Lean IT, Foundation, certification

★★★★★

QST-68 2 Jours (14 Heures)

Description

A l'issue de ce cours, vous maîtriserez les concepts de base du Lean et aurez une idée précise de ce que le Lean IT signifie pour une organisation. Vous appréhenderez également l'application de la philosophie Lean à un environnement informatique.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Managers, chefs d'équipe, responsables qualité, agents du changement dans le domaine de l'informatique.

Prérequis

Bonnes connaissances en anglais (examen en anglais). Expérience souhaitable en management des SI, gestion de services IT.

Les objectifs de la formation

- Connaitre les éléments clé du Lean et des démarches d'amélioration continue
- Appréhender la notion de valeur ajoutée pour un client
- Décrypter une Cartographie des Flux de Valeur
- Déterminer des indicateurs clés de performance
- Mettre en place des méthodes de résolution de problèmes dans la philosophie Lean
- Se préparer et passer l'examen Lean IT Foundation de la Lean IT Association

Programme de la formation

Introduction au Lean

- Présentation du Lean.
- L'histoire du Lean.
- Appréhender l'état d'esprit du Lean Management.
- Le lean et les démarches d'amélioration continue.
- Les éléments clés du Lean.
- La notion de déchets, de la variabilité et de l'inflexibilité.
- Le modèle processus.
- Les cinq dimensions du Lean IT.
- Réflexion collective.
- Réflexion des participants sur ce que représente pour eux la valeur ajoutée.

Le client

- Principe de valeur ajoutée pour le client.
- Voix du client : outils CRM, outil de diagramme de Kano.
- Travail à valeur ajoutée et travail sans valeur ajoutée.
- Eléments cruciaux de la qualité.
- Flux de valeur des systèmes d'information.
- Coûts de la mauvaise qualité.
- Echanges: Arriver à une définition de valeur ajoutée.

Les processus

- Qu'est-ce que la performance ?.
- Les indicateurs clés de la performance.
- L'efficacité du processus opérationnel.
- Les compétences et la matrice de connaissances.
- Exercice: Détermination des indicateurs de performances.

L'organisation

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

La résolution de problèmes, le comportement et l'attitude

- La résolution de problèmes structurée.
- Le DMAIC et la résolution de problèmes.
- L'approche Kaizen.
- La mise en oeuvre de chantiers Kaizen.
- Le Leadership Lean & Comportement.
- Le changement organisationnel.
- L'histoire du changement.
- Exercice: Mise en place d'une méthode de résolution de problèmes.

Révision, préparation à l'examen et certification

- Révision.
- Réalisation d'un examen blanc et correction.
- Préparation de l'examen.
- Travaux pratiques: Examen de certification.