

## Školenie

# ► Six Sigma v nevýrobných organizáciách

### ■ Popis a ciele školenia

Cieľom školenia je naučiť účastníkov školenia základnú filozofiu, postupy a nástroje Six Sigma so dôrazom na identifikovanie príležitosti pre jej využitie pri riadení procesov v nevýrobných organizáciách. Metodológia Six Sigma je vnímaná ako organizovaný spôsob práce s procesnými a marketingovými dátami s cieľom trvalého zlepšovania produktivity a kvality služieb. Zameranie školenia je na operácie Call Centra, Back Office a Front Office, Predajnej siete a marketingových aktivít.

Vzhľadom na široký rozsah nástrojov Six Sigma je školenie zamerané na princípy práce s dátami v modernej firme. Detailné vysvetľovanie a precvičovanie práce s jednotlivými nástrojmi a štatistickými technikami Six Sigma nie je obsahom školenia.

### ■ Po skončení kurzu by mal účastník vedieť

- Rozumieť filozofii Six Sigma a jej uplatneniu pri riadení procesov v servisnej spoločnosti
- Identifikovať príležitosti pre využitie dát na zlepšovanie procesov firmy
- Zadefinovať a organizačne zabezpečiť projekty Six Sigma
- Definovať potrebné údaje a informačnú podporu projektu a komunikovať svoje požiadavky na IT
- Definovať reporty a alerty a komunikovať svoje požiadavky na IT
- Interpretovať štatistické výstupy testovania hypotéz, korelácie a regresie, simulácie ...
- Interpretovať a komunikovať výsledky projektov Six Sigma

### ■ Komu je školenie určené

- Manažérom oddelení
- Procesným analytikom
- Business analytikom
- Pracovníkom reportingu

Všetkým, ktorí chcú využívať dáta a informácie pre zlepšenie manažérskeho rozhodovania a zlepšovania produktivity a kvality procesov.

### ■ Rozsah školenia

Rozsah školenia je 3 dni. Jeden školiaci deň pozostáva zo 6 hodín školenia mimo obednej prestávky. Rozsah a náplň školenia môže byť upravená na základe požiadaviek objednávateľa a podľa priorít účastníkov školenia. Školenie je možné realizovať aj v troch samostatných dňoch.

### ■ Kontakt

Caldera s.r.o  
Pionierska 15,  
831 02 Bratislava

tel. 00421-908-656 025  
fax: 00421-2-555 73 416  
e-mail: skolenia@caldera.sk  
[www.caldera.sk](http://www.caldera.sk)

## ■ Klíčové témy školenia

### *Fáza definovanie cieľov štúdie:*

1. Metodológie práce s dátami – Six Sigma, DataMining, Reporting
2. DMAIC – základný prístup Six Sigma
3. Príležitosti pre prácu s dátami na riadenie operácií Call Centra, BO a FO operácií, Predajnej siete a marketingových aktivít
4. Definovanie cieľov a plánu projektu Six Sigma

### *Fáza zberu údajov:*

5. Definovanie údajov potrebných pre dosiahnutie cieľov projektu
6. Techniky zberu údajov a zabezpečenia ich kvality

### *Fáza analýzy a prezentácie výsledkov:*

7. Sumarizovanie a prezentácia údajov formou kontingenčných tabuliek a grafov
8. Popisná štatistika – priemer, medián, kvantily, rozptyl
9. Zdroje chýb merania a ich prezentácia formou štatistickej odchýlky a intervalov spoľahlivosti
10. Štatistické rozdelenia - normálne, poissonovo, binominálne
11. Princípy testovania hypotéz a ich interpretácia
12. Ako zistiť súvislosti medzi dátami? – Korelácie a regresné modely

### *Fáza zlepšovania procesov*

13. Interpretácia výstupov a tvorba odporúčaní
14. Change management
15. Dizajn Experimentov (DoE)
16. Forecasting, simulácie a what-if analýzy

### *Fáza kontroly procesov*

17. Ako definovať reporty podporujúce business?
18. Informačné zabezpečenie reportingu – DWH, Business Intelligence, DataMining

### *Rôzne*

19. Organizačné zabezpečenie projektov Six Sigma
20. Informačné zabezpečenie projektov Six Sigma. Ako komunikovať svoje požiadavky smerom k IT?
21. Prípadové štúdie Six Sigma

## ■ Školiace metódy

Školenie je vedené interaktívnou formou. Vyžaduje aktívnu účasť školiacich pri diskutovaní a riešení problémov a prípadových štúdií.

## ■ Školiteľ

Školenie bude realizovať Mgr. Miroslav Helbich, PhD  
Profesný životopis školiteľa bude zaslaný na požiadanie.