesta: Lean Six Sigma (prosessien parantamisen projektikehys DMAIC = Define, Measure, Analyze, Improve, Control) eli Määrittelyvaihe, Mittaa vaihe, Analysoi vaihe, Paranna vaihe ja Ohjaa vaihe eli kontrolloi – säilytä saavutetut tulokset), palvelunhallintatyökalu (oma profiili, tietokortit, näkymät, häiriö, palvelupyyntö, muutos, konfiguraation rakenneosat), Scrum-menetelmä (Scrum-tiimit ja tiimin jäsenten roolit tuotteen kehitysjono, sprintin kehitysjono, sprintin suunnittelu, päiväpalaveri, retrospektiivi).

Suoritustavat: Aktiivinen osallistuminen TUPLA-hankkeen koulutuspäiviin, ryhmä/yksilötyö, harjoitukset, etäpäivätehtävät

Toteutustavat: 4 koulutustilaisuutta (1 päivä), yksilötyöt (3 etäpäivää) ja ryhmä/yksilötyö 2 sivua (kuvaus, työkalun ydinominaisuudet, miten työkalu lisää tuottavuutta, käyttöesimerkkejä), työpaja ryhmä/yksilötöiden esittelyä varten: Työpaja koostuu n 15 min esityksistä

Oppimateriaali: Lean Six Sigma -luentomateriaali, Scrum-luentomateriaali, Efecte Service Management –palvelunhallintatyökalu ja käyttöohje, palvelunhallintaskenaariot, työkalujen videomateriaali

Arvosteluperusteet: Hyväksytty/Hylätty

Aikataulu: To 4.10 klo 9-16, Pe 5.10 klo 9-16, To 11.10 klo 9-16, Pe 12.10 klo 9-16

- To 4.10 klo 9-16 Six Sigma – DMAIC – työkalut, ohjauskortit ja Lean orientaatio, Original Sokos Hotel Puijonsarvi
- Pe 5.10 klo 9-16 LEAN päivä – Lean filosofia ja työkalut - Leanillä tehokkuutta!! Original Sokos Hotel Puijonsarvi
- To 11.10 klo 9-16 Palvelunhallinnan työkalu Efecte ja työpaja, Technopolis, Mikrokatu 1, E24/25
- Pe 12.10 klo 9-16 Scrum-päivä, Technopolis, Mikrokatu 1, F213

Lean Six Sigma- ja Scrum-koulutukset toteuttaa Wakeru Oy ja kouluttajana toimivat Kalevi Kaski ja Juha Sonck, Lämpimämpi Design Oy / Oppia.fi
Kalevi on: Senior Adviser Process Excellence, Trained Trainer and Consult, Certified Lean Six Sigma Master Black Belt & Lean Master. 18 years of experience on Lean and Lean Six Sigma Teaching and Coaching around the world. Process Automation Professional, projects in 22 countries.
Motto: Lead by asking questions, listen and learn.

Hinta: Kurssi on maksuton TUPLA-hankkeen yrityksille

Järjestäjä: Itä-Suomen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos, Tuottavuutta ja Digitaalisia Palveluita Liiketoiminnan Avuksi –hanke

Ilmoittaudu: henri.lindstrom@uef.fi



Lisätietoja: Marko Jäntti, +358-40-3552375



Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020

