

Programme de formation Certification Lean IT Foundation

• Objectifs

Notre formation Lean IT Foundation vous apportera une compréhension précise des concepts fondamentaux du Lean IT. Apprenez comment appliquer la philosophie Lean à un environnement informatique, pour améliorer la satisfaction de vos clients et réduire les coûts des opérations IT. Grâce à cette formation de 2 jours, vous comprendrez l'importance d'exploiter la valeur client, la notion de gaspillage, et saurez mesurer pertinemment la performance de vos services. Formez-vous également à l'utilisation d'outils de gestion visible, et favorisez l'adoption de comportements productifs pour une implémentation réussie du Lean au sein de votre organisation. **A l'issue de notre formation, les participants passeront la certification officielle Lean IT Foundation. L'examen s'effectuera durant la 2ème journée de formation, sous la supervision d'un formateur accrédité.**

• Pré requis

Aucun. Une expérience dans le domaine des systèmes et technologies de l'information ou dans la gestion des services IT est toutefois recommandée.

• Durée

2 jours

• Public

Chefs-de-projet, Consultants, DSI, Managers, Responsable-qualite

• Plan de formation

Introduction à la formation Lean IT Foundation

Historique du Lean et importance du système de production Toyota
Principes et concepts fondamentaux du Lean : valeur client, réduction du gaspillage
Types d'activité du Lean et leurs relations avec les activités IT
Plan-Do-Check-Act, la roue de Deming pour l'amélioration de la qualité
Définition du Lean IT
Les 5 dimensions du Lean IT : client, processus, performance, organisation et comportement & attitude
Rôles clés

Client

La Voice of the Customer (VoC, ou Voix du Client) et les types de clients
Types de valeur client et les facteurs qui l'influencent
Les Critical to Quality (CTQ), définition et

typologie des besoins
Sources d'opportunités pour l'amélioration continue : Voice of the Customer, Voice of the Business, Voice of the Process, Voice of the Regulator

Processus

Définition d'un processus et processus basiques
Composants d'un processus : but, résultat, entrée, débit, sortie et client
Systèmes Push and Pull
Diagrammes SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer)
Aspects clés de la Value Stream Map (VSM)

Performance

Définition de la performance, par opposition au résultat
Définition et exigences pour un indicateur clé de performance (KPI, Key Performance Indicator)

Concept d'efficacité du cycle de processus (PCE)

Disponibilité des compétences et matrice de connaissances

Piloter la performance

Organisation

Structure organisationnelle du client

Orientation client et vitesse de communication

Dialogue de la performance

Concept et buts de la de gestion visible

Comportement et Attitude

Typologie des comportements Lean

Gestion traditionnelle vs gestion Lean

Rôle des managers dans un environnement Lean

Lean Leadership : Go See, Ask Why, Show respect

Changement organisationnel et histoire du changement

Résolution des problèmes - Kaizen

Comprendre l'approche Kaizen

Relier Kaizen aux systèmes, processus et activités

Identifier les évènements, outils et pièges Kaizen

Démarche DMAIC : Define, Measure, Analyze, Improve et Control

Appliquer la méthode A3 pour la résolution de problèmes

Passage de l'examen de certification Lean IT Foundation

Questionnaire à choix multiple

40 questions

Note requise : 26 points sur 40, soit 65% de bonnes réponses

Durée : 1h

Aucun document autorisé