

LEAN IT FOUNDATION KURSUS

IT organisatsioonid otsivad pidevalt uusi võimalusi kuidas tõsta klientide rahulolu, parandada teenuste kvaliteeti ja suurendada ärikasu. **Lean IT** on lähenemine, mida kasutatakse IT organisatsiooni muutmiseks kliendile orienteerituks, tõhusaks ja läbipaistvalt-arusaadavalt tegutsevaks. **Lean IT** lähenemist on väga hästi võimalik kasutada efektiivseks kvaliteedi juhtimiseks organisatsioonides, kus juba kasutatakse mingit IT teenuste haldamise metoodikat, nagu näiteks ITIL.

Lean IT Foundation kahepäevane koolitus katab kõik olulised teemad **Lean IT** valdkonda sisse elamiseks.

SIHTGRUPP

Kõik IT-alal töötajad.

KURSUSE EESMÄRGID

Peale koolituse läbimist:

- Saad aru *Lean* lähenemise alustest ja kuidas seda IT-s kasutada
- Oskad analüüsida kliendile väärtuse kujunemist ja tead kuidas kliendi häält tööprotsessides arvestada
- Tead olulisemaid *Lean* põhimõisteid: väärtus (*value*), väärtusvoog (*value stream*), voolamine (*flow*), tõmme (*pull*), täiuslikkus (*perfection*)
- Oskad protsesse väärtuskaardistamise (*value stream mapping*) abil diagnoosida ja täiustada
- Tunned probleemide lahendamise metoodikat Kaizen
- Oskad kasutada täiustamise tsükli DMAIC
- Tead kuidas panna kirja ettepanekuid protsesside parandamiseks
- Saad aru millised hoiakud ja käitumine on olulised *Lean* organisatsioonides
- Oled valmis edukalt sooritama rahvusvahelise *Lean IT Foundation* sertifikaadieksami

EELTINGIMUSED

Koolitusele registreerimisel ei esitata mitte mingisuguseid eeltingimusi, aga eelnev IT-alase töö kogemus on soovitatav.

KURSUS

Koolitus kestab kaks päeva ja toimub klassiruumis. Koolitus viiakse läbi eesti keeles, õppematerjalid ja eksam on inglise keeles. Koolitusmaterjal sisaldab esitluse koopia, juhtumiuuringu ja harjutusülesanded. Teise päeva lõpus sooritavad kõik osalejad rahvusvahelise sertifikaadieksami.

EKSAM

Valikvastustega eksam, mis koosneb 50 küsimusest. Eksam loetakse sooritatuks, kui vähemalt 25 (50%) küsimustest on õigesti vastatud. Eksami kestus on 60 minutit ja abimaterjale kasutada ei tohi. Eksam tehakse klassiruumis üle veebi. Eksami sooritamiseks peab osaleja üldjuhul klassi kaasa võtma sülearvuti. Eksami sooritamise vahendis on võimalikud ka erikokkulepped.

SERTIFIKAAT

Lean IT Foundation. Sertifikaadi annab välja APM Group – sama asutus Suurbritannias, kes on koostanud viimastel aastatel globaalselt kõigi tasemete ITIL eksamid ja andnud välja ka ITIL kõigi tasemete sertifikaate.

Lean IT Foundation sertifikaat on aluseks võimalikele hilisematele osalustele kõrgema taseme *Lean IT* koolitustes.

ITIL Expert sertifikaadi koolituste jadas arvestatakse *Lean IT Foundation* eksami sooritamist 0,5 punkti eest.

SISU

1. *Lean* lähenemise sissejuhatus
 - Sissejuhatus
 - *Lean* ajalugu
 - *Lean* põhielemendid
 - Kolm olulist mõistet – kulu (*waste*), varieeruvus (*variability*), jäikus (*inflexibility*)
 - *Lean IT* viis dimensiooni
2. Klient
 - Kliendi väärtus
 - Kliendi Häääl (*voice of the customer*)
 - Väärtust lisav ja väärtust mitte lisav töö
 - IT väärtusvood
 - Halva kvaliteedi kulu (*cost of poor quality*)
3. Protsess
 - Mis on protsess
 - SIPOC diagrammid
 - Väärtusvoo kaardistamine (*value stream mapping*)
 - Väärtusvoo kaardi analüüs
4. Sooritus
 - Mis on sooritus?
 - Soorituse võtmenäitajad (*KPI - key performance indicators*)
 - Protsessi tõhusus (*OPE - operational process efficiency*)
 - Oskuste ja teadmiste maatriks
5. Organisatsioon
 - Organisatsiooni struktuur ja kliendile orienteeritus
 - Soorituse dialoog (*performance dialogue*)
 - Nähtav juhtimine (*visible management*)
 - Igapäevased ja –nädalased seinalehed
6. Probleemide lahendamine
 - Struktuurne probleemide lahendamine
 - Kaizen meetod
7. Hoiak ja käitumine
 - *Lean* käitumine ja eeskuju
 - Organisatsiooniline muutus
 - Muutumise lugu (*change story*)
8. Valmistumine eksamiks
 - Kuidas valmistuda eksamiks
 - Testeksam

KONTAKT

Koolituse lektoriks ja eksami läbiviijaks on atesteeritud koolitaja Avo Raup. Temalt on võimalik saada ka igasugust lisainfot – avo.raup@gmail.com .

Koolitusteks registreerumine: <http://bookwhen.com/meriroos>