

Program szkolenia

1. Wprowadzenie do zarządzania procesem ciągłego doskonalenia.
2. Kluczowe terminy i pojęcia zarządzania modelowaniem procesów.
3. Wykorzystanie głosu Klienta (VoC) na rzecz wzrostu jakości usług.
4. Modelowanie i optymalizacja procesów biznesowych – Six-Sigma (cykl DMAIC).
5. Etap Definiowania (D).
6. Etap Pomiaru (M).
7. Etap Analizy (A).
8. Etap Usprawnień (I).
9. Etap Sterowania (C).