

SZKOLENIE

HUMAN-CENTERED SIX
SIGMA Z DESIGN
THINKING

INNOWACYJNE
DOSKONALENIE
PROCESÓW

LEGATO

INSTITUTE OF QUALITY™

KONTAKT

+48 880181426

INFO@LIJ.COM.PL



LEGATO
INSTITUTE OF QUALITY

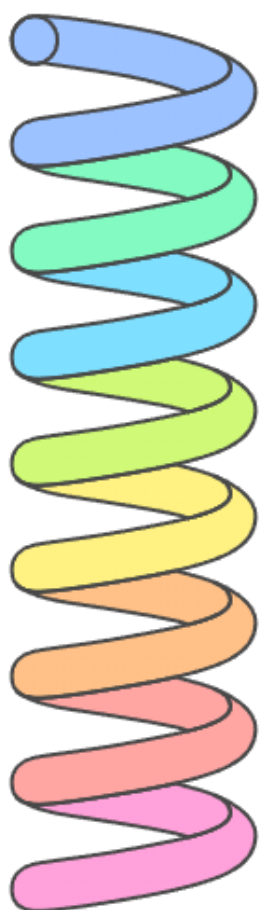


Cel szkolenia

Przekazać uczestnikom praktyczne umiejętności łączenia metodyki Six Sigma (DMAIC) z podejściem human-centered design (Design Thinking), w celu skutecznego i innowacyjnego doskonalenia procesów, które uwzględniają zarówno dane, jak i potrzeby ludzi.

Grupa docelowa

- Liderzy i członkowie zespołów doskonalenia procesów
- Menedżerowie jakości, HR, innowacji
- Pracownicy działów produkcji, usług, IT, obsługi klienta



Faza DEFINE z elementami empatii



Faza MEASURE i zbieranie danych



Faza EMPATIA i DEFINICJA PROBLEMU



Mapa podróży użytkownika



Faza ANALYZE z perspektywą human-centered



Faza IMPROVE + Design Thinking



Testowanie i iteracja rozwiązań



Faza CONTROL – jak utrzymać podejście human-centered?

Czas trwania

2 dni, 14h

PROGRAM

Czym jest Human-Centered Six Sigma?

- Różnice względem klasycznego Six Sigma
- Integracja z Design Thinking

Faza DEFINE z elementami empatii

- Mapowanie interesariuszy
- Narzędzia: mapa empatii, persona, „jobs to be done”

Faza MEASURE i zbieranie danych jakościowych i ilościowych

- Voice of Customer (VoC)
- Net Promoter Score, ankiety, shadowing

Design Thinking: faza EMPATIA i DEFINICJA PROBLEMU

- Wywiady pogłębione, obserwacja
- Definiowanie realnych problemów ludzi w procesie

Mapa podróży użytkownika (Customer Journey Map)

- Identyfikacja punktów bólu i szans

Faza ANALYZE z perspektywą human-centered

- Analiza źródeł frustracji i ukrytych potrzeb
- Narzędzia: 5 WHY z poziomu emocji, Fishbone z ludzkim czynnikiem

Faza IMPROVE + Design Thinking: generowanie i prototypowanie rozwiązań

- Techniki kreatywne (SCAMPER, 6 kapeluszy)
- Prototypy niskiej wierności

Testowanie i iteracja rozwiązań

- Feedback użytkowników
- Przygotowanie planu wdrożenia

Faza CONTROL – jak utrzymać podejście human-centered?

- KPI ludzkie (zaangażowanie, wellbeing, user effort)
- Narzędzia do monitorowania i adaptacji