

TRANSITION MANAGER

Lider zmian w SSC/BPO

Praktyczny warsztat

Cena: 2500 zł netto + VAT

Kontakt:

Rafał Rybarczyk

+48 573 005 720

rafal.rybarczyk@pl.ey.com



EY

Building a better
working world

Transition Manager to kluczowa osoba dla rozwoju i usprawniania biznesu w SSC/BPO. Będąc liderem zespołu doskonalącego procesy, bierze aktywny udział we wdrażaniu zmiany w firmie, stosując kluczowe narzędzia analizy statystycznej procesu oraz narzędzia z obszaru zarządzania projektem i angażowania ludzi.

Warsztat pokazuje **jak opanować i usystematyzować ogrom zadań realizowanych w procesach** tak, aby działały jak zwinny, spójny i zintegrowany system - system zarządzania procesami biznesowymi w centrach usług biznesowych.

Zdobywana wiedza bazuje **na międzynarodowych metodologiach i uznanych metodykach** z najważniejszych instytutów i uczelni oraz wieloletniej praktyce wdrożeniowej. Wsparta jest zaawansowanymi narzędziami z obszaru psychologii pozwalającymi **poprawić warsztat managera**. Uczestnik warsztatu wyposażony jest w **pełny zestaw narzędzi, formularzy oraz przykładów praktycznych** tak, aby od razu rozpocząć implementację zmian w procesach.



Po ukończeniu szkolenia będziesz:

- znał wszystkie dostępne metodyki prowadzenia projektów służących optymalizacji biznesu i transferu procesów w SSC/BPO
- znał narzędzia wykorzystywane podczas prowadzenia dużych projektów służących standaryzacji i centralizacji procesów SSC/BPO
- potrafił mapować i opomiarować procesy biznesowe w trakcie przygotowania do standaryzacji, usprawniania i migracji procesu do SSC
- potrafił przygotować procesy, od których należałoby rozpocząć usprawnienia i wskazać obszary do zmiany w każdym z procesów
- potrafił zidentyfikować czynniki, które mogą być utrudnieniem w realizacji celów projektowych przy migracji procesów SSC
- wiedział jak poprzez swoje działania budować zaangażowanie i wpływać na efektywność zespołu
- wiedział jakie procesy zachodzą w zespole i w jaki sposób zarządzać zespołem na poszczególnych etapach jego rozwoju

Dzień I

- Zasady efektywnego Transition Managera.
- Definiowanie projektu i określanie zakres.
- WBS i harmonogramowanie w transferze centralizacji i standaryzacji procesów SSC/BPO.
- Konstruowanie zespołu, plan komunikacji oraz zarządzanie ryzykiem w projekcie.
- Zarządzanie zmianą w zespole.
- Zarządzanie procesem SSC/BPO i narzędzia Lean Six Sigma.
- Standaryzacja procesów i opis.
- Piramida procesowa i mapowanie procesu.
- Definiowanie dashboardów i systemu SPC.
- Dostępne narzędzia optymalizacji procesów.

Dzień II

- Proces i praca procesowa, czyli w jaki sposób tworzy się zespół projektowy - naturalne etapy i fazy rozwoju zespołu
- Jak rozpoznawać fazy oraz w jaki sposób zarządzać zadaniami i członkami zespołu na poszczególnych etapach tranzykcji procesów?
- Diagnozowanie dysfunkcji w zespole - jak rozpoznawać i jak radzić sobie z pięcioma dysfunkcjami?
- Style zachowań i zarządzanie odmiennością - jak dobrać osoby do zespołu i w jaki sposób poprowadzić go do celu?
- Jak zarządzać zespołem multigeneracyjnym?
- Dlaczego zmiany są potrzebne i jak radzić sobie z postawami pracowników wobec zachodzących zmian?
- Kiedy jest najlepszy moment na komunikowanie zmiany? W jaki sposób i kto powinien zmiany komunikować?
- Jak mówić, żeby być słyszany, jak słuchać, żeby usłyszeć? Rola komunikacji w zarządzaniu zespołem
- Dlaczego zarządzanie doświadczeniami pracowników jest istotne w pracy projektowej?
- W jaki sposób Transition Manager może kształtować normy i wartości w zespole?
- W jaki sposób Transition Manager może wpływać na poziom zaangażowania członków zespołu?



Informacje organizacyjne



Miejsce

ONLINE LIVE lub stacjonarnie w Warszawie

Cena: 2500 zł +23% VAT



Kontakt

Rafał Rybarczyk

+48 573 005 720

rafal.rybarczyk@pl.ey.com

Zgłoszenia

Zgłoszenia na szkolenie dokonuje się za pomocą formularza zgłoszeniowego online:
www.academyofbusiness.pl

Pełną ofertę naszych szkoleń znajdziesz na naszej stronie internetowej. Istnieje możliwość organizacji szkolenia zamkniętego na indywidualne zamówienie firmy.

Serdecznie zapraszamy!

