

ЛИН-ЭКСКУРСИЯ И ДИРЕКТОРСКИЙ МАСТЕР-КЛАСС ГК «БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ И СЕРВИСЫ»



Экскурсия и мастер-класс
пойдут под руководством:
Наталья Косарева,
Президент ГК «Банковские
системы и сервисы»

ГК «Банковские Системы и Сервисы» (БСС) – федеральная сервисная компания. Основное направление деятельности – обслуживание банковской техники. Основной заказчик – ПАО «Сбербанк России». Количество разъездных инженеров – 500 человек.

История развития:

- С 2005 – начало работы с Волго-Вятским банком Сбербанка России.
- С 2009 – года выход на федеральный уровень, заключение контракта с Северо-Кавказским банком Сбербанка России.
- С 2010 по 2011 – бурное развитие: заключение контрактов с 9 из 17 территориальных банков Сбербанка.
- С 2012 года начало сбора статистической информации по различным показателям в рамках подразделений по всей территории России.
- С 2013 года внедрение Сбалансированной Системы Показателей (ССП).
- С 2014 года осознанное внедрение концепции Бережливого производства.
- **В 2015 году участие и победа в кубке Гастева А.К. в номинации «Лидер по созданию производительных рабочих мест среди предприятий Премьер-лиги».**
- С 2016 года – применение собственных инновационных разработок, Программного обеспечения ИРИС, созданного для повышения эффективности процессов, основанного на автоматизации инструментов и понятий бережливого производства с приложением к сервисной компании.

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ:

- Собственники;
- Генеральные директора;
- Руководители департаментов, отделов по развитию производственной системы производственных предприятий и предприятий сферы услуг;
- Руководители производственных подразделений, взаимодействующих с обслуживающими подразделениями;
- Руководители сервисных подразделений;
- Руководители и специалисты подразделений по проведению конкурсов.

СТАВ УЧАСТНИКОМ ПРОЕКТА, ВЫ СМОЖЕТЕ:

- Познакомится с **результатами применения инструментов Лин** в различных отделах: основной производственный отдел, бухгалтерия, отдел статистики и управления качеством, логистики, обучения, техподдержки и других.
- Под новым углом **увидеть производственную систему** своей компании, перенять успешный опыт освоения концепции бережливого производства.

- Узнать, как осуществляется **процесс управления** федеральной сервисной компании, а также процесс организации работы региональных подразделений с помощью инструментов бережливого производства.
- Увидеть работу сервисной компании в режиме реального времени **на мониторах и в показателях**.
- Ознакомится с использованием различного программного обеспечения, как собственной разработки, так и имеющегося на рынке, **применяемых для повышения эффективности** управления компанией.
- **Обменяться опытом** по развитию производственных систем с участниками экскурсии, с руководителями отделов и регионов компании БСС.

ЧТО ВЫ ПОЛУЧИТЕ ПО ЗАВЕРШЕНИЮ МАСТЕР-КЛАССА:

- **Понимание бизнеса как системы:** от системы внутри компании до места компании в системе рынка.
- Применение Лин-технологий для **совершенствования работы офиса**.
- Применение Лин-технологий для **эффективного управления федеральной сервисной компанией**.
- Применение Лин-технологий для **создания цивилизованного сервисного рынка**.

В ПРОГРАММЕ:

Время	Место	Суть этапа / что можно увидеть	
09:00-09:30	Холл Маринс Парк Отель	Сбор участников. Трансфер до ГК «Банковские системы и сервисы»	
09.30-10.30	Конференц-зал «Весна»	Приветственное слово от Президента ГК «Банковские системы и сервисы» Косаревой Натальи и организаторов Конгресса. Инструктаж по технике безопасности. Презентация «Развитие производственной системы в федеральной сервисной компании».	
10.30-11.00	Зал «Облака»	Кофе-брейк	
11.00-12.30	Производственные помещения	Отдел обучения и Отдел техподдержки: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Стандартизация, ➤ Визуализация, ➤ Всеобщее обслуживание, ➤ Автономизация. Отдел логистики: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Стандартизация, ➤ Канбан, ➤ Автономизация, ➤ 5С. Отдел по работе с регионами: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Стандартизация, ➤ Визуализация, ➤ Кайдзен. 	Региональное подразделение (основной производственный отдел): <ul style="list-style-type: none"> ➤ Стандартизация, ➤ Визуализация, ➤ Хейдзунка. Бухгалтерия: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Стандартизация, ➤ Визуализация, ➤ 5С. Отдел статистики и управления качеством: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Статистические методы.

12.30-13.00	Конференц-зал «Весна»	Презентация «Модель сервисной компании». Основной производственный процесс: наблюдение за выполнением заявок реальными инженерами в режиме реального времени на мониторах.
13.00-14.00	Зал «Облака»	Обед
14.00-15.30	Конференц-зал «Весна»	<p>Мастер-класс ЛИН-ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ: ОТ ОФИСА ДО СЕРВИСНОГО РЫНКА</p> <ul style="list-style-type: none"> • От проблемы до системы. Цели компании. Управление изменениями. Основные понятия теории систем: рычаг, петля обратной связи, задержка, границы. Убеждения людей – важная точка приложения рычага. • Бизнес как система. Архетипы систем. Определение путей совершенствования. Что менять? На что менять? Как менять? • Система глубинных знаний Деминга. Обзор научных методов о системных подходах. • Офис как система. Совершенствуем работу в офисе. <ul style="list-style-type: none"> - Инструменты Бережливого производства в работе офисных подразделений. - Карты потока создания ценности. - Определение и устранение потерь. - Эффективная организация текущей работы. - Эффективное проведение совещаний. - Выбор проектов совершенствования и их реализация. - Использование программного обеспечения.
15.30-16.00	Зал «Облака»	Кофе-брейк
16.00-17.30	Конференц-зал «Весна»	<p>Мастер-класс (продолжение)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организация как система. Совершенствуем работу сервисной компании. Инструменты Бережливого производства в работе федеральной сервисной компании. Обеспечение прозрачности. Понятие эффективности сотрудника. Использование понятия эффективности сотрудника для построения системы мотивации. Использование программного обеспечения. • Сервисный рынок как система. Совершенствуем работу сервисного рынка. Инструменты Бережливого производства для оценки работы сервисной компании и выстраивания эффективных отношений Поставщик-Потребитель. Виды аудитов развития производственных систем сервисных компаний. Использование программного обеспечения.

17.30- 18.00	Конфере нц-зал «Весна»	Ответы на вопросы
-----------------	------------------------------	-------------------

Публикации в СМИ:

- Журнал ПЛАС №4/2012: <http://www.plusworld.ru/journal/online/140048/>
- Журнал ПЛАС №9/2012: <http://www.plusworld.ru/journal/online/144795/>
- Журнал ПЛАС №6/2016: <http://www.plusworld.ru/bss/>
- Журнал Методы Менеджмента Качества №8/2016: <http://www.ria-stk.ru/mmq/adetail.php?ID=103989>,
<http://bss-nn.ru/about/news/detail.php?ID=1460>
- Журнал Retail&Loyalty №9/2016: <http://www.retail-loyalty.org/bss/> .
- В настоящее время ведем блог на сайте журнала ПЛАС: <http://www.plusworld.ru/>

СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ