

Formation Lean Service avec simulations

Pour voir la performance tout autrement

Une journée de formation incluant des simulations convaincantes d'un processus de prestation de services, simulations qui démontrent la pertinence et l'efficacité de l'approche Lean au sein des organisations de services.

En réponse aux enjeux des organisations

Dans tous les secteurs d'activités, les clients exigent un temps de réponse très rapide, une plus grande flexibilité et un excellent service à la clientèle, aux citoyens et aux intervenants internes. Or, les entreprises qui s'efforcent de dépasser les attentes sont souvent freinées par l'inefficacité de leur démarche de conception de services ou de leurs processus administratifs. Les symptômes sont nombreux :

- problèmes de communication entre les différents services
- temps de réponse et temps d'approbation trop longs
- nombreux transferts d'information occasionnant des retards
- inefficacités dans les structures « fonctionnelles »
- complexité grandissante des processus
- difficulté à suivre les processus en raison des pressions réglementaires

S'intéressant tant aux processus transactionnels, aux processus d'information qu'aux pratiques de gestion, l'approche Lean Service de Fujitsu s'inspire des meilleures pratiques de classe mondiale du système de production Toyota et repose sur des principes et des méthodes qui ont fait leurs preuves au cours des dernières décennies sur les plans de l'efficacité, de l'efficacité, de la productivité et du rendement organisationnel.

Ainsi, en faisant bon usage de ces meilleures pratiques, l'approche vise l'optimisation des processus et l'amélioration continue de manière à permettre aux organisations de relever pleinement leurs défis, soit : réduire leurs coûts de fonctionnement, améliorer la qualité et la rapidité de leur service à la clientèle, aux citoyens et aux intervenants internes, etc.

Formation sur L'approche Lean Service

Pour permettre aux dirigeants, aux gestionnaires et aux professionnels de bien apprécier et visualiser les bénéfices liés à l'approche Lean Service, l'équipe professionnelle Lean de Fujitsu propose une journée de formation incluant des simulations.

Cette formation, qui intéressera particulièrement le personnel impliqué de près ou de loin dans l'amélioration de l'efficacité et de la qualité des services dispensés à la population, vous permettra :

- de vous familiariser avec l'approche Lean Service et ses concepts théoriques;
- d'assister à une simulation percutante d'un environnement de travail du milieu des services soumis aux principes du Lean;
- de mesurer le potentiel d'implantation de cette approche au sein de votre milieu;
- de découvrir les avantages d'une réorganisation avec les concepts Lean;
- de constater le succès de l'approche à travers des exemples concrets;
- de prendre connaissance de nos services Lean.



Les dossiers et autres outils permettent de mieux visualiser le fonctionnement du processus de service.



La simulation fait appel aux participants de la formation, ce qui leur permet de « vivre » le processus.

Déroulement de la journée de formation

- Introduction
- Contexte actuel de prestation de services
- Simulation pratique d'un processus traditionnel de prestation de services
- Présentation de l'approche Lean Service
- Dîner
- Présentation de l'approche Lean Service (suite)
- Simulation d'un processus Lean Service
- Stratégie de mise en œuvre
- Discussion pour les prochaines étapes, évaluation et rétroaction

Vous souhaitez vivre l'expérience? Contactez-nous!

Contact

FUJITSU CANADA
Québec : 418 840-5110
Montréal : 514 877-3301
Ottawa : 613 238-2697
Toronto : 416 363-8661
Edmonton : 780 423-2070
Calgary : 403 265-6001
Vancouver : 604 669-9077
Victoria : 250 479-2772

Tous droits réservés, y compris les droits de propriété intellectuelle. Les renseignements techniques peuvent faire l'objet de modifications et la livraison dépend de la disponibilité. Aucune responsabilité à l'égard du caractère complet, à jour ou exact des données et illustrations fournies. Les désignations peuvent être des marques de commerce et/ou des droits d'auteur de leurs fabricants respectifs, dont l'utilisation par des tiers parties à leurs propres fins pourrait contrevenir aux droits desdits propriétaires.

Tous droits réservés FUJITSU